

Artículo Científico

# Gestión administrativa y atención a personas con discapacidad física en una institución pública ecuatoriana

## *Administrative management and care of people with physical disabilities in an Ecuadorian public institution*



Zambrano-Loor, María Fátima <sup>1</sup>



<https://orcid.org/0009-0006-8124-3259>



[mzambranol6@uteq.edu.ec](mailto:mzambranol6@uteq.edu.ec)



Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, Quevedo.



Mendoza -Intriago, Shirley Abigail <sup>2</sup>



<https://orcid.org/0009-0000-4735-6125>



[smendozai@uteq.edu.ec](mailto:smendozai@uteq.edu.ec)



Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, Quevedo.



Quiñonez-Gómez, Francisco Samuel <sup>3</sup>



<https://orcid.org/0009-0009-5476-3138>



[fquinonezq@uteq.edu.ec](mailto:fquinonezq@uteq.edu.ec)



Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, Quevedo.

Autor de correspondencia <sup>1</sup>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v4/n1/134>

**Resumen:** La gestión administrativa constituye un componente clave para garantizar una atención adecuada a los usuarios con discapacidad física en las instituciones públicas. El objetivo de este estudio fue evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la atención brindada a personas con discapacidad física en el Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Quevedo durante el año 2023. Se aplicó un enfoque metodológico mixto, con alcance descriptivo y correlacional, mediante entrevistas al personal administrativo y encuestas a usuarios, utilizando un instrumento basado en el modelo SERVPERF. La población estuvo conformada por usuarios con discapacidad física y funcionarios vinculados a los procesos administrativos, con una muestra de 326 participantes. Los resultados evidencian deficiencias en los procesos administrativos relacionadas con tiempos de respuesta, priorización de casos y coordinación institucional, lo que incide directamente en la percepción de la calidad del servicio. La efectividad global de la gestión administrativa alcanzó un nivel del 78 %, considerado aceptable, aunque con áreas susceptibles de mejora. Se concluye que una gestión administrativa más eficiente, articulada y orientada al usuario contribuye significativamente a fortalecer la atención integral y la inclusión social de las personas con discapacidad física en el ámbito institucional.

**Palabras clave:** gestión administrativa; discapacidad física; calidad del servicio; inclusión social; sector público.



Check for updates

Received: 27/Dic/2025  
Accepted: 09/Ene/2026  
Published: 24/Ene/2026

**Cita:** Zambrano-Loor, M. F., Mendoza -Intriago, S. A., & Quiñonez-Gómez, F. S. (2026). Gestión administrativa y atención a personas con discapacidad física en una institución pública ecuatoriana. *Revista Científica Ciencia Y Método*, 4(1), 91-103. <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v4/n1/134>

Revista Científica Ciencia y Método (RCyM)  
<https://revistacym.com>  
[revistacym@editorialgrupo-aea.com](mailto:revistacym@editorialgrupo-aea.com)  
[info@editorialgrupo-aea.com](mailto:info@editorialgrupo-aea.com)

© 2026. Este artículo es un documento de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la **Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional**.



**Abstract:**

Administrative management is a key component in ensuring adequate care for users with physical disabilities in public institutions. The objective of this study was to evaluate the impact of administrative management on the care provided to people with physical disabilities at the Ministry of Economic and Social Inclusion in the canton of Quevedo during 2023. A mixed methodological approach was applied, with a descriptive and correlational scope, through interviews with administrative staff and surveys of users, using an instrument based on the SERVPERF model. The population consisted of users with physical disabilities and officials involved in administrative processes, with a sample of 326 participants. The results show deficiencies in administrative processes related to response times, case prioritization, and institutional coordination, which directly affect the perception of service quality. The overall effectiveness of administrative management reached a level of 78%, which is considered acceptable, although there are areas for improvement. It is concluded that more efficient, coordinated, and user-oriented administrative management contributes significantly to strengthening comprehensive care and social inclusion for people with physical disabilities in the institutional sphere.

