

<https://doi.org/10.47460/uct.v28iSpecial.831>

Modelo para la calificación de la discapacidad: Un enfoque biopsicosocial para una atención efectiva y eficiente

* Galo Danny Arteaga-Medina
<https://orcid.org/0000-0001-6228-2427>
garteagame@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo
Piura-Perú

Cecilia Teresita de Jesús Carbajal-Llauce
<https://orcid.org/0000-0002-1162-8755>
cllaucect@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo
Piura-Perú

Maryorie Geovanna Silva-Lopez
<https://orcid.org/0000-0002-7292-5593>
Investigadora independiente
mayoriesilva@gmail.com
Guayaquil-Ecuador

Tatiana Ivette Quimí-Ling
<https://orcid.org/0009-0003-3425-667X>
tativette.quimi@gmail.com
Instituto Superior Tecnológico Guayaquil
Guayaquil-Ecuador

Víctor Alfonso Lam-Barriga
<https://orcid.org/0009-0005-2194-0637>
victor.lam.barriga@gmail.com
Instituto Superior Tecnológico Guayaquil
Guayaquil-Ecuador

Correspondencia: *garteagame@ucvvirtual.edu.pe

Recibido (15/04/2024), Aceptado (17/05/2024)

Resumen: Este artículo examina el estado actual de la calificación de discapacidad en Ecuador, destacando las deficiencias del proceso y su impacto en las personas con discapacidad. Utilizando un enfoque fenomenológico cualitativo, explora las percepciones y experiencias de usuarios y funcionarios. La calificación de discapacidad es crucial para acceder a beneficios legales, pero la complejidad y lentitud del proceso disuaden a muchos usuarios. Las conclusiones revelan que estas deficiencias afectan negativamente a la calidad de vida de las personas con discapacidad y que la formación y los recursos inadecuados de los funcionarios agravan la ineficacia. Para mejorar la experiencia de los ciudadanos, este artículo propone un modelo más eficaz diseñado para desarrollar estrategias que garanticen una atención más humana, eficiente y accesible para esta población vulnerable.

Palabras clave: modelo de calificación, discapacidad, atención ciudadana, procesos públicos.

Model for disability rating: A biopsychosocial approach for effective and efficient care

Abstract.- This article examines the current state of disability qualification in Ecuador, highlighting the shortcomings of the process and its impact on individuals with disabilities. Utilizing a qualitative phenomenological approach, it explores the perceptions and experiences of users and officials. Disability qualification is crucial for accessing legal benefits, yet the complexity and sluggishness of the process deter many users. The findings reveal that these deficiencies adversely affect the quality of life for people with disabilities and that inadequate training and resources for officials exacerbate the inefficiency. To improve the experience of the citizens, this article proposes a more effective model designed to develop strategies that ensure more humane, efficient, and accessible care for this vulnerable population.

Keywords: qualification model, disability, citizen care, public processes



I. INTRODUCCIÓN

El correcto funcionamiento de las instituciones públicas en el sector salud es esencial para garantizar una adecuada atención a los usuarios, lo que a su vez fortalece la tranquilidad de los ciudadanos, con mayor énfasis cuando se presentan situaciones de emergencia. Este tipo de situaciones de emergencia en hospitales públicos son continuas, por tanto, estos centros deben enfrentar diariamente hechos o acontecimientos que requieren una coordinación de actividades y coherencia en las operaciones administrativas, con la finalidad de responder adecuadamente a tales emergencias [1]. Los hospitales públicos que atienden diversos casos de salud, requieren estrategias para encaminar los esfuerzos y lograr una mejora continua en la atención brindada, incluyendo los servicios de emergencia que deben ser abordados de manera eficiente para evitar mayores consecuencias y afectaciones [2].

En concordancia con lo que expone el tercer Objetivo de Desarrollo Sostenible [3], es importante que las instituciones de salud pública certifiquen a través de su gestión, la garantía de brindar una atención adecuada que fortalezca una vida sana del usuario, no solo a nivel local sino también por medio de un trabajo articulado entre todos los sistemas de salud en los distintos países del mundo. Este ODS busca alargar la posibilidad de vida de los personas y disminuir las dolencias y enfermedades que inciden en el bienestar de los ciudadanos [4].

Según información suministrada por la Organización Mundial de la Salud en el año 2020, los hospitales como parte integrante de las organizaciones médicas y sociales, tienen como misión brindar asistencia médica sanitaria, avivando programas de salud bajo principios de igualdad, justicia y equidad, en observancia de los derechos humanos, consumando un papel esencial en la sociedad avalando el acceso al bienestar a toda la población; se trata de organizaciones complejas donde se requiere la coordinación de diversas áreas, para poder ofrecer alternativas de atención sanitaria óptima y oportuna a los pacientes.

