



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Gestión Pública

TEMA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN
A LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN EL MINISTERIO
DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN QUEVEDO,
AÑO 2023

AUTORA

ING. SHIRLEY ABIGAIL MENDOZA INTRIAGO

DIRECTORA

ING. MARIELA ANDRADE ARIAS, Ph.D

QUEVEDO – ECUADOR

2025

CERTIFICACIÓN

Ing. Mariela Andrade Arias, Ph.D; Directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública.

CERTIFICA:

Que la ING. SHIRLEY ABIGAIL MENDOZA INTRIAGO, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023”** el mismo que ha sido revisado en todos sus componentes por lo que se encuentra apto para la presentación y aprobación ante el organismo respectivo.

Quevedo, 13 de abril del 2025

Ing. Mariela Andrade Arias, Ph.D
Directora

AUTORÍA

Los resultados del presente proyecto de investigación titulado “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023” son de exclusiva responsabilidad de la autora por ello extendiendo el presente documento a la Facultad de Posgrado y por su intermedio a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo para que pueda hacer uso de los contenidos como material de consulta académica para nuevas investigaciones .

SHIRLEY MENDOZA

Ing. Shirley Abigail Mendoza Intriago

AUTORA

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo de investigación a mi familia. En especial a mi madre quien me fortalece con sus oraciones siempre, intercediendo por mí ante el **PADRE CELESTIAL**.

También quiero dedicarle esta investigación a mis hermanos, sobrinos y cuñado por brindarme su apoyo hasta la culminación de este proyecto, Dios los envió para que hoy también sean parte de este logro, puedo decir con toda certeza, sin su ayuda no habría sido posible

AGRADECIMIENTO

MI PROFUNDA GRATITUD A MI DIOS TODOPODEROSO, quien me ha dado la salud y la sabiduría para culminar con éxito esta maestría.

A mi madre, Teresita Intriago, por sus oraciones constantes y sus bendiciones, las cuales me alcanzaron y me sostuvieron en este trayecto de mi vida.

A mi familia, hermanos, sobrinos, cuñado, por su apoyo incondicional.

Quiero también agradecer a **mis pastores de la congregación**, por sus oraciones y palabras de aliento cuando más lo necesité.

Por último, agradezco a todas esas personas especiales que de alguna manera contribuyeron en la culminación de este proyecto. ¡El Señor los bendiga!

PRÓLOGO

La investigación titulada “Gestión administrativa y su incidencia en la atención a los usuarios con discapacidad física en el Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Quevedo, año 2023”, expresa un importante en el contexto de la administración pública, este proyecto de investigación se basa en la calidad de la atención a personas con discapacidad física dentro del MIES en el cantón Quevedo.

Esta investigación aborda elementos claves que impactan en la atención de personas con discapacidad física, la efectividad de la gestión administrativa en la prestación de servicios inclusivos y eficientes para uno de los grupos más vulnerables de la sociedad. A través de una metodología mixta, que combina enfoques cualitativos y cuantitativos, a partir de evaluar la incidencia de los procesos administrativos en la accesibilidad y calidad de los servicios proporcionados por el MIES a partir de la aplicación del método SERVPERF, validado por su contenido y confiabilidad, permite identificar áreas críticas y proponer mejoras concretas para optimizar la atención de usuarios con capacidades físicas.

Uno de los aportes más significativos de este estudio radica en la identificación de áreas de mejora en la gestión de recursos y la coordinación interinstitucional. Los resultados revelan que, a pesar de los esfuerzos del MIES, la satisfacción de los usuarios es regular con una efectividad general del 78%. Esto subraya la necesidad de implementar estrategias más efectivas que garanticen una atención más ágil, personalizada e inclusiva. Además, sirve como base para el desarrollo de políticas públicas más inclusivas



Econ. Roger Yela Burgos, Ph.D.
Docente Universitario

RESUMEN

El estudio se centra en la gestión administrativa y su impacto en la atención a usuarios con discapacidad física en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) del cantón Quevedo en 2023. El objetivo general es evaluar la gestión administrativa y su incidencia en la atención a estos usuarios en el MIES de Quevedo. La metodología empleada incluye investigación descriptiva y exploratoria. Se utilizaron métodos analíticos, inductivos y deductivos. La población estudiada consta de 326 usuarios con discapacidades físicas y 5 funcionarios administrativos. Se aplicaron entrevistas al personal administrativo y encuestas a los usuarios. La fiabilidad de los instrumentos se evaluó con el Alfa de Cronbach 0.939. Los resultados revelan deficiencias en los procesos administrativos que afectan la calidad del servicio, como la falta de agilidad en la gestión y la limitada priorización según el grado de discapacidad. La efectividad de la gestión administrativa se sitúa en un 78%, lo que indica un nivel de satisfacción bueno, pero con áreas de mejora. Se identificó la necesidad de fortalecer la coordinación interinstitucional y optimizar la atención a los usuarios más vulnerables.

Palabras clave: Administración, Discapacidad Física, Servicios sociales, Inclusión, Atención integral

ABSTRACT

The study focuses on administrative management and its impact on the care of users with physical disabilities in the Ministry of Economic and Social Inclusion (MIES) of the Quevedo canton in 2023. The general objective is to evaluate administrative management and its impact on the care of these users at the MIES of Quevedo. The methodology used includes descriptive and exploratory research. Analytical, inductive and deductive methods were used. The population studied consists of 326 users with physical disabilities and 5 administrative officials. Interviews were applied to administrative staff and surveys to users. The reliability of the instruments was evaluated with Cronbach's Alpha 0.939. The results reveal deficiencies in the administrative processes that affect the quality of the service, such as the lack of agility in management and limited prioritization according to the degree of disability. The effectiveness of administrative management is 78%, which indicates a good level of satisfaction, but with areas for improvement. The need to strengthen inter-institutional coordination and optimize care for the most vulnerable users was identified.

Keywords: Administration, Physical Disability, Social Services, Inclusion, Comprehensive Care.

ÍNDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	ix
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Problema General	4
1.3.2. Problemas Derivados	4

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	9
2.1.1. Gestión Administrativa.....	9
2.1.2. Objetivo de la administración	10
2.1.3. Gestión administrativa en las instituciones	10
2.1.4. Importancia de la gestión administrativa	11
2.1.5. Planificación estratégica.....	11
2.1.6. Gestión pública.....	12
2.1.7. Diferencia entre gestión pública y administración pública	12
2.1.8. Servicio público	13
2.1.9. Calidad del servicio público.....	13
2.1.10. Eficiencia.....	14

2.1.11. Eficacia.....	14
2.1.12. Eficiencia Administrativa.....	14
2.1.13. Discapacidad	15
2.1.14. Persona con discapacidad.....	15
2.1.15. Derechos humanos	16
2.1.16. Derechos de las personas con discapacidad	16
2.1.17. Recursos humanos en la administración	17
2.1.18. Inclusión social.....	18
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
2.2.1. Origen de la administración pública	18
2.2.2. Estructura de la administración pública	19
2.2.3. La administración y la inclusión social	20
2.2.4. Gestión administrativa y calidad del servicio	21
2.2.5. Gestión administrativa en el contexto de la atención a la discapacidad....	22
2.2.6. Políticas públicas en Ecuador para personas con discapacidad	24
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	25
2.3.1. CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR	25

2.3.2. Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-112,	27
2.3.3. Ley Orgánica de Discapacidades	27
2.3.4. Código Orgánico Integral Penal (COIP)	28
2.3.5. Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).....	29
2.3.6. Norma técnica servicio de atención en el hogar y la comunidad para personas con discapacidad - Subsecretaría de Discapacidades	29
2.3.7. Norma técnica servicio de atención en centros diurnos de desarrollo integral para personas con discapacidad. Subsecretaría de Discapacidades.	32
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	35
3.2.1. Método analítico.....	35
3.2.2. Método inductivo	35
3.2.3. Método deductivo.....	36
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	36
3.3.1. Población y muestra	36
3.3.2. Técnicas de investigación	37

3.3.3. Instrumentos de la Investigación.....	38
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	38
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	39
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	39
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
4.1. Procedimientos administrativos del MIES en la atención a los usuarios con discapacidad física.....	43
4.1.1. Entrevista realizada al personal administrativo del Ministerio de Inclusión Económica y Social.	47
4.1.2. Encuesta a usuarios y familiares con discapacidad física del Ministerio de Inclusión Económica y Social.	52
4.2. Nivel de efectividad de la gestión administrativa en la atención a los usuarios con discapacidad física del MIES.	74
4.3. Estrategias de mejora en base a los factores que limitan la efectividad de la atención a los usuarios con discapacidad física en el MIES del cantón Quevedo.	79
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
5.1. CONCLUSIONES.....	90
5.2. RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94

ANEXOS	104
--------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala de Likert	38
Tabla 2. Cálculo de la eficiencia	41
Tabla 3. Análisis de los procedimientos administrativos.	46
Tabla 4. Entrevista dirigida al personal administrativo.....	49
Tabla 5. Datos del género del encuestado	52
Tabla 6. Datos de la edad del encuestado.....	53
Tabla 7. Grado de discapacidad física por género.....	55
Tabla 8. Análisis de fiabilidad.....	56
Tabla 9. Nivel de satisfacción con el tiempo de respuesta.	57
Tabla 10. Nivel de satisfacción con los procedimientos.	58
Tabla 11. Documentación entregada completa.....	59
Tabla 12. Proporciona información clara y consistente.	60
Tabla 13. Confiabilidad en el sistema del MIES.....	62

Tabla 14. Atención a los usuarios.....	63
Tabla 15. Prestación del servicio ágil.....	63
Tabla 16. Personal capacitado.	64
Tabla 17. Instalaciones del MIES.....	65
Tabla 18. Calidad de atención.	66
Tabla 19. Confianza en el personal administrativo.	67
Tabla 20. Instrucciones claras sobre los procedimientos.	68
Tabla 21. Confianza en la resolución de problemas.	68
Tabla 22. Calidad del trato por parte de los administrativos.....	69
Tabla 23. Calidad de los procedimientos para cubrir las necesidades.	70
Tabla 24. Calidad de las instalaciones.....	71
Tabla 25. Calidad de los espacios de atención.	72
Tabla 26. Espacios señalizados.	73
Tabla 27. Análisis de la eficacia.	75
Tabla 28. Cálculo de la eficiencia.	77
Tabla 29. Estrategias.	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de atención a personas con discapacidad.	43
Figura 2. Ingreso al centro de atención a personas con discapacidad.....	44
Figura 3. Atención a personas con discapacidad en la institución.....	45
Figura 4. Datos del género del encuestado.	53
Figura 5. Datos porcentuales de la edad del encuestado.....	54
Figura 6. Grado de discapacidad física por género.....	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado Anti-plagio.....	104
Anexo 2. Solicitud del MIES.....	105
Anexo 3. Encuesta a los usuarios.....	1077
Anexo 4. Resultados de las encuestas.....	1111
Anexo 5. Procesamiento de los datos en el programa.	1111
Anexo 6. Entrevista al personal administrativo del MIES - QUEVEDO.....	1122

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa desempeña un papel esencial en el desarrollo de las actividades de cualquier organización, ya que tiene la capacidad de coordinar y dirigir acciones relacionadas con el cumplimiento de los objetivos del proceso administrativo, lo que resulta en una administración eficiente (Pin y Salazar, 2023). En el contexto de la atención a personas con discapacidad, la gestión administrativa enfrenta diversos desafíos, como la implementación desigual de políticas públicas y la adaptación de marcos regulatorios. La eficiencia en la gestión administrativa es crucial para alcanzar los objetivos de inclusión y equidad (Sierra *et al.*, 2022).

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2020), aproximadamente el 1,5% de la población ecuatoriana presenta algún tipo de discapacidad, y de este porcentaje, una parte significativa enfrenta barreras en el acceso a servicios básicos y a la atención adecuada. Este panorama refleja la necesidad urgente de optimizar los procesos administrativos que afectan la atención a las personas con discapacidad física, especialmente en las políticas implementadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

En Ecuador, el MIES es la entidad encargada de coordinar y supervisar las políticas públicas orientadas a garantizar el bienestar de las personas con discapacidad. La efectividad de la gestión administrativa del MIES no solo influye en el acceso a recursos, sino también en la calidad de los servicios brindados. Una adecuada implementación de las políticas y programas es clave para mejorar la atención que reciben las personas con discapacidad física (MIES, 2023).

En el cantón Quevedo, en la provincia de Los Ríos, la gestión administrativa del MIES juega un rol crucial en la coordinación y supervisión de las políticas dirigidas a este sector poblacional. Sin embargo, el contexto socioeconómico y cultural local puede influir en la implementación y adaptación de estas políticas públicas. En este sentido, es esencial realizar una evaluación exhaustiva de la gestión administrativa para identificar posibles brechas y áreas de mejora que fortalezcan la inclusión y optimicen los procesos administrativos.

La finalidad de esta investigación es evaluar cómo la gestión administrativa del MIES en Quevedo incide en la atención a los usuarios con discapacidad física, identificando las deficiencias existentes y proponiendo recomendaciones para mejorar la eficiencia y cobertura de los servicios brindados. El propósito es contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad a través de la optimización de los procesos administrativos en el MIES.

El presente proyecto de investigación está estructurado en cinco capítulos, los cuales abarcan los siguientes aspectos: Capítulo I: Presenta la contextualización del problema, describiendo la situación actual, los objetivos generales y específicos, así como la justificación del estudio. Capítulo II: Incluye el marco conceptual, el marco teórico basado en estudios anteriores y el marco legal de la investigación.

Capítulo III: Detalla la metodología empleada, especificando el tipo y diseño del estudio, la muestra y los instrumentos y procedimientos utilizados en la recolección de datos. Capítulo IV: Describe el procedimiento administrativo de la investigación y las estrategias desarrolladas. Capítulo V: Presenta los resultados clave y, a partir de estos, sugiere acciones o áreas de mejora basadas en los análisis realizados.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“La verdadera inclusión comienza cuando entendemos que la discapacidad no está en la persona, sino en las barreras que la sociedad no ha eliminado.”

Adaptado de Eduardo Galeano —

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El presente proyecto de investigación se lleva a cabo en el Ministerio de Inclusión Social y Económica (MIES) en Quevedo, provincia de Los Ríos, Ecuador. El MIES es la entidad encargada de coordinar políticas públicas para la inclusión social y económica de grupos vulnerables. Aunque Ecuador ha avanzado en la creación de normativas para garantizar los derechos de las personas con discapacidad, la implementación efectiva de estas políticas enfrenta aún varios desafíos.

En el cantón Quevedo, el MIES ha implementado programas de atención integral para personas con discapacidad, pero persisten problemas significativos en cuanto a cobertura y acceso en las zonas rurales y periféricas, lo que limita la capacidad de los usuarios para acceder a servicios esenciales. En términos de tangibilidad (una de las variables del modelo SERVPERF), se observa que la infraestructura y los recursos, como el transporte adaptado y la señalización accesible, son insuficientes, lo que dificulta el acceso a los servicios ofrecidos por el MIES. A nivel de fiabilidad, la falta de coordinación interna y la excesiva burocracia generan demoras en la atención, lo que afecta la calidad y continuidad de los servicios brindados.

La capacidad de respuesta del MIES se ve limitada por la falta de personal capacitado en temas de atención personalizada, lo que impacta negativamente la calidad de los servicios. El personal administrativo no siempre está preparado para brindar una atención eficiente y adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad, lo que contribuye a una baja percepción de seguridad por parte de los usuarios.

Además, la empatía hacia las personas con discapacidad es limitada, ya que se observa una escasa integración de la comunidad y una falta de programas efectivos de inclusión social y laboral. Esto restringe la autonomía y el desarrollo de las personas con discapacidad en la región, afectando su calidad de vida. La ausencia de un sistema eficiente de monitoreo y seguimiento de los procesos administrativos impide identificar y corregir fallas en la atención, lo que repercute en una atención deficiente y en una baja satisfacción de los usuarios.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Se han identificado múltiples barreras para el acceso a los servicios destinados a personas con discapacidad física en el MIES, que incluyen factores como la dispersión geográfica y las limitaciones de infraestructura. La variable independiente en este caso es la gestión administrativa del MIES, que está directamente influenciada por factores como la ubicación de los centros de atención, la infraestructura disponible y la capacitación del personal. Muchos usuarios deben desplazarse largas distancias para acceder a las oficinas o centros de atención, lo que representa un obstáculo significativo, especialmente para aquellos con movilidad reducida. Estos desafíos deben ser evaluados y resueltos para asegurar una accesibilidad real y efectiva a los servicios para este grupo poblacional.

A pesar de los esfuerzos del MIES por mejorar la inclusión social, la calidad de la atención sigue siendo inconsistente. Los usuarios con discapacidad física en Quevedo, incluidos niños, adolescentes y adultos mayores, experimentan niveles de servicio diversos, con algunas áreas ofreciendo atención adecuada y otras con estándares deficientes. La variable dependiente es la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios, que se ve afectada por factores como la disponibilidad de servicios

especializados, la actitud del personal y la adecuación de las instalaciones. Esta variabilidad en la calidad de la atención refleja una falta de estandarización y eficiencia en los procesos administrativos, lo que limita el impacto de los programas de inclusión y afecta la experiencia de los usuarios. La falta de uniformidad en el servicio está directamente relacionada con la gestión administrativa, y su mejora podría elevar la calidad de los servicios brindados a las personas con discapacidad física en el cantón Quevedo.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿Cómo incide la gestión administrativa del MIES en la calidad de la atención a los usuarios con discapacidad física en el cantón Quevedo?

1.3.2. Problemas Derivados

¿Cuáles son los procesos administrativos utilizados en la atención a los usuarios con discapacidad física en el MIES del cantón Quevedo?

¿Cuál es el nivel de efectividad de la gestión administrativa en la atención a los usuarios con discapacidad física en el MIES del cantón Quevedo?

¿Qué factores limitan la efectividad de la atención a los usuarios con discapacidad física en el MIES del cantón Quevedo?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: MIES Quevedo

AREA: Administrativa

LÍNEA: Estudio de los factores que impulsen el desarrollo económico y social de los grupos poblacionales del área de influencia de la UTEQ.

LUGAR: Quevedo, provincia de Los Ríos

TIEMPO: Año 2023

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la atención a los usuarios con discapacidad física en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) del cantón Quevedo, año 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar los procesos administrativos utilizados en el MIES para la atención a los usuarios con discapacidad física en el cantón Quevedo.
- Determinar el nivel de efectividad de la gestión administrativa del MIES en la atención a los usuarios con discapacidad física en el cantón Quevedo.
- Identificar las estrategias de mejora en base a los factores que limitan la efectividad de la atención a los usuarios con discapacidad física en el MIES del cantón Quevedo.

1.6.JUSTIFICACIÓN

La administración pública desempeña un papel clave para mejorar los servicios de los grupos vulnerables, como las personas con discapacidad física. Por esta razón, en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) del cantón Quevedo, es indispensable examinar cómo las prácticas administrativas impactan en la calidad de la atención ofrecida a estos usuarios.

Según Rubio *et al.* (2022), es vital que las municipalidades proporcionen formación a sus empleados en gestión administrativa y en métodos de administración adaptados a sus modos de trabajo y aprendizaje, con el objetivo de optimizar la calidad del servicio dirigido a las personas con discapacidad.

En relación con lo mencionado, este análisis es relevante ya que explora la relación entre los procesos administrativos y la percepción que tienen los usuarios con discapacidad física sobre los servicios que reciben, lo cual es crucial para garantizar una atención equitativa e inclusiva.

