



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Análisis de la gestión de los servicios de atención en la OMAPED,
del distrito de Casma, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTOR:

Montero Núñez, Susan Evelyn (orcid.org/0009-0008-2133-9675)

ASESORES:

Dr. Suclupe Quevedo Luis Manuel (orcid.org/0000-00|01-8031-7291)

Dr. Ruiz Gomez, Andres Alberto (orcid.org/0000-0003-0817-0875)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SUCLUPE QUEVEDO LUIS MANUEL , RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LA OMAPED, DEL DISTRITO DE CASMA, 2024", cuyo autor es MONTERO NUÑEZ SUSAN EVELYN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 24 de Setiembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ GOMEZ ANDRES ALBERTO DNI: 18170917 ORCID: 0000-0003-0817-0875	Firmado electrónicamente por: ARUIZ el 24-09-2024 13:19:00
SUCLUPE QUEVEDO LUIS MANUEL DNI: 17401905 ORCID: 0000-0001-8031-7291	Firmado electrónicamente por: SQUEVEDOLM el 24- 09-2024 13:19:00

Código documento Trilce: TRI - 0867722



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MONTERO NUÑEZ SUSAN EVELYN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LA OMAPED, DEL DISTRITO DE CASMA, 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
SUSAN EVELYN MONTERO NUÑEZ DNI: 43482800 ORCID: 0009-0008-2133-9675	Firmado electrónicamente por: SUSANMN35 el 01-08- 2024 08:53:38

Código documento Trilce: TRI - 0843409

Dedicatoria

A DIOS, por haber permitido llegar hasta este punto de mi vida profesional y darme salud para lograr mis objetivos, además por su infinita bondad y amor.

A mi querida Madre Luzmila, tu amor infinito, tus palabras de aliento y tus brazos confortantes han sido mi fuente de inspiración. A mi querido Padre Jorge, por tu amor y comprensión en el camino de vida.

A mi Esposo Sergio, por su comprensión y amor, para lograr esta meta profesional.

A mis hijas Dayana y Zoe, por su amor, ánimo y paciencia. Para poder continuar con mis objetivos profesionales.

Susan Evelyn

Agradecimiento

Principalmente agradezco a Dios, por haberme dado la oportunidad de estar en esta etapa de mi vida profesional, y darme las fuerzas para superar todos los obstáculos que a lo largo de este proceso se fueron presentando.

A mis padres, gracias mamita y papito por ser mi inspiración. A mi esposo, gracias, Amor, por apoyarme, entenderme. A mis princesas Dayana y Zoe, gracias a ustedes mis amores que me entienden y me miran con esos ojitos que son mi luz y saber que mi camino tiene un solo destino.

Agradezco a mi docente, Luis Suclupe, que gracias por su apoyo incondicional en mi proceso de Tesis, por tener mucha paciencia.

Susan Evelyn

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	lx
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Análisis del nivel de gestión de los servicios de atención en la OMAPED, según indicadores.....	20
Tabla 2: Nivel de gestión de los servicios de atención en la OMAPED, según variables de caracterización.....	22
Tabla 3: Matriz integradora de factores condicionantes de la categoría planificación y diseño.....	23
Tabla 4: Matriz integradora de factores condicionantes de la categoría recursos y capacidades.....	24
Tabla 5: Matriz integradora de factores condicionantes de la categoría procesos y procedimientos.....	26
Tabla 6: Matriz integradora de factores condicionantes de la categoría resultados e impacto.....	27
Tabla 7: Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 1.....	29
Tabla 8: Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 2.....	30
Tabla 9: Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 3.....	31
Tabla 10: Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 4.....	32
Tabla 11: Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 5.....	33
Tabla 12: Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 6.....	34
Tabla 13: Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 7.....	35

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño explicativo secuencial DEXPLIS.....	14
Figura 2: Interpretación gráfica de estadígrafos del nivel de los usuarios en los procedimientos de los servicios de atención.....	18
Figura 2: Niveles de gestión los servicios de atención en la OMAPED, según variable y dimensiones de estudio.....	19

Resumen

El objetivo de esta investigación fue analizar la gestión de los servicios de atención en la OMAPED del distrito de Casma en 2024. La metodología aplicada fue de tipo básica, con un enfoque mixto de diseño explicativo secuencial, recolectando datos de 116 personas con discapacidad leve y moderada, así como de cinco funcionarios de la OMAPED. Los resultados revelaron que a pesar de planificar una estrategia adecuada este tiene un impacto positivo, aun así, la satisfacción del usuario es baja debido a la falta de recursos y capacidades. La OMAPED tiene objetivos claros y logrará resultados, pero la ejecución se ve limitada por la falta de herramientas, personal e infraestructura. En conclusión, la gestión de la OMAPED de Casma presenta deficiencias en: recursos, calidad de atención e impacto en la vida de las personas con discapacidad, a pesar de una planificación estratégica relativamente adecuada.

Palabras clave: Gestión de los servicios, atención de usuario, discapacidad, OMAPED

Abstract

The objective of this research was to analyze the management of care services at the OMAPED (Municipal Office for People with Disabilities) in the Casma district in 2024. The methodology applied was basic, with a mixed sequential explanatory design, collecting data from 116 people with mild and moderate disabilities, as well as five OMAPED officials. The results revealed that: despite planning an adequate strategy, this has a positive impact, yet user satisfaction is low due to a lack of resources and capabilities. The OMAPED has clear objectives and achieves results, but execution is limited by the lack of tools, personnel, and infrastructure. In conclusion, the management of the Casma OMAPED presents deficiencies in resources, quality of care, and impact on the lives of people with disabilities, despite a relatively adequate strategic planning.

Keywords: Service management, user care, disability, OMAPED

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la presente investigación, y su relación frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), número 10 cobra gran relevancia, ya que promueve la inclusión social, económica y política para todos. Al analizar la gestión de estos servicios, la investigación podrá identificar obstáculos y proponer mejoras para garantizar que las personas con discapacidad participen en la sociedad. Además, ODS 10 permitirá establecer indicadores para evaluar la satisfacción de este grupo y el desempeño de los funcionarios encargados de dicha oficina, contribuyendo así a reducir las desigualdades bajo la jurisdicción de dicho municipio.

En la actualidad, la búsqueda de una verdadera inclusión social para este grupo sigue siendo un desafío palpable. Se garantiza el derecho de las personas con discapacidad a integrarse plenamente en la sociedad. Es responsabilidad del Estado implementar medidas que eliminen los obstáculos que dificultan o impiden este derecho (Viñarás et al., 2021).

A pesar de los avances en la legislación y de la creciente conciencia social, en muchos municipios la gestión de los servicios de atención a este colectivo presenta importantes deficiencias que perpetúan la desigualdad. Las oficinas de atención para este grupo en especial, aunque concebidas como espacios de apoyo y orientación, a menudo se ven desbordadas.

Señala Guardamagna (2021) que, en el contexto actual, donde el Estado recupera protagonismo y se redefine su relación con la sociedad, un desafío clave es cómo reimaginar la participación ciudadana en las políticas públicas para lograr un desarrollo que sea inclusivo y equitativo tanto social como ambientalmente. Esta situación limita el desarrollo individual de este grupo y, a su vez, priva a la sociedad de su talento y potencial. Las deficiencias en la gestión de estos servicios se propagan como una telaraña, agravadas por la falta de coordinación interinstitucional.

Montenegro y Narváz (2021) las políticas públicas en ciencia, tecnología e innovación han carecido de relevancia. Su eficacia se ha visto afectada por la toma de decisiones, la complejidad de los contextos y la diversidad de actores involucrados.

Entonces, la realidad problemática a nivel internacional, La inclusión de personas con discapacidad en América Latina y el Caribe es clave para el desarrollo sostenible de la región. A pesar de los avances del Banco Mundial (2021) y otros organismos, aún persisten desafíos como barreras físicas, actitudes discriminatorias y falta de políticas inclusivas. Es fundamental seguir trabajando en la implementación de estrategias y compromisos que promuevan la inclusión plena de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad.

La Organización Mundial de la Salud (2021) , resalta que las barreras físicas y actitudinales impiden el acceso equitativo a derechos y oportunidades, resultando en mayores tasas de pobreza, menor acceso a la educación y peores resultados de salud. Además, enfatiza que la falta de acceso a servicios de salud adecuados exacerba las desigualdades.

El BID (2022), subraya la importancia de servicios al cliente inclusivos para garantizar que las personas con discapacidad puedan beneficiarse plenamente de los servicios públicos y privados, sugiriendo que la capacitación del personal y la adaptación de infraestructuras son esenciales para una inclusión efectiva. Mejorar la accesibilidad y eliminar estas barreras es crucial para asegurar que puedan participar plenamente en la sociedad y contribuir al desarrollo regional, lo que requiere una atención adecuada y personalizada a sus necesidades.

A nivel nacional, según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2024) ante una sociedad cada vez más dividida es importante fomentar que las personas con discapacidad pueden ser partícipes de actividades como todos, incluyendo las actividades económicas que permita la generación de dinero para mejorar su calidad de vida.

Señala el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (2022) que, la necesidad por los servicios que brinda es mayor a los que se brindan, generando demoras en la atención, trámites engorrosos y falta de seguimiento personalizado.

Así, también indica la Defensoría del Pueblo Perú (2023) existen deficiencias en la gestión de estos servicios tienen implicancias que se expanden. sobre los (CDPD) busca mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en todas sus dimensiones. Fomenta su independencia, inclusión y participación en la sociedad. La CDPD garantiza derechos fundamentales como la capacidad jurídica, la toma de decisiones, el acceso a servicios de salud mental y educación inclusiva, así como la igualdad de acceso a la justicia. También promueve la inclusión laboral, la participación en la toma de decisiones y la eliminación de barreras que impiden su acceso a todos los ámbitos de la vida.

Por otro lado, a nivel local en las oficinas de OMAPED Casma, a pesar de su importancia, a menudo no cuenta con el personal adecuado y con un presupuesto suficiente con el fin de satisfacer la demanda de servicios. Esto provoca demoras en la atención, trámites burocráticos y la falta de programas especializados tomen en cuenta las necesidades de este grupo. Es complicado lo que sucede en especial en las zonas rurales donde por temas geográficos y culturales los accesos son aún más restringidos.

Así mismo, señala Paraschiv et al. (2021) que la economía circular representa un avance social para los ciudadanos al ofrecer productos y servicios sostenibles que mejoran su calidad de vida. Al priorizar la reutilización y el uso eficiente de los recursos, este modelo económico promueve la protección del medio ambiente y un consumo más responsable. Esto como medio de superación para las personas con problemas.

Por otra parte, como indican Paz y Flores (2022), los desafíos principales para mejorar la inclusión de personas con discapacidad se centran en la necesidad de implementar ajustes razonables en hospitales, realizar campañas de sensibilización y aprobar políticas públicas inclusivas que aseguren sus derechos fundamentales.

Debido a ello, se planteó el problema general: ¿Cuál es el resultado al analizar la gestión de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024?

La presente investigación se justificó en lo práctico, porque los resultados que se encontraron permitieron ser una base para elaborar nuevos protocolos de atención, manuales de procedimientos y demás herramientas que optimicen los servicios de atención de la OMAPED fortaleciendo su capacidad de respuesta. Se justifica en lo teórico porque permitió profundizar en comprender los desafíos y oportunidades que brinda la gestión de servicios públicos y que estén enfocados en las poblaciones vulnerables sobre todo en el ámbito de discapacidad. Se justifica en lo metodológico porque permitió el uso de herramientas de análisis cuantitativo y cualitativo los cuales brindarán una visión integral del problema a través de la combinación de datos estadísticos más información de las entrevistas. Se justifica en lo social porque contribuyó a la visualización de las personas con capacidades diferentes en el gobierno local, sus necesidades y desafíos, promoviendo hacia una sociedad más justa e inclusiva.

Respecto al objetivo general se planteó Analizar la gestión de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024. Y como objetivos específicos: Evaluar el nivel de percepción de la gestión de los servicios de atención, según los usuarios de la OMAPED, del distrito de Casma, 2024; describir el nivel de gestión de los servicios de atención en la OMAPED, según variables de caracterización; identificar los factores que condicionan la gestión de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024; diseñar lineamientos estratégicos para un plan de mejora en la gestión de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024.

En cuanto a los antecedentes a nivel internacional: Mancebo (2021) en artículo publicado en España. De acuerdo con los resultados muestran que es importante contar con una gestión novedosa en los modelos de servicios públicos para proteger los derechos reales de la ciudadanía. Concluye que, la innovación interna es una herramienta valiosa para transformar los servicios públicos desde su interior.

Cueva et al. (2021) en su artículo publicado en Venezuela, concluyen que, la atención al cliente con discapacidad es crucial en las entidades públicas, funcionando como la entrada principal para los clientes. Esta atención está relacionada con la imagen corporativa de la organización, la cual se compone de aspectos tanto

materiales como inmateriales, y afecta la experiencia emocional del cliente, fomentando una identidad con la empresa. Además, cuando se trata de clientes con discapacidad auditiva y del habla, se deben considerar factores como los derechos humanos, la sensibilidad y la ética, elementos adicionales necesarios para ofrecer un servicio especial que cumpla con las expectativas.

Garofalo y Feijó (2022) en su artículo publicado en Ecuador. Concluyen que, las medidas implementadas por el gobierno para contener la pandemia de Covid-19 tuvieron un impacto directo en una entidad pública ecuatoriana, sobre todo en las personas que tiene una discapacidad. La emisión y renovación de licencias de negocios y carnet que validan su discapacidad se redujeron significativamente, afectando la capacidad de atención a estos usuarios y, en consecuencia, la calidad percibida del servicio.

Orozco y Fiallos (2023) en su tesis de maestría realizada en Ecuador. Concluyen que, al analizar las diferentes dimensiones que componen la percepción de la calidad de atención desde una vista de los servidores policiales con discapacidad. Con un enfoque numérico, no experimental, transversal, documental y descriptivo, se encuestó a 324 policías con discapacidad utilizando un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL. Los resultados revelaron que la calidad del servicio no cumple con las dimensiones esperadas, lo que lleva a los usuarios a percibir la atención recibida como deficiente.

Respecto a dichos antecedentes internacional ofrecen un marco de referencia valiosa para comprender la importancia de la innovación y la atención centrada en el usuario en la gestión de servicios públicos, analizar cómo la percepción de la calidad del servicio puede ser afectada por factores internos y externos, y considerar metodologías y modelos para evaluar la calidad de atención en la OMAPED.

A nivel nacional: Ramos (2022) en su artículo publicado el cual mediante entrevistas a actores clave, análisis de documentos y observación no participante, se estudió la inclusión financiera de un grupo específico. Los resultados revelaron obstáculos para su integración plena en este ámbito, debido a la falta de sinergia entre entidades públicas y privadas, y a carencias en el acceso, uso y calidad de los

servicios financieros. Esta situación limita el ejercicio efectivo de sus derechos ciudadanos.

Saavedra (2022) en su tesis de maestría reveló una fuerte relación entre la gestión de programas sociales y la satisfacción de los usuarios (SdU). Un análisis estadístico demostró que una buena gestión tiene un impacto positivo significativo en la percepción de los usuarios, siendo responsable del 80% de su satisfacción, como lo demuestra un alto coeficiente de correlación (0.873).

Adrianzén, J. (2023) en su tesis de maestría, realizado en una Municipalidad Provincial de Huancabamba, reveló que la satisfacción de los usuarios con discapacidad está estrechamente ligada a la calidad del servicio de atención (CsA) recibida. Más de la mitad de los usuarios (53.3%) calificaron la CsA como regular, mientras que un porcentaje similar (56.7%) reportó un nivel medio de satisfacción. Este vínculo se confirmó a través de un análisis estadístico que mostró una fuerte correlación positiva ($Rho = 0.812$), lo que significa que una mejor calidad en la atención se traduce directamente en una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Broncano, Y. (2023) en su tesis de maestría en una municipalidad distrital demostró que la CsA ofrecido por la OMAPED está directamente relacionada con la eficiencia en crear e implementar de políticas de gobierno. El análisis evidenció una fuerte correlación positiva ($Rho = 0.762$) entre la creación de la agenda pública, el diseño de políticas y su puesta en marcha, con la CsA percibida. Estos resultados, estadísticamente significativos, resaltan la importancia de una gestión pública sólida para garantizar servicios de calidad en la OMAPED.

Ahora bien, la relevancia de estos estudios radica en su abordaje de temáticas cruciales para el ámbito municipal, tales como la gestión de servicios públicos, la SdU en programas sociales y la calidad de la atención brindada a PCD. Los resultados obtenidos sobre la conexión entre la gestión de programas sociales y la SdU, junto con el papel fundamental que juegan las políticas públicas en la CsA, pueden aportar valiosas perspectivas para la investigación en el distrito de Casma.

Respecto a las bases teóricas. De la variable estudio. *Gestión de los servicios de atención.* En ese sentido, según Machín et al. (2020) la administración de servicios

públicos es un desafío complejo para los responsables de tomar decisiones. Implica lidiar con la gestión de recursos limitados, un marco legal en constante cambio y la falta de coordinación entre los actores involucrados a nivel local y nacional.

En términos de Alvarado, W. (2022) señala que adoptar las mejores prácticas en la gestión de servicios de TI, desde una perspectiva sistemática, puede ser clave para que las instituciones mitiguen riesgos, fortalezcan la relación con sus clientes, implementen prácticas rentables y construyan un entorno tecnológico sólido que facilite el crecimiento, la adaptabilidad y la evolución.

Con respecto a los tipos o enfoques de gestión de atención para personas con discapacidad señalan Zarpán (2022) que se destaca la importancia de la sociedad civil en la creación e implementación de soluciones inclusivas para abordar la situación actual. Es crucial apoyarla para mejorar las políticas públicas de inclusión. Asimismo, se enfatiza la necesidad de que las sociedades consideren políticas específicas para personas con movilidad reducida debido a discapacidades físicas.

