

Discriminación, Calidad de Servicio y Participación Ciudadana en funcionarios de un Gobierno Local, Lima Metropolitana, 2023

José Carlos Medina Bolo¹

jcmedinab@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-4647-727X>

Universidad Cesar Vallejos

Perú

William Sebastián Flores Sotelo

wfloresso@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-3505-0676>

Universidad Cesar Vallejos

Perú

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la discriminación, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de un gobierno local, Lima metropolitana, 2023. La muestra de la investigación consistió en 44 trabajadores de la municipalidad. La metodología cuantitativa permitió recopilar datos numéricos que, posteriormente, fueron analizados para establecer correlaciones entre las variables de interés. La muestra investigación consistió en 44 trabajadores de la municipalidad. Se utilizaron tres encuestas específicamente diseñadas para cada una de las variables bajo estudio: discriminación, calidad de servicio y participación ciudadana. Estos instrumentos proporcionaron información valiosa sobre las percepciones y experiencias de los funcionarios municipales en relación con estos aspectos. Entre los resultados más destacados, se identificaron patrones significativos en la relación entre discriminación, calidad de servicio y participación. Estos hallazgos subrayan la necesidad de abordar la discriminación como un factor influyente en la calidad de servicio y la participación de los trabajadores municipales. En conclusión, la investigación destaca la importancia de implementar medidas concretas para mitigar la discriminación, mejorar la calidad de servicio y fomentar una mayor participación de los funcionarios en el gobierno local. Estos resultados ofrecen perspectivas valiosas para informar las prácticas laborales y las políticas internas, contribuyendo así a la construcción de un entorno municipal más inclusivo y eficiente.

Palabras clave: discriminación; discapacidad; atención de calidad; servicio de calidad; colaboración

¹ Autor principal.

Correspondencia: jcmedinab@ucvvirtual.edu.pe

Discrimination, Quality of Service and Citizen Participation in Local Government Officials, Metropolitan Lima, 2023

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between discrimination, service quality and participation in officials of a local government, metropolitan Lima, 2023. The research sample consisted of 44 workers from the municipality. The quantitative methodology made it possible to collect numerical data that were subsequently analyzed to establish correlations between the variables of interest. The research sample consisted of 44 municipal workers. Three surveys specifically designed for each of the variables under study were used: discrimination, quality of service and citizen participation. These instruments provided valuable information on the perceptions and experiences of municipal officials in relation to these aspects. Among the most notable results, significant patterns were identified in the relationship between discrimination, service quality and participation. These findings highlight the need to address discrimination as an influential factor in service quality and participation of municipal workers. In conclusion, the research highlights the importance of implementing concrete measures to mitigate discrimination, improve the quality of service and encourage greater participation of officials in local government. These results offer valuable insights to inform labor practices and internal policies, thus contributing to building a more inclusive and efficient municipal environment.

Keywords: discrimination; disability; quality care; quality service; collaboration

INTRODUCCIÓN

La discriminación hacia las personas con discapacidad en la atención gubernamental puede tener un impacto significativo en su experiencia y participación en los servicios locales. Esta problemática puede reflejarse en la falta de accesibilidad física en las instalaciones gubernamentales, la ausencia de servicios adaptados, actitudes discriminatorias por parte de los funcionarios o la falta de capacitación para abordar adecuadamente las necesidades de este sector de la población.

La calidad de servicio se ve directamente afectada por la presencia de discriminación, ya que esta puede obstaculizar la prestación de servicios inclusivos y equitativos (Flores, 2022). Además, la discriminación puede actuar como una barrera para la participación activa de las personas con discapacidad en los asuntos locales, limitando su acceso a los procesos de toma de decisiones y contribuyendo a su marginación en la sociedad.

A nivel mundial, se ha reconocido que las personas con discapacidad a menudo enfrentan barreras significativas para acceder a servicios gubernamentales de calidad (Salazar et al., 2019). La falta de conciencia, infraestructuras inadecuadas y actitudes discriminatorias son desafíos comunes que se manifiestan en la interacción con funcionarios gubernamentales en diversos países.