En este contexto, en este trabajo se ha analizado la importancia de la gestión administrativa en los servicios de emergencia en los hospitales públicos del Ecuador, tomando como referencia un hospital en la ciudad de Guayaquil. Esta investigación se presenta a través de un apartado de desarrollo, la metodología utilizada, los resultados del estudio, las conclusiones y las referencias bibliográficas utilizadas en el desarrollo.

II. DESARROLLO

En diversos territorios, se ha avanzado en la inclusión de personas con discapacidad, sin embargo, aún es necesario redoblar esfuerzos para asegurar el pleno ejercicio de sus derechos, especialmente en lo que respecta a los procesos de calificación.

Un enfoque integral de la administración pública es esencial para mejorar el proceso de calificación de la discapacidad. Así, para analizar la categoría Modelo de calificación, este estudio se sustenta en la Teoría de la organización y administración pública [7] que afirma que las organizaciones públicas deben analizar todos los aspectos de su funcionamiento, desde la estructura organizativa hasta la cultura institucional, para identificar áreas de mejora. Al aplicar este enfoque, los distritos de calificación de la discapacidad, podrían implementar cambios que permitan brindar un servicio más eficiente y centrado en el ciudadano. Esto implica no solo revisar los procedimientos técnicos, sino también considerar factores como la comunicación, la participación ciudadana y la satisfacción del usuario.

Se considera también la Teoría del valor público [8] la cual postula que, para mejorar la calidad de los servicios públicos, es fundamental adoptar un enfoque que priorice la creación de valor para el ciudadano. Esta teoría proporciona herramientas para analizar las necesidades de la población y diseñar soluciones innovadoras. En el caso del proceso de calificación discapacidad, un sistema de información transparente que permita al usuario conocer ágilmente el estado de su trámite y los requisitos necesarios sería un primer paso importante. Al mismo tiempo, la implementación de indicadores de desempeño que midan la satisfacción del usuario y la eficiencia del proceso permitiría identificar áreas de mejora y optimizar los recursos.

Por otra parte, para analizar la categoría Atención ciudadana, se revisó la Teoría de Nueva Gestión Pública-NGP [9] que promueve una gestión pública más transparente, eficiente y orientada a resultados. Al adoptar este enfoque, el Ministerio de Salud Pública como organismo ejecutor del proceso, podría mejorar significativamente la calidad de los servicios ofrecidos a las personas con discapacidad. Esto implica, por ejemplo, establecer mecanismos de retroalimentación ciudadana para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, así como publicar informes periódicos sobre el desempeño de la institución. Además, el uso de tecnologías de la información podría agilizar los trámites y facilitar el acceso a los servicios.

También, la Teoría del Modelo Social de la Discapacidad [10] que menciona que la discapacidad no es una condición individual, sino una construcción social. Así, la teoría propone un cambio radical en la forma de entender y abordar las necesidades de las personas con discapacidad. En lugar de centrarse en las limitaciones de las personas, es necesario transformar nuestro entorno para que sea más inclusivo. En el ámbito de la calificación de la discapacidad, esto implicaría eliminar las barreras que impiden el acceso a los servicios, promover actitudes más positivas hacia la discapacidad capacitando a los funcionarios públicos para que brinden una atención respetuosa y equitativa.

Además, diversos autores [11] analizaron en Indonesia, la relación entre la administración pública, la educación a través de redes sociales y la satisfacción ciudadana, y establecieron que la manera en que los servicios públicos son gestionados influye directamente en el nivel de conocimiento de la población. Así, una gestión eficiente y transparente puede mejorar la atención ciudadana, fomentar la alfabetización de la población, y mejorar la percepción de los servicios públicos.

En este mismo sentido, en un estudio reciente [12] se investigó la disminución de la credibilidad ciudadana hacia los entes gubernamentales en países europeos, centrándose en la relación existente entre la brecha salarial y la percepción ciudadana hacia las instituciones del Estado, recopilaron datos de una encuesta y observaron que una eficiente interacción digital entre usuarios y administraciones públicas, especialmente en grupos vulnerables, mejora la percepción de la atención ciudadana que brindan los entes gubernamentales, infiriendo con ello que las buenas políticas de distribución de servicios, la comunicación digital efectiva entre ciudadanos y gobierno puede mejorar la confianza en las instituciones del Estado.

En otro contexto, un equipo de investigación [13] reveló en su estudio que el sistema médico de calificación para invalidez en Chile es injusto. Las normas se aplican de manera generalizada, sin tener en cuenta las necesidades específicas de las personas más vulnerables. Al analizar la situación, identificaron varios obstáculos que dificultan el acceso a las pensiones para ciertos grupos. Los autores proponen una transformación radical en el sistema, sugiriendo una evaluación más completa de los solicitantes, que considere no solo los aspectos médicos, sino también los factores psicológicos y sociales que influyen en la discapacidad. Además, abogan por una mejor coordinación entre los servicios de salud y el sistema de evaluación para garantizar una atención más equitativa. En resumen, el estudio plantea la necesidad urgente de un enfoque más justo y multidisciplinario para evaluar la discapacidad en Chile.