Para ello, se implementa diversas estrategias: la promoción de la salud de la mamá y el niño, prevenir accidentes y el diseño universal. Además, se proporcionan servicios y apoyos específicos a las personas en situación diferente, como rehabilitación, ayudas técnicas y apoyo profesional, con la finalidad de mejorar su vida e independencia. En última instancia, esta gestión busca que se garantice los derechos de las personas con capacidades diferente se respeten, combatiendo la discriminación, fomentando su inclusión social y asegurando que pueden tomar decisiones importantes para ellos.

En palabras de Romero (2022) señala que, la gestión según el modelo atención ve la discapacidad como un problema individual que necesita atención médica y terapias para su "cura" o rehabilitación. Sin embargo, este modelo también reconoce que la discapacidad es consecuencia de las personas con diversidad funcional enfrentan obstáculos tanto sociales como ambientales que dificultan su inclusión y participación plena en la sociedad. Estas barreras pueden manifestarse como actitudes discriminatorias, falta de accesibilidad física, dificultades en el acceso a servicios y falta de oportunidades laborales, entre otros. Por ello, este enfoque integra

los aspectos biológicos, psicológicos y sociales de la discapacidad, buscando una atención integral que considere las necesidades individuales en su contexto particular.

Según Fabián (2020) se refiere a las acciones coordinadas y ejecutadas para que las personas con habilidades diferente puedan acceder a servicios públicos de calidad, de manera igualitaria y oportuna. Esto les permite ejercer plenamente sus derechos, al igual que cualquier ciudadano. Los pilares de lo realizado son el acceso universal, no discriminación, participación inclusiva, autonomía personal, dignidad humana y oportunidades igualitarias.

De la misma manera, Rodríguez (2022) indica que se trata de un proceso administrativo y técnico que se centra en gestionar de forma eficaz los presupuestos monetarios, personas y tecnológicos de entidades públicas que da un servicio a personas con habilidades diferentes. Para ello, el enfoque central se basa en cinco pilares fundamentales: planificación, organización, dirección, ejecución y control. Según Tejada (2022), este enfoque se define como un conjunto de estrategias y acciones cuidadosamente diseñadas para que se logre una mejor inclusión social para las personas que tiene alguna discapacidad. Estas acciones buscan derribar los obstáculos que impiden el acceso de las personas con diversidad funcional a los servicios públicos, con el objetivo de que puedan desarrollar todo su potencial y participar plenamente en la sociedad.

En cuanto a Delgado (2021) habla sobre la gestión según el ámbito de intervención se prioriza la atención personalizada a las necesidades específicas de cada persona. Se elaboran planes individuales de apoyo para asegurar una atención adaptada y efectiva. Este enfoque busca que sea más fuerte la presencia de la comunidad en la atención a las personas con discapacidad. Según Castanedo (2022) a través de redes de apoyo, programas de sensibilización y formación de líderes, se promueve la inclusión y el apoyo mutuo. Puesto que será necesario la coordinación y articulación entre diferentes sectores (salud, educación, trabajo, transporte, etc.). El objetivo es garantizar una atención integral y evitar la fragmentación de los servicios, asegurando que las personas con habilidades diferentes reciban ayuda importante en todas las áreas de su vida.

Entonces, para acercar la atención a estas personas y promover su inclusión social desde el ámbito local, la Ley General de la Persona con Discapacidad y su reglamento (2023), establecieron crear las OMAPEDs. Estas unidades, dotadas de autonomía en su gestión dentro de los gobiernos locales, se convierten en el brazo ejecutor de las políticas de inclusión a nivel municipal. Su labor se centra en promover, orientar, ejecutar y evaluar acciones que garanticen los derechos y mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad en su comunidad. De esta manera, se busca una gestión más cercana a la realidad y necesidades de este grupo poblacional, evitando la centralización de servicios y promoviendo la participación local.

Según Veliz (2020) a pesar de ser un derecho establecido por ley, la asignación presupuestal a las OMAPED en Perú presenta un panorama complejo y poco transparente. Si bien los recursos provienen principalmente del gobierno central, la información sobre el monto total destinado a nivel nacional es dispersa y varía drásticamente entre municipios.

No obstante, destaca Valera (2022) sobre diversos estudios y la Defensoría del Pueblo alertan sobre deficiencias persistentes en la asignación presupuestal, lo que limita la capacidad de las OMAPED para cumplir su labor. Para cerrar la brecha entre el discurso legal y la realidad, se requiere mayor transparencia, fiscalización y compromiso de las autoridades para garantizar recursos suficientes y una gestión eficiente que se traduzca en mejoras concretas para las personas con discapacidad.

De otro lado, varias teorías relevantes contribuyen a la comprensión de la variable de estudio, entre ellas la Teoría de la Nueva Gestión Pública. Según Valencia (2022), esta teoría hace hincapié en la eficiencia y la obtención de resultados en las decisiones y estrategias para el Estado. Al aplicarla al ámbito de la discapacidad, tiene la finalidad de que el uso de los recursos brindados por el Estado sirva para mejorar la forma de vivir de estas personas, midiendo los resultados y el impacto de los servicios. Como señalan Sánchez y Mantuano (2023), esta teoría se basa en un enfoque que prioriza las necesidades y expectativas de los ciudadanos como usuarios de servicios públicos. En el caso de las personas con discapacidad, esto implica diseñar servicios centrados en el individuo, accesibles, inclusivos y que respondan a sus diversas necesidades.

En términos de Cerna (2020) sobre la teoría de la organización y gestión señala que, se puede usar para mejorar los servicios públicos para personas con discapacidad, enfocándose en la satisfacción del usuario, la mejora continua y la participación del personal. Ahora bien, se ofrece herramientas para hacer las instituciones públicas más inclusivas y accesibles. Señala Villasmil et al. (2021) que son esenciales para entender cómo motivar al personal a ofrecer servicios de calidad a personas con discapacidad y para fomentar liderazgos inclusivos.

En lo que se refiere a la teoría del empoderamiento según Sazo et al. (2022) se centra en el empoderamiento de las personas con discapacidad, fortaleciendo sus capacidades con el fin de que tomen decisiones sobre su vida y participen activamente en la sociedad. La municipalidad desempeña un papel fundamental en la promoción de su autonomía y autodeterminación, brindándoles apoyo por medio de herramientas especializadas para que puedan alcanzar sus metas. Hernández (2022) resalta ejemplos concretos como la capacitación en habilidades para la vida independiente y el fomento de su participación en organizaciones de personas con habilidades diferentes.

Respecto a la teoría de gestión inclusiva el cual en palabras de Palomino (2022) considera la discapacidad como un tema transversal que todas las áreas de la municipalidad deben abordar. Esto requiere la creación de mecanismos de coordinación entre distintos departamentos para asegurar una gestión integral y coherente de la discapacidad.

Entre las teorías mencionadas, la Teoría de la Nueva Gestión Pública se alineó más estrechamente con el tema de investigación, convirtiéndola en la opción más adecuada para este estudio. Esta teoría pone énfasis en la buena administración de los recursos y se observe resultados en ella, aspectos fundamentales para optimizar los recursos destinados a la atención de personas con discapacidad. Su aplicación busca elevar la calidad de vida de este colectivo mediante la evaluación de los resultados e impactos de los servicios, centrándose en las necesidades y expectativas de los usuarios. De esta manera, se diseñan servicios accesibles e inclusivos que responden a la diversidad de necesidades, garantizando una gestión pública efectiva y orientada al usuario.

Al respecto de los modelos teóricos encontrados en la literatura el que más se adaptó a la intención de investigación es elaborado por Saavedra (2022) el cual sirvió para el mismo propósito de encontrar el nivel de SdU con discapacidad en un área en especial de una entidad pública.

Ahora bien, según Gómez (2024), enmarca la discapacidad como una cuestión de derechos humanos, donde el Estado asume la responsabilidad de garantizarlos para ellos. Este enfoque promueve el desarrollo como un vehículo para ampliar libertades y oportunidades, eliminando barreras y brindando apoyo para que ellos puedan alcanzar su máximo potencial y ser parte completamente de la sociedad. De acuerdo con Luna (2020), este enfoque busca impulsar que participen estas personas en más decisiones de la sociedad, eliminando cualquier tipo de impedimento, en lo físico, social, cultural, actitudinal, que limite la inclusión total de ellos para todo ámbito de la vida.

Así mismo, en el afán por construir una sociedad más justa e inclusiva, Perú promulgó en 2012 la Ley General de la Persona con Discapacidad (Ley N° 29973). Esta ley, un hito en la defensa de los derechos de ellos, crea un marco legal robusto para asegurar totalmente su inclusión y que puedan participar en la sociedad. Desde la accesibilidad hasta la participación política, pasando por la educación inclusiva y el acceso a la justicia, la ley abarca áreas cruciales para la igualdad de oportunidades. Su reglamento posterior detalla los mecanismos para hacerla efectiva y generar un impacto real en la vida de las personas con discapacidad. No obstante, aún existen desafíos en su implementación a nivel nacional y local, lo que exige un esfuerzo continuó por parte del Estado, la sociedad civil y la ciudadanía para superar estas barreras.

Entre las dimensiones tenemos: Planificación y diseño, recursos y capacidades, procesos y procedimientos, resultados e impacto.

Para la dim.1. *Planificación y diseño*. Según Diaz (2021) abarca el diagnóstico de necesidades, que implica la capacidad de la entidad para identificar y analizar que necesita de forma específica esta población en su área de acción. En términos de Ávila et al. (2022) indican que también el diseño de servicios pertinentes, creando programas que respondan a estas necesidades y consideren la diversidad de

discapacidades, edades, géneros y contextos socioculturales. Además, contempla la articulación intersectorial, estableciendo mecanismos de coordinación con otras instituciones para asegurar una atención integral y evitar la duplicación de esfuerzos.

Dim.2. *Recursos y capacidades.* En términos de Abad, B. (2022) Abarca diversos aspectos para cumplir con una buena atención para estas personas. Esto implica contar con personal suficiente, capacitado y sensibilizado, así como una asignación adecuada y transparente de dinero para el funcionamiento de los servicios, incluyendo materiales, equipamiento y tecnología. También es importante tener una infraestructura accesible, adaptada a las necesidades de estas personas, y a la disponibilidad y uso de tecnologías de la información y comunicación accesibles para diversas discapacidades.

Dim.3. *Proceso y procedimientos.* Señala Dill'Erva (2021) que, se refiere a la importancia de optimizar los procesos que den una atención de calidad y con resultados óptimos. Esto implica implementar protocolos claros y sencillos que agilicen los trámites, así como utilizar sistemas de información y datos con el fin de registrar, dar seguimiento y evaluar los servicios ofrecidos. Según Blas et al. (2022) se contempla la implementación de mecanismos para monitorear y evaluar periódicamente la calidad de la atención, lo que permite identificar áreas de mejora y rendir cuentas a la ciudadanía.

Dim.4. *Resultados e impacto.* Según Peña et al. (2022) la GA eficiente mejora los procesos, lo que se traduce en una mayor calidad y rapidez en la atención al cliente, superando sus expectativas. Esto permite una relación más cercana con los clientes, entendiendo mejor sus necesidades y ofreciendo productos y servicios que las satisfagan, llevando a resultados que impactan en la gestión. Además, los empleados se benefician al reducirse el desgaste y la pérdida de energía en tareas innecesarias, lo que aumenta su satisfacción y sentido de valoración dentro de la organización.

Reflexión. A pesar de los esfuerzos realizados en la atención a personas con habilidades diferentes, aún existen áreas las cuales requieren mejoras significativas. Es por ello, que fue fundamental fortalecer la planificación de los servicios, enfocándola en las necesidades específicas de cada localidad y adaptándola a las nuevas realidades. Asimismo, se hizo necesario optimizar la asignación de recursos

y reforzar las capacidades del personal, garantizando procesos ágiles y accesibles para todos. La implementación de un sistema de monitoreo y evaluación con indicadores relevantes permitió medir de forma real la gestión realizada por la OMAPED en la calidad de vida de estas personas, asegurando su efectiva inclusión en la sociedad. Un enfoque integral y participativo fue clave para que la OMAPED de Casma se consolide como un modelo ejemplar en la atención y en la forma de brindar protección sobre los derechos de estas personas en particular.

Respecto a las hipótesis, según Vizcaíno et al. (2023) una investigación explicativa secuencial DEXPLIS no tiene hipótesis porque su objetivo principal es describir y explicar un fenómeno de manera secuencial y detallada sin plantear previamente supuestos o predicciones específicas. En este tipo de investigación, se busca comprender paso a paso cómo se desarrolla un fenómeno o proceso, sin la necesidad de formular hipótesis iniciales.

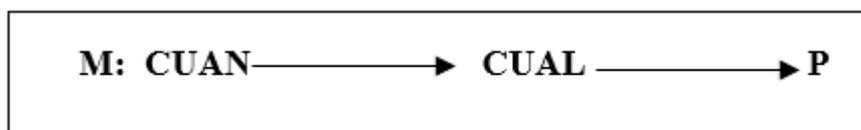
II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación. Este estudio, es de naturaleza básica, se buscó construir un sólido marco teórico sobre la gestión de los servicios de atención, donde se empleó un enfoque mixto, combinando el análisis de datos cuantitativos más la información cualitativa servirá para comprender a profundidad el problema. Con un diseño no experimental transversal, la investigación se basó en la observación de la realidad en un momento específico, sin intervenir en ella. Se utilizó un diseño explicativo secuencial (DEXPLIS), idóneo para los objetivos investigativos y propositivos que persigue este estudio.

Este estudio se sumergió en la variable principal, comenzando por identificar las situaciones que necesitan ser transformadas. Luego, se examinaron a fondo las razones que justifican la necesidad de cambio. Finalmente, se elaboró una propuesta dirigida a atacar las raíces de las situaciones que se pretenden modificar. La información que se recopiló durante un tiempo definido, utilizando datos de primera mano provenientes del entorno específico de la organización.

Figura 1:

Diseño explicativo secuencial DEXPLIS



Donde:

M1: Personas con discapacidad atendidas en la OMAPED Casma.

CUAN: Menciona los datos de recolección y análisis de datos cuantitativos. Determinar la satisfacción según la percepción de las personas con discapacidad atendidas en la OMAPED Casma.

M2: Funcionarios de la OMAPED Casma.

CUAL: Menciona los datos de recolección y análisis de datos cualitativos. Identifica cuáles serán los factores condicionantes sobre la gestión de los servicios de atención en la oficina de OMAPED Casma.

P: Lineamientos estratégicos para un plan de mejora en la gestión de los servicios de atención en la oficina de OMAPED

Variable de estudio. Gestión de los servicios de atención. Al respecto, tomaremos lo que señala la Norma Técnica relacionada a los Servicios del Sector Público, que los servicios de atención en el ámbito público están determinados por la capacidad de satisfacer la necesidad del área usuaria y de sus expectativas, por lo que, para una experiencia de calidad, por parte de éstos últimos, será necesario conocer el valor esperado y determinar la calidad del mismo, entre otros (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2019). En dicho sentido, se tomaron en cuenta cuatro dimensiones: planificación y diseño, recursos y capacidades, procesos y procedimientos, resultados e impacto. De la tabla de operacionalización (Anexo 1).

Población de estudio. Ahora bien, para este estudio en particular, la población estuvo conformada por 116 personas con discapacidad, según la OMAPED Casma, cuyo responsable es el Subgerente de Servicios Sociales, indicó que la muestra ha sido categorizada con discapacidad leve y moderada según la Ley N° 29973 y su Reglamento. Los criterios de inclusión fueron: Personas categorizadas según la ley mencionada con discapacidad leve y moderada; personas que hayan recibido la atención de la OMAPED Casma. Y los criterios de exclusión, no se tomaron en cuenta a: personas con discapacidad que según la ley mencionada estén categorizadas con discapacidad grave (Anexo 7).

Muestra y muestreo. Así, para la evaluación cuantitativa se determinó la muestra mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, que fue censal debido al reducido número de unidades de información. Esta muestra refleja proporcionalmente a la población total y estuvo compuesta por 116 personas con discapacidad leve y moderada.

En caso del enfoque cualitativo, estuvo conformada por cinco funcionarios de la OMAPED Casma, quienes aportaron información clave sobre el contexto de la investigación. Su selección se basó en criterios rigurosos como: formación académica y experiencia en el campo, conocimientos específicos, habilidades interpersonales y competencias técnicas, además de su ética profesional y resultados demostrables en su gestión.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Para lograr los objetivos de esta investigación, que se basa en un enfoque mixto, se utilizaron encuestas y entrevistas. La escala valorativa midió el nivel de gestión de los servicios y sus diferentes aspectos, recopilando información sobre opiniones, comportamientos y características para su posterior análisis estadístico. Por otro lado, la guía de entrevista permitió profundizar en las perspectivas y vivencias de los participantes, logrando una comprensión más completa del tema. En este caso, la entrevista se enfocó en identificar los factores que influyen en la gestión de los servicios de la OMAPED.

Respecto a los instrumentos. La investigación utilizó una versión adaptada de la escala de valoración "Gestión de los servicios de atención OMAPED" creada por Saavedra (2022) como método cuantitativo para recopilar datos. Este instrumento, modificado por la investigadora, midió la eficacia de la gestión de los servicios de atención OMAPED. Se aplicó de forma individual y tomó alrededor de 15 minutos en completarse. La escala, de tipo Likert, constaba de 28 afirmaciones que los participantes calificaron en una escala de cinco puntos, desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo". (Anexo 2).