En muchos países, la falta de sensibilización respecto a la diversidad de discapacidades y la ausencia de programas educativos adecuados contribuyen a actitudes discriminatorias por parte de los funcionarios gubernamentales. Estas actitudes pueden manifestarse de manera sutil pero significativa, generando un entorno poco inclusivo y afectando la calidad del servicio proporcionado.

Otro desafío crucial es la presencia de infraestructuras inadecuadas en las instalaciones gubernamentales. La falta de accesibilidad en edificios públicos y la ausencia de ajustes razonables para garantizar la participación plena de las personas con discapacidad contribuyen a la exclusión y agravan su capacidad de recibir servicios de manera equitativa (Merino, 2019).

Yoma (2021) El propósito principal de esta investigación se centró en la indagación de las evoluciones en las concepciones de sujeto y en el reconocimiento del derecho a la participación en un grupo poblacional específico. A nivel nacional, se evidencian desafíos similares. Aunque existen leyes y regulaciones que buscan proteger los derechos de las personas con discapacidad, la discriminación persiste en la interacción con funcionarios gubernamentales.

La falta de adaptaciones adecuadas, tanto en las instalaciones como en los servicios ofrecidos, contribuye a una experiencia desigual para este grupo de la población (Picado, 2020).

Como hipótesis general se tiene: Existe relación entre la discriminación, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de en un gobierno local, Lima metropolitana, 2023.

METODOLOGÍA

La metodología empleada se basó en la teoría fundamentada y consistió en el análisis de textos legales y normativos, utilizando el software Atlas Ti 6.1 como herramienta para examinar los datos recopilados. Los resultados obtenidos revelaron que el derecho a la participación adopta un carácter progresivo en estos documentos, estando estrechamente relacionado con las diversas formas de nombrar y definir a las personas dentro de dicho grupo. Se subraya la importancia de los términos utilizados, como "retrasadas", "impedidas", "enfermas", "pacientes" o "personas con discapacidad", ya que estos términos tienen consecuencias políticas significativas al construir accesos y barreras que afectan las oportunidades de intervenir en el ámbito político y público. En última instancia, se reflexiona sobre la naturaleza histórica, social y política las facultades internacionales de derecho de la humanidad, y es sugerido complementar estos análisis normativos con investigaciones que profundicen en las condiciones y contextos de producción de dichos documentos.

Chacón (2019) el general objetivo de este estudio se basó en la obtención de datos detallados acerca de la inserción en la sociedad y en el mercado de trabajo de este grupo específico a partir del análisis de caso. En términos metodológicos, se utiliza un diseño de estudio de caso, y se recopila información de seis participantes con discapacidad física. El enfoque de estudio de caso permite explorar y comprender el procedimiento de intervención de la ciudadanía al ámbito de la sociedad y del mercado de trabajo de estos individuos. Los resultados obtenidos se centran en describir este proceso, interpretar como influye el ambiente de la sociedad y del mercado de trabajo en la igualdad de la agrupación a la que pertenecen y determinar la cooperación del ambiente para promover las diversas culturas del conjunto de menor tamaño de la sociedad en cuestión. En conclusión, la investigación busca arrojar luz sobre la inserción a la sociedad y al mercado de trabajo a individuos que presentan discapacidades dentro del sector público, utilizando una perspectiva de análisis de eventos con seis participantes.

La dimensión de accesibilidad y adaptabilidad se proyecta en el entorno físico, siendo esencial para garantizar la participación equitativa. Eliminar barreras arquitectónicas y facilitar la movilidad son elementos tangibles que definen esta dimensión (Guerra, 2023). La creación de entornos, productos y servicios que se adapten a diversas capacidades demuestra un compromiso con la equidad de posibilidades, resaltando la relevancia de ajustes razonables y diseño inclusivo.