Como se ha señalado, Sarmiento y Tarazona (2019) subraya que la percepción de los empleados de una institución pública sobre la calidad del servicio es diversa, aunque en general es positiva en aspectos como la cooperación entre usuarios internos y el reconocimiento de su labor. Los grupos vulnerables suelen encontrar obstáculos para acceder a servicios de calidad, a pesar de los esfuerzos realizados por las instituciones públicas para mejorar en el corto plazo.

En este contexto, evaluar la eficiencia de los procesos administrativos del MIES permitirá identificar áreas de mejora y formular estrategias que promuevan la inclusión

de personas con discapacidad física. Por ende, esta investigación se alinea con los objetivos del desarrollo sostenible, de manera especial en reducir la desigualdad. La estrategia más efectiva es implementar una política de atención que evalúe y controle periódicamente los procesos críticos, en conjunto con programas públicos regulados (Ávila *et al.*, 2012).

Dado a lo anterior, es indispensable realizar una evaluación detallada que permita formular recomendaciones fundamentadas en los resultados obtenidos.

Este estudio podría servir de base para el desarrollo de políticas públicas más inclusivas y efectivas. Por lo tanto, una mejor administración de recursos y una atención adecuada a las personas con discapacidad refuerzan la legitimidad institucional y fomentan una sociedad más justa.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN

“La discapacidad no define a una persona, pero nuestra capacidad para atenderla define nuestra humanidad.”

Adaptado de Mahatma Gandhi —

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión Administrativa

González *et al.* (2020) indica que la gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control, está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo.

Para Sierra *et al.* (2022) La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar, una adecuada gestión administrativa se forma en una sinergia constante de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de recursos que, siempre tendrán la característica de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas provocan en las organizaciones un impacto positivo.

Ambos autores concuerdan que la gestión administrativa se fundamenta en las funciones clásicas del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control. González *et al.* (2020), destacan el carácter operativo, con énfasis en la supervisión de las operaciones, el correcto uso de los recursos y un flujo de información efectivo. Por otro lado, Sierra *et al.* (2022) subrayan un enfoque sistémico y estratégico, resaltando la coherencia en las acciones, la escasez de recursos y la necesidad de decisiones acertadas para maximizar el impacto organizacional. En conjunto, ambos conceptos ofrecen una visión integral donde la eficiencia operativa y la estrategia se combinan para lograr objetivos organizacionales en un entorno dinámico.

2.1.2. Objetivo de la administración

La administración, como proceso integral, juega un papel clave en la transformación de los objetivos organizacionales en acciones concretas.

Según Muñoz *et al.* (2020) consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos.

Por otro lado Silva *et al.* (2018) menciona que el objetivo de la administración es dirigir las actividades de cualquier organización, con o sin ánimo de lucro, en la mejor manera posible. Para ello se vale de diferentes herramientas que han sido desarrolladas con el tiempo.

Ambos enfoques coinciden en la importancia de la administración como medio para coordinar y optimizar recursos, asegurando tanto la eficiencia operativa como el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.1.3. Gestión administrativa en las instituciones

La gestión administrativa es integral y ejecutora de actividades coherentemente definidas con el fin de lograr los objetivos fijados mediante la implementación y gestión oportuna del proceso administrativo: planificar, dirigir, organizar, controlar las funciones de la organización, permitiendo adherirse a un proceso definido con resultados efectivos (Moreira y Navarrete, 2022).

La Gestión de Administración del sector público es la institución integrada por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado (Mendoza *et al.*, 2018).

2.1.4. Importancia de la gestión administrativa

Una de las formas más sencillas de la administración, en nuestra sociedad, es la administración del hogar y una de las más complejas la administración pública. La importancia de la administración se ve en que está imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad (Gutiérrez, 2017).

2.1.5. Planificación estratégica

Ore, Olortegui, & Ponce, (2020) ha conceptualizado el planeamiento estratégico como un proceso organizado y sistemático, por medio de cual una institución o empresa crea un plan de acciones desde una situación actual a un futuro deseado. De igual forma se debe tener establecido un número de consideraciones para una toma de decisiones (Valencia, 2022).

En las administraciones públicas, entre las que se ubican las entidades que forman parte de la administración local, incluyendo las entidades de derecho público y de derecho privado, se realizan actividades de planificación de los servicios que prestan, por lo tanto,

la tarea de planificar forma parte del quehacer de cualquier organización, ya sea de ámbito privado o público, lucrativa o no (Molina, 2020).

Ambos autores coinciden en que el planeamiento estratégico es una actividad esencial y estructurada para cualquier organización, independientemente de su naturaleza, y es un pilar fundamental para guiar a las organizaciones hacia el logro de sus metas, asegurando un enfoque claro y estructurado.

2.1.6. Gestión pública

Desde el punto de vista de Cruz y Díaz (2020) La Gestión pública se refiere a administrar el recurso económico de una región, estado o país, y el capital humano que labora en las empresas del estado, para lograr el manejo adecuado de políticas y normativas establecidas de manera que la gestión sea más efectiva.

La gestión pública para los actores sociales es una estructura diseñada para resolver situaciones complejas que afectan a la ciudadanía, y que por sus propios medios no puede hacer. Su conducta está basada bajo dos vertientes: lo político y lo gerencial; en el primer caso asumir posiciones de liderazgo social, y en el segundo como instrumento de buen gobierno como proyección de lo local (Vegas, 2017).

2.1.7. Diferencia entre gestión pública y administración pública

La gestión pública marca tendencias vinculadas a la gerencia estratégica y estilos particulares de abordaje para el logro de planes y proyectos; la administración pública basa su accionar en normas y principios legales para su rígido accionar, cuya estructura burocrática representa en sí misma los niveles de autoridad, legitimidad y legalidad (Vegas, 2017).

2.1.8. Servicio público

Según Huamaní *et al.* (2022) Los servicios públicos son un conjunto de bienes y actividades que mediante la administración se pueden satisfacer necesidades.

A su vez, Castillo (2022) menciona que los servicios públicos son la prestación continua, originariamente a cargo del Estado, de determinadas actividades para la satisfacción permanente de las necesidades inherentes al interés general.

Jaramillo y López (2021) indican que dentro de la Administración Pública se encuentra el servicio público como una de las principales actividades que el Estado debe de asumir y de velar por los intereses de quienes integran un determinado pueblo, Nación o País y, que por razones considerables y estipuladas en la Carta Magna la deben de acatar propiamente los organismos e instituciones del Estado.

2.1.9. Calidad del servicio público

El Gobierno del Ecuador (2018) indica que la calidad de un servicio no solamente responde a requisitos normativos, sino que se traduce en la satisfacción de los usuarios. Cuando se habla de calidad en los servicios públicos, se refiere a la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos.

Los servicios públicos de calidad son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía exige una administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites.

2.1.10. Eficiencia

La eficiencia es una herramienta que mide los factores internos de la organización, dedicada a los aspectos económicos y técnicos, mismo que buscan minimizar los costos para transformar los insumos en productos, la cual debe evaluar metas y medir su desempeño y alcance (Ramírez *et al.*, 2022).

La gestión pública debe seguir el principio de eficiencia, comprendido como la optimización de los resultados alcanzados por la Administración Pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución (Rodríguez, 2019).

2.1.11. Eficacia

Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno (Rojas *et al.*, 2018).

A su vez Rodríguez (2019) define a la eficacia como la calidad en la gestión pública comprende cumplir con el principio de eficacia, entendido como la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano

2.1.12. Eficiencia Administrativa

Una gestión administrativa con eficiencia minimiza los costos y optimiza las ganancias. Por lo tanto se puede decir que una empresa es eficiente cuando obtiene resultados deseados mediante la utilización correcta de recursos (Sarzoza *et al.*, 2019).

2.1.13. Discapacidad

La discapacidad es la limitación que tiene una persona para realizar determinadas actividades de la vida diaria debido a una deficiencia en sus funciones por causas genéticas, congénitas o adquiridas (Arteaga *et al.*, 2022).

La Organización Mundial de la Salud (2023) Indica que las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

Por otra parte, Santisteban (2021) argumenta que la discapacidad va más allá de las alteraciones estructurales o funcionales, pues implica la limitación en la realización de diversas actividades que incluye las actividades de la vida diaria, básicas cotidianas e instrumentales que permiten al individuo funcionar en diferentes niveles.

Así mismo, menciona que por lo general la discapacidad está asociada a una situación de desventaja y vulnerabilidad, esto debido al grado de dependencia de las personas a un tercero para la realización de las actividades

2.1.14. Persona con discapacidad

Se considerará persona con discapacidad a toda persona que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales y/o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente se ve restringida en al menos un treinta por ciento de su capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal, en el desempeño de sus funciones o actividades habituales (CONADIS, 2014).

2.1.15. Derechos humanos

Medina (2020) relata que el devenir histórico muestra como la concepción de los derechos humanos se ha ido modificando, atendiendo a distintos criterios y corrientes de pensamiento, pero que principalmente obedecen a: su naturaleza, su origen, su contenido y a la materia a que se refieren, clasificándolos así en 3 partes, primera, segunda y tercera generación.

Primera generación: Integran los derechos civiles y políticos orientados a garantizar la libertad individual frente a los demás individuos su derecho a la dignidad, integridad física y autonomía frente al estado, principalmente, estableciendo un equilibrio entre institución y ciudadano, es decir defienden al ciudadano principalmente frente al Estado (Medina, 2020).

Segunda generación, lo constituyen los derechos de tipo adictivo, económicos, sociales y culturales relacionados con la igualdad de los individuos, constituyen una obligación de hacer del Estado y son de satisfacción progresiva de acuerdo a las posibilidades económicas del mismo (Aguilar, 1998).

Estos autores concuerdan en que son aquellos encaminados a proteger a grupos de personas, poblaciones que comparten intereses comunes –que pueden caracterizarse como minorías- de ser discriminados, por edad, origen étnico, religión, orientación sexual, etc.

2.1.16. Derechos de las personas con discapacidad

El Centro de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad (2024) expresa que, las personas con discapacidad tienen derecho a acceder a todos los aspectos de la

sociedad en pie de igualdad con otras personas, incluyendo el entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, y otras instalaciones y servicios públicos. Así mismo, tienen derecho a la vida, los países deben adoptar todas las medidas necesarias para asegurar que las personas con discapacidad puedan disfrutar efectivamente este derecho en igualdad de condiciones con los demás y a su vez, también tienen derecho al reconocimiento como personas ante la ley.

2.1.17. Recursos humanos en la administración

Armijos *et al.* (2019) cita a Escobar (2013) quien dice que, la administración de recursos humanos es una función eminentemente directiva, macro-organizacional, dinámica y en constante transformación. Se encuentra vinculada al desarrollo y a la flexibilización de los sistemas de trabajo y al cambio, sus ciclos de actividad son a largo plazo y su orientación son de carácter estratégico.

De acuerdo con estudios recientes, el recurso humano desempeña un papel crucial en la gestión de calidad y la competitividad empresarial (Vallejo y Calderón, 2023). En el contexto específico de las empresas, estudios como el de Maldonado *et al.* (2022) manifiestan que la gestión eficaz de los recursos humanos es un factor clave para lograr altos estándares de calidad y aumentar la competitividad en el mercado local.

Se observa que los autores coinciden en que una adecuada gestión del recurso humano es fundamental para garantizar una administración eficiente, lo que a su vez contribuye a brindar una atención de calidad y beneficia directamente a los usuarios.

2.1.18. Inclusión social

La inclusión social surge como oposición a la exclusión social; este término se emplea frecuentemente en relación a personas con discapacidad mental o física, grupos con desventajas sociales, grupos étnicos, adictos, individuos sin seguridad social (Guamán *et al.*, 2019).

A su vez, Guamán *et al.* (2019) cita a Fernández (2007), quien indica que la inclusión social es una función importante en la mejora de la calidad de vida e influye notablemente en el desarrollo posterior del éxito personal, social y escolar.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Origen de la administración pública

El estudio de aspectos de la gestión administrativa y sus modelos es de mucha importancia para fundamentar la investigación actual (Andrade, 2020). De acuerdo a Subía y Diego (2020) fue Henry Fayol quien por primera vez concibió la administración como una función universal de las empresas, la cual comprendía un proceso dividido en las etapas de previsión, organización, dirección, coordinación y control.

La administración de empresas es considerada fundamental por diversos autores debido a su papel central en el funcionamiento eficiente y efectivo de las organizaciones. Para Peter Drucker afirma que la administración consiste en definir claramente la misión de la corporación y motivar las energías humanas para el cumplimiento de dicha tarea (Romero *et al.* 2022). Por su parte Elton Mayo en una de sus teorías de las relaciones humanas y la administración invita a las empresas a revisar sus enfoques tradicionales, buscando un equilibrio entre la productividad y la satisfacción laboral, lo cual se traduce

en un entorno de trabajo más alineado con las necesidades humanas (Martínez, 2023). A su vez, Henry Mintzberg, en su libro *The Nature of Managerial Work*, concluyó que, frente a la imagen de las empresas como lugares de orden y disciplina, “el trabajo diario de los gestores eficientes implica una gestión de las situaciones caóticas, imprevisibles y desordenadas, donde no resulta sencillo distinguir lo trivial de lo esencial, por ello, indica que la administración es esencial porque los gerentes actúan como el eje que conecta las estrategias con las operaciones diarias. Una administración efectiva asegura que las decisiones estratégicas se traduzcan en resultados tangibles (IEB, 2021).

2.2.2. Estructura de la administración pública

Fuentes y Fárez (2019) en su estudio sobre la Realidad de las estructuras organizacionales en el sector público ecuatoriano, indican que las instituciones tanto públicas como privadas están muy focalizadas en optimizar sus estructuras organizacionales por lo que emplean estrategias como la gestión de procesos, descentralización en la toma de decisiones y mejoramiento continuo, entre las más importantes, para el cumplimiento de sus competencias y para responder a las demandas de clientes y/o ciudadanía. Así mismo mencionan que en el caso de las instituciones públicas del estado ecuatoriano, para alcanzar su misión y objetivos, se tornó importante el contar con una estructura operativa basada en procesos que facilite su interacción con otros procesos, su eficiencia y el cumplimiento de objetivo.

Por su parte, Napurí (2020) indica que la Administración pública se gestiona de acuerdo a un conjunto de consideraciones que permitan hacer eficiente su labor. En primer lugar, la planificación o planeamiento, que implica la determinación de objetivos a obtener, lo cual, a su vez, requiere la elaboración de planes necesarios para la generación

de dichos objetivos, en segundo lugar, la gestión administrativa requiere una organización, lo cual implica determinar la forma en que se distribuyen las actividades a realizar. Al organizar, se coordinan los recursos y las acciones de una entidad determinada. Como tercera de las actividades, se encuentra la actividad de dirección, que consiste en guiar la gestión, una vez que se ha determinado la estructura organizativa. Finalmente, la gestión administrativa requiere de la actividad de control, donde se verifica que ella haya generado los resultados esperados, conforme los planes diseñados por la entidad.

Por otro lado, Robles (2022) realiza un estudio sobre las percepciones de la burocracia en Ecuador basándose en el pensamiento de Max Weber el cual considera que la estructura burocrática de la administración basada en normas racionales, jerarquía, especialización y reglas impersonales. Considera que estas características permiten una mayor eficiencia y previsibilidad en la gestión pública, así mismo, en sus diversos aportes teóricos, sostiene que el problema de la burocracia hace que el ejercicio diario de la administración del Estado Moderno esté en manos de una burocracia legal-racional y del fenómeno del despotismo burocrático.

2.2.3. La administración y la inclusión social

Torres (2021) cita a Kachinovsky *et al.* (2017) los cuales realizaron un análisis del plan CEIBAL y su apoyo a la inclusión social. El estudio buscó conocer la percepción de las familias beneficiarias y los integrantes de la escuela sobre el Plan CEIBAL, los resultados demostraron que el interés y entusiasmo de las maestras, familia y escuela contribuyen a obtener excelentes resultados, los cuales mejoraron la vida de la familia, en su educación, trabajo, inclusión digital, comunitaria y ciudadana. Torres concluyó que

existe relación significativa positiva moderada entre gestión administrativa e inclusión social en este programa.

Por otro lado y asociado al sistema económico, Santana *et al.* (2022) Expresa que el fin principal de la gestión pública es el fin social, que involucra la formulación y ejecución de proyectos de aplicación de políticas públicas; destinadas al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, lo que implica su protección y la garantía de sus derechos de salud, educación, vivienda, etc. De allí que es importante examinar la inversión social que hace cada Estado para financiar proyectos de infraestructura de servicio social y desarrollo, a través de los diferentes niveles de los gobiernos.

2.2.4. Gestión administrativa y calidad del servicio

Para Mendoza (2018) la calidad de servicio debe cumplir con ciertas dimensiones como son: la dimensión técnica referida a que el prestador cuente con conocimientos, habilidades para la realización de procedimientos adecuados y oportunos de conformidad con las necesidades del cliente, la dimensión interpersonal referida a la interacción entre prestador y cliente en la actividad de atención, respeto y cordialidad mutua, por último, la dimensión de infraestructura que son las características del lugar como la limpieza, iluminación y ventilación del ambiente.

Sin embargo, Ponce *et al.* (2022) expresan que con el paso del tiempo, la gestión administrativa se ha convertido en un arma poderosa y muy necesaria para cualquier empresa. La disminución al máximo de los errores conlleva a la obtención de grandes beneficios y esto se logra con un buen sistema de gestión y una buena gestión administrativa, puesto que ésta pretende implantar cada vez más procesos eficientes en la compañía enfocados, principalmente, a la consecución de sus objetivos, esto provocará

clientes y empleados más satisfechos. Los encargados de hacer que los trabajadores entreguen un buen servicio a los usuarios son los directivos puesto que, el estimular y ayudar a los empleados para que mantengan su atención centrada en las necesidades del usuario y lograr que adquieran un buen nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayudar, infundirá en los clientes el deseo de contar su experiencia a otras personas y de regresar a la institución.

2.2.5. Gestión administrativa en el contexto de la atención a la discapacidad

Ecuador a través de estudios realizados por el CONADIS ha determinado que existen más de 1'600.000 personas con discapacidad, lo cual representa el 12.14% de la población total, debemos tomar en cuenta que la discapacidad es la pérdida o disminución de funciones anatómicas y/o psicológica (Arteaga *et al.*, 2022).

La gestión administrativa eficiente es fundamental para garantizar el acceso a servicios de calidad para las personas con discapacidad física. En Ecuador, el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) utiliza equipos transdisciplinarios en sus centros de atención, los cuales trabajan conjuntamente con las familias y comunidades para promover la autonomía y habilidades de los usuarios. Estos equipos incluyen trabajadores sociales, psicólogos, y terapeutas, lo que asegura una atención integral. Además, el MIES prioriza a las personas en situación de pobreza y vulnerabilidad extrema, lo que refleja el enfoque inclusivo de sus políticas (MIES, 2023).

Un estudio realizado en el Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza, evaluó la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en servicios sociales mediante encuestas estructuradas. Se encontraron brechas significativas en áreas como empatía del personal administrativo, tiempos de espera, y

acceso a información, en el estudio se evidenció que las dimensiones que mejor fueron valoradas, eran las relacionadas con las capacidades del profesional en cuanto a la seguridad o conocimientos y cortesía de los empleados, así como la capacidad para transmitir seguridad y la capacidad para brindar el servicio de manera precisa y digna de confianza y por último la empatía, cuidado y atención individualizada. La gestión administrativa fue identificada como un factor clave para mejorar estas áreas, al fortalecer procesos internos y la capacitación del personal. Este enfoque evidenció que la percepción del usuario está directamente influenciada por la eficiencia de los gestores y las políticas de calidad implementadas en la institución (De la Peña Salas, 2014).