La guía de entrevista, herramienta clave en la recolección de datos cualitativos, permitió obtener información de primera mano. Diseñada por la investigadora a partir de las categorías de la variable de estudio y manteniendo una coherencia para el cumplimiento del objetivo, esta guía buscó identificar los factores que impactan la variable de estudio. Se desarrolló de manera presencial, a través de ocho preguntas abiertas que fomentaron la libre expresión del entrevistado.

Entonces, para asegurar la validez del contenido de ambos instrumentos de investigación, se recurrió a la evaluación de expertos. Se seleccionaron tres profesionales con grado de maestría o superior, cuyas áreas de especialización fueran relevantes al tema de estudio. Sus opiniones y sugerencias fueron consideradas para la revisión y mejora de los instrumentos. Entre ellos estuvo una magister en psicología con siete años de experiencia laborando en una municipalidad; también, un magister en Gestión Pública con 25 años de experiencia y labora como gerente en una municipalidad; se tiene a un maestrante en Gestión Pública con 20 años experiencia como especialista en una gerencia municipal.

Para garantizar la calidad de los instrumentos de investigación, se empleó una matriz de validación donde expertos evaluaron la suficiencia, claridad, coherencia y pertinencia de cada pregunta o ítem. Esta retroalimentación especializada permitió realizar las modificaciones necesarias para optimizar su eficacia. (Anexo 3).

Se realizó un estudio piloto para asegurar la confiabilidad de los instrumentos de investigación, especialmente del instrumento cuantitativo. Participaron 10 personas con discapacidad de la oficina de OMAPED Nuevo Chimbote, conformando una muestra no probabilística por conveniencia. Se aplicó el método de Alfa de Cronbach para medir la consistencia interna de la escala de valoración. El resultado fue un coeficiente de 0.906, lo que indica una confiabilidad muy alta del instrumento.

Del método para el análisis de datos. Los datos recabados fueron procesados y analizados utilizando diferentes métodos. Para la información cuantitativa, se usó el programa SPSS para crear tablas de frecuencia y realizar análisis descriptivos. Se utilizó una tabla de Baremos para medir la variable de estudio y una prueba de normalidad para determinar el coeficiente estadístico más apropiado, lo que ayudó a comprender la correlación, ya sea positiva o negativa. En cuanto a los datos cualitativos, las respuestas de las entrevistas se organizaron por categorías para identificar patrones y diferencias significativas, enriqueciendo la perspectiva general del estudio.

Respecto a los aspectos éticos. La fase final de la investigación se rigió por los principios éticos establecidos por la Universidad César Vallejo (2022), en línea con la ética de la gestión pública. Se priorizó la rigurosidad científica, el respeto a los participantes, la confidencialidad de la información y la promoción de su bienestar. Se protegió la identidad de los participantes, garantizando un trato justo y la obtención de su consentimiento informado. Además, se respetaron las leyes de derechos de autor para prevenir el plagio.

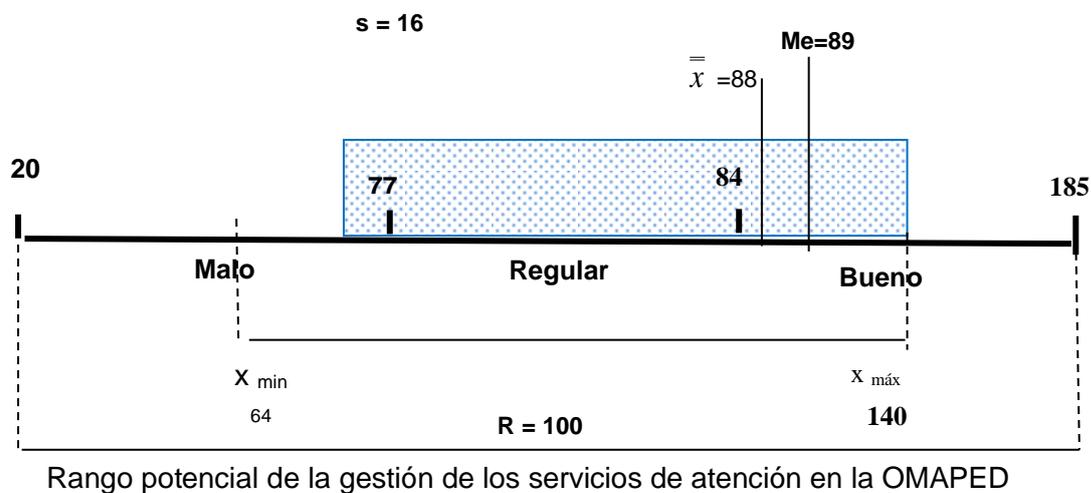
III. RESULTADOS

De los resultados cuantitativos.

Para el *objetivo específico 1*. Evaluar el nivel de percepción de la gestión de los servicios de atención, según los usuarios de la OMAPED, del distrito de Casma, 2024.

Figura 2:

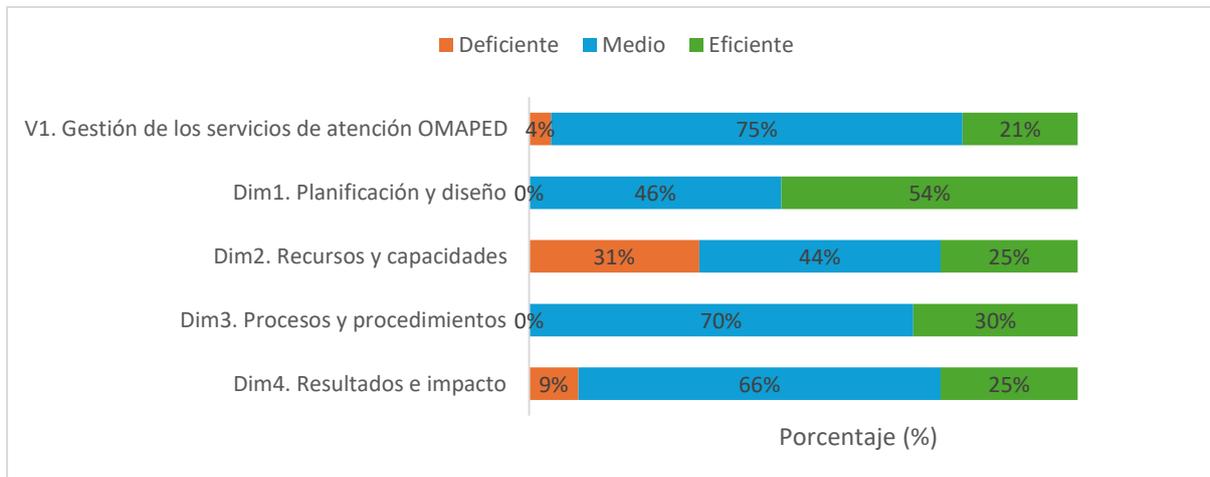
Interpretación gráfica de estadígrafos del nivel de los usuarios en los procedimientos de los servicios de atención



Interpretación. De la figura 1, el diagrama de caja muestra la distribución de datos relacionados con la GsA en OMAPED. Los valores clave incluyen un mínimo de 64, un primer cuartil (Q_1) de 77, una mediana (Me) de 89 y un tercer cuartil (Q_3) de 84 (aunque esto parece ser un error). El hecho de que el 88% de las puntuaciones presenten poca variación significa que la percepción sobre la necesidad de mejorar la gestión de los servicios es ampliamente compartida entre los encuestados. Esta homogeneidad en las respuestas refuerza la importancia de implementar medidas que aborden las deficiencias detectadas y optimicen la atención a la problemática estudiada.

Figura 3:

Niveles de gestión los servicios de atención en la OMAPED, según variable y dimensiones de estudio



Interpretación. Los resultados del análisis del nivel de la variable gestión de SdA en la OMAPED de Casma durante el 2024 es “medio” (75%), respecto a las dimensiones, a pesar de evidenciar una adecuada planificación y diseño (Dim1) con un 54% de eficiencia; de la Dim2 recursos y capacidades su nivel de percepción de los usuarios es “medio” (44%); para la Dim3 procesos y procedimiento la percepción es la mayoría de nivel “medio” (70%) y por último de la dim4 resultados e impacto más de la mitad lo percibe de nivel “medio” (66%).

Tabla 1:

Análisis del nivel de gestión de los servicios de atención en la OMAPED, según indicadores

Dim.	Ind.	Punt.Total	Prom.	Logro %	Nivel
Planificación y diseño	Existencia de un diagnóstico actualizado sobre la situación de las personas con discapacidad en el municipio/área de intervención	10	4.11	41%	Malo
	Número de personas con discapacidad identificadas y registradas en la base de datos de la OMAPED u entidad correspondiente.	10	3.56	36%	Malo
	Nivel de satisfacción de los usuarios con la pertinencia de los servicios recibidos	10	3.24	32%	Malo
Recursos y capacidades	Número de profesionales y técnicos que trabajan en la atención a personas con discapacidad.	10	2.74	27%	Malo
	Horas de capacitación recibidas por el personal en temas de discapacidad e inclusión social.	10	2.77	28%	Malo
	Disponibilidad de sitios web y plataformas digitales accesibles para personas con discapacidad.	10	3.69	37%	Malo
	Espacios físicos de la OMAPED u entidad correspondiente que cumplen con las normas de accesibilidad para personas con discapacidad.	10	2.71	27%	Malo
	Disponibilidad de mobiliario adaptado a las necesidades de personas con diferentes tipos de discapacidad	10	2.38	24%	Malo
Procesos y procedimientos	Nivel de satisfacción de los usuarios con la claridad y sencillez de los trámites.	10	3.34	33%	Malo
	Existencia de una base de datos digitalizada para el registro y seguimiento de los casos de atención	10	3.28	33%	Malo
	Realización de evaluaciones periódicas de la calidad de la atención.	10	3.19	32%	Malo
Resultados e impacto	Número de quejas y sugerencias recibidas y su resolución	10	3.26	33%	Malo

Número de personas con discapacidad que han accedido a servicios de educación, salud, empleo, etc., gracias a la intervención de la OMAPED	10	3.16	32%	Malo
Percepción de las personas con discapacidad sobre su nivel de inclusión en la comunidad.	10	2.89	29%	Malo

Nota: La gestión de los servicios de la OMAPED, indicando bajos niveles de logro en planificación, recursos, procedimientos e impacto, con resultados generales clasificados como "Malo". Elaboración Propia

Interpretación. Profundizando en cada dimensión, se evidencian falencias críticas: en primer lugar, la dimensión Planificación y Diseño, caracterizada por la falta de un diagnóstico actualizado, un bajo número de personas con discapacidad identificadas y un bajo nivel de satisfacción con la pertinencia de los servicios, denota una deficiente planificación estratégica que no responde a las necesidades reales de la población objetivo. En segundo lugar, la dimensión Recursos y Capacidades presenta las puntuaciones más bajas, confirmando, por lo tanto, la carencia de recursos humanos especializados, capacitación adecuada, infraestructura accesible (física y digital) y mobiliario adaptado, aspectos que, en consecuencia, limitan severamente la capacidad de la OMAPED para brindar una atención de calidad. Asimismo, la dimensión Procesos y Procedimientos, marcada por la falta de claridad en los trámites, la ausencia de una base de datos digitalizada eficiente y la escasa realización de evaluaciones de calidad, evidencia así la necesidad urgente de optimizar los procesos internos para hacerlos más ágiles, transparentes y centrados en el usuario. Finalmente, la dimensión Resultados e Impacto, con un bajo número de quejas resueltas, una limitada cantidad de personas que acceden a servicios básicos y una baja percepción de inclusión en la comunidad, refleja, en definitiva, el impacto negativo que tiene la deficiente gestión de la OMAPED.

Del objetivo específico 2. Describir el nivel de gestión de los servicios de atención en la OMAPED, según variables de caracterización.

Tabla 2:

Nivel de gestión de los SdA en la OMAPED, según variables de caracterización.

	Deficiente	Medio	Eficiente
Hombres	0%	30%	12%

Género	Mujeres	4%	45%	9%
	Primaria	3%	60%	15%
Nivel educativo	Secundaria	1%	11%	3%
	Superior	0%	4%	3%
Ocupación	Independiente	65%	32%	3%
	Dependiente	71%	21%	14%
Nivel de discapacidad	Leve	0%	60%	11%
	Grave	4%	15%	4%

Nota: Elaboración propia basada en las variables de género, nivel educativo, ocupación y grado de discapacidad.

Interpretación. Considerando variables sociodemográficas, revela un panorama desigual. Mientras que las mujeres tienden a percibir el servicio como más "Eficiente" que los hombres, un porcentaje considerable de ambos géneros lo considera "Medio" o "Deficiente". Se observa una relación directa entre el nivel educativo y la percepción de eficiencia, siendo "Primaria" la categoría con mayor insatisfacción. En cuanto a la ocupación, los usuarios "Independientes" reportan mayoritariamente una gestión "Deficiente", a diferencia de los "Dependientes". Finalmente, las personas con discapacidad "Grave" son quienes más la califican como "Deficiente", lo que exige una atención prioritaria a este grupo. Estos resultados evidencian la necesidad de implementar estrategias diferenciadas que aborden las necesidades específicas de cada grupo poblacional, garantizando así una atención equitativa, inclusiva y de calidad para todas las personas con discapacidad en el distrito.

De los resultados cualitativos. Del objetivo específico 3. Identificar los factores que condicionan la gestión de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024.

Para aplicar la guía de entrevista, se consultó a cinco profesionales expertos en el tema, la mayoría de los cuales tienen un grado de maestría. Estos expertos compartieron sus conocimientos para responder a cada pregunta y proporcionar una respuesta relevante para la pregunta de estudio.

Tabla 3:*Matriz integradora de factores condicionantes de la categoría planificación y diseño*

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Falta de disponibilidad de espacios físicos y medios de transporte accesibles para personas con discapacidad.	Falta de Accesibilidad
b) Falta de acceso a información y servicios en formatos accesibles para personas con diferentes discapacidades (lenguaje de señas, braille, etc.).	
c) Falta de recursos económicos suficientes para implementar programas y servicios.	Falta de Recursos
d) Falta de materiales y tecnología adecuados para la atención de personas con discapacidad.	
e) Inadecuado número adecuado de profesionales capacitados y un equipo multidisciplinario	
f) Falta de simplificación de trámites administrativos y políticas públicas efectivas que promuevan la inclusión.	Falta de Gestión y planificación
g) Inadecuada recopilación de datos precisos sobre la población con discapacidad para la toma de decisiones y diseño de políticas públicas.	
h) Falta de conocimiento el número aproximado de personas con discapacidad y sus necesidades específicas.	
i) Falta de información detallada sobre la situación de las personas con discapacidad en la provincia y/o distrito.	
j) Falta de formación continua y especializada para el personal de la OMAPED en diferentes áreas de atención a la discapacidad.	
k) Falta de sensibilización a la población sobre la importancia de la inclusión y el trato adecuado hacia las personas con discapacidad.	Falta de Capacitación y sensibilización
l) Falta de acceso a servicios de salud especializados y rehabilitación continua.	
m) Falta de inclusión educativa en todos los niveles.	
n) Falta de oportunidades laborales para personas con discapacidad.	Deficiencia en los servicios
o) Falta de coordinación entre diferentes sectores (salud, educación, trabajo, etc.) para una atención integral.	
p) Falta para involucrar a las personas con discapacidad y sus familias en el diseño e implementación de	Falta de intervención
a) Falta de presupuesto suficiente y exclusivo para la OMAPED, dificultando la implementación de programas y servicios.	
b) Falta de espacios físicos no adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad.	Financiamiento insuficiente y gestión ineficiente de recursos

c) Limitantes trámites administrativos burocráticos y lentos que obstaculizan la atención eficiente.	Ausencia de políticas públicas integrales
d) Falta de políticas públicas integrales y específicas para personas con discapacidad en el Plan de Desarrollo Concertado.	
e) Ausencia de información precisa y actualizada sobre la población con discapacidad y sus necesidades.	
f) Marco legal que dificulta la gestión del presupuesto y la implementación de acciones efectivas.	
g) Incapacidad de los funcionarios para diseñar planes, proyectos y actividades acordes al presupuesto y normativa vigente.	
h) Falta de conciencia y conocimiento sobre la discapacidad en la comunidad y en la propia administración pública.	Débil institucionalidad de la OMAPED
i) Funcionarios sin la formación adecuada para gestionar la OMAPED y atender las necesidades específicas de la población con discapacidad.	
j) Falta de coordinación entre la OMAPED y otras instituciones públicas y privadas para brindar una atención integral.	Escasa participación y colaboración

Nota: Elaboración propia basada en la identificación de factores críticos que condicionan la planificación y diseño en la gestión de servicios para personas con discapacidad, OMAPED, Casma, 2024.

Tabla 4:

Matriz integradora de factores condicionantes de la categoría recursos y capacidades

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Falta de recursos económicos para financiar programas de capacitación, adquirir equipamiento adecuado y materiales actualizados.	Déficit de recursos
b) Falta de herramientas y tecnología apropiada para brindar una atención de calidad a las personas con discapacidad.	
c) Falta de recursos informativos y de apoyo que no reflejan las necesidades actuales o los avances en materia de discapacidad.	
d) Falta de profesionales especializados en discapacidad para capacitar al personal de la OMAPED y a otros actores relevantes.	Formación y especialización inadecuada
e) Deficiencia de programas de capacitación existentes no responden a las necesidades específicas de la realidad local y regional.	
f) Falta de inversión económica y voluntad política para desarrollar programas de formación continua y especializada.	
g) Falta de estrategias claras, objetivos medibles y acciones concretas para abordar las necesidades de las personas con discapacidad.	Gestión deficiente y falta de apoyo
h) Falta de respaldo por parte de las autoridades y de otras instituciones para implementar las acciones planificadas.	

i) Falta de consideración de la diversidad cultural en el diseño e implementación de los servicios de atención a personas con discapacidad.	Desconocimiento del contexto local y la diversidad
j) Déficit en los programas y servicios no siempre se ajustan a las necesidades y características específicas de la región o localidad.	
a) Se ve afectada por la lentitud en los procesos y la entrega de productos por parte de entidades externas como CONADIS y el Programa CONTIGO.	Falta profundizar en la coordinación interinstitucional
b) La demora en la respuesta de los programas nacionales impacta negativamente en la atención a las PCD.	
c) La falta de recursos económicos suficientes restringe la capacidad de la OMAPED para implementar acciones y mejorar sus servicios.	Recursos limitados
d) La OMAPED se ve condicionada por la agilidad y eficacia de instituciones como CONADIS y el Programa CONTIGO.	Falta de evaluación de la accesibilidad de la información y el estado de las instalaciones
e) Falta de presupuesto adecuado afecta la capacidad de acción y mejora de la OMAPED.	
f) Las instalaciones inadecuadas y la información desactualizada dificultan la atención a las PCD.	

