



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrategias de marketing social para promover la calidad de vida en niños
con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina
Misericordia, Talara – Piura - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Bach. Vegas Mendoza, Lisseth (ORCID: 0000-0003-4187-4954)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A MI FAMILIA

La presente tesis está dedicado a mis padres y hermanos, principalmente a mi madre que ha sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por su amor, por brindarme su apoyo incondicional, por inculcarme valores, por acompañarme en cada uno de mis pasos, este logro se lo debo a ellos.

A MI GRAN COMPAÑERO BRID

Por estar siempre en esos momentos difíciles brindándome su amor, por incentivar me a seguir aprendiendo, por su disponibilidad para ayudarme cuando más lo necesite, por esas palabras precisas de aliento ante cada dificultad.

Agradecimiento

A DIOS

Por darme la sabiduría y paciencia para poder llevar a cabo este proyecto y así mismo por mantener con integridad a mis seres queridos.

A NUESTROS PROFESORES

Que nos orientan con sus conocimientos y experiencias durante el transcurso de nuestros estudios

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Lisseth Vegas Mendoza, identificada con DNI 47789621 en efecto de cumplir las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, por lo cual declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se han mencionado anteriormente en la presente tesis son auténticos y veraces.

Además, asumimos toda la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, en tal sentido me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, diciembre del 2019


Lisseth Vegas Mendoza
DNI 47789621

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1 Diseño de investigación	13
2.2 Variable de operacionalización.....	13
2.3 Población y muestra.....	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5 Procedimientos.....	17
2.6 Métodos de análisis de datos.....	18
2.7 Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. PROPUESTA	41
VI. CONCLUSIONES.....	54
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	59
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	60
Anexo 2: Cuestionario	61
Anexo 3: Guías de Entrevista	64
Anexo 4: Informe de Guía de Entrevista Director de la institución educativa	68
Anexo 5: Informe de Datos Complementarios según los Resultados.....	82

Anexo 6: Validación	83
Anexo 7: Confiabilidad.....	95
Anexo 8 Matriz de Instrumento	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Percepción de los padres de familia por aspectos relacionados a la demanda de niños con habilidades diferentes	19
Tabla 2.	Nivel de la demanda de niños con habilidades diferentes	20
Tabla 3.	Percepción de los padres de familia por aspectos relacionados al producto social para de niños con habilidades diferentes	21
Tabla 4.	Nivel alcanzado en producto social a niños con habilidades diferentes	22
Tabla 5.	Percepción de los padres de familia por aspectos relacionados a los precios para el servicio educativo a niños con habilidades diferentes	23
Tabla 6.	Nivel de los precios del servicio educativo para niños con habilidades diferentes	24
Tabla 7.	Percepción de los padres de familia por aspectos relacionados al factor físico en niños con habilidades diferentes	25
Tabla 8.	Nivel alcanzado en el factor físico en niños con habilidades diferentes	26
Tabla 9.	Percepción de los padres de familia por aspectos relacionados al factor psicológico en niños con habilidades diferentes	27
Tabla 10.	Nivel alcanzado en psicología en niños con habilidades diferentes	28
Tabla 11.	Percepción de los padres de familia por aspectos relacionados al factor social en niños con habilidades diferentes	29
Tabla 12.	Nivel alcanzado en el factor social en niños con habilidades diferentes	30
Tabla 13.	Nivel alcanzado en las estrategias de marketing social en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019	30
Tabla 14.	Nivel alcanzado en la calidad de vida de los niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019	31

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue proponer estrategias de marketing social que favorezcan la promoción de la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019. El estudio es de tipo descriptivo, transeccional, propositivo y no experimental. Para la recolección de datos se aplicó (01) encuesta a los padres de familia y (02) guía de entrevista una para el director de la institución educativa y otra para docentes y trabajadores administrativos, la población estuvo conformada por 60 padres de familia del I.E. Señor de la Divina Misericordia, al ser una población reducida la muestra adquirió el mismo tamaño. Se alcanzó las siguientes conclusiones; existe gran aceptación por los servicios ofrecidos de parte de los padres de familia debido a que se satisface la demanda por la cual acuden a la institución educativa investigada, esta afirmación se apoya en la calidad del producto social ofrecido el cual analiza las necesidades de cada alumno, existe satisfacción por los precios establecidos los cuales resultan accesibles a la realidad económica de los padres de familia. Así mismo se concluye que todas estas metodologías personalizadas fomentan las mejoras en la calidad de vida en los factores físicos, psicológicos y sociales de los alumnos con habilidades diferentes; sordomudos, contribuyendo a su inclusión en la sociedad y evitando sentimientos de aislamiento y frustración.

Palabras clave: Marketing social, calidad de vida, institución educativa, metodologías personalizadas.

ABSTRACT

The general reason of this investigation was to proposed some social marketing strategies to stimulate the publicity about the quality of life for children with special needs: Deaf-and-dump at the I.E. Señor de la Divina Misericordia Talara-Piura 2019. This type of study is descriptive, transectional, ambitius but not experimental. To collect all the information we did a survey to the families, we did also interview the Director of the Educational Institution, the administrative employees and the teachers. The total participants were 60 families from the I.E. Señor de la Divina Misericordia Talara-Piura, because of the small population our portion become equal. The results were very successfully: Families accept the service because they get help with their necessities and they get very satisfied with the service provided at the educational institution. At the mean time, it support the quality and the need of each participant also, tuition is very accessible for them. As a conclusion, all these factors will improve the quality of life to our children with special needs in different aspects such as physical, mental, social and also will contribute them to be part in our society without being discriminated, and/or hurting their feelings, and/or having frustrations to deal with.

Keywords: social marketing, quality of life, educational institution, custom methodology

I. INTRODUCCION

En algunas naciones la educación inclusiva se lleva al mismo ritmo con la educación básica regular. El modelo educacional inclusivo tiene como característica adecuar el diseño curricular de acuerdo a las necesidades del educando, buscando que los participantes obtengan beneficios por igual. La raíz del problema está en que cuando un alumno inclusivo ingresa a una escuela de educación básica regular se enfrenta a docentes que carecen de capacitación en la enseñanza consecuente a sus necesidades, no tienen conocimiento de estrategias imprescindibles para orientar a los educandos con habilidades diferentes.

En el mundo 466 millones de personas presentan sordera, de estos son niños unos 34 millones. En Latinoamérica la inclusión educativa presenta grandes avances, es común ver que instituciones educativas recluten a jóvenes y niños con habilidades diferentes. Haciendo respetar los preceptos igualitarios y enseñanza en los más altos niveles.

En Perú se registra unos 532 mil casos de personas con sordera o relacionados, estas personas se ven en la necesidad de expresarse antes los demás, pero encuentras pocas instituciones educativas que les adoctrine uso correcto de un lenguaje que les facilite transmitir sus necesidades.

En nuestro país se estima que el 5.2% de los habitantes presentan algún tipo de discapacidad, es de decir unos 1.7 millones de habitantes, valores indicados por del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). En este grupo de personas, según datos del 2012, la tasa de desempleo supera al 12.1%. dentro de esta alta tasa de desempleo ubicamos a las personas que presentan alguna discapacidad auditiva. A raíz de esto encontraremos a muchas personas con una situación económica baja que no será lo suficiente para satisfacer sus necesidades básicas, otro grupo de personas serán dependientes económicos de su entorno familiar.

En el distrito de Pariñas cuya capital es Talara presenta una población de 91 444 pobladores, según datos del censo del 2017. En consideración del nivel de población se debe rescatar que solo existe un centro educativo que acoge a niños con discapacidades auditivas, del habla, con síndrome de Down, entre otros.

El centro educativo Señor de la Divina Misericordia de Talara, ofrece enseñanza inclusiva tanto a niños con limitaciones auditivas y del habla como a niños de educación básica regular, en sus filas presenta a profesores instruidos en el uso de lenguaje de señas. Aun a pesar de ofrecer calidad de servicio, la cantidad de alumnado es baja. Los padres no apoyan en la tarea de reforzamiento de clases de sus menores hijos, ya que esto es de importancia para reafirmar lo aprendido durante clase. El lenguaje de señas es ignorado por los propios padres. Algunos alumnos llegan procedentes de otras instituciones sin siquiera saber escribir ni leer. Todas estas adversidades se convierten en obstáculos que deben ser superados y solucionados durante su estadía en la institución educativa.

No atender estas adversidades causara que las personas sordomudas hagan uso del lenguaje de señas entre ellos, creando una barrera comunicativa antes los demás lo cual generará que mantengan sus propias costumbres y un estilo de comunicación propio. En medio de la globalización se presentarán personas emocionalmente frustradas y separadas de la sociedad.

Frente a estas adversidades el centro de estudios investigado tiene por finalidad proponer estrategias de marketing social que favorezcan la promoción de la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019. Se plantea instaurar un modelo educativo en el cual los padres participaran juntos a sus hijos teniendo como objetivo la mejora de la comunicación haciendo uso del lenguaje de señas. Para evitar la exclusión ante sus demás compañeros sin discapacidades se acrecentará su autoestima, estas mejoras impulsaran una comunicación plena entre los alumnos de ambas condiciones.

En función a los antecedentes internacionales, Ríos (2017) explica en el trabajo titulado “Diseño de estrategias de marketing social para impulsar las ferias inclusivas de los habitantes de Posorja año 2017”. Investigación para adquirir el título de Ing. de Marketing y Negociación Comercial de la Universidad de Guayaquil. La investigación tuvo como propósito formular metodologías de marketing social para fomentar exhibiciones inclusivas en la iglesia de Posorja, resalta la importancia que tiene formular propuestas para resolver una problemática social como la escasez laboral y la baja instrucción. Se empleó métodos científicos, método sintético analítico, métodos descriptivos, métodos históricos comparado, importantes para captar información. Según la encuesta 120 personas presentan trabajo eventual, 138 no trabajan y 96

gozan de trabajo estable. En su mayoría encontramos una disposición del 81% por adquirir conocimientos en corte y confección para a futuro obtener ingresos. Tuvo como finalidad fomentar exhibiciones inclusivas en todo Ecuador y así motivar a la población de Posorja a participar de estas ferias. Esta intervención les abrió las puertas a convertirse en micro empresarios para llegar a ser proveedores del estado. Estos cambios afectaran la matriz productiva, la cual contribuye a la mejora de la solidaridad y la economía del pueblo. Finalmente podemos señalar que realización de este tipo de proyectos de apoyo social, como es el de instruir para fomentar empleos, dará continuidad a la producción nacional en otros sectores rurales, la imagen del estado ecuatoriano se favorecerá si se llevan estas propuestas con éxito.

Diaz (2016) en la indagación titulada “Calidad de vida y discapacidad auditiva en Chile”. Tesis para alcanzar el título de Doctor de la Universidad de Salamanca. La finalidad era especificar y analizar la apreciación de la calidad de vida en personas con sordera en el país de Chile. La metodología empleada fue de tipo explicativa mixta secuencial. Intervinieron 102 personas con problemas de audición en sus distintos niveles, que respondieron a una encuesta para recolectar información relacionada con su parecer al nivel actual en su calidad de vida y a la pérdida auditiva, se empleó el instrumento de Schalock y Keith Qol-Q. Para el abordaje cualitativo, se efectuaron 20 entrevistas, 2 a informantes esenciales y 18 a personas de sordera del tipo profunda y severa. Se dedujo que la relación de factores como el trabajo y la educación impactan en la comprensión de la calidad de vida en personas con problemas auditivos en Chile. Las alteraciones de estos factores se reflejarán en la calidad de vida. Los agentes como educación y trabajan resaltan en los resultados de la aproximación cualitativa; se agrega agentes como el entorno familiar, amistades y asociaciones para mejorar su apreciación. Los resultados indican que es prioritario establecer medidas sociales, fundamentadas no solo en aspectos de salud pública, también se debe tener en cuenta los agentes sociodemográficos.

Delgado (2015) expone en la investigación titulada “Calidad de vida de los estudiantes de secundaria en Caracas – Venezuela”. Tesis para alcanzar el título de Doctorado en Psicología de la Universidad de Palermo. Tuvo como propósito analizar el bienestar personal, a nivel nacional, y la aceptación del modelo de vida percibido por alumnos secundarios de la ciudad de Caracas, quienes acuden a escuelas públicas y particulares. El estudio fue de tipo correlacional con corte transversal con diseño no experimental, aplicó dos instrumentos, la escala de

satisfacción con la vida en el país (Tonon, 2009) y el Well-being index (Cummins, 2001). La muestra se compuso por 801 alumnos, donde el 53.06% son varones y el 46.94% son mujeres; el 48.69% son de colegios estatales y el 51.31 son de colegios particulares. La muestra fue intencional, basado en la disposición de los individuos para culminar los instrumentos. Se evidenció un alto nivel de satisfacción en estudiantes de instituciones públicas a diferencia de las instituciones particulares. Los indicadores más resaltantes fueron creencias espirituales y religiosas, facilidad para crear negocios y salud, por otra parte, los indicadores menos resaltantes fueron seguridad y bienestar nacional y aceptación del gobierno.

En relación al antecedente nacional, Fernández (2016) realizó el trabajo “Propuesta de marketing Social para fomentar el hábito de lectura en los estudiantes de tercer y cuarto año de secundaria del Colegio San Martín de Lambayeque 2016”. Tesis para alcanzar el Título profesional de Licenciada en administración y marketing de la Universidad de Lambayeque. La finalidad era producir metodologías de marketing social para incentivar la costumbre lectora en los menores del tercer y cuarto año de secundaria del centro educativo San Martín Lambayeque. Este trabajo fue del tipo cuantitativa y propositiva y se empleó el diseño no experimental transversal. La población se integró por 160 menores del tercer y cuarto grado de secundaria inscritos al 2016. La muestra se compuso por 160 estudiantes. Los resultados indican que el 62% de menores investigados tienen como hábito leer semanalmente. Se concluye que se carece de una costumbre por la lectura asidua.

Quiroz (2018) manifestó en el trabajo “Estrategias de Marketing social para contribuir al cumplimiento de la responsabilidad social en la institución educativa Frederick Sanger Chiclayo – 2018”. Tesis para lograr el Título de Licenciado en Administración de la Universidad Señor de Sipán. Su finalidad era proporcionar metodologías de marketing social para ayudar con la ejecución de la responsabilidad social en el centro educativo Frederick Sanger. Se empleó un método de investigación deductivo, fue de tipo propositivo, descriptivo; el diseño fue no experimental cuantitativo, a razón de que no se cambiarían las variables responsabilidad social y marketing social. Se usó un cuestionario fundamentado en la escala de Likert. Se dedujo que el compromiso social del centro educativo mejoró con el uso de estrategias de marketing social. Se elaboró un fan page de Facebook, un sitio web; además de eventos sociales en los cuales se

puso en ejecución las 7 Ps del marketing social para cooperar a la optimización del compromiso social de la I.E.

Moreyra (2017) expuso el trabajo denominado “Resiliencia y calidad de vida en las adolescentes de dos instituciones educativas, Ica 2017”. Investigación para alcanzar el título de Licenciada en Psicología Humana de la universidad Alas Peruanas. Estudio que busco establecer la clase de correspondencia entre la resiliencia y calidad de vida en menores de dos colegios de la ciudad de Ica. Utilizó un método descriptivo correlacional; el muestreo se compuso por 306 alumnas de instituciones educativas públicas. Utilizo la escala de Olson y Bames (1982) adaptada por Grimaldo Muchotrigo (2003) y la escala de resiliencia de Wagnild & Young (1989) adaptado por Novella (2002). Para encontrar la correspondencia entre las variantes se aplicó la correlación de Spearman. Se constató la existencia de una relación positiva de calidad de vida y resiliencia en los menores de la I.E. Margarita Santa Ana de Benavides de $r= 0,598$ y la I.E. Nuestra Señora de las Mercedes de $r= 0,696$, se revela que un buen nivel de vida está a la par con un buen nivel de resiliencia; y una baja calidad de vida se relaciona con un mal nivel de resiliencia. La hipótesis planteada es probada, existe una relacione estrecha entre la calidad de vida y la resiliencia de los menores de ambos colegios de Ica.

Respecto a los antecedentes locales Gálvez (2017) expone en su trabajo denominado “Estrategias de Marketing social para promover las actitudes emprendedoras en estudiantes del cuarto y quinto año de secundaria de la Institución Educativa Federico Villareal- Sullana, año 2017” para lograr el título de licenciado en administración de la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo por objetivo incentivar metodologías de marketing social impulsar ocasiones emprendedoras en los alumnos que cursan los últimos grados del nivel secundario del centro educativo Federico Villarreal de Sullana, puso en práctica técnicas para obtener datos y su posterior interpretación para poder establecer dichas metodologías. La investigación fue de tipo aplicada descriptiva, ya que no se manipulo ninguna variable su diseño fue no experimental, se usó encuestas aplicadas y focus a los alumnos anteriormente señalados para la captura de datos se realizó entrevistas al superior de la I.E. y cuatro docentes para entender la actualidad en la que permanecen los menores de la institución. La población se formó por los alumnos de cuarto y quinto de secundaria. La técnica perteneció al tipo probabilística. Se determinó que los alumnos tienen conductas favorables, estas resaltan por su significación para lograr el progreso

de sus metas comerciales en consecuencia optimizara su futuro consolidando su bienestar económico.

Yarleque (2016) desarrollo la tesis denominada “Calidad de vida en los alumnos de primer a quinto grado de secundaria de la institución educativa 14038, La Legua-Piura 2016”. Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trabajo que persiguió reconocer el nivel de vida de los alumnos de grado secundario de la I.E. 14038, la Legua-Piura, 2016 alrededor de agentes como ocio, salud, religión, parientes, economía, comunidad, enseñanza. Fue de metodología cuantitativa descriptiva. La población se compuso por 152 estudiantes de sexo masculino, la muestra se integró por 132 estudiantes, el muestreo fue intencional, no probabilístico, aplicó criterios de exclusión e inclusión. Se usó la escala de vida de Olson & Barnes para obtener información. Se determina que los estudiantes poseen un bajo nivel de vida, a causa de que el entorno en el que se desenvuelven no les ofrece condiciones ni posibilidades básicas para saciar sus requerimientos básicos.

