

# Modelo de gestión pública de atención integral para usuarios con discapacidad física en establecimientos estatales Ecuador

*Public management model of comprehensive care for users with physical disabilities in state establishments Ecuador*

**Gloria Magaly De La A Perero**

<https://orcid.org/0000-0001-9741-3378>

[dra.magaly.dperero@gmail.com](mailto:dra.magaly.dperero@gmail.com)

Universidad César Vallejo. Piura – Perú.

**Karim Violeta Herrera Ruesta**

<https://orcid.org/0000-0002-7893-7501>

[karimvhr@gmail.com](mailto:karimvhr@gmail.com)

Universidad César Vallejo. Piura – Perú.

**Manuel Alejandro Bazán Lucas**

<https://orcid.org/0000-0002-3955-6570>

[ab.75bazan@hotmail.com](mailto:ab.75bazan@hotmail.com)

Universidad César Vallejo. Piura – Perú.

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue diseñar un modelo de gestión pública de atención integral para usuarios con discapacidad física en establecimientos estatales de Ecuador. La metodología de la investigación fue de tipo básica, con un nivel descriptivo-propositivo, un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. Por otro lado, se utilizó una muestra de 143 usuarios con discapacidad física de estos centros, a quienes se aplicó un cuestionario compuesto por 23 ítems, con una escala tipo Likert que fue validada por juicio de expertos y presentó un índice de confiabilidad de 0.845 determinado a través del Alfa de Cronbach. Los resultados revelaron que el 31% de los usuarios indicó que casi nunca hay técnicos suficientes para la atención, y otro 31% opinó que solo a veces existe personal disponible. En conclusión, es necesario proponer un modelo de gestión pública de atención integral, ya que estos resultados generan preocupación. La suma de ambos porcentajes subraya la necesidad de mejorar la cobertura, asegurando que esta sea acorde a la atención brindada a este grupo vulnerable.

**Palabras claves:** modelo, gestión pública, atención, integral, discapacidad, física.

Recibido: 02-10-24 - Aceptado: 05-12-24

## ABSTRACT

The objective of the research was to design a public management model of comprehensive care for users with physical disabilities in state facilities in Ecuador. The research methodology was basic, with a descriptive-propositional level, a non-experimental design and a quantitative approach. On the other hand, a sample of 143 users with physical disabilities from these centers was used, to whom a questionnaire composed of 23 items was applied, with a Likert-type scale that was validated by expert judgment and presented a reliability index of 0.845 determined through Cronbach's Alpha. The results revealed that 31% of the users indicated that there are almost never enough technicians to provide care, and another 31% said that only sometimes there are personnel available. In conclusion, it is necessary to propose a public management model for comprehensive care, as

these results are cause for concern. The sum of both percentages underscores the need to improve coverage, ensuring that it is commensurate with the care provided to this vulnerable group.

**Keywords:** model, public management, attention, comprehensive, disability, physics.

## INTRODUCCIÓN

La inclusión efectiva de personas con discapacidad en la sociedad depende de múltiples variables que interactúan de manera compleja. Entre las más importantes se encuentran la accesibilidad a una educación inclusiva, la provisión de servicios de salud y rehabilitación, así como la implementación de políticas públicas inclusivas. La disponibilidad de recursos financieros y la eficiencia administrativa son cruciales para la ejecución de estas políticas; sin embargo, la corrupción y la falta de coordinación interinstitucional pueden obstaculizar significativamente estos esfuerzos.