La dimensión del trato igualitario se extiende más allá de la accesibilidad física, incidiendo en el comportamiento y la actitud. Desde el servicio al cliente hasta la participación comunitaria, la equidad en las interacciones sociales y profesionales es fundamental (Rojas, 2022). Aquí, la conciencia y la formación desempeñan un papel crucial. La creación de entornos donde la equidad sea la norma requiere un esfuerzo continuo para superar sesgos y asegurar que cada individuo sea tratado con dignidad y respeto.

La dimensión del conocimiento de derechos se conecta directamente con el empoderamiento, ya que implica la conciencia y comprensión de los derechos y recursos disponibles (Urbano, 2023). Los datos se transforman en un instrumento de autodefensa, y la falta de conocimiento puede contribuir a la vulnerabilidad. Aquí, los programas educativos y de divulgación juegan un papel vital, capacitando a las personas con discapacidad para abogar por sí mismas, fortaleciendo su capacidad para exigir igualdad y justicia. En este sentido, el acceso a los datos se transforma en una base fundamental para la lucha contra la discriminación.

El estudio posee una perspectiva cuantitativa y se clasifica como básica, orientándose no solo hacia una práctica aplicación de la resulta obtenida, sino también a la ampliación del conocimiento existente en las áreas específicas de Discriminación, Calidad de Servicio y Participación Ciudadana. Siguiendo las premisas de Castañeda (2022) se destaca la naturaleza metódica, reflexiva, crítica y empírica de la investigación básica, enfocada en indagar las variables mencionadas desde una perspectiva cuantitativa. En el marco de la estrategia hipotético-deductiva, se busca la formulación y contrastación de hipótesis relacionadas con los aspectos de Discriminación, Excelencia en el Servicio y Participación Ciudadana. Este enfoque se caracteriza por su proceso argumentativo, que parte de premisas generales hacia premisas más específicas, generando conclusiones que deben estar alineadas con las premisas previamente analizadas (Anguera et al., 2020).

La estrategia hipotético-deductiva se presenta como un pilar esencial para la generación de conocimiento y la formulación de hipótesis que expliquen los fenómenos observados en las variables estudiadas.

No experimental es el diseño investigativo seleccionado, correlacional, adoptando un enfoque cuantitativo para analizar las variantes de Discriminación, Excelencia en el Servicio y Participación Ciudadana. Siguiendo la perspectiva de Ramos (2021), se observarán y monitorearán estas variables en su entorno natural sin realizar modificaciones intencionadas. Este enfoque busca comprender las ocurrencias de las variables, considerando la falta de intervención directa.

En cuanto a la estructura de la investigación, se orienta hacia un enfoque cuantitativo, según la planificación preliminar sugerida por Ramos (2021). Esto implica la necesidad de cuantificar las respuestas relacionadas con Discriminación, Calidad de Servicio y Participación Ciudadana. La transformación de respuestas cualitativas en códigos numéricos permitirá la cuantificación, facilitando la suma de alternativas para describir los eventos observados en estas variables.

La población de estudio está conformada por 44 colaboradores y trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Estos individuos desempeñan roles diversos dentro de la institución y representan una muestra significativa de los empleados que contribuyen al funcionamiento de la municipalidad.

Criterios de Inclusión, colaboradores y trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Individuos que actualmente desempeñan funciones dentro de la institución.

Criterios de Exclusión, Personas ajenas a la plantilla de empleados de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Aquellos que no cumplan con los requisitos específicos del estudio o no sean colaboradores activos en la municipalidad.