De igual manera otro estudio realizado en el Centro de Especialidades en Galápagos, el cual determinó la incidencia de la calidad de la atención en la satisfacción del usuario externo, mediante la utilización del método SERVPERF, constató que la calidad de atención incide de forma positiva directa y significativa sobre la satisfacción del usuario externo.

De acuerdo con los estudios previos, el método SERVPERF se identifica como una herramienta efectiva para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios o clientes, dado que permite analizar las percepciones y expectativas en relación con la calidad del servicio. Este estudio comparte con dichos antecedentes la aplicación del método SERVPERF para examinar la conformidad de los usuarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) respecto a la atención brindada por el personal administrativo. Sin embargo, la principal diferenciación de este trabajo radica en la incorporación de variables adicionales: no solo se evaluará la calidad del servicio, sino también el tiempo de respuesta de los procesos administrativos y la inclusión de factores

socioambientales en la gestión, proporcionando un enfoque más. Integral y adaptado al contexto de atención a persona.

2.2.6. Políticas públicas en Ecuador para personas con discapacidad

Lasso y Folleco (2022) realizó un análisis de las políticas públicas en el Ecuador, donde manifestó que la política pública constituye una definición de lo que el Estado hace o piensa hacer respecto de la satisfacción de una o varias necesidades de un grupo específico de la población, el campo de acción de la política pública se encuentra restringido por dos factores: el primero, constituido por el dimensionamiento del problema público a confrontar, y el segundo los recursos disponibles para realizarlo. Dentro de su análisis concluyó que en cuanto a la política pública de discapacidad la conclusión más importante es que, su definición y alcance hace algún tiempo ya fue desbordaba por la realidad, la brecha de satisfacción se amplía no solamente por el número de personas beneficiarias de la política sino también por la incapacidad del Estado para cumplir con una parte de los beneficiarios.

A su vez, indica que cualquier necesidad básica no satisfecha, en el tiempo, se convierte en un problema de política pública, siendo generalmente desarrollada cuando las falencias son muy evidentes, por lo cual desde ese momento la política pública se convierte en un mecanismo totalmente reactivo y no proactivo, más aún si se considera la dinámica de los problemas públicos.

El presente estudio se encuentra ligado a estas políticas públicas que mencionan Lasso y Folleco, debido a que desempeñan un rol fundamental en la administración y atención a personas con discapacidad, puesto que establecen el marco normativo, las estrategias y los recursos necesarios para garantizar los derechos de las personas con

discapacidad, su inclusión y bienestar. Sin embargo, en este estudio se analizó como se están llevando a cabo estas políticas y como los usuarios con discapacidades físicas se ven beneficiados a través de ellas, así mismo, como el personal administrativo maneja los presupuestos y prioridades para la atención a este grupo vulnerable, asegurando la sostenibilidad de los programas destinados para ellos.

2.3.FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

La Constitución del Ecuador (2008) señala en su Capítulo primero: Principios de aplicación de los derechos. **Art.11.-** El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios. Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socioeconómica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portador de VIH, discapacidad, diferencia física, ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos.

2.3.1.1. Capítulo Tercero, Derechos del Buen Vivir. - Sección Sexta Personas con Discapacidad

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.

6. Una vivienda adecuada, con facilidades de acceso y condiciones necesarias para atender su discapacidad y para procurar el mayor grado de autonomía en su vida cotidiana. Las personas con discapacidad que no puedan ser atendidas por sus familiares durante el día, o que no tengan donde residir de forma permanente, dispondrán de centros de acogida para su albergue.

Art. 48.- El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.
3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.
5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia.
6. El incentivo y apoyo para proyectos productivos a favor de los familiares de las personas con discapacidad severa.
7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier

forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad.

Art. 49.- Las personas y las familias que cuiden a personas con discapacidad que requieran atención permanente serán cubiertas por la Seguridad Social y recibirán capacitación periódica para mejorar la calidad de la atención.

2.3.2. Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-112,

Este acuerdo fue emitido el 6 de septiembre de 2023 y publicado en el Registro Oficial el 19 de septiembre de 2023, establece reformas al Estatuto Orgánico del Ministerio del Trabajo en Ecuador. Este acuerdo incluye aspectos relacionados con la estructura organizativa del Ministerio y las responsabilidades asignadas a las distintas áreas administrativas, como la gestión regional de trabajo y servicio público.

Su objetivo principal es garantizar que la estructura del Ministerio se alinee con sus competencias legales y estratégicas, conforme al marco normativo vigente. Entre sus disposiciones se encuentran la creación de lineamientos que optimicen procesos administrativos y el fortalecimiento de competencias regionales en la ejecución de atribuciones delegadas por la máxima autoridad.

2.3.3. Ley Orgánica de Discapacidades

2.3.3.1. Capítulo Segundo de los Derechos de las Personas con Discapacidad

Sección Segunda de la Salud **Art 19.-** Derecho a la salud. - El Estado garantizará a las personas con discapacidad el derecho a la salud y asegurará el acceso a los servicios de promoción, prevención, atención especializada permanente y prioritaria, habilitación y rehabilitación funcional e integral de salud, en las entidades públicas y privadas que

presten servicios de salud, con enfoque de género, generacional e intercultural. La atención integral a la salud de las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante será de responsabilidad de la autoridad sanitaria nacional, que la prestará a través la red pública integral de salud (Asamblea Nacional República del Ecuador 2012).

2.3.4. Código Orgánico Integral Penal (COIP)

2.3.4.1. Sección Quinta Delitos contra el derecho a la igualdad

Parágrafo Primero Delito de discriminación **Art. 176.-** Discriminación.- La persona que salvo los casos previstos como políticas de acción afirmativa propague practique o incite a toda distinción, restricción, exclusión o preferencia en razón de nacionalidad, etnia,... condición migratoria, discapacidad o estado de salud con el objetivo de anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de derechos en condiciones de igualdad, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años. Si la infracción puntualizada en este artículo es ordenada o ejecutada por las o los servidores públicos, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años.

Parágrafo Segundo Delito de odio **Art. 177.-** Actos de odio. - La persona que cometa actos de violencia física o psicológica de odio, contra una o más personas en razón de su nacionalidad, etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género u orientación sexual, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, condición socioeconómica, condición migratoria, discapacidad, estado de salud o portar VIH, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.

2.3.5. Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

Capítulo 4 del Subsistema de Selección de Personal **Art. 63.-** Del subsistema de selección de personal. - Es el conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos, tendientes a evaluar competitivamente la idoneidad de las y los aspirantes que reúnan los requerimientos establecidos para el puesto a ser ocupado, garantizando la equidad de género, la interculturalidad y la inclusión de las personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria.

Art. 64.- De las personas con discapacidades o con enfermedades catastróficas.- Las instituciones determinadas en el artículo 3 de esta ley que cuenten con más de veinte y cinco servidoras o servidores en total, están en la obligación de contratar o nombrar personas con discapacidad o con enfermedades catastróficas, promoviendo acciones afirmativas para ello, de manera progresiva y hasta un 4% del total de servidores o servidoras, bajo el principio de no discriminación, asegurando las condiciones de igualdad de oportunidades en la integración laboral, dotando de los implementos y demás medios necesarios para el ejercicio de las actividades correspondientes.

2.3.6. Norma técnica servicio de atención en el hogar y la comunidad para personas con discapacidad - Subsecretaría de Discapacidades

La presente norma es de cumplimiento obligatorio y su fin es normar y regular, el funcionamiento del servicio en la modalidad de atención Extra-Mural denominada “Atención en el hogar y la comunidad para personas con discapacidad y sus familias”, ejecutado por unidades de atención tanto públicas como privadas o mediante cofinanciamiento estatal, para lo cual se definen requisitos y procedimientos que aseguren un adecuado proceso de priorización de la población objetivo, valoración, planificación

y evaluación de la intervención personal, familiar y comunitaria, promoviendo que los cambios cualitativos generados en los actores involucrados, incidan en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias.

2.3.6.1. Plan de Vida

El plan de vida es una herramienta que permite establecer las metas personales, a corto, mediano y largo plazo de la persona con discapacidad. Cuenta con los siguientes campos:

- **Planificación.** - La unidad de atención conforme al Plan de Vida y la valoración de desarrollo de habilidades, debe establecer los objetivos a corto, mediano y largo plazo, mediante la planificación anual y mensual de actividades, dependiendo del nivel al que ingrese la persona con discapacidad para el desarrollo de habilidades, destrezas y capacidades de la persona y su familia, quienes deberán realizar diariamente estas actividades dentro de su hogar.
- **Ejecución.** - La unidad de atención debe realizar la ejecución del servicio mediante visitas domiciliarias, mismas que deben ser establecidas conjuntamente con las personas con discapacidad y sus familias el día y la hora de atención. La periodicidad de las visitas será la siguiente: - Se realizarán cada 152 días por un lapso de dos horas³, contemplando actividades para las personas con discapacidad y su familia (Hoja Ruta). - Se trabajará con los usuarios una vez al mes en los espacios de respiro⁴. - Se capacitará a los miembros de la familia en técnicas simplificadas para que las habilidades sean reforzadas constantemente en el hogar.

- **Seguimiento.** -La unidad de atención, deber realizar el proceso de seguimiento nos permitirá identificar que: - Usuarios que ingresen al servicio y que durante el periodo de seis meses presenten avances significativos en todas las áreas de intervención con apoyo limitado o intermitente, podrán ser promovidos al nivel subsiguiente previo elaboración de análisis e informe técnico del responsable de la unidad de atención y coordinador del proyecto.
- **Egreso de las personas con discapacidad.** - El egresamiento de las personas con discapacidad del servicio, es un proceso continuo, desarrollado a raíz de la aplicación del Plan de vida, y se sustenta en la consolidación de los logros a nivel de desarrollo de habilidades efectuadas por el usuario con el apoyo limitado o intermitente. Para el egresamiento de una persona con discapacidad, la unidad de atención debe: - Vincular la persona con discapacidad a pasantías y prácticas pre-ocupacionales, que le permitan sostener y consolidar los niveles de autonomía generados durante su permanencia en el servicio y poner en práctica en espacios reales los conocimientos técnicos adquiridos. - Al término del cuarto nivel se deberá contar con el perfil funcional de la persona con discapacidad, el cual contiene las habilidades prelaborales y preocupacionales alcanzadas, para una posterior inclusión laboral.

2.3.6.2. Administración y Gestión

- **Coordinación.** - La unidad de atención en coordinación con la Dirección Distrital debe coordinar con los diferentes actores sociales públicos y/o privados en el territorio, con la finalidad de brindar atención Integral y prioritaria a las personas con discapacidad, su familia y comunidad.

- **Planificación de las Unidades de Atención.** - La unidad de atención debe contar con un Plan Anual de trabajo de actividades a ser desarrolladas en la comunidad y con las familias de las personas con discapacidad usuarias del servicio.

2.3.7. Norma técnica servicio de atención en centros diurnos de desarrollo integral para personas con discapacidad. Subsecretaría de Discapacidades.

La presente norma es de cumplimiento obligatorio y su fin es normar, regular el funcionamiento del servicio de atención Intra-Mural, en la modalidad denominada “Centros Diurnos de Desarrollo Integral para Personas con Discapacidad” y sus familias, ejecutado por unidades de atención tanto públicas como privadas.

- ❖ **Ejecución.** - La unidad de atención debe establecer durante la jornada diaria, horarios de trabajo por área, en las que estén distribuidas las actividades grupales de desarrollo de habilidades, así como la atención individual y grupal por parte del equipo transdisciplinario (terapista ocupacional, psicólogo/a clínico/a y trabajador/a social).

2.3.7.1. Talento humano - Perfil del talento humano

La unidad de atención debe contar con personal calificado y con experiencia en el área social y en el ámbito de las discapacidades. La unidad de atención debe contar con procesos definidos para inducción y evaluación de desempeño del talento humano a fin de mantener la calidad técnica y humana requerida para la atención a personas con discapacidad. Es responsabilidad de los representantes legales o coordinadores de la unidad de atención la selección, contratación y capacitación del personal según los

perfiles establecidos en la presente Norma Técnica y asegurará el cumplimiento de todos los derechos laborales de sus trabajadores en relación de dependencia.

- ❖ **Capacitación.** - La entidad cooperante debe coordinar talleres de capacitación en áreas afines a la prestación del servicio con los diferentes actores sociales locales y nacionales y garantizará como mínimo 3 capacitaciones anuales al personal de la unidad de atención para garantizar el desarrollo integral de sus usuarios.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“Un sistema administrativo eficiente es aquel que pone a las personas en el centro y elimina cualquier obstáculo para su bienestar.”

Inspirado en Edward Deming —

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo No Experimental con un enfoque mixto, ya que combina el análisis cuantitativo de datos estadísticos sobre la gestión administrativa y la percepción de los usuarios con discapacidad física, con un enfoque cualitativo, a través de entrevistas y observaciones.

En cuanto a su alcance, es tipo descriptivo y correlacional, lo que permitió caracterizar la gestión administrativa del MIES en el cantón Quevedo y analizar su relación con la calidad de atención a los usuarios con discapacidad física.

3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método analítico

Se utilizó el método de investigación analítico, fue de utilidad para descomponer y examinar los componentes específicos de los procedimientos administrativos del MIES, identificando relaciones y causas subyacentes que afectan la atención a los usuarios con discapacidad física. Posibilitando la identificación de las etapas críticas y puntos de mejora.

3.2.2. Método inductivo

El método inductivo permitió analizar casos específicos de usuarios y procesos administrativos del MIES en Quevedo para identificar patrones y problemáticas en la atención a personas con discapacidad.

3.2.3. Método deductivo

El método deductivo facilitó la aplicación de teorías y normativas de gestión pública para contrastar la realidad observada con modelos de administración eficiente.

Así mismo con el enfoque cualitativo se logró analizar la percepción de los usuarios y funcionarios sobre la gestión administrativa del MIES en Quevedo, identificando barreras en la atención, mientras que el método cuantitativo proporcionó datos estadísticos sobre cobertura, asignación de beneficios y acceso a servicios. La combinación de ambos métodos permitió evaluar de manera integral la incidencia de la gestión administrativa en la atención a personas con discapacidad física, contrastando experiencias subjetivas con evidencia numérica para proponer mejoras en la eficiencia y equidad del servicio.

3.3.CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población y Muestra

3.3.1.1.Población

La población de usuarios con discapacidad física que pertenecen a los programas del MIES en la ciudad de Quevedo, de acuerdo a los datos estadísticos del año 2023 fueron 2173, todos ellos acceden a servicios relacionados con la inclusión social, asistencia técnica y programas de bienestar.

3.3.1.2.Muestra

El muestreo empleado fue de tipo no probabilístico por conveniencia, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 0,5, tomando en consideración como

población de estudio al personal administrativo del MIES vinculado directamente con la atención a los usuarios con discapacidad y a los usuarios, obteniendo como resultado una muestra de 326 personas. para el cálculo de la muestra se implementó la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 * P * Q * N}{e^2 (N - 1) + z^2 * P * Q}$$

Donde:

n= muestra

Z= nivel de confianza (95%= 1,96)

p= probabilidad de un hecho factible (0,5)

q= probabilidad de un hecho que no sea factible (0,5)

e= margen de error (0,05)

N= población (2173)

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 2173}{0,05^2 (2173 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{2086.95}{6.39}$$

$$n = 326$$

3.3.2. Técnicas de investigación

Se aplicó la técnica de la entrevista, misma que fue aplicada al personal administrativo y de atención a usuarios con discapacidad física, con el objetivo de obtener información que ayude a identificar la situación actual del área administrativa y el servicio que se presta, sus puntos débiles y fuertes. Seguido se aplicó una encuesta a los usuarios con discapacidades físicas para medir la variable gestión administrativa, como servicio de calidad.

3.3.3. Instrumentos de la Investigación

El instrumento que se utilizó para conocer la situación actual del proyecto fue el cuestionario, el cual se lo elaboró bajo el modelo SERVPERF, donde Araujo y Lopez (2022) expresan que es un modelo muy utilizado en la actualidad, para medir la calidad del servicio, debido a que permite flexibilidad para adaptarse a diferentes temas, este modelo mide la calidad del servicio en base a cinco dimensiones (tangibles, sensibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Los formularios estuvieron organizados con 22 reactivos (Anexo 2) cuya respuesta fue ingresada bajo la escala de Likert ajustada en dimensiones enumeradas del 1 al 5, donde el valor inferior corresponde a insatisfacción y el valor mayor a satisfacción (Tabla 1). De igual manera se elaboró una guía de entrevista (Anexo 5), misma que se aplicó a los trabajadores del área administrativa y atención.

Tabla 1. Escala de Likert

CATEGORIA	ESC. LIKERT	ESCALA
Totalmente satisfecho	5	81-100
Muy satisfecho	4	61-80
Neutral	3	41-60
Poco satisfecho	2	21-40
Nada satisfecho	1	0-20

Elaborado por: Estudio de Machuca et al. 2023

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico se desarrolló mediante una revisión exhaustiva de literatura especializada, enfocándose en las variables relacionadas con el objeto de estudio.

Además, se respaldaron los hallazgos de la investigación utilizando artículos académicos, análisis de casos y documentos que presentan investigaciones relevantes y alineadas con la temática abordada. Las bases de datos utilizadas fueron Scielo, Scopus, Science, Dialnet y Redalyc. Se seleccionaron artículos científicos disponibles en español e inglés, publicados entre 2018 y 2024, con acceso gratuito, y relacionados con la disciplina de educación.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se emplearon entrevistas y cuestionarios diseñados para recopilar información que refleje los procesos administrativos de la institución objeto de estudio. Asimismo, se indagó sobre las actividades y procedimientos implementados, con el objetivo de analizar su impacto en la calidad de los servicios prestados a las personas con discapacidad

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para desarrollo del primer objetivo de *Análisis los procedimientos administrativos del MIES*, se realizó una revisión documental y los datos obtenidos a través de las entrevistas y encuestas, Seguido se aplicó el método Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad de los instrumentos de medición ya que este procedimiento mide la consistencia interna de las respuestas, donde un valor cercano a 1 indica alta fiabilidad, mientras que valores inferiores a 0.7 podrían indicar la necesidad de mejorar la consistencia del cuestionario (Hernandez *et al.*, 2006). Por último, se pasaron los datos al programa, Stata 14.0 para analizar la información y elaborar tablas cruzadas que permitieron una mejor interpretación y análisis de la información.

Los datos de las encuestas y entrevistas sirvieron para desarrollar el segundo objetivo de *Evaluar el nivel de efectividad de la gestión administrativa a los usuarios con discapacidad física*. Las preguntas que permitieron conocer la eficiencia, eficacia y la efectividad se organizaron en columnas y filas para facilitar su análisis.

El cálculo de la eficacia se realizó a partir de la fórmula de satisfacción:

$$ISU = \frac{\sum_{i=1}^n (P_i * F_i)}{\sum_{i=1}^n F_i}$$

Donde:

ISU= Índice de satisfacción

P= Puntaje o calificación otorgada en una escala

F= Número de usuarios que eligieron el puntaje

n= Número total de categorías

La fórmula para calcular el Índice de Satisfacción del Usuario (ISU) es una aplicación de la media ponderada, una herramienta estadística ampliamente utilizada en diversos campos. Aunque no se atribuye a un autor específico, esta fórmula ha sido aplicada y adaptada en múltiples estudios e investigaciones.

El Dr. José M. Merigó ha trabajado en la generalización de la media ponderada a través de la media ponderada ordenada probabilística, combinando probabilidades y ordenaciones para reflejar actitudes en el análisis de decisiones. Así mismo, José Llopis, Licenciado en Matemáticas por la Universidad de València Estudio General, explica cómo utilizar la media ponderada.