Así también, en una investigación reciente [14] se identificó una importante laguna en la investigación científica sobre la discapacidad en personas con enfermedades mentales graves en Ecuador. Al analizar la situación actual, los investigadores evidenciaron la falta de un modelo de calificación adecuado para atender de manera precisa a este grupo poblacional. Es necesario mejorar el proceso de calificación desarrollando herramientas y políticas públicas más efectivas para garantizar que las personas con enfermedades como la esquizofrenia o el trastorno bipolar reciban el servicio y apoyo que necesitan.

METODOLOGÍA

En esta investigación se utilizó un enfoque integral de administración pública para mejorar el proceso de calificación de la discapacidad. Siguiendo la Teoría de la organización y administración pública, se analizaron todos los aspectos del funcionamiento de los distritos de calificación de la discapacidad, desde la estructura organizativa hasta la cultura institucional, para identificar áreas de mejora. Este análisis detallado permitió implementar cambios que brinden un servicio más eficiente y centrado en el ciudadano, considerando no solo los procedimientos técnicos, sino también factores como la comunicación, la participación ciudadana y la satisfacción del usuario.

Para analizar la categoría "Modelo de calificación", se utilizó también la Teoría del valor público, que prioriza la creación de valor para el ciudadano. Esta teoría facilita el análisis de las necesidades de la población y el diseño de soluciones innovadoras, como un sistema de información transparente que permita a los usuarios conocer ágilmente el estado de sus trámites y los requisitos necesarios. Además, se implementaron indicadores de desempeño que miden la satisfacción del usuario y la eficiencia del proceso, identificando áreas de mejora y optimizando los recursos disponibles.

En la categoría "Atención ciudadana", se revisó la Teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP), que promueve una gestión pública más transparente, eficiente y orientada a resultados. Este enfoque le permite al Ministerio de Salud Pública mejorar significativamente la calidad de los servicios ofrecidos a las personas con discapacidad, estableciendo mecanismos de retroalimentación ciudadana y publicando informes periódicos sobre el desempeño institucional. Asimismo, el uso de tecnologías de la información permite agilizar los trámites y facilita el acceso a los servicios, mejorando la percepción y satisfacción de los usuarios.

Por último, se consideró la Teoría del Modelo Social de la Discapacidad, la cual propone un cambio radical en la forma de entender y abordar las necesidades de las personas con discapacidad, eliminando las barreras que impiden el acceso a los servicios y promoviendo actitudes más positivas. Esta teoría sugiere capacitar a los funcionarios públicos para que brinden una atención respetuosa y equitativa, y se basa en estudios previos que destacan la importancia de una gestión pública eficiente y transparente para mejorar la satisfacción ciudadana y la percepción de los servicios públicos. Estos enfoques teóricos combinados permitieron una evaluación más justa y multidisciplinaria, centrada en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en Ecuador.

El diseño de ejecución de la investigación siguió la planificación que se observa en la tabla 1, donde se expone los tiempos y acciones empleadas que permitieron la consecución organizada de los objetivos de esta investigación.

Tabla 1. Cronograma de ejecución de la investigación.

Fase	Actividad	Período
Preparación	<ul style="list-style-type: none"> - Formación del equipo: Conformar un equipo multidisciplinario con expertos en administración pública, salud y atención ciudadana. - Revisión de literatura: Analizar estudios previos y teorías relevantes. - Desarrollo de instrumentos: Crear y validar la guía de observación y guiones de entrevista. - Selección de muestra: Identificar y seleccionar a los funcionarios y usuarios participantes. 	Semana 1-3
Recolección de Datos	<ul style="list-style-type: none"> - Observación del proceso: Aplicar la guía de observación para identificar problemáticas. - Entrevistas a funcionarios: Realizar entrevistas presenciales y en línea. - Entrevistas a usuarios: Conducir entrevistas en distritos de calificación. 	Semana 4-6
Análisis de Datos	<ul style="list-style-type: none"> - Transcripción y codificación: Transcribir y codificar las entrevistas. - Análisis cualitativo: Analizar experiencias y percepciones de los participantes. 	Semana 7-8
Desarrollo de Propuestas	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de mejoras: Desarrollar propuestas basadas en hallazgos y teorías. - Revisión de propuestas: Revisar y ajustar propuestas con el equipo multidisciplinario. 	Semana 9-10
Redacción y Presentación	<ul style="list-style-type: none"> - Redacción del informe: Elaborar el informe final con resultados y propuestas. - Revisión y edición: Revisar y editar el informe para asegurar la calidad. 	Semana 11-12
Difusión de Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación de materiales: Preparar presentaciones y materiales para difusión. - Presentación de resultados: Presentar resultados a funcionarios y en seminarios. - Publicación del informe: Publicar el informe final en plataformas académicas y gubernamentales. 	Semana 13-15