Troncos (2018) presento la tesis llamada “Maltrato psicológico y Calidad de vida en estudiantes del nivel secundario de una Institución Educativa Pública de Paita”. Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología de la Universidad César Vallejo. La finalidad fue encontrar la conexión entre la calidad de vida y el maltrato psicológico en alumnos del centro educativo público Paita, 2018. El diseño fue descriptivo, no experimental, correlacional. La población se compuso por 1432 alumnos que integran el centro educativo. La muestra se compuso por 301 alumnos del grado secundario, seleccionados a través del muestreo aleatorio y estratificado. Se demostró la existencia de una correspondencia entre el maltrato psicológico y la calidad de vida. El estudio demostró que el afecto entre adolescentes y padres contribuye al crecimiento óptimo de sus hijos, es decir, impactan grandemente la calidad de vida.

Según Páramo (2016) citando a Kotler y Zaltman, precisan al marketing social como “la implementación, el diseño y control de programas, enfocados a promover la admision de ideas sociales, a traves de la incorporacion de factores como el precio, distribucion, la planeación del producto, comunicación, e investigación de mercados”. El marketing social busca el cambio de comportamientos, creencias y actitudes de las personas para beneficiar a la comunidad y que el cambio social sea el objetivo primordial de las campañas de este modelo.

Marcos (2012) reconoce, mediante el sitio en internet “marketing social”, dos distintivos sobresalientes. Primero el proceso conforma un lapso en el que no se reconoce un inicio y un fin. Segundo el objetivo del estudio es el cliente, debido a que se enfoca en sus necesidades, percepciones y deseos. En cuanto a la política de precios afirma que comprende valores intangibles (que no pueden medirse físicamente) como el tiempo y esfuerzo que implica el cambio de una conducta a otra. En el marketing social se busca reducir costos y maximizar los beneficios, de la aceptación de las nuevas conductas.

Según Kotler y Zaltman (1971), el producto social es el elemento más resaltante del marketing social. La elaboración de este producto se realiza luego de una serie de análisis e investigaciones. Es la clave en la cual se sostienen los elementos que conforman el conjunto de actividades que abarca el marketing. Se requiere identificar las necesidades de los destinatarios para poder complacerlas. Cada producto es diferente de uno a otro, haciendo que su público también lo sea. (Citado en Marcos 2012)

Según Kotler y Roberto (1993) reconocen múltiples variedades de demandas. Demanda latente, cuando un colectivo de personas mantiene la necesidad de satisfacer una necesidad a través de un producto que aún no ha sido diseñado nos referimos a una demanda latente. Esta situación presenta la oportunidad de brindar producto social innovador como respuesta a esta demanda. Demanda Insatisfecha, se refiere al producto que no cumple con las exigencias del destinatario. Presentando la oportunidad a que surja un producto nuevo o el mejoramiento del existente. Al no considerar los requerimientos del marketing social se ocasionará insatisfacción por el producto. Demanda Dañina, se da cuando el consumidor tiene costumbres que los perjudican ante la sociedad. Para atender esto se propone una nueva concepción o practica que sustituya al habito dañino, sin que esta idea sea del todo contraria a la mala costumbre. Demanda Dual, se refiere a la creación de destinatarios, ya sea para la necesidad (ejem. Alcoholismo) como para la medida de control (ejem. Algo para disminuir el consumo de alcohol). Demanda Abstracta, aparece cuando la operación de marketing pretende admitir una única idea, para que dentro de un tiempo se comunique a un grupo de personas la problemática social. Busca también captar la atención de especialistas, educadores y líderes de opinión para que transmitan los ideales propuestos. Demanda Irregular, sucede cuando la intervención del cliente es escasa. Por ejemplo, campañas de concientización para donar sangre. Busca la intervención de nuevos

consumidores. Demanda Vacilante, sucede ante la aparición exitosa de un nuevo producto, pero que al transcurrir del tiempo su demanda se ve reducida. Se considera al marketing social como herramienta para relanzar el producto. (Citado en Marcos 2012)

Soler (2018) manifiesta en su sitio web algunas metodologías de marketing social para atraer el interés de los clientes. Primero satisfacción personal, persigue que el cliente se sienta cómodo mientras conforma este proceso. Para alcanzar este confort es primordial determinar cuál será la utilidad personal y que el cliente lo entienda desde el inicio así alcanzaremos reducir su grado de desconfianza. Segundo obtener un premio, se pretende llamar la atención del consumidor a través de incentivos. Agregar detalles impulsara la participación, en esta relación todos se verán favorecidos; por un lado, aseguramos una campaña sólida y el cliente se hace acreedor de un premio. Tercero evidenciar el objeto de la campaña, se debe ser claro con el consumidor y manifestar cuales son los fines que persigue la campaña. Es de importancia recalcar que la determinación será un elemento concluyente en la acogida de nuestra campaña. Y cuarto actos de acercamiento, la aceptación de la campaña se incrementa cuando la finalidad que persigue se mantiene alrededor de donde vivimos. La percepción y la realidad de las personas se siente atraída a la plaza de los hechos. encauzar una campaña a las cercanías de nuestro comercio nos asegurara una mejor campaña.

Olson y Barnes expresan que el aumento de la satisfacción en la vida del individuo está relacionado con los dominios experimentales vitales como lo son; “educación, empleo, bienestar económico, vecindario, comunidad, amigos, religión, medios de comunicación, entre otros” Yarleque Martínez (2018).

Gomez, Verdugo y Arias (2010) señalan que la expresion de calidad de vida es tema de investigación desde hace mucho tiempo como en el presente. En la antigüedad fue motivo de controversia de un sin número de filósofos sobre buena vida, felicidad y bienestar. (como Aristóteles o Platón). En la década de los 60 recobro importancia en relación al sector académico y científico respecto a la importancia que surgió por la tranquilidad personal y la comprensión de la transformación de la sociedad. Durante los años 70, este concepto comenzó a incorporar conceptos que aumentaban valoraciones de los sentimientos personales, ósea consideraba niveles de satisfacción o felicidad. En los 80 se robustece más esta noción. Para los expertos

aparece un acuerdo y diversos modelos respecto a la calidad de vida. Así inicia una transformación de la calidad y ejecución de actividades; en el cual las normas se dirigen a promover la calidad y las personas que protegen los derechos humanos contribuyen con significantes aportes. Es en los 90 donde se resalta como la temporada de entrega de cuentas y los resultados. Este pensamiento encamina los sacrificios por los cambios y la renovación, a razón de esto el ideal de calidad de vida se mantiene vigente hasta la actualidad en todo tipo de prácticas.

Molano (2014) Respecto a la calidad, Veenhoven cita 3 distintas consideraciones para calidad de vida. Calidad de entorno, se refiere a la calidad del entorno en el que uno realiza sus actividades diarias. Los ecologistas usan esto para hacer frente a la problemática de la contaminación del medio ambiente. A modo de ejemplo, construir una vía automovilística se califica como un atentado al bienestar personal. Calidad de acción, procura la integridad física y psicológica de la persona, en resumen, su nivel de salud. Se explica como la posibilidad para desempeñar labores y para manifestar amor. Calidad del resultado, está vinculado en como el producto se relaciona con la integridad mental y física del individuo. Cuando aludimos a la calidad de vida respecto al goce, el indicador se encuentra en el disfrute individual; se refiere que a un buen nivel de vida le implica realizar lo que más nos apasiona.

Al respecto, Schallock y Verdugo plantean 8 valoraciones en la calidad de vida, así como aspectos para su apreciación. **Bienestar emocional**, considera los sentimientos como el nivel de satisfacción, el auto concepto basado en el nivel de seguridad y capacidad, y la falta de estrés la cual se regula por elementos como la motivación, el humor, la ansiedad, el comportamiento y la depresión. **Relaciones personales**, basado en el establecimiento de relaciones de cercanía (amistades estables, relación familiar, participar en actividades) y si expresa sentirse afecto de parte de estas personas importantes. **Bienestar material**, abarca aspectos de ahorro, nivel económico y bienes tangibles que le faculten una vida sana, cómoda y agradable. **Desarrollo personal**, considera las habilidades sociales y competencias, sentido de utilidad social. Utilización de ocasiones de crecimiento personal y estudio de nuevas capacidades personales para ingresar al mundo laboral. **Bienestar físico**, un buen estado físico permite que la persona desarrolle sus actividades diarias, comprende la atención sanitaria la cual contempla aspectos como percepción de dolor, estado de salud, medicación, actividad física, entre otras.

Autodeterminación, basada en el plan de vida propio, en la facultad de poseer alternativas y poder elegir. Se regula por aspectos como los valores, metas, intereses personales, objetivos y preferencias. Estos influyen al tomar una decisión, permitiendo que se pueda defender una idea u opinión. **Inclusión social**, considera la discriminación y el rechazo por parte de otras personas. Se puede medir a partir de conocer si su círculo de amistades es amplio o reducido, si se desenvuelve en entornos comunitarios de ocio. Además, el nivel de accesibilidad y participación permitirán medir si se siente incluido, logrando así romper barreras que compliquen su integración social. **Defensa de los derechos**, considera el derecho al respeto y a la intimidad los cuales se contemplan por el trato recibido en su entorno. (Como se cita en Mañós & Castillo, 2011)

En base a las teorías relacionadas que se citan en esta investigación se plantea la siguiente interrogante considerada como pregunta general ¿Qué estrategias de marketing social se requieren para promover la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?

El estudio de las siguientes preguntas específicas permitirá dar respuesta a la interrogante planteada en el párrafo anterior: ¿Cómo se presenta la demanda de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?; ¿Qué tipo de producto social para niños con habilidades diferentes: sordomudos ofrece la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?; ¿Cómo es la política de precios para el servicio educativo a niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?; ¿Qué características presenta el factor físico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?; ¿Qué características presenta el factor psicológico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?; ¿Qué características presenta el factor social como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?

El desarrollo de este trabajo se justifica en el beneficio de los niños que conllevan una discapacidad, nos enfocaremos en los niños con limitaciones auditivas y del habla de la

institución educativa en investigación, para los mencionados las oportunidades educativas no son iguales para con los menores que cursan educación de currícula regular. La mayoría se desarrolla sin las habilidades comunicativas (lenguaje de señas) para manifestarse ante otras personas. Esta desventaja comunicativa origina que crezcan alejados de la realidad en que conviven otros niños contemporáneos.

Se debe indicar que la educación en nuestro país mantiene un sin número de deficiencias ya sea a nivel de infraestructura, carácter educativo, así como en conocimientos sobre inclusión social, que condiciona el desarrollo tanto para niños que carecen o poseen habilidades especiales; chicos sordomudos conviven con características particulares que limitan de una u otra forma su inclusión social afectando su desarrollo normal, y en consecuencia disminuyendo su calidad de vida. También afecta la posibilidad de realizar estudios profesionales ya sea a nivel técnico o universitario, conocimientos que de adquirirlos le aseguran una oportunidad laboral que les permita complacer sus requerimientos vitales y elevar su calidad de vida. Esto se demuestra en la cantidad de personas con limitaciones auditivas y del habla que dependen de los ingresos económicos de sus parientes más cercanos.

La finalidad de esta investigación radica en el escaso número de estudios existentes a nivel nacional sobre los diversos mecanismos que se pueden utilizar como estrategias innovadoras de marketing orientadas a centros educativos para promover la calidad de vida y la calidad de enseñanza a niños con habilidades diferentes; sordomudos.

Es significativo destacar que, con la presente investigación se busca aportar información a proyectos futuros y que otros centros educativos de formación infantil y de niños sordomudos, ejecuten programas parecidos en su currícula educativa. Como implementar estrategias de marketing enfocado en lo social de forma natural.

Respecto al objetivo general, es de proponer estrategias de marketing social que favorezcan la promoción de la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019. Para lograrlo se desarrollaran los siguientes objetivos específicos: Determinar la demanda de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019; Identificar el tipo de producto social para niños con habilidades diferentes: sordomudos que ofrece la I.E. Señor

de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019; Identificar la política de precios para el servicio educativo a niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019; Determinar las características del factor físico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019; Determinar las características del factor psicológico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019; Determinar las características del factor social como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Según los estudios de Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación presentada fue descriptiva, propositiva, transeccional y no experimental.

La investigación fue descriptiva debido a que buscaba hacer pública la actual situación en que las estrategias de marketing social buscan fomentar la calidad de vida en niños con limitaciones auditivas y del habla, para esto se realiza una interpretación de detalles, exposición precisa de las actividades y características.

Fue transeccional en función de que la obtención de datos se llevó a cabo durante un único espacio de tiempo. Fue propositiva debido a que se elaboró una estrategia para fomentar la calidad de vida en niños con limitaciones auditivas y del habla. También, fue no experimental porque fundamenta en el análisis de múltiples eventos que ocurrieron de forma habitual a diario, sin adular las variables de estudio.

2.2 Variable de operacionalización

2.2.1 Estrategias de marketing social.

Páramo (2016) citando a Kotler y Zaltman indico que se ha definido al marketing social como "el diseño, la implementación y el control de programas calculados para influenciar la aceptabilidad de ideas sociales e involucrando consideraciones de producto, planeación, precio, comunicación, distribución e investigación de mercados".

2.2.2 Calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos.

Olson y Barnes indicaron que el incremento de la satisfacción en la vida del individuo está relacionado con los dominios experimentales vitales como lo son; “amigos, comunidad bienestar económico, empleo, vecindario, educación, religión, medios de comunicación, entre otros” (Como se cita en Yarlequé, 2018, p. 60, 61).

2.2.3 Matriz de Operacionalización de estrategia de Marketing Social

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Estrategias de Marketing Social	"El diseño, la implementación y el control de programas calculados para influenciar la aceptabilidad de ideas sociales e involucrando consideraciones de producto, planeación, precio, comunicación, distribución e investigación de mercados" (Morales, 2016)	Demanda	Se midió las características de la demanda para lo cual se aplicó un cuestionario y guía de entrevista.	Número de niños que presentan la condición de sordo mudos	Ordinal
				Necesidades	
				Satisfacción con el servicio actual	
				Actitudes	
		Producto social	Se midió el producto social ofrecido para lo cual se aplicó un cuestionario y guía de entrevista.	Servicio ofrecido	Ordinal
				Beneficios	
				Limitaciones en el servicio	
		Política de precios	Se midió los factores relacionados al precio de servicio para lo cual se aplicó un cuestionario y guía de entrevista.	Factores que determinan el precio del servicio	Ordinal
				Nivel de precios	

2.2.4 Matriz de Operacionalización de calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos	Es el incremento de la satisfacción en la vida del individuo está relacionado con los dominios experimentales vitales como lo son; “amigos, bienestar económico, vecindario, comunidad, educación, empleo, religión, medios de comunicación, entre otros” (Yarlequé, 2018, p. 60, 61)	Factor Físico	Se midió los factores de salud, hogar y economía que afectan la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos, para lo cual se aplicó un cuestionario y guía de entrevista	Hábitos alimenticios.	Ordinal
				Aseo personal.	
				Participación en labores de la casa.	
		Factor Psicológico	Se midió los factores de religión, vida familiar y educación que afectan la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos, para lo cual se aplicó un cuestionario y guía de entrevista.	Factor religioso.	Ordinal
				Interacción con demás familiares.	
				Comprensión del entorno.	
		Factor Social	Se midió los factores de amistades y relaciones sociales que afectan la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos, para lo cual se aplicó un cuestionario y guía de entrevista.	Círculo amical.	Ordinal
				Integración a grupos de la comunidad.	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según Tamayo y Tamayo, interpreto el termino población "como la generalidad de la problemática a tratar donde los integrantes de la población mantienen un factor común la cual se analiza y da procedencia a los datos de la investigación" (como se cita en Franco, 2014)

En esta investigación la población se integró por 60 padres de familia, docentes, personal administrativo y director de la I.E. Señor de la Divina Misericordia.

2.3.2. Muestra

Tamayo, estableció el termino muestra como "al conjunto de personas que se recoge de la población, para analizar un fenómeno estadístico" (como se cita en Franco, 2014)

Al tener un tamaño reducido de población, la muestra estuvo formada por los mismos 60 padres de familia, docentes, personal administrativo y director de la I.E. Señor de la Divina Misericordia.

2.3.3 Criterios de selección

Para este aspecto, se incluyeron a la muestra los 60 padres de familia, docentes, personal administrativo y director de la I.E. Señor de la Divina Misericordia de la provincia de Talara, mientras que se excluyó de la muestra a aquellas personas que no guardaron relación con la institución educativa investigada y que no pertenecieron a la provincia de Talara.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas

Encuesta: Kuznik, Hurtado y Espinal (2010) definio a la encuesta como la tecnica para reunir informacion aplicando preguntas en base a un cuestionario. Es una tecnica que se adapto a diversos campos de aplicación. Esta técnica cualitativa se empleó para reunir datos sobre la problemática investigada, empleando un conjunto de interrogantes donde se obtuvo respuestas precisas y claras. Se aplicó a los 60 padres de familia de la institución educativa en mención.

Entrevista: Arias (2016) la definio como un técnica de más profundidad de indagación que la encuesta, ya que mediante la investigación busca encontrar mas detalles y aspectos. Mientras que la encuesta es de respuestas precisas. El alcance que posee es más corto porque va dirigido

a personas específicas. La duración de una entrevista suele ser de regular tiempo en un solo participante. Se aplicó entrevista a los docentes, personal administrativo y director de la I.E.

2.4.2 Instrumentos

Cuestionarios: Hernández, Fernández y Baptista(2014) definen como el conjunto de preguntas elaboradas para adquirir información respecto a las variables de la investigación. Se plantearon de acuerdo a la problemática e hipótesis. Fue la organización de forma responsable para obtener datos los cuales fueron materia de interpretación y origen de la problemática investigada para los padres de familia y docentes del centro educativo investigado. Las preguntas planteadas en este cuestionario giraron en torno a las variables de investigación. Tuvo como objetivo uniformar y estandarizar la recolección de datos.

Guía de entrevista: Arias (2016) la definió como el grupo de preguntas prediseñadas que fueron planteadas ante el entrevistado.

2.4.3 Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2014) la definen como el nivel en que un instrumento evalúa las variables en las cuales se fundamenta la investigación.