**Keywords:** administrative management; physical disability; service quality; social inclusion; public sector.

## 1. Introducción

La gestión administrativa constituye un eje fundamental en el desempeño de las instituciones públicas, al permitir la planificación, organización, dirección y control eficiente de los recursos orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales (González et al., 2020; Mendoza et al., 2018). En el ámbito de la atención social, una gestión administrativa adecuada resulta determinante para garantizar servicios oportunos, accesibles y de calidad, especialmente cuando se trata de grupos de atención prioritaria como las personas con discapacidad física.

La discapacidad física debe ser comprendida desde un enfoque integral que reconozca la interacción entre las limitaciones funcionales de las personas y las barreras institucionales, sociales y administrativas que condicionan su inclusión efectiva (Organización Mundial de la Salud, 2023). En este sentido, diversos estudios señalan que las deficiencias en los procesos administrativos, la limitada coordinación institucional y la insuficiente planificación estratégica inciden negativamente en la calidad de los servicios públicos destinados a personas con discapacidad (Arteaga et al., 2022; Montilla y Zamora, 2023).

En el contexto ecuatoriano, el Ministerio de Inclusión Económica y Social es la entidad rectora de las políticas públicas orientadas a la protección de derechos y a la inclusión social de las personas con discapacidad. La eficacia de su gestión administrativa

influye directamente en la atención brindada a los usuarios, particularmente en aspectos relacionados con la eficiencia operativa, la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario (MIES, 2013; MIES, 2023). Investigaciones previas evidencian que una gestión administrativa poco articulada limita el impacto de los programas sociales y reduce la percepción de calidad del servicio por parte de los beneficiarios (Peña et al., 2022; Cruz y Díaz, 2020).

A nivel local, el cantón Quevedo presenta desafíos asociados a la atención institucional de personas con discapacidad física, los cuales se reflejan en dificultades administrativas vinculadas a los tiempos de respuesta, la priorización de casos y la estandarización de los procedimientos (Pozo, 2023). Estas condiciones justifican la necesidad de analizar de manera sistemática la relación entre la gestión administrativa y la atención brindada a este grupo poblacional.

En este contexto, el objetivo del presente estudio es evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la atención a los usuarios con discapacidad física del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Quevedo durante el año 2023, con el propósito de aportar evidencia empírica que contribuya al fortalecimiento de la gestión pública y a la mejora de los servicios inclusivos (Casanova Villalba et al., 2021).

## 2. Materiales y métodos

El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, con predominio cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, orientado a analizar la incidencia de la gestión administrativa en la atención a los usuarios con discapacidad física del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Quevedo durante el año 2023. El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal, dado que las variables no fueron manipuladas y los datos se recolectaron en un único momento temporal.

La población de estudio estuvo conformada por usuarios con discapacidad física que reciben atención en el Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Quevedo, así como por personal administrativo vinculado a los procesos de atención. A partir de esta población se trabajó con una muestra de 326 participantes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, considerando criterios de accesibilidad y disponibilidad. Los criterios de inclusión contemplaron a usuarios con discapacidad física registrados en la institución y a funcionarios con participación directa en los procesos administrativos, mientras que se excluyeron personas sin vínculo operativo con la atención institucional.

Para la recolección de datos se emplearon técnicas de encuesta y entrevista. Como instrumento principal se utilizó un cuestionario estructurado, basado en el modelo SERVPERF, adaptado al contexto institucional del estudio, el cual permitió evaluar dimensiones relacionadas con la gestión administrativa y la calidad de la atención percibida por los usuarios. El instrumento fue validado mediante juicio de expertos y presentó un nivel adecuado de consistencia interna. Adicionalmente, se aplicaron

entrevistas semiestructuradas al personal administrativo con el fin de complementar la información cuantitativa.

El procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva y análisis correlacional, empleando tablas y gráficos para la presentación de los resultados. Las variables fueron analizadas en función de frecuencias, porcentajes y niveles de incidencia, permitiendo identificar la relación existente entre la gestión administrativa y la atención a los usuarios con discapacidad física.

En cuanto a los aspectos éticos, la investigación se desarrolló respetando los principios de confidencialidad, consentimiento informado y uso responsable de la información. La participación de los encuestados fue voluntaria y los datos obtenidos fueron utilizados exclusivamente con fines académicos y científicos.