Nota: Elaboración propia basada en los factores condicionantes de la categoría recursos y capacidades para personas con discapacidad, OMAPED, Casma, 2024.

Tabla 5:

Matriz integradora de factores condicionantes de la categoría procesos y procedimientos

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) La falta de difusión y estrategias de comunicación efectivas limita el conocimiento de la comunidad sobre la OMAPED y los servicios que ofrece.	Difusión y conocimiento limitado
b) Desconocimiento de gran parte de la población, incluyendo potenciales beneficiarios, sobre la existencia, funciones y servicios de la OMAPED.	
c) Ausencia de organizaciones que representen y promuevan los derechos de las PCD en Casma limita su participación y capacidad de incidencia.	Participación y organización deficientes
d) Baja participación de las familias en la OMAPED dificulta la identificación de necesidades, la planificación de acciones y la creación de redes de apoyo.	
e) Carencia de espacios físicos accesibles y acondicionados para la atención de PCD limita la calidad de los servicios y la participación plena de los usuarios.	Mala infraestructura y recursos
f) Falta de consideración de la diversidad cultural en el diseño e implementación de servicios puede generar barreras de acceso para algunas PCD.	Diversidad cultural y apoyo
g) Falta de apoyo por parte de la comunidad, instituciones y autoridades limita el alcance e	

impacto de las acciones de la OMAPED.

a) Falta de inclusión de políticas públicas específicas para personas con discapacidad (PCD) en este plan maestro limita la asignación de recursos, el diseño de programas y la atención integral de este grupo poblacional.	Deficiencias en la planificación y gestión de políticas públicas
b) Falta de datos actualizados y confiables sobre las PCD en el distrito impide el diseño de políticas públicas basadas en evidencia, la identificación de necesidades específicas y la evaluación del impacto de las acciones implementadas.	Limitaciones en el manejo de la información
c) Información obsoleta y la falta de datos específicos en el sistema de la OMAPED dificultan el monitoreo de la situación de las PCD, la toma de decisiones y la gestión eficiente de los servicios.	
d) Falta de capacitación del personal en el uso de indicadores de medición limita la capacidad de análisis, seguimiento y evaluación de la gestión de la OMAPED.	
e) La escasez de recursos económicos restringe la capacidad de la OMAPED para implementar programas, contratar personal especializado, mejorar su infraestructura y brindar una atención de calidad.	Recursos limitados
f) Falta de accesibilidad en la infraestructura y el entorno (edificios públicos, transporte, etc.) limita la participación plena de las PCD en la sociedad y su acceso a los servicios básicos.	Barreras de acceso

Nota: Elaboración propia basada en los factores condicionantes de la categoría de procesos y procedimientos para personas con discapacidad, OMAPED, Casma, 2024.

Tabla 6:

Matriz integradora de factores condicionantes de la categoría resultados e impacto

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Falta de políticas públicas integrales y específicas para personas con discapacidad (PCD) en los diferentes niveles de gobierno genera una atención desarticulada y con poco impacto.	Gestión y planificación deficientes
b) Escasa coordinación entre la OMAPED, otras entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil dificulta la creación de sinergias y el desarrollo de acciones conjuntas.	
c) Ausencia de información precisa y actualizada sobre la situación de las PCD en el distrito limita la toma de decisiones, el diseño de programas y la evaluación de las acciones implementadas.	
d) Existencia de un marco legal obsoleto o incompleto puede obstaculizar la gestión eficiente de la OMAPED y la atención adecuada a las PCD.	

e) Escasa cobertura de las actividades de la OMAPED y de las temáticas relacionadas con la discapacidad limita la sensibilización de la comunidad y el conocimiento sobre los derechos de este grupo poblacional.	Difusión y Comunicación Limitada
f) Dependencia exclusiva de las redes sociales y la página web de la Municipalidad para difundir información restringe el alcance a un público más amplio, especialmente a aquellos con acceso limitado a internet.	
g) Falta de comunicación bidireccional que involucre a la comunidad y a las PCD en la gestión de la OMAPED.	
a) Falta de uso de indicadores en la elaboración de planes operativos anuales y otros instrumentos de gestión dificulta la medición del impacto de las acciones, el seguimiento del progreso y la rendición de cuentas.	Deficiencias en la gestión y planificación
b) Falta de capacitación del personal de la OMAPED en temas como el CONADIS y el Programa Contigo limita su capacidad de gestión, la articulación interinstitucional y el acceso a los beneficios de estos programas para las PCD.	
c) Falta de recursos económicos y materiales limita la capacidad de la OMAPED para implementar programas, adquirir equipamiento adecuado, mejorar su infraestructura y brindar una atención de calidad.	Recursos limitados
d) Falta de acceso a servicios de rehabilitación integrales y de calidad limita las oportunidades de las PCD para mejorar su calidad de vida, su autonomía y su participación en la sociedad.	Servicios especializados insuficientes
e) Falta de capacitación en el diseño, medición y análisis de indicadores dificulta la evaluación del desempeño de la OMAPED, la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones basada en evidencia.	Falta de conocimiento y monitoreo

Nota: Elaboración propia basada en los factores condicionantes de la categoría de resultados e impactos para personas con discapacidad, OMAPED, Casma, 2024.

Del objetivo específico 4. Diseñar lineamientos estratégicos para un plan de mejora en la gestión de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024.

De acuerdo con la iniciativa de la autora, se brinda como propuesta lineamientos estratégicos para que la gerencia de la OMAPED mejore su gestión de servicios de atención con el propósito de mejorar la percepción actual de los usuarios, así como, mejorar los factores que limitan su buen desempeño en el distrito de Casma.

Del objetivo estratégico 1. Mejora de la accesibilidad física y comunicacional.

Tabla 7:

Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 1

N	Lineamientos	Actividades	Responsables
1	Adecuación de espacios físicos.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico de la accesibilidad física de la OMAPED y sus servicios. - Elaborar un plan de adecuación de la infraestructura con base en el diagnóstico, incluyendo rampas, baños adaptados, señalización, etc. - Gestionar la adquisición o adaptación de un vehículo para el transporte de personas con discapacidad a la OMAPED y otros servicios. - Identificar las necesidades de formatos accesibles de la población con discapacidad que se atiende en la OMAPED. - Implementar un sistema de atención en lengua de señas con intérpretes capacitados. - Adaptar la información y señalética de la OMAPED a formatos accesibles como braille, macrotipo y pictogramas. 	Oficina de Abastecimiento y gestión patrimonial / Coordinador/a de la OMAPED
2	Fortalecimiento institucional y de recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un plan de trabajo anual con presupuesto específico para la OMAPED, justificando la necesidad de recursos para programas, servicios y personal. - Gestionar alianzas estratégicas con empresas privadas, organizaciones no gubernamentales y otras entidades públicas para obtener recursos adicionales. - Realizar un inventario de materiales y tecnologías necesarios para la atención de personas con discapacidad. - Gestionar la adquisición de materiales y tecnologías prioritarias a través de presupuesto asignado, donaciones o alianzas estratégicas. - Identificar las necesidades de capacitación del personal de la OMAPED en diferentes áreas de atención a la discapacidad. 	Coordinador/a de la OMAPED / Oficina de Gestión de Recursos Humanos.
3	Incidencia política y social	<ul style="list-style-type: none"> - Participar activamente en los espacios de participación ciudadana para incidir en la creación de políticas públicas a favor de las personas con discapacidad. - Elaborar propuestas concretas de políticas públicas que promuevan la inclusión social de las personas con discapacidad en el distrito de Casma. - Identificar los trámites administrativos más comunes que realizan las personas con discapacidad y sus familias en la OMAPED y otras entidades 	Subgerencia de Servicios Sociales.

Nota: Elaboración propia basada en buscar mejorar la accesibilidad, fortalecer recursos y participación, e incidir en políticas públicas inclusivas para las personas con discapacidad, OMAPED, Casma, 2024.

Del objetivo estratégico 2. Fortalecimiento presupuestal y gestión eficiente de recursos.

Tabla 8:

Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 2

N	Lineamientos	Actividades	Responsables
1	Asignación presupuestal diferenciada	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico de las necesidades presupuestales de la OMAPED para el 2024, incluyendo costos de programas, servicios, personal e infraestructura. - Elaborar un Plan Operativo Institucional (POI) con presupuesto desagregado y justificado para la OMAPED, alineado al Plan de Desarrollo Concertado Local (PDCL). - Incidir en la asignación de un presupuesto exclusivo y suficiente para la OMAPED durante la discusión del presupuesto municipal, presentando el diagnóstico y el POI. 	Coordinador/a de la OMAPED, Equipo técnico
2	Gestión transparente y eficiente de recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de transparencia y rendición de cuentas del presupuesto de la OMAPED, publicando periódicamente informes de ejecución presupuestal en plataformas accesibles. 	Coordinador/a de la OMAPED, Oficina de Presupuesto.
3	Capacitación en gestión pública	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar capacitaciones para el personal de la OMAPED en temas de gestión presupuestal, formulación de proyectos, marco legal de la discapacidad, y elaboración de informes técnicos. 	Coordinador/a de la OMAPED, Oficina de Gestión de Recursos Humanos

Nota: Elaboración propia basada en buscar garantizar una asignación presupuestal diferenciada, una gestión transparente de los recursos y capacitar a su personal en gestión pública y marco legal para mejorar sus servicios, para las personas con discapacidad, OMAPED, Casma, 2024.

Del objetivo estratégico 3. Mejora de la accesibilidad física y simplificación de trámites.

Tabla 9:

Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 3

N	Lineamientos	Actividades	Responsables
1	Adaptación de espacios físicos	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico de la accesibilidad de los espacios físicos de la OMAPED, identificando las barreras arquitectónicas existentes. - Elaborar un plan de adecuación de la infraestructura de la OMAPED, priorizando las adaptaciones que garanticen la accesibilidad universal (rampas, baños adaptados, señalización, etc.). 	Gerencia de Desarrollo Territorial e infraestructura, Coordinador/a de la OMAPED
2	Simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y analizar los trámites administrativos más comunes que realizan las personas con discapacidad en la OMAPED. - Simplificar los formularios y requisitos para los trámites, utilizando lenguaje claro, formatos accesibles, y plataformas digitales. 	Equipo técnico OMAPED, Área de atención al usuario.

Nota: Elaboración propia basada en buscar mejorar la accesibilidad física y simplificar los trámites administrativos, priorizando la adaptación de infraestructura y el uso de formatos accesibles para personas con discapacidad, OMAPED, Casma, 2024

Del objetivo estratégico 4. Incidencia política y fortalecimiento del marco legal e institucional.

Tabla 10:

Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 4

N	Lineamientos	Actividades	Responsables
1	Inclusión de la discapacidad en el Plan de Desarrollo Concertado	- Participar activamente en los espacios de participación ciudadana para la actualización del PDC, presentando propuestas concretas para la inclusión de la discapacidad como eje transversal.	Coordinador/a OMAPED, Equipo técnico, Instituciones aliadas.
2	Fortalecimiento del marco legal	- Realizar un análisis del marco legal vigente a nivel local e identificar las normas que necesitan ser creadas o modificadas para mejorar la gestión de la OMAPED. - Elaborar proyectos de ordenanzas y directivas que fortalezcan la gestión de la OMAPED, incluyendo aspectos como la asignación presupuestal, la accesibilidad, la simplificación administrativa y la participación ciudadana. - Impulsar la aprobación de las normas propuestas a través del Concejo Municipal, realizando incidencia política y sensibilización sobre su importancia.	Equipo técnico OMAPED, Oficina General de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documentaria

Nota: Elaboración propia se enfocará en incluir la discapacidad en el Plan de Desarrollo Concertado y fortalecer el marco legal mediante la creación y modificación de normas que mejoren su gestión y faciliten la participación ciudadana.

Del objetivo estratégico 5. Generación de información y sistematización de datos sobre discapacidad.

Tabla 11:

Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 5

N	Lineamientos	Actividades	Responsables
1	Diseño e implementación de un sistema de información sobre discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar e implementar un sistema de registro único de personas con discapacidad en el distrito, que permita recopilar información relevante sobre sus necesidades, características socioeconómicas, tipo de discapacidad, entre otros. - Realizar campañas de empadronamiento y actualización de datos de las personas con discapacidad en coordinación con las organizaciones representativas y líderes comunitarios. - Analizar la información recolectada y generar reportes periódicos que sirvan como insumo para la toma de decisiones, el diseño de políticas públicas y la gestión de la OMAPED. 	Equipo técnico OMAPED, Instituciones aliadas.

Nota: Elaboración propia la Omaped implementará un sistema de información para registrar y analizar datos sobre personas con discapacidad en el distrito, facilitando campañas de empadronamiento y generando reportes que apoyen la toma de decisiones y el diseño de políticas públicas.

Del objetivo estratégico 6. Fortalecimiento de la capacidad institucional y técnica de la OMAPED

Tabla 12:

Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 6

ota	Lineamientos	Actividades	Responsables
1	Diversificación de fuentes de financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y gestionar proyectos ante entidades públicas (MINSA, MINEDU, etc.), organismos y cooperación internacionales para financiar programas, equipamiento y materiales. - Establecer alianzas con empresas privadas para obtener financiamiento, donaciones de equipos y materiales, o programas de responsabilidad social. 	Equipo técnico OMAPED, Oficina General de Administración.
2	Implementación de tecnología de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico de las necesidades tecnológicas de la OMAPED para identificar las herramientas y software que faciliten la atención a PCD (software de comunicación aumentativa, plataformas de aprendizaje accesibles, etc.). - Gestionar la adquisición e implementación de las herramientas tecnológicas identificadas a través de los recursos obtenidos por las diferentes fuentes de financiamiento. 	Coordinador/a OMAPED, Equipo técnico, Instituciones Aliadas.
3	Diseño e implementación de un programa de capacitación pertinente	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un análisis de necesidades de capacitación del personal de la OMAPED, consultando a las propias PCD, familias y organizaciones sobre las áreas temáticas prioritarias. - Diseñar e implementar un programa de capacitación continua y especializada para el personal de la OMAPED - Capacitar al personal de la OMAPED en el diseño de instrumentos de recolección de datos, análisis estadístico básico, elaboración de indicadores y sistemas de monitoreo y evaluación de programas sociales. - Implementar un sistema de gestión de la información que permita recopilar, procesar y analizar datos relevantes sobre las PCD 	Equipo técnico OMAPED, Oficina de Integridad Institucional.

Nota: Elaboración propia la OMAPED diversificará sus fuentes de financiamiento y establecerá alianzas con empresas. También implementará tecnología de apoyo y un programa de capacitación continua para su personal sobre recolección y análisis de datos de personas con discapacidad.

Del objetivo estratégico 7. Fortalecimiento de la capacidad institucional y técnica de la OMAPED

Tabla 13:

Lineamientos, actividades y responsables objetivo estratégico 7

N	Lineamientos	Actividades	Responsables
1	Diseño e implementación de una estrategia de comunicación integral	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un plan de comunicación con objetivos claros, público objetivo, mensajes clave, canales de difusión (radio, TV local, perifoneo, redes sociales, página web, etc.), y cronograma de actividades. - Desarrollar materiales de comunicación con lenguaje claro, formatos accesibles (audiovisuales, impresos en braille, macrotipo, etc.) y culturalmente pertinentes para difundir información sobre la OMAPED, los servicios que ofrece y la importancia de la inclusión. 	Equipo técnico OMAPED, Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.
2	Fortalecimiento de la articulación intersectorial e interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer alianzas estratégicas con medios de comunicación locales (radio, televisión, periódicos) para difundir información sobre la OMAPED y la temática de la discapacidad. - Articular con instituciones educativas, organizaciones sociales, empresas privadas y otras entidades públicas para desarrollar campañas de sensibilización sobre discapacidad e inclusión. 	Coordinador/a OMAPED, Equipo técnico

Nota: Elaboración propia la OMAPED La OMAPED implementará una estrategia de comunicación integral para difundir sus servicios y promover la inclusión, estableciendo alianzas con medios locales y organizaciones para sensibilizar sobre la discapacidad.

IV. DISCUSIÓN

La inclusión social de las personas con discapacidad se erige como un pilar fundamental para el desarrollo social y económico de cualquier nación, resonando con la (ODS) número 10, el cual promueve la inclusión social, económica y política para todos. En este contexto, la presente investigación, "Análisis de la gestión de los servicios de atención en la OMAPED del distrito de Casma, 2024", cobra vital relevancia al abordar una problemática que, a pesar de los avances legislativos y la creciente conciencia social, persiste como un desafío a nivel global, nacional y local.