RESULTADOS

Para garantizar la robustez de los resultados obtenidos, se empleó el método de triangulación de datos, una estrategia metodológica que combina diversas fuentes de información, contraponiendo y relacionando datos entre sí [15]. En este sentido, se utilizó el análisis de los investigadores como observadores no participantes, los antecedentes teóricos, y las perspectivas de los actores clave a través de entrevistas a funcionarios y usuarios del servicio de calificación de discapacidad, siguiendo el esquema observado en la fig. 1. Al contrastar estos diferentes puntos de vista, se logró una comprensión más profunda y confiable del fenómeno estudiado.

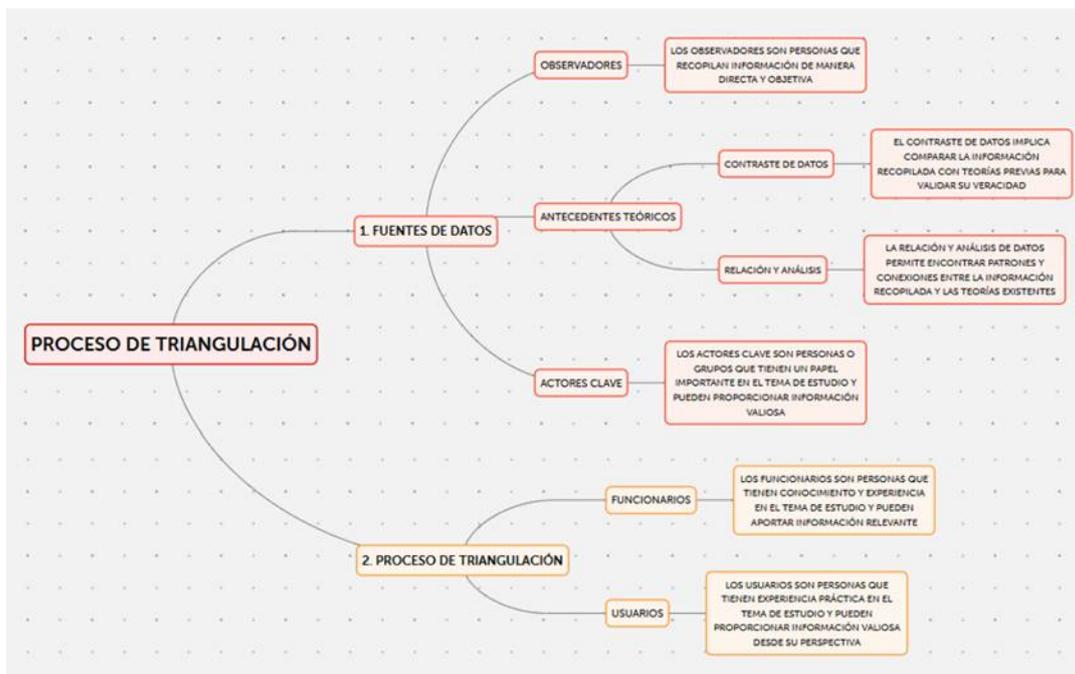


Fig. 1. Modelo de Triangulación de datos.

A. Modelo de Calificación

Trato digno y no discriminatorio

Los funcionarios del sistema de calificación de discapacidad muestran un sólido compromiso con la inclusión y la accesibilidad. La práctica observada se basa en la combinación de normativas vigentes con una atención personalizada, caracterizada por una comunicación empática y respetuosa. Los testimonios revelan que se han implementado estrategias como la adaptación de los espacios físicos y la oferta de múltiples canales de atención para garantizar la igualdad de oportunidades. Los usuarios del servicio también expresan una satisfacción general con el trato recibido, aunque identifican áreas para mejorar, como la estandarización de los procesos y la capacitación continua del personal. Estas observaciones son consistentes con las recomendaciones de Ramío [7], que subraya la importancia de una administración pública eficiente para brindar servicios de calidad. Sin embargo, algunas discrepancias emergen en comparación con estudios previos [16], que destacan problemáticas sistémicas en el sistema de calificación en Ecuador, sugiriendo la necesidad de abordar estas deficiencias para promover una evaluación más justa y equitativa.

Accesibilidad e inclusión

Los funcionarios destacan la importancia de contar con infraestructuras adaptadas y personal capacitado para facilitar el acceso y la movilidad de las personas con discapacidad. Las instalaciones están equipadas con rampas, señalética clara, y ayudas técnicas como sillas de ruedas y bastones, y el personal recibe formación continua sobre el uso de estas herramientas y las normativas vigentes. Los usuarios valoran positivamente la accesibilidad de las instalaciones y la disponibilidad de información clara sobre el proceso de calificación. No obstante, sugieren ampliar la red de centros de calificación, optimizar la gestión de citas médicas y brindar una orientación más detallada al llegar. Estas sugerencias coinciden con las observaciones de estudios anteriores [17], que enfatizan la necesidad de políticas públicas proactivas para garantizar la accesibilidad. Los resultados refuerzan la importancia de mejorar continuamente la accesibilidad y la calidad de la información proporcionada, en línea con las recomendaciones de Palmisano y Sacchi [12].

