



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA LA
CALIDAD DE SERVICIO DE PERSONAS VULNERABLES EN LA PLATAFORMA MAC -
UCAYALI, YARINACocha, 2024

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR
LESCANO ROCA, KEREN ROCIO
ORCID:0009-0001-1514-6075

ASESOR
CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID:0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ
2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0262-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:41** horas del día **22** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE PERSONAS VULNERABLES EN LA PLATAFORMA MAC - UCAYALI, YARINACocha, 2024**

Presentada Por :
(1811130020) **LESCANO ROCA KEREN ROCIO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE PERSONAS VULNERABLES EN LA PLATAFORMA MAC-UCAYALI, YARINACocha, 2024 Del (de la) estudiante LESCOANO ROCA KEREN ROCIO, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 03 de Enero del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mis padres, que me ayudaron en todo el desarrollo de mi formación profesional.

A mis hijos por darme la inspiración y la fortaleza de cumplir con mis metas.

Agradecimiento

A Dios por su permanente presencia.

A todas las personas que me brindaron su apoyo.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Listado de tablas	VIII
Listado de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Hipótesis.....	28
III. Metodología.....	29
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	29
3.2. Población.....	30
3.3. Operacionalización de variables.....	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5. Método de análisis de datos	34
3.6. Aspectos éticos.....	35
IV. Resultados	37
V. Discusión	64
VI. Conclusiones	102
VII. Recomendaciones.....	106
Referencias bibliográficas	108
Anexos.....	115

Anexo 1. Carta de recojo de datos	115
Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación.....	116
Anexo 3. Matriz de Consistencia.....	118
Anexo 4. Instrumento de recolección de información.....	120
Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos	122
Anexo 6. Formato de consentimiento informado	138

Lista de tablas

Tabla 1. Características de accesibilidad física en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	37
Tabla 2. Características de accesibilidad en el transporte en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	39
Tabla 3. Características de accesibilidad a la información y comunicación en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	41
Tabla 4. Características de accesibilidad en servicios públicos y privados en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	43
Tabla 5. Características de elementos tangibles en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	45
Tabla 6. Características de empatía en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. .	47
Tabla 7. Características de confiabilidad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	49
Tabla 8. Características de capacidad de respuesta en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	51
Tabla 9. Características de seguridad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	53
Tabla 10. Propuesta de un plan de mejora de condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	55

Lista de figuras

Figura 1. Características de accesibilidad física en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	38
Figura 2. Características de accesibilidad en el transporte en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	40
Figura 3. Características de accesibilidad a la información y comunicación en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	42
Figura 4. Características de accesibilidad en servicios públicos y privados en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	44
Figura 5. Características de elementos tangibles en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	46
Figura 6. Características de empatía en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	48
Figura 7. Características de confiabilidad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	50
Figura 8. Características de capacidad de respuesta en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	52
Figura 9. Características de seguridad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	54

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general Establecer una propuesta de mejora de condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, de propuesta, diseño no experimental, corte transversal. Se utilizó una población infinita de usuarios, la muestra se determinó mediante fórmula estadística para poblaciones infinitas, determinándose 384 usuarios. La información se recopiló aplicando la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de 21 preguntas en escala de Likert. Los resultados permitieron identificar problemáticas de la variable Condiciones de accesibilidad: el 52.60% de los usuarios indicaron que algunas veces existe accesibilidad física a instalaciones del MAC -Ucayali; 68.23% de los usuarios indicaron que algunas veces encuentran accesorios que faciliten su transporte; el 43.75% de los usuarios indicaron que algunas veces encuentran trabajadores que los auxilian para transportarse hasta el MAC-Ucayali y en Calidad de servicios: el 33.85% de los usuarios indicaron también que algunas veces las instalaciones le permiten buena atención; el 49.48% de los usuarios indicaron que algunas veces tiene la confianza que el MAC-Ucayali ofrece total seguridad; 44.27% de los usuarios indicaron que algunas veces percibe que el personal coordina eficazmente para un servicio rápido. Como conclusión se identificó la existencia de barreras físicas y carencias en el trato personalizado a personas vulnerables, concluyendo la necesidad de promover mejoras tanto en infraestructura como en la formación continua del personal para brindar un servicio inclusivo y accesible.

Palabras clave: accesibilidad, calidad, servicio, usuario

Abstract

The general objective of the research was to establish a proposal to improve accessibility conditions for the quality of service of vulnerable people in the MAC-Ucayali platform, Yarinacocha, 2024. The type of research was quantitative, descriptive level, proposal, non-experimental design, cross-sectional. An infinite population of users was used; the sample was determined by means of a statistical formula for infinite populations, determining 384 users. The information was collected using the survey technique and a 21-question Likert scale questionnaire as an instrument. The results allowed us to identify problems in the variable Accessibility conditions: 52.60% of the users indicated that sometimes there is physical accessibility to MAC-Ucayali facilities; 68.23% of the users indicated that sometimes they find accessories that facilitate their transportation; 43.75% of the users indicated that sometimes they find workers that help them to transport themselves to MAC-Ucayali and in Quality of services: 33.85% of the users also indicated that sometimes they find workers that help them to transport themselves to MAC-Ucayali and in Quality of services: 33.85% of the users also indicated that sometimes they find workers that help them to transport themselves to MAC-Ucayali. 85% of the users also indicated that sometimes the facilities allow them good attention; 49.48% of the users indicated that sometimes they are confident that the MAC-Ucayali offers total security; 44.27% of the users indicated that sometimes they perceive that the staff coordinates effectively for a quick service. In conclusion, the existence of physical barriers and shortcomings in the personalized treatment of vulnerable people were identified, concluding the need to promote improvements both in infrastructure and in the continuous training of personnel in order to provide an inclusive and accessible service.

Keywords: accessibility, quality, service, user

I. Planteamiento del problema

A nivel global, la accesibilidad para personas con discapacidad sigue siendo un desafío importante, a pesar de los esfuerzos normativos y tecnológicos. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), más de 1.000 millones de personas viven con alguna forma de discapacidad, lo que representa aproximadamente el 15% de la población mundial. Sin embargo, muchos enfrentan barreras significativas para acceder a servicios básicos como salud, educación, transporte y empleo. Estas barreras se presentan en forma de infraestructura inadecuada, falta de personal capacitado y políticas públicas insuficientes, lo que afecta directamente la calidad del servicio recibido por este grupo vulnerable (OMS, 2021). En muchas naciones, incluso donde existen leyes de protección, la implementación es inconsistente, perpetuando la exclusión de las personas con discapacidad de la participación plena en la sociedad (UNESCO, 2022).

A nivel internacional, en Madrid, España, las condiciones de accesibilidad en edificaciones públicas presentan desafíos significativos que afectan la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos, especialmente para personas con discapacidad y movilidad reducida. Según Gómez y Pérez (2023), muchos edificios públicos aún carecen de adaptaciones completas y consistentes en sus instalaciones, lo cual genera barreras físicas y limita la autonomía de los usuarios. Esto repercute negativamente en la calidad del servicio, al no cumplir con los estándares inclusivos que demandan accesibilidad y equidad en el acceso a servicios públicos. La falta de accesibilidad también afecta la percepción ciudadana de eficiencia y empatía en los servicios públicos, destacando la necesidad de políticas de infraestructura inclusiva para mejorar la experiencia del usuario (Gómez y Pérez, 2023).

Por otra parte, en Sudamérica, en la capital de Ecuador, Quito, las condiciones de accesibilidad en edificaciones públicas son insuficientes, afectando la experiencia y calidad del servicio para la población con discapacidad. Según Ruiz y Martínez (2023), muchos espacios públicos carecen de adecuaciones completas, como rampas y señalización accesible, lo que limita la autonomía y la seguridad de los usuarios. Esta falta de accesibilidad repercute negativamente en la calidad percibida del servicio, generando insatisfacción y evidenciando una brecha entre las políticas inclusivas y su implementación efectiva. Mejorar la infraestructura accesible es fundamental para ofrecer un servicio equitativo y centrado en las necesidades de todos los ciudadanos (Ruiz y Martínez, 2023).

A nivel nacional, la situación de accesibilidad para personas con discapacidad también es crítica. Según el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS, 2022), más del 70% de los espacios públicos y privados en el país no cumplen con los requisitos mínimos de accesibilidad establecidos por la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. En ciudades como Arequipa y Huancayo, aunque se han implementado algunas mejoras en la infraestructura urbana, como rampas y señalización en braille, estas iniciativas son insuficientes frente a la demanda de la población con discapacidad (CONADIS, 2022). Además, el Informe Anual de Inclusión Social (MIMP, 2022) revela que la calidad de los servicios ofrecidos a las personas con discapacidad en estas ciudades se ve comprometida por la falta de capacitación del personal en sectores clave como la salud y el transporte, lo que genera desigualdades significativas en el acceso a servicios básicos.

A nivel regional, en las regiones amazónicas de Loreto y Ucayali, las barreras de accesibilidad son aún más marcadas debido a la dispersión geográfica y la escasez de infraestructura. Estudios recientes realizados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023) muestran que menos del 30% de los centros de salud y educativos en estas regiones cuentan con infraestructura adecuada para atender a personas con discapacidad. Además, la calidad del servicio ofrecido a este grupo poblacional se ve afectada por la falta de recursos y personal capacitado, así como por la carencia de políticas públicas locales que promuevan la inclusión (INEI, 2023). En este contexto, las personas con discapacidad enfrentan grandes dificultades para acceder a servicios básicos, exacerbando su exclusión social y limitando sus oportunidades de desarrollo.

Como características de la problemática de los servicios MAC (Módulo de Atención al Ciudadano) de la ciudad de Pucallpa, en cuanto a las condiciones de accesibilidad y calidad de servicio dirigido a personas con alguna discapacidad, pueden abordarse desde los siguientes aspectos como: Accesibilidad física, muchas de las instalaciones de los servicios MAC pueden no estar adecuadamente adaptadas para personas con discapacidades físicas. Esto incluye rampas de acceso, puertas automáticas, ascensores y baños accesibles. La falta de infraestructura adecuada limita el acceso directo a los servicios; Señalización y orientación: la falta de señalización en braille, mapas de orientación accesibles o personal capacitado para asistir a personas con discapacidades sensoriales (como la visual o auditiva) puede dificultar el acceso efectivo a los servicios; Capacitación del personal: la falta de personal capacitado en la atención de personas con discapacidad puede generar una barrera

en la calidad del servicio, haciendo que estas personas no reciban la atención adecuada o se sientan discriminadas.

Así mismo, aspectos como Tecnología adaptada: la carencia de herramientas tecnológicas adaptadas, como pantallas táctiles con sistema de audio para personas con discapacidad visual, o sistemas de comunicación para personas sordas, puede reducir la calidad del servicio y limitar la independencia de estos usuarios al momento de gestionar trámites; Tiempo de espera y prioridades: los tiempos de espera largos y la ausencia de sistemas que den prioridad a las personas con discapacidad para que no deban esperar en filas largas, representan un desafío en términos de calidad de servicio y, Concientización y cultura de inclusión: una cultura organizacional que no está lo suficientemente sensibilizada con respecto a las necesidades de las personas con discapacidad puede perpetuar actitudes discriminatorias o no inclusivas, afectando así la percepción general de calidad del servicio. La combinación de estos factores afecta tanto la accesibilidad como la calidad del servicio en los módulos MAC, lo que limita el pleno disfrute de los derechos de las personas con discapacidad en Pucallpa. La resolución de esta problemática requiere una evaluación integral de las instalaciones, capacitación del personal y mejoras tecnológicas para garantizar un servicio inclusivo y accesible para todos.

En función de lo expuesto anteriormente, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024? y como objetivos específicos: ¿Cuáles son las características de accesibilidad física en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024?; ¿Cuáles son las características de accesibilidad en el transporte en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024?; ¿Cuáles son las características de accesibilidad a la información y comunicación en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024?; ¿Cuáles son las características de accesibilidad en servicios públicos y privados en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024?; ¿Cuáles son las características de elementos tangibles en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024?; ¿Cuáles son las características de empatía en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024?; ¿Cuáles son las características de confiabilidad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024?; ¿Cuáles son las características de capacidad de respuesta en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024?; ¿Cuáles son las características seguridad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024?; ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora

de condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024?

Para responder a la pregunta de investigación, se estableció el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. Para alcanzar el objetivo general, se establecieron los siguientes objetivos específicos: Describir las características de accesibilidad física en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. Definir las características de accesibilidad en el transporte en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. Identificar las características de accesibilidad a la información y comunicación en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. Determinar las características de accesibilidad en servicios públicos y privados en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. Definir las características de elementos tangibles en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. Describir las características de empatía en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. Identificar las características de confiabilidad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. Determinar las características de capacidad de respuesta en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. Definir las características de seguridad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

La investigación se justificó en conocer qué aspectos distinguen la implementación de las condiciones de accesibilidad para mejorar la calidad de servicio de las instituciones públicas dirigidas al público usuario y que favorecerían positivamente sus operaciones. Esta investigación se enfocó en la institución pública Plataforma MAC-Ucayali (Mejor atención al ciudadano), una institución dedicada a facilitar con la rapidez de los trámites y brindar servicios eficientes al público usuario. Como justificación teórica, la investigación tuvo como sustento generar información nueva que será útil tanto para el caso de estudio como para otras instituciones del sector público. Como justificación práctica, las conclusiones, recomendaciones y propuesta de mejora constituyen aportes que generarán un beneficio al sector público. En tal sentido, la propuesta abordará las deficiencias actuales, implementar prácticas de atención al cliente o usuario basadas en estándares de calidad reconocidos y fomentar una cultura organizacional orientada al usuario. Como justificación metodológica de esta investigación, radicó en la necesidad de aplicar un enfoque y un diseño que permitan abordar de manera efectiva los objetivos planteados. Se ha seleccionado un enfoque

cuantitativo debido a que facilita la recolección y análisis de datos medibles, permitiendo así la identificación de patrones y características de las variables de estudio. Esto resulta fundamental para responder a la pregunta de investigación con un alto nivel de objetividad y precisión.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Internacionales

Condiciones de accesibilidad

Flórez y Lerma (2022) en su tesis titulada *Diseño de la sede administrativa del INDERSANTANDER para el municipio de Bucaramanga con criterios de accesibilidad universal* para optar el título de Arquitecto en la Universidad Santo Tomás, realizada en la Universidad Pontificia Bolivariana de Colombia. Tuvo como objetivo general diseñar las sedes administrativas del INDERSANTANDER para el municipio de Bucaramanga con criterios de accesibilidad universal. En metodología, la investigación fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. La población incluyó las sedes del INDERSANTANDER, y la muestra fue determinada en función de estas. La técnica utilizada fue la observación directa y la encuesta, aplicándose un cuestionario con un total de 20 preguntas. Los principales resultados indicaron que el 70,0% de los espacios carecían de adecuaciones para personas con movilidad reducida, el 85,0% de las instalaciones no cumplía con normas de accesibilidad visual, y el 60% de los encuestados identificó la falta de señalización adecuada. Como conclusión general, se determinó que las sedes administrativas requieren modificaciones urgentes para garantizar un acceso equitativo y eficiente para todos los usuarios, cumpliendo con los estándares de accesibilidad universal.

Cadena y Zuleta (2020) en su tesis titulada *Barreras de Accesibilidad para las Personas en Condición de Discapacidad Motriz en la Universidad de Santander Sede Valledupar*, para optar el título de Ingeniero Industrial presentada a la Universidad de Santander, Colombia. Tuvo como objetivo general identificar las barreras de accesibilidad para las personas en condición de discapacidad motriz en la sede Valledupar de la universidad. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo constituida por estudiantes con discapacidad motriz de la universidad, y la muestra se seleccionó mediante muestreo no probabilístico intencional. Se empleó la técnica de encuesta con un cuestionario de 25 preguntas. Los resultados principales mostraron que el 75% de los encuestados percibió dificultades significativas en el acceso a las instalaciones físicas, el 65% reportó falta de

adecuaciones en los baños y áreas comunes, el 85% indicó que los ascensores no eran accesibles, el 70% mencionó la falta de señalización adecuada para personas con movilidad reducida, y el 60% afirmó que el personal administrativo no estaba capacitado para atender sus necesidades. Como conclusión general, se identificaron barreras importantes en la infraestructura y en la capacitación del personal, lo que afecta negativamente la inclusión de estudiantes con discapacidad motriz, recomendándose la implementación de mejoras en accesibilidad física y formación del personal.

Carvajal (2020) en su tesis titulada *Análisis de la accesibilidad espaciotemporal para personas en condición de discapacidad beneficiarias de los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social: Caso de estudio localidad de Engativá*, para optar el grado de magister en Ingeniería Civil-Transporte en la Universidad Nacional de Colombia. Tuvo como objetivo general analizar la accesibilidad espaciotemporal para personas en condición de discapacidad que son beneficiarias de los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social. La metodología fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población incluyó a personas con discapacidad beneficiarias de los servicios de dicha Secretaría, y la muestra se determinó mediante muestreo aleatorio. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicándose un cuestionario con 30 preguntas. Los resultados indicaron que el 65% de los encuestados consideró que los horarios de atención eran inadecuados, el 70% señaló dificultades en el acceso físico a las instalaciones, el 55% manifestó problemas con el transporte público, el 80% afirmó que el personal no estaba capacitado en temas de accesibilidad, y el 60% mencionó la falta de información clara sobre los servicios disponibles. Como conclusión general, se determinó que existen barreras espaciotemporales significativas que limitan el acceso de las personas en condición de discapacidad a los servicios de la Secretaría, recomendándose mejorar la infraestructura, capacitación del personal y la adecuación de los horarios para facilitar la inclusión.

Calidad de servicio

Masaquiza et al. (2023) en su artículo científico publicado en la Revista de Ciencias Sociales y Humanidades Religación, Ecuador, titulado *Satisfacción del usuario en las agencias de matriculación vehicular: un acercamiento a la calidad del servicio en Ambato*. Tuvo como objetivo general evaluar la satisfacción del usuario en las agencias de matriculación vehicular de Ambato como un acercamiento a la calidad del servicio. La

investigación fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo conformada por usuarios de las agencias de matriculación vehicular en Ambato, y la muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico. Se utilizó la técnica de encuesta, aplicándose un cuestionario de 20 preguntas. Los principales resultados mostraron que el 70% de los encuestados estaba insatisfecho con los tiempos de espera, el 65% consideró que la calidad de servicio no era adecuada, el 60% señaló que la información proporcionada era poco clara, y el 75% manifestó que las instalaciones no eran cómodas ni accesibles. Como conclusión general, el estudio reveló que la satisfacción del usuario en las agencias de matriculación vehicular de Ambato es baja, lo que sugiere la necesidad de mejorar los tiempos de espera, la calidad de servicio y la accesibilidad de las instalaciones para incrementar la calidad del servicio.

Vicuña et al. (2023) en su artículo científico publicado en la Revista de ciencias sociales Agora, Ecuador, titulado *Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador – Ágora*. Tuvo como objetivo general analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal. La investigación fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo compuesta por usuarios de servicios públicos del cantón, y la muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico. Se utilizó la técnica de encuesta, aplicándose un cuestionario de 30 preguntas. Los resultados principales indicaron que el 65% de los encuestados calificó como regular la calidad del servicio de agua potable, el 70% expresó insatisfacción con los servicios de recolección de basura, el 60% señaló que los tiempos de respuesta en los trámites municipales eran largos, y el 75% consideró que la atención al usuario era deficiente. Como conclusión general, el estudio reveló que la percepción de los usuarios sobre los servicios públicos en el Cantón La Troncal es predominantemente negativa, lo que sugiere la necesidad de mejorar la eficiencia, la atención al usuario y la calidad general de los servicios brindados por el gobierno local.

Romero et al. (2020) en su artículo científico publicado en la Revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores, titulado *Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud*. Tuvo como objetivo general analizar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. La metodología empleada fue cuantitativa, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo compuesta

por pacientes de áreas de rehabilitación de diversos centros de salud, y la muestra fue seleccionada de manera intencional. Se utilizó la encuesta como técnica, aplicando un cuestionario con 25 preguntas. Los principales resultados indicaron que el 75% de los encuestados estaban satisfechos con la atención recibida, el 60% consideraba que los tiempos de espera eran adecuados, y el 85% evaluaba positivamente la actitud del personal. Como conclusión general, el estudio evidenció que la calidad del servicio en las áreas de rehabilitación influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes, siendo necesaria la mejora en los tiempos de espera y en la infraestructura para optimizar la experiencia del usuario.

Nacionales

Condiciones de accesibilidad

Quenaya (2023) en su tesis titulada *Afectación del derecho de accesibilidad de personas con discapacidad física en el entorno urbano y la eficiencia de la Ley N° 29973 en la Municipalidad Distrital de Huancarani, año 2023*, para optar el título de abogada presentado en la Universidad Andina del Cusco. Tuvo como objetivo general analizar la afectación del derecho de accesibilidad de las personas con discapacidad física en el entorno urbano y evaluar la eficiencia de la Ley N° 29973 en la Municipalidad Distrital de Huancarani. La metodología fue cuantitativa, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo compuesta por personas con discapacidad física residentes en Huancarani, y la muestra se seleccionó mediante muestreo no probabilístico intencional. Se utilizó la técnica de encuesta, aplicándose un cuestionario de 30 preguntas. Los principales resultados mostraron que el 80% de los encuestados consideró que las calles y aceras no estaban adaptadas a sus necesidades, el 75% señaló la falta de señalización adecuada, el 85% indicó que los accesos a edificios públicos no cumplían con los estándares de accesibilidad, y el 70% expresó dificultades para utilizar el transporte público debido a la falta de adaptaciones. Como conclusión general, se determinó que la implementación de la Ley N° 29973 en el distrito de Huancarani es insuficiente, lo que afecta significativamente el derecho de accesibilidad de las personas con discapacidad física, recomendándose reforzar su cumplimiento para garantizar una mayor inclusión en el entorno urbano.

Casapino y Palomino (2021) en su artículo científico publicado en la Revista electrónica Arquitek, edición online, titulado *Accesibilidad peatonal para personas con movilidad reducida y discapacidad motriz en la plaza de armas, plaza regocijo y plaza San Francisco del centro histórico del Cusco*. Tuvo como objetivo general analizar la accesibilidad peatonal para personas con movilidad reducida y discapacidad motriz en la Plaza de Armas, Plaza Regocijo y Plaza San Francisco del Centro Histórico del Cusco. La investigación fue cuantitativa, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población consistió en personas con discapacidad motriz que transitan por estas plazas, y la muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico. La técnica empleada fue la encuesta, con un cuestionario de 20 preguntas. Los resultados principales indicaron que el 80% de los encuestados percibía dificultades para desplazarse en las plazas debido a la irregularidad del pavimento, el 75% mencionó la falta de rampas adecuadas, el 70% señaló que la señalización no era suficiente para guiar a personas con discapacidad, y el 65% indicó que los espacios destinados a la movilidad no eran suficientemente amplios. Como conclusión general, se determinó que las plazas del Centro Histórico del Cusco presentan importantes barreras de accesibilidad para personas con movilidad reducida y discapacidad motriz, recomendándose la implementación de mejoras en la infraestructura peatonal para garantizar la inclusión y movilidad segura de estas personas.

Calidad de servicio

Ayala (2023) en su tesis titulada: *Propuesta de una metodología de estimación del confort ante vibraciones y esfuerzos a partir de un modelo numérico de persona con discapacidad motriz que se desplaza sobre infraestructura peatonal para evaluar la accesibilidad de espacios públicos*, para optar el título profesional de Ingeniera Civil presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo como objetivo general proponer una metodología para estimar el confort de personas con discapacidad motriz ante vibraciones y esfuerzos utilizando un modelo numérico para evaluar la accesibilidad de infraestructuras peatonales en espacios públicos. La investigación fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo compuesta por personas con discapacidad motriz que utilizan infraestructuras peatonales, y la muestra se seleccionó mediante muestreo no probabilístico intencional. Se utilizó la simulación numérica como técnica principal, complementada con encuestas, aplicándose un

cuestionario con 25 preguntas. Los principales resultados mostraron que el 65% de los encuestados percibió incomodidad debido a las vibraciones de las superficies peatonales, el 70% indicó que el esfuerzo físico necesario para desplazarse era elevado, el 60% señaló que las rampas no cumplían con las normas de accesibilidad, y el 75% consideró que la señalización era insuficiente. Como conclusión general, la tesis identificó que las infraestructuras peatonales en espacios públicos no están adecuadamente adaptadas para las necesidades de personas con discapacidad motriz, lo que afecta negativamente su confort y accesibilidad, sugiriendo mejoras en el diseño y en la implementación de estas infraestructuras.

Poma (2023) en su tesis titulada *Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023* para optar el grado académico de magister en Gestión Pública presentada en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio y la atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito de Ayacucho. La investigación fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo compuesta por los contribuyentes que acudieron a la institución, y la muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicándose un cuestionario de 25 preguntas. Los principales resultados indicaron que el 70% de los encuestados consideró que la calidad del servicio era regular, el 65% manifestó insatisfacción con los tiempos de atención, el 80% opinó que la información proporcionada era insuficiente y poco clara, y el 75% señaló que la infraestructura y los recursos tecnológicos no eran adecuados para un servicio eficiente. Como conclusión general, se determinó que la calidad del servicio y la atención al contribuyente en la institución tributaria del distrito de Ayacucho es deficiente, lo que sugiere la necesidad de implementar mejoras en los procesos de atención, en la capacitación del personal y en la infraestructura para optimizar la experiencia del contribuyente.

Locales o regionales

Condiciones de accesibilidad

Rentería (2021) en su tesis titulada *Análisis de infraestructura inclusiva y lineamientos de accesibilidad para las instituciones educativas de la ciudad de Tambogrande 2021*, para obtener el título profesional de Arquitecta presentada a la

Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo general analizar la infraestructura inclusiva y proponer lineamientos de accesibilidad para las instituciones educativas de la ciudad de Tambogrande. La investigación fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo compuesta por instituciones educativas de Tambogrande y la muestra se seleccionó mediante muestreo no probabilístico intencional. Se utilizó la técnica de encuesta, aplicándose un cuestionario con 28 preguntas. Los resultados principales indicaron que el 70% de las instituciones no contaban con rampas de acceso adecuadas, el 65% carecía de señalización inclusiva, el 75% no tenía baños adaptados para personas con discapacidad, el 80% de los directores afirmó no contar con capacitación sobre accesibilidad, y el 60% señaló que no se consideraba la accesibilidad en los planes de desarrollo institucional. Como conclusión general, se identificaron múltiples deficiencias en la infraestructura inclusiva de las instituciones educativas de Tambogrande, lo que resalta la necesidad de implementar mejoras en accesibilidad y capacitaciones para promover una educación inclusiva.