Lejos de ser una realidad tangible, la inclusión social de las personas con discapacidad continúa siendo, en palabras de Ávila et al. (2022) "un desafío palpable". Las oficinas de atención a este colectivo, concebidas como espacios de apoyo y orientación, se enfrentan a una demanda que, en muchos casos, supera su capacidad de respuesta. Esta situación, como señala Guardamagna (2021), deriva en demoras, trámites engorrosos y falta de seguimiento personalizado, limitando el desarrollo individual y privando a la sociedad del talento y potencial de este grupo.

La presente investigación se sumerge en el análisis de esta problemática a nivel local, enfocándose en la OMAPED del distrito de Casma, con el objetivo de identificar los nudos críticos en la gestión de sus servicios y, a partir de ello, proponer mejoras que contribuyan a una atención más eficiente, humana y acorde a las necesidades específicas de las PCD.

Se planteó el problema general: ¿Cuál es el resultado al analizar la gestión de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024? A priori se determinó una falencia sobre la GsA en la oficina de OMAPED presentado por un nivel deficiente del mismo.

Es importante reconocer ciertas limitaciones que podrían influir en la generalización de los resultados. Es importante considerar algunas limitaciones del estudio. Primero, al centrarse en la OMAPED del distrito de Casma durante el año 2024, los resultados podrían no ser aplicables a otras localidades o periodos.

Segundo, si bien se buscó una muestra representativa, su tamaño podría limitar la generalización de los hallazgos a toda la población con discapacidad del distrito.

Finalmente, la investigación se basó en la percepción de los usuarios y en el análisis de datos proporcionados por la propia OMAPED, por lo que la subjetividad inherente a la percepción y la posibilidad de sesgos en la información institucional son factores para considerar.

Para asegurar la validez interna del estudio, se implementaron diferentes estrategias. Se triangularon los datos utilizando diferentes fuentes de información como encuestas, entrevistas y análisis documental, lo que permitió contrastar la información y obtener una visión más completa del fenómeno estudiado. Además, la consistencia interna del instrumento de recolección de datos (encuestas) se verificó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,906, lo cual indica una alta confiabilidad.

Si bien las particularidades de la OMAPED Casma pueden limitar la generalización de los resultados a otros contextos, el estudio aporta información relevante para futuras investigaciones y el diseño de políticas públicas. Los hallazgos sirven como punto de partida para comparar realidades con otras OMAPED del país y comprender mejor la problemática a nivel nacional. Además, al identificar puntos críticos en la gestión de servicios para personas con discapacidad, el estudio aporta información valiosa para formular políticas públicas más efectivas y ajustadas a las necesidades de este grupo poblacional.

Respecto al objetivo específico 1. Los resultados revelan a pesar de mostrar una planificación estratégica adecuada y un impacto relativamente positivo, la satisfacción del usuario se ve gravemente afectada por una notoria falta de recursos y capacidades. Es decir, la OMAPED parece tener claro qué hacer y para qué hacerlo, logrando incluso ciertos resultados positivos. Sin embargo, la ejecución de esos planes se ve fuertemente limitada por la falta de herramientas, personal e infraestructura, lo que se traduce en una experiencia deficiente para el usuario final. Esta situación subraya que una buena planificación no es suficiente para garantizar un servicio de calidad. Es crucial que la OMAPED enfoque sus esfuerzos en fortalecer sus recursos y capacidades, asegurando la disponibilidad de personal capacitado,

infraestructura accesible y herramientas tecnológicas que permitan traducir la planificación en una atención eficiente y satisfactoria para las personas con discapacidad.

Estos hallazgos se apoyan con lo planteado por Adrianzén, J. (2023), quien en su tesis de maestría revela que la satisfacción de los usuarios con discapacidad está estrechamente ligada a la calidad del servicio de atención recibida. Asimismo, se concuerda con Saavedra (2022), quien demuestra la fuerte relación entre la gestión de programas sociales y la SdU, destacando el impacto positivo que una buena gestión tiene en la percepción de los usuarios. En este sentido, se discrepa de la postura de Lozano (2021) respecto a que la innovación interna es suficiente para transformar los servicios públicos. Si bien la innovación es fundamental, los resultados de la presente investigación sugieren que la falta de recursos y la deficiente gestión de los procesos son barreras que la innovación por sí sola no puede superar. Se incluye, por lo tanto, la necesidad de una inversión estratégica en recursos humanos, capacitación, infraestructura y tecnología como elementos clave para mejorar la calidad de atención.

Estos hallazgos se sustentan en que la gestión de la discapacidad debe ir más allá de un enfoque médico-rehabilitador, reconociendo las barreras sociales y ambientales que limitan la participación plena de las personas con diversidad funcional. En este sentido, se concuerda con Tejada (2022) en la necesidad de implementar estrategias que eliminen las barreras y permitan a las PCD alcanzar su máximo potencial.

Del objetivo específico 2. De los resultados encontrados revela una preocupante realidad: a pesar de que la institución debería ser un pilar para la inclusión social de las PCD, su gestión deficiente está generando un impacto negativo en sus vidas. Las falencias identificadas en las cuatro dimensiones analizadas muestran un patrón claro: la OMAPED no está logrando traducir la planificación en acciones efectivas que beneficien a sus usuarios. La falta de un diagnóstico actualizado y un bajo número de personas identificadas evidencian una desconexión con la realidad del distrito, mientras que la carencia de recursos humanos capacitados, infraestructura adecuada y procesos eficientes impiden brindar una

atención de calidad. En consecuencia, las PCD se enfrentan a trámites engorrosos, falta de acceso a servicios básicos y una limitada inclusión en la comunidad. Estos resultados evidencian la urgencia de implementar medidas que transformen la gestión de la OMAPED, convirtiéndola en una institución eficiente, accesible y centrada en las necesidades reales de las PCD.

En consecuencia esta observación con lo expuesto por Broncano, Y. (2023), quien en su tesis de maestría demostró la relación directa entre la CdS de la OMAPED y la eficiencia en crear lineamientos estratégicos. La falta de un diagnóstico actualizado limita la construcción de una agenda pública sólida y contundente que responda a las necesidades reales de la población con discapacidad. La dimensión de Recursos y Capacidades arroja las puntuaciones más bajas, confirmando la carencia de recursos humanos especializados, capacitación adecuada, infraestructura accesible y mobiliario adaptado. Esta preocupante realidad limita severamente la capacidad de la OMAPED para brindar una atención de calidad, lo cual se alinea con las conclusiones de Adrianzén, J. (2023), quien en su investigación reveló que la satisfacción de los usuarios con discapacidad está estrechamente ligada a la Cds de atención recibida. La falta de recursos se traduce en una experiencia negativa para el usuario, quien se enfrenta a barreras que le impiden acceder a un servicio digno y eficiente.

Si bien la innovación interna, como lo dijo Lozano (2021), puede ser una herramienta valiosa para la transformación de los servicios públicos, los hallazgos de esta investigación sugieren que se requiere ir más allá. Se incluye la necesidad de una inversión estratégica que garantice la disponibilidad de recursos humanos capacitados, infraestructura accesible y tecnología adecuada, aspectos fundamentales para una gestión eficiente y centrada en el usuario. En este sentido, la Teoría de la Nueva Gestión Pública cobra relevancia al enfatizar la buena administración de los recursos del Estado y la obtención de resultados. La OMAPED Casma necesita optimizar los recursos destinados a la atención de PCD y traducir la planificación en acciones concretas que se traduzcan en una mejora tangible en la calidad de vida de este grupo poblacional. Asimismo, se destaca la importancia de la teoría de gestión inclusiva, la cual, en palabras de Palomino (2022), considera la

discapacidad como un tema transversal que todas las áreas de la municipalidad deben abordar.

Del objetivo específico 3. De los resultados hallados se develó las causas detrás de las falencias que limitan la capacidad de la institución para brindar una atención de calidad a las PCD. Los resultados evidencian una compleja red de factores que, interrelacionados, configuran un escenario poco alentador para la inclusión social de este grupo poblacional. La falta de recursos económicos suficientes se erige como un obstáculo transversal que impacta en la implementación de programas, la dotación de materiales y tecnología adecuados, y la contratación de profesionales capacitados. Esta carencia limita la capacidad de la OMAPED para cumplir con su misión y se alinea con los hallazgos de Broncano, Y. (2023) y Adrianzén, J. (2023), quienes en sus respectivas investigaciones demostraron la relación directa entre la CdS y la disponibilidad de recursos. Se coincide con Saavedra (2022) en que una gestión eficiente de los programas sociales es crucial para lograr la satisfacción de los usuarios, y la falta de recursos económicos socava dicha gestión.

La ausencia de un equipo multidisciplinario y la falta de formación continua y especializada del personal agudizan la problemática. La atención a las PCD requiere de un enfoque integral que involucre a profesionales de diversas áreas, así como de una actualización constante en temas de discapacidad e inclusión. En este sentido, se apoya con Cueva et al. (2021) en que la atención al cliente con discapacidad es crucial en las entidades públicas, y para que esta sea de calidad, el personal debe estar debidamente capacitado. Otro factor crítico identificado es la falta de sensibilización y conciencia sobre la discapacidad tanto en la comunidad como en la propia administración pública. Esta falta de conciencia se traduce en barreras actitudinales y en la perpetuación de estigmas que limitan la inclusión plena de las personas con discapacidad. Se incluye la necesidad de implementar campañas de sensibilización y educación que promuevan un cambio cultural hacia la discapacidad.

La falta de coordinación interinstitucional, la deficiencia en los sistemas de información y la escasa cobertura de las actividades de la OMAPED son también factores que condicionan su gestión. Se discrepa de Lozano (2021) en cuanto a que

la innovación interna es suficiente para transformar los servicios públicos. Si bien la innovación es importante, los resultados de esta investigación revelan la necesidad de un enfoque más amplio que aborde la problemática de manera integral. La Teoría de la NGP brinda un marco conceptual relevante para entender la importancia de la eficiencia y la orientación a resultados en la gestión de la OMAPED. Asimismo, la teoría de gestión inclusiva resulta fundamental para superar la visión médico-rehabilitadora de la discapacidad y avanzar hacia un modelo social que promueva la participación plena de las PCD en todos los ámbitos de la vida.

Del objetivo específico 4. En cuanto a los resultados encontrados, surge la necesidad de este diseño surge de las diversas falencias identificadas en la gestión actual de la institución, las cuales limitan su capacidad de brindar servicios de calidad a las PCD. Los lineamientos estratégicos diseñados se articulan en torno a siete objetivos clave: mejora de la accesibilidad, fortalecimiento presupuestal, simplificación de trámites, incidencia política, generación de información, fortalecimiento de capacidades y mejora de la comunicación. Estos lineamientos, lejos de ser acciones aisladas, se interrelacionan y se complementan para lograr una transformación integral de la OMAPED, convirtiéndola en una entidad eficiente, accesible e inclusiva.

La importancia de una adecuada planificación y gestión de recursos queda de manifiesto en los lineamientos propuestos. Se respaldan con Broncano, Y. (2023) y Saavedra (2022) en que la CdS está directamente relacionada con la eficiencia en la creación e implementación de políticas públicas y con una gestión sólida de los programas sociales. En este sentido, se propone la elaboración de un diagnóstico de necesidades, la formulación de un plan de trabajo anual con presupuesto específico y la implementación de un sistema de transparencia y rendición de cuentas. Asimismo, se relacionan con Cueva et al. (2021) en la importancia de una atención al cliente con discapacidad de calidad. Por ello, se incluyen lineamientos orientados a la adecuación de espacios físicos, la simplificación de trámites y la implementación de un sistema de atención en lengua de señas, entre otros.

La necesidad de una mayor incidencia política y fortalecimiento del marco legal e institucional también se ve reflejada en los lineamientos. Se propone la participación de la OMAPED en la actualización del PDC, la elaboración de propuestas de políticas públicas y la creación o modificación de normas que garanticen los derechos de las PCD. Se discrepa de la visión limitada de la innovación interna propuesta por Lozano (2021). Si bien la innovación es importante, los lineamientos planteados en esta investigación apuntan a una transformación más profunda que involucra aspectos presupuestales, de infraestructura, de capacitación del personal y de coordinación interinstitucional.

En este sentido, la Teoría de la NGP y la teoría de gestión inclusiva brindan el sustento teórico para los lineamientos propuestos. Se busca lograr una gestión pública eficiente, orientada a resultados y que tenga como eje transversal la inclusión social de las PCD. El enfoque de Rodríguez (2022) sobre la gestión eficaz de los recursos y la definición de Tejada (2022) sobre gestión inclusiva como un conjunto de estrategias para eliminar barreras y promover la participación plena de las PCD, se alinean con los lineamientos propuestos en este estudio.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que la gestión de la OMAPED de Casma presenta deficiencias significativas en cuanto a la disponibilidad de recursos, la calidad de atención y el impacto en la vida de las personas con discapacidad, a pesar de mostrar una planificación estratégica relativamente adecuada.

Se concluye que, la percepción de los usuarios es de nivel “medio”; respecto a sus dimensiones, aunque la OMAPED muestra una planificación adecuada y un impacto relativamente positivo, la satisfacción del usuario se ve afectada por una notoria falta de recursos y capacidades, impactando en una experiencia deficiente para el usuario final.

Se puede inferir que la administración de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) exhibe deficiencias significativas, especialmente en el caso de mujeres, individuos con educación primaria intermedia, aquellos con empleos independientes de baja calidad y personas con discapacidades leves, quienes son calificados de nivel eficiente.

Se concluye que la gestión de la OMAPED se ve condicionada por la falta de recursos económicos, la deficiencia en la capacitación del personal, la escasa coordinación interinstitucional, la falta de conciencia social y la necesidad de un sistema de información eficiente.

Se concluye que la mejora de la OMAPED requiere de una transformación integral que involucre la optimización de recursos, la mejora de la accesibilidad, la simplificación de trámites, el fortalecimiento institucional, la generación de información, el desarrollo de capacidades y una comunicación efectiva.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los funcionarios de la OMAPED Casma: Priorizar la mejora de la disponibilidad de recursos: Asignar un presupuesto adecuado para la adquisición de materiales, equipos y tecnologías que faciliten la atención a las personas con discapacidad. Esto se basa en lo entendido de Soledispa et al. (2022) esto incluye la creación de espacios accesibles y la implementación de herramientas de comunicación adaptadas.

Segunda: Se recomienda a la municipalidad de Casma: Aumentar la asignación de recursos a la OMAPED: Reconocer la importancia de la OMAPED y asignar un presupuesto suficiente para garantizar su funcionamiento óptimo. Se entendió de Martínez et al. (2020) implica invertir en infraestructura, personal capacitado y programas de atención.

Tercera: Se recomienda a las autoridades locales: Implementar políticas de inclusión: Desarrollar e implementar políticas públicas que promuevan la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad. Extraído de lo visto en Daban et al. (2021) implica eliminar barreras arquitectónicas, garantizar el acceso a la educación y al empleo, y fomentar una cultura de respeto y no discriminación.

Cuarta: Se recomienda a la OMAPED Casma: Gestionar eficientemente los recursos: Establecer un sistema de gestión financiera transparente y eficiente para garantizar el uso óptimo de los recursos disponibles. De la literatura se entiende de Bravo, M. (2022) que realizar un seguimiento detallado de los gastos, buscar fuentes de financiamiento adicionales y optimizar los procesos administrativos.

Quinta: Se recomienda a todos los actores involucrados: Trabajar en conjunto: Establecer un compromiso compartido para mejorar la gestión de los servicios de atención en la OMAPED. De lo entendido de Mendoza y Ibarra (2023) implica la colaboración activa entre la OMAPED, la municipalidad, las autoridades locales, las organizaciones de la sociedad civil y las PCD.