Acompañamiento

El esquema de acompañamiento en los distritos de calificación de discapacidad es integral y multidisciplinario, proporcionando no solo orientación sobre los procedimientos, sino también un soporte emocional continuo durante todo el proceso. La inclusión de familiares o representantes en el caso de personas con discapacidades cognitivas o intelectuales y la implementación de sistemas de seguimiento como la plataforma informática PRAS son aspectos destacados. Los usuarios valoran este apoyo, aunque algunos señalan la necesidad de mejorar la consistencia en la comunicación [18]. Estas observaciones están en consonancia con la Teoría del valor público [8], que sugiere que la mejora continua de los servicios públicos puede impactar positivamente en la experiencia del usuario.

Integralidad y coordinación

La evaluación integral de las necesidades del usuario, considerando factores biopsicosociales, y la coordinación interinstitucional son prácticas destacadas. La implementación de equipos multidisciplinarios asegura una atención continua y coordinada. Sin embargo, los usuarios han señalado que, a pesar de reconocer la buena coordinación, hay áreas para mejorar la claridad y consistencia de la información proporcionada. Estas observaciones concuerdan con las propuestas de Amoako y sus colaboradores [19], que enfatizan la importancia de una comunicación efectiva y transparente. Los resultados también reflejan las advertencias de Garay y Carhuancho [20] sobre las barreras persistentes en el acceso a los derechos de las personas con discapacidad, subrayando la necesidad de una mayor sensibilidad y claridad en la coordinación y la información.

B. Atención Ciudadana

Comunicación

Los funcionarios reconocen la importancia de adaptar los métodos de comunicación a las necesidades específicas de cada usuario y de ofrecer información clara y accesible. No obstante, hay limitaciones impuestas por los recursos disponibles. Los usuarios reportan experiencias diversas, con algunos destacando la posibilidad de realizar consultas y despejar dudas, mientras que otros enfrentan dificultades en la comprensión de términos técnicos y experimentan retrasos en la atención [13]. Estas observaciones destacan la necesidad de estandarizar los procesos comunicativos y adaptar la información de manera más personalizada, en concordancia con las observaciones de Del Valle [21] sobre la escasez de recursos y la necesidad de reformas estructurales.

Calidad del servicio

Aunque los funcionarios se esfuerzan por ofrecer una atención cálida y eficiente, identifican áreas para mejorar, como la estandarización de protocolos y la gestión de tiempos de espera. Los usuarios expresan una variedad de experiencias, desde altamente positivas hasta negativas, con comentarios que resaltan la amabilidad del personal y la claridad en la comunicación, pero también señalan tiempos de espera prolongados y falta de información detallada. Estas variaciones sugieren la necesidad de una mayor homogeneización en la prestación del servicio, en línea con la Teoría de la organización y administración pública [7], que aboga por procesos de mejora continua centrados en la experiencia del usuario [22].

Tiempo de respuesta

Los funcionarios reconocen que, aunque existen plazos establecidos, factores externos como la obtención de informes médicos y la disponibilidad de especialistas pueden causar variaciones en la duración del proceso. Los usuarios reportan experiencias mixtas, con algunas etapas del proceso siendo eficientes, mientras que otras presentan demoras significativas. Estas percepciones indican la necesidad de optimizar los procesos internos y reducir los tiempos de espera [23], en consonancia con las recomendaciones de Organización Panamericana de la Salud, [3] para un enfoque más ágil e inclusivo en la atención a las personas con discapacidad.

Procesos administrativos

Aunque los funcionarios indican que existe una base normativa sólida, la eficiencia de los procesos se ve afectada por factores externos como demoras en la obtención de informes médicos y el agendamiento de citas. Proponen optimizar los procedimientos, capacitar al personal y mejorar la infraestructura. Los usuarios valoran la claridad de los procedimientos, pero algunos enfrentan dificultades en la comprensión de formularios y sugieren una mayor orientación. Estas observaciones reflejan la necesidad de simplificar los trámites y mejorar la atención ciudadana, en línea con los postulados de la Teoría de Nueva Gestión Pública-NGP de Hood [9], que promueve la adopción de métodos del sector privado para optimizar los servicios públicos.