### 3. Resultados

#### 3.1. Caracterización sociodemográfica y grado de discapacidad

La caracterización sociodemográfica de los usuarios atendidos por el MIES en el cantón Quevedo evidencia una población heterogénea, con implicaciones directas en la gestión administrativa y la atención institucional. De los 326 encuestados, el 54% corresponde a mujeres y el 46% a hombres, lo que refleja una mayor participación femenina en la interacción con los servicios administrativos, situación que puede estar asociada tanto a su rol como usuarias directas como al papel de cuidadoras familiares. En cuanto a la edad, predomina la población adulta en edad productiva, concentrándose el 67% entre los 19 y 59 años, grupos que demandan procesos administrativos ágiles, acceso a beneficios económicos y programas de inclusión social y laboral. Los menores de 18 años (23%) y los adultos mayores de 60 años (10%) representan segmentos que requieren una atención diferenciada, especialmente en términos de acompañamiento familiar y accesibilidad (Tabla 1).

Respecto al grado de discapacidad, se observa que el 36% presenta discapacidad moderada a severa (50–74%), mientras que el 37% reporta menos del 30%, evidenciando una diversidad de necesidades funcionales y administrativas. Aunque el grupo con discapacidad superior al 75% es reducido, su alta dependencia lo convierte en prioritario. Se identificó además que las mujeres concentran mayores grados de discapacidad, lo que incrementa su vulnerabilidad frente a procesos administrativos complejos y refuerza la necesidad de enfoques inclusivos y sensibles al género (Tabla 1).

**Tabla 1***Caracterización sociodemográfica y grado de discapacidad*

| Variable              | Categoría  | Frecuencia | %  |
|-----------------------|------------|------------|----|
| Género                | Hombre     | 150        | 46 |
|                       | Mujer      | 176        | 54 |
| Edad                  | < 18 años  | 76         | 23 |
|                       | 19–39 años | 109        | 33 |
|                       | 40–59 años | 110        | 34 |
|                       | ≥ 60 años  | 31         | 10 |
|                       | < 30%      | 121        | 37 |
| Grado de discapacidad | 30–49%     | 74         | 23 |
|                       | 50–74%     | 116        | 36 |
|                       | ≥ 75%      | 15         | 4  |

*Nota:* (Autores, 2026).

### 3.2. Procedimientos administrativos y actualización de información de usuarios

El análisis de los procedimientos administrativos evidenció limitaciones estructurales en la gestión de la información de los usuarios con discapacidad física. Se identificó una falta de actualización del registro de beneficiarios desde el año 2021, situación que afecta directamente la identificación de nuevos usuarios, la correcta focalización de los servicios y la asignación equitativa de los recursos institucionales. Esta debilidad administrativa genera brechas en la cobertura del servicio y limita la capacidad del MIES para responder oportunamente a las necesidades emergentes de la población atendida.

La desactualización de la información no solo repercute en el registro social, sino que incide también en otros procesos clave, como la entrega de ayudas técnicas, la asignación de bonos y el seguimiento de casos. La ausencia de datos actualizados dificulta la planificación institucional y reduce la eficiencia de los programas, afectando especialmente a los usuarios con mayor grado de discapacidad y dependencia. Este hallazgo pone en evidencia que la gestión administrativa no se ve limitada únicamente por la disponibilidad de recursos, sino también por debilidades en los procesos internos de control y actualización de la información, lo cual constituye un elemento crítico para la calidad de la atención.

**Tabla 2***Análisis de los procedimientos administrativos observados*

| Proceso                  | Análisis observado                          |
|--------------------------|---|
| Registro de usuarios     | Información desactualizada desde 2021       |
| Asignación de beneficios | Dificultad para identificar nuevos usuarios |
| Gestión de casos         | Brechas en cobertura y seguimiento          |

*Nota:* (Autores, 2026).

### 3.3. Brechas en la asignación de bonos y ayudas técnica

La asignación de bonos y ayudas técnicas constituye uno de los componentes más sensibles de la gestión administrativa del MIES. Los resultados evidencian inconsistencias en la distribución de estos beneficios, ya que no todos los beneficiarios potenciales acceden a los subsidios disponibles. De manera particular, se identificó que personas con discapacidad severa (mayor al 70%) no cuentan con beneficios

como el Bono Joaquín Gallegos Lara, lo que refleja deficiencias en los criterios de focalización y equidad en la asignación de recursos (Tabla 3).