La muestra utilizada en este estudio fue censal, abarcando la totalidad de colaboradores y trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana, que asciende a un total de 44 participantes. Este grupo incluye a individuos con roles diversos dentro de la municipalidad, contribuyendo desde distintas áreas y funciones. El método de muestreo a empleado es del tipo no probabilístico. Este tipo de muestras, también conocidas como muestras censales o de conveniencia, se seleccionan teniendo en cuenta las peculiaridades específicas del estudio, según lo señalado por Hernández y Mendoza (2018).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 1 Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

N°	Nombre del instrumento	Número de ítems	Coefficiente de confiabilidad	de Interpretación
1	Cuestionario de variable discriminación	20	,903	Alta confiabilidad
2	Cuestionario de variable calidad de servicio	20	,886	Fuerte confiabilidad
3	Cuestionario de variable participación ciudadana	20	,0.910	Alta confiabilidad

Nota. Ver en anexos.

Instrumento 1: Discriminación, tiene como objetivo principal evaluar la percepción de los colaboradores y trabajadores respecto a posibles situaciones de discriminación por parte de los funcionarios en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Este instrumento aborda cuatro dimensiones clave: discriminación percibida, accesibilidad y adaptabilidad, trato igualitario y conocimiento de derechos. Cada dimensión está compuesta por 5 preguntas, sumando un total de 20 preguntas en el cuestionario. La escala de respuesta utilizada va desde 1 (Totalmente en desacuerdo) hasta 5 (Totalmente de acuerdo). El análisis de consistencia interna, representado por el coeficiente Alfa de Cronbach, arrojó un valor de 0.903, indicando una buena consistencia interna de las respuestas.

Instrumento 2: Calidad de Servicio, tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los colaboradores y trabajadores con los servicios ofrecidos por la municipalidad, específicamente en términos de tiempo de respuesta, claridad de la información, infraestructura y recursos, así como la satisfacción general. Cada una de estas dimensiones está compuesta por 5 preguntas, totalizando también 20 preguntas en el cuestionario. La escala de respuesta es la misma que en el instrumento anterior. El análisis de consistencia interna reveló un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.886, indicando una buena coherencia en las respuestas de los encuestados.

Instrumento 3: Participación Ciudadana

El tercer instrumento se centra en evaluar la participación y percepción de los colaboradores y trabajadores en los procesos de toma de decisiones municipales. Las dimensiones consideradas son inclusión en procesos de toma de decisiones, acceso a la información y participación en eventos, feedback y sugerencias, así como capacitación y conciencia. Al igual que los anteriores, cada dimensión contiene 5 preguntas, totalizando 20 preguntas en el cuestionario. La escala de respuesta utilizada es la

misma. El análisis de consistencia interna para este instrumento arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.910, indicando una excelente consistencia en las respuestas de los encuestados.

Estos instrumentos han sido diseñados con detalle para proporcionar una comprensión exhaustiva de las experiencias y perspectivas de los colaboradores y trabajadores en relación con la discriminación, calidad de servicio y participación ciudadana en la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Las respuestas obtenidas fueron cuantificadas y registradas en una base de datos específicamente diseñada para esta investigación. Cada respuesta se asoció cuidadosamente a la variable y dimensión correspondiente, facilitando un manejo eficiente de la información recopilada.

Se realizaron análisis descriptivos utilizando Microsoft Excel. Estos análisis proporcionaron una visión inicial de las características de los datos, presentando tendencias y patrones de manera clara y comprensible. Posteriormente, los datos cuantificados fueron transferidos al software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). En esta plataforma, se llevaron a cabo análisis estadísticos más avanzados, explorando relaciones y correlaciones específicas entre las variables y dimensiones de interés.

Método de análisis de datos

El proceso de análisis de datos de esta investigación se llevó a cabo de manera estructurada y detallada para extraer conclusiones significativas y válidas. A continuación, se presenta el método de análisis de datos empleado:

Recopilación de Datos: Se recopilaron datos a través de la aplicación de cuestionarios a 44 personas en la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Cuantificación de Datos: Las respuestas se cuantificaron y codificaron según la escala proporcionada en los cuestionarios. Cada respuesta se asoció a la variable y dimensión correspondiente.

Registro en Base de Datos: Los datos cuantificados se registraron en una base de datos diseñada específicamente para esta investigación. Cada entrada en la base de datos representó una respuesta individual, facilitando la organización y manipulación de la información.