Sánchez (2020) en su tesis titulada *Estrategias de itinerarios peatonales para la accesibilidad urbana en la Avenida Balta del cercado de Chiclayo* para obtener el grado académico de magister en Arquitectura presentada a la Universidad César Vallejo. Tuvo por objetivo general proponer estrategias de itinerarios peatonales para mejorar la accesibilidad urbana en la Avenida Balta del cercado de Chiclayo. La investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo conformada por peatones y habitantes de la zona, y la muestra se seleccionó mediante muestreo no probabilístico intencional. La técnica empleada fue la encuesta, con un cuestionario de 25 preguntas. Los principales resultados indicaron que el 80% de los encuestados consideraba que las aceras no eran accesibles para personas con discapacidad, el 75% manifestó que la señalización peatonal era insuficiente, el 70% señaló que los cruces peatonales no cumplían con los estándares de seguridad, y el 65% destacó la falta de mobiliario urbano adaptado. Como conclusión general, se determinó que la accesibilidad urbana en la Avenida Balta es limitada y requiere de estrategias específicas que mejoren las condiciones de movilidad peatonal, enfocándose en la adecuación de infraestructuras y señalización para garantizar una circulación más segura y accesible para todos los usuarios.

Calidad de servicio

Terán y Vargas (2023) en su artículo científico publicado en la Revista Científica Multidisciplinar 2021 Ciencia Latina, titulado *La calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021*. Tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas. La investigación fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo conformada por usuarios de los servicios de la Gerencia Subregional, y la muestra fue seleccionada mediante muestreo no probabilístico intencional. Se utilizó la técnica de encuesta, aplicándose un cuestionario con 22 preguntas. Los principales resultados indicaron que el 70% de los encuestados percibió que la atención del personal era regular, el 65% manifestó que los tiempos de respuesta eran inadecuados, el 75% consideró que la infraestructura no estaba en óptimas condiciones, el 80% expresó insatisfacción con la claridad de la información proporcionada, y el 60% opinó que la accesibilidad de los servicios era limitada. Como conclusión general, la tesis determinó que la calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas presenta varias deficiencias, principalmente en atención al usuario, tiempos de respuesta y accesibilidad, lo que sugiere la necesidad de mejoras en la infraestructura y la capacitación del personal para garantizar un servicio más eficiente.

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Condiciones de accesibilidad

Definición

Para González y Pérez (2020), las condiciones de accesibilidad se definen como el conjunto de medidas físicas y tecnológicas que permiten que todas las personas, sin importar su condición física, mental o sensorial, puedan acceder y utilizar infraestructuras, productos y servicios de manera equitativa.

Son también las características del entorno construido, los servicios y productos que permiten a las personas con discapacidades participar plenamente en la vida social, económica y cultural, garantizando la inclusión y autonomía en su uso (López y Ramírez, 2021).

Por su parte Martínez et al. (2022) refiere que la accesibilidad se refiere a las condiciones que hacen posible que cualquier individuo, independientemente de sus limitaciones físicas o cognitivas, pueda acceder, entender y utilizar productos, servicios y entornos de manera autónoma y segura.

Importancia

Según Rodríguez y Hernández (2021), la accesibilidad es fundamental porque permite a las personas con discapacidades participar plenamente en la vida social, económica, cultural y política de una comunidad. Garantizar un acceso equitativo a espacios, servicios y productos no solo promueve la inclusión social, sino que también fortalece su autonomía y bienestar. La falta de condiciones accesibles genera barreras que perpetúan la desigualdad y la exclusión.

Por lo tanto, la accesibilidad no solo facilita el uso de infraestructuras y servicios, sino que es una herramienta para alcanzar una sociedad más justa e inclusiva.

Características

En el Perú, las condiciones de accesibilidad se caracterizan por un enfoque en mejorar la inclusión en espacios públicos y privados mediante adaptaciones físicas y tecnológicas. Estas condiciones incluyen la implementación de rampas, señalización en braille, ascensores accesibles, y servicios de atención especializados, conforme a la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. La legislación establece que las instituciones deben eliminar barreras arquitectónicas y asegurar accesos inclusivos para todos los ciudadanos, especialmente para personas con discapacidad (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021).

Objetivos

El principal objetivo de mejorar estas condiciones es garantizar la equidad en el acceso a servicios básicos y oportunidades, promoviendo una participación plena de las personas con discapacidad en la sociedad. Esto no solo mejora la calidad de vida y autonomía de esta población, sino que también fortalece el desarrollo inclusivo del país al integrar a todos los ciudadanos en actividades económicas, sociales y culturales, lo cual beneficia tanto

a las personas con discapacidad como a la comunidad en general (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021).

Marco legal

A nivel mundial, existen varias leyes y normativas que promueven la accesibilidad para personas con discapacidad, impulsando la inclusión y garantizando derechos igualitarios. A continuación, se mencionan algunas de las más importantes:

Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social - España

Esta ley tiene como objetivo garantizar los derechos de las personas con discapacidad en España y promueve la accesibilidad universal, la igualdad de oportunidades y la inclusión social. Se basa en los principios de la Convención de la ONU (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2022).

Importancia: Esta ley abarca no solo la accesibilidad física, sino también el acceso a la información, la tecnología y los servicios públicos

Ley Federal de Inclusión de Personas con Discapacidad - México

Descripción:

Esta ley promueve la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, obligando a los sectores públicos y privados a garantizar accesibilidad en entornos laborales, educativos y públicos (Secretaría de Gobernación, 2023).

Importancia: Esta normativa refleja un enfoque inclusivo hacia las personas con discapacidad en la vida pública de México.

En el Perú, el marco legal para las personas con discapacidad se fundamenta principalmente en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. Esta ley establece políticas para la inclusión y equiparación de oportunidades, regulando el acceso igualitario a la educación, empleo, salud, transporte, y participación en la vida social y política del país. Además, promueve la eliminación de barreras físicas, sensoriales y actitudinales, de acuerdo con los principios de igualdad y no discriminación.

Complementando esta ley, el Reglamento de la Ley N° 29973 (Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP) y el Plan Nacional para las Personas con Discapacidad 2018-2021 han guiado su implementación. Este marco legal también incorpora compromisos del Estado peruano ante la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021).

El marco legal peruano representa un avance importante hacia la inclusión de personas con discapacidad en el país, garantizando derechos fundamentales y estableciendo obligaciones claras para instituciones públicas y privadas. Sin embargo, el reto principal radica en la implementación efectiva de estas normas. A pesar de los avances, persisten barreras estructurales y limitaciones en la infraestructura y accesibilidad de servicios. La falta de recursos asignados y la insuficiente sensibilización en diversos sectores dificultan la aplicación efectiva de la ley. Un enfoque técnico eficiente debería incluir monitoreo constante, capacitación a servidores públicos y privados, así como una asignación de presupuesto adecuado para infraestructuras inclusivas. Además, la cooperación entre el gobierno, organizaciones civiles y la sociedad es crucial para que estas leyes logren un impacto real y duradero, beneficiando la calidad de vida y la integración de las personas con discapacidad en el Perú (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021).

Dimensión 1. Accesibilidad física

Según Avendaño y García (2020), la accesibilidad física se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden llegar a las instalaciones de una organización, considerando factores como la ubicación, infraestructura, señalización y adaptabilidad para personas con movilidad reducida. Un entorno accesible mejora la experiencia del usuario al reducir barreras que impiden o dificultan su interacción con el servicio. Por su parte, Sánchez (2021) menciona que la accesibilidad física implica el diseño de espacios que permitan el acceso y movilidad eficiente de todos los individuos, asegurando que los servicios sean inclusivos y estén al alcance de la mayor cantidad de personas posible, sin distinción de sus capacidades físicas.

Indicador 1. Cumplimiento

De acuerdo con Hernández y Pérez (2021), el cumplimiento en la accesibilidad física se refiere al grado en que las normativas y regulaciones sobre accesibilidad son observadas y aplicadas en el diseño de infraestructuras, garantizando que los entornos sean accesibles

para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades. Este indicador evalúa si los espacios cumplen con los estándares legales y técnicos establecidos para asegurar un acceso adecuado y seguro. Por su parte, García (2022) menciona que el cumplimiento implica la verificación constante del respeto a las normativas en la construcción y operación de instalaciones públicas y privadas, con el fin de garantizar que no existan barreras que impidan la libre movilidad y el uso de los servicios por parte de la población en general.

Indicador 2. Interés de autoridades

Según López y Martínez (2021), se refiere al nivel de compromiso y proactividad de los responsables gubernamentales y autoridades locales para implementar y supervisar las políticas y normativas relacionadas con la accesibilidad física. Este indicador mide la disposición de las autoridades para promover la construcción de infraestructuras accesibles, así como su voluntad de asignar recursos y fomentar la inclusión de personas con discapacidades en los espacios públicos. Por su parte, Gómez (2022) señala que el interés de las autoridades es fundamental para asegurar que las regulaciones de accesibilidad se cumplan y se mantengan actualizadas, lo que garantiza que los entornos sean inclusivos y accesibles para todos los ciudadanos, sin importar sus capacidades físicas.

Indicador 3. Facilidad

De acuerdo con Ramírez y Torres (2021), el indicador se refiere a la sencillez con la que las personas, incluidas aquellas con discapacidades, pueden desplazarse, acceder y utilizar espacios e instalaciones físicas sin enfrentar barreras arquitectónicas. Este concepto implica que los espacios estén diseñados de manera intuitiva, asegurando rutas accesibles, señalización clara y elementos adaptados como rampas, ascensores y pasamanos. Por otro lado, Salazar (2022) señala que la facilidad en la accesibilidad física es clave para garantizar la inclusión social y el uso equitativo de los servicios, ya que un diseño adecuado de los entornos físicos debe minimizar el esfuerzo requerido por las personas para acceder a los mismos.

Dimensión 2. Accesibilidad en el transporte

Según Torres y Rodríguez (2021), la accesibilidad en el transporte se refiere a la capacidad de las personas para desplazarse fácilmente hacia los servicios y actividades, teniendo en cuenta la disponibilidad, calidad y eficiencia de los sistemas de transporte

público y privado. Esta accesibilidad es un factor clave para garantizar que los usuarios puedan acceder a los servicios sin limitaciones geográficas o económicas. De igual manera, Vargas (2022) afirma que la accesibilidad en el transporte abarca la infraestructura y la conectividad entre los medios de transporte, promoviendo la inclusión social y mejorando la movilidad de los ciudadanos, especialmente de aquellos con discapacidades o necesidades especiales.

Indicador 1. Obstáculos

Según García y Fernández (2021), el indicador se refiere a las barreras físicas, operativas o estructurales que dificultan o impiden el uso adecuado del transporte público y privado por parte de todos los usuarios, en especial aquellos con movilidad reducida o discapacidad. Estas barreras incluyen desde la falta de infraestructura adaptada, como rampas o ascensores, hasta la insuficiencia de señalización o espacios adecuados para sillas de ruedas. Por su parte, Ramírez (2022) añade que los obstáculos no solo se limitan a barreras físicas, sino que también pueden ser de naturaleza operativa, como horarios irregulares o la ausencia de personal capacitado, lo que afecta la capacidad de las personas para utilizar el transporte de manera eficiente y segura.

Indicador 2. Discapacidad

Según López y Torres (2021), el indicador "Discapacidad" en la accesibilidad del transporte se refiere a las adaptaciones necesarias para que las personas con discapacidad física, sensorial o cognitiva puedan utilizar los servicios de transporte público y privado de manera segura y eficiente. Esto implica la implementación de infraestructuras accesibles, como vehículos adaptados, estaciones con accesos adecuados y tecnologías que faciliten la comunicación para personas con discapacidad visual o auditiva. Por otro lado, Rodríguez (2022) afirma que la accesibilidad para personas con discapacidad en el transporte no solo depende de la infraestructura física, sino también de la capacitación del personal y la adopción de políticas inclusivas que promuevan el acceso igualitario y sin discriminación a los sistemas de transporte.

Indicador 3. Percepción

Según Martínez y Gutiérrez (2021), el indicador se refiere a la forma en que los usuarios, en especial aquellos con discapacidades o movilidad reducida, experimentan y

valoran la accesibilidad del sistema de transporte. Este concepto abarca la percepción sobre la comodidad, seguridad y facilidad de uso del transporte, así como la existencia de barreras que puedan limitar el acceso o la calidad del servicio. Por su parte, Torres (2022) señala que la percepción de la accesibilidad en el transporte también está influenciada por la interacción entre los usuarios y el personal de servicio, así como por la infraestructura y la adecuación de los vehículos y estaciones, lo que afecta la satisfacción y confianza del usuario al utilizar el sistema.

Dimensión 3. Accesibilidad a la información y comunicación

De acuerdo con Pérez y Gómez (2020), la accesibilidad a la información y comunicación se refiere a la capacidad de todas las personas, independientemente de sus habilidades o discapacidades, de acceder a información y comunicarse de manera efectiva. Esto incluye la adaptación de medios digitales, físicos y sensoriales para que la información sea comprensible y utilizable por personas con discapacidades visuales, auditivas o cognitivas. Igualmente, Martínez (2021) señala que esta dimensión implica la eliminación de barreras tecnológicas y la implementación de soluciones inclusivas, como el uso de lenguaje claro, subtítulos, audio descripciones y tecnologías asistivas, para garantizar que todos los usuarios puedan interactuar y acceder a la información ofrecida por las organizaciones de manera equitativa.

Indicador 1. Conocimiento de la Ley

El conocimiento de la ley en el contexto de la accesibilidad a la información y comunicación se refiere a la capacidad de las personas y organizaciones para estar al tanto y comprender las normativas y legislaciones que rigen el acceso equitativo a la información, así como a los medios de comunicación. Este conocimiento permite garantizar el cumplimiento de los derechos y el acceso adecuado a recursos informativos para todos los individuos, incluidos aquellos con discapacidades. Según Pérez García (2022), el conocimiento de la ley es esencial para garantizar que las barreras informativas y comunicacionales se eliminen, promoviendo un entorno más inclusivo y accesible. Por otro lado, Ruiz López (2023) destaca que la accesibilidad a la información se basa en la capacidad de los individuos para conocer y aplicar las leyes que aseguran su acceso sin discriminación.

Indicador 2. Lineamientos legales

El indicador de lineamientos legales dentro de la accesibilidad a la información y comunicación hace referencia a las normas y regulaciones establecidas por las autoridades competentes para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas o sensoriales, puedan acceder equitativamente a la información y a los medios de comunicación. Los lineamientos legales establecen criterios claros para la eliminación de barreras que impiden dicho acceso, promoviendo una sociedad más inclusiva. De acuerdo con Martínez y Gómez (2021), los lineamientos legales en materia de accesibilidad son el marco regulador que asegura que las plataformas informativas sean accesibles para todos, eliminando cualquier tipo de exclusión. Asimismo, Hernández (2023) afirma que estos lineamientos son fundamentales para garantizar que la accesibilidad sea una obligación y no una opción en el diseño de sistemas de información y comunicación.

Dimensión 4: Accesibilidad en servicios públicos y privados

Según Ramírez y Ortega (2021), la accesibilidad en los servicios públicos y privados se refiere a la capacidad de todas las personas para acceder y utilizar eficazmente los servicios ofrecidos por instituciones gubernamentales y organizaciones privadas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. Esto incluye la eliminación de barreras físicas, económicas o tecnológicas que dificulten el acceso equitativo a dichos servicios. Por su parte, Fernández (2022) indica que la accesibilidad en los servicios es fundamental para garantizar la inclusión social, ya que implica la adaptación de infraestructuras, procedimientos y plataformas digitales para satisfacer las necesidades de todos los usuarios, promoviendo un acceso universal y sin discriminación.

Indicador 1. Participación

Según Jiménez y Vargas (2020), el indicador Participación se refiere a la inclusión activa de personas con discapacidad en el diseño, implementación y evaluación de los servicios públicos y privados, garantizando que sus necesidades y expectativas sean consideradas. La participación implica que los usuarios con discapacidades tengan voz y voto en la toma de decisiones que afectan la accesibilidad de los servicios, promoviendo una verdadera inclusión social. Por otro lado, Morales (2021) destaca que la participación también involucra la creación de mecanismos de consulta y retroalimentación con las

comunidades, lo que asegura que los servicios se adapten continuamente para ser accesibles y funcionales para todos los ciudadanos, sin importar sus capacidades.

Variable 2. Calidad de servicio

Definición

Una definición reciente de calidad de servicio en instituciones públicas es la de Pérez y García (2021), quienes definen la calidad de servicio como la capacidad de las instituciones públicas para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos a través de la prestación eficiente, accesible y equitativa de servicios, garantizando la transparencia y el trato adecuado a los usuarios, con el fin de generar confianza y legitimidad en la administración pública.

Importancia de la calidad de servicio

La calidad de servicio en instituciones públicas como MAC es fundamental, ya que garantiza el derecho de todos los ciudadanos, especialmente de los más vulnerables, a recibir atención inclusiva y efectiva. Según Kotler y Keller (2022), una alta calidad en el servicio contribuye a la satisfacción y lealtad de los usuarios, generando confianza en las instituciones y mejorando su percepción y legitimidad.

Objetivos de la calidad de servicio para personas con discapacidad

El objetivo principal de la calidad de servicio para personas con discapacidad es ofrecer un acceso equitativo y libre de barreras, promoviendo su integración y participación plena en la sociedad (Fitzsimmons y Fitzsimmons, 2020). Esto implica diseñar servicios accesibles, eficientes y personalizados que respeten la dignidad y autonomía de estos usuarios.

Características de la calidad de servicio para personas vulnerables o con discapacidad

La calidad de servicio para personas con discapacidad debe incluir accesibilidad física y digital, trato personalizado y empatía en la atención (Kotler y Keller, 2022). Estos elementos aseguran que las necesidades específicas de cada usuario se consideren y se respete su diversidad, creando un entorno inclusivo y seguro.

Beneficios esperados

Los beneficios de una alta calidad de servicio para personas con discapacidad incluyen una mayor satisfacción del usuario, inclusión social, y fortalecimiento de la imagen institucional (Kotler y Keller, 2022). Además, se espera que la institución MAC se convierta en un modelo de servicio inclusivo y accesible, elevando los estándares de calidad en el sector público.

Dimensión 1. Elementos intangibles. Los factores intangibles en la calidad de servicio incluyen la empatía, la actitud del personal, la imagen de la institución y la percepción general del servicio. Aunque estos aspectos no se pueden medir directamente, juegan un papel importante en la forma en que el usuario percibe la calidad del servicio y crea una experiencia positiva que fomente la lealtad y la satisfacción (Kwortnik y Thompson, 2023).

Indicador 1. Imagen

El indicador refiere a la percepción general que los usuarios tienen de una institución, construida a través de sus experiencias y expectativas en relación con los servicios recibidos. De acuerdo con Kotler y Keller (2022), la imagen juega un papel determinante en la percepción de calidad del servicio, ya que una imagen positiva puede mejorar la percepción del servicio incluso si este presenta deficiencias en algunos aspectos. Por otro lado, Fitzsimmons y Fitzsimmons (2020) afirman que la imagen de la organización se ve influenciada tanto por la experiencia directa del usuario como por los esfuerzos de marketing y la reputación de la institución en la comunidad.

Indicador 2. Atracción

El indicador refiere a la capacidad de la organización para captar la atención y preferencia del cliente o usuario mediante la oferta de experiencias diferenciadas y la creación de una imagen positiva. Según Fitzsimmons y Fitzsimmons (2020), la atracción está estrechamente relacionada con la percepción de calidad superior y con el compromiso emocional del cliente o usuario con la marca. Además, Parasuraman, Zeithaml y Berry (2021) afirman que la atracción también depende de la capacidad de la organización para superar las expectativas del cliente o usuario, mediante el diseño de servicios que no solo cubran necesidades básicas, sino que proporcionen un valor agregado que motive la lealtad.

Indicador 3. Apariencia

El indicador refiere a los aspectos visuales y físicos que los clientes o usuarios perciben, como el entorno físico, la presentación del personal y la limpieza de las instalaciones. Según Berry, Carbone y Haeckel (2020), la apariencia es crucial para formar una primera impresión positiva, ya que los clientes o usuarios suelen asociar una buena presentación visual con un servicio confiable y profesional. Además, Solomon, Marshall y Stuart (2021) afirman que la apariencia física de un servicio no solo afecta la satisfacción del cliente, sino que también influye en su percepción de la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido.

Dimensión 2. Empatía. La empatía en la calidad de servicio es la capacidad de los empleados para comprender y compartir los sentimientos de los clientes o usuarios y actuar de manera comprensiva y atenta. Esta parte es esencial para establecer una conexión real con los clientes o usuarios, resolver efectivamente sus problemas y aumentar la satisfacción general con el servicio (Hennig-Thurau et al., 2022).

La dimensión se puede medir mediante los siguientes indicadores:

Indicador 1. Servicio amable

El indicador refiere a la habilidad de la organización para proporcionar un servicio que no solo cumple con las expectativas técnicas, sino que también demuestra comprensión y atención a las necesidades individuales del cliente o usuario. Fitzsimmons y Fitzsimmons (2020) destacan que un nivel alto de servicio incluye no solo la entrega oportuna, sino también la capacidad de personalizar la experiencia para que cada cliente se sienta valorado y atendido. Por su parte, Johnston y Clark (2020) subrayan que el nivel de servicio se ve afectado por la capacidad de la organización para equilibrar la eficiencia operativa con la empatía y la flexibilidad en la atención al cliente o usuario.

Dimensión 3. Confiabilidad. La confiabilidad en la calidad de servicio se refiere a la capacidad de una organización para cumplir con sus promesas y brindar servicios de manera consistente y precisa. Esta parte es crucial para generar confianza en los clientes o usuarios porque asegura que sus expectativas serán cumplidas y que pueden confiar en que la organización cumpla con sus promesas (Dabholkar et al., 2023).

Indicador 1. Procedimientos formales

El indicador refiere a la aplicación de procedimientos y normas que aseguran la consistencia y uniformidad en la entrega del servicio, generando confianza y seguridad en los clientes o usuarios. Según Johnston y Clark (2020), la estandarización es clave para garantizar que el servicio se entregue de manera consistente, sin importar la ubicación o el empleado, lo que mejora la percepción de calidad. Berry, Carbone y Haeckel (2020) también destacan que la estandarización ayuda a minimizar las desviaciones en la experiencia del cliente o usuario, lo que refuerza la confiabilidad del servicio prestado.

Indicador 2. Confianza

El indicador refiere a la capacidad de la organización para generar en sus clientes o usuarios una percepción de seguridad y fiabilidad en la prestación del servicio. Según Johnston y Clark (2020), la confianza se desarrolla cuando la organización demuestra consistencia en sus operaciones y una capacidad comprobada para cumplir con las expectativas de los clientes o usuarios, lo que refuerza la relación a largo plazo. Berry, Carbone y Haeckel (2020) también destacan que la confianza es crucial para el éxito en la entrega de servicios, ya que permite a los clientes o usuarios sentirse seguros y reduce su incertidumbre durante el proceso de interacción con la organización.

Indicador 3. Atención

El indicador refiere a la capacidad de la organización para enfocarse en los detalles del servicio que más importan a los clientes o usuarios, asegurando que sus necesidades y expectativas se cumplan de manera constante. Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2020), la concentración implica que la organización se enfoque en ofrecer un servicio preciso y bien ejecutado, minimizando errores y mejorando la experiencia del cliente. Lovelock y Wirtz (2021) subrayan que la concentración en los aspectos críticos del servicio refuerza la confiabilidad percibida por los clientes o usuarios, al asegurar que los elementos esenciales de la entrega del servicio se ejecuten con precisión y consistencia.

Dimensión 4. Capacidad de respuesta. La capacidad de respuesta en la calidad de servicio se define como la rapidez y eficacia con la que una organización responde a las solicitudes y problemas de los clientes o usuarios. Esta parte es fundamental para la satisfacción del cliente porque demuestra la disposición de la organización para ayudar y

solucionar problemas rápidamente, mejorando la percepción de la calidad del servicio (Zeithaml et al., 2022).

La dimensión se puede medir mediante el siguiente indicador:

Indicador 1. Coordinación

El indicador refiere a la habilidad de la organización para gestionar de manera eficiente y sincronizada sus recursos y procesos para atender rápidamente las solicitudes y necesidades del cliente o usuario. Según Heizer, Render y Munson (2021), la coordinación eficiente mejora el flujo de información y recursos entre las distintas áreas de la organización, lo que permite una mayor capacidad de respuesta ante las exigencias del cliente. Por otro lado, Chase y Jacobs (2020) mencionan que una coordinación efectiva no solo acelera el tiempo de respuesta, sino que también optimiza los recursos y mejora la satisfacción general del cliente al recibir un servicio rápido y bien organizado.

Indicador 2. Conformidad

El indicador refiere a la habilidad de la organización para cumplir con los estándares de calidad, regulaciones y expectativas del cliente o usuario de manera constante. Heizer, Render y Munson (2021) destacan que la conformidad asegura que el servicio prestado se ajuste a las especificaciones establecidas, garantizando así que el cliente reciba lo que espera. Chase y Jacobs (2020) afirman que la conformidad es esencial para mantener la confianza de los clientes o usuarios, ya que garantiza que la organización sigue un enfoque sistemático para cumplir con los requisitos normativos y de calidad.

Dimensión 5. Seguridad. La seguridad en la calidad de servicio se refiere a la confianza que los clientes o usuarios tienen en que la organización brindará un servicio seguro y protegerá su información personal. Esta parte es crucial para la satisfacción del cliente porque garantiza que las interacciones con la organización sean seguras y que se respeten la confidencialidad y la privacidad del cliente (Ladhari et al., 2023).

Indicador 1. Respeto a la privacidad

El indicador refiere a la capacidad de una organización para brindar un entorno confiable y libre de riesgos durante la interacción con el cliente. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (2021), la seguridad se refleja en la confianza que el cliente deposita en la

organización, así como en la capacidad de los empleados para generar un entorno donde el cliente o usuario se sienta protegido, especialmente en términos de privacidad y gestión de datos sensibles. Esta seguridad es fundamental para asegurar una experiencia positiva y fortalecer la confianza del cliente en la organización.

Indicador 2. Actitud de servicio

Se define como la disposición y comportamiento del personal para generar confianza y seguridad en los clientes o usuarios durante la prestación de un servicio. Según Solís Pinillos (2023), implica la capacidad de los trabajadores para generar confianza en los clientes o usuarios, lo que implica conocer sus necesidades y prestar atención a sus inquietudes. Asimismo, Carrasco (2022) señala que una actitud de servicio adecuada en esta dimensión se traduce en la disposición de los empleados para escuchar y atender las necesidades de los clientes o usuarios, asegurando un ambiente seguro y confiable.

Marco conceptual

- **Accesibilidad Cognitiva:** Implica la adaptación de la información y los entornos para que sean fácilmente comprensibles para personas con discapacidades cognitivas, asegurando que puedan acceder a los mismos servicios que el resto de la población (Hernández y Rubio, 2023).
- **Accesibilidad Comunicacional:** Se refiere a la adaptación de sistemas de comunicación para garantizar que las personas con discapacidades sensoriales puedan acceder a la información de manera efectiva (López y Fernández, 2021).
- **Accesibilidad Tecnológica:** Se refiere a la capacidad de las personas con discapacidades para utilizar dispositivos electrónicos y plataformas digitales a través de tecnologías adaptadas, como lectores de pantalla y comandos de voz (Torres y Delgado, 2020).
- **Accesibilidad Universal:** Hace referencia al diseño de espacios, productos y servicios de manera que sean utilizables por todas las personas,

independientemente de su edad, discapacidad o cualquier otra condición (Palacios y Bariffi, 2021).