Para el cálculo de la eficiencia administrativa se utilizaron las siguientes preguntas y fórmulas:

Tabla 2. Cálculo de la eficiencia

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ORGANIZACIONALES		
PREGUNTAS	FÓRMULA	IEF
Cumplimiento de proyectos y programas	$\frac{\text{Cantidad de beneficiarios inscritos}}{\text{Cantidad total de beneficiarios}} * 100\%$	
Alcance de capacitaciones programadas	$\frac{\text{Alcance de Capacitaciones= (Número de empleados capacitados)}}{\text{Número total de empleados programados para la capacitación}} * 100\%$	
Porcentaje de casos o solicitudes resueltas con éxito	$\frac{\text{Tasa de solicitudes= (Número de solicitudes resueltas}}{\text{Número de solicitudes ingresadas}} * 100\%$	
Porcentaje de metas administrativas alcanzadas en el periodo evaluado	$\frac{\text{Porcentaje de Metas Alcanzadas= Número de metas alcanzadas}}{\text{(Número total de metas establecidas)}} * 100\%$	

Elaborado por: Autora.

Con la información obtenida de los dos objetivos anteriores se dio paso al desarrollo del tercer objetivo, *Establecimiento de estrategias de mejora en los procedimientos administrativos del MIES*. Para lo cual se utilizó el método diseñado por Michael Porter sobre Planificación Estratégica, donde se incluyen: Etapa Filosófica, define la razón de ser de la empresa, la Etapa de Análisis, donde se revisan los entornos internos y externos, Etapa Operativa y Etapa de Control.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

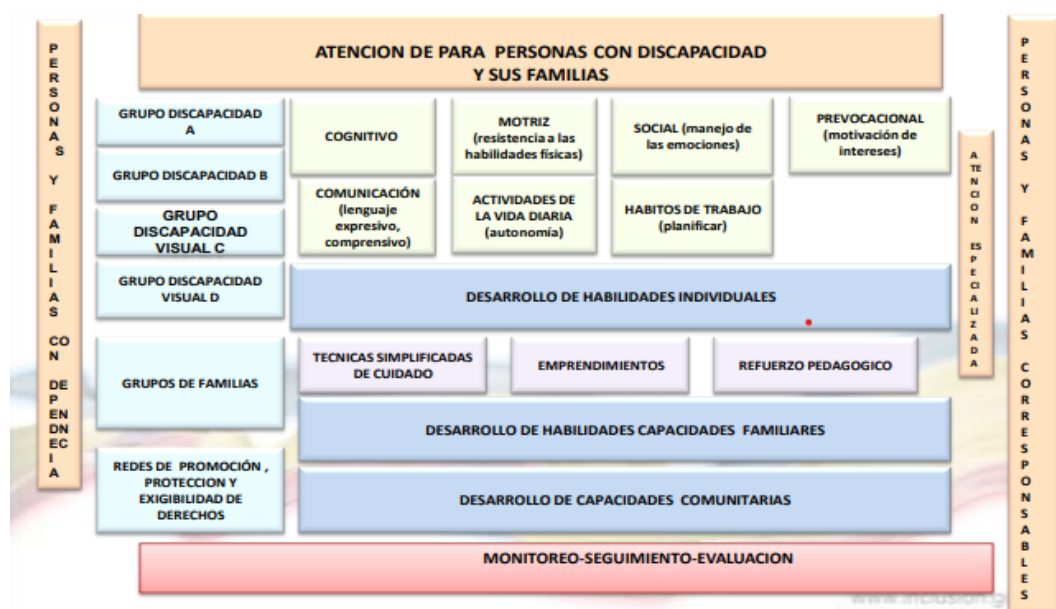
“La administración no es solo organizar recursos, es construir puentes hacia un futuro más accesible para todos.”

Inspirado en John Maxwell —

4.1. Procedimientos administrativos del MIES en la atención a los usuarios con discapacidad física.

En 2023, el Ministerio de Inclusión Económica y Social llevó a cabo planes, programas y proyectos dentro de la siguiente estructura programática: Administración Central; Protección Social a la Familia, Aseguramiento No Contributivo, Inclusión Económica y Movilidad Social; y Atención Integral a Personas con Discapacidades.

Figura 1. Modelo de atención a personas con discapacidad.

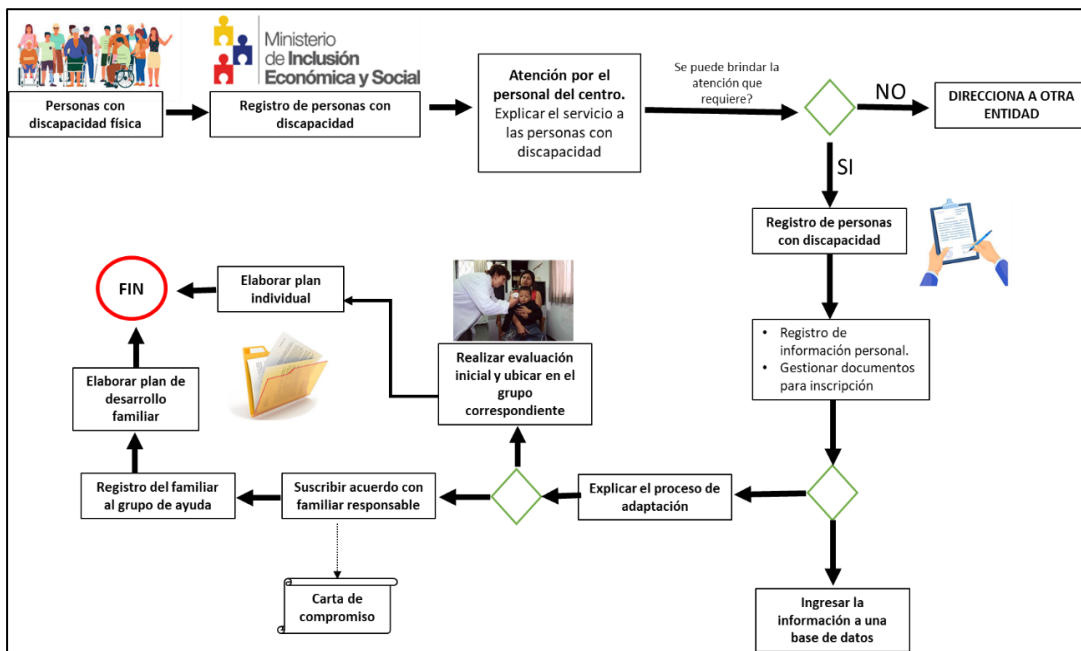


Elaborado por: Autora.

El modelo de atención presentado en la Figura 1 está dirigido a la atención de personas con discapacidad, desde 12 hasta 65 años de edad, que por su condición no pueden acceder a servicios universales sociales básicos y que no tienen una persona responsable de su cuidado durante el día, se prioriza a aquellas personas que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema, y en el caso de aquellos que si cuentan con personas que cuiden de ellos, también está diseñado para su capacitación (MIES, 2013).

En la ciudad de Quevedo, la institución ejecuta diversos procesos administrativos para la atención integral de personas con discapacidades. Estos incluyen el registro y actualización de información de usuarios, que abarca la inscripción en el Registro Social, la emisión y renovación del carné de discapacidad en coordinación con el Ministerio de Salud Pública y la actualización de datos personales y socioeconómicos.

Figura 2. Ingreso al centro de atención a personas con discapacidad.

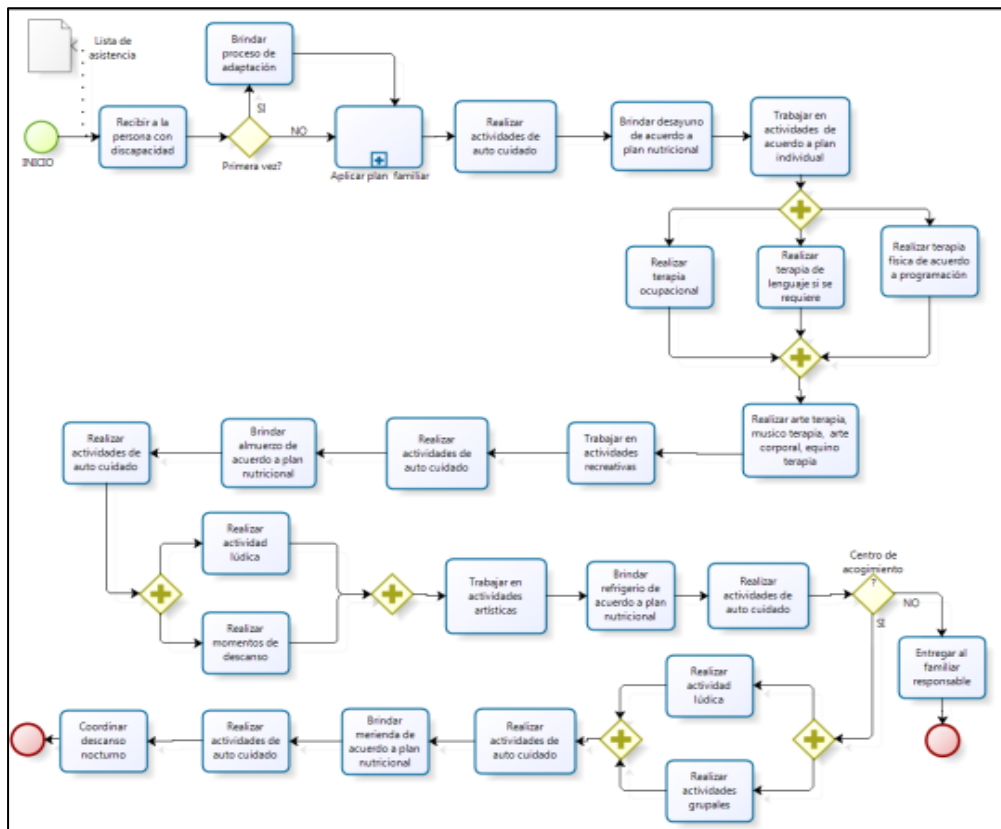


Elaborado por: La guía operativa de los servicios a personas con discapacidad.

En la Figura 2 se presenta el proceso de ingreso que los administrativos realizan para atender a las personas con discapacidad física, una vez realizado todo el proceso de registro del usuario y del familiar que estará a su cuidado en caso de que sea necesario, la institución también gestiona la asignación de bonos y pensiones, como el Bono Joaquín Gallegos Lara y la Pensión Mis Mejores Años, así como la verificación de requisitos para la entrega de ayudas técnicas. También se promueve la coordinación interinstitucional con entidades como el Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de Educación para garantizar servicios de rehabilitación y terapias.

Asimismo, se desarrollan programas de inclusión laboral y social mediante asesorías, capacitaciones y talleres de emprendimiento. La atención personalizada se refuerza con servicios en ventanillas y seguimiento a casos específicos, mientras que la gestión de quejas y sugerencias permite mejorar la calidad de los servicios y evaluar la satisfacción de los usuarios.

Figura 3. Atención a personas con discapacidad en la institución



Elaborado por: Autora.

El MIES dispone de una estructura administrativa diseñada para garantizar la atención integral a las personas con discapacidad, contando con un equipo multidisciplinario especializado. La coordinación del servicio está a cargo de una Coordinadora, responsable de la organización y planificación conforme a las guías y políticas institucionales.

El Trabajador Social gestiona la articulación de programas de desarrollo individual, fortalecimiento de habilidades familiares y comunitarias, además de organizar y ejecutar visitas de apoyo en el entorno familiar. El equipo técnico incluye a un Psicólogo, un Terapeuta Físico y un Terapeuta Ocupacional, quienes realizan la evaluación inicial del desarrollo de los usuarios en los centros de cuidado diario y acogida, además de diseñar, capacitar y dar seguimiento a los programas individuales para el desarrollo de habilidades.

Con la ayuda de todo este equipo técnico el MIES en la Figura 3 diseña un procedimiento para que las personas tengan una mejor adaptación a su situación de discapacidad, brindándoles apoyo en el proceso de adaptación y enseñándoles técnicas de autocuidado.

Tabla 3. Análisis de los procedimientos administrativos.

PROCESOS EN EL MIES DE QUEVEDO	ANÁLISIS OBSERVADO
Registro y actualización de información de usuarios	Se evidencia una falta de actualización del registro de beneficiarios desde 2021, lo que afecta la identificación de nuevos usuarios y la correcta asignación de recursos, generando posibles brechas en la cobertura del servicio.
Asignación de bonos	El proceso de asignación presenta inconsistencias, ya que no todos los beneficiarios potenciales reciben el subsidio. Las personas con discapacidad severa (>70%), no cuentan con este beneficio, lo que indica deficiencias en los criterios de focalización y equidad en la distribución de los recursos.
Entrega de ayudas técnicas	La ausencia de datos actualizados puede incidir en la gestión y distribución de ayudas técnicas, afectando la eficiencia del proceso y la oportuna provisión de insumos a los beneficiarios que los requieren.

Servicios de rehabilitación

Se identifican barreras de acceso geográfico y logístico que impiden la cobertura total del servicio. La falta de mecanismos de movilidad o atención descentralizada limita el acceso a terapias y rehabilitación, impactando negativamente en la continuidad del tratamiento y la calidad de vida de los usuarios.

Elaborado por: Autora.

4.1.1. Entrevista realizada al personal administrativo del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Con el propósito de analizar y evaluar los procedimientos implementados por el personal administrativo del MIES en la prestación de servicios a personas con discapacidad y sus familias, se realizó una entrevista con la directora de la institución y el equipo administrativo. Esta entrevista tuvo como objetivo examinar el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, la aplicación de políticas públicas inclusivas y la eficiencia en la gestión de los procesos administrativos, con el fin de garantizar una atención de calidad y alineada con los lineamientos establecidos.

De igual manera, para conocer la perspectiva de los usuarios y sus familiares, respecto a su interacción con el sistema administrativo del MIES, se diseñó y aplicó una encuesta de satisfacción.

En la Tabla 4 se evidencia que la gestión de recursos humanos, financieros y materiales recae en el MIES y entidades cooperantes como el Gobierno Autónomo Descentralizado a través de su área de Desarrollo Social. Sin embargo, una de las barreras a las que se enfrentan es el presupuesto asignado, ya que este en ocasiones no es suficiente para cubrir las áreas críticas como la provisión de medicamentos, ayudas técnicas y la continuidad de los proyectos destinados a este grupo prioritario.

Al analizar las estrategias implementadas por el MIES para garantizar la calidad del servicio dirigido a personas con discapacidad física y sus familias, se identificó que realizan capacitaciones semestrales organizadas por el equipo distrital o zonal. Estas capacitaciones están orientadas tanto al personal administrativo como a la comunidad, siguiendo las directrices establecidas en la normativa institucional. Además, para asegurar que los planes se cumplan de manera integral y proporcionar una atención adecuada, se lleva a cabo un seguimiento coordinado con el Ministerio de Salud Pública (MSP). Este seguimiento se realiza de forma periódica, ya sea quincenalmente o una vez al mes, en los hogares de los usuarios, lo que permite evaluar sus necesidades y el impacto de los servicios ofrecidos.

Al indagar sobre la coordinación interinstitucional que realizan para brindar una buena atención, el personal describió como una coordinación limitada; si bien existen algunos convenios con el GADM de la ciudad, sin embargo, estos no siempre cuentan con un seguimiento adecuado ni se articulan plenamente los roles de las partes involucradas. Debido a ello, uno de los principales desafíos que destacan es la insuficiencia de recursos, tanto económicos como materiales, para brindar una mejor atención a los usuarios.

Tabla 4. Entrevista dirigida al personal administrativo

PREGUNTAS	DIRECTORA	TRABAJADOR SOCIAL	PSICÓLOGO	TERAPISTA FÍSICO	TERAPISTA OCUPACIONAL
¿Cómo se gestionan los recursos humanos, financieros y materiales para brindar una atención adecuada a las personas con discapacidad física?	Con ayuda de la entidad cooperante, o directamente del MIES.	Entidad Cooperante y la MIES dan los materiales para trabajar con las personas con discapacidad	Se gestiona por medio de procesos validados por el MIES.	Por medio de ayudas técnicas, centros de terapia así debe ser.	Actualmente a través de ayudas técnicas por parte del grupo MIES
¿Considera que el presupuesto actual es suficiente para cubrir las necesidades administrativas? ¿Por qué?	No, porque hay varias necesidades que por falta de presupuesto no se cubren, por ejemplo: medicamentos.	Si porque brindan un buen recurso para la ayuda	Es necesario ejecutar el presupuesto porque recursos no ejecutados se devuelven y no son dirigidos a los que más necesitan.	No porque es muy poco presupuesto.	No, existe mucha demanda de personas con discapacidad
PLANIFICACIÓN Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS					
¿Qué estrategias se implementan para asegurar la calidad de servicio brindado a las personas con discapacidad física?	La atención en los cuidados de salud, e higiene, alimentación.	Con talleres y aprendizaje y buen trato	En base a la norma técnica en base al servicio.	Con un seguimiento de calidad	Con el personal capacitado, en el centro de terapia y un buen equipo multidisciplinario

¿Cómo se realiza el seguimiento y evaluación de los programas dirigidos a las personas con discapacidad física?	Con la ficha de habilidades y hojas de ruta	Se brinda seguimiento en sus hogares y salud de ellos	Nos basamos seguimiento que se coordina con el MSP.	Que sea quincenal o mensual pero constante para evaluar la constancia del servicio.	Seguimiento de calidad ya sea quincenal o mensual
--	---	---	---	---	---

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

¿Qué tipo de capacitaciones recibe el personal administrativo para la atención a personas con discapacidad física?	Capacitación en territorio.	Si nos brindan capacitaciones en MIES con talleres	En base a la formación continua que nos enlaza el MIES	Debe ser de socialización del problema de las personas con discapacidad física	Capacitaciones acordes a la discapacidad física adquirida para eliminación de barreras
¿Existe un plan de formación continua para mejorar la gestión administrativa si su respuesta es sí cuáles son estos planes?	Si, existen capacitaciones y cursos que se realizan en plataformas digitales	Si hay cursos que realizamos en línea para seguir formándonos	El MIES se basa en planes de mejora cada 6 meses por parte del equipo distrital o zonal.	Capacitación continua y monitoreo para optimizar el servicio de atención	No hay planes de formación continua, en ninguna institución para la atención de las personas con discapacidad

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.

¿Cómo se articula el trabajo del MIES con otras instituciones públicas y privadas para atender a personas con discapacidad física?	Por medio de gestión que realicen las autoridades superiores	Se realiza de una forma directa con el mies y GAD	Se articula bajo coordinación técnica.	Con un buen plan y mesas de trabajo	Por medio de los convenios
---	--	---	--	-------------------------------------	----------------------------

¿Existen convenios o alianzas para fortalecer los servicios ofrecidos?	Si	Si	Si	Actualmente no existe ningún tipo de convenio el trabajo lo realiza una sola institución sin ningún seguimiento	No existe la responsabilidad para en la alianza con el GAD
---	----	----	----	---	--

DESAFÍOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

¿Cuáles son los principales retos administrativos que enfrenta el MIES en el cantón Quevedo respecto a la atención a las personas con discapacidad física?	Atención oportuna a los usuarios, recurso económico para continuar con los proyectos y adquirir insumos	Seguir con los proyectos que son muy buenos en beneficios de las personas con discapacidad	Que los recursos sean dirigidos a los que más necesitan.	Falta de recursos para este grupo prioritario	La falta de presupuesto para las ayudas técnicas
¿Qué medidas propondría para mejorar la atención a los usuarios con discapacidad física?	Accesos de estructuras a rampas en las principales y secundarias calles que se transita el peatón	Para mi ninguna, pero se realiza un buen trabajo en beneficio de las personas con discapacidad	Fortalecer capacitaciones presenciales para mejorar el servicio.	Capacitación al personal y eliminar barreras arquitectónicas eso facilita la movilización de estas personas	La eliminación de barreras arquitectónicas y un mejor servicio de calidad

Elaborado por: Autora.