Análisis Estadístico: Se llevaron a cabo análisis estadísticos específicos, como pruebas de correlación y pruebas de hipótesis, para explorar las relaciones entre variables y validar las afirmaciones de la investigación.

Interpretación de Resultados: Los resultados obtenidos se interpretaron de manera detallada, considerando las relaciones identificadas y su relevancia para los objetivos de la investigación.

Validación de Conclusiones: Se validaron las conclusiones extraídas mediante una revisión crítica de los métodos y resultados, asegurando la coherencia y solidez de las afirmaciones realizadas.

Este método integral de análisis de datos garantizó la rigurosidad y confiabilidad de los resultados, permitiendo una comprensión profunda de las relaciones y patrones presentes en la información recopilada.

Aspectos éticos

La presente investigación se llevó a cabo considerando principios éticos fundamentales para garantizar la integridad a continuación, se describen los aspectos éticos abordados en este trabajo:

Consentimiento Informado: Antes de la participación en la investigación, se obtuvo el consentimiento informado de 44 personas que formaron parte del estudio. Se proporcionó información detallada sobre el propósito de la investigación, los procedimientos, y se aseguró la comprensión y voluntariedad de la participación.

Confidencialidad y Anonimato: Se garantizó la confidencialidad de la información recopilada. Los datos personales de los participantes se manejaron de manera confidencial, y en cualquier presentación de resultados, se emplearon medidas para garantizar el anonimato de los participantes.

No Maleficencia: Se tomaron medidas para evitar cualquier tipo de daño o maleficio hacia los participantes. Las preguntas formuladas en los cuestionarios se diseñaron de manera cuidadosa para no causar molestias ni perjuicios a los participantes.

Beneficencia: El estudio se diseñó con la intención de generar conocimiento que pudiera ser beneficioso para la mejora de servicios y políticas públicas dirigidas a personas con discapacidad en la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Declaración de Conflictos de Interés: Se hizo una declaración transparente de cualquier posible conflicto de interés que pudiera influir en los resultados o interpretaciones de la investigación.

RESULTADOS

Resultados descriptivos

Variable discriminación

A continuación, se proporciona los resultados descriptivos, destacando la frecuencia y el porcentaje de esta dimensión

Tabla 2 Resultados frecuenciales de la variable discriminación

	V1 Discriminación	
	Fx	%
Alto	7	16%
Medio	32	73%
Bajo	5	11%
Total	44	100%

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

La variable "Discriminación" se analizó a través de tres categorías: Alto, Medio y Bajo. Los resultados muestran que el 16% de los participantes experimentaron un nivel alto de discriminación, indicando que una proporción significativa de personas con discapacidad perciben un trato desigual o discriminatorio en sus interacciones con la entidad municipal. Esto destaca la necesidad de abordar y mitigar situaciones discriminatorias para garantizar una atención equitativa y respetuosa.

Por otro lado, el 73% de los encuestados manifestaron un nivel medio de discriminación, sugiriendo que la mayoría de las personas con discapacidad perciben alguna presencia de discriminación en su interacción con la municipalidad. Este hallazgo señala áreas de mejora en las prácticas y políticas de atención y servicio hacia este grupo específico.

Adicionalmente, el 11% de los participantes reportaron un nivel bajo de discriminación. Aunque esta cifra es menor en comparación con los niveles medio y alto, aún indica la presencia de casos en los que las personas con discapacidad se sienten discriminadas en menor medida. Es esencial analizar estos casos para identificar prácticas exitosas que contribuyan a una experiencia menos discriminatoria.

Resultados de la variable discriminación

Tabla 3 Resultados de las dimensiones DP-AA-TI-CD

	D1 Discriminación percibida	D2 Accesibilidad y adptabilidad	D3 Trato igualitario	D4 Conocimiento de derechos
Alto	77%	89%	82%	16%
Medio	5%	5%	11%	73%
Bajo	18%	7%	7%	11%

Nota. Elaboración propia.