En el análisis de la subcategoría Procesos administrativos, los funcionarios reconocen que, si bien existe una base normativa sólida, la eficiencia de los procesos se ve afectada por factores externos como demoras en la obtención de informes médicos y el agendamiento de múltiples citas. Proponen como soluciones la optimización de los procedimientos, la capacitación del personal y la mejora de la infraestructura. Estas observaciones contrastan con los postulados de [24] quienes enfatizan la importancia de contar con los recursos necesarios para garantizar servicios públicos de calidad. Por su lado, los usuarios valoran la claridad de los procedimientos, exceptuando algunos que encontraron dificultades en la comprensión de formularios y por ello manifiestan la necesidad de una mayor orientación. Estas percepciones heterogéneas sugieren la necesidad de simplificar los trámites y de mejorar la atención ciudadana, lo que contrasta con los principios de la Teoría de Nueva Gestión Pública-NPG de Hood [9] que promueve la adopción de métodos del sector privado para optimizar los servicios públicos.

En este contexto, se propone implementar un modelo para mejorar la atención ciudadana en el proceso de calificación de la discapacidad en Ecuador, el cual se detalla de la siguiente manera:

1. Simplificación de Procesos Administrativos

- a) Diagnóstico y Mapeo de Procesos Actuales.
- b) Rediseño de Procesos.
- c) Implementación y Prueba.

2. Implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación

- a) Evaluación de Necesidades Tecnológicas.
- b) Selección y Desarrollo de Soluciones TIC.
- c) Integración y Capacitación.

3. Capacitación al Personal

- a) Análisis de Necesidades Formativas.
- b) Desarrollo de Programas de Formación.
- c) Implementación de Programas de Formación.

- 4. Mejora de la Infraestructura y Accesibilidad
 - a) Evaluación de la Infraestructura Actual.
 - b) Planificación de Mejoras.
 - c) Implementación de Mejoras.

- 5. Fortalecimiento de la Coordinación Interinstitucional
 - a) Identificación de Actores Clave.
 - b) Desarrollo de Acuerdos y Protocolos.
 - c) Implementación y Monitoreo de la Coordinación.

Esta propuesta de mejora sigue un ciclo continuo que comienza con el diagnóstico y termina con la evaluación, lo que permite una mejora constante del sistema. Cada área principal se aborda en tres fases:

1. Fase de Análisis y Planificación: Incluye la evaluación de la situación actual, identificación de necesidades y planificación de acciones.
2. Fase de Desarrollo: Implica el diseño y creación de soluciones, programas o protocolos según el área.
3. Fase de Implementación: Consiste en la puesta en marcha de las mejoras planificadas, incluyendo pruebas y ajustes necesarios.

Este enfoque integral busca optimizar todos los aspectos del sistema de calificación de discapacidad, desde los procesos administrativos hasta la coordinación interinstitucional, pasando por la modernización tecnológica, la capacitación del personal y la mejora de la infraestructura física como se puede observar en la fig. 2.

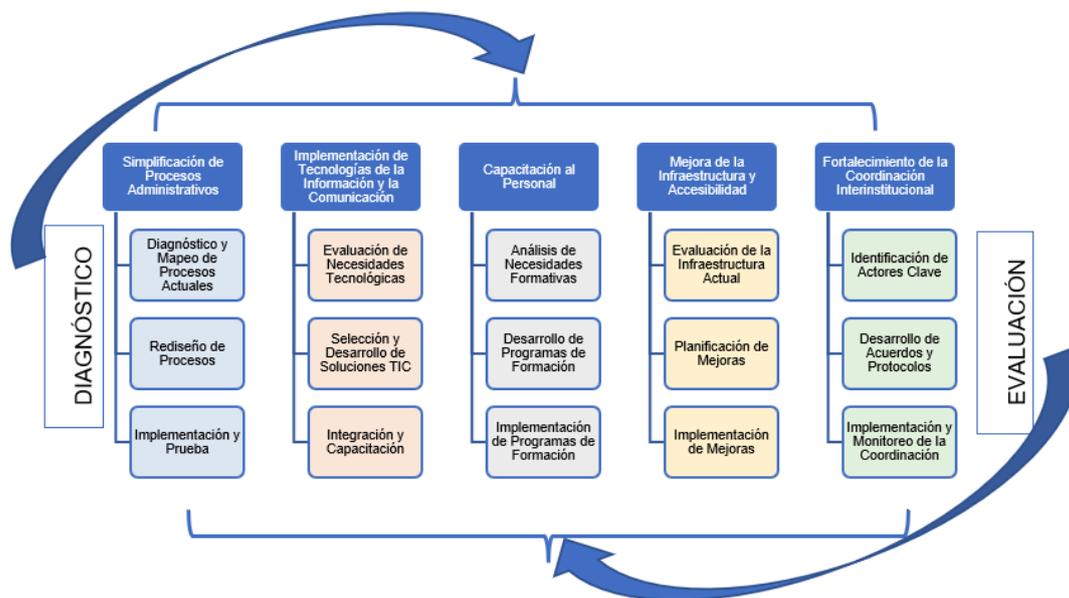


Fig. 2. Propuesta modelo para mejorar la atención ciudadana en el proceso de calificación de la discapacidad en Ecuador.