4.1.2. Encuesta a usuarios y familiares con discapacidad física del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

4.1.2.1. Análisis sociodemográfico de las personas encuestadas en el MIES

La Tabla 5 y la Figura 4 presentan la distribución sociodemográfica de los encuestados según su género. De un total de 326 usuarios indagados, el 54% (176) corresponde a mujeres, mientras que el 46% corresponde a hombres. Estos resultados proporcionan una visión clara sobre la composición de género de los usuarios con discapacidad física que participan en los programas del MIES en Quevedo, reflejando una mayor representación femenina entre la población atendida.

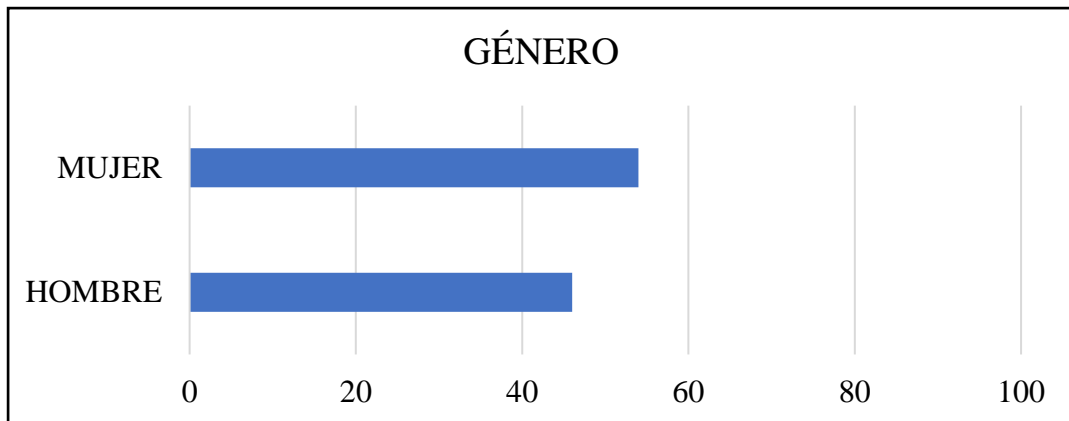
Tabla 5. Datos del género del encuestado

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hombre	150	46%
Mujer	176	54%
Total	326	100%

Elaborado por: Autora.

El análisis del género en esta investigación es relevante, ya que permite identificar posibles diferencias en las necesidades, experiencias y percepciones de los servicios administrativos ofrecidos por el MIES. Las mujeres, a menudo, asumen roles de cuidadoras principales dentro de sus familias, lo que podría influir en su interacción con el sistema administrativo y en las expectativas sobre los servicios. Por otro lado, los hombres pueden enfrentar barreras particulares que también deben ser comprendidas y atendidas.

Figura 4. Datos del género del encuestado.



Elaborado por: Autora.

El análisis de la distribución etaria de los encuestados que se evidencia en la Tabla 6 y la Figura 5 de la investigación proporciona una visión integral sobre cómo las diferentes etapas de vida influyen en las necesidades y expectativas de los usuarios con discapacidad física en relación con los procedimientos administrativos del MIES. Los resultados muestran que el grupo más representativo corresponde a personas de 40 a 59 años (34%), seguido por jóvenes de 19 a 39 años (33%). Los menores de 18 años representan el 23%, mientras que los mayores de 60 años constituyen el 10% del total de encuestados.

Tabla 6. Datos de la edad del encuestado

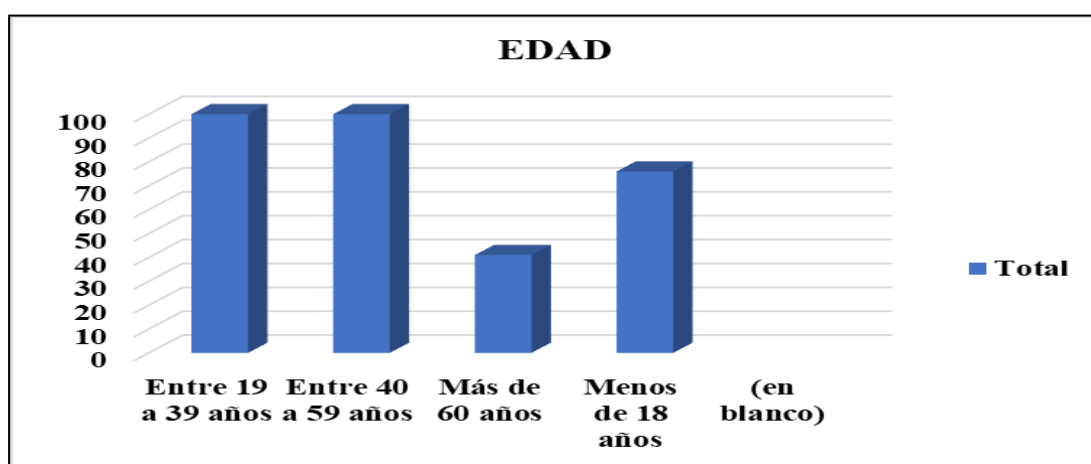
EDAD	
Entre 19 a 39 años	109
Entre 40 a 59 años	110
Más de 60 años	31
Menos de 18 años	76
Total	326

Elaborado por: Autora.

La edad es un factor determinante en la interacción de los usuarios con los procesos administrativos del MIES. La variabilidad en las necesidades según la edad evidencia la importancia de diseñar procedimientos administrativos diferenciados y adaptativos, que consideren las particularidades de cada grupo etario.

Las necesidades de los menores de 18 años suelen estar relacionadas con servicios educativos, terapias de desarrollo, y beneficios económicos que apoyen su cuidado. Por otro lado, los individuos de 19 a 39 años, podría tener un enfoque en la inclusión laboral. La calidad y rapidez en la atención son cruciales para este grupo, ya que se encuentran en una etapa de construcción de su vida adulta. En cuanto a los adultos, sus necesidades son variadas y pueden incluir desde acceso a beneficios económicos hasta servicios de salud y rehabilitación. Por último, las personas mayores de 60 años enfrentan desafíos relacionados con la salud, la movilidad y la integración social. Sus interacciones con el MIES se centran en la obtención de pensiones, acceso a servicios de salud y asistencia para garantizar su bienestar en esta etapa.

Figura 5. Datos porcentuales de la edad del encuestado.



Elaborado por: Autora.

En la Tabla 7 se evidencia la cantidad de personas con discapacidad que asisten al MIES y participan de sus proyectos o programas de atención, se observa una distribución equitativa entre hombres y mujeres, así mismo, se ve la existencia de un margen de personas que no respondieron su grado de discapacidad, lo que quiere decir que puede tratarse de familiares que respondieron en lugar de los usuarios, esto destaca la relevancia del rol de las familias en la interacción con el sistema administrativo del MIES.

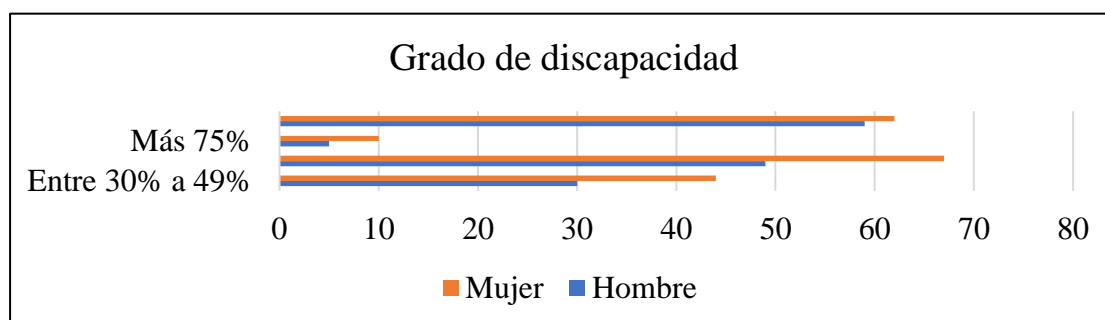
Tabla 7. Grado de discapacidad física por género.

Grado de discapacidad	Hombre	Mujer	Total
Entre 30% a 49%	30	44	74
Entre 50% a 74%	49	67	116
Más 75%	5	10	15
Menos de 30%	59	62	121
Total			326

Elaborado por: Autora.

La Figura 6 muestra que el 23% de los encuestados tiene una discapacidad física leve a moderada (30% a 49%), distribuidos en un 44% hombres y 56% mujeres. Este grupo requiere apoyos para facilitar su autonomía. Por otro lado, el 36% de la población presenta una discapacidad moderada a severa (50% a 74%), demandando acceso a servicios especializados como terapias de rehabilitación y beneficios económicos.

Figura 6. Grado de discapacidad física por género.



Elaborado por: Autora.

Las personas con más del 75% de discapacidad, aunque representan un porcentaje menor, requieren atención prioritaria, incluyendo servicios médicos, económicos e infraestructura accesible, el grupo con menos del 30% de discapacidad constituye el 37% de la muestra y, aunque enfrenta menos restricciones funcionales, también necesita servicios que promuevan su inclusión laboral y social. Cabe destacar que las mujeres tienen, en general, un mayor grado de discapacidad, lo que subraya la importancia de garantizar una atención adecuada y recursos específicos para este grupo.

4.1.2.2. Modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente, definida ésta como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Kotler, 2006).

❖ Análisis de fiabilidad del cuestionario

Con los resultados obtenidos del cuestionario se procedió a medir la fiabilidad del mismo, consiguiendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.939 (Tabla 8), el cual indica que existe una fuerte correlación entre los elementos de la encuesta utilizado en el estudio. Así mismo, estos resultados indican que el instrumento que se utilizó para recopilar los datos es confiable y consistente.

Tabla 8. Análisis de fiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.939	22

Elaborado por: Autora.

4.1.2.3. Análisis de la capacidad de respuesta del personal administrativo

¿Se encuentra de acuerdo con la frecuencia y tiempo con la que el personal administrativo presta los servicios establecidos para las personas con discapacidad física?

El análisis de la Tabla 9 refleja percepciones diversas sobre la frecuencia y tiempo de respuesta del personal administrativo del MIES en la atención a personas con discapacidad física. Aunque 148 de los encuestados (45%) muestran niveles altos de satisfacción (“muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”), 113 (35%) expresan insatisfacción (“poco de acuerdo” o “nada de acuerdo”), con una tendencia marcada de mayor insatisfacción entre las mujeres, 65 usuarios se mantienen neutral, lo que podría indicar indiferencia o una evaluación mixta.

Tabla 9. Nivel de satisfacción con el tiempo de respuesta.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	36	24	60
Muy de acuerdo (4)	51	37	88
Neutral (3)	33	32	65
Poco de acuerdo (2)	26	60	86
Nada de acuerdo (1)	4	23	27
Total	160	186	326

Elaborado por: Autora.

Estos resultados sugieren que, si bien existe un nivel considerable de aceptación, es preocupante la proporción significativa de usuarios que perciben deficiencias, mismo que se da con mayor proporción entre las mujeres. Esto destaca la necesidad de revisar los protocolos de atención, optimizar la distribución del tiempo y frecuencia de los

servicios, y abordar posibles inequidades en la prestación para mejorar la satisfacción general.

¿Se siente de acuerdo con los procedimientos que realiza el personal administrativo al atender las solicitudes de usuarios con discapacidad física?

El análisis de la Tabla 10 sobre la satisfacción de los procedimientos administrativos en función del grado de discapacidad muestra una diversidad de opiniones. El 46% de los encuestados (151 personas) se encuentra en los niveles más altos de satisfacción (“muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”), siendo los grupos con grados de discapacidad entre el 50%-74% y menos del 30% los más representados en esta categoría.

Tabla 10. Nivel de satisfacción con los procedimientos.

Nivel de satisfacción	Grado de discapacidad				Total
	30% a 49%	50% a 74%	Más 75%	Menos de 30%	
Totalmente de acuerdo (5)	7	9	1	25	42
Muy de acuerdo (4)	34	35	5	35	109
Neutral (3)	20	30	3	30	83
Poco de acuerdo (2)	15	30	3	23	71
Nada de acuerdo (1)	3	10	4	4	21
Total	79	114	16	117	326

Elaborado por: Autora.

Sin embargo, 92 personas expresan insatisfacción (“poco de acuerdo” o “nada de acuerdo”), destacando que las personas con discapacidades más severas (más del 75%) muestran menor satisfacción en general. El 25% (83 personas) se mantiene neutral, lo que podría reflejar indecisión o experiencias mixtas con los procedimientos. Estos resultados

sugieren que, aunque la mayoría valora positivamente los procedimientos administrativos, es crucial revisar y optimizar los procesos para abordar las necesidades específicas de los grupos con mayores grados de discapacidad, promoviendo una atención más inclusiva y equitativa.

¿Está de acuerdo con los documentos o trámites entregados y considera que son completos y precisos según lo requerido para las personas con discapacidad física?

La documentación entregada por el MIES incluye certificados de Sustituto por Solidaridad Humana para Personas con Discapacidad y la inscripción o adjudicación del Bono Joaquín Gallegos Lara. Aunque estos trámites son valorados de manera positiva por una mayoría, las críticas se centran en la percepción de que la información entregada podría ser más completa o ajustada a las necesidades específicas de los usuarios.

Tabla 11. Documentación entregada completa.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	20	18	38
Muy de acuerdo (4)	52	45	97
Neutral (3)	40	39	79
Poco de acuerdo (2)	32	53	85
Nada de acuerdo (1)	8	21	29
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

La Tabla 11, muestra que un total de 135 personas (41%) se ubican en los niveles más altos de satisfacción, lo que refleja que una parte considerable de los usuarios considera adecuados los trámites realizados. Sin embargo, un porcentaje similar (35%, 114 personas) expresa niveles de insatisfacción, Esto destaca la necesidad de mejorar la precisión y adaptabilidad de los procesos administrativos, así como de implementar

estrategias para reducir la brecha de insatisfacción, en particular entre las mujeres, quienes presentan una mayor proporción de opiniones negativas.

¿El personal administrativo le proporciona información clara y consistente sobre los servicios y beneficios disponibles para personas con discapacidad física?

Es crucial que el personal administrativo ofrezca información precisa y bien estructurada sobre los servicios y beneficios dirigidos a las personas con discapacidad física, ya que esto asegura que puedan acceder de manera eficiente a los recursos que necesitan para mejorar su bienestar. Una comunicación clara ayuda a que los usuarios entiendan los pasos a seguir, los requisitos y las ventajas disponibles, evitando malentendidos o errores que podrían dificultar o retrasar el acceso a estos servicios esenciales.

Tabla 12. Proporciona información clara y consistente.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	19	20	39
Muy de acuerdo (4)	44	61	105
Neutral (3)	35	29	74
Poco de acuerdo (2)	35	50	85
Nada de acuerdo (1)	12	11	23
Total	145	171	326

Elaborado por: Autora.

La Tabla 12 evidencia que, de los 326 usuarios encuestados, 144 manifiestan satisfacción con la información proporcionada por el personal administrativo (Muy de acuerdo y Totalmente de acuerdo). Sin embargo, 108 (nada de acuerdo y poco de acuerdo) usuarios expresan una satisfacción parcial, indicando que aún existen áreas de mejora en la comunicación institucional. Cabe destacar que las mujeres representan el grupo con

mayor nivel de satisfacción, lo que sugiere una posible percepción más positiva respecto a la calidad y claridad de la información entregada. Esto resalta la necesidad de optimizar los procesos informativos para garantizar que todos los usuarios, indistinto de su género, reciban un servicio equitativo y eficaz.

¿Qué tan de acuerdo está con el sistema del MIES para gestionar y resolver problemas o reclamos de usuarios con discapacidad física?

De los usuarios investigados, se observa una distribución similar en la Tabla 13. La percepción sobre el sistema de reclamos del MIES. El 36% (116 personas) manifiesta estar de acuerdo con su funcionamiento, mientras que el 32% (104 personas) no está de acuerdo, y el 32% (106 personas) se muestra neutral. Esta última categoría podría indicar un desconocimiento del sistema y sus procesos o la ausencia de experiencias directas relacionadas con reclamos, lo que limita su capacidad para evaluar su efectividad y rapidez en la resolución de problemas. Estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer la difusión y comprensión del sistema de reclamos entre los usuarios para garantizar su accesibilidad y transparencia.

Cabe mencionar, el sistema del MIES para gestionar y resolver problemas o reclamos de usuarios con discapacidad física está diseñado bajo un esquema estructurado que combina procedimientos administrativos, normativas específicas y coordinación interinstitucional. Este proceso incluye etapas clave como la recepción del reclamo, su registro y clasificación, una evaluación inicial para determinar las acciones necesarias, la resolución o derivación del caso, el seguimiento para asegurar la implementación de las soluciones, y la retroalimentación al usuario para comunicar los resultados de manera efectiva.

Tabla 13. Confiabilidad en el sistema del MIES.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	15	17	32
Muy de acuerdo (4)	41	43	84
Neutral (3)	46	60	106
Poco de acuerdo (2)	38	43	81
Nada de acuerdo (1)	10	13	23
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

4.1.2.4. Análisis de la sensibilidad del personal administrativo

¿Los servidores públicos atienden con amabilidad y cordialidad a los usuarios?

En el análisis de la sensibilidad del personal administrativo respecto a la atención a los usuarios, según la Tabla 14, se observa que la mayoría de los usuarios muestra una opinión neutral o no totalmente favorable sobre la amabilidad y cordialidad del personal. Un 25% (83 usuarios) están muy de acuerdo con la atención recibida, lo que sugiere que un número considerable de personas valora la actitud del personal como buena.

Sin embargo, un 34% (110 usuarios) indica estar poco de acuerdo, lo que revela que una parte importante de los encuestados percibe deficiencias en la amabilidad y cordialidad del servicio. Este patrón propone la necesidad de mejorar la atención interpersonal y la capacitación del personal administrativo para garantizar una experiencia más positiva y coherente para todos los usuarios.

Tabla 14. Atención a los usuarios.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	14	15	29
Muy de acuerdo (4)	44	39	83
Neutral (3)	33	40	73
Poco de acuerdo (2)	49	61	110
Nada de acuerdo (1)	10	21	31
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

¿Los servidores públicos prestan un servicio ágil a los ciudadanos?

En el análisis se observa que las mujeres tienden a estar más insatisfechas con la rapidez del servicio en comparación con los hombres. Un 45% de las mujeres (79) se muestra insatisfecha, mientras que un 30% de los hombres (45) comparte esa opinión.

Sin embargo, también se destaca que un número significativo de usuarios estuvieron satisfechos con el servicio. La mayor insatisfacción entre las mujeres podría estar relacionada con factores como la carga adicional de responsabilidades ya que suelen asumir un mayor número de responsabilidades en el hogar.

Tabla 15. Prestación del servicio ágil.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	11	9	20
Muy de acuerdo (4)	35	43	78
Neutral (3)	59	45	104
Poco de acuerdo (2)	33	59	92
Nada de acuerdo (1)	12	20	32
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

¿El MIES tiene personal capacitado para ofrecer una atención especializada e inclusiva?