- **Adaptación Funcional:** Se refiere a la modificación de entornos y productos para facilitar su uso por personas con discapacidades, mejorando su autonomía y participación (Pérez y Contreras; 2021).
- **Barreras Arquitectónicas:** Se refiere a los obstáculos físicos en edificios y espacios públicos que impiden o dificultan el acceso y uso por parte de personas con discapacidad (Jiménez y Ramos, 2022).
- **Calidad del Servicio:** Se define por sus componentes, Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio como parte de una evaluación multidimensional (Hennig-Thurau, et al., 2022).
- **Diseño Inclusivo:** Se refiere a la creación de productos, servicios y entornos que sean accesibles para la mayor cantidad posible de personas, sin necesidad de adaptaciones o soluciones especializadas (Martínez y Gómez, 2023).
- **Movilidad Reducida:** Se refiere a las limitaciones físicas que afectan la capacidad de una persona para moverse fácilmente en su entorno, lo que exige la adaptación de espacios para asegurar su accesibilidad (Gómez y Martínez, 2022).
- **Señalización Accesible:** Consiste en la implementación de señales visuales, táctiles y auditivas que faciliten la orientación y el acceso de las personas con discapacidad en entornos físicos (Fernández y Sánchez, 2021).
- **Tecnologías Asistivas:** Son dispositivos y aplicaciones que permiten a las personas con discapacidad interactuar con su entorno de manera más efectiva, aumentando su independencia y acceso a servicios (López y Ortega, 2020).

2.3. Hipótesis

Hernández y Mendoza (2021) definen que una investigación de nivel descriptivo solo se enfoca en determinar las características de las variables, por lo tanto, no es necesario la formulación de hipótesis. En virtud a la cita precedente, en la presente tesis titulada *Propuesta de mejora de las condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC Ucayali, Yarinacocha, 2024*, no se planteó hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo.

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo:

El tipo de investigación fue cuantitativo.

Cuantitativo:

La metodología de tipo cuantitativo en esta tesis permite abordar el estudio mediante la recolección y análisis de datos numéricos sobre las condiciones de accesibilidad en la plataforma MAC-Ucayali, lo que facilita una medición objetiva de las percepciones y necesidades de personas vulnerables. Este enfoque cuantitativo es adecuado, ya que permite evaluar variables específicas de accesibilidad y calidad de servicio mediante encuestas y cuestionarios estructurados, generando resultados representativos que pueden ser generalizados a la población en estudio. Asimismo, este tipo de metodología permite analizar patrones, establecer relaciones entre variables y sustentar la propuesta de mejora con datos estadísticos sólidos, contribuyendo a identificar de forma precisa las áreas que requieren intervención para optimizar la calidad del servicio (Hernández et al., 2022).

Nivel

El nivel de investigación fue descriptivo – de propuesta.

Descriptivo:

El estudio se orientó a describir las características de las variables: Condiciones de accesibilidad y Calidad de servicio, por lo que el nivel de investigación fue descriptivo. Hernández et al., (2022) indicaron que una investigación de nivel descriptivo se enfoca en describir las características y rasgos de las variables de estudio.

Propuesta:

Las investigaciones de propuesta tienen como objetivo determinar detalles, características y perfiles de las personas, comunidades, grupos, procesos u otros fenómenos que se someten a un análisis con el objetivo de determinar su comportamiento o estructura

(Hernández et al., 2022). En la presente investigación, la propuesta está conformada por sugerencias que resultan de la investigación, orientado a dar solución a los problemas identificados respecto a las variables Condiciones de accesibilidad y Calidad de servicio de la plataforma MAC-Ucayali. Para los usuarios beneficiarios de la plataforma MAC-Ucayali, el impacto del plan de mejora es significativo. La optimización de las condiciones de accesibilidad y calidad de servicio generan un entorno más inclusivo, seguro y cómodo, incrementando su satisfacción y confianza en los servicios que reciben.

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal.

No experimental:

La presente investigación fue no experimental, debido a que en su desarrollo solo se basó en conceptos, sucesos y contextos, sin la intervención directa del investigador. En una investigación no experimental, las variables se observan en el estado actual de la investigación y no se controlan ni influyen en ellas (Hernández et al., 2022).

Transversal:

La presente investigación utilizó un diseño de corte transversal o transeccional porque los datos fueron recolectados en un solo momento y en un tiempo determinado específicamente en el año 2024. Fue una recopilación de datos simultánea. La descripción de las variables: Condiciones de accesibilidad y Calidad de Servicio, el respectivo análisis de su incidencia e interacción en un momento determinado fueron sus motivaciones (Hernández y Mendoza, 2021).

3.2. Población

Población

Sostiene que todos los elementos que forman parte de un grupo con características o especificaciones comunes predeterminadas constituyen una población. La población puede estar compuesta por personas y otras unidades, como casas, ventanas, tornillos, computadoras, historias clínicas, entre otras. La población es seleccionada por el investigador.

Para la presente investigación, la población para el estudio de las variables: Condiciones de accesibilidad y Calidad de servicio fue conformada por una población infinita de usuarios de la plataforma MAC-Ucayali (Martínez, 2021).

Muestra

Sierra (2021) definen que la muestra es un conjunto reducido de individuos, casos o elementos extraídos de una población mayor, que se selecciona siguiendo criterios determinados, con el propósito de hacer inferencias sobre esa población en función de los resultados obtenidos en el estudio.

Para el presente estudio, la muestra fue determinada mediante la aplicación de fórmula estadística para poblaciones infinitas.

Es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p^2}{e^2}$$

Donde:

N	Población	No se conoce
Z	Nivel de confianza	95% (1.96)
p	probabilidad de éxito	0.5
q	probabilidad de fracaso	0.5
e	Margen de error	5% (0.05)

Entonces:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.05^2} = 384.16$$

Como resultado, la muestra se conformó de 384 usuarios de la Plataforma MAC-Ucayali.

3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
Condiciones de Accesibilidad	Garantizar que los ciudadanos discapacitados tengan la misma oportunidad de utilizar el entorno físico, los medios de transporte, la información y las comunicaciones, así como otros servicios e instalaciones que están disponibles para el público en general o destinados a su uso (Tolentino, 2022)	Accesibilidad física	Cumplimiento	Likert	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Interés de autoridades		
			Facilidad		
		Accesibilidad en el transporte	Obstáculos		
			Discapacidad		
			Percepción		
		Accesibilidad a la información y comunicación	Conocimiento de la Ley		
			Lineamientos legales		
		Accesibilidad en servicios públicos y privados	Participación		

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
Calidad de servicio	La interacción entre el cliente y el proveedor de servicios, que considera aspectos funcionales (cómo se entrega) y técnicos (el resultado final), determina la calidad del servicio. El factor más importante para determinar si el servicio ha cumplido o superado las expectativas del cliente es su percepción (Grönroos, 2020).	Elementos intangibles	Imagen	Likert	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Atracción		
			Apariencia		
		Empatía	Servicio amable		
		Confiabilidad	Procedimientos formales		
			Confianza		
			Conformidad		
		Capacidad de respuesta	Coordinación		
			Oportunidad		
		Seguridad	Respeto privacidad		
			Actitud de servicio		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Sierra (2021) refiere que la encuesta es un método de recopilación de datos que permite obtener información mientras los hechos ocurren, no cuando ya han pasado. Para la presente investigación, los datos relacionados al comportamiento de las variables Condiciones de accesibilidad y Calidad de servicio se recopilaron a través de la técnica de encuesta realizada a la muestra determinada de usuarios de la Plataforma MAC-Ucayali, luego se procesaron en el campo estadístico y se presentaron los resultados.

Instrumento

Un instrumento de investigación es cualquier medio o herramienta que se utiliza para recolectar datos que permitan responder a las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos planteados. Según Hernández et al, (2022), los instrumentos de investigación son dispositivos que el investigador utiliza para recolectar información de manera sistemática, como cuestionarios, entrevistas, escalas de medición o guías de observación, dependiendo del tipo de estudio que se realice.

Para la presente investigación, se utilizaron dos instrumentos: un cuestionario para la variable Condiciones de accesibilidad con 9 preguntas y otro cuestionario para la variable Calidad de servicio de 12 preguntas en escala de Likert. (Anexo 4) Los instrumentos fueron validados por tres expertos en las ciencias administrativas, uno con grado de Doctor y dos con grado de Magister. La confiabilidad fue determinada por la prueba Alfa de Cronbach, obteniéndose coeficientes de 0.887 y 0.921 para las variables Condiciones de accesibilidad y Calidad de Servicio, respectivamente. (Anexo 5)

3.5. Método de análisis de datos

Los datos de la muestra poblacional del trabajo de campo fueron procesados mediante el análisis descriptivo para conocer sus características y poder interpretar su comportamiento. Para este proceso se emplearon diversas herramientas y programas informáticos que facilitaron cada etapa de la investigación. Microsoft Word fue utilizado para la elaboración de los avances correspondientes a cada una de las fases de la investigación, incluyendo el planteamiento del problema, la metodología, y la redacción del informe final. Este programa permitió la edición, corrección y formateo de documentos,

garantizando una adecuada presentación del contenido. Microsoft Excel fue fundamental para el manejo de los datos recopilados. La información obtenida fue tabulada y organizada en hojas de cálculo, lo que permitió realizar cálculos estadísticos básicos y representar los datos mediante tablas y figuras. Estas herramientas fueron clave para realizar un análisis cuantitativo, visualizar tendencias, y comprender mejor los resultados obtenidos. Microsoft PowerPoint se empleó para la elaboración de la presentación de la tesis en formato de diapositivas, utilizadas en la defensa del trabajo y en presentaciones parciales a lo largo del proceso de investigación. Esto permitió presentar de manera visual y ordenada los principales hallazgos, apoyándose en figuras, tablas y otros elementos que facilitaron la comprensión del proyecto por parte de la audiencia. Para la presentación de la versión final de la tesis, se utilizó el formato PDF, garantizando así la estabilidad del documento, su correcta visualización y una presentación profesional. El uso de este formato también permitió proteger la integridad de la tesis, evitando modificaciones accidentales al momento de compartirla. Para asegurar la originalidad del contenido y evitar similitudes con otras investigaciones, se empleó el programa Turnitin, que se encargó de analizar el texto completo y verificar posibles coincidencias con otras fuentes. Este proceso permitió realizar las correcciones necesarias y garantizar un trabajo auténtico, respetando los principios éticos de la investigación académica. Mendeley fue otra herramienta esencial para la correcta gestión de citas y referencias bibliográficas. Esta aplicación facilitó la organización de las fuentes utilizadas, el almacenamiento de artículos académicos y la inserción de citas en el formato requerido (APA).

3.6. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó siguiendo los principios éticos establecidos por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, conforme al Reglamento de Integridad Científica en la investigación v.001, actualizado por el Consejo Universitario en la Resolución N° 0676- 2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 28 de junio del 2024:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: Se garantizó el respeto, confianza, identidad y confidencialidad de los participantes, priorizando su dignidad y privacidad en todas las etapas del estudio. Los datos personales fueron tratados bajo estrictas políticas de confidencialidad para evitar cualquier uso indebido.

Cuidado del medio ambiente: Durante la investigación, se adoptaron medidas responsables para minimizar el impacto ambiental. Se priorizó la digitalización de documentos y el uso responsable de materiales de impresión. Los residuos generados fueron descartados adecuadamente, promoviendo una gestión ambientalmente sostenible y coherente con los principios de la investigación responsable.

Libre participación por propia voluntad: La participación fue totalmente voluntaria y respaldada por un consentimiento informado obligatorio, el cual detalló los objetivos, procedimientos y posibles implicancias del estudio. Esto aseguró que todos los participantes estuvieran plenamente informados y que su participación fuera autónoma y consciente.

Beneficencia y no maleficencia: El investigador mantuvo un comportamiento íntegro y honesto, con el compromiso de evitar cualquier daño o perjuicio a los participantes. Se tomaron precauciones para proteger el bienestar de todos los involucrados, asegurando que su experiencia en el estudio fuera positiva y beneficiosa.

Integridad y honestidad: La investigación fue conducida con un compromiso ético firme, cumpliendo con los deberes profesionales y la honestidad científica. La moral y la transparencia guiaron cada decisión, buscando siempre el bienestar de los participantes y la veracidad de los resultados.

Justicia: Se aplicó un principio de justicia y equidad en todas las fases de la investigación, garantizando un trato respetuoso y leal para todos los implicados. La equidad en el trato y la veracidad en la información fueron esenciales para asegurar que el estudio se desarrollara de manera justa, respetando los derechos y contribuciones de cada participante.

IV. Resultados

Variable 1. Condiciones de accesibilidad

Respecto al objetivo específico 1. Describir las características de accesibilidad física en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Tabla 1

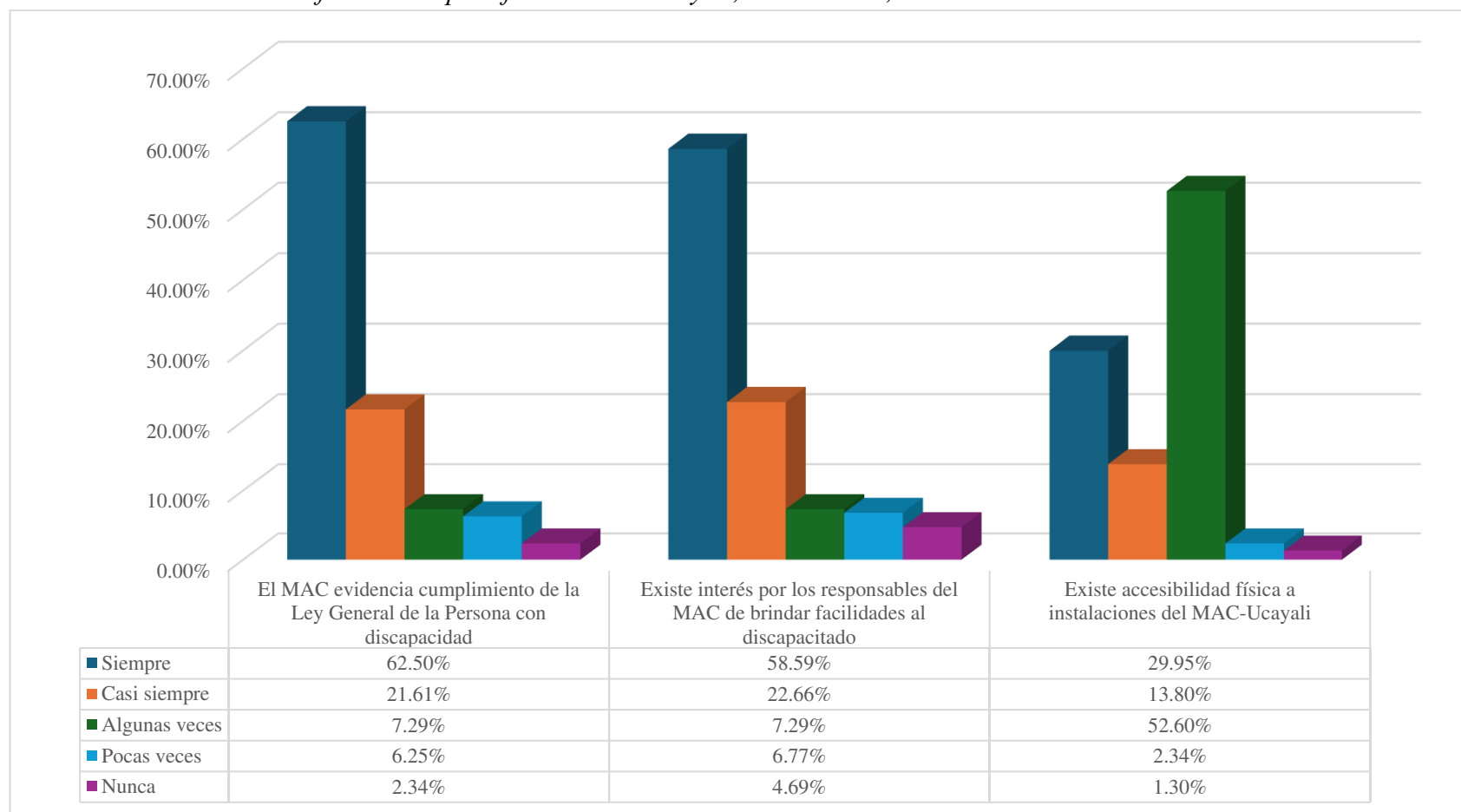
Características de accesibilidad física en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024

Accesibilidad física	n	%
El MAC evidencia cumplimiento de la Ley General de la Persona con discapacidad		
Siempre	240	62.50
Casi siempre	83	21.61
Algunas veces	28	7.29
Pocas veces	24	6.25
Nunca	9	2.34
Total	384	100.00
Existe interés por los responsables del MAC de brindar facilidades al discapacitado		
Siempre	225	58.59
Casi siempre	87	22.66
Algunas veces	28	7.29
Pocas veces	26	6.77
Nunca	18	4.69
Total	384	100.00
Existe accesibilidad física a instalaciones del MAC-Ucayali		
Siempre	115	29.95
Casi siempre	53	13.80
Algunas veces	202	52.60
Pocas veces	9	2.34
Nunca	5	1.30
Total	384	100.00

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Figura 1

Características de accesibilidad física en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de accesibilidad física en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Respecto al objetivo específico 2. Definir las características de accesibilidad en el transporte en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Tabla 2

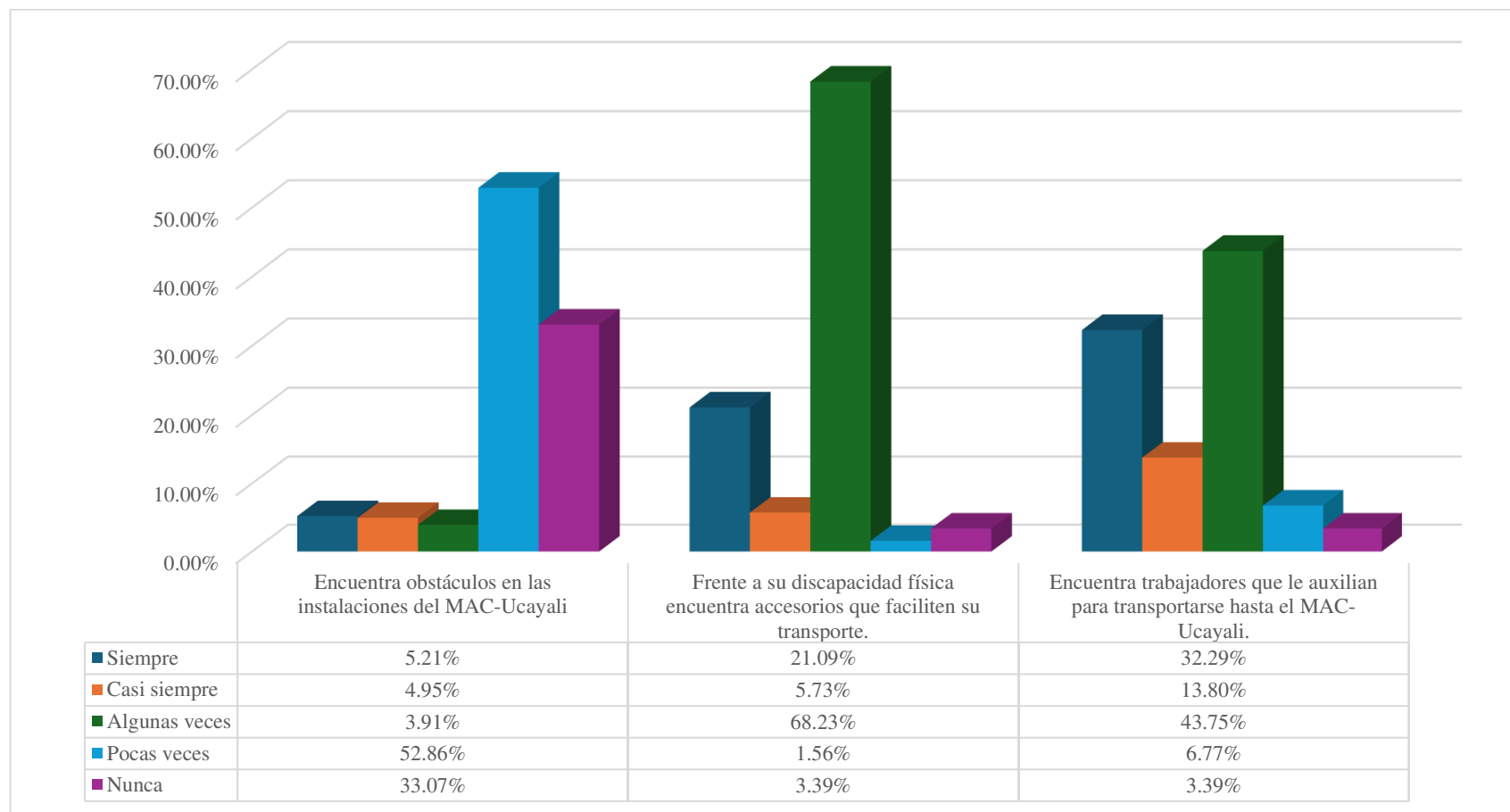
Características de accesibilidad en el transporte en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Accesibilidad en el transporte	n	%
Encuentra obstáculos en las instalaciones del MAC-Ucayali		
Siempre	20	5.21
Casi siempre	19	4.95
Algunas veces	15	3.91
Pocas veces	203	52.86
Nunca	127	33.07
Total	384	100.00
Frente a su discapacidad física encuentra accesorios que faciliten su transporte.		
Siempre	81	21.09
Casi siempre	22	5.73
Algunas veces	262	68.23
Pocas veces	6	1.56
Nunca	13	3.39
Total	384	100.00
Encuentra trabajadores que le auxilian para transportarse hasta el MAC-Ucayali.		
Siempre	124	32.29
Casi siempre	53	13.80
Algunas veces	168	43.75
Pocas veces	26	6.77
Nunca	13	3.39
Total	384	100.00

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Figura 2

Características de accesibilidad en el transporte en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de accesibilidad en el transporte en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Respecto al objetivo específico 3. Identificar las características de accesibilidad a la información y comunicación en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

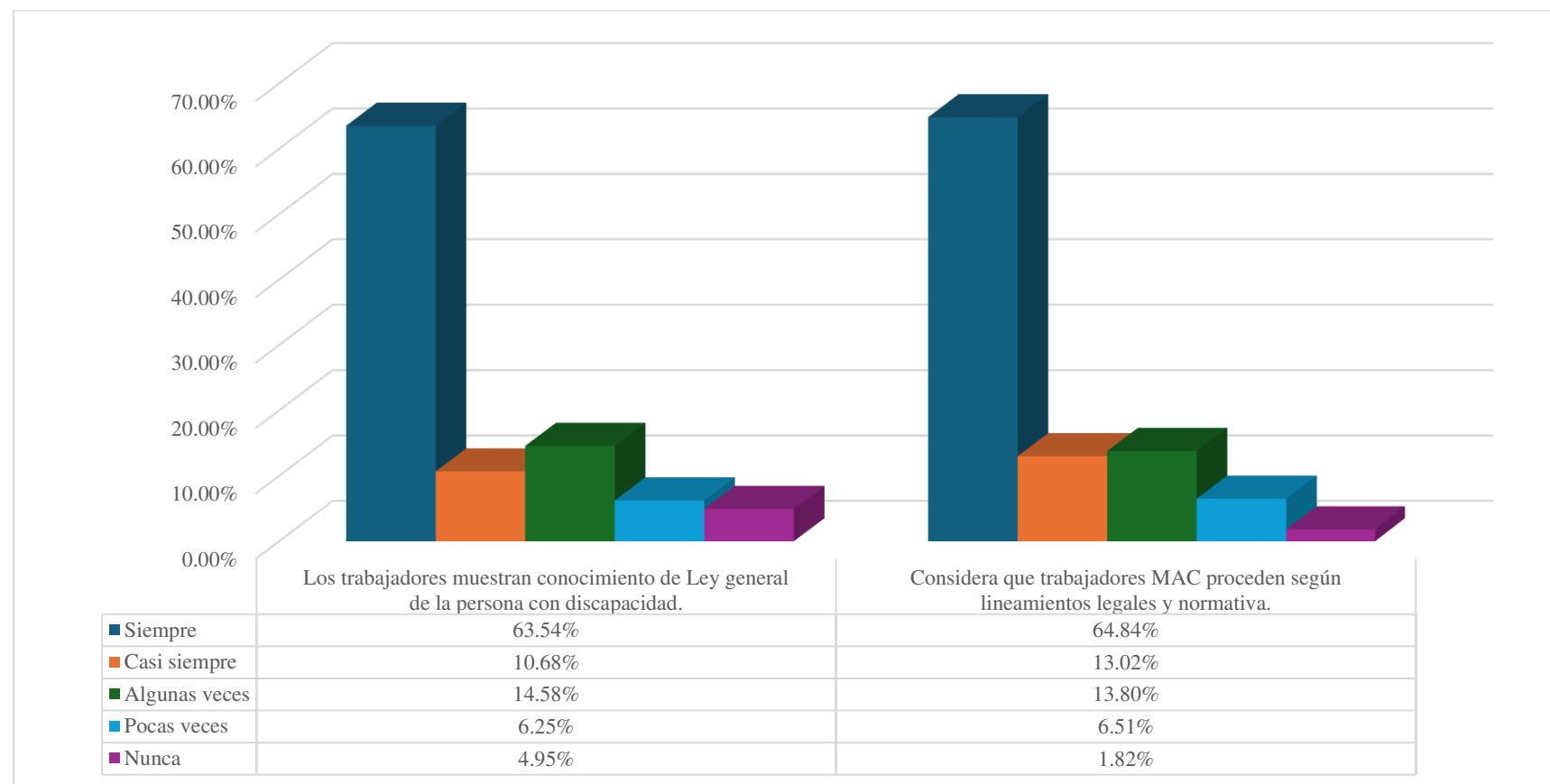
Tabla 3
Características de accesibilidad a la información y comunicación en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Accesibilidad a la información y comunicación	n	%
Los trabajadores muestran conocimiento de Ley general de la persona con discapacidad.		
Siempre	244	63.54
Casi siempre	41	10.68
Algunas veces	56	14.58
Pocas veces	24	6.25
Nunca	19	4.95
Total	384	100.00
Considera que trabajadores MAC proceden según lineamientos legales y normativa.		
Siempre	249	64.84
Casi siempre	50	13.02
Algunas veces	53	13.80
Pocas veces	25	6.51
Nunca	7	1.82
Total	384	100.00

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Figura 3

Características de accesibilidad a la información y comunicación en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de accesibilidad a la información y comunicación en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Respecto al objetivo específico 4. Determinar las características de accesibilidad en servicios públicos y privados en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