REFERENCIAS

- Abad, B. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021 [UCV]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81510>
- Adrianzen, J. (2023). Calidad del servicio de atención y satisfacción del usuario con discapacidad en la municipalidad provincial de Huancabamba, Piura – 2022 [UCV]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107790/Adrianzan_SJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarado, W. (2022). Sistema de valor del servicio para mejorar el proceso de gestión de infraestructura tecnológica de la Municipalidad distrital de El Porvenir - 2021 [UCV]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85624>
- Ávila, H., Palumbo, G., De la Cruz, H., & Ogosi, J. (2022). Toma de decisiones estratégicas en la gestión pública para el desarrollo social. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(7), 648–662. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.42>
- Banco Mundial (2021). *Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe: Un camino hacia el desarrollo sostenible* [Archivo PDF]. https://documents1.worldbank.org/curated/en/099015012012140135/pdf/P17538307bf8530ef0b57005d4d17d157f6.pdf?_gl=1*uoscox*_gcl_au*NDQ00DlYmJczLjE3Mjl5MjQ5NDI
- BID (2022), Guía de servicio inclusivo para personas con discapacidad en el sector de Infraestructura y Energía. <http://dx.doi.org/10.18235/0004035>
- Blas, F., Uribez, Y., Cacho, A., & Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 290–301. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692&info=resumen&idioma=ENG>

- Bravo, M. (2022). Modelo de seguimiento para la calidad del gasto del Programa Articulado Nutricional en una región del norte del Perú [UCV]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93926>
- Broncano, Y. (2023). Políticas públicas y calidad del servicio de la OMAPED en una municipalidad distrital de la provincia de Ayabaca, 2023 [UCV]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/124603>
- Castanedo, A. (2022). Desarrollo social, gestión pública y la nueva cara de la administración pública global. *Revista Estudios Del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Cerna, G. (2020). *Gestión Institucional y su incidencia en el clima organizacional de una institución pública peruana, año 2019* [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49730/Cerna_QGV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad. (2022). *INFORME DE AVANCES AL 2022 Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030 Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. 1–92. <https://www.conadisperu.gob.pe/wp-content/uploads/2023/09/a.%20Informe%20de%20avances%20de%20la%20PNMDD%20al%20a%C3%B1o%202022.pdf>
- Cueva, M., Germani, N., Romero A., & Palma, E. (2021). Capacitación dirigida a servidores públicos para la atención al cliente de personas con discapacidad Training aimed at public servants for customer service for people with disabilities. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6, 1–8. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1162>
- Daban, F., Garcia-Subirats, I., Porthé, V., López, M. J., de-Eyto, B., Pasarín, M. I., Borrell, C., Artazcoz, L., Pérez, A., & Díez, E. (2021). Improving mental health and wellbeing in elderly people isolated at home due to architectural

barriers: A community health intervention. *Atencion Primaria*, 53(5), 102020.
<https://doi.org/10.1016/J.APRIM.2021.102020>

Defensoria del Pueblo Peru. (2023). *Mecanismo Independiente para promover, proteger y supervisar la aplicación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. <https://www.defensoria.gob.pe/mecanismo-independiente-para-promover-y-supervisar-la-convencion-sobre-derechos-de-personas-con-discapacidad-micdpd/>

Delgado, G. (2021). La gestión administrativa de la Nueva Gestión Pública y la transparencia del nivel de logro de las intervenciones para la “Reconstrucción con cambios” en el distrito de Cura Mori – Piura, 2021. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 8(5).
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17171>

Diaz, J. (2021). Modelos de gestión hospitalaria y su influencia en la calidad de atención al usuario del servicio de salud: revisión sistemática rápida de la literatura [ESAN]. In G. Balint, B. Antala, C. Carty, J.-M. A. Mabieme, I. B. Amar, & A. Kaplanova (Eds.), *Uniwersytet śląski* (Vol. 7, Issue 1).
<http://hdl.handle.net/10882/10484>

Dill’Erva, I. (2021). Retos de la administración pública del bicentenario. *Saber Servir: Revista de La Escuela Nacional de Administración Pública*, 5, 117–138. <https://doi.org/10.54774/SS.2021.05.07>

Fabián, P. (2020). Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020. *La Referencia*, 15(7).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47547>

Garofalo, V., & Feijo, T. (2022). Percepción del cliente en los servicios públicos de la agencia nacional de tránsito Quevedo. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada yachasun - ISSN: 2697-3456*, 6(10 Ed. esp), 64–79. <https://doi.org/10.46296/YC.V6I10EDESCPMAY.0173>

Gómez, J. (2024). La responsabilidad social de la Administración Pública en México. Pequeña reflexión sobre el Plan Nacional de Desarrollo. *Encrucijada Revista Electrónica Del Centro de Estudios En Administración Pública*, 46, 34–45. <https://doi.org/10.22201/FCPYS.20071949E.2024.46.87600>

- Guardamagna, M. (2021). Participación ciudadana para el desarrollo con inclusión social y equidad socio ambiental, un desafío para la gestión pública en pandemia y la “nueva normalidad.” *La Administración Pública En Tiempos Disruptivos*. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/129223>
- Hernández, S. (2022). Liderazgo y Empoderamiento de la Mujer para el Desarrollo Económico y Social En el departamento de Jalapa. <https://www.mendeley.com/catalogue/2e43ae25-34c0-3312-bd62-5820b4b5e489/>
- Ley General de la Persona con Discapacidad y su reglamento. (2023). *Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad* . <https://www.gob.pe/conadis>
- Luna, J. (2020). La Importancia de la Educación para lograr el Desarrollo Social Sostenible. [The Importance of Education to achieve Sustainable Social Development]. *Ecociencia International Journal*, 1(1), 6–11. <https://doi.org/10.35766/JE19111>
- Machín, M., Sánchez, B., & Rodríguez, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Mancebo, E. (2021). El estado de bienestar y la nueva gestión de los servicios públicos en España y Latinoamérica: *Saber Servir: Revista de La Escuela Nacional de Administración Pública*, 6, 95–121. <https://revista.enap.edu.pe/article/view/71/70>
- Martínez, J., Palacios, G., & Juárez, L. (2020). Análisis de validez de constructo del instrumento: “Enfoque Directivo en la Gestión para Resultados en la Sociedad del Conocimiento. *Retos*, 10(19), 153–165. <https://doi.org/10.17163/ret.n19.2020.09>
- Mendoza, J., & Ibarra, D. (2023). Technology-enabled circular business models for the hybridisation of wind farms: Integrated wind and solar energy, power-to-gas and power-to-liquid systems. *Sustainable Production and Consumption*, 36, 308–327. <https://doi.org/10.1016/J.SPC.2023.01.011>

- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2024). *Información institucional Plataforma del Estado Peruano*.
<https://www.gob.pe/institucion/midis/institucional>
- Montenegro, L., & Narváez, M. (2021). Perspectivas de la gestión pública: investigación en la educación superior para la transformación social. *Tendencias*, 22(1), 303–313. <https://doi.org/10.22267/RTEND.202102.165>
- Organización Mundial de la Salud, (2023), <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Orozco, E., & Fiallos, B. (2023). *Calidad de atención al usuario en el área de trabajo social del centro de salud de la policía nacional del Ecuador Subzona Chimborazo* [UNACH].
<file:///E:/MAESTRIA%203/REFERENCIAS/OROZCO%20%20Y%20FALLO.pdf>
- Palomino, X. (2022). Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una dirección regional agraria [UCV]. In *Repositorio Institucional* – UCV
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95354/Palomino_CX-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Paraschiv, D., Manea, D., Istudor, N., & Dinu, V. (2021). Circular economy and innovative entrepreneurship, prerequisites for social progress. *Journal of Business Economics and Management*, 22(5), 1342-1359–1342–1359. <https://doi.org/10.3846/JBEM.2021.15547>
- Paz-Maldonado, E., & Flores-Girón, H. (2022). Barreras que enfrentan las personas en situación de discapacidad durante la COVID-19 en Honduras. *Rehabilitacion*, 56(1), 83. <https://doi.org/10.1016/J.RH.2021.02.004>
- Peña Ponce, D. K., Sanchez Chancay, M. R., & Sancan Lopez, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)

- Presidencia de Consejo de Ministros (2019). *Resolución de Secretaría de Gestión Pública* N° 006-2019-PCM/SGP. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/296186/RSGP_N__006-2019-PCM-SGP.pdf?v=1551460677
- Ramos, P. (2022). Limitantes de Integración Social a la Población con Discapacidad desde la Inclusión Financiera (OMAPED). *Revista Cientific*, 7(26), 17–37. <https://doi.org/10.29394/SCIENTIFIC.ISSN.2542-2987.2022.7.26.1.17-37>
- Rodríguez, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021 [UCV]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83620>
- Romero, R. (2022). Estrategia de gestión pública para inclusión de personas con discapacidad en la municipalidad. *Revista Ñeque*, 5(11), 76–86. <https://doi.org/10.33996/REVISTANEQUE.V5I11.64>
- Saavedraa, B. (2022). Gestión de programas sociales y satisfacción de los usuarios del programa Contigo, OMAPED Lamas 2022 [UCV]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95421>
- Sánchez, S., & Mantuano, Y. (2023). Gobierno abierto. Una aproximación desde la Nueva Gestión Pública. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3–1), 52–67. <https://doi.org/10.33386/593DP.2023.3-1.1854>
- Sazo, C., Gil, M., & González, Y., (2022) Sistema de control de gestión como herramienta para el empoderamiento del personal. <https://www.mendeley.com/catalogue/492f62c3-4297-37ca-8f59-afb75945ef71/>
- Soledispa, X., Mercedes, J., & Cristina, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 280–294. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>

- Tejada, D. (2022). Gestión documental y servicio al público en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2022 [UCV]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95487>
- Valencia, M. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 97–115. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I6.3473
- Valera, F. (2022). Gestión municipal y gestión de la OMAPED de personas con discapacidad en la Provincia de Santa 2022 [UCV]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/139918>
- Veliz, M. (2020). Políticas públicas y atención a las personas con discapacidad: Omaped, Municipalidad Distrital de Tumán, Chiclayo. *La Referencia*, 11(9). https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_b1f36dddc0d348efbafffa4744b28a6f
- Villasmil, M., Romero, F., & Socorro, C. (2021). Liderazgo ético en la gestión pública municipal del estado Zulia, Venezuela. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927659>
- Viñarás, M., Vázquez, T., & Sánchez, M. (2021). Situación de las personas con discapacidad en el sector de la Comunicación en España: aspectos laborales, profesionales y académicos. *Profesional de La Información*, 30(2), 1699–2407. <https://doi.org/10.3145/EPI.2021.MAR.02>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V7I4.7658
- Zarpán, R. (2022). Estrategia de gestión pública para la inclusión de las personas con discapacidad en la Municipalidad Distrital de Tumán Chiclayo Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79027>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de Operacionalización de la variable

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° Ítem	Escala de medición
Gestión de los servicios de atención	Están determinados por la capacidad de satisfacer la necesidad del área usuaria y de sus expectativas, por lo que para una experiencia de calidad, por parte de éstos últimos, será necesario conocer el valor esperado y determinar la calidad del mismo, entre otros (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2019).	Se medirá por medio de una escala valorativa llamada “Gestión de los servicios públicos OMAPED” cual fue adaptado de Saavedra (2022) brindará el nivel de satisfacción de la gestión de los servicios de atención, se considera cuatro dimensiones.	Planificación y diseño	Existencia de un diagnóstico actualizado sobre la situación de las personas con discapacidad en el municipio/área de intervención	1 – 2	Escala: Ordinal Niveles Deficiente 28-65 Medio 66-102 Eficiente 103-140
				Número de personas con discapacidad identificadas y registradas en la base de datos de la OMAPED u entidad correspondiente.	3 – 4	
				Nivel de satisfacción de los usuarios con la pertinencia de los servicios recibidos	5 - 6	
			Recursos y capacidades	Número de profesionales y técnicos que trabajan en la atención a personas con discapacidad.	7-8	
				Horas de capacitación recibidas por el personal en temas de discapacidad e inclusión social.	9-10	
				Disponibilidad de sitios web y plataformas digitales accesibles para personas con discapacidad.	11-12	
				Espacios físicos de la OMAPED u entidad correspondiente que cumplen con las normas de accesibilidad para personas con discapacidad.	13-14	

				Disponibilidad de mobiliario adaptado a las necesidades de personas con diferentes tipos de discapacidad.	15-16	
			Procesos y procedimientos	Nivel de satisfacción de los usuarios con la claridad y sencillez de los trámites.	17-18	
				Existencia de una base de datos digitalizada para el registro y seguimiento de los casos de atención	19-20	
				Realización de evaluaciones periódicas de la calidad de la atención.	21-22	
			Resultados e impacto	Número de quejas y sugerencias recibidas y su resolución	23-24	
				Número de personas con discapacidad que han accedido a servicios de educación, salud, empleo, etc., gracias a la intervención de la OMAPED	25-26	
				Percepción de las personas con discapacidad sobre su nivel de inclusión en la comunidad.	27-28	
Variables de Caracterización	Edad, Género, Nivel educativo, Nivel de discapacidad					

Categoría de estudio	Definición conceptual	Subcategorías	Ítems	Ítems
Gestión de los servicios de atención	Están determinados por la capacidad de satisfacer la necesidad del área usuaria y de sus expectativas, por lo que para una experiencia de calidad, por parte de éstos últimos, será necesario conocer el valor esperado y determinar la calidad del mismo, entre otros (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2019).	Planificación y diseño	¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la OMAPED Casma en la planificación de sus servicios para satisfacer las necesidades específicas de la población con discapacidad en el distrito de Casma?	1
			¿Cuáles son los obstáculos que impiden la disponibilidad de recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para que la OMAPED Casma brinde servicios de calidad a la población con discapacidad?	2
		Recursos y capacidades	¿Qué limitaciones existen en los programas de capacitación que se puedan implementar para fortalecer las capacidades del personal de la OMAPED Casma?	3
			¿Cuáles son los factores que dificultan la agilidad y accesibilidad en los procesos y procedimientos para que la población acceda a los servicios de la OMAPED Casma?	4
		Procesos y procedimientos	¿Cuáles son los obstáculos que impiden la participación de las personas con discapacidad y sus familias en la evaluación y mejora de los procesos y procedimientos de la OMAPED Casma?	5
			¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan la OMAPED Casma para utilizar indicadores eficaces en la medición del impacto de sus servicios en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad?	6
		Resultados e impacto	¿Cuáles son las limitaciones en la difusión de los resultados de la gestión de servicios de atención de la OMAPED Casma a la población en general y a las personas con discapacidad en particular?	7
			¿Cuáles son los factores que impiden el uso efectivo de indicadores para medir el impacto de los servicios de la OMAPED Casma en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad?	8

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Escala Valorativa “Gestión de los servicios de atención OMAPED”

Estimados ciudadanos, se le agradece por su tiempo para responder para un propósito de investigación.

Objetivo: Evaluar la satisfacción de los usuarios en los procedimientos de los servicios de atención en la oficina de OMAPED, del distrito de Casma, 2024.

Instrucciones: Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: (TD): En Total desacuerdo; (D): En desacuerdo; (I): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (A): De acuerdo; (DA): En total de acuerdo.

Edad: _____

Sexo: _____

Nivel educativo: _____

Nacionalidad: _____

Lugar de residencia: _____

Nivel de discapacidad: _____

N°	Dimensión	Escala				
		TD	D	I	A	DA
	Dimensión 1: Planificación y diseño					
1	Considera que los documentos oficiales de la municipalidad reflejan la situación real de las personas con discapacidad en su comunidad					
2	Ha tenido oportunidad de consultar la información sobre las necesidades de las personas con discapacidad disponible en la oficina de OMAPED					
3	Es identificable donde atenderse en la OMAPED					
4	Tiene conocimiento de cuántas personas con discapacidad están registradas en la OMAPED u otras entidades en este municipio					
5	Los servicios que recibe como persona con discapacidad satisfacen sus necesidades.					
6	Recomendaría los servicios que recibo a otras personas con discapacidad.					
	Dimensión 2: Recursos y capacidades	TD	D	I	A	DA
7	Hay suficientes profesionales que atienden a personas con discapacidad en la oficina de OMAPED					
8	Para usted, el personal de la OMAPED que atiende en los servicios de discapacidad están bien capacitados para entender sus necesidades.					
9	Usted cree que el personal que trabaja con personas con discapacidad recibe suficientes cursos para aprender sobre inclusión.					

10	El personal que le atiende está actualizado sobre los temas de discapacidad.					
11	Puede encontrar información sobre servicios para personas con discapacidad en internet fácilmente.					
12	Las páginas web y redes sociales de la OMAPED u otras entidades son fáciles de usar para personas con discapacidad					
13	Puede entrar y moverse con facilidad en las oficinas de la OMAPED u otra entidad, incluso si usa silla de ruedas o tenga otra dificultad.					
14	Los baños y otros espacios de la OMAPED u otra entidad están adaptados para personas con discapacidad.					
15	Encuentra sillas, mesas u otros muebles adaptados a sus necesidades en las oficinas que atienden a personas con discapacidad.					
16	La OMAPED u otra entidad toma en cuenta las necesidades de personas con diferentes discapacidades al elegir los muebles.					
	Dimensión 3: Procesos y procedimientos	TD	D	I	A	DA
17	Los trámites son fáciles en la OMAPED.					
18	Obtener ayuda o información sobre los trámites es fácil para usted.					
19	Cree que la OMAPED tiene una forma ordenada de guardar la información de las personas con discapacidad					
20	Siente que su información personal está segura y bien cuidada por la OMAPED.	Q1				
21	En la OMAPED le han preguntado su opinión sobre los servicios que recibe					
22	La OMAPED busca mejorar constantemente la atención que da a las personas con discapacidad.					
	Dimensión 4: Resultados e impacto	TD	D	I	A	DA
23	La OMAPED escucha las quejas y sugerencias de las personas con discapacidad.					
24	La OMAPED toma en serio las quejas y trata de solucionar los problemas.					
25	La OMAPED ayuda a las personas con discapacidad a conseguir servicios como educación, salud o trabajo.					
26	Conoce personas con discapacidad que han recibido ayuda de la OMAPED para acceder a servicios					
27	Siente que la gente en mi comunidad acepta y respeta a las personas con discapacidad.					
28	Puede participar en actividades de mi comunidad sin problemas, aunque tenga una discapacidad.					

Gracias, por su tiempo.

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre:	Escala valorativa “Gestión de los servicios de atención OMAPED”	
Autor original:	Saavedra (2022)	
Nombre instrumento original	Escala valorativa “Gestión de los servicios de atención OMAPED”	
Dimensiones:	Planificación y diseño, recursos y capacidades, procesos y procedimientos, resultados e impacto. De la tabla de operacionalización	
N° de ítems	28	
Escala de valoración de ítems:	(1): En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo.	
Ámbito de aplicación:	Oficina OMAPED Casma	
Administración:	Auto reporte individual, mediante formulario Google	
Duración:	Quince minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Evaluar el nivel de gestión de los servicios de atención OMAPED	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de maestría hacia adelante preferentemente de la carrera de Gestión Pública o de afines.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0,906)	
Unidades de información:	Personas con discapacidad leve y moderada	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Planificación y diseño	1-6
	Recursos y capacidades	7-16
	Procesos y procedimientos	17-22
	Resultados e impacto	23-28
Niveles /Valores finales	Eficiente: 103-140 Medio: 66-102 Deficiente: 28-65	

Guía de entrevista: “Factores condicionan la gestión de los servicios de atención OMAPED”

Buenos días/tardes, soy investigador de UCV. Estoy realizando una tesis descriptiva con enfoque mixto sobre el análisis la gestión de los servicios de atención OMAPED. Agradezco su tiempo y colaboración para responder a algunas preguntas que me ayudarán a comprender mejor la gestión de los servicios de atención OMAPED. La información que usted proporcione será tratada con absoluta confidencialidad y se utilizará únicamente para fines académicos.