Las personas con discapacidad física a menudo enfrentan desafíos tanto sociales como emocionales, lo que hace que la presencia de un personal sensible y capacitado sea crucial para brindarles un ambiente de confianza y comprensión. Este tipo de atención no solo mejora la satisfacción del usuario, sino que también contribuye a su bienestar psicológico y emocional, facilitando su integración en la sociedad. Sin embargo, en la Tabla 16 se observa que existe un alto porcentaje de insatisfacción entre los usuarios, ya que 95 personas de las 326 individuos encuestadas expresan estar de acuerdo en que el personal administrativo está preparado para ofrecerles la atención que necesitan.

Tabla 16. Personal capacitado.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	13	10	23
Muy de acuerdo (4)	34	38	72
Neutral (3)	53	56	109
Poco de acuerdo (2)	33	56	89
Nada de acuerdo (1)	17	16	33
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

¿El MIES posee instalaciones confortables y adecuadas para atender a los usuarios con discapacidades físicas?

Las instalaciones del MIES deben estar adaptadas para asegurar que las personas con discapacidad física reciban la atención que requieren, garantizando accesibilidad, comodidad y seguridad. Según la Tabla 17, el 41% de los usuarios (133 personas) consideran que la infraestructura no está adecuada a sus necesidades y 107 se mantienen

neutrales, lo que puede significar su inclinación a no estar de acuerdo con las condiciones físicas del lugar. Esto pone de notoria la importancia de que la institución revise y realice los ajustes necesarios para que sus instalaciones cumplan con las normativas de accesibilidad y se alineen con las expectativas de los usuarios, asegurando así que todos tengan las mismas oportunidades de acceder a los servicios.

Tabla 17. Instalaciones del MIES.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	12	11	23
Muy de acuerdo (4)	33	30	63
Neutral (3)	52	55	107
Poco de acuerdo (2)	36	59	95
Nada de acuerdo (1)	17	21	38
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

¿Los servidores públicos atienden con amabilidad y cordialidad a los ciudadanos?

Al analizar la calidad de atención brindada por los servidores públicos del MIES, los resultados reflejan la necesidad de mejorar la formación en habilidades interpersonales y la sensibilización del personal administrativo, para lograr una atención más empática y acorde a las expectativas de los usuarios, según los resultados de la Tabla 18, se observa que existe una división significativa en la percepción de los usuarios, tanto entre hombres como mujeres.

Un 18% (59 personas) se revelaron estar de acuerdo con que el personal atiende con amabilidad y cordialidad. Sin embargo, también se puede notar que un 32% (103 personas) manifestaron insatisfacción con el trato recibido, considerando que la atención no es tan cordial ni amigable. Además, 102 personas se mostraron neutralidad, lo que

sugiere que la atención recibida no es sobresaliente ni deficiente, pero tampoco genera una percepción destacada en términos de atención.

Tabla 18. *Calidad de atención.*

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	12	11	23
Muy de acuerdo (4)	30	29	59
Neutral (3)	51	51	102
Poco de acuerdo (2)	41	62	103
Nada de acuerdo (1)	16	23	39
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

1. Análisis de la seguridad brindada en el MIES

¿Confía en que el personal administrativo del MIES maneja su información personal y médica de manera segura y confidencial?

Al analizar la satisfacción y confianza de los usuarios respecto al manejo seguro de su información personal y médica, los datos presentados en la Tabla 19 muestran una respuesta positiva significativa. Un 22% (71 personas) de los encuestados estuvieron de acuerdo en que el personal maneja su información de manera segura y confidencial, lo cual refleja una sólida base de confianza en el proceso.

Por otro lado, existe un porcentaje de insatisfacción, el cual va liderado por el sexo femenino (59 mujeres), esta información ofrece una valiosa oportunidad para seguir mejorando en la percepción de la seguridad y privacidad de la información personal del usuario, fortaleciendo la comunicación y las acciones que respalden el manejo adecuado de la misma.

Tabla 19. Confianza en el personal administrativo.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	13	24	37
Muy de acuerdo (4)	42	29	71
Neutral (3)	27	45	72
Poco de acuerdo (2)	48	59	107
Nada de acuerdo (1)	20	19	39
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

¿El personal administrativo le proporciona instrucciones claras y seguras sobre los procedimientos o trámites a seguir?

En cuanto a las instrucciones proporcionadas por el personal administrativo sobre los procedimientos o trámites a seguir, los datos de la Tabla 20 revelan un 22% (71 personas) de los usuarios manifestaron estar muy de acuerdo en que las indicaciones recibidas son claras y seguras. Ofrecer información clara y precisa en entornos que atienden a personas con discapacidad es fundamental para garantizar que comprendan correctamente los servicios y procedimientos disponibles, ya que esto puede hacer la diferencia en el acceso a servicios.

Sin embargo, aún queda en evidencia un porcentaje significativo de personas que se mostraron neutral o insatisfechos, esto refleja la oportunidad de mejorar la comunicación y ofrecer una guía más precisa al usuario. A pesar de lo expuesto, el hecho de que una proporción importante de los usuarios se sienta confiado en las instrucciones brindadas es un indicador de que el personal administrativo, en general, está cumpliendo con su tarea de informar sobre los procedimientos a seguir.

Tabla 20. Instrucciones claras sobre los procedimientos.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	12	18	30
Muy de acuerdo (4)	36	35	71
Neutral (3)	45	48	93
Poco de acuerdo (2)	36	55	91
Nada de acuerdo (1)	21	20	41
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

¿Se siente seguro al depender del MIES para resolver problemas o gestionar servicios relacionados con su condición de discapacidad física?

La Tabla 21 exhibe que un total de 83 usuarios (Muy de acuerdo y totalmente de acuerdo) sienten seguridad en la capacidad del personal administrativo del MIES para resolver problemas relacionados con su condición de diversidad física. Sin embargo, es notable que un grupo significativo, compuesto por 130 usuarios, no se siente del todo seguro en este aspecto. Esta percepción más alta de inseguridad podría deberse a diversas razones, como la falta de claridad en los procedimientos, la complejidad de los trámites o la necesidad de una comunicación más efectiva entre los usuarios y el personal administrativo para abordar sus necesidades de manera más eficiente.

Tabla 21. Confianza en la resolución de problemas.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	14	14	28
Muy de acuerdo (4)	24	31	55
Neutral (3)	52	61	113
Poco de acuerdo (2)	40	51	91
Nada de acuerdo (1)	20	19	39
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

4.1.2.5. Análisis de la empatía brindada en el personal administrativo

Tener empatía al atender a personas con discapacidad es esencial porque permite entender y reconocer las dificultades únicas que enfrentan en su vida diaria. La empatía crea un ambiente de confianza y respeto, lo que facilita la comunicación, con el usuario.

¿El personal operativo presenta un trato adecuado a las personas con discapacidad física?

De acuerdo a la Tabla 22, el 49% de los usuarios con discapacidad física mostraron un alto grado de insatisfacción en cuanto al trato recibido por el personal administrativo, lo cual puede deberse a varios factores, una posible razón es la falta de empatía y comprensión por parte del personal. Además, la falta de capacitación adecuada en el manejo de casos específicos de discapacidad física podría dificultar la prestación de un servicio eficaz y adecuado.

Tabla 22. Calidad del trato por parte de los administrativos.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	13	14	27
Muy de acuerdo (4)	27	33	60
Neutral (3)	35	45	80
Poco de acuerdo (2)	46	56	102
Nada de acuerdo (1)	29	28	57
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

¿El personal del MIES adapta los procedimientos administrativos para satisfacer las necesidades individuales de los usuarios con discapacidad física?

En la Tabla 23, se observa 66 personas muestran estar de acuerdo con que el personal del MIES adapta los procedimientos administrativos para satisfacer sus necesidades de manera individual, lo cual refleja un esfuerzo positivo por parte de la institución. Por otra parte, hay un considerable número de individuos (102) que no están del todo satisfechas.

Este hecho puede estar relacionado con la falta de flexibilidad en los trámites o con la falta de capacitación del personal para abordar de manera más eficiente las necesidades específicas de cada usuario. La gran cantidad de respuestas neutrales también sugiere que muchos usuarios pueden no haber tenido la oportunidad de experimentar procedimientos adaptados o no tienen suficiente conocimiento sobre si estos están siendo aplicados de manera correcta.

Tabla 23. Calidad de los procedimientos para cubrir las necesidades.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	9	11	20
Muy de acuerdo (4)	40	26	66
Neutral (3)	34	59	93
Poco de acuerdo (2)	45	57	102
Nada de acuerdo (1)	22	23	45
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

4.1.2.6. Análisis de los elementos tangibles del MIES

Para (Riquelme y Galeano 2014) los elementos tangibles son los bienes financieros y materiales que posee una institución, estos juegan un papel crucial en la

percepción de la calidad del servicio, ya que contribuyen a la comodidad, accesibilidad y confianza de los usuarios.

¿Considera que las instalaciones del MIES cuentan con accesos adecuados (rampas, ascensores, puertas amplias) para personas con discapacidad física?

Más del 60% de los usuarios indican que las instalaciones del MIES en la ciudad de Quevedo no cuentan con las instalaciones ni implementos necesarios para atender los requerimientos solicitados por las personas con discapacidades físicas (ver Tabla 24), es imprescindible que la institución realice una evaluación exhaustiva de sus instalaciones, garantizando que se ajusten a las normativas de accesibilidad y proporcionen un entorno cómodo y seguro para los usuarios con discapacidad física.

Tabla 24. Calidad de las instalaciones.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	5	12	17
Muy de acuerdo (4)	16	23	39
Neutral (3)	27	26	53
Poco de acuerdo (2)	56	55	111
Nada de acuerdo (1)	46	60	106
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

¿Los espacios de atención están diseñados de manera cómoda y accesible para el uso de sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad?

En el mismo contexto de la Tabla 24, que aborda la importancia de contar con instalaciones adecuadas para las personas con discapacidad, la Tabla 25 muestra el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los espacios disponibles en el MIES. En este sentido, más de la mitad de la población entrevistada (62%) expresó que los espacios

destinados para atender a las personas con discapacidad no cumplen con las necesidades específicas de este grupo.

Este dato resalta una clara deficiencia en la infraestructura, lo que implica que el MIES debe tomar medidas urgentes para adaptar sus instalaciones, asegurando que sean inclusivas, accesibles y funcionales para garantizar una atención adecuada y de calidad a las personas con discapacidad física.

Tabla 25. *Calidad de los espacios de atención.*

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	5	12	17
Muy de acuerdo (4)	21	22	43
Neutral (3)	34	31	65
Poco de acuerdo (2)	52	57	109
Nada de acuerdo (1)	38	54	92
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

¿La señalización y los materiales informativos en las oficinas del MIES son claros y están adaptados para personas con discapacidad física?

Los resultados de la Tabla 26 coinciden con los de la Tabla 25, ya que más de la mitad de los usuarios están insatisfechos con los espacios destinados a personas con discapacidad física, y un porcentaje similar (58%) considero que la señalización y los materiales informativos en las oficinas del MIES no están adaptados para satisfacer sus necesidades. Esta percepción de deficiencia en la infraestructura resalta la necesidad urgente de realizar ajustes que aseguren una mayor accesibilidad y comodidad para este grupo.

Tabla 26. Espacios señalizados.

Nivel de satisfacción	Hombre	Mujer	Total
Totalmente de acuerdo (5)	4	10	14
Muy de acuerdo (4)	15	23	38
Neutral (3)	44	41	85
Poco de acuerdo (2)	57	55	112
Nada de acuerdo (1)	30	47	77
Total	150	176	326

Elaborado por: Autora.

DISCUSIÓN

La presente investigación evidenció que el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) enfrenta barreras significativas en la atención a personas con discapacidad física en el cantón Quevedo. Entre los principales hallazgos destacan: la insuficiencia de recursos económicos y materiales, la limitada coordinación interinstitucional, y la necesidad de estrategias diferenciadas según género, edad y grado de discapacidad. Sin embargo, estudios similares realizados en otras ciudades del país refuerzan que la atención a las personas con discapacidad física no se está dando de manera adecuada. Un estudio realizado por (Montilla y Zamora, 2023) en 7 centros de atención del cantón Rocafuerte de la provincia de Manabí, mostró el escaso cumplimiento de las normativas que rigen la accesibilidad como un derecho hacia las personas con discapacidad física en el país, al no contar con acceso eficiente a las áreas como baños, rampa, o escalera, destacando así la importancia de una gestión administrativa más inclusiva y eficiente.

En otro estudio similar realizado por (Masa 2021) donde evaluó el nivel de satisfacción de las personas con discapacidad del proyecto atención en el hogar y la comunidad del MIES, encontró que el nivel de satisfacción de los usuarios en las

diferentes dimensiones fue alto, las personas con discapacidad física en cuanto a los elementos tangibles indicaron estar satisfechos ya que el proyecto cuenta con los equipos modernos para su atención, las instalaciones también son adecuadas, en cuanto a la atención por el personal administrativo y de rehabilitación se sienten estar a gusto, ya que muestran un interés genuino por resolver los problemas que ellos posean.

Estos estudios analizados tienen una íntima relación con la línea de investigación, se puede observar dos escenarios donde se evaluaron los mismos componentes, estas investigaciones permitieron evidenciar que el nivel de satisfacción de los usuarios está ligado a los recursos tangibles que posea la institución, así como a la atención recibida por parte del personal administrativo y el uso que les den a estos elementos tangibles. Ambas mostraron que si se puede mejorar la atención al usuario aplicando técnicas de mejora continua.

4.2. Nivel de efectividad de la gestión administrativa en la atención a los usuarios con discapacidad física del MIES.

Para May et al., (2021) los indicadores de gestión son aquellos parámetros que indican el éxito de las acciones realizadas por los líderes de la organización, Un indicador es una particularidad muy precisa, visible y evaluable, esta puede ser usada para mostrar los cambios y procesos de un programa hacia un logro de un resultado específico.

Para evaluar la efectividad de la gestión administrativa, es fundamental analizar el cumplimiento y los logros de los proyectos y programas destinados a las personas con discapacidad física. En este contexto, se utilizaron las preguntas de la entrevista realizada

al personal administrativo y algunas de las preguntas de la encuesta de satisfacción de los usuarios.

Para conocer en que categoría de satisfacción se encontraba la efectividad y eficiencia, se utilizó la escala de Likert establecida en la Tabla 1.

Tabla 27. Análisis de la eficacia.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
PREGUNTAS	FÓRMULA	ISU
SATISFACCIÓN		
¿Se encuentra satisfecho con la frecuencia y tiempo con la que el personal administrativo presta los servicios establecidos para las personas con discapacidad física?	1106	3
¿Se siente satisfecho con los procedimientos que realiza el personal administrativo al atender las solicitudes de usuarios con discapacidad física?	1118	3
SENSIBILIDAD		
¿Se siente satisfecho con cómo los servidores públicos atienden a los usuarios?	1007	3
¿El MIES tiene personal capacitado para ofrecer una atención especializada e inclusiva?	1001	3
SEGURIDAD		
¿Confía en que el personal administrativo del MIES maneja su información personal y médica de manera segura y confidencial?	998	3
¿El trato recibido por parte del personal administrativo le genera confianza para continuar utilizando los servicios del MIES?	1040	3
EMPATÍA		
¿El personal operativo presenta un trato adecuado a las personas con discapacidad física?	936	3
¿El personal del MIES adapta los procedimientos administrativos para satisfacer las necesidades individuales de los usuarios con discapacidad física?	952	3
ELEMENTOS TANGIBLES		
¿Considera que las instalaciones del MIES cuentan con accesos adecuados (rampas, ascensores, puertas amplias) para personas con discapacidad física?	788	2

¿Los espacios de atención están diseñados de manera cómoda y accesible para el uso de sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad?	822	2
---	-----	---

CATEGORIA DE ISU	REGULAR	3
-------------------------	----------------	----------

Elaborado por: Autora.

De acuerdo con el análisis de la eficacia en la atención a usuarios con discapacidad física en el MIES, basado en los indicadores de satisfacción del usuario (ISU), revela áreas clave para la mejora. En términos de tiempo de respuesta y procedimientos administrativos la satisfacción es Regular con un ISU de 3 lo que en valores porcentuales da un 60%, lo que indica que los usuarios consideran que los servicios se prestan de manera moderada y aunque el personal sigue los procedimientos establecidos, estos pueden no cumplir en su totalidad con las expectativas de los usuarios.

En el ámbito de la sensibilidad, los usuarios expresan una satisfacción moderada con la amabilidad y cordialidad del personal administrativo, y aunque el personal está capacitado para ofrecer una atención inclusiva, la percepción no es completamente positiva, ya que el ISU también se mantiene en 3. Este resultado exterioriza que, aunque se percibe un esfuerzo por parte del personal en estos aspectos, se podrían mejorar las prácticas de atención para generar una mayor satisfacción.

Respecto a la seguridad, los usuarios exponen una percepción positiva, con un ISU de 3 en relación con la confidencialidad de su información personal y médica, así como un nivel de confianza en el trato recibido. Esto sugiere que el MIES es percibido como confiable en términos de manejo de datos personales y en la relación que mantiene con los usuarios.

En cuanto a la empatía, el trato adecuado por parte del personal operativo y la capacidad del MIES para adaptar los procedimientos administrativos a las necesidades individuales de los usuarios son evaluados con un ISU de 3, lo que refleja un desempeño satisfactorio, pero con margen para una mayor personalización y sensibilidad en el servicio.

Tabla 28. Cálculo de la eficiencia.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ORGANIZACIONALES		
PREGUNTAS	FÓRMULA	IEF
Cumplimiento de programas	Programas= 2000 personas / 2500 personas*100%	80%
Alcance de capacitaciones programadas	Capacitaciones= 18 /23 *100%	78%
Porcentaje de casos o solicitudes resueltas exitosamente.	Solicitudes= 92/100*100%	92%
Porcentaje de metas administrativas alcanzadas en el periodo evaluado	Metas Alcanzadas=8/10×100%	80%

Elaborado por: Autora.

El análisis de la Tabla 28 sobre la eficiencia del personal administrativo del MIES en el distrito Quevedo evidencia un desempeño sobresaliente en el cumplimiento de objetivos organizacionales clave, como la ejecución de programas, capacitaciones, resolución de solicitudes y logro de metas administrativas, con niveles de eficiencia superiores al 80%. Sin embargo, los porcentajes restantes indican la necesidad de fortalecer estrategias que permitan alcanzar una cobertura total en futuras administraciones. Este escenario resalta la importancia de identificar y mitigar las barreras que han limitado el cumplimiento pleno de las metas, garantizando así una mejora continua en la gestión institucional.

$$efectividad = \frac{eficiencia + eficacia}{\# \text{ de datos}} \times 100\%$$

$$efectividad = \frac{(80\% + 78\% + 92\% + 80\%) + 60\%}{5} \times 100\%$$

$$efectividad = 78\%$$

La efectividad general es del 78%, lo que indica que el MIES ha logrado desempeño satisfactorio en este periodo.

DISCUSIÓN

Para Romero *et al.*, (2023) la eficacia administrativa se enfoca en llevar de una manera correcta las funciones y actividades con la mayor operatividad posible, es decir, asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados de forma correcta, en un menor costo y tiempo, en el MIES de la ciudad de Quevedo el nivel de eficacia es regular, debido a que los objetivos planteados no son ejecutados a cabalidad ya que el presupuesto asignado de acuerdo a lo que indicó la directora de la institución no alcanzan para llevar a cabo todos los proyectos, por lo que al intentar ajustar el recurso los periodos de ejecución de los proyectos no logran ser cumplidos. Por otro lado, la percepción de los usuarios en cuanto a la eficacia y la eficiencia administrativa mencionan que también es regular, esta concordancia entre los usuarios y los administrativos hace relación a que la falta de recursos conlleva a que exista una ineficiente atención por parte de los administrativos.