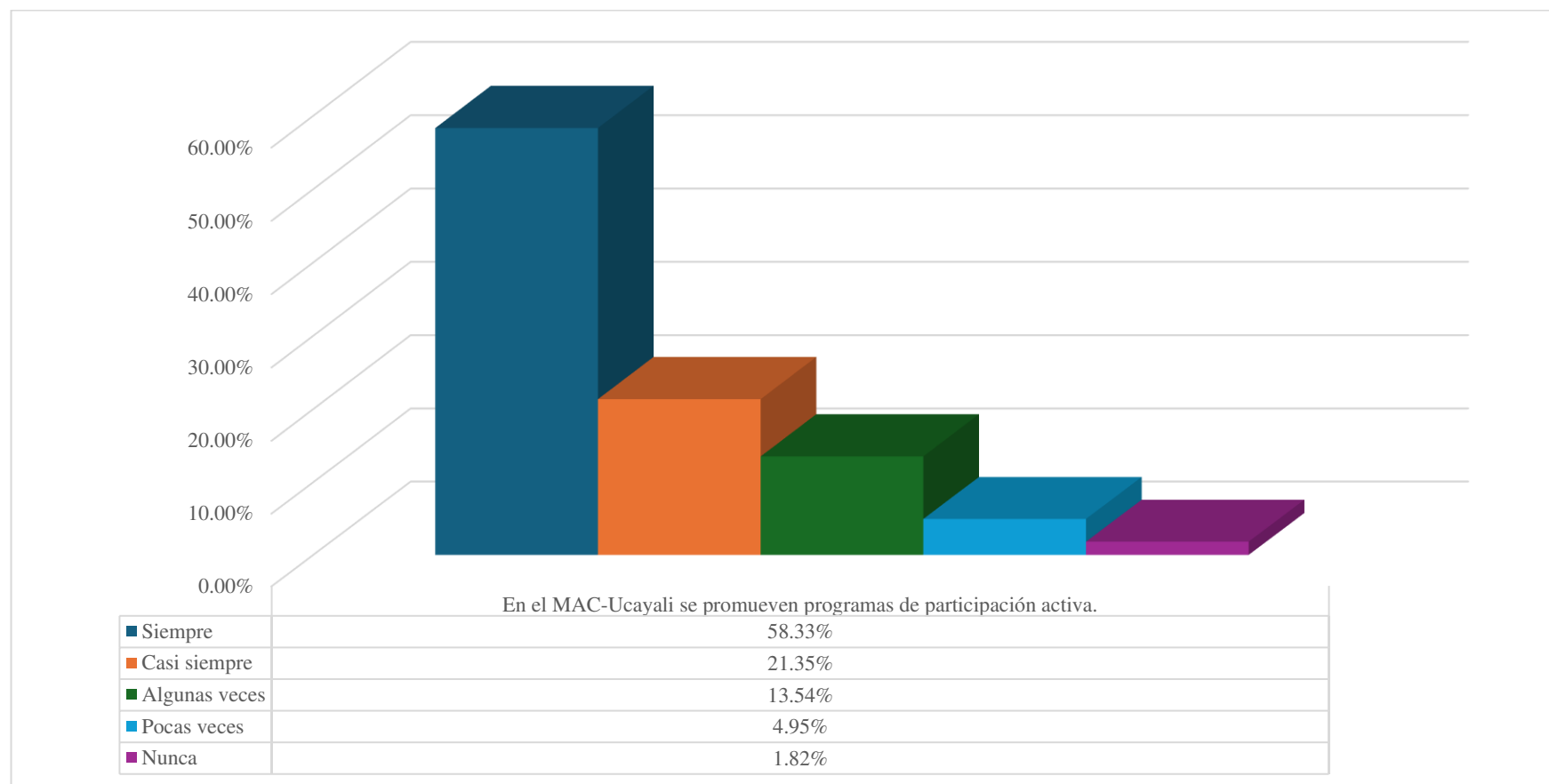
Tabla 4
Características de accesibilidad en servicios públicos y privados en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Accesibilidad en servicios públicos y privados	n	%
En el MAC-Ucayali se promueven programas de participación activa.		
Siempre	224	58.33
Casi siempre	82	21.35
Algunas veces	52	13.54
Pocas veces	19	4.95
Nunca	7	1.82
Total	384	100.00%

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Figura 4

Características de accesibilidad en servicios públicos y privados en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de accesibilidad en servicios públicos y privados en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Variable 2. Calidad de servicio

Respecto al objetivo específico 5. Definir las características de elementos tangibles en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Tabla 5

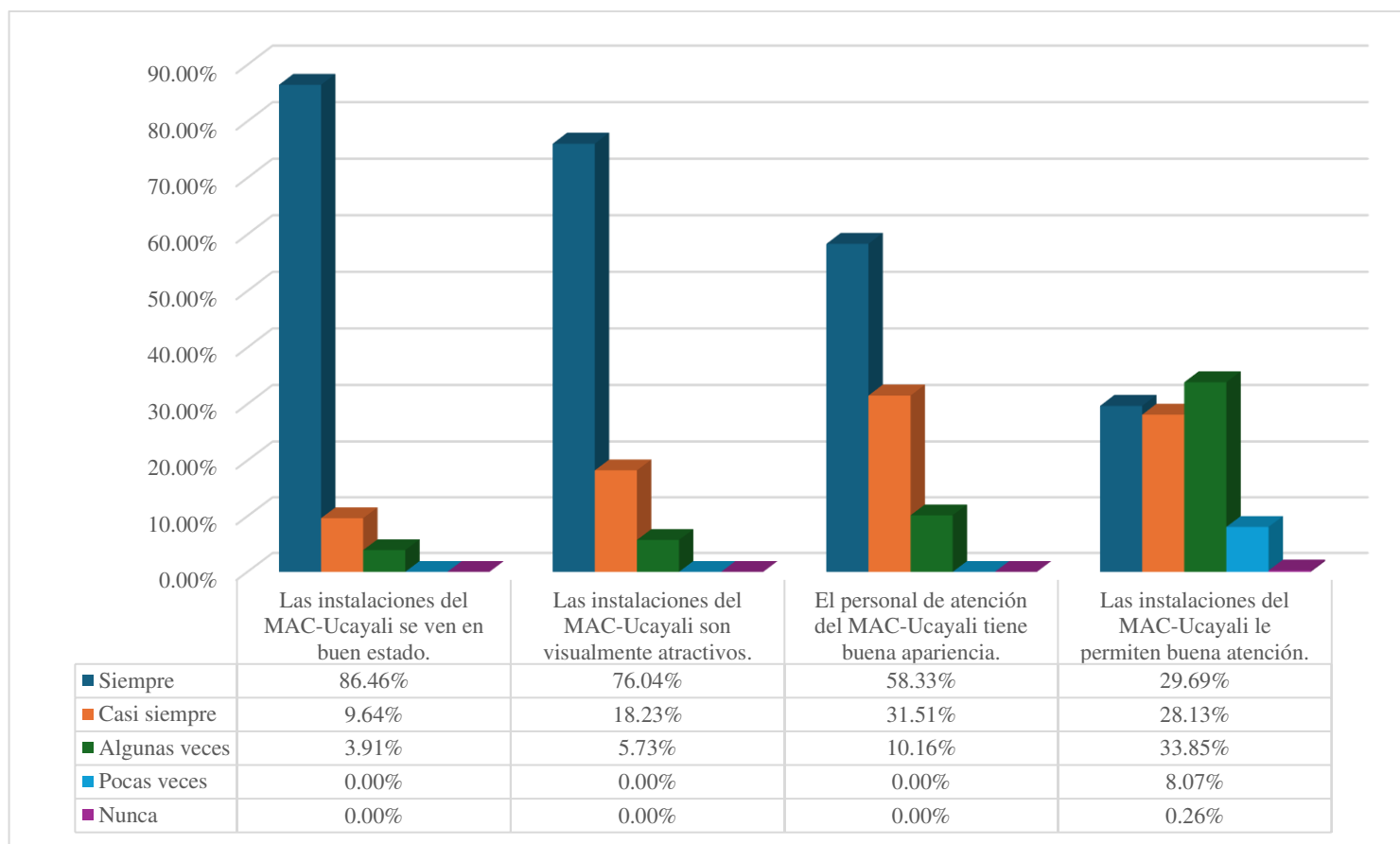
Características de elementos tangibles en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Elementos tangibles	n	%
Las instalaciones del MAC-Ucayali se ven en buen estado.		
Siempre	332	86.46
Casi siempre	37	9.64
Algunas veces	15	3.91
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	384	100.00
Las instalaciones del MAC-Ucayali son visualmente atractivos.		
Siempre	292	76.04
Casi siempre	70	18.23
Algunas veces	22	5.73
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	384	100.00
El personal de atención del MAC-Ucayali tiene buena apariencia.		
Siempre	224	58.33
Casi siempre	121	31.51
Algunas veces	39	10.16
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	384	100.00
Las instalaciones del MAC-Ucayali le permiten buena atención.		
Siempre	114	29.69
Casi siempre	108	28.13
Algunas veces	130	33.85
Pocas veces	31	8.07
Nunca	1	0.26
Total	384	100.00

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Figura 5

Características de elementos tangibles en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de elementos tangibles en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Respecto al objetivo específico 6. Describir las características de empatía en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

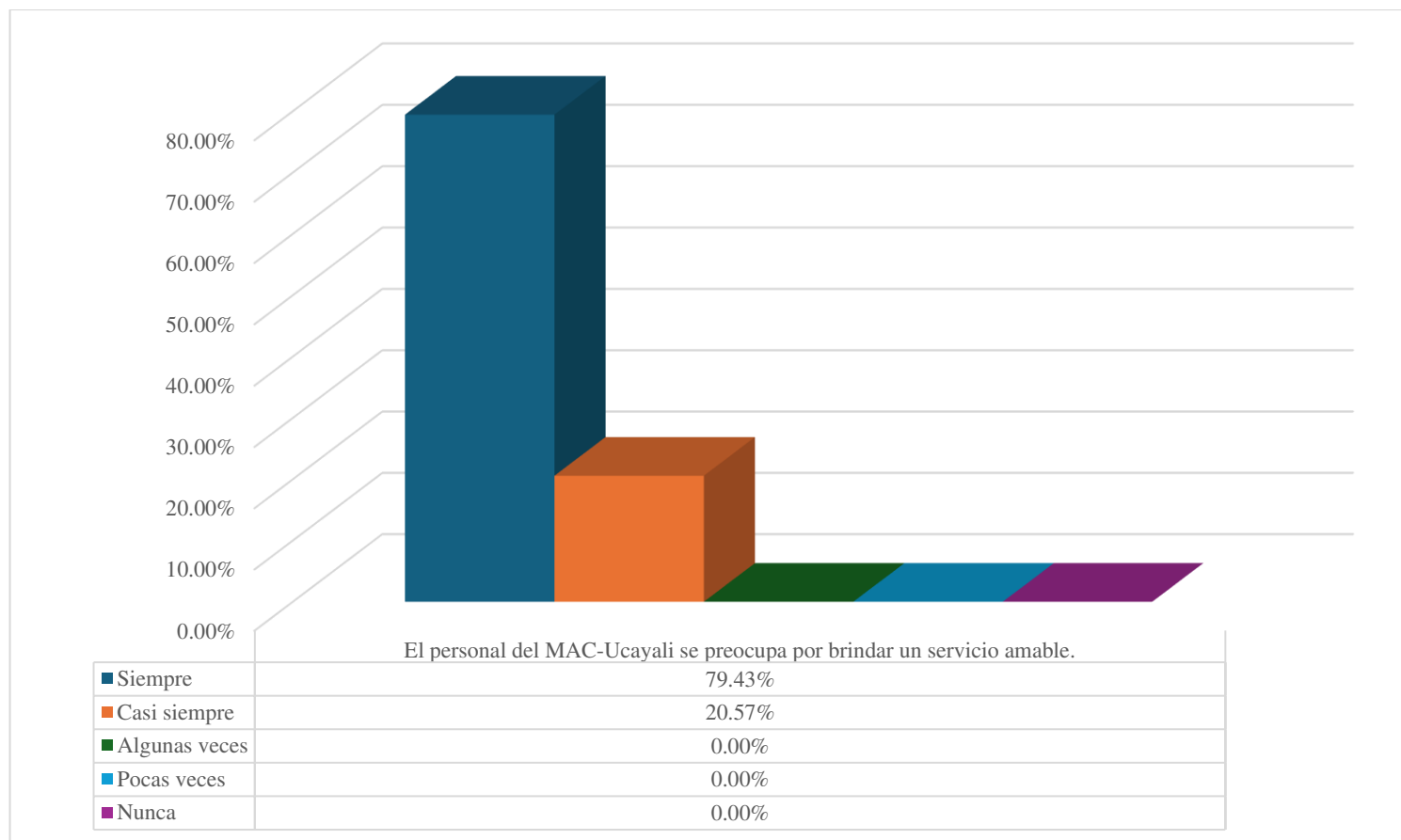
Tabla 6
Características de empatía en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Empatía	n	%
El personal del MAC-Ucayali se preocupa por brindar un servicio amable.		
Siempre	305	79.43
Casi siempre	79	20.57
Algunas veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	384	100.00

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Figura 6

Características de empatía en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de empatía en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Respecto al objetivo específico 7. Identificar las características de confiabilidad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Tabla 7

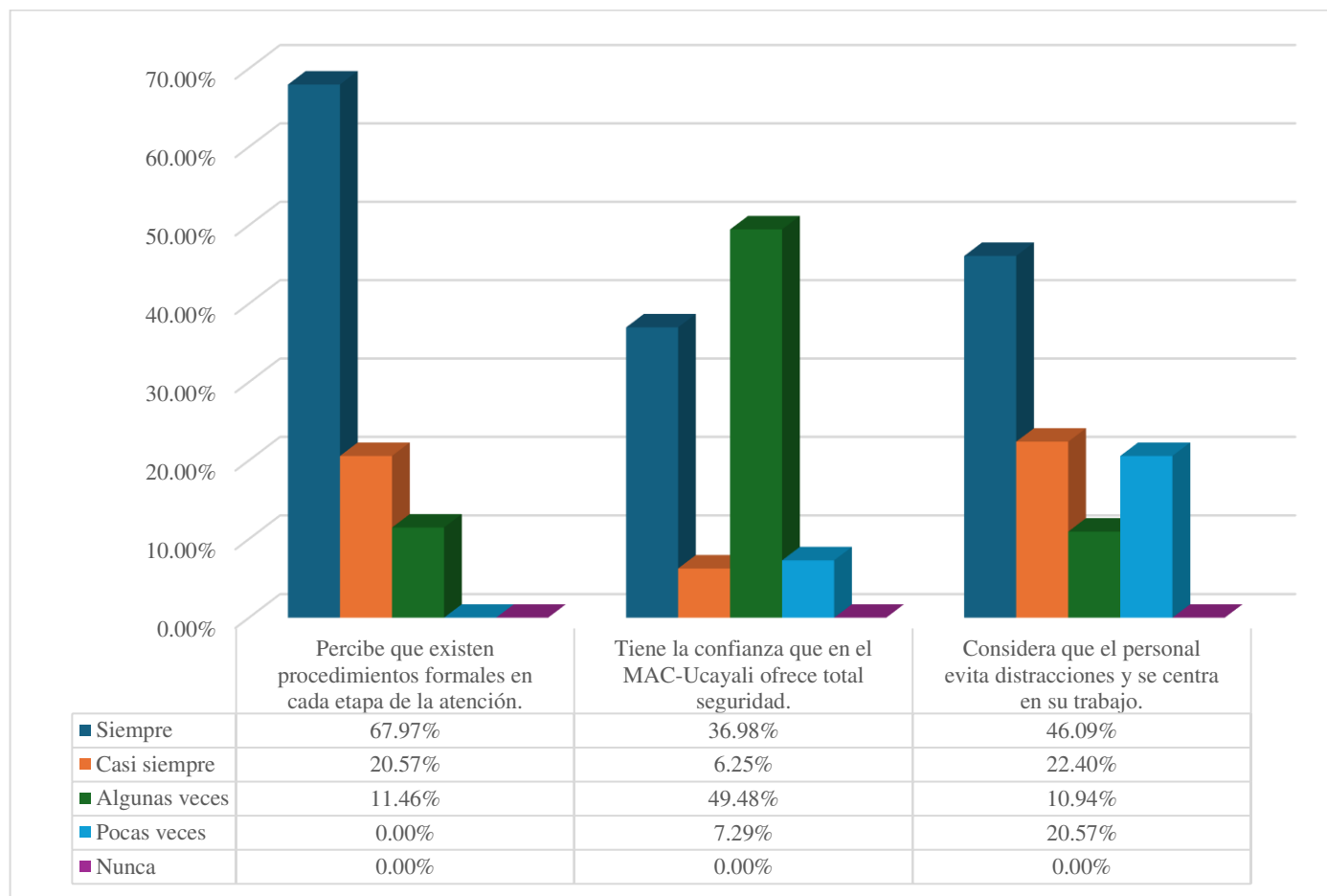
Características de confiabilidad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Confiabilidad	n	%
Percibe que existen procedimientos formales en cada etapa de la atención.		
Siempre	261	67.97
Casi siempre	79	20.57
Algunas veces	44	11.46
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	384	100.00
Tiene la confianza que en el MAC-Ucayali ofrece total seguridad.		
Siempre	142	36.98
Casi siempre	24	6.25
Algunas veces	190	49.48
Pocas veces	28	7.29
Nunca	0	0.00
Total	384	100.00
Considera que el personal evita distracciones y se centra en su trabajo.		
Siempre	177	46.09
Casi siempre	86	22.40
Algunas veces	42	10.94
Pocas veces	79	20.57
Nunca	0	0.00
Total	384	100.00

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Figura 7

Características de confiabilidad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de confiabilidad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Respecto al objetivo específico 8. Determinar las características de capacidad de respuesta en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

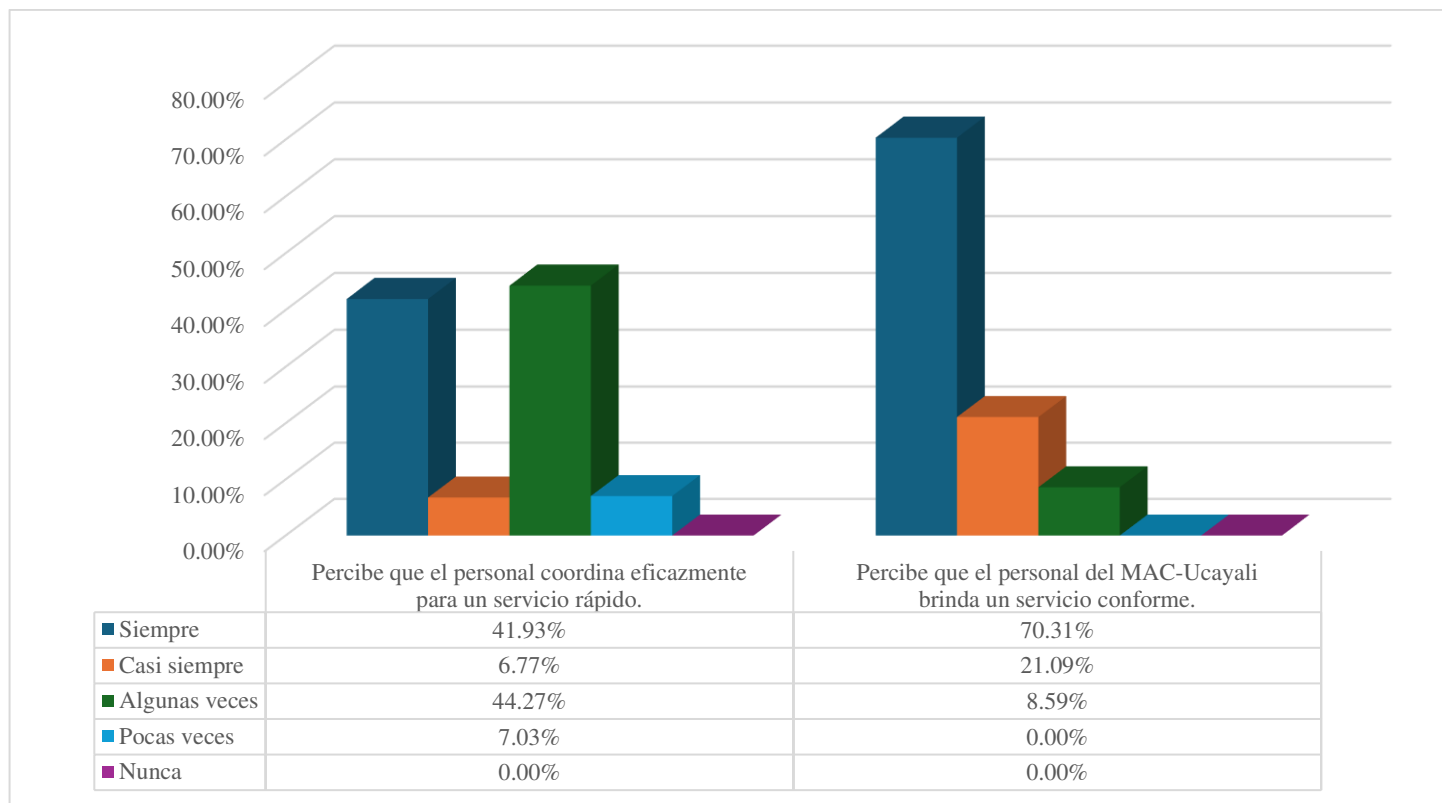
Tabla 8
Características de capacidad de respuesta en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Capacidad de respuesta	n	%
Percibe que el personal coordina eficazmente para un servicio rápido.		
Siempre	161	41.93
Casi siempre	26	6.77
Algunas veces	170	44.27
Pocas veces	27	7.03
Nunca	0	0.00
Total	384	100.00
Percibe que el personal del MAC-Ucayali brinda un servicio conforme.		
Siempre	270	70.31
Casi siempre	81	21.09
Algunas veces	33	8.59
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	384	100.00

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Figura 8

Características de capacidad de respuesta en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de capacidad de respuesta en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Respecto al objetivo específico 9. Definir las características de seguridad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

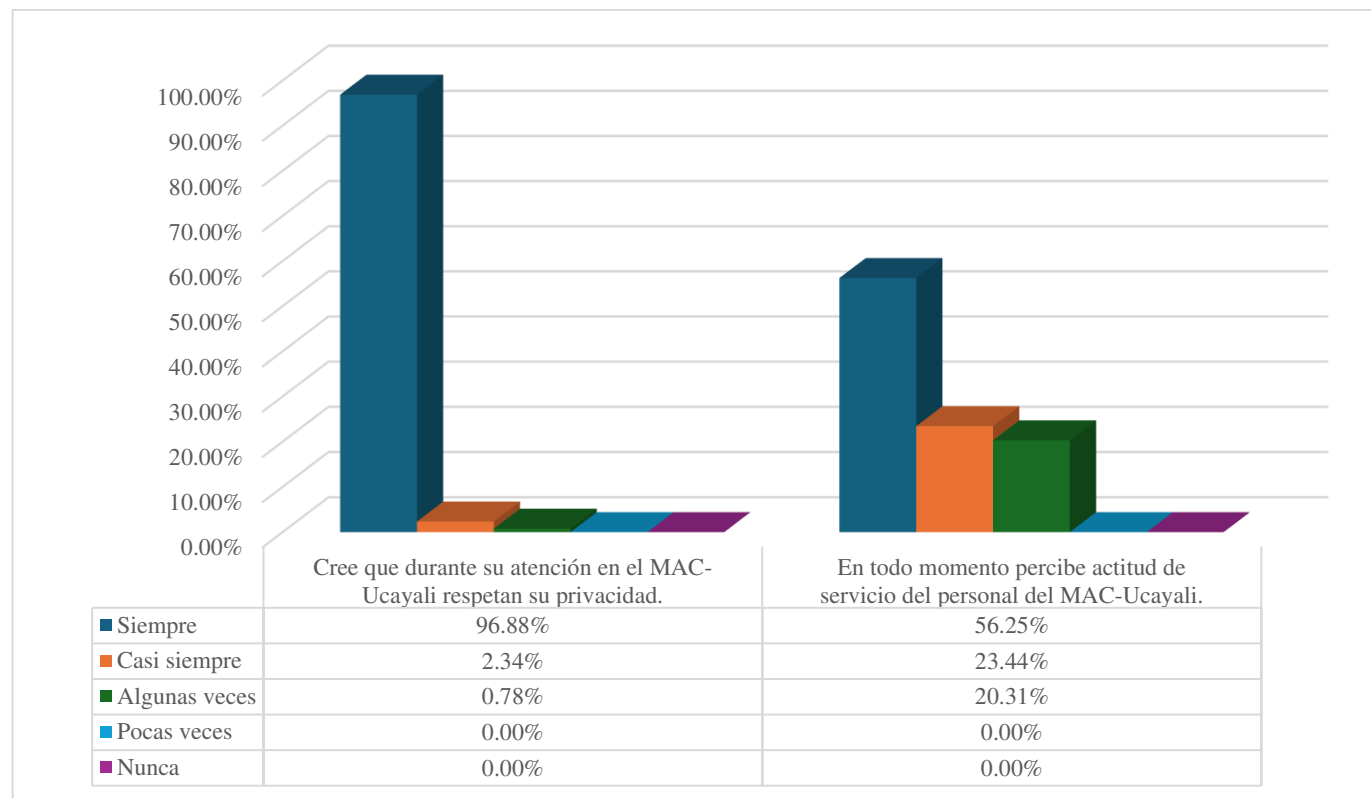
Tabla 9
Características de seguridad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Seguridad	n	%
Cree que durante su atención en el MAC-Ucayali respetan su privacidad.		
Siempre	372	96.88
Casi siempre	9	2.34
Algunas veces	3	0.78
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	384	100.00
En todo momento percibe actitud de servicio del personal del MAC-Ucayali.		
Siempre	216	56.25
Casi siempre	90	23.44
Algunas veces	78	20.31
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	384	100.00

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los usuarios de la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Figura 9

Características de seguridad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de seguridad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Respecto al objetivo específico 10. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Tabla 10

Propuesta de un plan de mejora de condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Condiciones de accesibilidad	Accesibilidad física	El 52.60% de los usuarios indicaron que algunas veces existe accesibilidad física a instalaciones del MAC - Ucayali.	Insuficiente adaptación de infraestructura para personas con movilidad reducida, como rampas y pasamanos.	Dificultades para que las personas vulnerables accedan a los servicios del MAC-Ucayali, generando exclusión y desigualdad.	Adaptación de infraestructura: Implementar rampas con inclinación adecuada y pasamanos en todas las entradas y salidas de las instalaciones del MAC-Ucayali para garantizar el acceso seguro y cómodo para personas con movilidad reducida.	Coordinar y equipo de trabajo	S/.3,000.00
			Falta de señalización clara y adecuada en las	Incremento en el tiempo necesario para que los	Señalización accesible: Colocar señales claras y		S/.3,000.00