La validez del instrumento, se alcanzó mediante la interpretación cuidadosa y juiciosa de los indagadores; los instrumentos fueron congruentes, esto evidencia la presencia de un vínculo lógico en relación a los múltiples ítems, los que se vinculan a la dimensión y a las variables de estudio. También fueron alusivos al tipo de investigación y a su naturaleza. Los instrumentos indicaron coherencia de tal manera que se determinó un vínculo entre el indicador y el ítem escrito. Los instrumentos fueron capaces de abarcar las magnitudes de cada variable.

2.4.4 Confiabilidad

Para determinar el grado de fiabilidad de los instrumentos respecto a los ítems, se hizo uso del coeficiente de Alpha de Cronbach, en el cuestionario propuesto a los padres de familia de la institución educativa investigada.

2.5 Procedimientos

La encuesta se desarrolló en un día debido al tamaño de la muestra (60 padres); se aplicó en las instalaciones del centro educativo, con la finalidad de rescatar información para la

investigación. Mientras que la entrevista se aplicó al director, a un docente y a un personal administrativo en centro educativo con el objetivo de recolectar información para la investigación.

2.6 Métodos de análisis de datos

El estudio de los valores estadísticos logrados por la ejecución de cuestionarios a los padres de familia del centro educativo investigado, se evidenciaron a través de cuadros y gráficos para su asequible entendimiento. El tratamiento de los datos obtenidos fue a través de los softwares estadísticos SPSS v. 24 y Excel para Windows.

2.7 Aspectos éticos

La investigación, estuvo dirigida por fundamentos éticos en la ejecución de análisis, instrumentos y otros (marco conceptual, antecedentes, teorías relacionadas). La consideración por el intelecto de autores, debido a que la información utilizada en el progreso del proyecto se citó en fiel cumplimiento de las normas APA. La obediencia al anonimato y a la privacidad de las personas que fueron partícipes del estudio. Honestidad y autenticidad, ya que no se dio mal uso ni se exageró de los datos resultantes de la investigación, más bien se interpretaron acorde a la realidad de forma objetiva. Responsabilidad en el empleo de la información obtenida.

III. RESULTADOS

3.1. Demanda de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Tabla 15. Percepción de los padres de familia por aspectos relacionados a la demanda de niños con habilidades diferentes

Aspectos (n=60)	Media	Desviación estándar
1. Considera usted que el actual número de niños sordomudos en Talara afecta la enseñanza de los niños de educación básica regular.	1,9	,7
2. Cree usted que la metodología de la I.E. Señor de la Divina Misericordia, satisface las necesidades requeridas por los niños sordomudos.	4,4	,7
3. Usted siente que se cumple con las expectativas por las cuales requiere nuestros servicios	4,4	,6
4. Piensa usted que la propuesta metodológica de la I.E. Señor de la Divina Misericordia impacta favorablemente en las actitudes de los niños sordomudos.	4,4	,6

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

Conforme a los resultados del estudio, la cantidad actual de niños sordomudos en Talara NO afecta la formación educativa de niños de básica regular, según se entiende del promedio alrededor de 2 puntos, que indica que los encuestados en promedio están de acuerdo en dicha afirmación. Por el contrario, los promedios de más de 4 puntos señalan que la metodología de del centro educativo investigado satisfacen las necesidades requeridas por los niños sordomudos; el personal encuestado siente además que se cumple con las exigencias por las cuales contratan el servicio y que la metodología empleada favorece las actitudes de los niños sordomudos.

Tabla 16. Nivel de la demanda de niños con habilidades diferentes

Aspectos (n=60)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Considera usted que el actual número de niños sordomudos en Talara afecta la enseñanza de los niños de educación básica regular.	18	30,0%	32	53,3%	10	16,7%	0	0,0%	0	0,0%
2. Cree usted que la metodología de la I.E. Señor de la Divina Misericordia satisface las necesidades requeridas por los niños sordomudos.	0	0,0%	0	0,0%	6	10,0%	27	45,0%	27	45,0%
3. Usted siente que se cumple con las expectativas por las cuales requiere nuestros servicios	0	0,0%	0	0,0%	3	5,0%	29	48,3%	28	46,7%
4. Piensa usted que la propuesta metodológica de la I.E. Señor de la Divina Misericordia impacta favorablemente en las actitudes de los niños sordomudos.	0	0,0%	0	0,0%	2	3,3%	30	50,0%	28	46,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

Los resultados indican que el 83.3% de los padres encuestados no concuerda en que la cantidad de niños sordomudos en Talara perjudique la educación de los niños de educación básica regular mientras que el resto, 16.7% no tiene una opinión definida. Los resultados muestran también que la mayoría de los encuestados, 90%, cree que la metodología de la institución educativa en investigación satisface las necesidades requeridas por los niños sordomudos, el 95% sienten que se cumple con las perspectivas por las cuales se requiere sus servicios y el 96.7%, piensa que la propuesta metodológica tiene un impacto favorable en las actitudes de los niños sordomudos.

3.2. Tipo de producto social para niños con habilidades diferentes: sordomudos que ofrece la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Tabla 17. Percepción de los padres de familia por aspectos relacionados al producto social para de niños con habilidades diferentes

Aspectos (n=60)	Media	Desviación estándar
5. Considera usted que la enseñanza impartida es la adecuada para la inclusión de niños sordomudos.	4,3	,6
6. Cree usted que el personal docente es competente y cuenta con amplia experiencia.	4,3	,7
7. Usted cree que el personal docente y administrativo muestra respeto y buen trato en toda ocasión.	4,1	,7
8. Usted está de acuerdo en que la metodología de enseñanza de la I.E. Señor de la Divina Misericordia resulta beneficiosa para la inclusión de niños sordomudos.	4,4	,6
9. Cree usted que contar con profesores que conozcan el lenguaje de señas, facilitará el aprendizaje para los niños sordomudos.	4,2	,6
10. Cree usted que las actuales limitaciones en el material didáctico afectan el nivel de aprendizaje de niños sordomudos.	2,7	,8

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

Respecto al producto social ofrecido, los promedios de alrededor de 4 puntos muchos de los aspectos evidencian que el personal investigado interpreta que la educación impartida es provechosa para los niños sordomudos en su proceso inclusivo, también creen que el personal docente está capacitado, y que muestran respeto y buen trato en toda ocasión. Los encuestados además están de acuerdo en que la metodología de enseñanza resulta provechosa para los niños sordomudos y que contar con profesores que conozcan el lenguaje de señas, facilitará el aprendizaje para los niños sordomudos; por otro lado, el estudio encontró que las actuales limitaciones en el material didáctico no afectan o afectan poco el grado de enseñanza de los niños sordomudos.

Tabla 18. Nivel alcanzado en el producto social para niños con habilidades diferentes

Aspectos (n=60)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
5. Considera usted que la enseñanza impartida es la adecuada para la inclusión de niños sordomudos.	0	0,0%	0	0,0%	3	5,0%	36	60,0%	21	35,0%
6. Cree usted que el personal docente es competente y cuenta con amplia experiencia.	0	0,0%	0	0,0%	7	11,7%	29	48,3%	24	40,0%
7. Usted cree que el personal docente y administrativo muestra respeto y buen trato en toda ocasión.	0	0,0%	0	0,0%	13	21,7%	30	50,0%	17	28,3%
8. Usted está de acuerdo en que la metodología de enseñanza de la I.E. Señor de la Divina Misericordia resulta beneficiosa para la inclusión de niños sordomudos.	0	0,0%	0	0,0%	4	6,7%	29	48,3%	27	45,0%
9. Cree usted que contar con profesores que conozcan el lenguaje de señas, facilitará el aprendizaje para los niños sordomudos.	0	0,0%	0	0,0%	5	8,3%	39	65,0%	16	26,7%
10. Cree usted que las actuales limitaciones en el material didáctico afectan el nivel de aprendizaje de niños sordomudos.	3	5,0%	21	35,0%	26	43,3%	9	15,0%	1	1,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

La tabla anterior muestra los resultados de la percepción de los trabajadores sobre el producto social, pero desde otra perspectiva. El 95% de los encuestados concuerda de alguna manera en que la enseñanza impartida es la apropiada para niños sordomudos, mientras que el 88.3% cree que los profesores están capacitados para la enseñanza; la mayoría de los encuestados, y el 78.3%, cree que el personal administrativo y docente son respetuosos y

cordiales mientras que el 93.3% se muestra de acuerdo en que la metodología de enseñanza del centro de estudios es bien aprovechada por los niños con pérdida auditiva y del habla. El estudio indica asimismo que el 81.7% de los encuestados está de acuerdo en que, contar con profesores que conozcan el lenguaje de señas, facilitará el aprendizaje para los niños sordomudos. El estudio revela además que sólo el 16% considera que las presentes limitaciones en el material didáctico influyen en el grado de aprendizaje de niños sordomudos, mientras que hay el 40% que está en desacuerdo en que dichas limitaciones si perjudican el nivel de aprendizaje de los niños.

3.3. Política de precios para el servicio educativo a niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Tabla 19. Percepción de los padres de familia por aspectos relacionados a los precios para el servicio educativo a niños con habilidades diferentes

Aspectos (n=60)	Media	Desviación estándar
11. Considera que la enseñanza inclusiva de niños sordomudos al ser personalizada y dedicada, es un factor que determina el precio del servicio brindado.	4,0	,7
12. Cree usted que ser la única I.E. que ofrece este plan educativo, determinará el precio del servicio.	4,2	,6
13. Considera que el material didáctico especializado así como el nivel de capacitación en los docentes, determinará el precio del servicio brindado	4,3	,6
14. Está usted de acuerdo con el nivel de precios existentes.	3,8	,8
15. Cree que el nivel de precios se adecua para el tipo de servicio que brinda la I.E. Señor de la Divina Misericordia.	4,1	,6

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

La percepción promedio por los aspectos relacionados a los precios es de alrededor de 4 puntos; estos resultados indican que, de acuerdo a los encuestados, la instrucción inclusiva de niños con limitaciones auditivas y del habla al ser individualizada y dedicada, influye en el precio del servicio brindado; y que ser la única I.E. que brinde este servicio educativo, también influye en el nivel de precios. Los investigados también se muestran de acuerdo en que los elementos didácticos, así como el nivel de preparación de los profesores, determinan el costo del servicio. Los investigados también están de acuerdo con los precios existentes e indican que el nivel de precios se adecua para el tipo de servicio que brinda el centro educativo investigado.

Tabla 20. Nivel de los precios del servicio educativo para niños con habilidades diferentes

Aspectos (n=60)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
11. Considera que la enseñanza inclusiva de niños sordomudos al ser personalizada y dedicada, es un factor que determina el precio del servicio brindado.	0	0,0%	3	5,0%	6	10,0%	39	65,0%	12	20,0%
12. Cree usted que ser la única I.E. que ofrece este plan educativo, determinará el precio del servicio.	0	0,0%	0	0,0%	4	6,7%	39	65,0%	17	28,3%
13. Considera que el material didáctico especializado así como el nivel de capacitación en los docentes, determinara el precio del servicio brindado	0	0,0%	0	0,0%	5	8,3%	34	56,7%	21	35,0%
14. Está usted de acuerdo con el nivel de precios existentes.	1	1,7%	5	8,3%	3	5,0%	46	76,7%	5	8,3%
15. Cree que el nivel de precios se adecua para el tipo de servicio que brinda la I.E. Señor de la Divina Misericordia.	0	0,0%	1	1,7%	5	8,3%	40	66,7%	14	23,3%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

Los resultados señalan que gran parte de los investigados (85%) creen que la instrucción inclusiva de los niños al ser especializada, es un indicador que condiciona el costo del servicio ofrecido; la mayoría de ellos, 83.7%, también está de acuerdo en que ser la única I.E. que propone este plan didáctico, es determinante para fijar el precio del servicio. Casi todos los encuestados, 91.7%, se muestran de acuerdo en que el material pedagógico especializado, así como el grado de instrucción de los docentes, definirá el costo del servicio. La mayoría de los encuestados, 85%, también se muestra favorable con los costos existentes e indican que el nivel de precios se adecua para el tipo de servicio que brinda la institución educativa.

3.4. Características del factor físico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Tabla 21. Percepción de los padres de familia por aspectos relacionados al factor físico en niños con habilidades diferentes

Aspectos (n=60)	Media	Desviación estándar
16. Cree usted que las dietas balanceadas aplicadas en la institución educativa contribuyen a la sana alimentación de su hijo.	4,2	,5
17. Considera usted que los hábitos de higiene explicados en charlas complementarias contribuyen con el aseo personal de su menor hijo.	4,4	,5
18. Considera que las normas de convivencia practicadas en la institución educativa las aplica en su hogar.	4,1	,6
19. Cree usted que la colaboración mostrada con sus compañeros en la limpieza del salón de clases es la misma que demuestra en el aseo del hogar.	4,0	,5

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

La tabla muestra la apreciación de los padres de familia, por los aspectos vinculados al factor físico de los niños con habilidades diferentes; los promedios próximos a los 4 puntos, señalan que los encuestados concuerdan en que las dietas balanceadas aplicadas en la institución educativa contribuyen a la sana alimentación de su hijo y que los hábitos de higiene explicados en charlas complementarias contribuyen con el aseo personal de su menor hijo. También concuerdan en que las normas de convivencia practicadas en la institución educativa las aplican en su hogar y que la colaboración mostrada por dichos alumnos con sus compañeros en la limpieza del salón de clases es la misma que demuestra en el aseo del hogar.

Tabla 22. Nivel alcanzado en el factor físico en niños con habilidades diferentes

Aspectos (n=60)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
16. Cree usted que las dietas balanceadas aplicadas en la institución educativa contribuyen a la sana alimentación de su hijo.	0	0,0%	0	0,0%	2	3,3%	41	68,3%	17	28,3%
17. Considera usted que los hábitos de higiene explicados en charlas complementarias contribuyen con el aseo personal de su menor hijo.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	33	55,0%	27	45,0%
18. Considera que las normas de convivencia practicadas en la institución educativa las aplica en su hogar.	0	0,0%	0	0,0%	7	11,7%	38	63,3%	15	25,0%
19. Cree usted que la colaboración mostrada con sus compañeros en la limpieza del salón de clases es la misma que demuestra en el aseo del hogar.	0	0,0%	0	0,0%	7	11,7%	44	73,3%	9	15,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

Los resultados del estudio muestran que la mayoría de investigados, 96.6%, se muestra de acuerdo en que las dietas balanceadas aplicadas en la institución educativa contribuyen a la sana alimentación de su hijo, mientras que la totalidad de los encuestados consideran que los hábitos de higiene explicados en charlas complementarias contribuyen con el aseo personal de su menor hijo. También se halló que, en gran parte de los investigados, 88.3%, están de acuerdo en que las normas de convivencia practicadas en la institución educativa las aplica en su hogar, mientras que la misma cifra también está de acuerdo en que la colaboración mostrada por los niños con habilidades especiales con sus compañeros en la limpieza del salón de clases, es la misma que demuestra en el aseo del hogar.

3.5. Características del factor psicológico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Tabla 23. Percepción de los padres de familia por aspectos relacionados al factor psicológico en niños con habilidades diferentes

Aspectos (n=60)	Media	Desviación estándar
20. Se muestra usted conforme con la educación religiosa que se imparte en la institución educativa	3,9	,6
21. Considera que la religión enseñada en la I.E. Señor de la Divina Misericordia regula el comportamiento de su menor hijo ante determinadas situaciones.	3,9	,7
22. Cree usted que los valores reforzados en la institución educativa son puestos en práctica por su menor hijo en el entorno familiar.	4,3	,5
23. Considera que la formación brindada por la I.E. Señor de la Divina Misericordia hace que su menor hijo sea colaborador con sus familiares cercanos (tíos, abuelos, primos, etc.).	4,0	,5
24. Considera que la educación que se le brinda en la institución educativa a su menor hijo le permite comprender la realidad en la que se desenvuelve.	4,1	,6

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

En los aspectos relacionados al factor psicológico, los resultados muestran que la percepción promedio también es de alrededor de 4 puntos; los resultados evidencian que los investigados se muestran conformes con la educación religiosa que se imparte en la institución educativa y que ésta regula el comportamiento de su menor hijo ante determinadas situaciones. También creen que los valores reforzados en la institución educativa son puestos en práctica por los niños en la familia y que la formación brindada por el centro de estudios hace que su menor hijo sea colaborador con sus familiares cercanos (tíos, abuelos, primos, etc.). Es más, los investigados creen que la educación que se le brinda a su menor hijo, le permite comprender la realidad en la que se desenvuelve.

Tabla 24. Nivel alcanzado en el factor psicológico en niños con habilidades diferentes

Aspectos (n=60)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
20. Se muestra usted conforme con la educación religiosa que se imparte en la institución educativa	0	0,0%	1	1,7%	10	16,7%	41	68,3%	8	13,3%
21. Considera que la religión enseñada en la I.E. Señor de la Divina Misericordia regula el comportamiento de su menor hijo ante determinadas situaciones.	0	0,0%	4	6,7%	5	8,3%	44	73,3%	7	11,7%
22. Cree usted que los valores reforzados en la institución educativa son puestos en práctica por su menor hijo en el entorno familiar.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	43	71,7%	17	28,3%
23. Considera que la formación brindada por la I.E. Señor de la Divina Misericordia hace que su menor hijo sea colaborador con sus familiares cercanos (tíos, abuelos, primos, etc.).	0	0,0%	0	0,0%	6	10,0%	46	76,7%	8	13,3%
24. Considera que la educación que se le brinda en la institución educativa a su menor hijo le permite comprender la realidad en la que se desenvuelve.	0	0,0%	0	0,0%	8	13,3%	39	65,0%	13	21,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

Los resultados dan cuenta desde otra perspectiva de la opinión de los padres de familia por el factor psicológico; la mayoría de ellos, 81.6%, está conforme con la educación religiosa que se imparte en la institución educativa, mientras que el 85%, se muestra de acuerdo en que la religión enseñada regula el comportamiento de su menor hijo ante determinadas situaciones.

Los resultados muestran asimismo que todo los investigados cree que los valores reforzados en la institución educativa son puestos en práctica por el niño con sus familiares, mientras que el 90%, considera que la formación brindada hace que su menor hijo sea colaborador con sus familiares cercanos (tíos, abuelos, primos, etc.). Así mismo se encontró que el 86.7% de los encuestados cree que la educación que se le brinda en la institución educativa a su menor hijo, le permite comprender la realidad en la que se desenvuelve.