En el estudio realizado por Romero *et al.*, (2023) donde analizaron la importancia de la medición de la eficacia y eficiencia administrativa, indican que estos son rectores del correcto accionar de la función administrativa, fungiendo como faros encargados del control de las facultades dotadas por el poder soberano, permitiendo actividades sujetas al principio de la legalidad, supervisando el debido uso de los recursos disponibles y

constatando que este conjunto de actividades sean ejecutadas de forma proactiva y oportuna.

De manera concordante Balseca y Velastegui (2023) mencionan que la eficiencia administrativa en los procesos de adopción en los últimos cuatro años ha sido materializada, esto debido a que el Estado a través del MIES ha generado los mecanismos y las mejoras necesaria para que el procedimiento sea más eficiente ya que una de las acciones tomadas para elevar la eficiencia fue la generación del Manual de proceso gestión, medida implementada para generar directrices generales para que todas las coordinaciones zonales logren cumplir con el procedimiento de manera unificada.

Otro estudio similar realizado en el cantón San Lorenzo evidenció que la gestión administrativa realizada por el MIES es óptima ya que los enfoques de gestión pública cumple con el accionar propuesto por el ente ministerial, genera a través de políticas, planes, proyectos y programas políticas de inclusión económica y social, trabaja de manera directa con grupo de atención prioritaria, según la encuesta de sus servicios se benefician las mujeres que pertenecen a familias de escasos recursos económicos, los servicios son calificados con una a buena satisfacción, porque accede a los mismos sin dificultades. Los usuarios se sienten satisfechos con una percepción positiva (Valencia y Álvarez 2022).

4.3.Estrategias de mejora en base a los factores que limitan la efectividad de la atención a los usuarios con discapacidad física en el MIES del cantón Quevedo.

La implementación de mejoras en los procedimientos administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) en el distrito Quevedo es un factor

clave para optimizar la gestión institucional y garantizar un servicio eficiente y equitativo a las personas con discapacidad y sus familias. Estas estrategias permiten fortalecer la planificación, ejecución y seguimiento de los programas sociales, asegurando que los recursos humanos y materiales sean utilizados de manera efectiva para maximizar el impacto de las políticas inclusivas.

Además, la optimización de los procesos administrativos contribuye a reducir tiempos de respuesta, mejorar la coordinación interinstitucional y garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La identificación de barreras en la atención y gestión de servicios permite desarrollar planes de acción específicos, como la capacitación continua del personal, la digitalización de trámites y la implementación de mecanismos de evaluación de desempeño.

Asimismo, la mejora en la eficiencia administrativa no solo impulsa una mayor cobertura y calidad en la atención, sino que también fomenta la transparencia y la rendición de cuentas, factores esenciales para generar confianza en la ciudadanía y fortalecer el compromiso del Estado con la inclusión y el bienestar social. En este sentido, la adopción de estrategias adecuadas permitirá consolidar un modelo de atención integral y sostenible, alineado con los principios de equidad y justicia social.

Tabla 29. Estrategias.

ETAPA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
RECEPCIÓN INICIAL	Establecer un sistema de citas prioritarias a través de asistencia virtual personalizada	❖ Establecer formularios en línea que los usuarios puedan llenar y pre-registrar documentos y verificar requisitos antes de ser atendidos			
		❖ Creación de un chat Bot o asistente virtual inclusivo que guíe al usuario en línea o vía telefónica, resolviendo dudas y simplificando trámites antes de la visita presencial.	Encargado de TIC'S	1/3/2025 - 30/03/2025	\$1.000,00
		❖ Desarrollo en la plataforma en línea de una agenda de citas con horarios específicos, evitando tiempos prolongados de espera.			

ETAPA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
		❖ Construir rampas con inclinación adecuada y barandas, Baños accesibles y equipados y Asegurar que las puertas y pasillos sean amplios.			
ATENCIÓN EN INSTALACIONES	Diseñar las instalaciones del MIES y dotarlas de equipamiento especializado que garanticen la atención adecuada a los usuarios con discapacidad física.	<p>❖ Adquirir equipos disponibles para prestar en caso de necesidad (sillas de ruedas, muletas, caminadoras)</p> <p>❖ Acondicionar con sillas ergonómicas las áreas de espera y tener espacios para colocar a las personas en sillas de rueda.</p> <p>❖ Instalar ventanillas de atención prioritaria a personas de tercera edad y con discapacidad de categoría grave.</p>	Dirección del MIES	1/04/25 - 30/08/25	\$5000,00 + gestión administrativa

ETAPA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
FORMACIÓN CONTINUA	Capacitación del Personal en Atención	❖ Entrenamiento especializado para que el personal identifique rápidamente las necesidades del usuario y reduzca tiempos innecesarios en los procesos.	Recursos Humanos	Una capacitación cada 4 meses con una duración de mínimo 10 horas.	# de asistente (10 personas) * costo de capacitación (\$50)
		❖ Capacitación en Sensibilización y Conciencia Social			
		❖ Capacitación en Uso de Herramientas Digitales Inclusivas			
		❖ Capacitación en Procedimientos Administrativos para Personas con Discapacidad			
		❖ Capacitación en Movilidad y Transporte para Personas con Discapacidad			

ETAPA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
ATENCIÓN EN COMUNIDAD	Atención integral domiciliaria	❖ Formar equipos multidisciplinarios (trabajadores sociales, fisioterapeutas, psicólogos, médicos, entre otros) capacitados para brindar servicios a domicilio.	Coordinador, Equipo técnico	3 meses	\$5000,00 + Gestión administrativa
		❖ Dotar las unidades móviles de vehículos adaptados y equipados con herramientas básicas de atención (camillas portátiles, equipos médicos, etc.).			
		❖ Identificar a los usuarios con mayor necesidad mediante un censo socioeconómico o con la ayuda de la plataforma digital donde las personas con discapacidad se registrarán y evaluación de discapacidad			
		❖ Establecer un sistema de citas para visitas periódicas, con horarios flexibles y recordatorios personalizados.			
		❖ Diseñar rutas logísticas para maximizar la eficiencia de las visitas y reducir costos operativos			
		❖ Registrar cada visita en un sistema digital para garantizar la continuidad del cuidado y evaluar el progreso de los usuarios			

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

ESTRATEGIA	INDICADOR	META	FUENTE	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Establecer un sistema de citas prioritarias a través de asistencia virtual personalizada	$\frac{\text{Cant. De citas atendidas}}{\text{Cant. Citas solicitadas}} * 100$	Atender mensualmente al menos al 90% de las citas solicitadas	Registro de atención mensual.	Mensual	Departamento de TIC'S y Personal de atención.
Diseñar las instalaciones del MIES y dotarlas de equipamiento especializado que garanticen la atención adecuada a los usuarios con discapacidad física.	$\frac{\text{Áreas mejoradas}}{\text{Cant. áreas por mejorar}} * 100$	Para el mes de noviembre mejorar el 100% de las instalaciones.	Registro de compras y Fotografías de las áreas mejoradas	Semestral	Director
Capacitación del Personal en Atención	$\frac{\text{Cant. de personal capacitado}}{\text{Cant. personal a capacitar}} * 100$	Al finalizar el año 2025, capacitar al 100% del personal	Registro de asistencia. Fotografías	Trimestral	Dirección de TTHH
Atención integral domiciliaria	$\frac{\text{Cant. De casas visitadas}}{\text{Cant. de casas por visitar}} * 100$	Para el 2025 atender al 80% de la población que requiere atención domiciliaria	Registro de atención y seguimiento. Fotografías	Mensual	Coordinador, Equipo técnico

Las estrategias propuestas para mejorar la atención a los usuarios con discapacidad física en el MIES representan un enfoque integral que aborda cada etapa del proceso de atención, desde la recepción inicial hasta el seguimiento en el hogar. La implementación de un sistema de citas prioritarias con asistencia virtual personalizada reducirá las barreras administrativas, optimizará el tiempo de los usuarios y facilitará el acceso a información clave, lo que será beneficioso para personas con movilidad limitada. De igual forma, la creación de una infraestructura accesible y equipada garantizará que las instalaciones del MIES sean inclusivas y funcionales, mejorando de manera significativa la experiencia de los usuarios y reforzando el compromiso del MIES con la accesibilidad universal.

La capacitación continua del personal en temas de sensibilización, atención inclusiva y uso de herramientas digitales fortalecerá las competencias de los trabajadores, lo que permitirá una atención más empática y eficiente. Por último, el enfoque comunitario mediante la atención domiciliaria asegura que los usuarios con mayores limitaciones físicas puedan acceder a servicios esenciales sin necesidad de desplazarse, fortaleciendo la inclusión y el respeto por sus necesidades particulares.

En conjunto, estas estrategias no solo incrementan la calidad de la atención, sino que también contribuyen a construir un sistema más equitativo y eficiente, promoviendo la igualdad de oportunidades y el bienestar integral de los usuarios. La implementación de estas acciones es esencial para cumplir con el objetivo de un servicio público más inclusivo y efectivo. Además, reflejan un uso eficiente de los recursos asignados y un compromiso claro con el bienestar de las personas con discapacidad física, convirtiendo al MIES en un modelo de atención inclusiva a nivel nacional.

DISCUSIÓN

El diseño de estrategias o propuestas de mejora en una institución es crucial para optimizar los procesos administrativos, organizativos y productivos, asegurando un desempeño más eficiente y efectivo. Su impacto se puede analizar desde diversas perspectivas, tales como la optimización de recursos, el incremento de la eficiencia y eficacia, y la mejora en la calidad de los servicios prestados.

En el caso del MIES de Quevedo, se evidencia la ausencia de un plan de mejora continua, lo que limita la capacidad de brindar una atención eficiente y de calidad a los usuarios con discapacidades físicas. Ante esta situación, la propuesta de implementar un plan de mejora continua basado en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) se presenta como una solución integral. Este esquema metodológico permitirá identificar áreas críticas, establecer objetivos claros, monitorear avances y aplicar ajustes necesarios para asegurar que los servicios respondan a las necesidades de los usuarios.

La adopción de esta estrategia contribuirá a que la atención sea óptima, garantizando procesos administrativos eficientes y accesibles. Además, se generará un impacto positivo en la percepción y satisfacción de los usuarios, quienes experimentarán una mejora tangible en la calidad del servicio, reforzando su confianza en la institución y promoviendo su integración y bienestar.

Lastra (2017) en su estudio sobre el desempeño laboral del personal administrativo del MIES en Esmeraldas, identificó que no cuenta con un diseño de estrategias de talento humano, lo que no permite el mejoramiento del rendimiento laboral, ocasionando de esa manera una deficiente respuesta de los trabajadores, así mismo identificó la inexistencia de un diseño de estrategias de capacitación continua en el MIES

Esmeraldas no ha contribuido a mejorar la eficiencia y productividad en el trabajo, pues ha impedido que el personal tenga la oportunidad de acceder al aprendizaje adquirir mayores conocimientos y habilidades para desempeñar con éxito en sus labores, por lo que al igual que este trabajo de investigación se propuso la implementación de capacitaciones en la atención al cliente con el objetivo de aumentar los conocimientos y/o cambiar las actitudes en el desempeño personal, otra de sus estrategias fue implementar las pausas activas ya que estas mejoraran el ánimo del trabajador, lo que permitirá brindar una atención más amable al usuario y optimizará la resolución de los problemas.

En definitiva, las propuestas realizadas están alineadas a los objetivos que se requieren alcanzar para el MIES de la ciudad de Quevedo que es la satisfacción de los usuarios bajo una prestación de servicio más eficiente, consolidando al MIES como un modelo de gestión inclusiva y eficiente, capaz de responder de manera proactiva a las necesidades de los grupos prioritarios en la ciudad de Quevedo.

Por otro lado, en la ciudad de Camagüey – Cuba, se aplicó capacitaciones a los profesionales de Enfermería, donde resultó una estrategia efectiva para mejorar la calidad de la atención a niños con discapacidad, ya que permitió fortalecer sus competencias especializadas de manera estructurada y progresiva. La cobertura integral del programa garantizó una formación homogénea en los nueve policlínicos, reduciendo la variabilidad en la atención y optimizando la capacidad de respuesta del personal. Además, la fase de evaluación evidenció una mejora en las habilidades adquiridas, reflejándose en una atención más eficiente, humanizada e inclusiva. Este enfoque demuestra que la formación continua del personal de salud es clave para garantizar servicios de mayor calidad y equidad en la atención a poblaciones vulnerables (Pérez, 2019).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“La medida de una sociedad no se encuentra en cómo trata a los fuertes, sino en cómo cuida y respeta a los más vulnerables.”

Adaptado de Hubert Humphrey —

5.1. CONCLUSIONES

- ❖ El análisis de los procesos administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) en la atención a usuarios con discapacidad física en el cantón Quevedo evidencia tanto avances como desafíos en la gestión de los servicios. Se ha identificado que la institución cuenta con una estructura programática organizada y un equipo multidisciplinario encargado de la atención integral. Sin embargo, se presentan deficiencias en la actualización del registro de usuarios, inconsistencias en la asignación de bonos y dificultades en la entrega de ayudas técnicas, lo que limita el acceso equitativo a los recursos y servicios. Asimismo, las barreras geográficas y logísticas dificultan la continuidad en los servicios de rehabilitación, afectando la calidad de vida de los beneficiarios. La gestión administrativa se ve impactada por restricciones presupuestarias y una coordinación interinstitucional limitada, lo que impide una optimización eficiente de los programas de atención.
- ❖ La evaluación de la efectividad de la gestión administrativa del MIES en la atención a los usuarios con discapacidad física en el cantón Quevedo evidenció un desempeño del 78% de efectividad, considerado bueno por los beneficiarios. Sin embargo, este resultado también resalta la existencia de áreas de mejora dentro de los procesos administrativos. Se identificaron desafíos en la agilidad de los procedimientos, la priorización de los usuarios más vulnerables y la coordinación interinstitucional, factores clave para optimizar la calidad del servicio. Por lo tanto, resulta imprescindible fortalecer estos aspectos para garantizar una gestión más eficiente, equitativa e inclusiva, que responda de manera efectiva a las necesidades de las personas con discapacidad física.

- ❖ El sistema actual del MIES en la ciudad de Quevedo carece de un plan estructurado de mejoras, lo que restringe la optimización de los procesos administrativos y afecta la eficiencia en la atención a los usuarios con discapacidad física. La ausencia de una planificación estratégica limita la capacidad de respuesta del personal, dificultando la adecuada priorización de los usuarios más vulnerables y la atención efectiva de sus necesidades. Para superar estas limitaciones, es fundamental implementar estrategias de mejora que permitan optimizar los procesos administrativos, fortalecer la gestión de recursos humanos y garantizar una atención más eficiente, inclusiva y de calidad. La implementación de un Plan de Mejoras facilitará un enfoque sistemático que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales y al bienestar de la población atendida.

5.2. RECOMENDACIONES

- ❖ Implementar un sistema estructurado de planificación y control del talento humano en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) del cantón Quevedo, con el fin de fortalecer la eficiencia de la gestión administrativa en la atención a los usuarios con discapacidad física. Este sistema debe estar enfocado en garantizar una distribución equitativa del personal, acorde a las demandas del servicio, y asegurar que las funciones se desempeñen con calidad, sensibilidad y eficacia. La propuesta parte del reconocimiento de que una gestión administrativa efectiva debe contar con recursos humanos suficientes, capacitados y adecuadamente distribuidos, especialmente en áreas sensibles como la atención a personas con discapacidad. Para ello, se sugiere que el sistema contemple los siguientes elementos: Diagnóstico

de la carga laboral y necesidades del servicio: Evaluar de manera periódica el volumen de usuarios atendidos. Redistribución estratégica del personal. Definición clara de funciones y responsabilidades: Establecer y actualizar perfiles de puesto que consideren las competencias necesarias para la atención a personas con discapacidad. Seguimiento y evaluación del desempeño administrativo. Incorporación de herramientas tecnológicas.

- ❖ La implementación de un modelo de acompañamiento personalizado sustentado en un sistema de gestión de casos brindará una atención integral, continua y centrada en las necesidades específicas de los usuarios con discapacidad física. Este modelo logrará que cada beneficiario sea atendido de forma individualizada por un referente institucional, quien asumirá la responsabilidad de realizar el seguimiento, coordinación y apoyo en todos los trámites y requerimientos que el usuario necesite gestionar dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) del cantón Quevedo, este modelo debe contemplar los siguientes componentes fundamentales:
Asignación de referentes institucionales: Cada usuario con discapacidad física será vinculado a un funcionario o equipo técnico que actuará como referente principal. Un Sistema informatizado de gestión de casos, en él se realizará el registro de datos personales y tipo de discapacidad, historial de atenciones y trámites realizados, entre otros. Intervención multidisciplinaria y articulada: El modelo debe facilitar la articulación entre distintas unidades del MIES (trabajo social, psicología, inclusión laboral, atención directa, etc.). Indicadores de gestión y mejora continua: Comunicación efectiva y accesible con los usuarios:

- ❖ Creación de un Comité de Revisión Periódica, cuya función principal será verificar, evaluar y garantizar el cumplimiento efectivo de las estrategias implementadas en el marco de la mejora de la gestión administrativa y la atención a usuarios con discapacidad física en el MIES del cantón Quevedo. Este comité tendrá un enfoque técnico y operativo, orientado a la mejora continua de los procesos institucionales, mediante el seguimiento sistemático de indicadores, la identificación oportuna de barreras en la ejecución, y la propuesta de soluciones o ajustes que aseguren el cumplimiento de los objetivos establecidos. Los componentes técnicos que debe tener este comité son: Composición multidisciplinaria: El comité debe estar integrado por representantes de distintas áreas clave del MIES, tales como, Dirección Administrativa, Unidad de Talento Humano, Unidad Técnica de Atención a Personas con Discapacidad, Área de Planificación y Evaluación, Un representante legal o defensor institucional de derechos de personas con discapacidad. Así mismo, cada miembro de apoyo debe tener funciones específicas, realizar informe técnico periódico que presente resultados cuantitativos y cualitativos del proceso, principales logros y desafíos. Todo esto ayudará a que el comité tome decisiones optimas basadas en las evaluaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, M. (1998). Las tres generaciones de los derechos humanos. Órgano Informativo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (30):93-102.

Andrade, MMF. (2020). Gestión administrativa y su incidencia en los proyectos comunitarios de atención a los ciudadanos en estado de vulnerabilidad de la dirección de gestión de desarrollo social del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón quevedo, año 2019. Universidad Técnica Estatal De Quevedo (593):1-2.

Araujo, RLA; Lopez, MCA. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 6(6):6364–6382.

Armijos, MFB; Bermúdez, BAI; Mora, SN V. (2019). Cita sugerida (APA, sexta edición). Universidad y Sociedad 11:118-124.

Arteaga, FM; Mera, EP; Palacios, AM del J. (2022). Disability and social inclusion: theoretical challenges and socioeconomic challenges of people with disabilities in the pedernales cantón. Revista Universidad y Sociedad 9:356-363.

Asamblea Nacional República del Ecuador. (2012). Ley Orgánica de discapacidades. :1-28.

Ávila, RC; Liliana, C; Obando, G; Maritza, L; López, L; Álvarez, V. (2012). Políticas públicas y discapacidad: Participación y ejercicio de derechos. Investigaciones Andinas 14, n:457–475.

Balseca, GED; Velastegui, AJF. (2023). El principio de eficiencia en el

procedimiento administrativo de adopción en el Ecuador. s.l., s.e. 104-116 p.

Castillo, SLA. (2022). Mirada al derecho de acceso a los servicios públicos en tiempos de COVID en Ecuador. *Revista Jurídica Crítica y Derecho* 3(4):17-28. DOI: <https://doi.org/10.29166/cyd.v3i4.3535>.