			áreas de acceso para personas vulnerables.	usuarios vulnerables puedan acceder a las instalaciones, afectando la eficiencia del servicio.	visibles que indiquen las rutas de acceso, así como puntos específicos de asistencia para personas vulnerables.		
			Ausencia de personal capacitado para brindar asistencia a personas con discapacidades o movilidad limitada.	Percepción negativa sobre la calidad del servicio y la falta de inclusión en el acceso a las instalaciones.	Capacitación del personal: Capacitar al personal en atención inclusiva, con el fin de que estén preparados para brindar apoyo a los usuarios que lo necesiten.		
	Accesibilidad en el transporte	El 68.23% de los usuarios indicaron que algunas veces encuentran accesorios que faciliten su transporte.	Escasez de vehículos adaptados con rampas o elevadores para personas con movilidad reducida.	Infraestructura vial deficiente, como paraderos sin facilidades de acceso para personas con movilidad reducida.	Adaptación de vehículos: Incorporar vehículos adaptados con rampas o elevadores para facilitar el acceso de personas con movilidad	Coordinar y equipo de trabajo	S/2,500.00

					reducida, asegurando su comodidad y seguridad durante el transporte.		
			Falta de señalización adecuada para facilitar el acceso de personas vulnerables a los vehículos de transporte.	Percepción negativa sobre la calidad del servicio de transporte, afectando la satisfacción de los usuarios.	Señalización accesible: Implementar señalización adecuada en los paraderos y vehículos para facilitar la identificación de accesos para personas vulnerables.		S/.2,500.00
			Insuficiente capacitación de los conductores y personal de transporte sobre cómo asistir a personas con discapacidades.	Riesgo de accidentes o lesiones durante el acceso al transporte debido a la falta de infraestructura adaptada.	Capacitación del personal de transporte: Capacitar a los conductores y personal de transporte en atención inclusiva y técnicas de asistencia para		S/.2,500.00

					usuarios con discapacidades.		
		El 43.75% de los usuarios indicaron que algunas veces encuentran trabajadores que los auxilian para transportarse hasta el MAC-Ucayali.	Falta de personal designado específicamente para asistir a personas con movilidad reducida en el transporte hacia el MAC-Ucayali.	Limitación en la capacidad de personas vulnerables para llegar al MAC-Ucayali de manera segura y cómoda, afectando su acceso a los servicios.	Designación de personal de asistencia: Asignar personal específicamente para asistir a personas vulnerables en el transporte hacia el MAC-Ucayali, garantizando un apoyo constante y confiable.	Coordinar y equipo de trabajo	S/.0.00
			Capacitación insuficiente del personal sobre técnicas de asistencia para personas vulnerables.	Dependencia de la buena voluntad del personal para recibir asistencia, lo cual puede ser inconsistente y poco confiable.	Capacitación especializada: Implementar programas de capacitación continua para el personal en técnicas de asistencia y trato inclusivo a personas con		S/.3,500.00

					movilidad reducida.		
			Ausencia de protocolos claros para la asistencia de personas con movilidad reducida durante su transporte.	Percepción negativa sobre la calidad del servicio debido a la falta de asistencia estructurada para personas con movilidad reducida.	Establecimiento de protocolos de asistencia: Desarrollar y difundir protocolos claros que indiquen cómo se debe asistir a las personas con movilidad reducida durante su transporte hacia el MAC-Ucayali.		S/.3,500.00
Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	El 33.85% de los usuarios indicaron que algunas veces las instalaciones le permiten buena atención.	Deficiencia en el mantenimiento de las instalaciones, lo cual afecta su apariencia y funcionalidad.	Experiencia negativa de los usuarios al percibir que las instalaciones no están adecuadas para una atención de calidad.	Mantenimiento constante: Establecer un plan de mantenimiento periódico de las instalaciones para asegurar su buen estado, mejorando así la apariencia y funcionalidad de los espacios.	Coordinar y equipo de trabajo	S/.1,500.00

			Falta de equipamiento adecuado en las áreas de atención al público para brindar comodidad a los usuarios.	Incremento en la insatisfacción de los usuarios, afectando la imagen del servicio y la institución.	Modernización del equipamiento: Adquirir equipamiento y mobiliario moderno y adecuado para brindar mayor comodidad y satisfacción a los usuarios durante su atención.		S/.1,500.00
			Insuficiente modernización de las instalaciones para cumplir con los estándares de calidad necesarios.	Dificultad para brindar un servicio eficiente debido a la falta de equipamiento y mobiliario adecuado.	Renovación de infraestructura: Implementar mejoras en la infraestructura física, como la renovación de pisos, paredes y techos, para asegurar un ambiente agradable y seguro para los usuarios.		S/.1,500.00
	Confiabilidad	El 49.48% de los usuarios	Falta de medidas de seguridad	Percepción de inseguridad por	Implementación de sistemas de		S/.1,500.00

		indicaron que algunas veces tiene la confianza que el MAC-Ucayali ofrece total seguridad.	visibles y efectivas dentro y fuera de las instalaciones.	parte de los usuarios, lo cual afecta su confianza en el servicio proporcionado por el MAC-Ucayali.	seguridad: Instalar cámaras de vigilancia en áreas estratégicas dentro y fuera de las instalaciones para monitorear constantemente la seguridad.	Coordinar y equipo de trabajo	
			Insuficiente capacitación del personal en protocolos de seguridad y atención al usuario.	Disminución en la satisfacción de los usuarios debido a la falta de confianza en la seguridad de las instalaciones.	Capacitación en protocolos de seguridad: Capacitar al personal sobre los protocolos de seguridad, incluyendo cómo actuar en situaciones de emergencia y cómo asistir a los usuarios de manera segura.		S/.1,500.00
			Ausencia de sistemas de monitoreo continuo, como	Riesgo de incidentes de seguridad que pueden afectar	Comunicación de medidas de seguridad: Informar a los usuarios sobre las		S/.1,500.00

			cámaras de vigilancia y personal de seguridad.	tanto a los usuarios como al personal del MAC-Ucayali.	medidas de seguridad implementadas mediante señalización visible y campañas de comunicación, generando así una mayor confianza en la seguridad del lugar.		
	Capacidad de respuesta	El 44.27% de los usuarios indicaron que algunas veces percibe que el personal coordina eficazmente para un servicio rápido.	Falta de capacitación en técnicas de coordinación y gestión del tiempo para el personal.	Percepción de lentitud en el servicio, lo cual afecta la satisfacción de los usuarios con el MAC-Ucayali.	Capacitación en gestión del tiempo y coordinación: Capacitar al personal en técnicas de gestión del tiempo y coordinación efectiva para mejorar la rapidez en la atención de los usuarios.	Coordinar y equipo de trabajo	S/.1,500.00
			Procesos internos poco definidos, lo cual retrasa la capacidad de respuesta ante las	Incremento en los tiempos de espera de los usuarios, generando	Optimización de procesos internos: Revisar y redefinir los procesos internos para		S/.1,500.00

			solicitudes de los usuarios.	frustración e insatisfacción.	reducir el tiempo de respuesta, asegurando una mayor eficiencia en la prestación del servicio.		
			Insuficiente comunicación interna entre las áreas responsables de los servicios, generando demoras en la atención.	Imagen negativa de la calidad del servicio ofrecido, afectando la percepción general de los usuarios.	Mejora de la comunicación interna: Implementar mecanismos de comunicación interna más efectivos, como reuniones periódicas o sistemas de mensajería instantánea, para asegurar una mejor coordinación entre áreas.		S/.1,500.00
Total:							S/.37,000.00

V. Discusión

Respecto al objetivo específico 1: Describir las características de accesibilidad física en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

El MAC evidencia cumplimiento de la Ley general de la persona con discapacidad: El 62.50% de los usuarios indicaron que siempre el MAC evidencia cumplimiento de la Ley General de la persona con discapacidad (Tabla 1). Contrasta con los resultados del artículo científico de Masaquiza et al. (2023) titulado *Satisfacción del usuario en las agencias de matriculación vehicular: un acercamiento a la calidad del servicio en Ambato*. En dicho estudio el 75.0% de los encuestados manifestó que las instalaciones de las agencias de matriculación vehicular no eran cómodas ni accesibles, lo que contribuye a una percepción negativa sobre la calidad del servicio. Mientras que en MAC-Ucayali se evidencia un cumplimiento positivo hacia las necesidades de accesibilidad, en la investigación de Masaquiza et al. (2023) las deficiencias en la infraestructura reflejan una baja satisfacción del usuario, sugiriendo áreas de mejora críticas en términos de accesibilidad, calidad del servicio e infraestructura en las agencias evaluadas. Como aporte, se destaca la importancia de la accesibilidad física como un factor clave para la satisfacción del usuario, mostrando cómo su cumplimiento o falta impacta directamente en la calidad percibida de los servicios.

Existe interés por los responsables del MAC de brindar facilidades al discapacitado: El 62.50% de los usuarios indicaron que siempre existe interés por los responsables del MAC de brindar facilidades al discapacitado (Tabla 1). Al comparar se evidencia un contraste con los resultados del artículo científico de Vicuña et al. (2023) titulado *Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador – Ágora*. Mientras que en MAC-Ucayali se percibe un esfuerzo positivo por parte de los responsables para facilitar el acceso y apoyar a las personas con discapacidad, en el Cantón La Troncal la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos fue predominantemente negativa. El 75.0% de los encuestados en La Troncal consideró que la atención al usuario era deficiente, lo cual indica falta de interés o ineficiencia en el trato a los ciudadanos, lo que contrasta con el

interés percibido por los usuarios de la plataforma MAC. Como aporte, ambos estudios destacan la importancia de la atención y las facilidades otorgadas a los usuarios como un factor determinante en la evaluación de la calidad del servicio, sugiriendo que el interés y la dedicación de los responsables pueden impactar significativamente la percepción de los usuarios y la satisfacción general con los servicios públicos.

Existe accesibilidad física a instalaciones del MAC-Ucayali: El 52.60% de los usuarios indicaron que algunas veces existe accesibilidad física a instalaciones del MAC-Ucayali (Tabla 1). Al comparar este resultado se evidencia similitud con los resultados de la tesis de Flórez y Lerma (2022) *Diseño de la sede administrativa del INDERSANTANDER para el municipio de Bucaramanga con criterios de accesibilidad universal*, donde el 70.0% de los espacios carecían de adecuaciones para personas con movilidad reducida. Como aporte, se evidencia que la falta de cumplimiento de las adecuaciones físicas y cumplimiento de estándares de accesibilidad universal afecta la experiencia de los usuarios y evidencia la necesidad de realizar mejoras urgentes para asegurar un acceso inclusivo y eficiente.

Respecto al objetivo específico 2: Definir las características de accesibilidad en el transporte en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024

Encuentra obstáculos en las instalaciones del MAC-Ucayali: El 52.86% de los usuarios indicaron que pocas veces encuentran obstáculos en las instalaciones del MAC-Ucayali (Tabla 2). Al comparar este resultado con la tesis de Cadena y Zuleta (2020) titulada *Barreras de Accesibilidad Para las Personas en Condición de Discapacidad Motriz en la Universidad de Santander Sede Valledupar*, se evidencia un contraste donde el 75,0% de los encuestados reportó dificultades significativas para acceder a las instalaciones, incluyendo una falta de adecuaciones en baños y áreas comunes y problemas de accesibilidad en los ascensores. Además, se señaló la falta de señalización adecuada y la insuficiente capacitación del personal administrativo (60.0%), lo cual sugiere una situación mucho más crítica. Como aporte, se resalta la importancia de eliminar las barreras físicas y asegurar la accesibilidad inclusiva, lo cual lleva una necesidad urgente de mejorar la infraestructura y la capacitación del personal.

Frente a su discapacidad física encuentra accesorios que faciliten su transporte: El 68.23% de los usuarios indicaron que algunas veces encuentra accesorios

que facilitan su transporte dentro de las instalaciones del MAC (Tabla 2). Al comparar este resultado contrasta con la tesis de Carvajal (2020) titulada *Análisis de la accesibilidad espaciotemporal para personas en condición de discapacidad beneficiarias de los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social: Caso de estudio localidad de Engativá*. En el caso de MAC-Ucayali, la disponibilidad de accesorios que faciliten el transporte dentro de las instalaciones se percibe de manera ocasional, lo cual sugiere que existen ciertos elementos de apoyo, pero su disponibilidad no es consistente. Por otro lado, en el estudio de Carvajal, se identificaron múltiples barreras para las personas con discapacidad, donde el 70.0% de los encuestados señalaron dificultades significativas en el acceso físico a las instalaciones y el 55.0% mencionó problemas con el transporte público, además de la falta de capacitación del personal en temas de accesibilidad. Estos resultados reflejan una situación más crítica en términos de accesibilidad, donde la infraestructura y los servicios de apoyo son insuficientes para garantizar el acceso equitativo. Mientras que en MAC-Ucayali los usuarios encuentran ciertos accesorios de apoyo, aunque de manera limitada, en la investigación de Carvajal (2020) los problemas de infraestructura, transporte y atención son más marcados, indicando la necesidad de mejoras estructurales y capacitaciones más amplias para garantizar la inclusión y accesibilidad efectiva de las personas con discapacidad.

Encuentra trabajadores que le auxilian para transportarse hasta el MAC-Ucayali: El 43.75% de los usuarios indicaron que algunas veces encuentra trabajadores que le auxilian para transportarse hasta el MAC-Ucayali (Tabla 2). Este resultado contrasta con los resultados del artículo de Romero et al. (2020) titulado *Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud*. Mientras que en MAC-Ucayali menos de la mitad de los usuarios experimentan asistencia por parte del personal de manera ocasional, en el estudio de Romero et al., el 85.00% de los encuestados evaluó positivamente la actitud del personal, lo que indica una mayor disposición y compromiso del personal para asistir a los usuarios en el contexto de los centros de rehabilitación. Esta diferencia sugiere que la calidad del servicio y la actitud del personal en términos de apoyo directo a los usuarios varía entre ambos escenarios. En MAC-Ucayali, el nivel de asistencia es limitado, lo cual puede afectar la percepción de la accesibilidad y la experiencia de los usuarios, mientras que, en los centros de rehabilitación estudiados por Romero et al., la actitud del personal es un factor determinante para alcanzar altos niveles de satisfacción. Como aporte, se resalta la

importancia del apoyo del personal como un factor crucial para la satisfacción del usuario y la mejora en la calidad del servicio.

Respecto al objetivo específico 3: Identificar las características de accesibilidad a la información y comunicación en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Los trabajadores muestran conocimiento de la Ley general de las personas con discapacidad: El 63.54% de los usuarios indicaron que siempre los trabajadores del MAC-Ucayali muestran conocimiento de la Ley general de las personas con discapacidad (Tabla 3). Contrasta con los resultados de la tesis de Ayala (2023) titulada: *Propuesta de una metodología de estimación del confort ante vibraciones y esfuerzos a partir de un modelo numérico de persona con discapacidad motriz que se desplaza sobre infraestructura peatonal para evaluar la accesibilidad de espacios públicos*, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú. En el MAC-Ucayali, el resultado se enfoca en el conocimiento del personal, lo cual es crucial para la accesibilidad a la información y la calidad de la atención a personas con discapacidad. El hecho de que más de la mitad de los usuarios perciban un conocimiento adecuado por parte de los trabajadores sugiere una base sólida para brindar un servicio informado y acorde a las necesidades legales de las personas con discapacidad. Estos resultados indican que las infraestructuras peatonales no están adecuadamente adaptadas, ya que el 65.00% de los encuestados percibió incomodidad debido a las vibraciones y consideró elevado el esfuerzo físico para desplazarse, y encontró insuficiente la señalización. En contraste con el conocimiento del personal del MAC-Ucayali, estos resultados muestran que las barreras físicas en los espacios públicos pueden ser un obstáculo mayor para la accesibilidad de las personas con discapacidad, afectando directamente su confort y autonomía.

Considera que trabajadores MAC proceden según lineamientos legales y normativa: El 64.84% de los usuarios indicaron que siempre se puede dialogar abiertamente con su jefe (Tabla 3). Este resultado contrasta con los resultados de la tesis de Poma (2023) titulada *Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023* presentada en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. El 80% de los contribuyentes indicó que la información proporcionada era insuficiente y poco clara, lo cual evidencia una falta de comunicación

efectiva y transparencia en la atención al contribuyente. Esto contrasta con la situación en MAC-Ucayali, donde se observa un esfuerzo por parte del liderazgo para mantener una comunicación abierta, lo que probablemente contribuye a una mayor satisfacción y confianza en el servicio ofrecido.

Respecto al objetivo específico 4: Determinar las características de accesibilidad en servicios públicos y privados en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

En el MAC-Ucayali se promueven programas de participación activa: El 58.33% de los usuarios indicaron que siempre en el MAC-Ucayali se promueven programas de participación activa (Tabla 4). Este resultado contrasta con la tesis de Quenaya (2023) titulada *Afectación del derecho de accesibilidad de personas con discapacidad física en el entorno urbano y la eficiencia de la Ley N° 29973 en la Municipalidad Distrital de Huancarani, año 2023*, presentado en la Universidad Andina del Cusco que mostró que el entorno urbano de Huancarani presenta múltiples barreras de accesibilidad: el 80.00% de los encuestados consideró que las calles y aceras no estaban adaptadas, el 85.00% señaló deficiencias en los accesos a edificios públicos, y el 70.00% expresó dificultades con el transporte público. Estos resultados indican que en Huancarani la implementación de la Ley N° 29973 es insuficiente, lo cual limita significativamente la accesibilidad y participación de las personas con discapacidad física en el entorno urbano. En contraste con la situación de MAC-Ucayali, donde se promueven activamente programas inclusivos, la falta de adaptaciones y cumplimiento de normativas en Huancarani revela la necesidad de reforzar la implementación de medidas que aseguren una mayor inclusión y accesibilidad en espacios públicos. Ambos casos subrayan la importancia de la accesibilidad como un factor clave para garantizar la participación y los derechos de las personas con discapacidad.

Respecto al objetivo específico 5: Definir las características de elementos tangibles en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Las instalaciones del MAC-Ucayali se ven en buen estado: El 86.46% de los usuarios indicaron que siempre las instalaciones del MAC-Ucayali se ven en buen estado (Tabla 5). El resultado contrasta con los resultados de la investigación de Terán y Vargas

(2023) titulado *La calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021*, donde el 75.00% de los encuestados manifestó que la infraestructura no estaba en buen estado y la accesibilidad es limitada (60%), señala deficiencias notables en los elementos tangibles del servicio. Como aporte, estos resultados subrayan la importancia de mantener instalaciones en buen estado como un factor esencial para la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Las instalaciones del MAC-Ucayali son visualmente atractivos: El 76.04% de los usuarios indicaron que siempre las instalaciones del MAC-Ucayali son visualmente atractivos (Tabla 5). Estos resultados contrastan con la tesis de Rentería (2021) titulada *Análisis de infraestructura inclusiva y lineamientos de accesibilidad para las instituciones educativas de la ciudad de Tambogrande 2021*, presentada a la Universidad César Vallejo donde se mostró que las instituciones educativas de Tambogrande presentan múltiples deficiencias en términos de infraestructura inclusiva: el 70.00% de las instituciones no contaba con rampas adecuadas, carencia de baños adaptados, y falta de señalización inclusiva. Como conclusión, estos resultados sugieren que, si bien la apariencia es un componente importante, la inclusión y adecuación de la infraestructura también son fundamentales para brindar un entorno accesible y equitativo.

El personal de atención del MAC-Ucayali tiene buena apariencia: El 58.33% de usuarios indicaron que siempre el personal de atención del MAC-Ucayali tiene buena apariencia (Tabla 5). Al comparar este resultado contrasta con la tesis de Sánchez (2020) titulada *Estrategias de itinerarios peatonales para la accesibilidad urbana en la Avenida Balta del cercado de Chiclayo* presentada a la Universidad César Vallejo, se observan diferencias en los aspectos evaluados. En MAC-Ucayali, la buena apariencia del personal de atención es percibida positivamente por más de la mitad de los usuarios, lo cual contribuye a una imagen favorable del servicio y mejora la experiencia del usuario en términos de profesionalismo y presentación. En contraste, la tesis de Sánchez identificó múltiples deficiencias en la infraestructura urbana: el 80.00% de los encuestados señaló que las aceras no eran accesibles para personas con discapacidad, señalización peatonal era insuficiente, y falta de mobiliario urbano adaptado. Estos problemas evidencian la falta de adecuación de la infraestructura para garantizar una movilidad accesible y segura para todos los peatones. Mientras que en MAC-Ucayali se destaca la apariencia del personal como un elemento positivo, en la investigación de Sánchez (2020) se evidencia

que se requieren estrategias urgentes para mejorar la infraestructura y accesibilidad urbana.

Las instalaciones del MAC-Ucayali le permiten buena atención: El 33.85% de los usuarios indicaron que algunas veces las instalaciones del MAC-Ucayali le permiten buena atención (Tabla 5). Al comparar el resultado se evidencia similitud con los resultados de estudio de Masaquiza et al. (2023) titulado *Satisfacción del usuario en las agencias de matriculación vehicular: un acercamiento a la calidad del servicio en Ambato*, se evidencia una problemática similar en la percepción de la calidad de las instalaciones y su impacto en la atención; donde el 75.00% de los encuestados manifestó que las instalaciones no eran cómodas ni accesibles, y consideró inadecuada la calidad del servicio, lo que contribuyó a una baja satisfacción general. Ambos estudios reflejan que las deficiencias en la infraestructura y la comodidad de las instalaciones afectan negativamente la experiencia del usuario, destacando la necesidad de mejoras físicas para asegurar un entorno más adecuado y accesible que permita una atención de mayor calidad y una satisfacción del usuario más elevada.

Respecto al objetivo específico 6: Describir las características de empatía en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

El personal del MAC-Ucayali se preocupa por brindar un servicio amable: El 79.43% de los usuarios indicaron que siempre el personal del MAC-Ucayali se preocupa por brindar un servicio amable (Tabla 6). Al comparar el resultado con los resultados del estudio de Vicuña et al. (2023) titulado *Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador – Ágora*, se observa una diferencia significativa en la percepción del trato al usuario. En MAC-Ucayali, la mayoría de los usuarios perciben un alto nivel de empatía y amabilidad por parte del personal, lo cual contribuye positivamente a la experiencia del servicio y fomenta una relación cercana y satisfactoria entre el usuario y los trabajadores. En contraste, en La Troncal, el 75% de los usuarios consideró que la atención al usuario era deficiente, lo cual refleja una falta de empatía y preocupación por las necesidades del público, lo que contribuye a una percepción negativa de los servicios. Estos resultados resaltan la importancia de la empatía y el trato amable como elementos fundamentales para mejorar la satisfacción del usuario; mientras que en MAC-Ucayali estos factores se valoran como

fortalezas, en La Troncal se identifican como áreas críticas que requieren mejoras para alcanzar un nivel adecuado de calidad en el servicio público.

Respecto al objetivo específico 7: Identificar las características de confiabilidad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Percibe que existen procedimientos formales en cada etapa de la atención: El 67.97% de los usuarios indicaron que siempre perciben que existen procedimientos formales en cada etapa de la atención (Tabla 7). Al comparar este resultado, contrasta con los resultados de la tesis de Flórez y Lerma (2022) titulado *Diseño de la sede administrativa del INDERSANTANDER para el municipio de Bucaramanga con criterios de accesibilidad universal*, donde se observa una diferencia importante en la percepción de la estructura y formalidad en los servicios. En MAC-Ucayali, la mayoría de los usuarios perciben que hay procedimientos formales bien establecidos en cada etapa de la atención, lo cual contribuye a generar una sensación de seguridad y confianza en el servicio recibido. En cambio, la tesis de Flórez y Lerma evidenció que el 70.00% de los espacios del INDERSANTANDER carecían de adecuaciones para personas con movilidad reducida lo que refleja una falta de infraestructura adecuada y estándares claros para garantizar la accesibilidad y confiabilidad de los servicios administrativos. Mientras que MAC-Ucayali parece destacar por la percepción positiva de procesos formalizados, el caso del INDERSANTANDER requiere modificaciones urgentes para mejorar la accesibilidad y la estructura de los procedimientos, asegurando así una experiencia más confiable y eficiente para todos los usuarios. Estos resultados subrayan la importancia de contar con procedimientos claros y accesibilidad adecuada para lograr la confianza del usuario en los servicios públicos.

Tiene la confianza que en el MAC-Ucayali ofrece total seguridad: El 49.48% de los usuarios indicaron que algunas veces tienen la confianza que en el MAC-Ucayali les ofrecen total seguridad (Tabla 7). Al comparar el resultado existe similitud con los resultados de la tesis de Cadena y Zuleta (2020) titulada *Barreras de Accesibilidad Para las Personas en Condición de Discapacidad Motriz en la Universidad de Santander Sede Valledupar*; donde se identificaron barreras significativas que limitan la accesibilidad y la confianza de los usuarios: el 75.00% de los encuestados percibió dificultades para acceder a las instalaciones, por ejemplo los ascensores no eran accesibles, y afirmó que

el personal no estaba capacitado para atender sus necesidades. Estos resultados evidencian que la falta de adecuaciones y medidas de seguridad impacta negativamente en la confianza de los usuarios en ambos contextos, subrayando la necesidad de implementar mejoras para ofrecer un servicio más inclusivo y seguro.

Considera que el personal evita distracciones y se centra en su trabajo: El 46.09% de los usuarios indicaron que siempre el personal del MAC-Ucayali evita distracciones y se centra en su trabajo (Tabla 7). El resultado contrasta con los resultados de la tesis de Carvajal (2020) titulada *Análisis de la accesibilidad espaciotemporal para personas en condición de discapacidad beneficiarias de los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social: Caso de estudio localidad de Engativá*, presentada en la Universidad Nacional de Colombia, donde se revela que el 80.00% de los encuestados consideró que el personal no estaba capacitado en temas de accesibilidad, lo cual impacta negativamente en la calidad de la atención brindada a personas con discapacidad. Además, la falta de información clara y los horarios de atención inadecuados refuerzan la percepción de barreras significativas en la calidad del servicio. Mientras que en MAC-Ucayali el personal muestra un enfoque moderadamente positivo hacia el trabajo, en Engativá se identifican deficiencias importantes en la capacitación y actitud del personal, que afectan la accesibilidad y satisfacción de los beneficiarios. Como aporte, existe la importancia de la concentración y profesionalismo del personal como un componente esencial de la confiabilidad, donde la capacitación y claridad en la atención son fundamentales para lograr una experiencia inclusiva y satisfactoria.