Estas limitaciones se agravan por la falta de información actualizada, lo que incide negativamente en la planificación y distribución oportuna de ayudas técnicas. La ausencia de mecanismos eficientes para garantizar la entrega equitativa de estos recursos afecta la calidad de vida de los usuarios y genera percepciones de inequidad dentro del sistema institucional. Este resultado evidencia que la gestión administrativa enfrenta no solo desafíos operativos, sino también retos relacionados con la justicia distributiva y la priorización de los grupos con mayor nivel de dependencia, lo que compromete el cumplimiento del enfoque de derechos en la atención a personas con discapacidad.

**Tabla 3**

*Asignación de beneficios y ayudas técnicas*

| Beneficio        | Situación identificada  |
|------------------|-------------------------|
| Bonos económicos | Cobertura parcial       |
| Ayudas técnicas  | Distribución limitada   |
| Focalización     | Deficiencias en equidad |

*Nota:* (Autores, 2026).

### 3.4. Capacidad de respuesta administrativa percibida por los usuarios

La percepción de la capacidad de respuesta del personal administrativo muestra una valoración dividida entre los usuarios. Entre el 41% y el 46% manifestó altos niveles de satisfacción con el tiempo de atención, los procedimientos administrativos y la documentación entregada, lo que indica un desempeño aceptable para una parte significativa de la población atendida. No obstante, entre el 32% y el 35% expresó insatisfacción, principalmente asociada a demoras, trámites complejos y falta de claridad en la información.

Un aspecto relevante es la diferencia de percepción por género, ya que las mujeres reportaron mayores niveles de insatisfacción, especialmente en relación con el tiempo de respuesta. Asimismo, el sistema de gestión de reclamos presentó un elevado nivel de neutralidad, lo que sugiere desconocimiento del procedimiento o baja confianza en su efectividad. Estos resultados evidencian que, aunque existen procesos administrativos formalizados, la capacidad de respuesta no logra satisfacer plenamente las expectativas de los usuarios, especialmente de aquellos con mayor frecuencia de interacción con la institución.

**Tabla 4**

*Capacidad de respuesta administrativa*

| Dimensión           | Satisfacción alta (%) | Neutral (%) | Insatisfacción (%) |
|---------------------|-----------------------|-------------|--------------------|
| Tiempo de respuesta | 45                    | 20          | 35                 |
| Procedimientos      | 46                    | 25          | 29                 |
| Documentación       | 41                    | 24          | 35                 |
| Sistema de reclamos | 36                    | 32          | 32                 |

*Nota:* (Autores, 2026).

### 3.5. Sensibilidad y trato del personal administrativo

La dimensión de sensibilidad evidencia debilidades relevantes en el componente interpersonal de la atención administrativa. En la variable amabilidad y cordialidad, la satisfacción alta alcanza únicamente el 25%, mientras que la insatisfacción se sitúa en 53% y la respuesta neutral en 22%. Este patrón sugiere que, para una proporción mayoritaria, el trato recibido no logra consolidarse como un atributo consistente de calidad, aspecto crítico en servicios orientados a personas con discapacidad física, donde la interacción humana influye en la experiencia de acceso y en la confianza institucional. En la variable agilidad del servicio, la satisfacción alta corresponde al 30%, la neutralidad al 32% y la insatisfacción al 38%, reflejando variabilidad en la velocidad percibida de la atención y posibles diferencias asociadas al volumen de usuarios, tiempos de espera, organización interna o priorización de casos. Finalmente, en trato adecuado a personas con discapacidad, se registra 26% de satisfacción alta, 25% de neutralidad y 49% de insatisfacción, lo cual refuerza la percepción de limitaciones en habilidades de atención inclusiva, tales como comunicación empática, trato diferenciado y comprensión de necesidades específicas. En conjunto, los resultados describen un escenario donde la atención interpersonal se configura como un factor que requiere fortalecimiento, debido a su impacto transversal sobre la percepción global del servicio (Tabla 5).