Según el Banco Mundial (2023), el 15% de la población mundial experimenta algún tipo de discapacidad, lo que representa un desafío considerable para las sociedades en términos de inclusión. De este porcentaje, 32 millones son niños en edad escolar. A pesar de los esfuerzos realizados y de la urgente necesidad de garantizar el acceso a una educación de calidad y atención en salud, persisten desafíos significativos, como las barreras que enfrentan para su participación plena en la vida social y económica, el acceso equitativo a la salud y la educación, y la provisión de recursos tecnológicos y didácticos adaptados a sus necesidades. Estas cifras revelan la urgencia de implementar políticas que no solo reconozcan la existencia de las personas con discapacidad, sino que también promuevan su inclusión activa.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud, estimó que el 16% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad. En Europa, se reporta que el 27% de los adultos presentan una discapacidad, siendo Letonia el país con el mayor porcentaje. En África, la falta de recursos y la corrupción en países como Sudáfrica y Nigeria obstaculizan la implementación de medidas para garantizar el acceso a servicios básicos. De igual forma, en países de Medio Oriente como Israel y Líbano, los conflictos armados han dejado a muchos individuos con discapacidad sin acceso a servicios de salud y rehabilitación, aumentando su vulnerabilidad y exclusión social. La creación de políticas no siempre considera las necesidades de las personas con discapacidad, por ello una revisión y análisis de las políticas y sistemas es necesario, con el objetivo de detectar deficiencias, barreras, y diseñar un plan para implementar acciones que las superen (OMS, 2023).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023) destaca que las personas con discapacidad constituyen aproximadamente mil millones de individuos, equivalente al 15% de la población global. De ellas, cerca del 80% están en edad laboral. Sin embargo, su derecho a un empleo digno es frecuentemente negado, especialmente a las mujeres, quienes enfrentan barreras actitudinales, físicas y de acceso a la información. Estas limitaciones dificultan su capacidad para disfrutar de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. En comparación con las personas sin discapacidad, las tasas de desempleo e inactividad económica son más altas, lo que las coloca en un mayor riesgo de exclusión social y carencia de protección social.

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2021) ha enfatizado la importancia de una educación inclusiva para las personas con discapacidad. Sin embargo, persisten desafíos en su implementación, como la insuficiente inversión en infraestructura escolar y la falta de recursos para programas de educación especial. Estos factores limitan el derecho de acceso a una educación de calidad, particularmente en países como Ruanda y Nepal, donde los recursos son muy limitados. La inclusión fomenta un sentimiento de pertenencia y participación en la comunidad, aspectos esenciales para el desarrollo social y emocional.

En Ecuador, el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES, 2022) indica que el 13,2% de la población presenta algún tipo de discapacidad. Sin embargo, la gestión pública para usuarios con discapacidad física en establecimientos estatales enfrenta desafíos importantes. En los 134 establecimientos de salud que ofrecen servicios de rehabilitación, se reportan 340 asociaciones y 180 ONG trabajando en temas de discapacidad, desempeñando un papel clave en la implementación de políticas inclusivas.

El Consejo Nacional de Discapacidades, se encarga de la formulación, coordinación y evaluación de políticas públicas relacionadas con la discapacidad en Ecuador. No obstante, enfrenta retos como la falta de recursos, la limitada capacidad técnica y la insuficiente coordinación entre el MIES y otros ministerios, lo que dificulta la implementación efectiva de estas políticas. Esto evidencia la importancia de reforzar la colaboración entre instituciones e incrementar la inversión en recursos para garantizar que las políticas establecidas realmente beneficien a las personas con discapacidad. (CONADIS, 2017)

Los Centros Diurnos de Ecuador, donde se desarrolló el estudio, son unidades destinadas a brindar atención a ciudadanos con discapacidad física y a potenciar sus habilidades mediante la interacción. Estas unidades buscan desarrollar capacidades que favorezcan su inclusión en diversos ámbitos, tanto familiares como comunitarios, con el apoyo de sus familias. Sin embargo, se observó que la atención brindada en estos centros no es integral. Los usuarios reciben servicios de salud preventiva únicamente una vez al mes, no tienen acceso a convenios laborales para su inserción ni a instrucción técnica que les

permita desarrollarse profesionalmente, trabajar y generar ingresos. Además, el 80% de la inversión es realizada por el MIES, mientras que el 20% restante proviene de fundaciones.

En consecuencia, este estudio propone replantear los enfoques actuales de atención a usuarios con discapacidad física y su inclusión social. Mediante la aplicación de procesos científicos rigurosos, se busca contribuir a una mejor gestión estatal que garantice la atención adecuada a este grupo vulnerable y de igual forma, concluir con una adecuada inclusión social, buscando el diseño de un modelo con el cual se eliminen barreras y se logre promover que su acceso a servicios públicos sea más equitativo. El objetivo principal es diseñar un modelo de gestión pública de atención integral para usuarios con discapacidad física en establecimientos estatales Ecuador.