Centro de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad. (2024). Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en línea, sitio web). Disponible en <https://www.coe.int/es/web/compass/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities>.

CONADIS. (2014). Normas Jurídicas en Discapacidad Ecuador. Conadis :1-364.

Constitución del Ecuador. (2008). Constitución del Ecuador, Análisis de la Constitución de la República del Ecuador. *Iusrectusecart* (449):1-219.

Cruz, B; Díaz, J. (2020). Public management as a key in strengthening state companies. Utopia or reality? *Polo del Conocimiento* 5(10):334-347. DOI: <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1812>.

Escobar, I. (2013). Procedimiento para auditar la efectividad del proceso de selección en la sucursal CUBALSE Las Tunas. Universidad de Las Tunas. .

Fernández, J. (2007). La inclusión social a través del deporte. *Revista Escuela Abierta, de investigación educativa* 16.

Fuentes, M; Fárez, R. (2019). Organizacionales en el Sector Público Ecuatoriano. *Ciencias Administrativas* .

Gobierno del Ecuador. (2018). Calidad en los servicios públicos (en línea, sitio web). Disponible en <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>.

González, R; Viteri, I; Izquierdo, M; Verdezoto, C. (2020). Administrative management model for the business development of hotel barros in quevedo city. *Universidad y Sociedad* 12(4):32-37.

Guamán, G; Erraéz, A; Alejandro, C. (2019). Inclusión social en las instituciones educativas ecuatorianas. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas* 2(2):84-91. DOI: <https://doi.org/10.62452/as7c7g41>.

Gutiérrez, AO. (2017). Origen y desarrollo de la administración. *Universidad Católica Boliviana San Pablo* 1(1994-3733):45-54.

Hernandez, S; Fernandez, C; Baptisa, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. s.l., s.e.

Huamaní, C; León, V; Huayapa, H; Marcilla, G; Huamaní, C. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6(6):2184-2198. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674.

IEB, (Instituto de Estudios Bursátiles). (2021). Las grandes lecciones de Henry Mintzberg, el defensor de la estrategia informal (en línea, sitio web). Disponible en <https://www.ieb.es/las-grandes-lecciones-de-henry-mintzberg/>.

Jaramillo, A; López, Z. (2021). Evaluación del servicio brindado por el área de avalúos y catastros a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del

Cantón Sucre. Recuperado el 28 de noviembre del 2021, de <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1478>. s.l., Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López. 109 p.

Kachinovsky, A; Dibarbour, M; Paredes, J. (2017). Plan CEIBAL e inclusión social. Un caso paradigmático. *Revista Psicología, Conocimiento y Sociedad*. 7, nú:64-85.

Kotler, P. (2006). Dirección de mercadotecnia. ed. México: Pearson-Prentice Hall

De la Peña Salas, E. (2014). Analysis of level of satisfaction and perceived quality of people attended from Community Social Services of Municipal Social Services Center Delicias of the City countil of Zaragoza. *Cuadernos de Trabajo Social* 27(1):115-125. DOI: https://doi.org/10.5209/rev_cuts.2014.v27.n1.42386.

Lasso, M; Folleco, C. (2022). Política pública de discapacidad en el Ecuador programa Manuela Espejo: una reflexión desde la teoría y la práctica. *Revista de Investigación Enlace Universitario* 21(1):1-15. DOI: <https://doi.org/10.33789/enlace.21.1.104>.

Lastra, C. (2017). Diseño de estrategias de talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la dirección distrital del MIES, ciudad de Esmeraldas, periodo 2016. s.l., s.e. .

Machuca, Y; Aldonado, M; Vinces, V. (2023). Tratamiento y representación de datos provenientes de escalas tipo Likert. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 7(4):736-747. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6905.

Maldonado, P; Peñafiel, D; Torres, L. (2022). Gestión del recurso humano como factor determinante en la calidad y competitividad de las empresas de la provincia de Loja. *Gestión Empresarial* :45-62.

Martínez, J. (2023). La teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (en línea, sitio web). Disponible en <https://socioestrategia.com/la-teoria-de-las-relaciones-humanas/>.

Masa, PC. (2021). Nivel de satisfacción de las personas con discapacidad del proyecto atención en el hogar y la comunidad del MIES – GADPP en el cantón Pedro Vicente Maldonado. s.l., s.e. .

May, S; Hernández, D; Delgado, G. (2021). Indicadores administrativos usados para medir la efectividad de un sistema de información administrativo. *Pharmacognosy Magazine* 75(17):399-405.

Medina, P. (2020). Derechos humanos en México: entre la modernidad, posmodernidad y ultramodernidad. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades* 29(57):160-178. DOI: <https://doi.org/10.20983/noesis.2020.1.7>.

Mendoza, K. (2018). Evaluación De La Gestión Administrativa Del Subproceso De Rehabilitación, Bienestar E Inclusión Social Del Gad Municipal Cantón Bolívar Periodo 2015-2016. s.l., s.e. 71 p.

Mendoza, Z; García, P; Delgado, C; Barreiro, C. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias* 4(4):206. DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>.

MIES. (2013). Guía Operativa De Atención Integral a personas con discapacidad física. s.l., s.e. 1-63. p.

MIES. (2023). Atención a personas con discapacidad (en línea, sitio web). Disponible en <https://www.inclusion.gob.ec/servicios-mies-para-personas-con-discapacidad/>.

Molina, HP. (2020). La importancia de incorporar la planificación estratégica en las entidades locales. CEMCI 45:1-16.

Montilla, M; Zamora, C. (2023). Barreras de Accesibilidad para Personas con Discapacidad Física en Servicios de Salud del Cantón Rocafuerte, Ecuador. 593 Digital Publisher CEIT 8(5):338-347. DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.5.1999>.

Moreira, N; Navarrete, M. (2022). Análisis de la gestión administrativa en la modalidad distancia virtual por pandemia covid 19 en la carrera de agrícola ESPAM MFL. s.l., Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López. .

Muños, J; Napa, M; Pazmiño, B; Perez, M. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las PYMES. Revista Científica Multidisciplinaria 4(4):29-40.

Napurí, CG. (2020). La Actividad Organizativa en la Estructura de la Administración Pública.

Organización Mundial de la Salud. (2023). Discapacidad (en línea, sitio web). Disponible en <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>.

Pérez, CM. (2019). Habilidades profesionales especializadas para la atención a la

discapacidad infantil Specialized professional skills for the attention to the infantile disability. 19(1):80-96.

Ponce, D; Chancay, M; López, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio Administrative management and its impact on service quality A gestão administrativa e o seu impacto na qualidade do serviço. Recimundo :120-131. DOI: [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131).

Pozo, W. (2023). Gestión administrativa y su realción con los servicios de calidad en los centros de fortalecimientos familiares de GADPSE. :123.

Ramírez, M; Magaña, M; Ojeda, L. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. Trascender, Contabilidad Y Gestión 8(20):189-208. DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>.

Riquelme, E; Galeano, J. (2014). Recursos tangibles e intangibles para la competitividad de pymes: estudio de caso de empresas industriales del sector gráfico del Gran Asunción. Reportes científicos de la FACEN 5(2):5-19.

Robles, GR. (2022). Percepciones de las burocracias en ecuador sobre los factores endógenos que influyen en el desempeño de las y los servidores públicos de cuenca, 2019–2021. Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública 37:87-118.

Rodríguez, BA. (2019). La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015- 2017.). s.l., Universidad Central Del Ecuador. 1-23 p.

Rojas, M; Jaimes, L; Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en

equipos de trabajo. *Espacios* 39(6).

Romero, G; Villalobos, L de J; Montero, P; Velasquez, E; Mendez, C. (2022). Critical analysis of the contribution of Peter Drucker to Administrative Science. *Revista de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann* 4(2708-6062):280-296.

Romero, N; Alvaracin, G; Iguasnia, V; Valencia, M. (2023). Los principios de eficacia y eficiencia en el Derecho Administrativo ecuatoriano. *Mundo Administrativo* :81-104. DOI: <https://doi.org/10.55204/pmea.58.c141>.

Rubio, C; Auris Ñañez,; Guevara, H. (2022). Gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la municipalidad del Rímac, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6, no:5248–5263.

Santana, N del R; Hernández, CR; Aizaga, MÁ. (2022). Gestión De La Administración Pública Ecuatoriana En El Fin Social Del Estado 2008-2016. *UISRAEL* (978-9942-8945-2-6).

Santisteban, S. (2021). Actuality: A perspective on disability and inclusion in higher education. *Revista Vive* 4(11):397-403. DOI: <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i11.102>.

Sarmiento, P; Tarazona, P. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Producción y gestión* 22, n:95–103.

Sarzosa, M; Ramirez, S; Palma, E; Sarzosa, V. (2019). La Gestión De Calidad En El Sistema Nacional De Contratación Pública, Como Factor De Eficiencia Administrativa En Entidades Del Ecuador. *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1689.

Sierra, M; Soledispa, X; Pionce, J. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias* 8(1):15.

Silva, V; Jiménez, S; Díaz, D; Valle, K; Flores, X. (2018). Una Mirada acerca de la Administración Pública. *Mawil Publicaciones de Ecuador* 1(978-9942-787-05-7):6.

Subía, GJ; Diego, MG. (2020). Cambios en la Administración Pública y su Impacto en el Sistema de Control en el Ecuador. *Economía y Negocios* 11(1):73-92. DOI: <https://doi.org/10.29019/eyn.v11i1.693>.

Torres, PSC. (2021). Gestión administrativa e inclusión social del Programa Nacional PAIS en el centro poblado Costa Rica - Pajarillo, 2020. s.l., s.e. 0-3 p.

Valencia, CML; Álvarez, PH. (2022). Gestión pública y el servicio social del MIES Distrito San Lorenzo, provincia de Esmeraldas. *593 Digital Publisher CEIT* 7(4-1):122-136. DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1210>.

Valencia, M. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6(6):97-115.

Vallejo, R; Calderón, B. (2023). El recurso humano como factor determinante en la gestión de calidad y la competitividad de las empresas lojanas. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(2):4199-4213. DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.901>.

Vegas, MH. (2017). Participación y Gestión Pública: Un Enfoque Reflexivo Desde el Contexto Local Venezolano. *Investigación Administrativa* 46-1:1-20. DOI:

<https://doi.org/10.35426/iav46n119.05>.

Vegas, MH. (2017). Public policies and governance: Articulation for autonomous local public management. *Polis (Santiago)* 16(48):155-172. DOI: <https://doi.org/10.4067/s0718-65682017000300155>.

Anexo 2. Solicitud del MIES



Oficio Nro. MIES-CZ-S-IDDQ-2024-0467-OF

Quevedo, 26 de diciembre de 2024

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE LA INGL. SHIRLEY ABIGAIL MENDOZA INTRIAGO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Señora Ingeniera
Nuvia Aurora Zambrano Barros
Coordinadora de Maestrías en Desarrollo Local y Maestría en Gestión Pública
UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
En su Despacho

De mi consideración:

Por medio de la presente, como directora del Ministerio de Inclusión Económica y Social, manifiesto nuestra aceptación para que la Srta. Ing. Shirley Abigail Mendoza Intriago, estudiante de la carrera de Gestión Pública, realice su Proyecto de Investigación Titledo: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023" en nuestras instalaciones.

Este proyecto, que tiene como objetivo: Evaluar la Gestión Administrativa y su incidencia en la atención a los usuarios con discapacidad física en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, se considera una valiosa contribución para la mejora de nuestro proceso y servicios, alineándose con nuestra misión de brindar atención integral a los usuarios con discapacidad física.

La investigación contará con el apoyo de nuestro personal del área necesaria para el desarrollo de su trabajo, respetando las normativas internas y mantenga estricta confidencialidad de la información recopilada. Es fundamental que la investigadora se apege al cronograma establecido y cumpla con los principios éticos y legales correspondientes.

Por nuestra parte, nos comprometemos a facilitar el acceso a los datos y recursos autorizados dentro del marco de la colaboración y garantizar un entorno propicio para el desarrollo de la investigación.

Agradecemos su interés en contribuir al desarrollo y mejoramiento de nuestros servicios y quedamos a tentos a cualquier consulta o coordinación adicional que sea necesaria.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Ministerio de Inclusión Económica y Social
www.inclusion.gob.ec



Ministerio de Inclusión Económica y Social



Oficio Nro. MIES-CZ-5-DDQ-2024-0467-OF

Quevedo, 26 de diciembre de 2024

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ing. Martha Katherine Hoyos Pasquel
DIRECTORA DISTRITAL QUEVEDO



Anexo 3. Encuesta a los usuarios.

ENCUESTA APLICADA A USUARIOS Y FAMILIARES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA									
<p>Estimado ciudadano, con el objetivo de evaluar sus expectativas de la calidad de los servicios públicos que ofrecen los servidores públicos del MIES de Quevedo ponemos a su consideración este conjunto de preguntas, responda empleando las siguientes opciones: 1) Nada satisfecho, 2) Poco satisfecho, 3) Neutral, 4) Muy satisfecho, 5) Totalmente satisfecho. Marque con una X lo que mejor se ajuste a su percepción. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas: sólo necesitamos su valiosa y sincera evaluación al respecto.</p>									
Cual es su nivel o porcentaje de discapacidad?		< 30%	<input type="checkbox"/>	30% a 49%	<input type="checkbox"/>	50% a 74%	<input type="checkbox"/>	75% <	<input type="checkbox"/>
Cual es su edad?		< 18 años	<input type="checkbox"/>	19 a 39 años	<input type="checkbox"/>	40 a 59 años	<input type="checkbox"/>	60 años <	<input type="checkbox"/>
Cual es su genero ?		H	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>				
N	PREGUNTAS	Totalmente satisfecho(5)	Muy satisfecho(4)	Neutral (3)	Poco satisfecho(2)	Nada satisfecho(1)			
FIABILIDAD									
1	¿Con qué frecuencia el personal administrativo cumple con los servicios prometidos en el tiempo establecido para las personas con discapacidad física?								
2	¿El personal administrativo sigue los procedimientos correctos y sin errores al atender las solicitudes de usuarios con discapacidad física?								
3	¿Considera que los documentos o trámites entregados son completos y precisos según lo requerido para las personas con discapacidad física?								
4	¿El personal administrativo le proporciona información clara y consistente sobre los servicios y beneficios disponibles para personas con discapacidad física?								
5	¿Qué tan confiable considera el sistema del MIES para gestionar y resolver problemas o reclamos de usuarios con discapacidad física?								
SENSIBILIDAD									
6	Los servidores públicos atienden con amabilidad y cordialidad a los usuarios?								
7	¿Los servidores públicos prestan un servicio ágil a los ciudadanos?								
8	¿El MIES tiene personal capacitado para ofrecer una atención especializada e inclusiva?								
9	¿El MIES posee instalaciones confortables y adecuadas para atender a los usuarios con discapacidades físicas?								
10	¿Los servidores públicos atienden con amabilidad y cordialidad a los ciudadanos?								
SEGURIDAD									
11	¿Confía en que el personal administrativo del MIES maneja su información personal y médica de manera segura y confidencial?								
12	¿El personal administrativo le proporciona instrucciones claras y seguras sobre los procedimientos o trámites a seguir?								
13	¿Se siente seguro al depender del MIES para resolver problemas o gestionar servicios relacionados con su condición de discapacidad física?								
14	¿El trato recibido por parte del personal administrativo le genera confianza para continuar utilizando los servicios del MIES?								
15	¿Considera que los procesos administrativos del MIES garantizan su protección y bienestar durante la atención brindada?								
EMPAÍA									
16	¿El personal operativo presenta un trato adecuado a las personas con discapacidad física?								
17	¿El personal del MIES adapta los procedimientos administrativos para satisfacer las necesidades individuales de los usuarios con discapacidad física?								
18	¿El personal administrativo ofrece una atención personalizada que demuestra comprensión hacia las limitaciones o desafíos que enfrentan los usuarios con discapacidad física?								
ELEMENTOS TANGIBLES									
19	¿Considera que las instalaciones del MIES cuentan con accesos adecuados (rampas, ascensores, puertas amplias) para personas con discapacidad física?								
20	¿Los espacios de atención están diseñados de manera cómoda y accesible para el uso de sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad?								
21	¿La señalización y los materiales informativos en las oficinas del MIES son claros y están adaptados para personas con discapacidad física?								

ENCUESTA APLICADA A FAMILIARES Y USUARIOS CON DISCAPACIDAD FÍSICA.

B *I* U  

Estimado ciudadano, con el objetivo de evaluar sus expectativas de la calidad de los servicios públicos que ofrecen los servidores públicos del MIES de Quevedo ponemos a su consideración este conjunto de preguntas, responda empleando las siguientes opciones: 1) Nada satisfecho, 2) Poco satisfecho, 3) Neutral, 4) Muy satisfecho, 5) Totalmente satisfecho. Marque con una X lo que mejor se ajuste a su percepción. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas: sólo necesitamos su vallosa y sincera evaluación al respecto.

¿Cuál es su nivel o porcentaje de discapacidad?

- Menos de 30%
- Entre 30% a 49%
- Entre 50% a 74%
- Más 75%

¿Cuál es su edad?

- Menos de 18 años
- Entre 19 a 39 años
- Entre 40 a 59 años
- Más de 60 años

¿Cuál es su género ?

- Hombre
- Mujer



Sección 2 de 5

SENSIBILIDAD

Descripción (opcional)



¿Los servidores públicos atienden con amabilidad y cordialidad a los usuarios?

- Totalmente satisfecho(5)
- Muy satisfecho(4)
- Neutral (3)
- Poco satisfecho(2)
- Nada satisfecho(1)

¿Los servidores públicos prestan un servicio ágil a los ciudadanos?

- Totalmente satisfecho(5)
- Muy satisfecho(4)
- Neutral (3)
- Poco satisfecho(2)
- Nada satisfecho(1)

¿El MIES tiene personal capacitado para ofrecer una atención especializada e inclusiva?

- Totalmente satisfecho(5)
- Muy satisfecho(4)
- Neutral (3)
- Poco satisfecho(2)
- Nada satisfecho(1)

SECCION 2 DE 2

SEGURIDAD > ⋮

Descripción (opcional)

111

¿Confía en que el personal administrativo del MIES maneja su información personal y médica de manera segura y confidencial?

Totalmente satisfecho(5)

Muy satisfecho(4)

Neutral (3)

Poco satisfecho(2)

Nada satisfecho(1)

¿El personal administrativo le proporciona instrucciones claras y seguras sobre los procedimientos o trámites a seguir?

Totalmente satisfecho(5)

Muy satisfecho(4)

Neutral (3)

Poco satisfecho(2)

Nada satisfecho(1)

¿Se siente seguro al depender del MIES para resolver problemas o gestionar servicios relacionados con su condición de discapacidad física?

Totalmente satisfecho(5)

Muy satisfecho(4)

Neutral (3)

Poco satisfecho(2)

Nada satisfecho(1)

⊕
📄
Tr
📄
▶
☰

Anexo 4. Resultados de las encuestas.

Anexo 5. Procesamiento de los datos en el programa.

Anexo 6. Entrevista al personal administrativo del MIES - QUEVEDO.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN QUEVEDO.
1.- Existe un plan de formación continua para mejorar la gestión administrativa si su respuesta es sí cuáles son estos planes?
2.- ¿Cómo se articula el trabajo del MIES con otras instituciones públicas y privadas para atender a personas con discapacidad física?
3.- ¿Existen convenios o alianzas para fortalecer los servicios ofrecidos?
4.- ¿Cuáles son los principales retos administrativos que enfrenta el MIES en el cantón Quevedo respecto a la atención a las personas con discapacidad física?
5.- ¿Qué medidas propondría para mejorar la atención a los usuarios con discapacidad física?