Interpretación de resultados

En cuanto a la Dimensión 1: Discriminación Percibida, se destaca que un considerable 77% de los trabajadores percibe un alto nivel de discriminación por parte de las personas con discapacidad. Este hallazgo sugiere la existencia de percepciones preocupantes entre los funcionarios municipales, indicando posibles áreas donde las prácticas de atención y servicio pueden necesitar ajustes.

En relación a la Dimensión 2: Accesibilidad y Adaptabilidad, los resultados son alentadores, ya que un amplio 89% de los trabajadores considera que existe un alto nivel de accesibilidad y adaptabilidad para personas con discapacidad en la Municipalidad. Esta percepción positiva sugiere que la mayoría de los funcionarios municipales reconocen y valoran la importancia de hacer accesibles los servicios para este grupo.

Respecto a la Dimensión 3: Trato Igualitario, destaca que un significativo 82% de los trabajadores percibe un alto nivel de trato igualitario hacia personas con discapacidad. Este resultado es indicativo de una cultura inclusiva dentro de la Municipalidad, donde se promueve un trato equitativo para todos los ciudadanos, independientemente de su condición de discapacidad.

En lo que respecta a la Dimensión 4: Conocimiento de Derechos, se observa que solo un 16% de los trabajadores percibe un alto nivel de conocimiento de derechos por parte de las personas con discapacidad. Esta cifra más baja sugiere que hay oportunidades para fortalecer el conocimiento y la conciencia sobre los derechos de este grupo entre los funcionarios municipales.

Variable calidad de servicio

Tabla 4 Resultados frecuenciales de la variable calidad de servicio

V2 CALIDAD DE SERVICIO		
Nivel	Fx	%
Alto	40	91%
Medio	0	0%
Bajo	4	9%
Total	44	100%

Nota. Elaboración propia.

Interpretación de resultados

La interpretación de los resultados de la variable "Calidad de Servicio", según la percepción de los trabajadores de la Municipalidad, proporciona una visión esclarecedora sobre la evaluación de los servicios ofrecidos a personas con discapacidad.

En primer lugar, destaca que un abrumador 91% de los trabajadores clasifica la calidad de servicio como "Alto". Este resultado refleja una percepción mayoritariamente positiva entre los empleados municipales respecto a la calidad de los servicios proporcionados a personas con discapacidad. La alta proporción de respuestas en esta categoría sugiere que, según la evaluación de los trabajadores, la Municipalidad ha implementado prácticas y políticas que generan un impacto positivo en la prestación de servicios para este grupo específico.

Por otro lado, se observa que un 9% de los trabajadores considera que la calidad de servicio es "Baja". Aunque esta proporción es relativamente baja en comparación con las respuestas positivas, subraya la importancia de identificar y abordar posibles áreas de mejora en la calidad de los servicios para personas con discapacidad. Estos resultados proporcionan una base valiosa para orientar esfuerzos hacia la optimización continua de las prácticas y políticas municipales relacionadas con la atención a este grupo específico.

En conjunto, la mayoría de los trabajadores municipales evalúa positivamente la calidad de los servicios para personas con discapacidad, indicando que las estrategias y enfoques implementados hasta el momento han contribuido en gran medida a proporcionar servicios de alta calidad y satisfacción.

Resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Tabla 5 Resultados porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio

	D1_Tiempo_de_res puesta	D2_Claridad_de_la_info rmación	D3_Infraestructura_y_r ecursos	D4_Satisfacción_g eneral
Alto	91%	91%	82%	80%
Medio	0%	0%	9%	11%
Bajo	9%	9%	9%	9%

Nota. Elaboración propia.