Respecto al objetivo específico 8: Determinar las características de capacidad de respuesta en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Percibe que el personal coordina eficazmente para un servicio rápido: El 44.27% de los usuarios indicaron que algunas veces percibe que el personal del MAC-Ucayali coordina eficazmente para un servicio rápido (Tabla 8). Al comparar el resultado sobre la capacidad de respuesta en la plataforma MAC-Ucayali, donde el 44.27% de los usuarios indicó que algunas veces perciben que el personal coordina eficazmente para brindar un servicio rápido, con los resultados de la tesis de Ayala (2023) titulada: *Propuesta de una metodología de estimación del confort ante vibraciones y esfuerzos a partir de un modelo numérico de persona con discapacidad motriz que se desplaza sobre*

infraestructura peatonal para evaluar la accesibilidad de espacios públicos, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, se observan diferencias en la percepción de la eficiencia en el servicio y la adecuación de la infraestructura. En MAC-Ucayali, la respuesta del personal no siempre se percibe como eficaz, reflejando la necesidad de mejorar la coordinación para asegurar un servicio rápido y eficiente. Por otro lado, en la tesis de Ayala se evidenció que las infraestructuras peatonales presentan múltiples deficiencias: el 65% de los encuestados percibió incomodidad debido a las vibraciones, el 70% señaló un esfuerzo físico elevado para desplazarse, y el 75% consideró insuficiente la señalización. Ambos contextos subrayan la importancia de la capacidad de respuesta y la infraestructura adecuada para garantizar una experiencia positiva; mientras que MAC-Ucayali enfrenta desafíos en la coordinación del personal para agilizar la atención, las infraestructuras peatonales de Engativá presentan barreras físicas que afectan la movilidad y el confort de los usuarios. Estos resultados destacan que tanto la eficiencia en la respuesta del personal como la adecuación de las infraestructuras son esenciales para asegurar la accesibilidad y una experiencia satisfactoria para todos los usuarios.

Percibe que el personal del MAC-Ucayali brinda un servicio conforme: El 70.31% de los usuarios indicaron que siempre percibe que el personal del MAC-Ucayali brinda un servicio conforme (Tabla 8). El resultado contrasta con los resultados de la tesis de Poma (2023) titulada *Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023* presentada en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, en donde el 70.00%, de los encuestados calificó la calidad del servicio como regular. Además, los usuarios señalaron que la infraestructura y los recursos tecnológicos no eran adecuados para un servicio eficiente. Estos resultados sugieren que mientras en MAC-Ucayali la capacidad de respuesta del personal se percibe de manera positiva, en la institución tributaria se identifican deficiencias en la atención y en la infraestructura que limitan la calidad del servicio. Como aporte, las instituciones públicas deben contar permanentemente con un personal bien capacitado y recursos adecuados para garantizar una atención eficiente y satisfactoria a los usuarios.

Respecto al objetivo específico 9: Definir las características de seguridad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Cree que durante su atención en el MAC-Ucayali respetan su privacidad: El 96.88% de los usuarios indicaron que siempre considera que durante su atención en el MAC-Ucayali respetan su privacidad (Tabla 9). El resultado contrasta con los resultados de la tesis de Quenaya (2023) titulada *Afectación del derecho de accesibilidad de personas con discapacidad física en el entorno urbano y la eficiencia de la Ley N° 29973 en la Municipalidad Distrital de Huancaraní, año 2023*, presentado en la Universidad Andina del Cusco. En esta investigación, el 80.00% de las personas con discapacidad física consideró que las calles y aceras no estaban adaptadas a sus necesidades, y reportaron dificultades para utilizar el transporte público debido a la falta de adaptaciones. Estos resultados revelan que, mientras MAC-Ucayali garantiza la privacidad y seguridad de los usuarios durante la atención, en los ambientes de la Municipalidad Distrital de Huancaraní persisten barreras importantes que afectan el derecho de accesibilidad y limitan la inclusión de las personas con discapacidad física.

En todo momento percibe actitud de servicio del personal del MAC-Ucayali: El 56.25% de los usuarios indicaron que siempre en todo momento percibe actitud de servicio del personal del MAC-Ucayali (Tabla 9). El resultado contrasta con la investigación de Casapino y Palomino (2021) titulado *Accesibilidad peatonal para personas con movilidad reducida y discapacidad motriz en la plaza de armas, plaza regocijo y plaza San Francisco del centro histórico del Cusco*, el 80.00% de las personas con discapacidad motriz percibían dificultades significativas para desplazarse debido a la irregularidad del pavimento, mencionándose la falta de rampas adecuadas, lo que limita la movilidad segura y efectiva. Estos resultados reflejan que, mientras en MAC-Ucayali la actitud del personal es un punto fuerte que favorece la seguridad y la calidad de la atención, en Cusco las barreras físicas y la falta de adecuaciones en la infraestructura impiden garantizar una movilidad segura e inclusiva para las personas con discapacidad. Como aporte, ambos contextos subrayan la importancia de factores humanos e infraestructurales para asegurar un entorno seguro y accesible para todos los usuarios.

Respecto al objetivo específico 10: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Plan de mejora de clima organizacional para el desempeño laboral en la unidad de seguros del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2024

1. Datos generales

Institución: Centro MAC Ucayali

2. Misión

Acercar los servicios del Estado a los ciudadanos de la región, facilitando la realización de trámites de manera más rápida y en una sola sede.

3. Visión

Consolidarse como el espacio donde convergen servicios integrados del Estado y privados, brindando atención de calidad al ciudadano sin discriminación alguna.

4. Objetivos

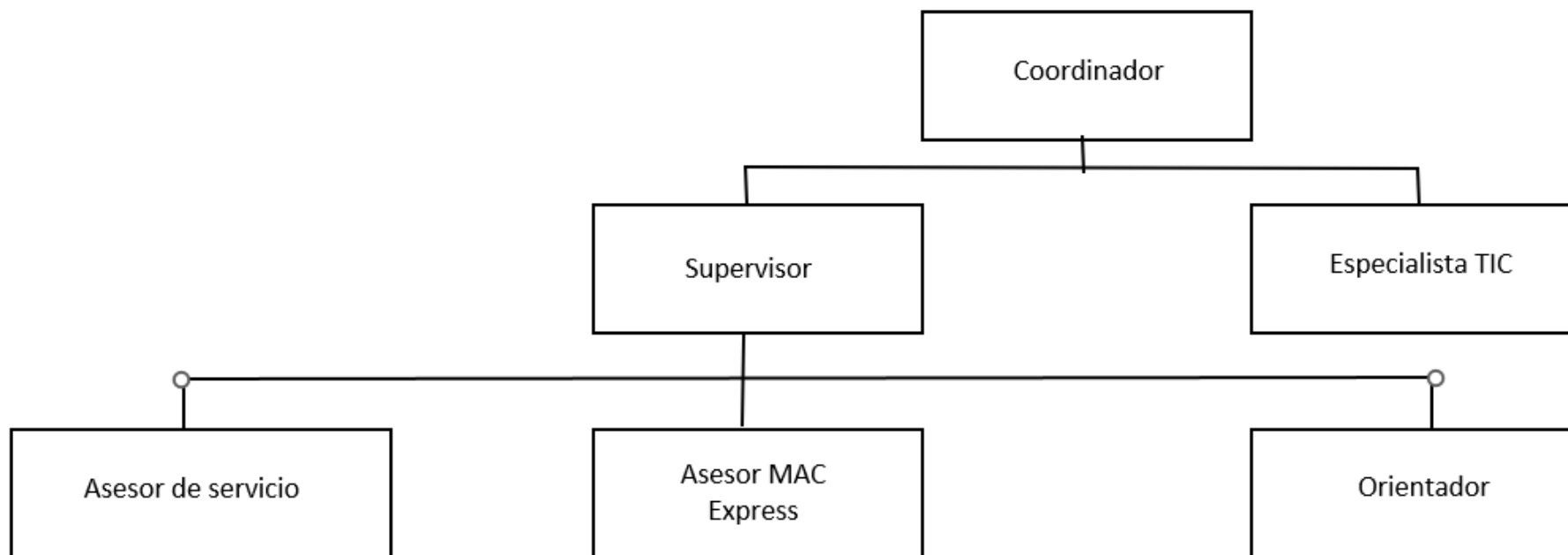
- **Brindar servicios integrados de diversas entidades públicas en un solo lugar**, facilitando a los ciudadanos la realización de más de 100 trámites y servicios en una única ubicación.
- **Mejorar la calidad y eficiencia en la atención al ciudadano**, ofreciendo un servicio rápido y de calidad que reduce los tiempos de espera y simplifica los procesos administrativos.
- **Promover la inclusión y accesibilidad en los servicios públicos**, asegurando que personas vulnerables y con movilidad reducida puedan acceder fácilmente a los servicios ofrecidos.
- **Fomentar la transparencia y confianza en la gestión pública**, proporcionando información clara y precisa sobre los servicios disponibles y los procedimientos necesarios para acceder a ellos.

5. Servicios

- Emisión y renovación del Documento Nacional de Identidad (DNI): Permite obtener, renovar o solicitar el duplicado del DNI de manera rápida y sencilla.
- Trámites de licencia de conducir: Incluye la emisión, duplicado, revalidación y recategorización de licencias de conducir sin complicaciones.
- Registro civil: Realiza la inscripción, obtención y duplicado de partidas de nacimiento, matrimonio y defunción.
- Certificados de antecedentes: Permite solicitar certificados de antecedentes penales y policiales con tiempos de respuesta rápidos y eficientes.
- Apostilla y legalización de documentos: Ofrece servicios de apostillado y legalización de documentos emitidos en el extranjero, sin límite en la cantidad de documentos por persona.

6. Organigrama de la institución

Organigrama de la Plataforma MAC-Ucayali



6.1.Descripción de cargo

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	Coordinadora del MAC-Ucayali
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Titulado Universitario en Administración, Economía, Psicología, Comunicación, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas o carreras afines por la formación. Conocimientos en Ley de Contrataciones del Estado, Modernización de la Gestión Pública.
Habilidades	• Liderazgo. • Planificación. • Orientación al servicio. • Comunicación efectiva. • Orientación a resultados.
Funciones:	• Cumplir con los lineamientos, directrices, normativas y regulaciones de toda índole establecidas por la SGP- PCM a través de la SSCS, orientadas a la gestión de los Centros MAC. • Planificar la gestión del Centro MAC, realizando el diagnóstico situacional y análisis de los resultados de la operación con base en indicadores, según las directivas establecidas por la SGP-SSCS, y en coordinación con el Supervisor. • Gestionar el cumplimiento de los procesos, procedimientos, formatos y plantillas, y el registro adecuado y oportuno de la información por parte del personal del Centro MAC, en el marco de la gestión por procesos, con la finalidad de contribuir al logro de los objetivos. • Gestionar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios establecidos con las entidades participantes, en el marco de los acuerdos suscritos y normas relacionadas vigentes. • Promover y coordinar la preparación y mejora de competencias constante del personal del Centro de Mejor Atención al Ciudadano, (mediante el desarrollo de acciones y actividades de capacitación u otros). • Proponer acciones complementarias o que mejoren la atención en las Plataformas (ampliación, adición o supresión de alguna actividad) e informarlo a instancias superiores para su aprobación según corresponda; así como proponer las estrategias que permitan lograr la mejora continua de los procesos. • Formular los requerimientos de expansión del Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC) respecto al personal, recursos u otros pertinentes con el sustento respectivo; a fin de contribuir a la eficiencia de la Gestión.

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	Especialista calidad de procesos
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Bachiller en Administración, Derecho, Psicología, Economía, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas o carreras afines por la formación.
Habilidades	• Capacidad de gestión. • Capacidad analítica. • Orientación al servicio. • Comunicación efectiva. • Trabajo en equipo. • Responsabilidad.
Funciones:	• Supervisar las actividades relacionadas a la atención al ciudadano, gestión por procesos y el desempeño en el servicio del personal del Centro MAC, en el marco de las normas y procedimientos definidos para garantizar estándares de calidad de la atención. • Verificar la correcta ejecución de los servicios, intervenir cuando sea necesario y actuar en casos imprevistos durante las actividades de atención al ciudadano para mantener la calidad del servicio. • Supervisar la correcta implementación de los módulos de atención, asegurando la disponibilidad de formatos y materiales informativos para los usuarios; así mismo, asignar al equipo MAC y asesores de servicio, en lo que corresponda, los útiles, material de oficina y espacio de trabajo requeridos. Así también, monitorear las condiciones del ambiente de trabajo, infraestructura y disponibilidad general del servicio. • Supervisar y dar seguimiento al desarrollo de la matriz de procesos y procedimientos establecidos para el Centro MAC y documentación técnica relacionada, en el marco de la gestión de procesos; así, como coadyuvar a la mejora continua del mismo. • Desarrollar y dar seguimiento a los procesos y procedimientos que por función les corresponde, en el marco de la gestión por procesos del Centro MAC, conforme la matriz y documentación técnica respectiva (fichas técnicas, flujogramas, indicadores, formatos y plantillas).

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	Encargado de Tecnologías de información y comunicación
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática o carreras afines.
Habilidades	• Capacidad de gestión. • Orientación al servicio. • Responsabilidad. • Comunicación efectiva. • Trabajo en equipo.
Funciones:	• Supervisar y realizar la actualización de las versiones de software y de los aplicativos utilizados en el Centro • MAC; de ser el caso, previa coordinación con las entidades participantes y encargados de soporte técnico. • Realizar y mantener actualizado el registro de control de activos del Centro MAC. • Proponer los requerimientos de compras de hardware y software, además de coordinar su instalación y mantenimiento con los proveedores; realizando pruebas con los equipos y software recibidos. • Realizar el seguimiento y evaluación de los sistemas de información del Centro MAC. • Programar, realizar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones informáticas, de comunicaciones y electrónicas, y demás equipos asignados al Centro MAC, tales como aire acondicionado, entre otros. • Desarrollar y dar seguimiento a los procesos y procedimientos que por función les corresponde, en el marco de la gestión por procesos del Centro MAC, conforme la matriz y documentación técnica respectiva (fichas técnicas, flujogramas, indicadores, formatos y plantillas). • Coordinar con los responsables TIC de las entidades administradoras o participantes las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo del software y equipos de cada entidad. • Administrar los puntos de red y monitorear las pérdidas del sistema en el ambiente de informática que puedan causar impacto en la atención al ciudadano.

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	Orientadores
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Egresado de educación superior universitaria o tecnológica en Psicología, Economía, Administración, Marketing, Comunicación y afines.
Habilidades	• Orientación al servicio. • Responsabilidad. • Comunicación efectiva. • Trabajo en equipo. • Comportamiento ético. • Manejo de conflictos.
Funciones:	• Brindar atención al ciudadano cumpliendo el protocolo de atención establecido. • Brindar orientación en la identificación del servicio que requiera el ciudadano, verificar que cumpla con los requisitos solicitados según trámite a realizar, indicarle el módulo de atención respectivo y anticiparle el tiempo aproximado de espera. • Distribuir el respectivo turno de atención, mediante acción manual o sistema informático. • Observar la condición del ciudadano para la atención preferente según lo previsto en la ley y distribuir el turno específico para este fin. • Orientar al/la ciudadano/a en el sistema de colas y la llamada de los turnos durante la espera para la atención en el módulo del servicio requerido. • Proporcionar información (folletos, formatos y formularios) sobre los servicios que se brinda en los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (Centros MAC) al/la ciudadano/a.

Información General del Puesto	
Nombre del puesto:	Asesores de servicio
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Bachiller en Administración o Derecho, o Economía o Marketing o Ciencias de la Comunicación o Derecho o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas o carreras afines en la formación
Habilidades	• Orientación al servicio. • Responsabilidad. • Comunicación efectiva. • Trabajo en equipo. • Comportamiento ético. • Manejo de conflictos.
Funciones:	• Brindar asesoría al/la ciudadano/a en el uso y manejo de los servicios digitales brindados en el canal de atención mixto MAC Express. • Brindar orientación en la identificación del servicio que requiera el ciudadano, verificar que cumpla con los requisitos solicitados según trámite a realizar en el canal de atención mixto MAC Express. • Registrar los datos del ciudadano para la realización del trámite a través del canal de atención mixto MAC Express. • Elaborar un reporte de las atenciones brindadas mensualmente y elevar al supervisor de Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC). • Proponer la incorporación de nuevos servicios digitalizados por las Entidades para actualizar los servicios en el canal de atención mixto MAC Express. • Brindar los servicios y trámites que en el marco de lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento del Decreto legislativo N° 1211 han sido materia de delegación de competencias o encargo de gestión por entidades públicas a favor de la Secretaría de Gestión Pública; conforme a los lineamientos que se establezcan.

7. Diagnostico general

Análisis externo Análisis interno	Oportunidades (O) O1. Crecimiento de la demanda de servicios para personas vulnerables. O2. Alianzas con instituciones públicas y privadas para mejorar la accesibilidad. O3. Programas gubernamentales enfocados en la inclusión social. O4. Innovaciones tecnológicas aplicables a la mejora de la accesibilidad. O5. Mayor conciencia social sobre la importancia de la accesibilidad. O6. Disponibilidad de fondos públicos y privados para proyectos inclusivos.	Amenazas (A) A1. Creciente competencia de otras instituciones con mejores condiciones de accesibilidad. A2. Reducción en el presupuesto destinado a mejoras de infraestructura. A3. Cambios en la normativa que puedan limitar la disponibilidad de recursos. A4. Percepción negativa de los usuarios debido a fallos en la atención. A5. Desastres naturales que puedan afectar la infraestructura existente. A6. Falta de apoyo político para la implementación de proyectos de accesibilidad.
Fortalezas (F) F1. Personal con experiencia en atención al público. F2. Instalaciones ubicadas en una zona accesible. F3. Buen reconocimiento de la institución por parte de la comunidad. F4. Procesos estandarizados para la atención al usuario. F5. Presencia de personal comprometido con la mejora continua. F6. Utilización de tecnologías para la gestión de usuarios.	Estrategias FO FO1: Aprovechar el compromiso del personal y las alianzas con instituciones públicas y privadas para implementar proyectos de inclusión que mejoren la accesibilidad en las instalaciones. (F5, O2) FO2: Usar la experiencia del personal en atención al público y las innovaciones tecnológicas disponibles para mejorar los procesos estandarizados, haciendo más eficiente la atención a personas vulnerables. (F1, O4)	Estrategias FA FA1: Utilizar el reconocimiento de la institución y la experiencia del personal para gestionar alianzas con otras organizaciones y asegurar recursos que permitan enfrentar la competencia y mejorar la accesibilidad. (F1, F3, A1) FA2: Implementar tecnologías de gestión de usuarios para optimizar los recursos financieros y reducir el impacto de la reducción presupuestaria, mejorando así la calidad del servicio ofrecido. (F6, A2)
Debilidades (D) D1. Falta de capacitación continua en atención inclusiva. D2. Infraestructura insuficiente para personas con movilidad reducida. D3. Procesos internos burocráticos que ralentizan la atención. D4. Comunicación interna deficiente entre las áreas de atención. D5. Escasez de recursos financieros para mejoras en infraestructura. D6. Personal limitado para brindar asistencia a usuarios vulnerables.	Estrategias DO DO1: Buscar fondos públicos y privados para solventar la escasez de recursos financieros y así mejorar la infraestructura para personas con movilidad reducida. (D5, O5) DO2: Aprovechar los programas gubernamentales de inclusión social para capacitar al personal y mejorar la asistencia a usuarios vulnerables, fortaleciendo así el servicio brindado. (D2, O3)	Estrategias DA DA1: Desarrollar programas de capacitación continua para el personal con el fin de reducir la percepción negativa de los usuarios y enfrentar la competencia de otras instituciones. (D1, A4) DA2: Mejorar la comunicación interna entre las áreas de atención para evitar retrasos en la prestación del servicio, minimizando el impacto de los cambios normativos y la falta de apoyo político. (D4, A3)

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causas	Consecuencias
Accesibilidad física	El 52.60% de los usuarios indicaron que algunas veces existe accesibilidad física a instalaciones del MAC -Ucayali.	Insuficiente adaptación de infraestructura para personas con movilidad reducida, como rampas y pasamanos.	Dificultades para que las personas vulnerables accedan a los servicios del MAC-Ucayali, generando exclusión y desigualdad.
		Falta de señalización clara y adecuada en las áreas de acceso para personas vulnerables.	Incremento en el tiempo necesario para que los usuarios vulnerables puedan acceder a las instalaciones, afectando la eficiencia del servicio.
		Ausencia de personal capacitado para brindar asistencia a personas con discapacidades o movilidad limitada.	Percepción negativa sobre la calidad del servicio y la falta de inclusión en el acceso a las instalaciones.
Accesibilidad en el transporte	El 68.23% de los usuarios indicaron que algunas veces encuentran accesorios que faciliten su transporte.	Escasez de vehículos adaptados con rampas o elevadores para personas con movilidad reducida.	Infraestructura vial deficiente, como paraderos sin facilidades de acceso para personas con movilidad reducida.
		Falta de señalización adecuada para facilitar el acceso de personas vulnerables a los vehículos de transporte.	Percepción negativa sobre la calidad del servicio de transporte, afectando la satisfacción de los usuarios.
		Insuficiente capacitación de los conductores y personal de transporte sobre cómo asistir a personas con discapacidades.	Riesgo de accidentes o lesiones durante el acceso al transporte debido a la falta de infraestructura adaptada.

Indicador	Problema	Causas	Consecuencias
	El 43.75% de los usuarios indicaron que algunas veces encuentran trabajadores que los auxilian para transportarse hasta el MAC-Ucayali.	Falta de personal designado específicamente para asistir a personas con movilidad reducida en el transporte hacia el MAC-Ucayali.	Limitación en la capacidad de personas vulnerables para llegar al MAC-Ucayali de manera segura y cómoda, afectando su acceso a los servicios.
		Capacitación insuficiente del personal sobre técnicas de asistencia para personas vulnerables.	Dependencia de la buena voluntad del personal para recibir asistencia, lo cual puede ser inconsistente y poco confiable.
		Ausencia de protocolos claros para la asistencia de personas con movilidad reducida durante su transporte.	Percepción negativa sobre la calidad del servicio debido a la falta de asistencia estructurada para personas con movilidad reducida.
Elementos Tangibles	El 33.85% de los usuarios indicaron que algunas veces las instalaciones le permiten buena atención.	Deficiencia en el mantenimiento de las instalaciones, lo cual afecta su apariencia y funcionalidad.	Experiencia negativa de los usuarios al percibir que las instalaciones no están adecuadas para una atención de calidad.
		Falta de equipamiento adecuado en las áreas de atención al público para brindar comodidad a los usuarios.	Incremento en la insatisfacción de los usuarios, afectando la imagen del servicio y la institución.
		Insuficiente modernización de las instalaciones para cumplir con los estándares de calidad necesarios.	Dificultad para brindar un servicio eficiente debido a la falta de equipamiento y mobiliario adecuado.
Confiabilidad	El 49.48% de los usuarios indicaron que algunas veces tiene la confianza	Falta de medidas de seguridad visibles y efectivas dentro y fuera de las instalaciones.	Percepción de inseguridad por parte de los usuarios, lo cual afecta su confianza en

Indicador	Problema	Causas	Consecuencias
	que el MAC-Ucayali ofrece total seguridad.		el servicio proporcionado por el MAC-Ucayali.
		Insuficiente capacitación del personal en protocolos de seguridad y atención al usuario.	Disminución en la satisfacción de los usuarios debido a la falta de confianza en la seguridad de las instalaciones.
		Ausencia de sistemas de monitoreo continuo, como cámaras de vigilancia y personal de seguridad.	Riesgo de incidentes de seguridad que pueden afectar tanto a los usuarios como al personal del MAC-Ucayali.
Capacidad de respuesta	El 44.27% de los usuarios indicaron que algunas veces percibe que el personal coordina eficazmente para un servicio rápido.	Falta de capacitación en técnicas de coordinación y gestión del tiempo para el personal.	Percepción de lentitud en el servicio, lo cual afecta la satisfacción de los usuarios con el MAC-Ucayali.
		Procesos internos poco definidos, lo cual retrasa la capacidad de respuesta ante las solicitudes de los usuarios.	Incremento en los tiempos de espera de los usuarios, generando frustración e insatisfacción.
		Insuficiente comunicación interna entre las áreas responsables de los servicios, generando demoras en la atención.	Imagen negativa de la calidad del servicio ofrecido, afectando la percepción general de los usuarios.

9. Problemas

Problema	Surgimiento de problema
El 52.60% de los usuarios indicaron que algunas veces existe accesibilidad física a instalaciones del MAC -Ucayali.	Insuficiente adaptación de infraestructura para personas con movilidad reducida, como rampas y pasamanos.
	Falta de señalización clara y adecuada en las áreas de acceso para personas vulnerables.
	Ausencia de personal capacitado para brindar asistencia a personas con discapacidades o movilidad limitada.
El 68.23% de los usuarios indicaron que algunas veces encuentran accesorios que faciliten su transporte.	Escasez de vehículos adaptados con rampas o elevadores para personas con movilidad reducida.
	Falta de señalización adecuada para facilitar el acceso de personas vulnerables a los vehículos de transporte.
	Insuficiente capacitación de los conductores y personal de transporte sobre cómo asistir a personas con discapacidades.
El 43.75% de los usuarios indicaron que algunas veces encuentran trabajadores que los auxilian para transportarse hasta el MAC-Ucayali.	Falta de personal designado específicamente para asistir a personas con movilidad reducida en el transporte hacia el MAC-Ucayali.
	Capacitación insuficiente del personal sobre técnicas de asistencia para personas vulnerables.
	Ausencia de protocolos claros para la asistencia de personas con movilidad reducida durante su transporte.
El 33.85% de los usuarios indicaron que algunas veces las instalaciones le permiten buena atención.	Deficiencia en el mantenimiento de las instalaciones, lo cual afecta su apariencia y funcionalidad.
	Falta de equipamiento adecuado en las áreas de atención al público para brindar comodidad a los usuarios.
	Insuficiente modernización de las instalaciones para cumplir con los estándares de calidad necesarios.

Problema	Surgimiento de problema
El 49.48% de los usuarios indicaron que algunas veces tiene la confianza que el MAC-Ucayali ofrece total seguridad.	Falta de medidas de seguridad visibles y efectivas dentro y fuera de las instalaciones.
	Insuficiente capacitación del personal en protocolos de seguridad y atención al usuario.
	Ausencia de sistemas de monitoreo continuo, como cámaras de vigilancia y personal de seguridad.
El 44.27% de los usuarios indicaron que algunas veces percibe que el personal coordina eficazmente para un servicio rápido.	Falta de capacitación en técnicas de coordinación y gestión del tiempo para el personal.
	Procesos internos poco definidos, lo cual retrasa la capacidad de respuesta ante las solicitudes de los usuarios.
	Insuficiente comunicación interna entre las áreas responsables de los servicios, generando demoras en la atención.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Accesibilidad física	El 52.60% de los usuarios indicaron que algunas veces existe accesibilidad física a instalaciones del MAC - Ucayali.	Adaptación de infraestructura: Implementar rampas con inclinación adecuada y pasamanos en todas las entradas y salidas de las instalaciones del MAC-Ucayali para garantizar el acceso seguro y cómodo para personas con movilidad reducida.
		Señalización accesible: Colocar señales claras y visibles que indiquen las rutas de acceso, así como puntos específicos de asistencia para personas vulnerables.
		Capacitación del personal: Capacitar al personal en atención inclusiva, con el fin de que estén preparados para brindar apoyo a los usuarios que lo necesiten.
Accesibilidad en el transporte	El 68.23% de los usuarios indicaron que algunas veces encuentran accesorios que faciliten su transporte.	Adaptación de vehículos: Incorporar vehículos adaptados con rampas o elevadores para facilitar el acceso de personas con movilidad reducida, asegurando su comodidad y seguridad durante el transporte.
		Señalización accesible: Implementar señalización adecuada en los paraderos y vehículos para facilitar la identificación de accesos para personas vulnerables.
		Capacitación del personal de transporte: Capacitar a los conductores y personal de transporte en atención inclusiva y técnicas de asistencia para usuarios con discapacidades.
	El 43.75% de los usuarios indicaron que algunas veces encuentran	Designación de personal de asistencia: Asignar personal específicamente para asistir a personas vulnerables en el transporte hacia el MAC-Ucayali, garantizando un apoyo constante y confiable.

