



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Modelo de calificación de los ciudadanos con discapacidad para una
mejor atención efectiva, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Arteaga Medina, Galo Danny (orcid.org/0000-0001-6228-2427)

ASESORES:

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesús (orcid.org/0000-0002-1162-8755)

Dr. Tamariz Nunjar, Hildegardo Oclides (orcid.org/0000-0002-4512-6120)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reformas y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi compañera de vida, Maryorie, por su inquebrantable apoyo y amor incondicional, pilares fundamentales en esta travesía.

A mis hijas, Doménica y Allisson, por ser la inspiración diaria y la promesa de un futuro mejor, además por su grandiosa gastronomía que me ayudó a continuar durante mis largas noches de estudio en el programa.

A mis padres, Elvira y Jorge, por está allí en mis épocas de indefensión, y en momentos clave que permitieron formar mi carácter.

A mis hermanos y a mis sobrinos, por ser parte de esta vida.

A todas las personas con discapacidad que por diversas situaciones, aún no han logrado obtener su calificación para poder gozar de las acciones afirmativas que por derecho les corresponde en Ecuador, en reconocimiento de su lucha constante y con el deseo de que esta investigación contribuya a una sociedad más inclusiva y justa.

Con gratitud y esperanza.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a las personas e instituciones que han contribuido a la realización de esta tesis.

Primeramente, a la Universidad César Vallejo, por facilitarme los recursos y el entorno académico necesarios para llevar a cabo este estudio.

A mis docentes del programa doctoral en Gestión Pública y Gobernabilidad, por su guía, mentoría, y por inculcarme la pasión por la investigación y el análisis crítico.

A mis compañeros del programa, por sus ayudas y consejos.

A los profesionales calificadores de discapacidad, y a los usuarios del servicio que participaron en las entrevistas compartiendo generosamente su tiempo, conocimientos, y experiencias. Sus valiosos aportes fueron imprescindibles para el desarrollo de esta investigación.

A todos, mi más sincero agradecimiento por hacer posible este logro.

Con sincero aprecio.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESÚS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "MODELO DE CALIFICACIÓN DE LOS CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD PARA UNA MEJOR ATENCIÓN EFECTIVA, 2024", cuyo autor es ARTEAGA MEDINA GALO DANNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 5.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 14 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CECILIA TERESITA DE JESÚS CARBAJAL LLAUCE DNI: 42830121 ORCID: 0000-0002-1162-8755	Firmado electrónicamente por: CLLAUCECT el 06- 07-2024 08:43:18

Código documento Trilce: TRI - 0760068

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ARTEAGA MEDINA GALO DANNY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MODELO DE CALIFICACIÓN DE LOS CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD PARA UNA MEJOR ATENCIÓN EFECTIVA, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GALO DANNY ARTEAGA MEDINA PASAPORTE: 0919586271 ORCID: 0000-0001-6228-2427	Firmado electrónicamente por: GARTEAGAME el 14- 06-2024 09:01:32

Código documento Trilce: TRI - 0760084

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	19
3.3. Escenario de estudio.....	22
3.4. Participantes	22
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.6. Procedimiento	24
3.7. Rigor científico	24
3.8. Método de análisis de datos.....	24
3.9. Aspectos éticos	25

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES	38
VII. PROPUESTA	39
REFERENCIAS	47
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterio para inclusión de la población y muestra funcionarios calificadoros de discapacidad.....	23
Tabla 2. Cronograma de implementación de propuesta.....	44
Tabla 3. Presupuesto de implementación de propuesta.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de diseño de la investigación.....	19
Figura 2. Proceso de triangulación para la investigación del proceso de calificación de los ciudadanos con discapacidad para una mejor atención efectiva	26
Figura 3. Esquema de triangulación para la categoría de estudio Modelo de calificación	27
Figura 4. Esquema de triangulación para la categoría de estudio Atención ciudadana	27
Figura 5. Modelo para mejorar la atención ciudadana en el proceso de calificación de la discapacidad en Ecuador.....	39

RESUMEN

La presente investigación se centra en la discapacidad como un asunto de interés público, abordando deficiencias en la atención a ciudadanos que buscan calificar su discapacidad en Ecuador. Actualmente, el proceso es percibido como fatigante, lo que conduce a que algunos usuarios lo abandonen. La calificación de discapacidad es esencial para que este grupo vulnerable pueda acceder a las acciones afirmativas establecidas por las normativas vigentes, tales como rebajas en servicios básicos y atención preferencial en instituciones públicas y privadas. El objetivo de esta investigación es diseñar un modelo efectivo para mejorar la atención ciudadana en el proceso de calificación de la discapacidad en Ecuador. La metodología adoptada es cualitativa, con un diseño fenomenológico que busca comprender las experiencias y percepciones de usuarios y funcionarios encargados de la calificación. Se destaca la importancia del rigor científico, incluyendo la validación de los instrumentos de recolección de datos por expertos en investigación y en gestión pública y gobernabilidad. El investigador financia el proyecto, garantizando la integridad y ética de esta investigación. La contribución de este proyecto se dirige a mejorar la atención ciudadana durante el procedimiento de calificación de discapacidad en Ecuador, proponiendo mejoras significativas tanto en el ámbito científico como práctico.

Palabras clave: Modelo de calificación, Discapacidad, Atención ciudadana, Procesos públicos, Procesos administrativos

ABSTRACT

The present research focuses on disability as a matter of public interest, addressing the deficiencies in the care provided to citizens seeking to qualify their disability in Ecuador. Currently, the process is perceived as exhausting, leading some users to abandon it. Disability qualification is essential for this vulnerable group to access affirmative actions established by current regulations, such as discounts on basic services and preferential attention in public and private institutions. The objective of this research is to design an effective model to improve citizen care in the disability qualification process in Ecuador. The adopted methodology is qualitative, with a phenomenological design aimed at understanding the experiences and perceptions of users and officials responsible for the qualification. The importance of scientific rigor is emphasized, including the validation of data collection instruments by experts in research and in public management and governance. The researcher funds the project, ensuring the integrity and ethics of this research. The contribution of this project is aimed at improving citizen care during the disability qualification process in Ecuador, proposing significant improvements in both the scientific and practical fields.

Keywords: Qualification model, Disability, Citizen care, Public processes, Administrative processes