## METODOLOGÍA

El presente estudio corresponde a una investigación de tipo básica, desarrollada desde un enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental. Este enfoque se eligió debido a su capacidad para formular y analizar los datos de manera numérica, lo que permite interpretar con precisión las relaciones entre las variables. Asimismo, se aplicaron métodos estadísticos para garantizar una base sólida y confiable en los resultados obtenidos.

La población estuvo conformada por 143 usuarios con discapacidad física de los Centros Diurnos (CD) seleccionados: CD Conocoto (40 usuarios), CD La Mena 2 (35 usuarios), CD Loja (40 usuarios) y CD Panguisa (28 usuarios). Se trabajó con una muestra poblacional, lo que implica que participaron todos los usuarios de la población objetivo.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, implementando un cuestionario como instrumento principal. Este cuestionario fue validado previamente mediante un juicio de expertos con índice de confiabilidad de 0.845 determinado a través del Alfa de Cronbach, en el que participaron cinco especialistas en el tema. La validación consideró aspectos como relevancia, claridad y pertinencia de los ítems para los objetivos del estudio.

El cuestionario se estructuró en una escala tipo Likert, con opciones de respuesta que incluían: Siempre (S), Casi Siempre (CS), A Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N), lo que permitió obtener datos con medición ordinal en ambas variables. Estos procedimientos aseguraron la calidad del instrumento y su adecuación al contexto de la investigación.

Para el análisis de datos se empleó estadística descriptiva, utilizando la información obtenida a través del instrumento aplicado. Los resultados se presentaron en tablas y gráficos de frecuencia, lo que facilitó su análisis e interpretación. El procesamiento de los datos se realizó mediante herramientas estadísticas como hojas de cálculo y el software SPSS, garantizando precisión y eficiencia en el manejo de la información.

## RESULTADOS

**Tabla 1**

*Dimensión planeación estratégica*

	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Las estrategias orientadas a la inclusión de las personas con discapacidad, cumplen sus expectativas.	0	0%	5	7%	13	19%	30	44%	20	29%
2	Realizan programas para el fortalecimiento de habilidades de personas con discapacidad física.	3	4%	6	9%	33	49%	16	24%	10	15%
3	El Centro diurno cuenta con el suficiente personal para la atención de los usuarios con discapacidad	5	7%	21	31%	20	29%	13	19%	9	13%

Como primer interrogante sobre las estrategias orientadas a la inclusión de las personas con discapacidad, si cumplían o no con las expectativas del usuario, el 44% contestó casi siempre, 30% respondió siempre, el 19% a veces, y el 7% afirma que casi nunca.

Los resultados de esta interrogante dos el 49% de los encuestados admite haber formado parte de los programas solo a veces, mientras que el 24% indica que casi siempre los realiza, en cambio un porcentaje menor que corresponde al 15% asegura realizarlos siempre, un 9% manifiesta que casi nunca ha formado parte de ellos, y un 4% nunca los ha realizado.

Así la pregunta tres, un reducido 13% considera que siempre hay un número adecuado de personas para la atención, en cambio un 30% opina que solo a veces existe suficiente personal, y 31% reporta que casi nunca hay técnicos suficientes, un 7% de los usuarios afirma que nunca hay suficiente personal.

**Tabla 2**

*Dimensión gestión de recursos*

	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
4	El Centro diurno al que usted asiste cuenta con recursos tecnológicos y estos están accesibles para su uso.	5	7%	2	31%	2	30%	1	19%	9	13%
5	Cuentan con los materiales didácticos para poder desarrollar destrezas y habilidades	1	1%	3	4%	3	55%	1	25%	1	15%
6	El establecimiento cuenta con personal de aseo y mantenimiento	0	0%	2	3%	2	40%	1	18%	2	40%

Se tiene en cuenta la pregunta cuatro, en la cual el 7% respondió que nunca, un 31% casi siempre tienen acceso, otro 30% casi nunca les proporcionan el acceso, el 19% casi siempre y un 13% siempre les otorgan ese tipo de herramientas.

Cuando se les preguntó según el ítem, el 15% de los encuestados asevera que siempre cuenta con ellos, el 25% indica que casi siempre dispone de estos recursos, el 55% contesta que solo a veces dispone de materiales, y un 5% formado por 1% y 4% nunca o casi nunca los tiene.