3.6. Características del factor social como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Tabla 25. Percepción de los padres de familia por aspectos relacionados al factor social en niños con habilidades diferentes

Aspectos (n=60)	Media	Desviación estándar
25. Considera usted que algunas costumbres o actitudes de su menor hijo son el resultado de su interacción con sus compañeros de clase.	3,3	,8
26. Considera que a su menor hijo le resulta sencillo integrarse a los diversos grupos de danzas, oratoria, deportivos, entre otros que se brindan en la institución educativa.	3,7	,5

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

La tabla anterior evidencia que la percepción promedio de los padres de familia en los elementos relacionados al factor social, es de entre 3 y 4 puntos; estos resultados indican que, en su opinión, los hábitos o comportamientos del niño son producto de su relación con sus compañeros de clase y también consideran que al niño le es sencillo formar parte a los diversos grupos de danzas, oratoria, deportivos, entre otros que se brindan en la institución educativa.

Tabla 26. Nivel alcanzado en el factor social en niños con habilidades diferentes

Aspectos (n=60)	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	25. Considera usted que algunas costumbres o actitudes de su menor hijo son el resultado de su interacción con sus compañeros de clase.	0	0,0%	11	18,3%	22	36,7%	26	43,3%	1
26. Considera que a su menor hijo le resulta sencillo integrarse a los diversos grupos de danzas, oratoria, deportivos, entre otros que se brindan en la institución educativa.	0	0,0%	0	0,0%	16	26,7%	43	71,7%	1	1,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

Los valores obtenidos por el estudio indican que solo el 45% de los padres de familia, considera que algunas hábitos o comportamientos del estudiante son consecuencia de su relación con sus compañeros de clase, mientras que el 73.4% considera que a su niño le resulta practico formar parte de los diversos grupos de danzas, oratoria, deportivos, entre otros que se brindan en la institución educativa.

3.7. Descripción de las estrategias de marketing social y de la calidad de vida

Tabla 27. Nivel alcanzado en las estrategias de marketing social en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Dimensiones	Muy deficientes		Deficientes		Regulares		Buenas		Muy buenas	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Estrategias de marketing social	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	60	100,0%	0
Demanda	0	0,0%	0	0,0%	3	5,0%	55	91,7%	2	3,3%
Producto social	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	52	86,7%	8	13,3%
Política de precios	0	0,0%	0	0,0%	3	5,0%	53	88,3%	4	6,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

Los resultados demuestran que todos los investigados consideran buenas o muy buenas a las estrategias de marketing social implementadas por el centro de estudios; este nivel se explica por el manejo de la demanda, así como del producto social y de la política de precios, según la opinión del 95%, 100% y 95%, respectivamente.

Tabla 28. Nivel alcanzado en la calidad de vida de los niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Dimensiones	Muy baja		Baja		Media		Alta		Muy alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Calidad de vida	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	59	98,3%	1	1,7%
Factor físico	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	45	75,0%	15	25,0%
Factor psicológico	0	0,0%	0	0,0%	2	3,3%	54	90,0%	4	6,7%
Factor social	0	0,0%	0	0,0%	18	30,0%	41	68,3%	1	1,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

En cuanto a la calidad de vida, el estudio resalta que gran parte de los sujetos investigados considera que los niños con habilidades diferentes, evidencian un buen nivel en su calidad de vida, lo que se explica fundamentalmente por el buen nivel en el factor físico, psicológico y social.

IV. DISCUSION

Para llevar a cabo el análisis de las estrategias de marketing social para promover la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura – 2019 se realizó un cuestionario a los padres de familia. A continuación, se presenta la discusión de los resultados

Objetivo 1: Determinar la demanda de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019

Kotler y Roberto (1993) identifican diversos tipos de demanda, entre ellos la demanda insatisfecha que corresponde a cuando un producto no cumple con las expectativas del destinatario. Originando la presentación de un nuevo producto o la mejora de este. Respecto a ello, en cuanto a los resultados de la investigación se demuestra que la I.E. en estudio satisface la demanda que no es satisfecha por instituciones educativas de la localidad. Los resultados muestran promedios de más de 4 puntos, se destaca que la metodología del centro educativo satisface las exigencias requeridas por los niños sordomudos; los padres de familia encuestados sienten que se cumple con los motivos por los cuales se solicita sus servicios y que la propuesta metodológica favorece las actitudes de los niños sordomudos. Respecto al objetivo de la demanda, los cuestionarios aplicados a la institución investigada indican que se tiene conocimiento de la satisfacción de la misma, considerando que se preocupan por las necesidades de los alumnos y que para esto regulan su metodología de enseñanza, también se esfuerzan por lograr la inclusión de alumnos con habilidades diferentes a la sociedad aprovechando sus cualidades innatas. Se debe señalar que cuando los padres de familia recomiendan a la I.E ante otros padres que no son parte de la ella; como un logro del cumplimiento de la demanda presentada.

Ríos (2017) en la investigación “Diseño de estrategias de marketing social para impulsar ferias inclusivas de los habitantes de Posorja año 2017” identifica una demanda no satisfecha a la necesidad de oportunidades laborales en la zona investigada. La investigación da como resultados que el 39% de los investigados no ejercen labores, el 34% poseen trabajo eventual y el 27% tiene trabajo fijo. Mientras que la investigación demuestra con promedios alrededor de

los 4 puntos, que satisface la demanda requerida por parte de los niños sordomudos; el 83% concuerda que estos no afectan la enseñanza de alumnos de educación básica regular, el 90% considera de útil la metodología empleada, el 95% considera satisfechas sus necesidades y el 96.7% afirma que la metodología influye en la actitud del niño sordomudo.

Una de las principales acciones y actividades del marketing es identificar las necesidades de los destinatarios que se deben atender; en el caso de la investigada, el problema es la atención de niños con habilidades diferentes; a criterio de los padres, el actual número de niños con dificultades auditivas y del habla, no afecta la instrucción de alumnos de básica regular; es más, la metodología de enseñanza en la institución investigada es adecuada para dichos niños, la que tiene un impacto favorable en las actitudes de esos niños; esta situación permite que la enseñanza de dicha institución satisfaga las necesidades requeridas por dichos niños. Mientras que en el caso de los habitantes de Posorja identifica una necesidad no satisfecha, en opinión de los investigados muestran como resultado altos índices de desempleo. Por lo que se busca replantear estrategias para combatir esa problemática.

Objetivo 2: Identificar el tipo de producto social para niños con habilidades diferentes: sordomudos que ofrece la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019

Según Kotler y Zaltman (1971) señalan que el diseño del producto social es el resultado de técnicas de análisis e investigación. Un producto social es muy distinto de otro, en consecuencia, el público al que satisfaga este producto también lo será. Los resultados obtenidos por la investigación aplicada a la institución en estudio dejan claro que el producto social ofrecido fue bien identificado ya que satisface las expectativas del destinatario, alcanza promedios de alrededor de 4 puntos, en la mayoría de aspectos los padres de familia investigados consideran que la enseñanza transmitida resulta ser oportuna para la inclusión de niños sordomudos, consideran que los docentes son competentes y que poseen amplia experiencia, que son respetuosos y de buen trato en cada circunstancia. Los encuestados se muestran de acuerdo en que la metodología de enseñanza de la I.E. en estudio resulta útil para la inclusión de niños sordomudos y que contar con profesores que conozcan el lenguaje de señas, facilitará el aprendizaje; por otro lado, el estudio demostró que las carencias o limitaciones en el material didáctico no afectan o afectan poco el nivel de aprendizaje de niños sordomudos. Sobre el

producto social los resultados obtenidos mediante cuestionarios a la institución investigada expresan la existencia de una mejora diaria en el logro del manejo del lenguaje de señas tanto para alumnos con habilidades diferentes, como de curricula regular. Para lograr esto los docentes deben conocer el lenguaje de señas como requisito obligatorio, lo cual le permitirá interactuar con los alumnos sordomudos y de curricula regular básica. El alumno sordomudo al conocer el lenguaje de señas logrará que este se integre a la sociedad. También se identifica que la falta de material didáctico influye en la recepción de conocimientos por parte del alumno.

Por su parte Gálvez (2017) en su investigación titulada “Estrategias de Marketing social para promover las actitudes emprendedoras en estudiantes del cuarto y quinto año de secundaria de la Institución Educativa Federico Villareal- Sullana, año 2017”. Nos muestra un producto social que se propone a los alumnos, el cual tiene como finalidad inculcar actividades emprendedoras para los negocios, los alumnos muestran la necesidad de aprender las ventajas de poseer un negocio propio, para lo cual deberán modificar su forma de vida, costumbres, conductas y visión del mundo. Este cambio suele llevar tiempo, pero en este caso existe la voluntad por parte del alumno de recibir este producto social. Lo cual se evidencia en que un 98.8% considera importante aprender las ventajas que tiene poseer un negocio propio, un 38.3% le da importancia a saber colocar productos en el mercado mientras que un 25% no tiene una opinión formada a este punto. En contraste a la investigación anterior, los investigados de la I.E. Señor de la Divina Misericordia consideran en un 95% que el producto social es el adecuado, el 83.3% califica de competente al personal docente y con una vasta experiencia, un 78.3 % opina que al trato y respeto mostrado por los docentes y personal administrativo es el adecuado y el 93.3 % piensa que la estrategia de instrucción es provechosa para la inserción de niños con pérdida auditiva y del habla.

Dentro del marketing social, en lugar de promocionar un producto, se intenta promocionar algún servicio que intenta resolver un problema de carácter social; en esta investigación se trata de solucionar la problemática relacionada a la educación de niños con dificultades auditivas del habla; los resultados indican que la enseñanza que brinda la institución investigada, es adecuada para dichos niños, debido a que cuentan con docentes competentes y con experiencia; los profesores y trabajadores del área de administrativa muestran respeto y buen trato en toda ocasión, y la metodología de enseñanza beneficia la inclusión de niños con esas dificultades. El

problema de la educación de este tipo de niños se facilitaría con profesores que conozcan el lenguaje de señas. El estudio también muestra que son pocos los encuestados que creen que el material didáctico afecta el aprendizaje de dichos niños.

Objetivo 3: Identificar la política de precios para el servicio educativo a niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019

Según Marcos (2012) la política de precios abarca todos aquellos valores sutiles, como el compromiso, el esfuerzo y el tiempo que conlleva el cambio de una conducta a otra. Se prioriza reducir los costos y aumentar los beneficios, del cambio a la nueva conducta. Los resultados indican que los investigados se muestran conformes con la actual política de precios del centro educativo investigado. La percepción promedio por los aspectos relacionados a los precios es de alrededor de 4 puntos, se muestran de acuerdo; con que la personalización y dedicación de la enseñanza influye en el precio del servicio, el ser la única institución privada que brinda este plan educativo es un elemento que define el costo del servicio, el nivel de capacitación de los profesores, así como el material didáctico utilizado también influyen en el precio del servicio brindado. En relación a la política de precios los resultados de los cuestionarios aplicados a la institución investigada señalan que el precio toma en cuenta las posibilidades económicas de los padres de familia, el nivel de competencia existente y el nivel de capacitación de los docentes. Como resultado se obtiene un precio equilibrado y que satisface a las partes incluidas, en especial a los padres de familia que en su mayoría son de bajos recursos económicos.

Quiroz (2018) en su investigación “Estrategias de marketing social para contribuir al cumplimiento de la responsabilidad social en la institución educativa Frederick Sanger Chiclayo – 2018”. Respecto a la política de precios, los encuestados evidencian como resultado que un 75% lo califica de bueno o muy bueno. Por otro lado, un 25% opina que es regular o malo. Se destaca que un grupo de padres de familia no acepta el precio que cancela por el servicio recibido, debiéndose trabajar con este grupo en especial. Mientras que un 85 % se muestra de acuerdo con la política de precios existente, aceptando que factores como el material didáctico, personalización y dedicación del servicio y la escasa competencia influyen en el precio del servicio. Por otro lado, observamos que un 5 % se mantiene indiferente y un 10 % no acepta el precio del servicio existente.

En el marketing social, el precio es un costo que debe cubrir el que recibe el servicio; esto no solo involucra un valor monetario, sino que incluye valores como el tiempo y esfuerzo que tiene asumir ciertas conductas; en este tipo de marketing, se debe minimizar los costos y mejorar los beneficios por dicho esfuerzo. En el estudio, se encontró que la enseñanza inclusiva de niños con dificultades auditivas y del habla, es un factor clave en la determinación del servicio; el plan educativo y el material didáctico también son factores que determinan el precio. Los investigados están de acuerdo con los precios existentes ya que este se adecua al tipo de servicio que brinda la institución educativa. Mientras que en la investigación a la institución educativa Frederick Sanger, presenta un grupo más numeroso que se muestra en contra de la política de precios existentes. Evidenciando la necesidad de replantear su política de precios para lograr el alcance social que se plantean como objetivo.

Objetivo 4: Determinar las características del factor físico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019

Schalock y Verdugo identifica al factor físico como una dimensión de calidad de vida, señalan que un buen estado físico faculta a la persona a desarrollar sus actividades diarias. Contempla aspectos como actividad física, estado de salud, percepción de dolor entre otros. La investigación dio como resultados promedios de alrededor de 4 puntos, un 96.6% se muestran conformes con las dietas balanceadas explicadas fomentando la sana alimentación de su menor hijo, el 100% acepta que los hábitos de higiene explicados mediante charlas complementarias aportan con el aseo personal de su menor hijo, también se encontró que un 88.3% concuerda en que las normas de convivencia explicadas en clase las pone en práctica en su hogar, igual número de investigados refiere que la colaboración mostrada en la limpieza del aula es la misma que aplica en la aseo del hogar. Relacionado al factor físico los resultados del cuestionario aplicado a la institución investigada demuestran que para contribuir con el bienestar físico de los alumnos se emplea el asesoramiento de un nutricionista que regula las dietas alimenticias, se explica el riesgo de contraer enfermedades por falta de higiene personal y se inculcan normas de convivencia que se rigen por el respeto a los demás y al medio ambiente.

Uno de los factores asociados a la calidad de vida, es el factor físico, el que está asociado a la salud y a la seguridad física de las personas; el bienestar físico se logra con una alimentación sana, con dietas balanceadas y hábitos de higiene adecuados; también son importantes las normas de convivencia practicadas tanto en el hogar como en la institución educativa y las relaciones que se establecen con los compañeros de aula y la cooperación con los compañeros de clase. Estos aspectos se cumplen en la institución investigada, lo que contribuye en forma positiva en la calidad de vida de los estudiantes con dichas discapacidades.

Objetivo 5: Determinar las características del factor psicológico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019

Respeto al elemento psicológico los resultados de la investigación obtienen un promedio de 4 puntos, donde el 81.6% de los encuestados están conformes con la educación religiosa ofrecida, el 85% opina que influye en el comportamiento para la toma de decisiones. Así mismo en un 100% concuerdan que los valores que se explican en la escuela son puestos en práctica por el niño en su entorno familiar, el 90% de los investigados afirman que la formación recibida hace que el niño sea colaborador con sus familiares. Finalmente, el 86.7% de los encuestados indican que la formación recibida permite que el niño comprenda la realidad en la que se desarrolla. Sobre el factor psicológico los resultados del cuestionario aplicado a la institución investigada señalan que para alcanzar el equilibrio emocional de los alumnos con habilidades diferentes se les explica la importancia de respetar las creencias religiosas de los demás, el respeto a Dios y sus preceptos, fomento de valores preconcebidos en el hogar, respeto a sus familiares y comprensión de la realidad mediante el uso del juicio crítico.

Los factores psicológicos también son fundamentales dentro de la calidad de vida, puesto que son los que brindan un equilibrio emocional a los sujetos para que puedan convivir de manera armoniosa con su entorno; este aspecto toma mayor importancia aún en estudiantes con discapacidades, como los investigados. Este tipo de factores permiten que los niños vayan desarrollándose e interrelacionándose de manera exitosa con los sujetos con los cuales tienen contacto y toman mayor relevancia en el contexto educativo. Se destaca la interacción existente entre la familia y el lugar de estudios ya que lo aprendido en uno se pone en práctica en el otro.

Esto se evidencia en los resultados emitidos por los investigados, donde se considera en un 90% que la educación brindada por la institución educativa contribuye al espíritu colaborador del menor para con su familia. La influencia psicológica que ejerce la familia y el centro de estudios contribuye a mejorar la calidad de vida del menor. Algo con lo que se concuerda por Diaz (2016) en la investigación que lleva por título “Calidad de vida y discapacidad auditiva en Chile”, donde las personas investigadas expresan la importancia que toma la familia en su vida como centro de afecto, identidad y de protección.

Referente a las investigaciones tanto en la institución investigada como en la investigación planteada por Diaz en Chile, evidencian que el bienestar psicológico se regula por el equilibrio emocional que demuestre el niño. Tanto el centro de estudios como el hogar interactúan con el equilibrio emocional, mediante la aceptación y puesta en práctica de valores, ideas religiosas, comprensión de la realidad, espíritu de colaboración para con su familiares y amistades. La comprensión de lo mencionado aportara a la optimización de la calidad de vida de los niños con habilidades diferentes.

Objetivo 6: Determinar las características del factor social como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019

Schalock y Verdugo identifican también al factor social como una dimensión de la calidad de vida. Considera al rechazo y la discriminación por parte de otras personas. Toma en cuenta el tamaño del círculo de amistades, el entorno en el que se desarrolla ya sea de ocio o comunitario. El nivel de participación y accesibilidad indicaran si se siente incluido. La institución investigada arroja promedios de 3 y 4 puntos relacionados al aspecto social. Los investigados señalan que las actitudes de sus menores hijos son consecuencia del trato con sus compañeros y que le es fácil formar parte de grupos de oratoria, deportes, danza, entre otros. Referente al factor social los resultados del cuestionario aplicado a la institución investigada indican que para fomentar la integración del alumno a la sociedad se pone énfasis en las relaciones amicales y para esto se programan actividades extracurriculares donde el alumno interacciona con sus compañeros, por otro lado, se pone a disposición talleres educativos para el desarrollo de habilidades innatas ya sean deportivas, de oratoria, danza entre otras.

El factor social es otro de los aspectos fundamentales en la calidad de vida; éstos permiten que los sujetos establezcan relaciones interpersonales fructíferas, tanto en el ámbito escolar como en el familiar; de dichas relaciones depende mucho el desarrollo y el futuro del niño.