- 1) ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la OMAPED Casma en la planificación de sus servicios para satisfacer las necesidades específicas de la población con discapacidad en el distrito de Casma?
- 2) ¿Cuáles son los obstáculos que impiden la disponibilidad de recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para que la OMAPED Casma brinde servicios de calidad a la población con discapacidad?
- 3) ¿Qué limitaciones existen en los programas de capacitación que se puedan implementar para fortalecer las capacidades del personal de la OMAPED Casma?
- 4) ¿Cuáles son los factores que dificultan la agilidad y accesibilidad en los procesos y procedimientos para que la población acceda a los servicios de la OMAPED Casma??
- 5) ¿Cuáles son los obstáculos que impiden la participación de las personas con discapacidad y sus familias en la evaluación y mejora de los procesos y procedimientos de la OMAPED Casma??
- 6) ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan la OMAPED Casma para utilizar indicadores eficaces en la medición del impacto de sus servicios en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad?
- 7) ¿Cuáles son las limitaciones en la difusión de los resultados de la gestión de servicios de atención de la OMAPED Casma a la población en general y a las personas con discapacidad en particular?
- 8) ¿Cuáles son los factores que impiden el uso efectivo de indicadores para medir el impacto de los servicios de la OMAPED Casma en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad?

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Guía de entrevista “Factores condicionan la gestión de los servicios de atención OMAPED”	
Autor original:	De la Autora	
Nombre instrumento original	Guía de entrevista “Factores que condicionan la gestión de los servicios de atención OMAPED”	
Dimensiones:	Planificación y diseño, recursos y capacidades, procesos y procedimientos, resultados e impacto. De la tabla de operacionalización	
N° de ítems	8	
Ámbito de aplicación:	Oficina OMAPED Casma	
Administración:	Aplicación presencial	
Duración:	Quince minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Evaluar los factores que condicionan la gestión de los servicios de atención OMAPED	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de maestría hacia adelante preferentemente de la carrera de Gestión Pública o de afines.	
Unidades de información:	Personas con discapacidad leve y moderada	
Organización:	Categoría	N° de ítem
	Planificación y diseño	1-2
	Recursos y capacidades	3-4
	Procesos y procedimientos	5-6
	Resultados e impacto	7-8

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Ficha de validación de contenido de instrumentos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar los instrumento de recolección de datos: Escala Valorativa "Gestión de los servicios de atención OMAPED" y la guía de entrevista "Factores que condicionan la gestión de los servicios de atención OMAPED" que permitirá recoger la información en la presente investigación: Análisis de la gestión de los servicios de atención en la oficina de OMAPED, del distrito de Casma, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: "Gestión de los servicios de atención OMAPED"

Definición de la variable: Vera (2022) es el proceso mediante el cual se coordina, planifica, evalúa y regula los servicios que se brindan a los ciudadanos con discapacidad, considerando la planificación de necesidades, coordinación y seguimiento de los recursos.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Referencia	Observación
I. Planificación y diseño	1.1. Existencia de un diagnóstico actualizado sobre la situación de las personas con discapacidad en el municipio/área de intervención.	1. Los documentos oficiales que tiene la municipalidad sobre la situación de las personas con discapacidad, están acorde a la realidad.	4	1	4	1	
		2. Para usted, la información sobre las necesidades de las personas con discapacidad en la oficina de OMAPED está actualizada.	1	1	1	1	
	1.2. Número de personas con discapacidad identificadas y registradas en la base de datos de la OMAPED u entidad correspondiente.	3. Sabe dónde puede registrarse como persona con discapacidad en su municipio.	1	1	1	1	
		4. Conoce a otras personas con discapacidad que están registradas en la OMAPED u otra entidad en su municipio.	1	1	1	1	
	1.3. Nivel de satisfacción de los usuarios con la pertinencia de los servicios recibidos.	5. Los servicios que recibe como persona con discapacidad satisfacen sus necesidades.	4	1	4	1	
		6. Recomendaría los servicios que recibió a otras personas con discapacidad.	1	1	1	1	
II. Recursos y capacidades	2.1. Número de profesionales y técnicos que trabajan en la atención a personas con discapacidad.	7. Hay suficientes profesionales que atienden a personas con discapacidad en la oficina de OMAPED.	1	1	1	1	
		8. Para usted, el personal de la OMAPED que atiende en los servicios de discapacidad están bien capacitados para entender sus necesidades.	1	1	1	1	

	2.2. Horas de capacitación recibidas por el personal en temas de discapacidad e inclusión social.	9. Usted cree que el personal que trabaja con personas con discapacidad recibe suficientes cursos para aprender sobre inclusión.	✓	✓	✓	✓		
		10. El personal que le atiende está actualizado sobre los temas de discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
	2.3. Disponibilidad de sitios web y plataformas digitales accesibles para personas con discapacidad.	11. Puede encontrar información sobre servicios para personas con discapacidad en internet fácilmente.	✓	✓	✓	✓		
		12. Las páginas web y redes sociales de la OMAPED u otras entidades son fáciles de usar para personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
	2.4. Espacios físicos de la OMAPED u entidad correspondiente que cumplen con las normas de accesibilidad para personas con discapacidad.	13. Puede entrar y moverse con facilidad en las oficinas de la OMAPED u otra entidad, incluso si usa silla de ruedas o tenga otra dificultad.	✓	✓	✓	✓		
		14. Los baños y otros espacios de la OMAPED u otra entidad están adaptados para personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
	2.5. Disponibilidad de mobiliario adaptado a las necesidades de personas con diferentes tipos de discapacidad.	15. Encuentra sillas, mesas u otros muebles adaptados a sus necesidades en las oficinas que atienden a personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
		16. La OMAPED u otra entidad toma en cuenta las necesidades de personas con diferentes discapacidades al elegir los muebles.	✓	✓	✓	✓		
	III. Procesos y procedimientos	3.1. Nivel de satisfacción de los usuarios con la cantidad y sencillez de los trámites.	17. Los trámites son fáciles en la OMAPED.	✓	✓	✓	✓	
			18. Obtener ayuda o información sobre los trámites es fácil para usted.	✓	✓	✓	✓	
3.2. Existencia de una base de datos digitalizada para el registro y seguimiento de los casos de atención.		19. Cree que la OMAPED tiene una forma ordenada de guardar la información de las personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
		20. Siente que su información personal está segura y bien cuidada por la OMAPED.	✓	✓	✓	✓		
3.3. Realización de evaluaciones periódicas de la calidad de la atención.		21. En la OMAPED le han preguntado su opinión sobre los servicios que recibe.	✓	✓	✓	✓		
		22. La OMAPED busca mejorar constantemente la atención que da a las personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		

IV. Resultados e impacto	4.1. Número de quejas y sugerencias recibidas y su resolución	23. La OMAPEP escucha las quejas y sugerencias de las personas con discapacidad.	4	5	4	5	
		24. La OMAPEP toma en serio las quejas y trata de solucionar los problemas.	5	5	5	5	
	4.2. Número de personas con discapacidad que han accedido a servicios de educación, salud, empleo, etc., gracias a la intervención de la OMAPEP	25. La OMAPEP ayuda a las personas con discapacidad a conseguir servicios como educación, salud o trabajo.	4	5	5	5	
		26. Conoce personas con discapacidad que han recibido ayuda de la OMAPEP para acceder a servicios	4	5	5	5	
	4.3. Percepción de las personas con discapacidad sobre su nivel de inclusión en la comunidad	27. Siente que la gente en mi comunidad acepta y respeta a las personas con discapacidad	4	5	5	5	
		28. Puede participar en actividades de mi comunidad sin problemas, aunque tenga una discapacidad.	4	5	5	5	

Ficha de validación de juicio de experto

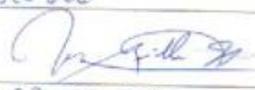
Nombre del instrumento	Escala Valorativa "Gestión de los servicios de atención OMAPED"
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la gestión de los servicios de atención OMAPED"
Nombres y apellidos del experto	Naldum Mauricio Camilo Renillo Horna
Documento de identidad	40078400
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Municipalidad Provincial de Casma
Cargo	Especialista Gestión de Desarrollo Social
Número telefónico	957528466
Firma	
Fecha	27-09-2024

Matriz de validación de la guía de entrevista "Gestión de los servicios de atención OMAPED"

Definición de la variable: Vera (2022) es el proceso mediante el cual se coordina, planifica, evalúa y regula los servicios que se brindan a los ciudadanos con discapacidad, considerando la planificación de necesidades, coordinación y seguimiento de los recursos.

Categoría	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
C1: Planificación y diseño	1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la OMAPED Casma en la planificación de sus servicios para satisfacer las necesidades específicas de la población con discapacidad en el distrito de Casma?	4	3	4	3	
	2. ¿Cuáles son los obstáculos que impiden la disponibilidad de recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para que la OMAPED Casma brinde servicios de calidad a la población con discapacidad?	4	3	3	3	
C2: Recursos y capacidades	3. ¿Qué limitaciones existen en los programas de capacitación que se puedan implementar para fortalecer las capacidades del personal de la OMAPED Casma?	4	3	4	4	
	4. ¿Cuáles son los factores que dificultan la agilidad y accesibilidad en los procesos y procedimientos para que la población acceda a los servicios de la OMAPED Casma?	4	3	4	4	
C3: Procesos y procedimientos	5. ¿Cuáles son los obstáculos que impiden la participación de las personas con discapacidad y sus familias en la evaluación y mejora de los procesos y procedimientos de la OMAPED Casma?	3	3	3	3	
	6. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan la OMAPED Casma para utilizar indicadores eficaces en la medición del impacto de sus servicios en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad?	3	4	3	4	
C4: Resultados e impacto	7. ¿Cuáles son las limitaciones en la difusión de los resultados de la gestión de servicios de atención de la OMAPED Casma a la población en general y a las personas con discapacidad en particular?	3	3	4	4	
	8. ¿Cuáles son los factores que impiden el uso efectivo de indicadores para medir el impacto de los servicios de la OMAPED Casma en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad?	3	3	4	3	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista "Gestión de los servicios de atención OMAPED"
Objetivo del instrumento	Identificar los factores que condicionan la gestión de los servicios de atención OMAPED
Nombres y apellidos del experto	Naldum Mauricio Camilo Renilla Horna
Documento de identidad	400 78400
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial de Casma
Cargo	Especialista Gerencia Desarrollo Social
Número telefónico	957 528 666
Firma	
Fecha	27-05-2024

Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: "Gestión de los servicios de atención OMAPED"

Definición de la variable: Vera (2022) es el proceso mediante el cual se coordina, planifica, evalúa y regula los servicios que se brindan a los ciudadanos con discapacidad, considerando la planificación de necesidades, coordinación y seguimiento de los recursos.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Referencia	Observación
I. Planificación y diseño	1.1. Existencia de un diagnóstico actualizado sobre la situación de las personas con discapacidad en el municipio/área de intervención.	1. Los documentos oficiales que tiene la municipalidad sobre la situación de las personas con discapacidad, están acorde a la realidad.	4	1	4	1	
		2. Para usted, la información sobre las necesidades de las personas con discapacidad en la oficina de OMAPED está actualizada.	1	1	1	1	
	1.2. Número de personas con discapacidad identificadas y registradas en la base de datos de la OMAPED u entidad correspondiente.	3. Sabe dónde puede registrarse como persona con discapacidad en su municipio.	1	1	1	1	
		4. Conoce a otras personas con discapacidad que están registradas en la OMAPED u otra entidad en su municipio.	1	1	1	1	
	1.3. Nivel de satisfacción de los usuarios con la pertinencia de los servicios recibidos.	5. Los servicios que recibe como persona con discapacidad satisfacen sus necesidades.	4	1	4	1	
		6. Recomendaría los servicios que recibió a otras personas con discapacidad.	1	1	1	1	
II. Recursos y capacidades	2.1. Número de profesionales y técnicos que trabajan en la atención a personas con discapacidad.	7. Hay suficientes profesionales que atienden a personas con discapacidad en la oficina de OMAPED.	1	1	1	1	
		8. Para usted, el personal de la OMAPED que atiende en los servicios de discapacidad están bien capacitados para entender sus necesidades.	1	1	1	1	

	2.2. Horas de capacitación recibidas por el personal en temas de discapacidad e inclusión social.	9. Usted cree que el personal que trabaja con personas con discapacidad recibe suficientes cursos para aprender sobre inclusión.	✓	✓	✓	✓		
		10. El personal que le atiende está actualizado sobre los temas de discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
	2.3. Disponibilidad de sitios web y plataformas digitales accesibles para personas con discapacidad.	11. Puede encontrar información sobre servicios para personas con discapacidad en internet fácilmente.	✓	✓	✓	✓		
		12. Las páginas web y redes sociales de la OMAPED u otras entidades son fáciles de usar para personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
	2.4. Espacios físicos de la OMAPED u entidad correspondiente que cumplen con las normas de accesibilidad para personas con discapacidad.	13. Puede entrar y moverse con facilidad en las oficinas de la OMAPED u otra entidad, incluso si usa silla de ruedas o tenga otra dificultad.	✓	✓	✓	✓		
		14. Los baños y otros espacios de la OMAPED u otra entidad están adaptados para personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
	2.5. Disponibilidad de mobiliario adaptado a las necesidades de personas con diferentes tipos de discapacidad.	15. Encuentra sillas, mesas u otros muebles adaptados a sus necesidades en las oficinas que atienden a personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
		16. La OMAPED u otra entidad toma en cuenta las necesidades de personas con diferentes discapacidades al elegir los muebles.	✓	✓	✓	✓		
	III. Procesos y procedimientos	3.1. Nivel de satisfacción de los usuarios con la cantidad y sencillez de los trámites.	17. Los trámites son fáciles en la OMAPED.	✓	✓	✓	✓	
			18. Obtener ayuda o información sobre los trámites es fácil para usted.	✓	✓	✓	✓	
3.2. Existencia de una base de datos digitalizada para el registro y seguimiento de los casos de atención.		19. Cree que la OMAPED tiene una forma ordenada de guardar la información de las personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
		20. Siente que su información personal está segura y bien cuidada por la OMAPED.	✓	✓	✓	✓		
3.3. Realización de evaluaciones periódicas de la calidad de la atención.		21. En la OMAPED le han preguntado su opinión sobre los servicios que recibe.	✓	✓	✓	✓		
		22. La OMAPED busca mejorar constantemente la atención que da a las personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		

IV. Resultados e impacto	4.1. Número de quejas y sugerencias recibidas y su resolución	23. La OMAPED escucha las quejas y sugerencias de las personas con discapacidad.	4	5	4	5	
		24. La OMAPED toma en serio las quejas y trata de solucionar los problemas.	5	5	5	5	
	4.2. Número de personas con discapacidad que han accedido a servicios de educación, salud, empleo, etc., gracias a la intervención de la OMAPED	25. La OMAPED ayuda a las personas con discapacidad a conseguir servicios como educación, salud o trabajo.	4	5	5	5	
		26. Conoce personas con discapacidad que han recibido ayuda de la OMAPED para acceder a servicios	4	5	5	5	
	4.3. Percepción de las personas con discapacidad sobre su nivel de inclusión en la comunidad	27. Siente que la gente en mi comunidad acepta y respeta a las personas con discapacidad	4	5	5	5	
		28. Puede participar en actividades de mi comunidad sin problemas, aunque tenga una discapacidad.	4	5	5	5	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala Valorativa "Gestión de los servicios de atención OMAPED"
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la gestión de los servicios de atención OMAPED"
Nombres y apellidos del experto	Sandra Margarita Alva Durand.
Documento de identidad	70143709.
Años de experiencia en el área	4 años.
Máximo Grado Académico	Huesita.
Nacionalidad	Peruana.
Institución	Municipalidad Provincial de Cuzco.
Cargo	Psicóloga
Número telefónico	931041955
Firma	
Fecha	28/05/2017

Matriz de validación de la guía de entrevista "Gestión de los servicios de atención OMAPED"

Definición de la variable: Vera (2022) es el proceso mediante el cual se coordina, planifica, evalúa y regula los servicios que se brindan a los ciudadanos con discapacidad, considerando la planificación de necesidades, coordinación y seguimiento de los recursos.