Así se tiene la pregunta seis, un 40% de los encuestados asevera que siempre el centro Diurno cuenta con personal, mientras que otro el 40% indica que solo a veces, un 18% reporta que se cuenta con personal casi siempre, y un 3% afirma que casi nunca hay personal.

**Tabla 3**

*Dimensión monitoreo y evaluación de gestión*

	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7	Se realiza de forma periódica alguna encuesta de satisfacción al usuario	1	1%	3	4%	38	56%	10	15%	16	24%
8	Se evalúa el aprendizaje o las habilidades adquiridas dentro del Centro Diurno	0	0%	1	1%	14	21%	15	22%	38	56%
9	Con que frecuencia es evaluado el desempeño de los técnicos que atienden a los usuarios con discapacidad	0	0%	3	4%	15	22%	16	24%	34	50%

Los resultados frente a la pregunta ocho sugieren que el 24% y el 15% correspondiente a siempre y casi siempre, si realizan encuestas de satisfacción con relativa frecuencia lo que indica que se está evaluando la atención que se brinda al usuario y esto permite mejorar la calidad del servicio: de forma llamativa la mayoría de usuarios 56% percibe que las encuestas se realizan con escasa frecuencia y un 4% indican que casi nunca.

En relación al ítem nueve se tiene que el 56% y el 22% de los encuestados indican son evaluados siempre y casi siempre, en cambio el 21% de ellos indica que a veces se los evalúa y un minúsculo 1% refieren que casi nunca. Dichos centros manejan los mismos protocolos en los tres establecimientos, es importante conocer que un reducido porcentaje considera que no está siendo evaluado, se debe resaltar la importancia de evaluar continuamente ya que es la única manera de garantizar que

la adquisición de conocimientos y de habilidades ha aumentado desde que el usuario goza de este servicio. Con que frecuencia es evaluado el desempeño de los técnicos que atienden a los usuarios con discapacidad contestan casi nunca el 4 %, a veces el 22 %, casi siempre el 24 %, siempre el 50 % colocar conectores y una breve evaluación de estos porcentajes dignos de un phd.

En cuanto a la cuestión nueve, el 50% de los usuarios conocen que siempre se evalúa el desempeño de los técnicos, y el 24% casi siempre, el 22% conoce que a veces y porcentaje mínimo 4% indica que casi nunca.

**Tabla 4**

*Dimensión inclusión social*

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10 El Centro al que usted asiste cuenta con actividades que fomenten las habilidades y destrezas para personas con discapacidad física.	6	9%	1	1%	18	26%	27	40%	16	24%
11 Los espacios donde realizan los talleres de destrezas cuentan con la comodidad que requieren los usuarios con discapacidad física.	0	0%	11	16%	15	22%	16	24%	26	38%
12 Reciben capacitaciones para su proceso de interacción con la sociedad.	0	0%	4	6%	32	46%	16	24%	16	24%

Las personas con discapacidad física indican que el 9% y el 1 % nunca y casi nunca han asistido a actividades que fomenten sus habilidades y destrezas, sin embargo, el 26 % señala que a veces el 40% y el 24% casi siempre y siempre. Para que exista inclusión y accesibilidad a la sociedad y la economía es fundamental garantizar la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad física. En este sentido, es crucial evaluar la oferta de actividades que fomenten las habilidades y destrezas en centros especializados.

Los espacios donde realizan los talleres de destrezas cuentan con la comodidad que requieren los usuarios con discapacidad física. El 16% de considera que casi nunca, el 22 % indica que a veces, y de manera destacada un 62% considera que casi siempre y siempre se cuenta con instalaciones que brindan confort al usuario para el desarrollo de sus actividades.

En relación si reciben capacitaciones para su proceso de interacción con la sociedad el 6 % de los encuestados indica casi nunca, el 46 % señala que a veces y el 48% corresponde a casi siempre y siempre. Los usuarios indican que debe considerarse temas que enfoquen y fomenten el desarrollo de habilidades para interactuar con la sociedad, dentro del programa de las capacitaciones que son impartidas en los centros diurnos.