Yarleque (2016) en la tesis titulada “Calidad de vida en los alumnos de primer a quinto grado de secundaria de la institución educativa 14038, La Legua-Piura 2016”. Respecto al factor social en los indicadores de amistades y comunidad el 41% se clasifica como tendencia a baja calidad de vida, 25% se considera en mala calidad de vida, el 23 % se ubica como de calidad de vida buena y 11% se ubican como de calidad de vida óptima. Estos resultados provienen de indicadores como nivel de seguridad en la comunidad, nivel de satisfacción con las amistades. En base a estas percepciones se determina que los alumnos se muestran insatisfechos con su comunidad. Mientras que en la institución en estudio, los resultados de la investigación muestran que el 45 % de los investigados afirman que algunas actitudes o costumbres son fruto de las relaciones sociales con sus compañeros de aula, afectando su calidad de vida en el factor social. Y un 73.4 % expresa que su hijo se muestra de fácil integración a los grupos de deportivos, de danza, oratoria que ofrece le I.E. investigada, favoreciendo su calidad de vida en el factor social.

El análisis de ambas investigaciones nos permite determinar dos realidades distintas en como el elemento social influye sobre la nivel de vida de los investigados. La diferencia radica en cómo se sienten los alumnos frente a sus amistades y en la facilidad que tienen para integrarse a su comunidad. Las habilidades sociales permiten la inclusión hacia nuevos grupos, mientras que la carencia de estas solo generan exclusión y formación de grupos cerrados. Aplicar correctamente las habilidades sociales practicadas en el centro de estudios fomenta la calidad de vida del alumno.

Objetivo general proponer estrategias de marketing social que favorezcan la promoción de la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019

Kotler y Zaltman, explican acerca del marketing social que es el diseño, implementación y control de programas, que tienen como objetivo motivar la aceptación de ideas sociales, a través del uso de elementos como la planeación del producto, precio, comunicación, distribución e

investigación de mercados. En cuanto a los resultados evidencian que los investigados consideran de buenas las estrategias de marketing social implementadas por la institución educativa. Esta aceptación se explica porque el 95% de los investigados indican que se hace buen uso de estrategias como la demanda que logra atraer usuarios al servicio, el 100% señala que el producto se adapta a las demandas de este tipo de niños y el 95% de los encuestados expresa que las políticas de precios son las más adecuadas para el servicio que brinda la institución educativa.

El Marketing Social está orientado a promocionar alguna idea para resolver algún problema social; en el caso de la institución investigada, es una estrategia para convencer al público a decidir por algún servicio que resuelva el problema de la educación en niños con dificultades auditivas y del habla. Los resultados son bastante favorables, dejando en evidencia un buen uso de dichas estrategias; la demanda logra el objetivo de atraer a los usuarios del servicio, el producto se adapta a las demandas de este tipo de niños y las políticas de precios, son las más adecuadas para el servicio que brinda la institución educativa.

Olson y Barnes explican que elevar el nivel de calidad de vida de la persona está vinculado con diversos ámbitos como lo son; amistades, religión, medios de comunicación, educación, empleo, nivel económico, vecinos inmediatos, comunidad, entre otros. La investigación demuestra que los encuestados consideran que los estudiantes con limitaciones auditivas y del habla de la institución educativa en mención, poseen una buena calidad de vida gracias a la enseñanza recibida. Esto se evidencia en la aceptación que muestran los investigados, señalando en un 100% que la educación brindada influye en la mejora de la calidad de vida bajo el factor físico, el 96.7% afirma que las enseñanzas de la I.E influyen en el factor psicológico, finalmente el 70% indica que la educación ofrecida influye en el factor social. Se evidencia la aceptación en el buen estado físico, psicológico y social de los alumnos.

La calidad de vida es fundamental para el bienestar del individuo y de manera particular en los niños que presentan ciertas discapacidades, como pueden ser, en la audición y en el habla; dicha calidad de vida reúne entre otros a los factores físicos, psicológicos y sociales, que son esenciales en la vida de los estudiantes investigados y que a juzgar por los resultados, ésta está en un buen nivel; éste se explica por el bienestar físico, psicológico y social de dichos estudiantes, al cual está contribuyendo de manera favorable la institución educativa.

V. PROPUESTA

ESTRATEGIAS DE MARKETING SOCIAL PARA PROMOVER LA CALIDAD DE VIDA EN NIÑOS CON HABILIDADES DIFERENTES: SORDOMUDOS EN LA I.E. SEÑOR DE LA DIVINA MISERICORDIA, TALARA – PIURA - 2019

1. Introducción

La I.E Señor de la Divina Misericordia de la ciudad de Talara, es un centro de estudios que se especializa en atender a niños con habilidades diferentes y niños de curricula regular básica, aplicando enfoques de educación inclusiva. Busca que el alumno se forme en valores de igualdad y respeto hacia los demás y hacia la naturaleza, que conozca sus deberes y derechos. Para transmitir estas enseñanzas tanto a alumnos sordomudos como de curricula regular, se vale de docentes con manejo del lenguaje de señas.

Actualmente en la provincia de Talara son pocas las instituciones que atienden a niños con habilidades diferentes. Muchos de estos niños pertenecen a familias de bajos recursos económicos, por lo cual no tienen las facilidades para acceder a sistemas educativos personalizados. En consecuencia, muchos niños con habilidades diferentes, en especial sordomudos, son inscritos en instituciones públicas donde no hay ni los docentes ni la infraestructura adecuada para atender sus necesidades. Estas carencias originan que muchas veces el alumno con habilidades diferentes quede relegado de sus compañeros. A consecuencia de esto se presentan sentimientos de inferioridad, aislamiento y pérdida de interés a los estudios. La no atención de estas necesidades repercutirá en el nivel de calidad de vida del menor, ya sea en su bienestar físico, psicológico o social.

La actual investigación propone aplicar estrategias de marketing social para captar alumnos de bajos recursos económicos que presenten esta condición de sordomudos. Tomando en cuenta la demanda existente, el producto social y de precios de acorde a las capacidades económicas. Las estrategias empleadas buscan mejorar las condiciones de vida del alumno con habilidades diferentes.

2. Objetivo

Proponer estrategias de marketing social que favorezcan la promoción de la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

3. Justificación

La finalidad es de aplicar estrategias de marketing social enfocadas a centros educativos para aumentar el nivel de educación y el nivel de vida en menores con limitaciones auditivas y del habla.

La I.E. Señor de la divina Misericordia posee elementos que la diferencian de otras instituciones cuenta con docentes con experiencia y conocimiento de lenguaje de señas, así como de metodologías de enseñanza personalizadas a las necesidades del estudiante. Considerando el enfoque social de sus servicios, busca beneficiar a niños de bajos recursos. Haciendo de la educación un medio para acrecentar la calidad de vida de estos.

Debido a esto es importante identificar las estrategias de marketing social para atraer estudiantes con habilidades diferentes y mediante la aplicación de metodologías personalizadas contribuir con la mejora en la calidad de vida de los estudiantes.

4. Análisis de la matriz de evaluación de los factores

Para analizar los valores que inciden en el estudio realizado sobre las estrategias de marketing social y la calidad de vida, es de importancia resaltar cuales son los factores propios y ajenos que son determinantes en relación a los niños con limitaciones auditivas y del habla de la I.E. Señor de la Divina Misericordia en la provincia de Talara. Se detallan en las siguientes tablas.

FACTORES INTERNOS (FI)	PESO (0 -1)	CALIF. (1-4)	VALOR POND.
(F) FORTALEZAS			
F ₁ . Personal docente capacitado en educación inclusiva.	0.15	4	0.60
F ₂ . Docentes con conocimiento del lenguaje de señas peruano.	0.15	4	0.60
F ₃ . Asesoría por parte de profesionales para la enseñanza de hábitos alimenticios y de higiene.	0.10	3	0.30
F ₄ . Metodología de enseñanza acorde a las necesidades.	0.15	4	0.60
F ₅ . Formación basada en valores.	0.10	3	0.30
(D) DEBILIDADES			
D ₁ . Limitaciones en la infraestructura de la institución educativa.	0.05	1	0.05
D ₂ . Demora en la adquisición de material didáctico.	0.10	2	0.20
D ₃ . Personal administrativo con baja interacción a niños con habilidades diferentes.	0.10	1	0.10
D ₄ . Precios elevados para cierto grupo de padres de familia.	0.05	1	0.05
D ₅ . Equipos de cómputo no proporcional a la cantidad de alumnos inscritos	0.05	1	0.05
	1.00		2.85

Respecto al análisis de los factores internos, se consideraron a aquellos elementos que tienen un alto valor sobre el tema de investigación. Los factores que determinan las fortalezas alcanzan un valor ponderado de 2.40, en contraste del 0.45 que representa a las debilidades. Por lo cual la institución educativa investigada debe tomar acciones para optimizar sus fortalezas y seguir reduciendo las debilidades en relación al bienestar de los investigados.

FACTORES EXTERNOS (FE)	PESO (0 -1)	CALIF. (1-4)	VALOR POND.
(O) OPORTUNIDADES			
O ₁ . Demanda insatisfecha generada por otras I.E.	0.15	4	0.60
O ₂ . Escases de I.E. dedicadas a la enseñanza inclusiva.	0.15	4	0.60
O ₃ . Uso de herramientas tecnológicas para la enseñanza.	0.10	3	0.30
O ₄ . Interés por parte del sector privado en la inclusión social.	0.10	3	0.30
O ₅ . Participación de los estudiantes en eventos florales organizados por UGEL Talara.	0.15	3	0.45
(A) AMENAZAS			
A ₁ . Padres de familia que no conocen la lengua de señas.	0.10	3	0.30
A ₂ . Impuntualidad en pagos.	0.05	2	0.10
A ₃ . Escasa interacción por parte de la sociedad con los niños de habilidades diferentes.	0.05	4	0.20
A ₄ . Desintegración familiar.	0.05	2	0.10
A ₅ . Falta de apoyo por parte de los padres de familia en la enseñanza de sus menores hijos.	0.10	3	0.30
	1.00		3.25

Respecto al análisis de los factores externos, se consideraron a aquellos elementos que tienen un alto valor sobre el tema de investigación. Los elementos que determinan las oportunidades alcanzan un valor ponderado de 2.25, mientras que el 1.00 representa a las amenazas. Por lo cual la unidad investigada debe tomar acciones para continuar con el aprovechamiento de las oportunidades y seguir disminuyendo las amenazas en relación al bienestar de los investigados.

5. Análisis FODA (Factores internos y externos)

F. Internos	Fortalezas	Debilidades
F. Externos	F1. Personal docente capacitado en educación inclusiva. (0.60) F2. Docentes con conocimiento del lenguaje de señas peruano. (0.60) F3. Asesoría por parte de profesionales para la enseñanza de hábitos alimenticios y de higiene. (0.30) F4. Metodología de enseñanza acorde a las necesidades. (0.60) F5. Formación basada en valores. (0.30)	D1. Limitaciones en la infraestructura de la institución educativa. (0.05) D2. Demora en la adquisición de material didáctico. (0.20) D3. Personal administrativo con baja interacción a niños con habilidades diferentes. (0.10) D4. Precios elevados para cierto grupo de padres de familia. (0.05) D5. Equipos de cómputo no proporcional a la cantidad de alumnos inscritos. (0.05)
	Oportunidades	Estrategia (FO)
O1. Demanda insatisfecha generada por otras I.E. (0.60) O2. Escasez de I.E. dedicadas a la enseñanza inclusiva. (0.60) O3. Uso de herramientas tecnológicas para la enseñanza. (0.30) O4. Interés por parte del sector privado en la inclusión social. (0.30) O5. Participación de los estudiantes en eventos florales organizados por UGEL Talara. (0.45)	Promocionar la calidad de enseñanza impartida en la I.E. a nivel de la comunidad local (O1, O2, F1, F2, F3, F4, F5)	Consolidar convenios con empresas privadas para el aporte de material didáctico. (O4, D2, D5)
Amenazas	Estrategia (FA)	Estrategia (DA)
A1. Aparición de nuevos padres de familia que desconocen la lengua de señas. (0.30) A2. Futuros cambios económicos que afectan la puntualidad en los pagos. (0.10) A3. Escasa interacción por parte de la sociedad con los niños de habilidades diferentes. (0.20) A4. Desintegración familiar. (0.10) A5. Posibles conflictos familiares que perjudicarían el aprendizaje del menor. (0.30)	Promover el aprendizaje del lenguaje de señas por parte de los padres de familia y otros familiares de los niños. (A1, A5, F1, F2)	Organizar concursos de talentos a cargo del personal administrativo y con la participación de niños sordomudos para despertar el interés por parte de la sociedad. (A3, D3)

6. Descripción de las estrategias

6.1 Estrategia FO; Promocionar la calidad de enseñanza impartida en la I.E. a nivel de la comunidad local.

a) Descripción de la estrategia

Inducir a la comunidad que no conoce nuestro nivel de enseñanza y que cuentan con un niño con pérdida auditiva y del habla, a que sean partícipes de nuestros servicios. Ofreciendo una enseñanza de acorde a sus necesidades.

b) Tácticas

- Identificar necesidades no cubiertas por otras instituciones educativas.
- Preparar clase modelo.
- Invitar al público en general.
- Demostración de clase modelo.

c) Programa estratégico

- Elegir al director para dictar clase modelo.
- Identificar y analizar carencias de otras instituciones.
- Elaborar y programar clase modelo en relación a la problemática no atendida.
- Campaña publicitaria en diversos medios de comunicación para difusión de clase modelo.
- Presentación de clase modelo a padres de familia asistentes.
- Invitar a los padres interesados.

d) Responsable

- Director de la I.E. Señor de la Divina Misericordia.

e) Cronograma

ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Elegir al director para dictar clase modelo.	x							
Identificar y analizar carencias de otras instituciones.		x						
Elaborar y programar clase modelo en relación a la problemática no atendida.		x						
Campaña publicitaria en diversos medios de comunicación para difusión de clase modelo.			x	x				
Presentación de clase modelo a padres de familia asistentes					x			
Invitar a los padres interesados.					x			

f) Presupuesto

ACTIVIDADES	INVERSION
Útiles de oficina (lapiceros, sobres, tintas, folders, hojas bond, entre otros)	S/ 85.00
Confección de afiches.	S/ 110.00
Pagos para emisión de spots en medios de comunicación (radio, tv)	S/ 220.00
TOTAL	S/ 415.00

6.2 Estrategia DO; Consolidar convenios con empresas privadas para el aporte de material didáctico.

a) Descripción de la estrategia

Solicitar ayuda a empresas interesadas en el bienestar social, para que mediante sus contribuciones se pueda abastecer de material didáctico y equipos informáticos para beneficio de los niños del centro educativo.

b) Tácticas

- Investigar empresas interesadas en la inclusión social.
- Firmar convenios con empresas benefactoras.
- Implementar material didáctico y tecnológico en la institución educativa.

c) Programa estratégico

- Formar comité de docentes para investigar a las empresas.
- Elaborar lista de empresas con perfil de ayuda social.
- Envió de cartas formales a entidades seleccionadas para pactar reuniones.
- Exposición ante empresarios del objetivo de la institución y carencias tanto didácticas como tecnológicas.
- Firmas de convenios con empresas comprometidas.
- Recepción e inventariado de material donado.
- Implementación de nuevo material obtenido.

d) Responsable

- Comité de docentes.

e) Cronograma

ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Formar comité de docentes para investigar a las empresas.	x							
Elaborar lista de empresas con perfil de ayuda social.	x							
Envió de cartas formales a entidades seleccionadas para pactar reuniones.	x							
Exposición ante empresarios del objetivo de la institución y carencias tanto didácticas como tecnológicas.		x						
Firmas de convenios con empresas comprometidas				x				
Recepción e inventariado de material donado.							x	
Implementación de nuevo material obtenido.								x

f) Presupuesto.

ACTIVIDADES	INVERSION
Consumibles para impresión (hojas bond, tintas, folders, sobres, entre otros)	S/ 85.00
Movilidad para múltiples gestiones	S/ 30.00
TOTAL	S/ 115.00

6.3 Estrategia FA; Promover el aprendizaje del lenguaje de señas por parte de los padres de familia y otros familiares de los niños.

a) Descripción de la estrategia

Formar talleres de capacitación para que los nuevos padres de familia que se integran a la institución aprendan el lenguaje de señas teniendo como instructores a los docentes.

El objetivo es mejorar la comunicación entre padres de familia y los niños la que se limita por el desconocimiento del lenguaje de señas.

b) Tácticas

- Identificar problemas comunicativos entre padres e hijos.
- Elaborar estrategia metodológica para padres.
- Aplicar estrategia metodológica en el taller para los padres.
- Evaluación de logros alcanzados.

c) Programa estratégico

- Elección de docente encargado de taller de capacitación.
- Identificar y analizar las causas que limitan la comunicación por lenguaje de señas.
- Elaborar contenido del taller.
- Realizar capacitación en lenguaje de señas.
- Aplicar evaluación para medir los resultados alcanzados.
- Interpretación de resultados.

d) Responsable

- Docente encargado de dictar el taller.

e) Cronograma

ACTIVIDADES	ABR.				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Elección de docente encargado de taller de capacitación.	x				x				X				x				x				x				x				x							
Identificar y analizar las causas que limitan la comunicación por lenguaje de señas.	x				x				X				x				x				x				x				x							
Elaborar contenido del taller.		x				x				X				x				x				x				x				x				x		
Realizar capacitación en lenguaje de señas.			x				x				x				x				x				x				x				x				x	
Aplicar evaluación para medir los resultados alcanzados.			x				x				x				x				x				x				x				x				x	
Interpretación de resultados.				x				x				x				x				x				x				x				x				

f) Presupuesto

ACTIVIDADES	INVERSIÓN
Consumibles para impresión (hojas bond, tintas, folders, sobres, entre otros)	S/ 85.00
Lápices, lapiceros, plumones	S/ 250.00
Cartulinas, papelotes	S/ 30.00
Láminas didácticas	S/ 30.00
TOTAL	S/ 395.00

6.4 Estrategia DA; Organizar concursos de talentos a cargo del personal administrativo y con la participación de niños sordomudos para despertar el interés por parte de la sociedad.

a) Descripción de la estrategia

Persigue que los trabajadores administrativos interactúen con los niños sordomudos en la organización de un evento público de talentos. También hacer de conocimiento ante la sociedad todas aquellas habilidades que desarrollan los niños en su centro de estudios.

b) Tácticas

- Formación de grupos de talentos.
- Elección de local para llevar a cabo el evento.
- Presentación pública de los niños sordomudos.

c) Programa estratégico

- Designación del personal administrativo para organizar evento.
- Identificar talentos propios de los niños para agruparlos.
- Ensayos generales.
- Elección de local.
- Ensayos en local elegido.
- Designación de día y hora para evento.
- Difusión mediante propagandas.
- Presentación de los niños sordomudos ante el público asistente.

d) Responsable

- Personal administrativo de la I.E. Señor de la Divina Misericordia.

e) Cronograma

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Designación del personal administrativo para organizar evento.	x												x											
Identificar talentos propios de los niños para agruparlos.		x	x											x	x									
Ensayos generales.				X	X	x	x	x	x	x							x	x	x	x	x	x		
Elección de local.		x												x										
Ensayos en local elegido.										x													x	
Designación de día y hora para realizar evento.						x												x						
Difusión mediante propaganda.							x	x	x	x	x								x	x	x	x	x	
Presentación de los niños sordomudos ante el público asistente.											x													x

f) Presupuesto.