CONCLUSIONES

La inclusión de las personas con discapacidad es un imperativo ético y social que contribuye a una sociedad más justa y equitativa. Garantizar su participación plena en todos los ámbitos de la vida es fundamental para valorar las diversas capacidades humanas y asegurar igualdad de oportunidades para todos.

El proceso de calificación de discapacidad constituye un punto de acceso crucial a los derechos y beneficios a los que tienen derecho las personas con discapacidad. Optimizar este proceso es esencial para eliminar las barreras que limitan su autonomía y garantizar la igualdad de oportunidades. Esto requiere simplificar los trámites, capacitar al personal y mejorar la accesibilidad física y tecnológica.

Un enfoque integral hacia la discapacidad debe considerar tanto las limitaciones funcionales como los factores sociales y ambientales que influyen en la experiencia de las personas con discapacidad. La adopción de políticas públicas que promuevan la inclusión y la accesibilidad universal es clave para asegurar una evaluación justa y eficaz de sus necesidades.

La pobreza y la falta de acceso a servicios básicos agravan la situación de las personas con discapacidad. Para superar estas barreras, es necesario implementar políticas públicas que garanticen la igualdad de oportunidades y reduzcan las desigualdades, mejorando así la calidad de vida de este grupo vulnerable.

La mejora de los procesos de calificación de discapacidad requiere un enfoque multidimensional. Esto incluye la estandarización de procesos, la capacitación continua del personal, y la optimización de la coordinación interinstitucional. Implementar medidas que reduzcan tiempos de espera y mejoren la calidad del servicio contribuirá a ofrecer una atención más equitativa y eficiente.

Finalmente, el Estado tiene la responsabilidad de garantizar los derechos de las personas con discapacidad, promoviendo la inclusión, combatiendo la discriminación y asegurando el acceso a servicios de calidad. Un compromiso firme con estas responsabilidades es esencial para construir una sociedad más inclusiva y respetuosa.

REFERENCIAS

- [1] Salud, Organización Mundial de la, «Informe mundial sobre la discapacidad,» OMS, Ginebra, 2011.
- [2] World Bank, «La inclusión de la discapacidad,» 2023. [En línea]. Available: <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability>. [Último acceso: 2023].
- [3] Organización Panamericana de la Salud, «Discapacidad,» 2023. [En línea]. Available: <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>.
- [4] Comisión Nacional de Derechos Humanos, «Análisis cuantitativo y cualitativo de las Violaciones a los Derechos Humanos de Grupos Vulnerables,» 2019. [En línea]. Available: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-11/Analisis-Cuantitativo-Cualitativo-Violaciones-DH-Grupos-Vulnerables.pdf>.
- [5] Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, «Estudio sobre la situación de las personas con discapacidad en base a los datos del SIUBEN 2018,» 2021. [En línea]. Available: <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/media/5706/file/Estudio%20sobre%20la%20situación%20de%20las%20personas%20con%20discapacidad%20en%20base%20a%20los%20datos%20del%20SIUBEN%202018%20-%20PUBLICACION.pdf>.
- [6] Ministerio de Salud Pública, «Manual Calificación de la discapacidad,» 2023. [En línea]. Available: <https://tinyurl.com/2y9vrcrt>. [Último acceso: 2023].
- [7] C. Ramió, «Teoría de la organización y administración pública,» Editorial Tecnos-Universitat Pompeu Fabra, 1999. [En línea]. Available: <http://tinyurl.com/yrw3hfb8>.
- [8] M. Moore, «Creating Public Value: Strategic Management in Government,» Harvard University Press, 1995. [En línea]. Available: <https://archive.org/details/creatingpublicva00moor/page/n5/mode/2up>.
- [9] C. Hood, «A Public Management for All Seasons?,» Public Administration, 69 (3-19), 1991. [En línea]. Available: <https://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/PSPA108/4NMP%20all%20seasonsfulltext.pdf>.
- [10] M. Oliver, «¿Una sociología de la discapacidad o una sociología discapacitada? En L. Barton (Comp.). Discapacidad y sociedad (pp. 34-58). https://www.bivipas.unal.edu.co/jspui/bitstream/10720/645/1/262-Sociologia_Discapacidad_Sociologia_Discapacita,» Discapacidad y sociedad (pp. 34-58), 1998. [En línea]. Available: https://www.bivipas.unal.edu.co/jspui/bitstream/10720/645/1/262-Sociologia_Discapacidad_Sociologia_Discapacitada_Capitulo_2-Oliver_Mike.pdf.