**Tabla 5**

*Dimensión acceso a la educación*

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
13 Les brindan capacitaciones sobre proyectos de vida para personas con discapacidad física.	1	1%	17	25%	26	38%	13	19%	11	16%
14 Le brindan asesoría para el proceso de elección de una carrera a fin a sus habilidades físicas.	6	9%	22	32%	19	28%	9	13%	12	18%

	Usted puede acceder a algún convenio con universidades centros tecnológicos para que pueda continuar con una educación superior haciendo uso de sus beneficios	4	6%	30	44%	15	22%	13	19%	6	9%
--	--	---	----	----	-----	----	-----	----	-----	---	----

Los resultados de la encuesta en la interrogante cuatro, muestran que el 18% de los usuarios nunca o casi nunca han recibido este tipo de capacitaciones, al contrario, el 54% las recibe a veces, casi siempre o siempre lo que sugiere una regularidad.

En contestación a la pregunta cinco, el 41% formado por un grupo de 9% indica que nunca y 32% que casi nunca en sus centros diurnos recibieron este tipo de capacitaciones, un grupo mayor que da un 59% conformado por 28% a veces, 13% casi siempre y 18% siempre indican que han recibido con mayor frecuencia este tipo de asesoría.

Relación a la cuestión seis, el 50% del total de encuestados conformados por 6% indican que nunca y 44% casi nunca han podido obtener estos beneficios, lo que lleva a limitar sus oportunidades de desarrollo profesional. Un porcentaje de un 40% formado por un 22% que señala que a veces, 19% casi siempre y 9% siempre manifiesta haber tenido acceso a algún nivel de convenio de educación superior.

**Tabla 6**

*Dimensión atención en salud*

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16 Recibe rehabilitación física las personas con movilidad reducida en los Centros Diurnos.	7	10%	24	35%	20	29%	6	9%	11	16%
17 Los controles médicos de rutina y subsecuentes se realizan dentro del centro diurno con total regularidad.	5	7%	4	6%	41	60%	5	7%	13	19%
18 Siente que el personal que realiza la atención preventiva está capacitado para atender a personas con discapacidad física.	1	1%	5	7%	33	49%	11	16%	18	26%
19 Realizan capacitaciones periódicas sobre programas de salud sexual y reproductiva.	4	6%	6	9%	40	59%	9	13%	9	13%
20 Recibe su alimentación de acuerdo al plan nutricional establecido en la norma.	6	9%	2	3%	16	24%	25	37%	19	28%

De acuerdo a la pregunta 7, se obtiene que un 10% de los encuestados indicaron que nunca, el 35% casi nunca se da ese tipo de atención. El 29% en ocasiones, el 9% opinó que casi siempre y el 16% siempre son atendidos estos casos.

En la pregunta 8, las respuestas otorgadas van de un 7% que nunca se dan en estos centros, el 6% casi nunca, un 60% a veces se viene dando este tipo de controles, el 7% casi siempre se realiza y el 19% siempre

En referencia al ítem 8, el 7% casi nunca lo demuestra en su atención, un 49% a veces muestran estar mejor preparados, el 16% casi siempre y un 26% siempre demuestran que están siendo capacitados por el trato que brindan a los usuarios del centro diurno.

Se realizó otra interrogante para consultar. si se realizan programas en temas de salud sexual y reproducción, el 6% indicaron que nunca se brindan ese tipo de charlas o programas, un 9% casi nunca se realizan, el 59% opinó que casi nunca se desarrollan, un 13% casi siempre y el 13% siempre realizan estas capacitaciones.

De acuerdo a la pregunta nueve, el 9% puntualizó que nunca se dan, el 3% casi nunca, un 24% a veces reciben estas charlas sobre el tema consultado, un 37% casi siempre se realizan y el 28% siempre se preocupan por organizar estas charlas nutricionales.