ACTIVIDADES	Precio Unitario	CANT.	INVERSIÓN
Alquiler de local	S/ 250.00	2	S/ 500.00
Ambientación de local	S/ 70.00	2	S/ 140.00
Publicidad	S/ 100.00	2	S/ 200.00
TOTAL			S/ 840.00

7. Tabla de resumen de estrategias y costos.

Resumen		
Estrategias a implementar		Costo
Estrategia FO	Promocionar la calidad de enseñanza impartida en la I.E. a nivel de la comunidad local.	S/415.00
Estrategia DO	Consolidar convenios con empresas privadas para el aporte de material didáctico.	S/115.00
Estrategia FA	Promover el aprendizaje del lenguaje de señas por parte de los padres de familia y otros familiares de los niños.	S/395.00
Estrategia DA	Organizar concursos de talentos a cargo del personal administrativo y con la participación de niños sordomudos para despertar el interés por parte de la sociedad.	S/840.00
Total		S/1765.00

8. Análisis de costo / efectividad

La ejecución del plan estratégico relacionado a las estrategias de marketing social para promover la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura - 2019 alcanza la suma de S/ 1,765.00 resultando viable y logrando los objetivos propuestos. Los beneficiados de forma directa resultan ser los niños ya que las estrategias implementadas resultan efectivas ante la problemática expuesta, estas estrategias abarcan soluciones que hacen frente a problemas de demanda, carencias de metodologías personalizadas y brindan precios accesibles para lograr un mayor alcance en la comunidad. Los son resultados corroborados por los padres de familia quienes manifiestan que la enseñanza impartida satisface las necesidades de sus menores hijos. Otro beneficio alcanzado es que la educación impartida proporciona mejoras en la calidad de vida de los menores, brindando conocimientos de cuidado de higiene y bienestar físico, estabilidad emocional ante diversas situaciones y el desarrollo de habilidades sociales que permitan su inclusión a la sociedad.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto a la demanda que atiende la I.E. Señor de la Divina Misericordia se evidencio que aplican correctamente las estrategias de marketing social al saber reconocer las necesidades que los padres buscan atender, en este caso, la atención de sus menores hijos. La eficacia radica en que se emplean estrategias metodológicas de acuerdo a las necesidades de cada niño, así como el impacto que estas tienen en su actitud. Los padres de familia se muestran satisfechos por las acciones que día a día implementa la institución educativa para beneficio de sus hijos.
2. Sobre el producto social ofrecido, tuvo como propósito solucionar el problema social que se presenta en muchos modelos educativos que no contemplan a los niños que presentan dificultades auditivas y del habla. Tanto padres de familia como los docentes concordaron en que el nivel de capacitación y conocer el lenguaje de señas son factores que permitieron resolver este problema de carácter social. También se consideró por un grupo minoritario de padres de familia la existencia de carencias en el material didáctico, así como una baja interacciona por parte del personal administrativo con los niños con dificultades auditivas y del habla.
3. En cuanto a la política de precios implementada por el centro de estudios investigado, se evidencio que al tener un carácter social persigue reducir los costos y aumentar los beneficios. Sin pasar por alto la dedicación y esfuerzo que imprimen los participantes de este proceso educativos. En su mayoría los padres de familia se mostraron conformes con los precios existentes. A pesar de tener personal docente especializado y ser la única institución educativa que brinda este servicio, esto no fue condicional para elevar tarifas mensuales.
4. Relacionado al factor físico de la calidad de vida en los niños sordomudos la investigación concluyo que los hábitos alimenticios y de higiene impartidas por el colegio aportan con el cuidado de la salud y la seguridad física de los menores. Los padres de familia señalaron que los menores aplican en sus hogares las normas de convivencia y la cooperación puesta en práctica en el salón de clases.

5. Sobre el factor psicológico en los menores con limitaciones auditivas y del habla los resultados de la investigación demuestran que los padres de familia están conformes con la formación religiosa brindada porque regula la conducta de sus niños al tener presentes los preceptos de Dios en sus acciones. También se resalta que la I.E. contribuye con fortalecer los valores formados en el hogar, estos se manifiestan delante de sus familiares a través de acciones de colaboración ante determinadas situaciones. Se concluye que la I.E. contribuye al equilibrio emocional de sus estudiantes lo que origina que actúen armoniosamente con su círculo cercano.
6. Respecto al factor social de los niños sordomudos el estudio encontró que el desarrollo de habilidades sociales se fomenta mediante la interacción con sus compañeros de clases y por la integración a los grupos que presenta la institución investigada. Consolidar relaciones interpersonales provechosas, ya sean familiares o escolares, será esencial para el desarrollo y futuro del niño.
7. En general los resultados de la investigación concluyen que las estrategias de marketing social aplicadas por la I.E Señor de la Divina Misericordia complacen la demanda insatisfecha por otras instituciones mediante la presentación de un producto social que tiene en cuenta las necesidades individuales de niños con pérdida de audición y habla. A pesar de ello el precio del servicio considera el nivel económico de los padres de familia, estableciendo tarifas accesibles a sus ingresos. Otro resultado favorable es que estas estrategias de marketing social contribuyen favorablemente con la calidad de vida, ya sea en el factor físico, psicológico y social. Todas estas metodologías buscan lograr el bienestar en el niño sordomudo para su interacción ante la sociedad y los desafíos que esta le puedan presentar.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda crear campañas de difusión pública basadas en los servicios que brinda la institución educativa para atender la demanda insatisfecha existente, generada por otros centros educativos sobre la problemática de niños con dificultades auditivas y del habla. Se sugiere aplicar clases modelo con la participación del público en general.
2. Capacitar constantemente al personal docente para que sigan al tanto de las nuevas metodologías de enseñanza inclusiva y así continuar con la mejora del servicio brindado. Para alcanzarlo es recomendable la participación de la plana docente en capacitaciones brindadas por instituciones especializadas
3. Realizar mejoras constantes a la política de precios existente, para lograr que en su totalidad los padres de familia se sientan conformes con las tarifas económicas definidas. Se debe considerar actualizar los criterios de evaluación económica existentes.
4. La Institución educativa debe resaltar la importancia del aseo y la sana alimentación a los padres de familia, para reforzar la práctica de estos hábitos en sus menores hijos. Para lograr este objetivo se debe brindar charlas informativas a cargo del personal docente.
5. Mediante el curso de formación religiosa se recomienda que la I.E. Señor de la Divina Misericordia muestre la existencia de otras religiones a los alumnos, para que estos desarrollen tolerancia hacia aquellas personas que tienen otra ideología religiosa.
6. El centro de estudios debe organizar eventos culturales públicos para fomentar la participación de los niños con habilidades diferentes ante la sociedad. Se busca evitar sentimientos de aislamiento y frustración ocasionados muchas veces por las limitaciones que padecen los menores.
7. Revisar cada cierto tiempo las estrategias de marketing social para promover la calidad de vida en niños con habilidades diferentes para que estas respondan favorablemente a las nuevas problemáticas sociales. Para esto se necesitará analizar las nuevas metodologías educativas favorables a la educación inclusiva.

REFERENCIAS

- Arias Odón, F. G. (2016). El Proyecto de la Investigación 7a Edición. En *El Proyecto de la Investigación 7a Edición* (págs. 73, 74). Caracas: Ediciones el Pasillo 2011.
- Consuelo, N. M. (2017). *Resiliencia y calidad de vida en los adolescentes de dos instituciones educativas, Ica 2017*. Obtenido de http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/7109/1/MOREYRA%20VASQUEZ%20NELLY_resumen.pdf
- Delgado, A. R. (2015). *Dspace Palermo*. Obtenido de https://dspace.palermo.edu:8443/dspace/bitstream/handle/10226/1678/Perez%20Delgado_Aquiles_Tesis_CC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, P. S. (2016). *Gredos*. Obtenido de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/133017/1/DSC_SuazoDíazP_Calidadvida.pdf
- Fernández, N. J. (2016). *Propuestas de estrategias de marketing social para fomentar el hábito de la lectura en los estudiantes del tercer y cuarto año de secundaria del colegio San Martín Lambayeque 2016*. Obtenido de <http://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UDL/84/Tesis%20Nelly%20Julca%20Fernández.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gálvez, C. P. (2017). *Estrategias de marketing social para promover las actitudes emprendedoras en estudiantes del cuarto y quinto año de secundaria de la institución educativa Federico Villarreal - Sullana, año 2017*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12326/lopez_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzmán, S. (09 de 2013). *Marketing y Negocios Online*. Obtenido de <https://marketingynegociosonline.blogspot.com/2013/09/definicion-de-marketing-social.html>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación 6ta edición*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Marcos Rodríguez, L. A. (19 de Enero de 2012). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/01/19/marketing-social/>
- Molano, A. (2014). *Bienestar y Calidad de Vida*. Obtenido de <https://pt.slideshare.net/AlejaMolano/bienestar-y-calidad-de-vida-37849093>


- Páramo Morales, D. (2016). *Una aproximación al marketing social*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n41/n41a01.pdf>
- Quiroz Clavijo, I. C. (2018). *Repositorio Universidad Señor de Sipan*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4909/Quiroz%20Clavijo%20Isabel%20Catherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soler, M. (9 de Enero de 2018). *Tiempo de Negocios*. Obtenido de https://tiempodenegocios.com/marketing-social/#Caracteristicas_del_Marketing_Social
- Troncos Alberca, R. P. (2018). *Maltrato psicológico y calidad de vida en estudiantes del nivel secundario de una institución educativa pública de Paita*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29152/Troncos_AR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yarleque Martínez, L. d. (2016). *Calidad de vida en los alumnos de primer a quinto grado de secundaria de la Institución educativa 14038, La Legua - Piura 2016*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8016/ADOLESCENCIA_CALIDAD_DE_VIDA_YARLEQUE_MARTINEZ_LIZETH_DEL_ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Estrategias de marketing social para promover la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara - Piura 2019	Problema General:	Objetivo General:	<p>Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>Tipo de investigación: Descriptiva - Propositiva</p> <p>Enfoque: Transeccional</p> <p>Población: 60 padres de familia de la I.E. Señor de la Divina Misericordia.</p> <p>Muestra: 60 padres de familia de la I.E. Señor de la Divina Misericordia.</p> <p>Método de Análisis de Datos: Se realizó a través de los programas estadísticos SPSS v. 24 y Excel para Windows.</p>
	¿Qué estrategias de marketing social se requieren para promover la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?	Proponer estrategias de marketing social que favorezcan la promoción de la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019	
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	
	<p>a. ¿Cómo se presenta la demanda de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?</p> <p>b. ¿Qué tipo de producto social para niños con habilidades diferentes: sordomudos ofrece la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?</p> <p>c. ¿Cómo es la política de precios para el servicio educativo a niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?</p> <p>d. ¿Qué características presenta el factor físico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?</p> <p>e. ¿Qué características presenta el factor psicológico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?</p> <p>f. ¿Qué características presenta el factor social como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?</p>	<p>a. Determinar la demanda de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.</p> <p>b. Identificar el tipo de producto social para niños con habilidades diferentes: sordomudos que ofrece la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.</p> <p>c. Identificar la política de precios para el servicio educativo a niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.</p> <p>d. Determinar las características del factor físico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.</p> <p>e. Determinar las características del factor psicológico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.</p> <p>f. Determinar las características del factor social como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.</p>	


Anexo 2: Cuestionario

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION ENCUESTA DIRIGIDA A PADRES DE FAMILIA						Nº				
<p>La presente encuesta servirá para un estudio que se está realizando a la I.E. Señor de la Divina Misericordia, por lo que se agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Esta encuesta será desarrollada de forma anónima. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias (5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO</p>										
DEMANDA						ESCALA				
NÚMERO DE NIÑOS QUE PRESENTAN LA CONDICION DE SORDOMUDOS						5	4	3	2	1
						TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	Considera usted que el actual número de niños con problemas de habla y/o audición en Talara afecta la enseñanza de los niños de educación básica regular.									
NECESIDADES						ESCALA				
						5	4	3	2	1
						TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
2	Cree usted que la metodología de la I.E. Señor de la Divina Misericordia satisface las necesidades requeridas por los niños con problemas de habla y/o audición.									
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO ACTUAL						ESCALA				
						5	4	3	2	1
						TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
3	Usted siente que se cumple con las expectativas por las cuales requiere nuestros servicios									
ACTITUDES						ESCALA				
						5	4	3	2	1
						TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
4	Piensa usted que la propuesta metodológica de la I.E. Señor de la Divina Misericordia impacta favorablemente en las actitudes de los niños con problemas de habla y/o audición.									
PRODUCTO SOCIAL										
SERVICIO OFRECIDO						ESCALA				
						5	4	3	2	1
						TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	Considera usted que la enseñanza impartida es la adecuada para la inclusión de niños con problemas de habla y/o audición.									
6	Cree usted que el personal docente es competente y cuenta con amplia experiencia.									
7	Usted cree que el personal docente y administrativo muestra respeto y buen trato en toda ocasión.									
BENEFICIOS						ESCALA				
						5	4	3	2	1
						TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
8	Usted está de acuerdo en que la metodología de enseñanza de la I.E. Señor de la Divina Misericordia resulta beneficiosa para la inclusión de niños con problemas de habla y/o audición.									
9	Cree usted que contar con profesores que conozcan el lenguaje de señas, facilitará el aprendizaje para los niños con problemas de habla y/o audición.									
LIMITACIONES EN EL SERVICIO						ESCALA				
						5	4	3	2	1
						TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
10	Cree usted que las actuales limitaciones en el material didáctico afectan el nivel de aprendizaje de niños con problemas de habla y/o audición.									

POLÍTICA DE PRECIOS							
FACTORES QUE DETERMINAN EL PRECIO DEL SERVICIO			ESCALA				
			5 TOTALMENTE DE ACUERDO	4 DE ACUERDO	3 INDECISO	2 EN DESACUERDO	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO
11	Considera que la enseñanza de niños con problemas de habla y/o audición al ser personalizada y dedicada, influye en el precio del servicio brindado.						
12	Considera que el material didáctico especializado determinara el precio del servicio brindado.						
13	Considera que el nivel de capacitación en los docentes determinara el precio del servicio brindado.						
NIVELES DE PRECIOS			ESCALA				
			5 TOTALMENTE DE ACUERDO	4 DE ACUERDO	3 INDECISO	2 EN DESACUERDO	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO
14	Está usted de acuerdo con el nivel de precios existentes.						
15	Cree que el nivel de precios se adecua para el tipo de servicio que brinda la I.E. Señor de la Divina Misericordia.						
FACTOR FÍSICO							
HÁBITOS ALIMENTICIOS			ESCALA				
			5 TOTALMENTE DE ACUERDO	4 DE ACUERDO	3 INDECISO	2 EN DESACUERDO	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO
16	Cree usted que las dietas balanceadas aplicadas en la institución educativa contribuyen a la sana alimentación de su hijo.						
17	Considera usted que los hábitos de higiene explicados en charlas complementarias contribuyen con el aseo personal de su menor hijo.						
PARTICIPACIÓN EN LABOR DE CASA			ESCALA				
			5 TOTALMENTE DE ACUERDO	4 DE ACUERDO	3 INDECISO	2 EN DESACUERDO	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO
18	Considera que las normas de convivencia practicadas en la institución educativa las aplica en su hogar.						
19	Cree usted que la colaboración mostrada con sus compañeros en la limpieza del salón de clases es la misma que demuestra en el aseo del hogar.						
FACTOR PSICOLÓGICO							
FACTOR RELIGIOSO			ESCALA				
			5 TOTALMENTE DE ACUERDO	4 DE ACUERDO	3 INDECISO	2 EN DESACUERDO	1 TOTALMENTE EN DESACUERDO
20	Se muestra usted conforme con la educación religiosa que se imparte en la institución educativa						
21	Considera que la religión enseñada en la I.E. Señor de la Divina Misericordia regula el comportamiento de su menor hijo ante determinadas situaciones.						