- [11] A. Junaidi, Basrowi, J. Sabtohadhi, A. Wibowo, S. Wibowo, A. Asgar, E. Pramono y E. Yenti, «The role of public administration and social media educational socialization in influencing public satisfaction on population services: The mediating role of population literacy awareness,» *International Journal of Data and Network Science*, 8(1), 345–356, 2024. [En línea]. Available: <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.9.019>.
- [12] F. Palmisano y A. Sacchi, «Trust in public institutions, inequality, and digital interaction: Empirical evidence from European Union countries,» *Journal of Macroeconomics*, 79, 103582, 2024. [En línea]. Available: <https://doi.org/10.1016/j.jmacro.2023.103582>.
- [13] E. Gordillo, P. Marcone, P. Ritter y J. Veas, «Reflexión sobre la equidad del sistema de calificación médica para invalidez en Chile,» *Revista médica de Chile*, 149(6), 906-912, 2021. [En línea]. Available: <https://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872021000600906>.
- [14] M. Gamboa-Proañó, E. Castro-Alzate, C. Bustos, P. Grandón y S. Saldivia, «Evaluación de la discapacidad en población con trastornos mentales graves atendida en el Distrito Metropolitano de Quito (Ecuador),» *Revista Ciencias de la Salud*, 19(1), [En línea]. Available: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.10149>.
- [15] C. Rodríguez-Sabiote, «Evaluación diagnóstica de necesidades en un equipamiento de educación ambiental mediante la triangulación múltiple de datos,» *Educação E Pesquisa*, 45, 2019. [En línea]. Available: <https://doi.org/10.1590/s1678-4634201945187378>.
- [16] D. Romero-Vargas y D. Trelles-Vicuña, «La improcedencia en la calificación del carné para personas con discapacidad, dentro del estado ecuatoriano, según la normativa vigente,» *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(8), 290-319., 2020. [En línea]. Available: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554346>.
- [17] N. Azmi, H. Isa, O. Nor y W. Utama, «Key Accessibilities Issues (KAIS) for People with Disabilities (PWDs) at Electric Train Service (ETS) station,» *International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology*, 14(3), 2023. [En línea]. Available: <https://doi.org/10.30880/ijscet.2023.14.03.030>.
- [18] M. Pacheco, «Políticas educativas inclusivas para estudiantes con discapacidad en las escuelas de básica regular en el distrito de Los Olivos,» Tesis doctoral, Universidad César Vallejo, 2021. [En línea]. Available: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59928>.
- [19] S. Amoako, M. Opoku, W. Nketsia, A. Edusei, S. Afriyie y E. Badu, «Inclusivity in neo-liberal policy environment: preparedness of mass media to support disability awareness campaigns in Ghana,» *Disability and Rehabilitation*, 42(21), 3015-3023., 2020. [En línea]. Available: <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1582718>.
- [20] F. Garay y I. Carhuancho, «Modelo social como alternativa para el desarrollo de la persona con discapacidad, Callao. Perú,» *Telos*, 21(3), 2019. [En línea]. Available: <https://doi.org/10.36390/telos213.10>.
- [21] C. Del Valle, «Los modos de organizar la atención de salud pública de niños con discapacidad: Aportes desde un estudio con MAI y profesionales de salud,» *Educación y vínculos. Revista de estudios interdisciplinarios en educación*, (8), 53–69, 2021. [En línea]. Available: <https://doi.org/10.33255/2591/1059>.
- [22] J. Charry y E. Flores, «Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima,» *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(2), 84-99, 2021. [En línea]. Available: <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/195/372>.
- [23] M. Rivard, C. Jacques, É. Héroult, C. Mello, N. Abouzeid, G. Saulnier y M. Boulé, «An Innovative and Collaborative Method to Develop a Model Care and Service Trajectory for the Assessment, Diagnosis, and Support of Children With Developmental Disabilities,» *Evaluation And Program Planning*, 104, 102431, 2024. [En línea]. Available: <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2024.102431>.

LOS AUTORES



Galo Danny Arteaga-Medina es gestor cultural, docente universitario, magister en Gestión de proyectos, doctorando en Gestión pública y gobernabilidad en la Universidad César Vallejo. Investigador de temas sociales, culturales y empresariales.



Cecilia Teresita de Jesús Carbajal-Llauce, Abogada de profesión y licenciada en educación primaria. Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad de nacionalidad peruana, docente universitaria, conciliador extrajudicial acreditada por el MINJUS con experiencia en desarrollo de investigaciones.



Maryorie Geovanna Silva-López es magister en Gestión del talento humano por la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Con amplia experiencia profesional en sectores educativo y salud en los subsistemas de talento humano.



Tatiana Ivette Quimí-Ling, docente e investigadora de temas empresariales. Magíster en Marketing digital, con experiencia en los sectores educativo y bancario.



Víctor Alfonso Lam-Barriga es docente e investigador especializado en diseño y gestión de marcas. Su trabajo se enfoca en la interconexión entre el sector empresarial y el educativo, desarrollando proyectos y metodologías para fortalecer ambos campos.