Categoría	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
C1: Planificación y diseño	1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la OMAPED Casma en la planificación de sus servicios para satisfacer las necesidades específicas de la población con discapacidad en el distrito de Casma?	4	3	4	3	
	2. ¿Cuáles son los obstáculos que impiden la disponibilidad de recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para que la OMAPED Casma brinde servicios de calidad a la población con discapacidad?	4	3	3	3	
C2: Recursos y capacidades	3. ¿Qué limitaciones existen en los programas de capacitación que se puedan implementar para fortalecer las capacidades del personal de la OMAPED Casma?	3	3	3	3	
	4. ¿Cuáles son los factores que dificultan la agilidad y accesibilidad en los procesos y procedimientos para que la población acceda a los servicios de la OMAPED Casma?	3	3	3	3	
C3: Procesos y procedimientos	5. ¿Cuáles son los obstáculos que impiden la participación de las personas con discapacidad y sus familias en la evaluación y mejora de los procesos y procedimientos de la OMAPED Casma?	3	3	3	3	
	6. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan la OMAPED Casma para utilizar indicadores eficaces en la medición del impacto de sus servicios en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad?	3	3	3	3	
C4: Resultados e impacto	7. ¿Cuáles son las limitaciones en la difusión de los resultados de la gestión de servicios de atención de la OMAPED Casma a la población en general y a las personas con discapacidad en particular?	3	3	3	3	
	8. ¿Cuáles son los factores que impiden el uso efectivo de indicadores para medir el impacto de los servicios de la OMAPED Casma en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad?	3	3	3	3	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista "Gestión de los servicios de atención OMAPED"
Objetivo del instrumento	Identificar los factores que condicionan la gestión de los servicios de atención OMAPED
Nombres y apellidos del experto	Sandra Margarita Alba Dorand
Documento de identidad	70143709
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Maestra
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial de Casma
Cargo	Psicóloga
Número telefónico	95041955
Firma	
Fecha	28/05/2024

Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: "Gestión de los servicios de atención OMAPED"

Definición de la variable: Vera (2022) es el proceso mediante el cual se coordina, planifica, evalúa y regula los servicios que se brindan a los ciudadanos con discapacidad, considerando la planificación de necesidades, coordinación y seguimiento de los recursos.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Referencia	Observación
I. Planificación y diseño	1.1. Existencia de un diagnóstico actualizado sobre la situación de las personas con discapacidad en el municipio/área de intervención.	1. Los documentos oficiales que tiene la municipalidad sobre la situación de las personas con discapacidad, están acorde a la realidad.	4	1	4	1	
		2. Para usted, la información sobre las necesidades de las personas con discapacidad en la oficina de OMAPED está actualizada.	1	1	1	1	
	1.2. Número de personas con discapacidad identificadas y registradas en la base de datos de la OMAPED u entidad correspondiente.	3. Sabe dónde puede registrarse como persona con discapacidad en su municipio.	1	1	1	1	
		4. Conoce a otras personas con discapacidad que están registradas en la OMAPED u otra entidad en su municipio.	1	1	1	1	
	1.3. Nivel de satisfacción de los usuarios con la pertinencia de los servicios recibidos.	5. Los servicios que recibe como persona con discapacidad satisfacen sus necesidades.	4	1	4	1	
		6. Recomendaría los servicios que recibió a otras personas con discapacidad.	1	1	1	1	
II. Recursos y capacidades	2.1. Número de profesionales y técnicos que trabajan en la atención a personas con discapacidad.	7. Hay suficientes profesionales que atienden a personas con discapacidad en la oficina de OMAPED.	1	1	1	1	
		8. Para usted, el personal de la OMAPED que atiende en los servicios de discapacidad están bien capacitados para entender sus necesidades.	1	1	1	1	

	2.2. Horas de capacitación recibidas por el personal en temas de discapacidad e inclusión social.	9. Usted cree que el personal que trabaja con personas con discapacidad recibe suficientes cursos para aprender sobre inclusión.	✓	✓	✓	✓		
		10. El personal que le atiende está actualizado sobre los temas de discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
	2.3. Disponibilidad de sitios web y plataformas digitales accesibles para personas con discapacidad.	11. Puede encontrar información sobre servicios para personas con discapacidad en internet fácilmente.	✓	✓	✓	✓		
		12. Las páginas web y redes sociales de la OMAPED u otras entidades son fáciles de usar para personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
	2.4. Espacios físicos de la OMAPED u entidad correspondiente que cumplen con las normas de accesibilidad para personas con discapacidad.	13. Puede entrar y moverse con facilidad en las oficinas de la OMAPED u otra entidad, incluso si usa silla de ruedas o tenga otra dificultad.	✓	✓	✓	✓		
		14. Los baños y otros espacios de la OMAPED u otra entidad están adaptados para personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
	2.5. Disponibilidad de mobiliario adaptado a las necesidades de personas con diferentes tipos de discapacidad.	15. Encuentra sillas, mesas u otros muebles adaptados a sus necesidades en las oficinas que atienden a personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
		16. La OMAPED u otra entidad toma en cuenta las necesidades de personas con diferentes discapacidades al elegir los muebles.	✓	✓	✓	✓		
	III. Procesos y procedimientos	3.1. Nivel de satisfacción de los usuarios con la cantidad y sencillez de los trámites.	17. Los trámites son fáciles en la OMAPED.	✓	✓	✓	✓	
			18. Obtener ayuda o información sobre los trámites es fácil para usted.	✓	✓	✓	✓	
3.2. Existencia de una base de datos digitalizada para el registro y seguimiento de los casos de atención.		19. Cree que la OMAPED tiene una forma ordenada de guardar la información de las personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
		20. Siente que su información personal está segura y bien cuidada por la OMAPED.	✓	✓	✓	✓		
3.3. Realización de evaluaciones periódicas de la calidad de la atención.		21. En la OMAPED le han preguntado su opinión sobre los servicios que recibe.	✓	✓	✓	✓		
		22. La OMAPED busca mejorar constantemente la atención que da a las personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		

IV. Resultados e impacto	4.1. Número de quejas y sugerencias recibidas y su resolución	23. La OMAPED escucha las quejas y sugerencias de las personas con discapacidad.	4	5	4	1	
		24. La OMAPED toma en serio las quejas y trata de solucionar los problemas.	1	1	1	1	
	4.2. Número de personas con discapacidad que han accedido a servicios de educación, salud, empleo, etc., gracias a la intervención de la OMAPED	25. La OMAPED ayuda a las personas con discapacidad a conseguir servicios como educación, salud o trabajo.	4	4	3	1	
		26. Conoce personas con discapacidad que han recibido ayuda de la OMAPED para acceder a servicios	4	4	4	4	
	4.3. Percepción de las personas con discapacidad sobre su nivel de inclusión en la comunidad	27. Siente que la gente en mi comunidad acepta y respeta a las personas con discapacidad	4	4	4	4	
		28. Puede participar en actividades de mi comunidad sin problemas, aunque tenga una discapacidad.	4	4	4	4	

Ficha de validación de juicio de experto

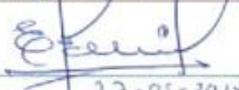
Nombre del instrumento	Escala Valorativa "Gestión de los servicios de atención OMAPED"
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la gestión de los servicios de atención OMAPED"
Nombres y apellidos del experto	MANUEL ENRIQUE MORRILL MORALES
Documento de identidad	DNI 43323464
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	MAESTRO
Nacionalidad	PERUANA
Institución	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA
Cargo	COORDINADOR MUNICIPAL
Número telefónico	953053700
Firma	
Fecha	27-05-2024

Matriz de validación de la guía de entrevista "Gestión de los servicios de atención OMAPEO"

Definición de la variable: Vera (2022) es el proceso mediante el cual se coordina, planifica, evalúa y regula los servicios que se brindan a los ciudadanos con discapacidad, considerando la planificación de necesidades, coordinación y seguimiento de los recursos.

Categoría	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
C1: Planificación y diseño	1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la OMAPEO Casma en la planificación de sus servicios para satisfacer las necesidades específicas de la población con discapacidad en el distrito de Casma?	4	3	3	3	
	2. ¿Cuáles son los obstáculos que impiden la disponibilidad de recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para que la OMAPEO Casma brinde servicios de calidad a la población con discapacidad?	4	3	3	3	
C2: Recursos y capacidades	3. ¿Qué limitaciones existen en los programas de capacitación que se puedan implementar para fortalecer las capacidades del personal de la OMAPEO Casma?	3	3	3	3	
	4. ¿Cuáles son los factores que dificultan la agilidad y accesibilidad en los procesos y procedimientos para que la población acceda a los servicios de la OMAPEO Casma?	3	3	3	3	
C3: Procesos y procedimientos	5. ¿Cuáles son los obstáculos que impiden la participación de las personas con discapacidad y sus familias en la evaluación y mejora de los procesos y procedimientos de la OMAPEO Casma?	3	3	3	3	
	6. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan la OMAPEO Casma para utilizar indicadores eficaces en la medición del impacto de sus servicios en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad?	3	3	3	3	
C4: Resultados e impacto	7. ¿Cuáles son las limitaciones en la difusión de los resultados de la gestión de servicios de atención de la OMAPEO Casma a la población en general y a las personas con discapacidad en particular?	3	3	3	3	
	8. ¿Cuáles son los factores que impiden el uso efectivo de indicadores para medir el impacto de los servicios de la OMAPEO Casma en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad?	3	3	3	3	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista "Gestión de los servicios de atención OMAPED"
Objetivo del instrumento	Identificar los factores que condicionan la gestión de los servicios de atención OMAPED
Nombres y apellidos del experto	MANUEL ENRIQUE MERRILL MONTES
Documento de identidad	DNI 43323464
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	MAESTRIA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA
Cargo	GERENTE MUNICIPAL
Número telefónico	953053300
Firma	
Fecha	27-05-2014

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Escala Valorativa "Gestión de los servicios de atención OMAPED"																												
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	2	2	1	1	2	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	4
2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4
5	5	3	5	5	3	3	4	3	2	3	4	1	1	1	1	2	4	4	2	2	1	4	4	4	4	3	2	3
6	5	3	5	5	1	1	1	2	2	3	5	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
7	1	1	5	5	3	3	5	3	1	3	1	1	5	1	1	1	1	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3
8	3	3	5	5	2	4	5	5	4	4	4	3	4	2	3	3	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3
9	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	1	3	2	5	4	3
10	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.906	28

Interpretación: De acuerdo con el coeficiente de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad muy alto (0.906)

Anexo 5: Consentimiento informado UCV

Título de la investigación: “Análisis de la gestión de los servicios de atención en la oficina de OMAPED, del distrito de Casma, 2024”.

Investigador: Montero Núñez, Susan Evelyn.

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis de la gestión de los servicios de atención en la oficina de OMAPED, del distrito de Casma, 2024”. cuyo objetivo es analizar la gestión de los servicios de atención en la oficina de OMAPED, del distrito de Casma, 2024. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la oficina OMAPED Casma.

Respecto al impacto de la investigación. Permitirá analizar la gestión de los servicios de atención en la oficina de OMAPED, del distrito de Casma, 2024

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará una encuesta y entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Análisis de la gestión de los servicios de atención en la oficina de OMAPED, del distrito de Casma, 2024”. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (Principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora: Montero Núñez, Susan Evelyn, email: susanmn35@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Dr. Suclupe Quevedo Luis Manuel

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Susan Evelyn Montero Núñez

Fecha y hora: 31 de Mayo del 2024 , 17:19

Anexo 6: Reporte de similitud en software Turnitin

TESIS OMAPED TURNITIN FINAL

por SUSAN EVELYN MONTERO NUÑEZ

Fecha de entrega: 08-ago-2024 10:42p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2428776019

Nombre del archivo:

74676_SUSAN_EVELYN_MONTERO_NUNEZ_TESIS_OMAPED_TURNITIN_FINAL_3921788_1731005891.docx
(183.9K)

Total de palabras: 12578

Total de caracteres: 71465

TESIS OMAPED TURNITIN FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	issuu.com Fuente de Internet	1%
5	www.cep.cl Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	www.cerami.es Fuente de Internet	1%
8	www.risolidaria.org.pe Fuente de Internet	<1%
9	doi.org Fuente de Internet	<1%

Anexo 7: Análisis complementario

Distribución de la población considerando ambos sexos

Nivel de discapacidad	Hombres	Mujeres	Total
Discapacidad leve	27	20	47
Discapacidad moderada	55	14	69
Total = 116	82	34	116

Anexo 8: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Autorización de uso de información de la entidad

Yo, **MANUEL ENRIQUE MURRIEL MONTES**, identificado con DNI. N° **43323464**, en calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Casma, ubicada Plaza de Armas S/N.

OTORGO LA AUTORIZACION

A la Señora **Montero Núñez, Susan Evelyn**, identificada con DNI. N° **43482800** del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, para que utilice la siguiente información de la entidad:

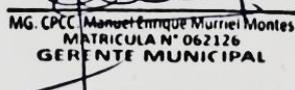
BASE DE DATOS DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE OMAPED.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de investigación para optar el grado Maestra en Gestión Pública.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la entidad, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la entidad en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la entidad; o
(X) Mencionar el nombre de la entidad.

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la entidad, otorgante de información, pueda ejecutar.

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA

MG. CPCC Manuel Enrique Murriel Montes
MATRICULA N° 062126
GERENTE MUNICIPAL

FIRMA DEL REPRESENTANTE
DE LA INSTITUCION

Anexo 9: Otras evidencias

Tabla de Baremos – Niveles Variable

Dimensiones		Niveles		
		Deficiente	Medio	Eficiente
Dim1	Planificación y diseño	6 -13	14 – 21	22 - 30
Dim2	Recursos y capacidades	6 -13	14 – 21	22 - 30
Dim3	Procesos y procedimientos	8 – 24	25 – 41	42 - 60
Dim4	Resultados e impacto	6 -13	14 – 21	22 - 30
Total		28-65	66-102	103-140

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DISEÑO INVESTIGACION	POBLACIO Y MUESTRA	VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTO
<p>General ¿El análisis minucioso a la gestión de los servicios de atención en la oficina de OMAPED, mejorará la calidad de sus usuarios del distrito de Casma 2024?</p> <p>Específicos ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en los procedimientos de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024 ?</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de los servicios de atención en la OMAPED, según variables de caracterización.?</p>	<p>General Analizar la gestión de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024</p> <p>Específicos Evaluar la satisfacción de los usuarios en los procedimientos de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024</p> <p>Describir el nivel de gestión de los servicios de atención en la OMAPED, según variables de caracterización.</p> <p>Identificar los factores que condicionan la gestión de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024.</p>	No aplica	<p>Descriptiva explicativo secuencial DEXPLIS</p> <p>Esquema del diseño:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="text-align: center;">M: CUAN → CUAL → P</p> </div> <p>M1: Personas con discapacidad atendidas en la OMAPED Casma.</p> <p>CUAN: Menciona los datos de recolección y análisis de datos cuantitativos. Determinar la satisfacción según la percepción de las personas con discapacidad atendidas en la OMAPED Casma.</p> <p>M2: Funcionarios de la OMAPED Casma.</p> <p>CUAL: Menciona los datos de recolección y análisis de datos cualitativos. Identifica cuáles serán los factores condicionantes sobre la gestión de los servicios de atención en la oficina de OMAPED Casma.</p> <p>P: Lineamientos estratégicos para un plan</p>	<p>Población: CUAN: 116 personas con discapacidad que hayan recibido la atención por parte de la OMAPED. CUAL: cinco funcionarios de la OMAPED Casma.</p> <p>Muestra: Muestreo censal.</p>	<p>Variable 1 Gestión de los servicios de atención</p>	<p>Planificación y diseño</p> <p>Recursos y capacidades</p> <p>Procesos y procedimientos</p> <p>Resultados e impacto</p> <p>Edad</p> <p>Género</p> <p>Nivel educativo</p> <p>Nivel de discapacidad</p>	<p>Escala valorativa</p> <p>Guía de entrevista</p>

<p>¿Cuáles son los factores que condicionan la gestión de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024?</p> <p>¿Cuáles son los lineamientos estratégicos para un plan de mejora en la gestión de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024?</p>	<p>Diseñar lineamientos estratégicos para un plan de mejora en la gestión de los servicios de atención en la OMAPED, del distrito de Casma, 2024.</p>		<p>de mejora en la gestión de los servicios de atención en la oficina de OMAPED</p>				
--	---	--	---	--	--	--	--

Resultados Prueba Piloto

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	2	2	1	1	2	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	4
1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4
5	3	5	5	3	3	4	3	2	3	4	1	1	1	1	2	4	4	2	2	1	4	4	4	4	3	2	3
5	3	5	5	1	1	1	2	2	3	5	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1
1	1	5	5	3	3	5	3	1	3	1	1	5	1	1	1	1	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3
3	3	5	5	2	4	5	5	4	4	4	3	4	2	3	3	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	1	3	2	5	4	3
2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4

Resultados Finales

Ed	Gén	NE	ND	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
3	2	2	1	5	5	5	4	2	5	2	1	1	1	5	5	4	1	1	1	3	4	2	4	3	2	5	2	2	4	1	4
1	1	1	1	4	3	5	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	2	1	1	3	3	2	3	3	3	4	2	2	4	1	3
3	1	1	1	5	5	5	1	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
2	1	2	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	1	2	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	2	5	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	1	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2	2	2	1	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	1	1
3	2	1	1	2	1	4	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
2	2	1	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	1	5	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	1	1	5	5	5	4	5	5	2	1	1	1	5	5	4	1	1	1	3	4	2	4	3	2	3	2	2	4	1	4
2	1	1	1	5	5	5	4	3	3	3	2	4	2	4	4	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	1	2	5	5	5	1	3	3	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	2	2	1	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	1	5	5	5	4	2	5	2	1	1	1	5	5	4	1	1	1	3	4	2	4	3	2	5	2	2	4	1	4

1	1	1	1	5	3	4	3	4	4	2	1	2	1	5	5	4	1	1	3	4	2	4	3	2	5	3	3	3	2	1	3
3	2	3	1	5	5	5	4	2	5	2	1	1	1	5	5	4	1	1	1	3	4	2	4	3	2	5	2	2	4	1	4
1	1	3	1	4	3	5	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	2	1	1	3	3	2	3	3	3	4	2	2	4	1	3
3	1	2	1	5	5	5	1	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
2	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	1	2	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	2	5	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	1	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2	2	1	1	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	1	1
3	2	1	1	2	1	4	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	1	5	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	1	1	5	5	5	4	5	5	2	1	1	1	5	5	4	1	1	1	3	4	2	4	3	2	3	2	2	4	1	4
2	1	1	1	5	5	5	4	3	3	3	2	4	2	4	4	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	1	2	5	5	5	1	3	3	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	2	1	1	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	1	5	5	5	4	2	5	2	1	1	1	5	5	4	1	1	1	3	4	2	4	3	2	5	2	2	4	1	4
1	1	2	1	5	3	4	3	4	4	2	1	2	1	5	5	4	1	1	3	4	2	4	3	2	5	3	3	3	2	1	3
3	2	1	1	5	5	5	4	2	5	2	1	1	1	5	5	4	1	1	1	3	4	2	4	3	2	5	2	2	4	1	4
1	1	1	1	4	3	5	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	2	1	1	3	3	2	3	3	3	4	2	2	4	1	3