VIDA FAMILIAR		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
22	Cree usted que los valores reforzados en la institución educativa son puestos en practica por su menor hijo en el entorno familiar.					
23	Considera que la formación brindada por la I.E. Señor de la Divina Misericordia hace que su menor hijo sea colaborador con sus familiares cercanos (tíos, abuelos, primos, etc).					
COMPRESIÓN DEL ENTORNO		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
24	Considera que la educación que se le brinda en la institución educativa a su menor hijo le permite comprender la realidad en la que se desenvuelve.					
FACTOR SOCIAL						
CÍRCULO AMICAL		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
25	Considera usted que algunas costumbres o actitudes de su menor hijo son el resultado de su interacción con sus compañeros de clase.					
INTEGRACIÓN AL GRUPO		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
26	Considera que a su menor hijo le resulta sencillo integrarse a los diversos grupos de danzas, oratoria, deportivos, entre otros que se brindan en la institución educativa.					
DATOS GENERALES						
EDAD	<input type="checkbox"/>	3-5 AÑOS	<input type="checkbox"/>	6 - 11 AÑOS	<input type="checkbox"/>	12 - 16 AÑOS
SEXO	<input type="checkbox"/>	MASCULINO	<input type="checkbox"/>	FEMENINO		
DISCAPACIDAD	<input type="checkbox"/>	HABLA Y/O AUDICIÓN	<input type="checkbox"/>	NINGUNA		
GRADO	<input type="checkbox"/>	INICIAL	<input type="checkbox"/>	PRIMARIA	<input type="checkbox"/>	SECUNDARIA
Muchas Gracias por su tiempo						

Anexo 3: Guías de Entrevista

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL DIRECTOR DE LA I.E. SEÑOR DE LA DIVINA MISERICORDIA	
Aplicado a : David Mendoza Vilchez DIRECTOR.	
ESTRATEGIAS DE MARKETING SOCIAL	
DEMANDA	
1	¿Cuenta con una cifra actualizada de la cantidad de niños sordomudos en la provincia de Talara?
2	¿Considera que la metodología de enseñanza se adecua a las necesidades de los niños sordomudos?
3	¿Cree usted que el servicio educativo ofrecido por la I.E. satisface las expectativas de los padres de familia?
4	¿Busca alcanzar actitudes favorables en los niños sordomudos mediante su propuesta metodologica?
PRODUCTO SOCIAL	
5	¿Considera que la educación impartida en la I.E es inclusiva? ¿Por qué? ¿Que debe mejorar en ese sentido?
6	¿Cuenta con personal docente capacitado y experimentado?
7	¿Muestra el personal docente y administrativo buen trato y respeto?
8	¿Considera que es beneficiosa para la inclusion del niño sordomudo la metodologia de enseñanza impartida?
9	¿Es importante contar con profesores que manejen el lenguaje de señas?
10	¿Considera que se ve afectado el nivel de aprendizaje por falta de material didactico?

POLÍTICA DE PRECIOS	
11	¿Ofrecer una educación personalizada y dedicada determina el precio del servicio?
12	¿La escasa competencia determina el precio del servicio?
13	¿El nivel de capacitación de los docentes determina el precio del servicio?
14	¿Considera que las tarifas son las adecuadas?
15	¿Cree usted que el tipo de servicio brindado condiciona los precios?
CALIDAD DE VIDA	
FACTOR FÍSICO	
16	¿Cuenta con asesoría para impartir dietas alimenticias a los estudiantes?
17	¿De que manera la I.E fomenta la higiene personal en los estudiantes?
18	¿Considera que las normas de convivencia son un elemento para la formación integral de los estudiantes?
19	¿Fomentan la colaboración dentro de las actividades extracurriculares de los estudiantes?
FACTOR PSICOLÓGICO	
20	¿De que manera fomentan el respeto por las creencias religiosas? ¿Existe tolerancia a otras religiones?
21	¿Considera que la formación religiosa influye en el comportamiento del estudiante?
22	¿Cree usted que la familia es el primer lugar donde se enseñan los valores?
23	¿Inculcan al estudiante la importancia de mostrar respeto a los integrantes de su familia?
24	¿Busca mediante su metodología educativa que el estudiante comprenda la realidad que lo rodea?
FACTOR SOCIAL	
25	¿Fomentan la integración del alumno con sus compañeros mediante el desarrollo de actividades extra curriculares?
26	¿Promueven la formación de grupos de estudio, deportivos, oratoria, danza, entre otros?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA I.E. SEÑOR DE LA DIVINA MISERICORDIA

Aplicado a : docente y administrativo
Docente de Lenguaje de Señas.

ESTRATEGIAS DE MARKETING SOCIAL

DEMANDA

1 ¿Considera que el actual número de niños sordomudos se encuentran distribuidos de forma proporcionada en la Institución?

2 ¿Considera que la metodología de enseñanza contribuye con la satisfacción a las necesidades del alumno?

3 ¿Cree usted que la forma en que desarrollan las clases cumple con las expectativas que los padres de familia tienen para sus menores hijos?

PRODUCTO SOCIAL

4 ¿Cree que la metodología de enseñanza toma en cuenta las exigencias de los niños sordomudos? ¿Por qué? ¿en que debería mejorar?

5 ¿El personal docente cuenta con la capacitación y experiencia necesaria para la enseñanza de niños sordomudos?

6 ¿El personal de la I.E. se muestra amable en el trato con los niños y padres de familia?

7 ¿En qué aspectos considera que la enseñanza en la I.E. resulta provechosa para el alumno?

8 ¿Conoce el lenguaje de señas? ¿Que tan influyente lo considera en su interacción con los niños sordomudos?

9 Respecto a las carencias en material didactico ¿Considera que repercute en su forma de enseñar y en los resultados que busca alcanzar?

POLÍTICA DE PRECIOS	
10	¿Cree usted que la metodología de clases de la I.E. determina el precio del servicio?
11	¿Considera que el número de docentes que manejan el lenguaje de señas determina el precio de los servicios?
12	¿El nivel académico de los docentes de la I.E. determina el precio de sus servicios?
13	¿Considera que los ingresos de la I.E. son satisfactorios?
CALIDAD DE VIDA	
FACTOR FÍSICO	
14	¿Conoce y comprende las dietas alimenticias que aplican a sus estudiantes?
15	¿Se siente comprometido en la higiene personal de los estudiantes como mecanismo para preservar la salud ?
16	¿Las normas de convivencia que se establecen en el aula de clases fomentan la formación integral de los estudiantes?
17	¿Las actividades extracurriculares planeadas para los alumnos tienen como objetivo que desarrollen un espíritu colaborador?
FACTOR PSICOLÓGICO	
18	¿Explica a sus alumnos la existencia de múltiples religiones en su entorno? ¿Resalta la importancia de la tolerancia a otras expresiones de fé?
19	¿Se busca mediante la religión modelar la conducta de los estudiantes de la I.E.?
20	¿Resalta la importancia de que el hogar es el primer lugar donde se conocen y practican los valores?
21	¿En la I.E. se fomenta al respeto como buena práctica dentro del entorno familiar?
22	¿Se toma en cuenta la comprensión de la realidad que rodea al estudiante al momento de inculcar sus enseñanzas?
FACTOR SOCIAL	
23	¿Las actividades extra curriculares tienen como objetivo fomentar la integración y aceptación en los estudiantes?
24	¿Se incentiva a los alumnos a integrarse a los diversos grupos que brinda la Institución Educativa?

1. Determinar la demanda de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Respecto a la cantidad actualizada de niños sordomudos en la provincia de Talara, el director de la I.E. David Mendoza Vílchez manifiesta que no existe un estudio en cuanto a la cantidad de niños sordo mudos a nivel provincia de Talara, pero la cantidad de alumnos que se inscriben a la I.E. va en aumento. Esto nos indica que hay mucho por trabajar, desde empezar con un estudio de mercado para conocer la cantidad aproximada de niños sordomudos para luego elaborar estrategias para acércalos a la institución educativa.

Sobre la metodología de enseñanza que se adecua a la enseñanza de niños sordomudos, el director expresa que la I.E. prioriza al estudiante y según sus necesidades elaboran su metodología de enseñanza. Se observa que cada estudiante es un caso particular que merece una observación y análisis, según esto se determina cuáles son sus ventajas y desventajas en torno a su aprendizaje para así elaborar una estrategia de enseñanza.

Conforme a que si el servicio ofrecido por la I.E. satisface las expectativas de los padres de familia, el director anuncia que los padres de familia suelen recomendarlos con otros padres que tienen hijos sordomudos, incrementando así su población escolar año tras año. Se destaca que el ejercicio de buenas prácticas educativas servirá como estrategia de marketing, logrando captar la atención de nuevos clientes mediante la recomendación de los padres de familia satisfechos.

En referencia al alcance de actitudes favorables en los niños sordomudos a través de su propuesta metodológica, el director informa que su objetivo es lograr que el estudiante se sienta parte de la sociedad, haciendo uso de sus habilidades innatas como medio de aproximación ante los demás. Resaltamos que el trabajo en la autoestima del estudiante sordomudo será muy importante para que se pueda relacionar con otras personas que integran su círculo social. El hecho de ser niños sordomudos que sepan expresarse y entenderse hará que llamen la atención de otras personas siendo esto un medio para su sociabilización.

2. Identificar el tipo de producto social para niños con habilidades diferentes: sordomudos que ofrece la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

En cuanto a si considera que la educación impartida es inclusiva y que debe mejorar al respecto, el director manifiesta que continua la mejora para alcanzar una educación inclusiva porque detectan puntos en los cuales mejorar. Cita como ejemplo la existencia de niños de curricular básica regular que no manejan el lenguaje de señas. Para mejorar esto propone elaborar nuevas estrategias enfocadas en estos niños para que puedan aprender el lenguaje de señas. Notamos en esta premisa que el camino a la educación inclusiva es algo que tiene mucho por mejorar la I.E debido a que la educación inclusiva propone la interacción de niños de educación básica regular con niños sordomudos. El hecho que los niños de curricular regular básica no conozca el lenguaje de señas generara división y en consecuencia afectara el auto estima de los niños sordomudos.

Respecto a si cuenta con personal docente capacitado y experimentado el director manifiesta que es un requisito indispensable que los profesores que laboren en la I.E. estén capacitados en el lenguaje de señas peruano, resaltando su experiencia en el campo. Al respecto se destaca que un profesor de educación inclusiva debe ser el nexo comunicativo entre alumnos de educación básica regular y sordomudos, manejar ambos lenguajes permite que su mensaje llegue a todos sus alumnos y a su vez que comprenda lo que ellos piensan. Esto se logra gracias a la experiencia que tengan trabajando con niños sordomudos.

Acerca de si el personal docente y administrativo muestra buen trato y respeto, el director de la I.E. comunica que el buen trato hacia los padres y alumnos es el pilar que sirve de apoyo para el logro de los objetivos trazados como institución. Mostrar buen trato y respeto hacia los padres de familia y alumnos en general fomentara un clima de cooperación que hará que se sientan partícipes de los objetivos de la institución. Esto es resaltante porque sentirse parte de un objetivo para el bienestar propio y de sus menores hijos ocasionara que estén atentos al desenvolvimiento del estudiante en clases y actividades extracurriculares, permitiendo que se detecten irregularidades y que estas se expresen a sus docentes de manera fluida e inmediata.

En referencia a si consideran que es beneficioso para la inclusión del niño sordomudo la metodología de enseñanza impartida en la I.E. el director expresa que si resulta de beneficio ya

que se trabajan las habilidades necesarias para que el niño se incorpore a la sociedad. Esto indica que saber identificar las habilidades innatas en cada niño y trabajar en ellas será una herramienta que les facilitará su acceso a la sociedad. Desarrollar habilidades como la pintura, practicar algún deporte, actuaciones de mimos, manualidades, entre otras son claros ejemplos de cómo mediante sus habilidades se pueden integrar a una sociedad que admire sus talentos y quieran conocer más sobre ellos.

Sobre si es importante contar con profesores que manejen el lenguaje de señas el director de la I.E. expone que es de importancia porque ayuda a la interacción con los estudiantes sordomudos. Se indica que en el modelo de educación inclusiva es importante que profesor maneje el lenguaje de señas peruano, así como otros lenguajes en torno a donde desempeña sus labores. Un alumno que se exprese libremente con su profesor lo hará sentir parte del grupo, olvidando de esta forma ese sentimiento de exclusión que muchas veces está presente por limitaciones en la comunicación. Esta interacción permite llevar de la mano al estudiante y así alcanzar metas que tengamos con ellos.

Conforme si considera que se ve afectado el nivel de aprendizaje por falta de material educativo el director de la I.E. explica que si se ve afectado debido a que el material didáctico refuerza lo impartido en clase. Como emplear imágenes para captar la atención del estudiante y así explicar una idea. Se concluye que emplear material didáctico en la enseñanza favorecerá a incrementar el nivel de aprendizaje de los estudiantes, emplear imágenes para captar su atención hará más sencillo explicar una idea.

3. Identificar la política de precios para el servicio educativo a niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Sobre si ofrecer una educación personalizada y dedicada determina el precio del servicio el director de la I.E. manifiesta que poseen un precio para sus servicios pero que sus estudiantes son de bajos recursos económicos por lo que deben ajustarse al alcance económico que ellos tienen. Al respecto se destaca que la I.E. mantiene precios sociales para sus estudiantes porque tiene en cuenta su nivel económico, no impone una tarifa sin antes realizar un estudio social en cada familia.

Respecto a que si la escasa competencia determina el precio del servicio el director de la I.E. expresa que si está determinada por la poca competencia existente. Se observa que al no existir más instituciones educativas privadas que ofrezcan el mismo servicio, no existe elementos que amenacen los precios establecidos por lo que a lo largo de los años se han mantenido fijos.

En cuanto a que si el nivel de capacitación de los docentes determina el precio del servicio el director de la I.E. manifiesta que el nivel de capacitación si influye en el precio, muchos de estos docentes se han preparado en cursos dictados por entidades particulares. Se observa que la inversión realizada por los profesores para estar a la altura de la educación solicitada por los padres de familia, repercute en el salario que exigen a la Institución Educativa. Se destaca la existencia de una relación entre el nivel de capacitación del docente con el nivel de salario que espera a cambio.

En referencia a que si considera que las tarifas son las adecuadas el director de la I.E. manifiesta que las tarifas existentes son las adecuadas porque consideran la capacidad económica de los padres de familia y el nivel de capacitación del docente. Se analiza que la institución educativa lleva a la par ambos factores al momento de establecer una tarifa por sus servicios prestados. Considera la capacidad adquisitiva de los padres de familia y a su vez la inversión que realiza el docente para estar a la altura de las exigencias educativas. La idea es brindar un producto que sea interesante para ambos grupos.

En cuanto a si cree usted que el tipo de servicio brindado condiciona los precios el director de la I.E. afirma que lo que condiciona el precio es la capacidad económica de cada familia. Con eso se reafirma el carácter social que tiene la educación impartida en la institución, a pesar de ser una educación que conlleva más labor debido a las limitaciones físicas de los niños sordomudos y al material didáctico que esta requiera, el precio por el servicio brindado seguirá relacionado con el poder adquisitivo de la familia.

4. Determinar las características del factor físico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Sobre si cuenta con asesoría para impartir dietas alimenticias a los estudiantes el director de la I.E. concuerda que si cuentas con los servicios de un nutricionista que brinda labor social en el colegio. Con esto resaltamos que la I.E. se preocupa por los hábitos alimenticios de los estudiantes por lo que recibe apoyo de un profesional para brindarles dietas sanas que contribuyan a mejorar su calidad de vida y sus actividades diarias no se vean afectadas.

Respecto a de qué manera la I.E. fomenta la higiene personal en los estudiantes, el director manifiesta que explican los riesgos de sufrir infecciones por falta de higiene. Se les enseña a lavarse las manos antes de consumir alimentos y a no comer en lugares de dudosa procedencia. Esto indica que practicando hábitos de aseo personal el estudiante conservara su estado de salud. La institución juega un rol importante en la implementación de estos hábitos en las actividades diarias del alumno, explicando los riesgos a su salud de no cumplirlas.

Sobre si considera que las normas de convivencia son un elemento para la formación integral de los estudiantes, el director de la I.E. sostiene que a través de las normas de convivencia se busca enseñar el respeto hacia las personas y al medio ambiente. Considerándolas como muy importantes en la formación de estudiantes. Se analiza que el colegio, después del hogar, es uno de los primeros lugares donde se pone a practica las normas de convivencia. Poner énfasis en la práctica de estas permitirá que el estudiante desarrolle las habilidades correctas para con otras personas y con el cuidado del medio ambiente. Observando una vez más que la I.E. colabora a mejorar la calidad de vida del estudiante.

Acerca de si fomentan la colaboración dentro de las actividades extracurriculares de los estudiantes, el director de la I.E. indica que si se incentiva a la colaboración. Se fomenta el trabajo en equipo para alcanzar objetivos en común. Una de las actividades extracurriculares que practican es el cuidado de huertos. Esto significa que fomentar la colaboración en el estudiante le permitirá entender que alcanzar un objetivo puede requerir del trabajo en equipo junto a sus compañeros. Aplicar actividades extracurriculares en el colegio propiciara las mejoras de habilidades para relacionarse en su entorno más cercano o en la comunidad.

5. Determinar las características del factor psicológico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Respecto a de qué manera fomentan el respeto por las creencias religiosas y si existe tolerancia a otras religiones, el director de la I.E. manifiesta que se les infunde el respeto a las creencias de otras personas, se les enseña que las creencias religiosas no son motivo para discriminar a otros. Ejemplo de ello es que poseen estudiantes de varias religiones. Esto implica indicarle al estudiante que diferir de las creencias religiosas de otra persona no debe ser motivo para discriminarla o considerarla como una mala persona. La tolerancia es algo que deberán practicar día a día y no solo en el ámbito religioso, en una sociedad que excluye por diversos motivos, practicarla será útil para entender a aquellas personas que no comparten nuestra manera de ver las cosas y viceversa.

En cuanto si considera que la formación religiosa influye en el comportamiento del estudiante, el director de la I.E. expresa que si influye porque alguien con principios espirituales los reflejara en su actuar y en su comportamiento. Esto significa que tener a Dios presente influye en la calidad de vida del niño sordomudo, esto a causa de que las enseñanzas espirituales buscan la buena conducta de la persona en toda situación. Un niño sordomudo respetuoso de los demás será bien acogido a cualquier círculo social o espiritual en el cual desarrolle sus actividades.

En referencia a si cree que es en la familia el primer lugar donde se enseñan valores el director de la I.E. sostiene que el hogar es la primera escuela, el lugar donde se enseñan los valores que guiaran al niño en su conducta y crecimiento. Esto significa que para promover la calidad de vida del niño sordomudo es vital inculcarle desde casa valores para obtener un buen comportamiento en la escuela o la sociedad. Impartir valores no solo es labor de los educadores, sino también de los padres. Después de todo el niño pasa más tiempo en el hogar que en la escuela.

Sobre si inculcan al estudiante la importancia de mostrar respeto a los integrantes de su familia el director de la I.E. indica que si se les enseña a mostrar respeto por los integrantes de su hogar. Esto significa que mostrar respeto por los demás miembros de la familia mejora el

vínculo sanguíneo existente. Un niño respetuoso de sus mayores será recompensado con afecto, el cual es muy necesario para hacerlo sentir seguro a pesar de sus limitaciones físicas. De esta manera el respeto por los familiares promueve la calidad de vida del niño sordomudo.