Indicador	Problema	Acciones de mejora
	trabajadores que los auxilian para transportarse hasta el MAC-Ucayali.	Capacitación especializada: Implementar programas de capacitación continua para el personal en técnicas de asistencia y trato inclusivo a personas con movilidad reducida.
		Establecimiento de protocolos de asistencia: Desarrollar y difundir protocolos claros que indiquen cómo se debe asistir a las personas con movilidad reducida durante su transporte hacia el MAC-Ucayali.
Elementos Tangibles	El 33.85% de los usuarios indicaron que algunas veces las instalaciones le permiten buena atención.	Mantenimiento constante: Establecer un plan de mantenimiento periódico de las instalaciones para asegurar su buen estado, mejorando así la apariencia y funcionalidad de los espacios.
		Modernización del equipamiento: Adquirir equipamiento y mobiliario moderno y adecuado para brindar mayor comodidad y satisfacción a los usuarios durante su atención.
		Renovación de infraestructura: Implementar mejoras en la infraestructura física, como la renovación de pisos, paredes y techos, para asegurar un ambiente agradable y seguro para los usuarios.
Confiabilidad	El 49.48% de los usuarios indicaron que algunas veces tiene la confianza que el MAC-Ucayali ofrece total seguridad.	Implementación de sistemas de seguridad: Instalar cámaras de vigilancia en áreas estratégicas dentro y fuera de las instalaciones para monitorear constantemente la seguridad.
		Capacitación en protocolos de seguridad: Capacitar al personal sobre los protocolos de seguridad, incluyendo cómo actuar en situaciones de emergencia y cómo asistir a los usuarios de manera segura.

Indicador	Problema	Acciones de mejora
		Comunicación de medidas de seguridad: Informar a los usuarios sobre las medidas de seguridad implementadas mediante señalización visible y campañas de comunicación, generando así una mayor confianza en la seguridad del lugar.
Capacidad de respuesta	El 44.27% de los usuarios indicaron que algunas veces percibe que el personal coordina eficazmente para un servicio rápido.	Capacitación en gestión del tiempo y coordinación: Capacitar al personal en técnicas de gestión del tiempo y coordinación efectiva para mejorar la rapidez en la atención de los usuarios.
		Optimización de procesos internos: Revisar y redefinir los procesos internos para reducir el tiempo de respuesta, asegurando una mayor eficiencia en la prestación del servicio.
		Mejora de la comunicación interna: Implementar mecanismos de comunicación interna más efectivos, como reuniones periódicas o sistemas de mensajería instantánea, para asegurar una mejor coordinación entre áreas.

11. Recursos para la implementación de estrategias

Nº	Estrategias	Humanos	Tecnológico	Tiempo	Económicos
1	Adaptación de infraestructura: Implementar rampas con inclinación adecuada y pasamanos en todas las entradas y salidas de las instalaciones del MAC-Ucayali para garantizar el acceso seguro y cómodo para personas con movilidad reducida.	Coordinar y equipo de trabajo	Computadora, proyector, conexión a internet y software de gestión y casos prácticos.	30 días	S/.3,000.00
2	Señalización accesible: Colocar señales claras y visibles que indiquen las rutas de acceso, así como puntos específicos de asistencia para personas vulnerables.			30 días	S/.3,000.00
3	Capacitación del personal: Capacitar al personal en atención inclusiva, con el fin de que estén preparados para brindar apoyo a los usuarios que lo necesiten.			30 días	S/.3,000.00
4	Adaptación de vehículos: Incorporar vehículos adaptados con rampas o elevadores para facilitar el acceso de personas con movilidad reducida, asegurando su comodidad y seguridad durante el transporte.	Coordinar y equipo de trabajo	Computadora, proyector, conexión a internet y software de gestión y casos prácticos.	30 días	S/.2,500.00
5	Señalización accesible: Implementar señalización adecuada en los paraderos y vehículos para facilitar la identificación de			30 días	S/.2,500.00

N°	Estrategias	Humanos	Tecnológico	Tiempo	Económicos
	accesos para personas vulnerables.				
6	Capacitación del personal de transporte: Capacitar a los conductores y personal de transporte en atención inclusiva y técnicas de asistencia para usuarios con discapacidades.			30 días	S/.2,500.00
7	Designación de personal de asistencia: Asignar personal específicamente para asistir a personas vulnerables en el transporte hacia el MAC-Ucayali, garantizando un apoyo constante y confiable.		Computadora, proyector, conexión a internet y software de gestión y casos prácticos.	30 días	S/.0.00
8	Capacitación especializada: Implementar programas de capacitación continua para el personal en técnicas de asistencia y trato inclusivo a personas con movilidad reducida.	Coordinar y equipo de trabajo		30 días	S/.3,500.00
9	Establecimiento de protocolos de asistencia: Desarrollar y difundir protocolos claros que indiquen cómo se debe asistir a las personas con movilidad reducida durante su transporte hacia el MAC-Ucayali.			30 días	S/.3,500.00
10	Mantenimiento constante: Establecer un plan de mantenimiento periódico de las		Computadora, proyector, conexión a internet y software de	30 días	S/.1,500.00

N°	Estrategias	Humanos	Tecnológico	Tiempo	Económicos
	instalaciones para asegurar su buen estado, mejorando así la apariencia y funcionalidad de los espacios.		gestión y casos prácticos.		
11	Modernización del equipamiento: Adquirir equipamiento y mobiliario moderno y adecuado para brindar mayor comodidad y satisfacción a los usuarios durante su atención.			30 días	S/.1,500.00
12	Renovación de infraestructura: Implementar mejoras en la infraestructura física, como la renovación de pisos, paredes y techos, para asegurar un ambiente agradable y seguro para los usuarios.			30 días	S/.1,500.00
13	Implementación de sistemas de seguridad: Instalar cámaras de vigilancia en áreas estratégicas dentro y fuera de las instalaciones para monitorear constantemente la seguridad.	Coordinar y equipo de trabajo	Computadora, proyector, conexión a internet y software de gestión y casos prácticos.	30 días	S/.1,500.00
14	Capacitación en protocolos de seguridad: Capacitar al personal sobre los protocolos de seguridad, incluyendo cómo actuar en situaciones de emergencia y cómo asistir a los usuarios de manera segura.			30 días	S/.1,500.00

N°	Estrategias	Humanos	Tecnológico	Tiempo	Económicos
15	Comunicación de medidas de seguridad: Informar a los usuarios sobre las medidas de seguridad implementadas mediante señalización visible y campañas de comunicación, generando así una mayor confianza en la seguridad del lugar.			30 días	S/.1,500.00
16	Capacitación en gestión del tiempo y coordinación: Capacitar al personal en técnicas de gestión del tiempo y coordinación efectiva para mejorar la rapidez en la atención de los usuarios.			30 días	S/.1,500.00
17	Optimización de procesos internos: Revisar y redefinir los procesos internos para reducir el tiempo de respuesta, asegurando una mayor eficiencia en la prestación del servicio.	Coordinar y equipo de trabajo	Computadora, proyector, conexión a internet y software de gestión y casos prácticos.	30 días	S/.1,500.00
18	Mejora de la comunicación interna: Implementar mecanismos de comunicación interna más efectivos, como reuniones periódicas o sistemas de mensajería instantánea, para asegurar una mejor coordinación entre áreas.			30 días	S/.1,500.00

12. Cronograma de actividades

No.	Actividades	Inicio	Término	2025															
				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Adaptación de infraestructura: Implementar rampas con inclinación adecuada y pasamanos en todas las entradas y salidas de las instalaciones del MAC-Ucayali para garantizar el acceso seguro y cómodo para personas con movilidad reducida.	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Señalización accesible: Colocar señales claras y visibles que indiquen las rutas de acceso, así como puntos específicos de asistencia para personas vulnerables.	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Capacitación del personal: Capacitar al personal en atención inclusiva, con el fin de que estén preparados para brindar apoyo a los usuarios que lo necesiten.	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

No.	Actividades	Inicio	Término	2025															
				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4	Adaptación de vehículos: Incorporar vehículos adaptados con rampas o elevadores para facilitar el acceso de personas con movilidad reducida, asegurando su comodidad y seguridad durante el transporte.	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Señalización accesible: Implementar señalización adecuada en los paraderos y vehículos para facilitar la identificación de accesos para personas vulnerables.	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Capacitación del personal de transporte: Capacitar a los conductores y personal de transporte en atención inclusiva y técnicas de asistencia para usuarios con discapacidades.	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Designación de personal de asistencia: Asignar personal específicamente para asistir a personas vulnerables en el	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

No.	Actividades	Inicio	Término	2025															
				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	transporte hacia el MAC-Ucayali, garantizando un apoyo constante y confiable.																		
8	Capacitación especializada: Implementar programas de capacitación continua para el personal en técnicas de asistencia y trato inclusivo a personas con movilidad reducida.	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	Establecimiento de protocolos de asistencia: Desarrollar y difundir protocolos claros que indiquen cómo se debe asistir a las personas con movilidad reducida durante su transporte hacia el MAC-Ucayali.	01/09/2024	31/12/2024	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	Mantenimiento constante: Establecer un plan de mantenimiento periódico de las instalaciones para asegurar su buen estado, mejorando así la apariencia y funcionalidad	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

No.	Actividades	Inicio	Término	2025															
				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	de los espacios.																		
11	Modernización del equipamiento: Adquirir equipamiento y mobiliario moderno y adecuado para brindar mayor comodidad y satisfacción a los usuarios durante su atención.	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	Renovación de infraestructura: Implementar mejoras en la infraestructura física, como la renovación de pisos, paredes y techos, para asegurar un ambiente agradable y seguro para los usuarios.	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	Implementación de sistemas de seguridad: Instalar cámaras de vigilancia en áreas estratégicas dentro y fuera de las instalaciones para monitorear constantemente la seguridad.	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	Capacitación en protocolos de seguridad: Capacitar al personal sobre los protocolos	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

No.	Actividades	Inicio	Término	2025															
				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	de seguridad, incluyendo cómo actuar en situaciones de emergencia y cómo asistir a los usuarios de manera segura.																		
15	Comunicación de medidas de seguridad: Informar a los usuarios sobre las medidas de seguridad implementadas mediante señalización visible y campañas de comunicación, generando así una mayor confianza en la seguridad del lugar.	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	Capacitación en gestión del tiempo y coordinación: Capacitar al personal en técnicas de gestión del tiempo y coordinación efectiva para mejorar la rapidez en la atención de los usuarios.	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
17	Optimización de procesos internos: Revisar y redefinir los procesos internos para reducir el tiempo de respuesta, asegurando una mayor eficiencia en la	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

No.	Actividades	Inicio	Término	2025															
				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	prestación del servicio.																		
18	Mejora de la comunicación interna: Implementar mecanismos de comunicación interna más efectivos, como reuniones periódicas o sistemas de mensajería instantánea, para asegurar una mejor coordinación entre áreas.	01/01/2025	30/04/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

VI. Conclusiones

La propuesta de mejora de las condiciones de accesibilidad en la plataforma MAC-Ucayali para garantizar un servicio de calidad para personas vulnerables, se basó en los resultados obtenidos sobre factores como elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. La utilidad de esta propuesta radica en abordar de manera integral las barreras físicas y las carencias en el trato personalizado, promoviendo mejoras tanto en infraestructura como en la formación continua del personal para brindar un servicio inclusivo y accesible. El impacto esperado es significativo, ya que la implementación de estos cambios contribuirá a una experiencia del usuario más segura, eficiente y satisfactoria, generando un entorno donde la accesibilidad no sea un obstáculo para el acceso a servicios básicos. Los beneficios incluyen un incremento de la equidad y la inclusión social, mejorando no solo la calidad de vida de las personas vulnerables, sino también la imagen institucional de MAC-Ucayali, al posicionarse como un referente en la prestación de servicios públicos accesibles y de calidad para todos los ciudadanos.

En la investigación se describieron las características de accesibilidad física en la plataforma MAC-Ucayali hallando un cumplimiento positivo hacia las necesidades de las personas con discapacidad, evidenciando un esfuerzo significativo por parte de los responsables para facilitar el acceso y brindar apoyo. Sin embargo, también se identifican limitaciones en la accesibilidad continua de las instalaciones, lo cual sugiere áreas de mejora para garantizar un acceso equitativo. Comparado con otros contextos estudiados, se destaca que mientras en MAC-Ucayali se percibe un interés activo por cumplir con la Ley General de la Persona con Discapacidad, en otros escenarios la falta de adecuaciones afecta la satisfacción y experiencia de los usuarios. Estos resultados subrayan la importancia de mantener un enfoque constante en mejorar la infraestructura y asegurar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad para ofrecer un servicio más inclusivo y satisfactorio.

En la investigación se definieron la accesibilidad en el transporte en la plataforma MAC-Ucayali concluye que presenta tanto fortalezas como áreas de mejora. Aunque los usuarios indican que encuentran pocos obstáculos físicos en las instalaciones y que existen ciertos accesorios que facilitan el transporte, estos elementos de apoyo no son consistentes

ni siempre accesibles. Además, la asistencia por parte del personal es percibida como ocasional, lo cual limita la percepción de accesibilidad y apoyo efectivo. Comparado con otros contextos estudiados donde se evidencian barreras más graves e insuficiencia en la infraestructura y capacitación del personal; la situación en MAC-Ucayali es relativamente más favorable. Sin embargo, se requiere mejorar la disponibilidad de accesorios y la asistencia del personal para garantizar un acceso inclusivo y satisfactorio. Estos resultados subrayan la necesidad de fortalecer la infraestructura y el compromiso del personal para asegurar una accesibilidad y atención adecuadas que cumplan con las expectativas de los usuarios.

En la investigación se identificaron las características de la accesibilidad a la información y comunicación en la plataforma MAC-Ucayali, la cual se da por un conocimiento adecuado de la Ley General de las Personas con Discapacidad por parte del personal, lo cual proporciona una base sólida para brindar un servicio acorde a las necesidades de los usuarios con discapacidad. Además, se percibe una comunicación abierta entre los trabajadores y sus superiores, lo que favorece un entorno de trabajo inclusivo y receptivo. Estas características contrastan positivamente con otros contextos estudiados donde las barreras en infraestructura, la falta de transparencia en la información y la ausencia de una comunicación efectiva afectan negativamente la calidad del servicio. En conjunto, los resultados destacan la importancia de la capacitación del personal y la apertura en la comunicación como factores clave para garantizar una accesibilidad efectiva y una experiencia satisfactoria para los usuarios.

En la investigación se determinaron las características de la accesibilidad en los servicios públicos y privados de la plataforma MAC-Ucayali; el cual se caracteriza por la promoción activa de programas de participación, lo cual sugiere un entorno que incentiva la inclusión y la participación ciudadana de manera constante. En comparación con el entorno urbano de Huancarani, donde la falta de adaptaciones adecuadas y la insuficiencia en la implementación de la Ley N° 29973 limitan significativamente la accesibilidad y la participación de las personas con discapacidad física, MAC-Ucayali se posiciona de manera más favorable en cuanto a la promoción de la inclusión. Estos resultados subrayan la importancia de implementar medidas efectivas y programas inclusivos para garantizar los

derechos y la participación activa de todos los ciudadanos, destacando que la accesibilidad es un factor esencial para la equidad y la calidad del servicio.

En la investigación se definieron las características de los elementos tangibles en la plataforma MAC-Ucayali reflejan un entorno generalmente bien mantenido y visualmente atractivo, con una buena apariencia del personal que contribuye a una percepción positiva del servicio. No obstante, se identifican limitaciones en la capacidad de las instalaciones para proporcionar una atención óptima en todo momento, lo que sugiere que existen áreas de infraestructura que necesitan mejoras para garantizar una experiencia más completa y accesible. Comparado con otros contextos, donde se evidencian importantes deficiencias de accesibilidad y adecuación; MAC-Ucayali presenta ventajas en cuanto al mantenimiento y la presentación del entorno y el personal. Sin embargo, la necesidad de realizar mejoras físicas sigue siendo esencial para asegurar una atención consistente y una satisfacción elevada del usuario.

En la investigación se describieron las características de empatía en la plataforma MAC-Ucayali se reflejan en la preocupación constante del personal por brindar un servicio amable, lo cual contribuye a una experiencia positiva para los usuarios y fomenta relaciones cercanas y satisfactorias. En comparación con otros contextos estudiados, donde se identificó una deficiencia en la atención y falta de empatía hacia los usuarios. MAC-Ucayali destaca por el alto nivel de amabilidad y atención ofrecido. Estos resultados subrayan la importancia de la empatía y el trato amable como factores clave para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, siendo una fortaleza en MAC-Ucayali que debería ser adoptada y reforzada en otros entornos para garantizar una experiencia de servicio más humana e inclusiva.

En la investigación se identificaron las características de la confiabilidad en la plataforma MAC-Ucayali que se sustenta en la percepción de procedimientos formales bien establecidos durante la atención, lo cual genera seguridad en el servicio para los usuarios. Sin embargo, existen áreas que requieren mejoras, ya que la confianza en la seguridad y la percepción de un enfoque constante del personal en su trabajo no siempre son consistentes, reflejando una sensación de incertidumbre en ciertos aspectos del servicio. Comparado con

otros contextos, donde las barreras de accesibilidad y la falta de capacitación del personal afectan negativamente la confianza y satisfacción de los usuarios; MAC-Ucayali se encuentra en una mejor posición en términos de formalidad y estructura del servicio. Aun así, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer la seguridad percibida, la capacitación del personal y el enfoque constante en la atención, para ofrecer un servicio más confiable, inclusivo y satisfactorio para todos los usuarios.

En la investigación se determinaron las características de la capacidad de respuesta en la plataforma MAC-Ucayali, la cual se da por una percepción positiva de la calidad del servicio brindado por el personal, aunque existen áreas que requieren mejoras, especialmente en términos de coordinación eficaz para agilizar la atención. Si bien la mayoría de los usuarios considera que el servicio es conforme a sus expectativas, reflejando un nivel adecuado de atención, una parte significativa aún percibe inconsistencias en la rapidez y eficiencia del personal. Comparado con otros contextos estudiados, donde se evidenciaron deficiencias en la calidad del servicio, los tiempos de atención, y la infraestructura, MAC-Ucayali presenta una ventaja en cuanto a la satisfacción de los usuarios. No obstante, tanto en MAC-Ucayali como en Ayacucho se destaca la necesidad de mejorar la capacitación del personal y contar con recursos e infraestructuras adecuadas para garantizar una respuesta eficiente y una experiencia satisfactoria para todos los usuarios.

En la investigación se identificaron las características de seguridad en la plataforma MAC-Ucayali, la cual se sustenta por un alto nivel de respeto hacia la privacidad de los usuarios durante la atención, lo cual contribuye a generar confianza y seguridad en el servicio. Además, la actitud de servicio del personal es percibida de manera positiva, reforzando la percepción de atención personalizada y segura. En comparación con otros contextos estudiados donde se identificaron barreras significativas para la movilidad y falta de adecuaciones para personas con discapacidad; el MAC-Ucayali se destaca por su enfoque en la privacidad y la actitud del personal, elementos fundamentales para la calidad del servicio. Sin embargo, estos resultados también subrayan la importancia de combinar un buen trato y servicio humano con la eliminación de barreras físicas para asegurar un entorno seguro, accesible e inclusivo para todos los usuarios.

VII. Recomendaciones

Fortalecer la infraestructura física del MAC-Ucayali para asegurar un acceso continuo y equitativo, eliminando barreras arquitectónicas restantes y cumpliendo de manera rigurosa con la Ley General de la Persona con Discapacidad. Esto garantizará que todos los usuarios, especialmente las personas con discapacidad, puedan acceder a las instalaciones sin dificultad y disfrutar de un entorno más inclusivo.

Incrementar la disponibilidad de accesorios que faciliten el transporte dentro de las instalaciones y mejorar la asistencia del personal para proporcionar un apoyo constante y efectivo a los usuarios con movilidad limitada. Además, es importante realizar capacitaciones regulares para el personal con el fin de mejorar su capacidad para asistir a los usuarios de manera proactiva y satisfactoria.

Seguir capacitando al personal del MAC-Ucayali sobre la Ley General de las Personas con Discapacidad y fortalecer la apertura en la comunicación interna y con los usuarios. Estas acciones asegurarán que la información sea accesible y clara para todos, facilitando una experiencia inclusiva y satisfactoria.

Implementar y fortalecer programas de participación activa, asegurando que los servicios públicos y privados promovidos por MAC-Ucayali sean inclusivos y accesibles para todos. También se debe garantizar el cumplimiento efectivo de la Ley N° 29973, eliminando barreras y asegurando que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de participar plenamente.

Mejorar la capacidad de las instalaciones para brindar una atención óptima, realizando adecuaciones físicas que garanticen una mayor comodidad y accesibilidad. Además, se debe asegurar un mantenimiento continuo y la mejora de la apariencia de las instalaciones, con el objetivo de ofrecer un entorno atractivo y adecuado para todos los usuarios.

Fortalecer la actitud de servicio amable y empática del personal del MAC-Ucayali, promoviendo capacitaciones continuas en habilidades blandas y empatía. Esto ayudará a garantizar una experiencia de servicio más humana e inclusiva, que favorezca la satisfacción y confianza de los usuarios.

Reforzar la capacitación del personal para garantizar una atención más enfocada y constante, aumentando la percepción de seguridad y confianza por parte de los usuarios. También se sugiere implementar medidas de mejora en la seguridad percibida y la formalización de los procedimientos para asegurar un servicio más confiable y estructurado.

Mejorar la coordinación interna del personal para agilizar la atención y garantizar una respuesta más rápida y eficiente. Además, es necesario dotar al personal con los recursos y herramientas necesarios para que puedan cumplir con las expectativas de los usuarios, proporcionando una experiencia satisfactoria y conforme a sus necesidades.

Fomentar el respeto hacia la privacidad de los usuarios y mejorar la actitud del personal en términos de atención personalizada y segura. Asimismo, es fundamental combinar estas medidas humanas con mejoras físicas en la infraestructura, asegurando un entorno seguro y accesible que permita a todos los usuarios disfrutar de un servicio de calidad sin barreras.

Referencias bibliográficas

- Aparicio, M. y Rodríguez, S. (2020). Ética, trabajo social y derecho a la accesibilidad. *Revista Española de Discapacidad*, 8(I), pp. 25-41.
http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/6083/%c3%89tica_trabajo_social_y_derecho_a_la_accesibilidad.pdf?sequence=1&rd=003133804821900
- Avendaño, L. y García, P. (2020). *Diseño y accesibilidad en entornos urbanos: Inclusión para todos*. Editorial Universitaria.
- Ayala, A. (2023). Propuesta de una metodología de estimación del confort ante vibraciones y esfuerzos a partir de un modelo numérico de persona con discapacidad motriz que se desplaza sobre infraestructura peatonal para evaluar la accesibilidad de espacios públicos. [Tesis para título, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/24878>
- Berry, L., Carbone, L., Haeckel, S. (2020). *Managing the Total Customer Experience*. MIT Sloan Management Review.
- Cadena, C. y Zuleta, M. (2020). Barreras de Accesibilidad Para las Personas en Condición de Discapacidad Motriz en la Universidad de Santander Sede Valledupar. [Tesis para título, Universidad de Santander].
<https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/db2ff8c0-f892-4ab2-a81b-070460ccdc2f/content>
- Carrasco, B. (2022). *Medición de la calidad del servicio en clientes o usuarios*. Universidad del Bío-Bío. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/1519>
- Carvajal, D. (2020). *Análisis de la accesibilidad espaciotemporal para personas en condición de discapacidad beneficiarias de los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social: Caso de estudio localidad de Engativá*.
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/78630>
- Casapino, C. y Palomino, H. (2021). Accesibilidad peatonal para personas con movilidad reducida y discapacidad motriz en la Plaza de Armas, Plaza Regocijo y Plaza San

- Francisco del Centro Histórico del Cusco. *Arquitek*, (20), 83–92.
<https://doi.org/10.47796/ra.2021i20.554>
- Chase, R. y Jacobs, F. (2020). *Operations and Supply Chain Management* (15th ed.). McGraw-Hill Education.
- Código de Ética Uladech v.007 de 2021. *Código de ética para la investigación versión 004 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021(Perú).
<https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/reglamento-comite-etica-v007.pdf>
- Fernández, J. (2022). *Accesibilidad en servicios públicos y privados: Estrategias para la inclusión social*. *Revista de Gestión y Políticas Públicas*, 12(1), 67-82.}
- Fitzsimmons, J. y Fitzsimmons, M. (2020). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Flórez, E. y Lerma, F. (2022). *Diseño de la sede administrativa del INDERSANTANDER para el municipio de Bucaramanga con criterios de accesibilidad universal*. Universidad Santo Tomás.
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/48017>
- Fundación once (2021). *Cómo gestionar la accesibilidad_Atención_al_cliente*. Repositorio iberoamericano sobre discapacidad. <http://riberdis.cedid.es/handle/11181/6360>
- García, F. (2022). *Evaluación del cumplimiento de normativas de accesibilidad en infraestructuras urbanas*. *Revista de Ingeniería y Sociedad*, 17(3), 58-72.
- García, L. y Fernández, R. (2021). *Accesibilidad en el transporte público: Un enfoque inclusivo para la movilidad urbana*. *Revista de Estudios de Transporte*, 20(2), 45-60.
- Gómez, J. (2022). *Accesibilidad física y su regulación: Un enfoque desde la gestión pública*. Editorial Urbanismo y Sociedad.

- Gómez, A. y Pérez, R. (2023). Accesibilidad en edificaciones públicas y su impacto en la calidad del servicio: El caso de Madrid. *Revista de Servicios Públicos y Accesibilidad*, 15(3), 45-59.
- Grönroos, C. (2020). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*. John Wiley & Sons.
- Heizer, J., Render, B., Munson, C. (2021). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (13th ed.). Pearson.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2022). *Metodología de la investigación* (7ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2021). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, M. y Pérez, L. (2021). *Normativas de accesibilidad y su implementación en espacios públicos*. *Revista de Arquitectura Inclusiva*, 10(2), 30-45.
- Jiménez, R. y Vargas, P. (2020). *Accesibilidad e inclusión en los servicios públicos: El rol de la participación ciudadana*. Editorial Inclusión y Políticas Públicas.
- Johnston, R. y Clark, G. (2020). *Service Operations Management: Improving Service Delivery* (5th ed.). Pearson.
- Kotler, P. y Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- López, A. y Torres, M. (2021). *Movilidad inclusiva: Diseño de transporte accesible para personas con discapacidad*. Editorial Inclusión y Movilidad.
- López, R. y Martínez, S. (2021). *Políticas públicas y accesibilidad: El rol de las autoridades en la inclusión urbana*. *Revista de Administración Pública*, 25(4), 40-55.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). Pearson.