**Tabla 7**

*Dimensión acceso al trabajo*

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
21	Existen normativas que garanticen el proceso de inclusión laboral obligatoria de las personas que egresan de los centros diurnos										
	12	18%	7	10%	31	46%	10	15%	8	12%	
22	Realizan el respectivo seguimiento de los usuarios ya incorporados a la vida laboral										
	12	18%	8	12%	17	25%	8	12%	23	34%	
23	Existe algún tipo de financiamiento estatal que permita fomentar sus emprendimientos.										
	14	21%	32	47%	12	18%	4	6%	6	9%	

De acuerdo a la pregunta catorce, el 18% no tiene conocimiento, un 10% casi nunca ha escuchado este punto, el 46% a veces se da, un 15% casi siempre y 12% si conoce. Por otro lado, en la cuestión quince, el 18% refirieron que nunca, un 12% casi nunca son monitoreados, el 25% añadió que a veces se preocupan por hacerlo, el 12% casi siempre lo realizan y el 34% siempre realizan un monitoreo de su vida laboral.

Y por último en la pregunta dieciséis, el 21% comunicó que nunca reciben apoyo, un 47% casi nunca, el 18% refiere que a veces, el 6% casi siempre y un 9% indica que siempre han recibido apoyo para el crecimiento de sus emprendimientos.

## DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados, es necesario diseñar una propuesta modelo de gestión pública de atención integral para usuarios con discapacidad física en establecimientos estatales en Ecuador. Se evidencia que el problema de mayor incidencia (31%) indica que casi nunca hay técnicos suficientes para la atención, y otro 31% opina que solo a veces existe personal. Ante esta situación crítica, se requiere atención inmediata para cumplir con las necesidades de los usuarios. Es probable que sea necesario ajustar la distribución de personal de otros establecimientos como parte de un plan de mejora continua.

Un estudio realizado por García (2019) destaca que la calidad de atención a personas con discapacidad en los municipios de estas dos localidades revela deficiencias en su cumplimiento. Entre las principales debilidades identificadas se encuentran: el desafío de la inserción laboral, la inadecuada infraestructura en el entorno, la falta de accesibilidad al transporte, y la necesidad de fortalecer la coordinación municipal para promover un trabajo más articulado entre las áreas que prestan servicios a estos usuarios.

Asimismo, se diagnosticó el nivel de atención integral para los usuarios con discapacidad física en los establecimientos estatales, en el que el 31% reporta que casi nunca hay técnicos suficientes, y un 7% de los usuarios afirma que nunca hay

suficiente personal. Esto resalta una situación crítica que demanda un análisis técnico de la dotación óptima de personal para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Según un estudio de Muñoz (2022), el 63% de los ciudadanos percibe un nivel medio de modernización en la gestión del Estado. En cuanto a la calidad de atención, los resultados reflejan un porcentaje mayoritario que la califica como regular. Esto sugiere que existe una brecha entre las expectativas de los usuarios sobre un servicio excelente y la realidad del servicio actual. La calidad del servicio se enfoca en el cumplimiento de objetivos orientados a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, aunque su evaluación se realiza principalmente desde la percepción del usuario al interactuar con los proveedores del servicio.

Por otro lado, se identificó el nivel de inclusión social en la atención integral para usuarios con discapacidad física. El 44% de los encuestados afirma que casi nunca han podido obtener beneficios de atención, lo que limita sus oportunidades de desarrollo profesional, mientras que un 40% no ha formado parte de programas inclusivos.

En relación con esto, Almeida (2023) destaca que, aunque el MIES ha implementado visitas domiciliarias, talleres, capacitaciones y bonos para apoyar a las personas con discapacidad, los beneficios alcanzan a un porcentaje reducido. De los casi cinco mil ciudadanos identificados, solo 525 han sido beneficiados. Por lo tanto, es crucial desarrollar estrategias para ampliar la cobertura y eliminar las barreras sociales que enfrentan estas personas diariamente.

En cuanto al acceso a la educación, se observó que el 21% de los encuestados comunicó que nunca reciben apoyo, y un 47% que casi nunca lo hacen. Esto subraya la importancia de fortalecer alianzas estratégicas con universidades para promover la inclusión educativa.

Recalde (2015) refiere que falta un programa efectivo para brindar oportunidades laborales a este grupo, y se enfrentan a discriminación y dificultades para la inserción. Las políticas públicas deben articular principios que faciliten estrategias y planes de acción enfocados en abordar los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad en contextos laborales, culturales y tecnológicos.

Como resultado de lo expuesto, se elaboró una propuesta de gestión pública para la atención integral de usuarios con discapacidad física en establecimientos estatales. Se resalta la necesidad de fortalecer y mantener estrategias que mejoren la calidad del servicio.