Conforme si busca mediante su metodología educativa que el estudiante comprenda la realidad que lo rodea el director de la I.E. explica que su finalidad es que sean críticos de lo que sucede en su entorno, para poder ser críticos primero deben entender la realidad en la que se desarrollan. Esto significa que mediante la educación el alumno sordomudo puede entender el contexto en el que suceden las cosas. Entenderlo será importante para realizar un juicio crítico y en consecuencia verter opiniones adecuadas e incluso tomar decisiones de acuerdo a las circunstancias. La labor de la I.E. es de acercar la realidad existente al pensamiento del niño adecuarla de tal manera que sea comprensible.

6. Determinar las características del factor social como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Respecto si fomentan la integración del alumno con sus compañeros mediante el desarrollo de habilidades extracurriculares el director de la I.E. explica que suelen programar eventos como tardes deportivas en las cuales los niños se integran para alcanzar un objetivo. Estas situaciones mejoran los lazos amicales con sus compañeros. Esto significa que es función de la I.E elaborar estrategias para integrar al niño sordomudo con sus demás compañeros, esto se puede conseguir mediante actividades fuera de la hora de clases, como encuentros deportivos, concurso de pintura colectivos, entre otros. El realizar labores junto a otros niños permite que se mejore el trato entre ellos, que les sea más fácil entablar comunicación y hacerse entender con sus compañeros. Practicar estas actividades repercutirá en la calidad de vida del niño sordomudo ampliando sus recursos comunicativos y a su vez desarrollando habilidades sociales.

Sobre si promueven la formación de grupos de estudio, deportivos, oratoria, danza, entre otros, el director de la I.E. expresa que poseen talleres de danza, manualidades, deporte. El alumno elige de acuerdo a su preferencia. Se destaca que, a pesar de sus limitaciones auditivas, ellos emplean la observación para lograr pasos de baile. Esto significa que ejercer algún talento logra en el niño sordomudo a que no se muestre tímido ante los demás, los talleres educativos

son los mostradores de las habilidades de los alumnos, según su preferencia eligen en que destacar. Sentir seguros de lo que hacen les ayudara a mejorar su autoestima. En consecuencia, logran mostrarse seguros ante los demás.

INFORME DE APLICACIÓN DE ENTREVISTA A DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

1. Determinar la demanda de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

En relación al número de niños sordomudos en la provincia de Talara, tanto docentes como personal administrativo manifiestan que no tienen cantidad precisa de niños sordo mudos en la provincia, pero conforme pasan los años esto va en aumento. Se aprecia que la labor por identificar a estos niños es ardua por lo que se requiere elaborar registros de casos conocidos en la comunidad.

Respecto a la metodología de enseñanza que contribuye a la satisfacción de las necesidades del alumno, tanto docentes como personal administrativo manifiestan que elaboran metodologías de acuerdo a las necesidades del alumno. Se destaca que el docente analiza a cada estudiante y elabora planes educativos en base a sus exigencias.

Sobre si considera que la forma en que desarrolla sus clases contribuye a cumplir las expectativas de los padres de familia, tanto docentes como personal administrativo anuncian que los padres de familia se muestran agradecidos por lo que comentan favorablemente a sus allegados sobre las labores que se llevan a cabo en la institución. Se destaca que las buenas practicas por parte de los docentes servirá como publicidad ante personas que no conocen del trabajo realizado en la institución.

2. Identificar el tipo de producto social para niños con habilidades diferentes: sordomudos que ofrece la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

En cuanto a si cree que la metodología de enseñanza toma en cuenta las exigencias de los niños sordomudos y en que debería mejorar, tanto docentes como personal administrativo manifiestan que la enseñanza se enfoca en los puntos débiles del menor, los cuales son la fuente de sus exigencias. Notamos que la calidad del producto social radica en la interpretación y satisfacción de una exigencia no atendida con el paso del tiempo.

Respecto a si cuenta con personal docente capacitado y experimentado, tanto docentes como personal administrativo responden a que han llevado cursos de especialización para el

trato con niños inclusivos, vocalización y lenguaje de señas. A todo esto, se añade el tiempo que llevan ejerciendo sus labores en la docencia. Se resalta que la buena capacitación y actualización en metodologías educativas le dará un valor agregado al producto social, convirtiéndolo en una buena alternativa para los padres de familia.

Acerca de si el personal docente y administrativo muestra buen trato y respeto, tanto docentes como personal administrativo comunican que la buena relación con los padres y alumnos es clave para llegar a acuerdos en beneficio de sus menores hijos. Se resalta que para alcanzar un objetivo es necesario que las partes involucradas mantengan una buena relación basada en la cooperación y respeto.

En mención a si consideran que la enseñanza de la I.E. resulta provechosa para el alumno, tanto docentes como personal administrativo expresan que si son muy útiles para el menor ya que aparte de los conocimientos ganados adquieren seguridad para desenvolverse en múltiples ámbitos de la vida diaria. Se resalta que un buen producto social satisface más que la necesidad por la cual se ha diseñado.

Sobre si es importante conocer el lenguaje de señas tanto docentes como personal administrativo exponen que es vital saber el lenguaje de señas para poder estrechar lazos comunicativos con los estudiantes sordomudos. Se indica que el conocimiento del lenguaje de señas peruano facilitara el proceso inclusivo del menor. Un niño que tenga facilidades para expresarse, tendrá más accesibilidad a diversos grupos en su comuna,

Conforme si considera que la falta de material didáctico repercute en la forma de enseñar y en los resultados que busca alcanzar, tanto docentes como personal administrativo explican que si se afecta ya que este material sirve para reforzar lo explicado en el aula. Se indica que utilizar estrategias didácticas llamara la atención del menor y esto llevara a la captación practica de las ideas.

3. Identificar la política de precios para el servicio educativo a niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Sobre si cree que la metodología de clases de la I.E. determina el precio del servicio tanto docentes como personal administrativo indican que el precio está de acuerdo a la labor brindadas

ya que las metodologías de enseñanza inclusiva requieren más entrega por parte de ellos. Se resalta que el precio establecido considera el esfuerzo de cada docente, procurando no pasar por alto toda la preparación que esto conlleva

Sobre si el número de docentes que manejan el lenguaje de señas determina el precio del servicio, tanto docentes como personal administrativo expresan que no es así porque la institución educativa tiene un número establecido de docentes de acuerdo a los ingresos generados por los padres de familia. Se resalta que determinar los límites en cuanto a personal beneficiaria a que no se afecten los costos mensuales por el servicio brindado.

En cuanto a que si el nivel de capacitación de los docentes determina el precio del servicio tanto docentes como personal administrativo manifiestan que el grado académico si tiene implicancia en el costo del servicio, muchas veces estas preparaciones se llevan instituciones privadas las cuales generan un gasto económico para el profesor, gasto que esperan recuperar con sus servicios prestados. Se resalta que es importante analizar la realidad de cada docente para poder determinar una tarifa justa que satisfaga las expectativas del docente sin afectar a los padres de familia.

En referencia a que si considera que los ingresos son satisfactorios tanto docentes como personal administrativo de la I.E. manifiestan que las tarifas existentes satisfacen los gastos en los que recurre el colegio. Se considera la capacidad económica de cada padre de familia, así como las necesidades de los docentes para establecer una tarifa accesible y satisfactoria con las demás responsabilidades contraídas por la institución en investigación.

4. Determinar las características del factor físico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Sobre si conoce y comprende las dietas alimenticias que aplican a sus estudiantes, tanto docentes como personal administrativo indican que si son comprendidos por ellos ya que el asesor alimenticio le brinda pequeñas capacitaciones respecto al tema. Se destaca que es importante que el docente comprenda las dietas y hábitos implementados para poder realizar un corrector monitoreo con los niños sordomudos.

Respecto a si se siente comprometido con la higiene personal de los estudiantes como mecanismo para preservar la salud, tanto docentes como personal administrativo manifiestan que el cuidado de la salud de los menores es muy importante para la institución, ya que un niño sano es un niño que aprende. Se resalta la importancia que se brinda a la calidad de vida del menor en el factor físico, ya que una buena salud garantiza a que el menor aprenda y pueda desarrollar sus actividades de manera normal.

Sobre si considera que las normas de convivencia que se establecen en el aula de clase fomentan la formación integral de los estudiantes, tanto docentes como personal administrativo explican que las normas de convivencia orientan al menor a mostrar respeto hacia las demás personas y el medio ambiente, siendo de prioridad en el proceso formativo del menor. Se resalta que inculcar normas de convivencia en los niños sordomudos es vital para el desarrollo de habilidades sociales con sus amistades, familia y terceros además que les permiten comprender la importancia del cuidado del medio ambiente.

Acerca de si las actividades extracurriculares planeadas para los alumnos tienen como objetivo que desarrollen un espíritu colaborador, tanto docentes como personal administrativo mencionan que mediante estas actividades se busca que el menor alcance un objetivo empleando a sus compañeros para el logro de tal. Se resalta que desde pequeños se les inculca que el trabajo en equipo es importante para el logro de múltiples objetivos ya sea en ámbitos educativos, familiares, laborales, etc.

5. Determinar las características del factor psicológico como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Respecto a si explican la existencia de múltiples religiones en su entorno y si resalta la importancia de la tolerancia a otras expresiones de fe, tanto personal docente como administrativo señalan que los niños respetan las creencias religiosas de otras personas ya que se les informa conceptos básicos de otras religiones para que muestren respeto hacia ellas. Se destaca que la tolerancia es algo que aplicaran en su vida no solo en el aspecto religioso y que la buena práctica de este le facilitara establecer relaciones interpersonales y laborales.

En cuanto si considera que la formación religiosa influye en el comportamiento del estudiante, tanto personal docente como administrativo expresan que si impacta en sus acciones porque siempre llevan presente a Dios conociendo lo que es bueno y malo para ellos. Las enseñanzas espirituales favorecen a buena conducta aportando a la armonía del factor psicológico del menor, encontrarse en armonía le brindara seguridad y un buen nivel de autoestima.

En referencia a si creen que es en la familia el primer lugar donde se enseñan valores, tanto personal docente como administrativo sostienen que en casa donde se imparten muchos de los valores que acompañaran al menor en su vida, por lo que consideran muy importante el rol que ejerce la familia sobre los valores. Se concluye los valores guían al menor por lo que impactan en su calidad de vida, un niño con buenos valores será bien considerado por la sociedad, evitando así que sea excluido.

Sobre si inculcan al estudiante la importancia de mostrar respeto a los integrantes de su familia tanto personal docente como administrativo indican que se educa en el respeto hacia sus mayores y familiares. Esta enseñanza impacta en su calidad de vida porque ser respetuoso con su familia ocasiona que a cambio reciba afecto, esto mejorar su autoestima.

Conforme si toma en cuenta la comprensión de la realidad que rodea al estudiante al momento de inculcar sus enseñanzas, tanto personal docente como administrativo explican que mediante el dictado de clases acercan al menor a la realidad que los rodea, aplican la visualización de noticias en lenguaje de señas. La importancia de la educación radica en no solo brindar conocimientos sino también en desarrollar el juicio crítico. Analizar lo que sucede en su entorno abrirá puertas a la inclusión del niño con las demás personas.

6. Determinar las características del factor social como parte de la calidad de vida de niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Respecto si fomentan la integración del alumno con sus compañeros mediante el desarrollo de habilidades extracurriculares tanto personal docente como administrativo explican que, si desarrollan actividades de este tipo, como eventos deportivos. Se destaca que realizar

actividades junto a sus compañeros ayuda afianzar sus lazos amicales mediante la comunicación para lograr un objetivo en común.

Sobre si promueven la integración a diversos grupos que brinda la institución educativa tanto personal docente como administrativo expresan que cuentan con talleres en los que niño se desarrolla, como lo son talleres de danza, deporte y manualidades. Se indica que a pesar de sus limitaciones auditivas los menores son capaces de desarrollar otras habilidades que le hace ganar la admiración de quienes los rodean, elevando así su autoestima.

Anexo 5: Informe de Datos Complementarios según los Resultados

Tabla 29. Nivel alcanzado en las estrategias de marketing social en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Dimensiones	Muy deficientes		Deficientes		Regulares		Buenas		Muy buenas	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Estrategias de marketing social	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	60	100,0%	0	0,0%
Demanda	0	0,0%	0	0,0%	3	5,0%	55	91,7%	2	3,3%
Producto social	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	52	86,7%	8	13,3%
Política de precios	0	0,0%	0	0,0%	3	5,0%	53	88,3%	4	6,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

Los resultados del estudio dejan en evidencia que todo los investigados consideran buenas o muy buenas a las estrategias de marketing social implementadas por la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara; este nivel se explica por el manejo de la demanda, así como del producto social y de la política de precios, según la opinión del 95%, 100% y 95%, respectivamente.

Tabla 30. Nivel alcanzado en la calidad de vida de los niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019.

Dimensiones	Muy baja		Baja		Media		Alta		Muy alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Calidad de vida	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	59	98,3%	1	1,7%
Factor físico	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	45	75,0%	15	25,0%
Factor psicológico	0	0,0%	0	0,0%	2	3,3%	54	90,0%	4	6,7%
Factor social	0	0,0%	0	0,0%	18	30,0%	41	68,3%	1	1,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los padres de familia

En cuanto a la calidad de vida, el estudio también indica que la mayoría de los sujetos investigados considera que los niños con habilidades diferentes, evidencian un buen nivel en su calidad de vida, lo que se explica fundamentalmente por el buen nivel en el factor físico, psicológico y social.

Anexo 6: Validación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Freddy Castillo Palacios con ONI N° 02842237 Doctor
 en Ciencias Administrativas
 N° ANR: 1202528 de profesión lic. en Ciencias Administrativas
 desempeñándome actualmente como Docente T.P.
 en U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓


 Freddy Castillo Palacios
 C. O. P. N.º 343

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.


.....
Dr. 
DNI : 02842237
Especialidad : Administración / Finanzas
E-mail : fcastillo30@hotmail.com

“ESTRATEGIAS DE MARKETING SOCIAL PARA PROMOVER LA CALIDAD DE VIDA EN NIÑOS CON HABILIDADES DIFERENTES: SORDOMUDOS EN LA I.E. SEÑOR DE LA DIVINA MISERICORDIA, TALARA – PIURA 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				98	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				98	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				98	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																				98	


 Dr. Castillo Pineda
 I.E. SEÑOR DE LA DIVINA MISERICORDIA
 TALA RA - PIURA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jose Martin Lazo Sanchez con DNI N° 02778943 Licenciado en Ciencias Administrativas
 N° ANR: 23792 de profesión Administrador
 desempeñándome actualmente como Docente en la Escuela
 en Administración UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.




 Lic./Mg. José Martín Lazo Sánchez
 REG. UNIC. DE COLAB. 17 017 12

Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez
 DNI : 02778943
 Especialidad : Administrador
 E-mail : milazo@hotmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDES PALACIOS DE BRICCAÑO, con DNI N° 02845588 Doctor(a)
en CIENCIAS AD.
N° ANR: _____, de profesión Lic. AD
desempeñándome actualmente como DOCENTE
en U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.




 Lic. Adm. José Martín Lazo Sánchez
 REG. UNIC. DE COLOR. Nº 20112

Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez
 DNI : 02778943
 Especialidad : Administrador
 E-mail : milazo@hotmail.com

“ESTRATEGIAS DE MARKETING SOCIAL PARA PROMOVER LA CALIDAD DE VIDA EN NIÑOS CON HABILIDADES DIFERENTES: SORDOMUDOS EN LA I.E. SEÑOR DE LA DIVINA MISERICORDIA, TALARA – PIURA 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				99	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																			91		

Anexo 7: Confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Vegas Mendoza Lisseth
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Estrategias de marketing social para promover la calidad de vida en niños con habilidades diferentes; sordomudos en la I.E Señor de la Divina Misericordia, Talara - Piura 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre Estrategias de marketing
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>kuder Richardson</i> ()
	:	<i>Alfa de Cronbach</i> , (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	21-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.806
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Ítems iniciales: 15</p> <p>Ítems finales: 15</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.806 cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>


 Estudiante: Lisseth Vegas Mendoza
 DNI : 47789671


 LEMÍN ARANDO CERNA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 JOSÉPE SOR

Anexo 8: Matriz de Instrumento

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	INSTRUMENTO A		INSTRUMENTO B		INSTRUMENTO C		
						N° de ítems	Ítems	N° de ítems	Ítems	N° de ítems	Ítems	
¿Qué estrategias de marketing social se requieren para promover la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019?	Proponer estrategias de marketing social que favorezcan la promoción de la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019	Las estrategias de marketing social que deben proponerse para promover la calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos en la I.E. Señor de la Divina Misericordia, Talara – Piura 2019 son: estrategias basadas en la promoción de ideas de igualdad.	X: Estrategias de marketing social	X1.1	Número de niños que presentan la condición de sordomudos	Encuesta / Cuestionario			1	1		
				X1.2	Necesidades				1	2		
				X1.3	Satisfacción con el servicio actual				1	3		
				X1.4	Actitudes				1	4		
				X1.5	Servicio ofrecido				3	5,6,7		
				X1.6	Beneficios				2	8,9		
				X2.1	Limitaciones en el servicio				1	10		
				X2.2	Factores que determinan en precio del servicio				3	11,12,13		
			X2.3	Nivel de Precios			2	14,15				
			Y: Calidad de vida en niños con habilidades diferentes: sordomudos.	Y1.1	Habitos alimenticios	Encuesta / Cuestionario					2	16,17
				Y1.2	Participación en labor en casa						2	18,19
				Y1.4	Factor religioso						2	20,21
				Y1.5	Vida familiar						2	22,23
				Y1.6	Comprensión del entorno						1	24
Y1.7	Círculo amical							1	25			
Y2.1	Integración a grupos							1	26			
	Instrumento A	ESCALA DE CULTURA ORGANIZACIONAL						Aplicado a				
	Instrumento B	ESCALA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO						Aplicado a				
	Instrumento C	ESCALA PARA MEDIR RELACIONES INTERPERSONALES Y COMPORTAMIENTO INSTITUCIONAL DE LOS						Aplicado a				