- Martínez, C. (2021). *Accesibilidad y comunicación: Estrategias inclusivas en la era digital*. Revista de Tecnologías de la Información, 19(3), 52-65.
- Martínez, M. (2021). *Metodología de la investigación: Fundamentos y aplicaciones*. Ediciones Pirámide. Marzo-Abril, 2023, Volumen 7, Número 2.https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5625
- Masaquiza, C., Alarcón, J., Molina, J. (2023) Satisfacción del usuario en las agencias de matriculación vehicular: un acercamiento a la calidad del servicio en Ambato. Religación, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8910600>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2021). *Ley General de la Persona con Discapacidad N° 29973*. Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2023/11/Ley-29973-LPDerecho.pdf>
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2022). *Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*. <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/discapacidad/informacion/index.htm>
- Morales, G. (2021). *Diseño inclusivo de servicios: La participación de personas con discapacidad en la toma de decisiones*. Revista de Gestión Pública y Accesibilidad, 18(2), 72-88.
- Naciones Unidas, (2007). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (2021). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.
- Pérez, A. y Gómez, R. (2020). *Tecnologías accesibles y la inclusión digital en entornos organizacionales*. Editorial Innovación y Tecnología.

- Poma, C. (2023). Calidad de servicio y atención al contribuyente en una institución tributaria del distrito Ayacucho – 2023. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122395/Poma_ZCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quenaya. V. (2023). Afectación del derecho de accesibilidad de personas con discapacidad física en el entorno urbano y la eficiencia de la Ley N° 29973 en la Municipalidad Distrital de Huancarani, año 2023.[Tesis para título, Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/5773>
- Ramírez, P. (2022). *Movilidad y accesibilidad en entornos urbanos: Desafíos y soluciones para el transporte inclusivo*. Editorial Urbanismo y Sociedad.
- Ramírez, P. y Ortega, L. (2021). *Inclusión y accesibilidad en los servicios públicos: Hacia un diseño universal*. Editorial Jurídica y Social.
- Ramírez, P. y Torres, M. (2021). *Diseño inclusivo: Estrategias para mejorar la accesibilidad en entornos urbanos*. Revista de Arquitectura y Sociedad, 14(3), 33-47.
- Rentería, R. (2021). Análisis de infraestructura inclusiva y lineamientos de accesibilidad para las instituciones educativas de la ciudad de Tambogrande 2021. [Tesis de título, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84687/Renter%
%c3%ada_JRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84687/Renter%c3%ada_JRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, J. (2022). *Políticas de accesibilidad y discapacidad en el transporte público: Hacia una movilidad sin barreras*. Revista de Inclusión y Desarrollo Urbano, 15(1), 50-67.
- Romero, A., Gonzáles, I., Wong, L. (2020). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. Revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores. Año VII, Publicación #2, Enero 2020. [https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/ar
ticle/view/2070](https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2070)

- Ruiz, L. y Martínez, J. (2023). Evaluación de la accesibilidad en edificios públicos y su influencia en la calidad del servicio en Quito, Ecuador. *Revista de Estudios Urbanos y Accesibilidad*, 12(2), 78-92.
- Salazar, J. (2022). *Infraestructuras accesibles y movilidad universal: Claves para la equidad en el espacio público*. Editorial Inclusión y Desarrollo Social.
- Sánchez, M. (2020). Estrategias de itinerarios peatonales para la accesibilidad urbana en la Avenida Balta del mercado de Chiclayo [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49517>
- Sánchez, M. (2021). *Infraestructuras accesibles y su impacto en la calidad del servicio*. *Revista de Urbanismo y Sociedad*, 15(2), 45-60.
- Secretaría de Gobernación. (2023). *Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad*. Diario Oficial de la Federación. <https://www.dof.gob.mx/>
- Sierra, R. (2021). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios prácticos*. Paraninfo.
- Solís, D. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del restaurante Amkha*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/34398>
- Solomon, M., Marshall, G., Stuart, E. (2021). *Marketing: Real People, Real Choices* (10th ed.). Pearson.
- Terán, N. y Vargas, F. (2023). La calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3980-3993. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5625
- Torres, J. y Rodríguez, M. (2021). *Movilidad urbana y accesibilidad: Un enfoque inclusivo para el transporte público*. Editorial Científica.
- Vargas, L. (2022). *Infraestructura de transporte y su impacto en la accesibilidad de las ciudades*. *Revista de Movilidad y Desarrollo Urbano*, 18(1), 27-40.
- Vicuña, W., Orellana, C., Orellana, E., Quinteros, M. (2023). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador – Ágora.

Revista de ciencias sociales Agora.
<http://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=9102152>

Zeithaml, V., Bitner, M., Gremler, D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Anexos

Anexo 1. Carta de recojo de datos



Chimbote, 28 de octubre del 2024

CARTA N° 0000001919- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**EDDA JOSSY PELAEZ DEL AGUILA
MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO-MAC UCAYALI**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE PERSONAS VULNERABLES EN LA PLATAFORMA MAC-UCAYALI, YARINACocha, 2024, que involucra la recolección de información/datos en 384, a cargo de KEREN ROCIO LESCANO ROCA, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 71717701, durante el período de 07-08-2024 al 19-11-2024.

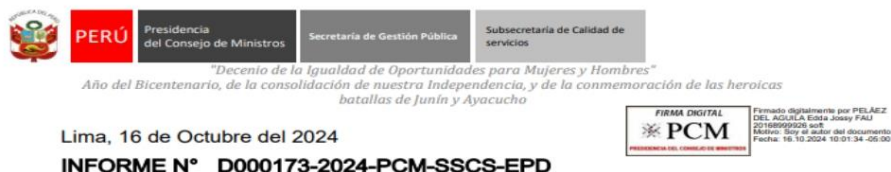
La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación

Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación



A : **MARIANA LLONA ROSA**
SUBSECRETARIA DE LA SUBSECRETARÍA DE CALIDAD DE SERVICIOS
SUBSECRETARÍA DE CALIDAD DE SERVICIOS

De : **EDDA JOSSY PELAEZ DEL AGUILA**
Coordinadora del Centro MAC Ucayali
SUBSECRETARÍA DE CALIDAD DE SERVICIOS

Asunto : AUTORIZACIÓN FORMAL PARA LA REALIZACIÓN DE DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS TITULADA: PROPUESTA DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE PERSONAS VULNERABLES EN LA PLATAFORMA MAC-UCAYALI, YARINACocha, 2024.

Referencia : PROVEIDO N° D000274-2024-PCM-SSCS-DAD (15OCT2024)

Fecha Elaboración: Lima, 16 de octubre de 2024

Tengo el agrado de dirigirme ante usted para saludarla cordialmente y a su vez informar en relación a la Carta N° 001-2024-KLR; donde solicita aceptación de desarrollo de investigación de tesis titulada: "PROPUESTA DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE PERSONAS VULNERABLES EN LA PLATAFORMA MAC-UCAYALI, YARINACocha, 2024".

En tal sentido, en mi calidad de coordinadora del Centro Mac Ucayali autorizo el desarrollo de la investigación durante el periodo del 07.08.2024 al 19.11.2024., de la Sra. Keren Rocío Lescano Roca.

Es importante precisar que las encuestas se van a desarrollar sin perjudicar el normal desarrollo de las atenciones del Centro MAC Ucayali y los datos (o información) recopilados serán únicamente utilizados para los fines solicitados.

Es todo cuanto se informa para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

EDDA JOSSY PELAEZ DEL AGUILA
Coordinadora del Centro MAC Ucayali
SUBSECRETARÍA DE CALIDAD DE SERVICIOS

cc.:





Fecha : 10/11/2024

Hora : 00:17

EXPEDIENTE N° 2024-0078617

Remitente :

CIUDADANO-LESCANO
KEREN ROCIO

ROCA

Destinatario :

Con copia:

N° folios:

4

Recibido:

N° Anexos:

24/10/2024

Referencia:

Registrador:

Observación: Enviado via correo electrónico.

Consultas: www.pcm.gob.pe
Teléfonos: (51) 1 - 219 - 7000

Nota: La recepción NO da conformidad al contenido.



Anexo 3. Matriz de Consistencia

Título: Propuesta de mejora de las condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable(s)	Metodología
Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de las condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024? Problemas específicos: - ¿Cuáles son las características de accesibilidad física en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024? - ¿Cuáles son las características de accesibilidad en el transporte en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024? - ¿Cuáles son las características de accesibilidad a la información y comunicación en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024? - ¿Cuáles son las características de accesibilidad en servicios públicos y privados en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024?	Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de las condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. Objetivos específicos: - Describir las características de accesibilidad física en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. - Definir las características de accesibilidad en el transporte en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. - Identificar las características de accesibilidad a la información y comunicación en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. - Determinar las características de accesibilidad en servicios públicos y privados en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. - Definir las características de elementos tangibles en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	En la presente investigación no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva De acuerdo con Hernández y Mendoza (2021) sostienen que las investigaciones descriptivas no requieren de hipótesis. Esto se debe a que este tipo de investigación se centra en el ‘qué’ del objeto de estudio, en lugar del ‘por qué’. Como su nombre	Condiciones de accesibilidad Dimensiones • Accesibilidad física • Accesibilidad en el transporte • Accesibilidad a la información y comunicación • Accesibilidad en servicios públicos y privados Calidad de servicio Dimensiones • Elementos Tangibles • Empatía	Tipo de investigación Cuantitativo Nivel de investigación Descriptivo, de propuesta. Diseño de investigación No experimental, transversal. Población y muestra Población: Infinita de usuarios Muestra: Se determinó estadísticamente al tratarse de una población desconocida. Se aplicó fórmula que determina la muestra de 384 usuarios del MAC Ucayali. Técnica e instrumento: Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionarios de 9 y 12 preguntas de las variables Condiciones de

- ¿Cuáles son las características de elementos tangibles en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024? - ¿Cuáles son las características de empatía en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024? - ¿Cuáles son las características de confiabilidad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024? - ¿Cuáles son las características de capacidad de respuesta en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024? - ¿Cuáles son las características seguridad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024? - ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024?	- Describir las características de empatía en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. - Identificar las características de confiabilidad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. - Determinar las características de capacidad de respuesta en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. - Definir las características de seguridad en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024. - Elaborar una propuesta de un plan de mejora de condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.	indica, su objetivo es describir y explicar el fenómeno que se investiga sin necesidad de profundizar en las razones de su ocurrencia.	• Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad	accesibilidad y Calidad de Servicio.
--	--	---	--	---

Anexo 4. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, marcar con un aspa (X) aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Marque con una (x) dentro del recuadro según corresponda su apreciación

Variable Condiciones de accesibilidad

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
--------------	------------------------	----------------------	---------------------	----------------

Dimensión	Ítem	Características	1	2	3	4	5
Accesibilidad física	1	¿El MAC evidencia cumplimiento de la Ley General de la Persona con discapacidad?					
	2	¿Existe interés por los responsables del MAC de brindar facilidades al discapacitado?					
	3	¿Existe accesibilidad física a instalaciones del MAC?					
Accesibilidad en el transporte	4	¿Encuentra obstáculos en las instalaciones del MAC?					
	5	¿Frente a su discapacidad física encuentra accesorios que faciliten su transporte?					
	6	¿Encuentra trabajadores que le auxilian para transportarse hasta el MAC?					
Accesibilidad a la información y comunicación	7	¿Los trabajadores muestran conocimiento de la Ley General de la Persona con discapacidad?					
	8	¿Considera que los trabajadores del MAC proceden según lineamientos legales y normativos establecidos?					
Accesibilidad en servicios públicos y privados	9	¿En el MAC se promueven programas de participación activa?					



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO

Variable Calidad de servicio

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
--------------	------------------------	----------------------	---------------------	----------------

Dimensión	Ítem	Características	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	1	¿Las instalaciones del MAC ven en buen estado?					
	2	¿Las instalaciones del MAC son visualmente atractivos?					
	3	¿El personal de atención tiene buena apariencia?					
	4	¿Las instalaciones le permiten buena atención?					
Empatía	5	¿El personal se preocupa por brindar un servicio amable?					
Confiabilidad	6	¿Percibe que existen procedimientos formales en cada etapa de la atención?					
	7	¿Tiene la confianza que en el MAC ofrece total seguridad?					
	8	¿Considera que, el personal a la hora de atender evita distracciones como las causadas por el celular, conversaciones, etc; se centra en su trabajo?					
Capacidad de respuesta	9	¿Percibe que el personal coordina eficazmente para un servicio rápido?					
	10	¿Percibe que el personal brinda un servicio conforme?					
Seguridad	11	¿Cree que durante su atención en el MAC respetan su privacidad?					
	12	¿En todo momento percibe actitud de servicio del personal?					

Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor .

Lic. Adu. Mg. Kevin Mfon Araucó

Presente. -

Asunto: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Keren Rocío Lescano Roca, Bachiller del programa académico de la carrera de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a usted para su participación en el juicio de expertos.

Mi proyecto se titula: "Propuesta de mejora de las condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024" y envío a usted el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para el proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención, me despido de usted.

Atentamente,



Keren Rocío Lescano Roca
DNI: 71717701

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:
KEVIN MORI ARANCIBIA

N° DNI / CE: 41508955

Edad: 42

Teléfono / celular: 961 998 905

Email: kevinmoriarancibia@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría ☒ X

Doctorado: ☐

Especialidad: Gestión Pública

Institución que labora: Organismo de evaluación y fiscalización ambiental (OEFA), Ucayali

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: Propuesta de mejora de las condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.

Autor (es) Keren Rocio Lescano Roca.

Programa académico:

Taller de titulación en Administración


Lic. Mg. Kevin Mori Arancibia
Firma
Reg. Único de Colegiatura N° 2159



Huella digital

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE PERSONAS VULNERABLES EN LA PLATAFORMA MAC UCAYALI, YARINACocha, 2024								
Variable 1:		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Accesibilidad física								
1	¿El MAC evidencia cumplimiento de la Ley General de la Persona con discapacidad?	X		X		X		
2	¿Existe interés por los responsables del MAC de brindar facilidades al discapacitado?	X		X		X		
3	¿Existe accesibilidad física a instalaciones del MAC?	X		X		X		
Dimensión 2: Accesibilidad en el transporte								
4	¿Encuentra obstáculos en las instalaciones del MAC?	X		X		X		
5	¿Frente a su discapacidad física encuentra accesorios que faciliten su transporte?	X		X		X		
6	¿Encuentra trabajadores que le auxilian para transportarse hasta el MAC?	X		X		X		
Dimensión 3: Accesibilidad a la información y comunicación								
7	¿Los trabajadores muestran conocimiento de la Ley General de la Persona con discapacidad?	X		X		X		
8	¿Considera que los trabajadores del MAC proceden según lineamientos legales y normativos establecidos?	X		X		X		
Dimensión 4: Accesibilidad en servicios públicos y privados								
9	¿En el MAC se promueven programas de participación activa?	X		X		X		

Variable 2:		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
CALIDAD DE SERVICIO		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Elementos tangibles								
1	¿Las instalaciones del MAC ven en buen estado?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones del MAC son visualmente atractivos?	X		X		X		
3	¿El personal de atención tiene buena apariencia?	X		X		X		
4	¿Las instalaciones le permiten buena atención?	X		X		X		
Dimensión 2: Empatía								
5	¿El personal se preocupa por brindar un servicio amable?	X		X		X		
Dimensión 3: Confiabilidad								
6	¿Percibe que existen procedimientos formales en cada etapa de la atención?	X		X		X		
7	¿Tiene la confianza que en el MAC ofrece total seguridad?	X		X		X		
8	¿Considera que, el personal a la hora de atender evita distracciones como las causadas por el celular, conversaciones, etc; se centra en su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 4: Capacidad de respuesta								
9	¿Percibe que el personal coordina eficazmente para un servicio rápido?	X		X		X		
10	¿Percibe que el personal brinda un servicio conforme?	X		X		X		
Dimensión 5: Seguridad								
11	¿Cree que durante su atención en el MAC respetan su privacidad?	X		X		X		
12	¿En todo momento percibe actitud de servicio del personal?	X		X		X		

Recomendaciones:

..... Opinión de experto: Aplicable (X)
 No aplicable ()
 Nombres y Apellidos de experto: De / Mg. Kevin Ben Arancibia DNI 41.508.995


 Lic. Mg. Kevin Ben Arancibia
 Reg. Único de Colegiatura N° 2159



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor
Dr. Sergio O. Ortiz García.

Presente. -

Asunto: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Keren Rocío Lescano Roca, Bachiller del programa académico de la carrera de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a usted para su participación en el juicio de expertos.

Mi proyecto se titula: "Propuesta de mejora de las condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024" y envío a usted el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para el proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención, me despido de usted.

Atentamente,



Keren Rocío Lescano Roca
DNI: 71717701

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

SERGIO OSWALDO ORTIZ GARCÍA

N° DNI / CE: 00021588

Edad:

Teléfono / celular: 945434709

Email:

Título profesional:

Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría___

Doctorado: X___

Especialidad: Gestión Pública y Gobernabilidad

Institución que labora: ESSALUD – HOSPITAL III - PUCALLPA

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: **Propuesta de mejora de las condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024.**

Autor (es) Keren Rocío Lescano Roca.

Programa académico:

Taller de titulación en Administración


Sergio Oswaldo Ortiz Garcia
DR. ADMINISTRADOR
CLAD: N° 02304



Huella digital

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN							
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE PERSONAS VULNERABLES EN LA PLATAFORMA MAC UCAYALI, YARINACocha, 2024							
Variable 1:	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Accesibilidad física							
1 ¿El MAC evidencia cumplimiento de la Ley General de la Persona con discapacidad?	X		X		X		
2 ¿Existe interés por los responsables del MAC de brindar facilidades al discapacitado?	X		X		X		
3 ¿Existe accesibilidad física a instalaciones del MAC?	X		X		X		
Dimensión 2: Accesibilidad en el transporte							
4 ¿Encuentra obstáculos en las instalaciones del MAC?	X		X		X		
5 ¿Frente a su discapacidad física encuentra accesorios que faciliten su transporte?	X		X		X		
6 ¿Encuentra trabajadores que le auxilian para transportarse hasta el MAC?	X		X		X		
Dimensión 3: Accesibilidad a la información y comunicación							
7 ¿Los trabajadores muestran conocimiento de la Ley General de la Persona con discapacidad?	X		X		X		
8 ¿Considera que los trabajadores del MAC proceden según lineamientos legales y normativos establecidos?	X		X		X		
Dimensión 4: Accesibilidad en servicios públicos y privados							
9 ¿En el MAC se promueven programas de participación activa?	X		X		X		

Recomendaciones:

DNI 00021588

No aplicable (



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor
Magister Lic. Adm. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia
Ministerio de Agricultura – Proyecto PTRT3

Presente. -

Asunto: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Keren Rocío Lescano Roca, Bachiller del programa académico de la carrera de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a usted para su participación en el juicio de expertos.

Mi proyecto se titula: “Propuesta de mejora de las condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024” y envío a usted el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para el proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención, me despido de usted.

Atentamente,



Keren Rocío Lescano Roca
DNI: 71717701

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Crisber Moisés Valdúvez o Saravia.

N° DNI / CE: 00092120

Edad: 52

Teléfono / celular: 999113930

Email: crisbervaldúvez4@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: _____

Especialidad: Administración Estratégica

Institución que labora: Ministerio de Agricultura - PTET3

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: Propuesta de mejora de las condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC Uajal, Yamicachá 2024

Autor (es): Keren Roca Jescans Roca

Programa académico: Taller de Titulación Administración



Lic. Crisber Moisés Valdúvez o Saravia
Master Business Administration (MBA)
CLAP N° 11256

Firma



Huella digital

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
Calidad de servicio	La interacción entre el cliente y el proveedor de servicios, que considera aspectos funcionales (cómo se entrega) y técnicos (el resultado final), determina la calidad del servicio. El factor más importante para determinar si el servicio ha cumplido o superado las expectativas del cliente es su percepción (Grönroos, 2020).	Elementos tangibles	Instalaciones	Likert	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Buena apariencia		
			Buen servicio		
			Fácil acceso		
		Empatía	Servicio amable		
		Confiabilidad	Procedimientos formales		
			Confianza		
			Atención		
		Capacidad de respuesta	Coordinación		
			Oportunidad		
		Seguridad	Actitud de servicio		

3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
Condiciones de Accesibilidad	Garantizar que los ciudadanos discapacitados tengan la misma oportunidad de utilizar el entorno físico, los medios de transporte, la información y las comunicaciones, así como otros servicios e instalaciones que están disponibles para el público en general o destinados a su uso (Tolentino, 2022)	Accesibilidad física	Cumplimiento	Likert	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Interés de autoridades		
			Facilidad		
		Accesibilidad en el transporte	Obstáculos		
			Discapacidad		
			Percepción		
		Accesibilidad a la información y comunicación	Conocimiento de la Ley		
			Líneamientos legales		
		Accesibilidad en servicios públicos y privados	Participación		



 Lic. Crisber Nolasco Rodríguez Samayoa
 Master Business Administration (MBA)
 CLAP N° 11256

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN							
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE PERSONAS VULNERABLES EN LA PLATAFORMA MAC UCAYALI, YARINACocha, 2024							
Variable 1:	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Accesibilidad física							
1 ¿El MAC evidencia cumplimiento de la Ley General de la Persona con discapacidad?	X		X		X		
2 ¿Existe interés por los responsables del MAC de brindar facilidades al discapacitado?	X		X		X		
3 ¿Existe accesibilidad física a instalaciones del MAC?	X		X		X		
Dimensión 2: Accesibilidad en el transporte							
4 ¿Encuentra obstáculos en las instalaciones del MAC?	X		X		X		
5 ¿Frente a su discapacidad física encuentra accesorios que faciliten su transporte?	X		X		X		
6 ¿Encuentra trabajadores que le auxilian para transportarse hasta el MAC?	X		X		X		
Dimensión 3: Accesibilidad a la información y comunicación							
7 ¿Los trabajadores muestran conocimiento de la Ley General de la Persona con discapacidad?	X		X		X		
8 ¿Considera que los trabajadores del MAC proceden según lineamientos legales y normativos establecidos?	X		X		X		
Dimensión 4: Accesibilidad en servicios públicos y privados							
9 ¿En el MAC se promueven programas de participación activa?	X		X		X		


 CLAP N° 11256
 La Cruz Verde, Huancayo, Perú
 Master Business Administration (MBA)

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Elementos tangibles								
1	¿Las instalaciones del MAC ven en buen estado?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones del MAC son visualmente atractivos?	X		X		X		
3	¿El personal de atención tiene buena apariencia?	X		X		X		
4	¿Las instalaciones le permiten buena atención?	X		X		X		
Dimensión 2: Empatía								
5	¿El personal se preocupa por brindar un servicio amable?	X		X		X		
Dimensión 3: Confiabilidad								
6	¿Percibe que existen procedimientos formales en cada etapa de la atención?	X		X		X		
7	¿Tiene la confianza que en el MAC ofrece total seguridad?	X		X		X		
8	¿Considera que, el personal a la hora de atender evita distracciones como las causadas por el celular, conversaciones, etc; se centra en su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 4: Capacidad de respuesta								
9	¿Percibe que el personal coordina eficazmente para un servicio rápido?	X		X		X		
10	¿Percibe que el personal brinda un servicio conforme?	X		X		X		
Dimensión 5: Seguridad								
11	¿Cree que durante su atención en el MAC respetan su privacidad?	X		X		X		
12	¿En todo momento percibe actitud de servicio del personal?	X		X		X		

Recomendaciones:

Aplicable

Opinión de experto: Aplicable X
 Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg

Aplicable después de modificar

DNI 00093128

Opinión de experto: No aplicable ()



Lic. Crysther Rojas Valdivia Serrano
 Master Business Administration (MBA)
 CLAP N° 11256
 Firma



PRUEBA PILOTO DE INSTRUMENTO Y VALIDACIÓN CON ALFA DE CRONBACH

VARIABLE: CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD

BASE DE DATOS

Sujetos	Preguntas									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	27
2	4	4	3	4	4	4	4	5	5	37
3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	26
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29
5	3	2	3	3	3	2	4	4	3	27
6	3	3	4	4	5	3	4	3	3	32
7	3	2	3	3	3	4	3	4	3	28
8	4	4	3	4	3	4	4	4	3	33
9	4	3	4	3	3	4	4	3	3	31
10	3	3	4	3	3	5	4	3	3	31
11	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
12	3	3	4	4	4	5	5	4	4	36
Varianza	0.22	0.58	0.24	0.42	0.74	0.81	0.47	0.41	0.58	4.465

K = Número de ítems

vi = Varianza independiente

vt = Varianza total

Calculando:

1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	4	0	0	1	1	0	0	0
3	8	5	7	7	7	3	4	3	9
4	4	3	5	4	2	5	6	7	1
5	0	0	0	1	2	3	2	2	2

K	9
Σvi	4.4652778
Vt	21.076389

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum vi}{Vt} \right]$$

Sección 1	1.125
Sección 2	0.788

α	0.886656
---	----------

CONCLUSIÓN

El coeficiente de cronbach que resultó de la prueba piloto arroja un coeficiente de 0.887, que indica que el instrumento utilizado es confiable.

PRUEBA PILOTO DE INSTRUMENTO Y VALIDACIÓN CON ALFA DE CRONBACH

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

BASE DE DATOS

Sujetos	Preguntas												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38
2	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	51
3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	36
4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	38
5	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	37
6	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	43
7	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	39
8	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	42
9	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	42
10	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	43
11	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58
12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	51
Varianza	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	6.556

K = Número de ítems	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
vi = Varianza independiente	2	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	1	1	0
vt = Varianza total	3	7	3	4	3	9	5	7	7	7	7	3	4	4
	4	5	7	6	7	1	2	2	5	4	2	5	6	6
Calculando:	5	0	2	2	2	2	2	2	0	1	2	3	2	2

K	12
Σvi	6.5556
Vt	42.139

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Sección 1	1.0909
Sección 2	0.844

α	0.921
---	-------

CONCLUSIÓN

El coeficiente de crombach que resultó de la prueba piloto arroja un coeficiente de 0.921, que indica que el instrumento utilizado es confiable.

Anexo 6. Formato de consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula y es dirigido por , investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Si desea, también podrá escribir al correo para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha: de del

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Keren Rocio Lescano Roca, identificado (a) con DNI 71717701 con domicilio real en Av. Huayna Capac 565, Distrito Callería, Provincia Coronel Portillo, Departamento Ucayali.

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de bachiller con código de estudiante 1811130020 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-II:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: Propuesta de mejora de las condiciones de accesibilidad para la calidad de servicio de personas vulnerables en la plataforma MAC-Ucayali, Yarinacocha, 2024 fueron reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Pucallpa, 15 de octubre de 2024



Bach. Keren Rocio Lescano Roca

DNI 71717701



Huella Digital