**Tabla 5**

*Sensibilidad y trato del personal*

| Dimensión                                  | Satisfacción alta (%) | Neutral (%) | Insatisfacción (%) |
|--|-----------------------|-------------|--------------------|
| Amabilidad y cordialidad                   | 25                    | 22          | 53                 |
| Agilidad del servicio                      | 30                    | 32          | 38                 |
| Trato adecuado a personas con discapacidad | 26                    | 25          | 49                 |

*Nota:* (Autores, 2026).

### 3.6. Seguridad, confianza y adaptación de los procedimientos administrativos

La dimensión de seguridad y confianza institucional muestra una percepción distribuida entre categorías, lo que refleja consistencia parcial en la experiencia del usuario durante la interacción con los procesos administrativos. En el indicador confianza en el manejo de información, la satisfacción alta alcanza el 33%, mientras que la neutralidad se ubica en 22% y la insatisfacción en 45%. Este patrón evidencia que, aunque existe un grupo relevante que percibe garantías en la confidencialidad y el tratamiento de datos personales y médicos, se mantiene una proporción mayoritaria que no percibe el mismo nivel de seguridad, lo que puede afectar la legitimidad del servicio y la disposición del usuario a interactuar con el sistema institucional. En el indicador adaptación de trámites a necesidades, la satisfacción alta corresponde al 26%, la neutralidad al 29% y la insatisfacción al 45%, mostrando que la flexibilidad procedimental es percibida como limitada por una parte importante de la población (Tabla 6).

Esta distribución sugiere que los procesos se ejecutan con un enfoque predominantemente estandarizado, lo que puede generar barreras administrativas para personas con discapacidad física que requieren ajustes razonables para acceder

a servicios y beneficios en condiciones de equidad. En conjunto, los resultados confirman que la seguridad percibida no depende únicamente del resguardo de información, sino también de la capacidad del sistema para ofrecer procedimientos claros, adaptables y orientados al usuario, especialmente en contextos de atención a grupos prioritarios.

**Tabla 6**

*Seguridad y adaptación de los procedimientos administrativos*

| Aspecto evaluado                      | Satisfacción alta (%) | Neutral (%) | Insatisfacción (%) |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------|--------------------|
| Confianza en el manejo de información | 33                    | 22          | 45                 |
| Adaptación de trámites a necesidades  | 26                    | 29          | 45                 |

*Nota:* (Autores, 2026).

### 3.7. Elementos tangibles e infraestructura institucional

La evaluación de los elementos tangibles identifica a la infraestructura como el componente más crítico de la calidad percibida del servicio, con niveles de insatisfacción mayoritarios en todos los indicadores analizados. En accesos físicos (rampas, puertas amplias y condiciones de ingreso), la satisfacción alta alcanza el 17%, mientras que la insatisfacción llega al 67% y la neutralidad al 16%, evidenciando una brecha significativa de accesibilidad desde el primer contacto con la institución. En espacios de atención (comodidad, amplitud y funcionalidad para sillas de ruedas u otros dispositivos), la insatisfacción se ubica en 62%, frente a una satisfacción alta de 18% y neutralidad de 20%, lo que indica limitaciones físicas que afectan la movilidad y la autonomía durante la atención. En señalización y materiales informativos adaptados, la insatisfacción corresponde al 58%, con 16% de satisfacción alta y 26% de neutralidad, lo cual sugiere que la orientación y accesibilidad comunicacional dentro del servicio no se perciben adecuadas para este grupo prioritario (Tabla 7).

En conjunto, estos resultados muestran que las deficiencias de infraestructura no son puntuales, sino estructurales, y operan como barreras que condicionan la inclusión efectiva, incrementan la dependencia de acompañantes y deterioran la experiencia de acceso a los servicios públicos.

**Tabla 7**

*Evaluación de los elementos tangibles del MIES*

| Elemento                               | Satisfacción alta (%) | Neutral (%) | Insatisfacción (%) |
|--|-----------------------|-------------|--------------------|
| Accesos físicos                        | 17                    | 16          | 67                 |
| Espacios de atención                   | 18                    | 20          | 62                 |
| Señalización y materiales informativos | 16                    | 26          | 58                 |

*Nota:* (Autores, 2026).