Adrianzén et al. (2022) destacan que la gestión pública, orientada hacia la modernización, debe fundamentarse en la transparencia, la participación ciudadana y políticas inclusivas que promuevan un cambio hacia una gobernanza más eficiente y justa.

Finalmente, se validó la propuesta de modelo de gestión integral para usuarios con discapacidad física en establecimientos estatales. Muchas personas con discapacidad enfrentan obstáculos económicos y sociales que dificultan el desarrollo de emprendimientos y estudios superiores. Por ende, se requiere implementar un modelo inclusivo que atienda de manera inmediata estas necesidades.

Zarpán (2022) refiere que una nueva modalidad de interacción entre el Estado y la ciudadanía consiste en ofrecer una gama unificada de información, trámites y servicios a través de diversos canales. Cuando se habla de atención al ciudadano, se hace referencia directa a la calidad del servicio que ofrecen las entidades gubernamentales u otras entidades relacionadas y la integralidad se conceptualiza a la igualdad en trato y mejores oportunidades en cuanto al acceso, denominado como el principio de equidad.

## CONCLUSIONES

Después del diagnóstico, el nivel de atención integral para los usuarios con discapacidad física requiere mejoras. Los usuarios señalan que deben considerarse temas que promuevan y fomenten el desarrollo de habilidades para interactuar con la sociedad, dentro del programa de capacitación impartido en los centros diurnos.

Por lo tanto, es necesario diseñar un modelo de gestión pública de atención integral para usuarios con discapacidad física en establecimientos estatales, el cual incluya un programa de capacitación impartido en los centros diurnos, permitiendo que los usuarios desarrollen habilidades para interactuar con la sociedad.

Por último, esta propuesta fue validada, lo que genera una preocupación, ya que la suma de los porcentajes destaca la necesidad de mejorar esta cobertura. Esto debe estar acorde con la atención que se brinda a este grupo vulnerable y contribuir a mejorar la calidad de atención ofrecida en estos centros diurnos.

## REFERENCIAS

- Adrianzén, R., Carranza, B., Barrantes, J., & Bravo, K. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648-5658. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3724](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724)
- Almeida, N. (2023). *Gestión del Ministerio de Inclusión Económica y Social, en la inclusión social a personas con discapacidad en la provincia del Carchi*. [Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]. <https://repositorio.upec.edu.ec/server/api/core/bitstreams/32765ca4-3435-46f2-ba66-6a0f68c2be70/content>
- Banco Mundial. (2023). La inclusión de la discapacidad. <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability>
- Consejo Nacional de Discapacidades [CONADIS] (2017) Documentación Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. <https://www.turismo.gob.ec/35446-2/>
- García, I. (2019). *Gestión municipal y calidad de sus servicios en discapacidad en las Comunas de Ñuñoa y El Bosque desde la perspectiva de actores internos y externos al municipio*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/175322>
- La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023). *Discapacidad y trabajo*. <https://www.ilo.org/es/resource/discapacidad-y-trabajo>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES (2022). Evaluación de resultados del proyecto “Atención Integral e Integradora a Personas con Discapacidad, Rehabilitación y Cuidados Especiales en Salud a Nivel Nacional” PAEV 2021-2022. <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/03/SNP-MSP-informe-eval-resultados-proy-discapacidad-dic-2022.pdf>
- Muñoz, J. (2022). *Modernización de la gestión pública y calidad de la atención en los vacunatorios contra la covid-19 en Lima Metropolitana 2021*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81112>
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023). *Discapacidad, datos y cifras*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2021). Inclusión de la discapacidad en el sistema de las Naciones Unidas. One United Nations Plaza. [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/undis\\_sg\\_report\\_2021\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/undis_sg_report_2021_spanish.pdf)
- Recalde, C. (2015) *Accesibilidad de las personas con discapacidad y la inclusión laboral en las empresas públicas* [Tesis de Doctorado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/846fc8d5-a52c-45db-a55e-1185a2d0a6e5>
- Zarpán, R. (2022). *Estrategia de gestión pública para la inclusión de las personas con discapacidad en la Municipalidad Distrital de Tumán Chiclayo Lambayeque*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79027>