### 3.8. Eficiencia administrativa en la prestación de servicios

La eficiencia administrativa en la atención a personas con discapacidad física se expresa en la capacidad institucional para responder oportunamente, ejecutar procedimientos claros y utilizar de manera adecuada los recursos disponibles. En este estudio, la eficiencia se evaluó a partir de indicadores relacionados con el tiempo de



respuesta, la agilidad de los procedimientos, la claridad documental y el funcionamiento del sistema de reclamos, los cuales reflejan el desempeño operativo del MIES desde la percepción de los usuarios. Los resultados muestran que la satisfacción alta alcanza valores moderados, oscilando entre 36% y 46%, lo que indica que una parte relevante de los usuarios percibe un funcionamiento aceptable de los procesos administrativos. No obstante, se observa también una insatisfacción significativa, que varía entre 32% y 35%, particularmente asociada a demoras en la atención, complejidad de los trámites y limitaciones en la resolución de reclamos. Adicionalmente, la neutralidad, que se sitúa entre 20% y 32%, sugiere una experiencia administrativa poco consistente o un conocimiento limitado de algunos procesos, como el sistema de reclamos (Tabla 8).

Este patrón evidencia que la eficiencia administrativa no se manifiesta de manera homogénea, sino que presenta variaciones que pueden estar vinculadas a la carga operativa, la disponibilidad de recursos y la organización interna de los servicios, los resultados indican que la eficiencia administrativa constituye un componente parcialmente logrado, pero aún insuficiente para garantizar una atención fluida, equitativa y centrada en las necesidades de las personas con discapacidad física.

**Tabla 8**

*Indicadores de eficiencia administrativa percibida por los usuarios*

| Indicador de eficiencia        | Satisfacción alta (%) | Neutral (%) | Insatisfacción (%) |
|--------------------------------|-----------------------|-------------|--------------------|
| Tiempo de respuesta            | 45                    | 20          | 35                 |
| Procedimientos administrativos | 46                    | 25          | 29                 |
| Documentación entregada        | 41                    | 24          | 35                 |
| Sistema de reclamos            | 36                    | 32          | 32                 |

*Nota:* (Autores, 2026).

## 4. Discusión

Los hallazgos del estudio confirman que la gestión administrativa en la atención a personas con discapacidad física se configura como un proceso complejo, en el que la calidad del servicio no depende únicamente de la existencia de programas o beneficios, sino de la manera en que estos son gestionados, comunicados y ejecutados en la práctica institucional. La literatura contemporánea en gestión pública sostiene que la experiencia del usuario se construye a partir de atributos operativos concretos, como la capacidad de respuesta, la claridad de los procedimientos y la accesibilidad del entorno, los cuales resultan determinantes para la percepción de eficiencia y legitimidad del servicio público (Baredes, 2022; Luna & Torres, 2022). En este marco, los resultados del presente estudio se alinean con enfoques que conciben la calidad administrativa como un fenómeno multidimensional, especialmente relevante cuando se trata de grupos prioritarios.

Desde la perspectiva de la eficiencia administrativa, los resultados evidencian limitaciones asociadas a los tiempos de respuesta, la agilidad de los trámites y la resolución efectiva de solicitudes. Estudios recientes señalan que, en el sector público,

la eficiencia se interpreta no solo como rapidez, sino como la capacidad de ofrecer procesos previsibles, coherentes y orientados al usuario, reduciendo la fricción administrativa y los costos de transacción (Baredes, 2022; Thanh et al., 2023). En el caso de personas con discapacidad física, estas deficiencias adquieren mayor impacto, ya que los retrasos y la complejidad procedimental incrementan la dependencia de terceros y dificultan el acceso autónomo a los servicios, situación ampliamente documentada en investigaciones sobre inclusión y acceso a servicios públicos (Clemente et al., 2022).

Las brechas en la asignación de bonos y ayudas técnicas observadas en el estudio encuentran respaldo en la literatura internacional, que advierte que la inequidad en la provisión de apoyos suele estar vinculada a debilidades administrativas más que a la ausencia de políticas. De Witte et al. (2018) sostienen que la provisión efectiva de ayudas técnicas depende de sistemas capaces de garantizar oportunidad, continuidad y criterios claros de asignación; cuando estos elementos no se cumplen, se generan percepciones de exclusión y desigualdad. Investigaciones recientes destacan que la satisfacción con servicios de apoyo está estrechamente relacionada con la coherencia entre las necesidades del usuario y la respuesta institucional, más que con la existencia formal del beneficio (Chang & Huang, 2023). En este sentido, los hallazgos del estudio sugieren que la gestión administrativa actúa como un factor mediador entre la política social y su impacto real en la calidad de vida de las personas con discapacidad (Ávila-Coello, 2024).

En relación con el trato y la sensibilidad del personal administrativo, la literatura reconoce que la empatía y la comunicación influyen de manera significativa en la experiencia del usuario, aunque no son suficientes por sí solas para compensar deficiencias estructurales del sistema. Ngo et al. (2020) evidencian que la empatía del personal de primera línea mejora la percepción del servicio, pero su efecto se diluye cuando los procesos carecen de capacidad resolutive. En concordancia con este planteamiento, los resultados encontrados sugieren que las percepciones negativas sobre el trato no deben interpretarse exclusivamente como un problema actitudinal, sino como una consecuencia de interacciones repetidas con trámites complejos y poco adaptados a las necesidades individuales, lo que termina afectando la confianza institucional (Luna Espinoza & Torres Frago, 2022).

La accesibilidad física y los elementos tangibles emergen como un condicionante estructural del acceso efectivo a los servicios. Diversos estudios documentan que las barreras del entorno construido persisten en instituciones públicas, aun en contextos donde existen marcos normativos orientados a la inclusión (Carlsson et al., 2022; Yarfi et al., 2017). Investigaciones recientes subrayan que la falta de rampas adecuadas, señalización accesible y espacios funcionales no solo limita la movilidad, sino que afecta la percepción de autonomía y dignidad de las personas con discapacidad (Ahonobadha, 2023). Los hallazgos refuerzan la idea de que la accesibilidad debe ser entendida como un componente central de la gestión administrativa y no como un aspecto complementario o secundario.

Desde una visión integral, los hallazgos confirman que la gestión administrativa inclusiva requiere la articulación entre eficiencia operativa, accesibilidad física y competencias organizacionales orientadas al usuario. Revisiones recientes destacan que los sistemas de atención a personas con discapacidad suelen presentar fallas cuando se concentran en la dimensión asistencial y descuidan los procesos administrativos que materializan los derechos en la práctica cotidiana (Clemente et al., 2022).

Finalmente, los resultados abren líneas relevantes para futuras investigaciones, especialmente estudios mixtos que integren indicadores objetivos de desempeño administrativo con análisis cualitativos de la experiencia del usuario. La literatura sugiere que este enfoque permite identificar con mayor precisión los puntos críticos del servicio y diseñar intervenciones orientadas a la mejora continua y a la equidad en el acceso (Baredes, 2022). En conjunto, el estudio sostiene que la atención a personas con discapacidad física depende de una administración pública que sea eficiente, accesible y centrada en el usuario, en coherencia con los estándares contemporáneos de gestión pública inclusiva.

## 5. Conclusiones

La investigación demuestra que la gestión administrativa incide de manera determinante en la calidad de la atención dirigida a personas con discapacidad física en una institución pública ecuatoriana, cumpliendo el objetivo general del estudio. Los resultados permiten confirmar que las principales brechas no se explican por la inexistencia de servicios, sino por limitaciones en la eficiencia operativa y en la capacidad institucional para asegurar accesibilidad, claridad procedimental, respuesta oportuna y adaptación de los trámites a necesidades específicas. Asimismo, se evidencia que la provisión de apoyos y beneficios depende no solo de la disponibilidad de recursos, sino de procesos de gestión capaces de sostener criterios transparentes, cobertura efectiva y seguimiento, aspectos que condicionan la percepción de equidad y la confianza en la institución.

En conjunto, el estudio alcanza los objetivos específicos al identificar dimensiones críticas del servicio administrativo, describir el desempeño percibido en componentes clave y establecer áreas donde la gestión se convierte en barrera o facilitador del acceso efectivo. Como aporte a la ciencia, la investigación fortalece el enfoque de gestión pública inclusiva al proporcionar evidencia empírica sobre cómo los procesos administrativos y el entorno institucional influyen en la materialización de derechos sociales, ampliando la comprensión de la calidad del servicio más allá del trato interpersonal. Estos hallazgos ofrecen fundamentos para orientar decisiones de mejora institucional centradas en eficiencia, accesibilidad y equidad.

**CONFLICTO DE INTERESES**

“Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses”.

**Referencias Bibliográficas**

- Ahonobadha, M. A. (2023). Accessibility of students with physical disability to public service vehicles in the western part of Kenya. *Journal of Accessibility and Design for All*, 13(2), 140–161. <https://doi.org/10.17411/jacces.v13i2.229>
- Ávila-Coello, A. A. (2024). Seguridad de la información en instituciones públicas: desafíos y buenas prácticas en el contexto ecuatoriano. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(2), 140–156. <https://doi.org/10.55813/gaeal/jessr/v4/n2/96>
- Baredes, B. (2022), “Serving citizens: Measuring the performance of services for a better user experience”, *OECD Working Papers on Public Governance*, No. 52, OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/65223af7-en>.
- Carlsson, G., Slaug, B., Schmidt, S. M., Norin, L., Ronchi, E., & Gefenaite, G. (2022). A scoping review of public building accessibility. *Disability and Health Journal*, 15(2), 101227. <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2021.101227>
- Casanova Villalba, C. I., Herrera Sánchez, M. J., Navarrete Zambrano, C. M., & Ruiz López, S. E. (2021). Modelo de calidad para el mejoramiento de la eficiencia en las instituciones públicas del Ecuador. *Ciencia Digital*, 5(1), 15-29. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v5i1.1516>
- Chang, T.-Y., & Huang, S.-W. (2023). A user’s perspective on the factors influencing the satisfaction of assistive technology resources centers’ built environment services. *Buildings*, 13(6), 1449. <https://doi.org/10.3390/buildings13061449>
- Clemente, K. A. P., da Silva, S. V., Vieira, G. I., de Bortoli, M. C., Toma, T. S., Ramos, V. D., & Moran de Brito, C. M. (2022). Barreiras ao acesso das pessoas com deficiência aos serviços de saúde: Uma revisão de escopo. *Revista de Saúde Pública*, 56, 64. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2022056003893>
- Cruz-Vargas, B. G., & Díaz-Navarro, J. C. (2020). La gestión pública como clave en el fortalecimiento de las empresas del Estado. ¿Utopía o realidad? *Polo del Conocimiento*, 5(10), 334–347. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1812>
- de Witte, L., Steel, E., Gupta, S., Delgado Ramos, V., & Roentgen, U. (2018). Assistive technology provision: Towards an international framework for assuring availability and accessibility of affordable high-quality assistive technology. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 13(5), 467–472. <https://doi.org/10.1080/17483107.2018.1470264>
- Luna Espinoza, I., & Torres Fragoso, J. (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: Un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y Administración*, 67(1), 90–118. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>

- Ministerio de Desarrollo Humano. (2023). *Atención a personas con discapacidad*. <https://www.desarrollohumano.gob.ec/servicios-mies-para-personas-con-discapacidad/>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). (2013). *Guía operativa de los servicios de discapacidad*. <https://www.desarrollohumano.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/Gu%C3%ADa-operativa-de-los-Servicios-de-Discapacidad.pdf>
- Ngo, L. V., Nguyen, T. N. Q., Tran, N. T., & Paramita, W. (2020). It takes two to tango: The role of customer empathy and resources to improve the efficacy of frontline employee empathy. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56, 102141. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102141>
- 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(Supl. 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)
- Pozo Rodríguez, W. J. (2023). *Gestión administrativa y su relación con los servicios de calidad en los centros de fortalecimientos familiares – GADPSE* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9785>
- Thanh, N. T. H., Hoang, D. V., & Nguyen, T. T. (2023). Patient satisfaction with clinical laboratory services: A cross-sectional study. *Heliyon*, 9(3), e14118
- Yarfi, C., Ashigbi, E. Y. K., & Nakua, E. K. (2017). Wheelchair accessibility to public buildings in the Kumasi metropolis, Ghana. *African Journal of Disability*, 6, Article 341. <https://doi.org/10.4102/ajod.v6i0.341>