Interpretación de resultados

Los resultados obtenidos en la variable "Calidad de Servicio" revelan una percepción general positiva entre los trabajadores de la Municipalidad en relación con los servicios ofrecidos a personas con discapacidad. En la dimensión del "Tiempo de Respuesta", se destaca que el 91% de los participantes percibe un alto nivel de eficiencia en la prontitud con la que se atienden las solicitudes y consultas de este grupo. No se registraron respuestas en la categoría "Medio", indicando una clara tendencia hacia la evaluación positiva o negativa del tiempo de respuesta.

En cuanto a la "Claridad de la Información", el 91% de los trabajadores considera que la información proporcionada sobre los servicios para personas con discapacidad es clara y comprensible. La ausencia de respuestas en la categoría "Medio" sugiere una consistencia en la percepción positiva de la claridad informativa.

La dimensión de "Infraestructura y Recursos" revela que el 82% de los participantes evalúa la calidad de la infraestructura y los recursos como alta. Aunque un pequeño porcentaje se encuentra en la categoría "Medio", y otro porcentaje igual en "Bajo", estos resultados indican áreas específicas que podrían beneficiarse de mejoras para lograr niveles más altos de satisfacción.

En la dimensión de "Satisfacción General", se observa que el 80% de los trabajadores manifiesta un alto nivel de satisfacción con los servicios para personas con discapacidad proporcionados por la Municipalidad. Aunque un pequeño porcentaje se encuentra en las categorías "Medio" y "Bajo", respectivamente, estas cifras señalan áreas específicas que podrían ser objeto de atención para mejorar la satisfacción general.

Variable Participación ciudadana

Tabla 6 Variable participación ciudadana

V3 PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Nivel	Fx	%
Alto	41	91%
Medio	0	0%
Bajo	3	9%
Total	44	100%

Nota. Elaboración propia.

Interpretación de resultados

Los resultados de la variable "Participación Ciudadana" muestran una percepción positiva entre los trabajadores de la Municipalidad en relación con la inclusión y participación de personas con discapacidad en los procesos de toma de decisiones y eventos municipales. El 91% de los participantes indicó un nivel alto de participación ciudadana, reflejando una apreciación positiva de la inclusión de personas con discapacidad en los eventos municipales y procesos de toma de decisiones.

No se registraron respuestas en la categoría "Medio", lo que sugiere una tendencia clara hacia la evaluación positiva de la participación ciudadana en la muestra de trabajadores encuestados.

En la categoría "Bajo", el 9% de los participantes indicó un nivel bajo de participación ciudadana. Aunque esta cifra es relativamente baja, podría señalar áreas específicas que podrían beneficiarse de estrategias adicionales para promover una participación más activa y significativa de personas con discapacidad en los procesos municipales.

Resultados de las dimensiones de la variable participación ciudadana

Tabla 7 Resultados frecuenciales de las dimensiones de la variable participación ciudadana

	D1 Inclusión en procesos de toma de decisiones	D2 Acceso a la información y participación en eventos	D3 Feedback y sugerencias	D4 Capacitación y conciencia
Alto	100%	100%	91%	89%
Medio	0%	0%	9%	11%
Bajo	0%	0%	0%	0%

Nota. Elaboración propia.

Interpretación de resultados

Los resultados de las dimensiones de la variable "Participación Ciudadana" entre los trabajadores de la Municipalidad revelan una percepción mayoritariamente positiva en todas las áreas evaluadas.

En la dimensión "Inclusión en procesos de toma de decisiones", se observa que el 100% de los participantes indicó un nivel alto de inclusión, destacando la percepción positiva sobre la participación de personas con discapacidad en los procesos de toma de decisiones municipales.

Asimismo, en la dimensión "Acceso a la información y participación en eventos", se registró un 100% de respuestas en la categoría "Alto", evidenciando que los trabajadores consideran que las personas con discapacidad tienen un acceso adecuado a la información sobre eventos municipales y participan activamente en ellos.

En cuanto a la dimensión "Feedback y sugerencias", el 91% de los participantes expresó una percepción alta, indicando que las personas con discapacidad se sienten escuchadas y valoradas en términos de proporcionar feedback y sugerencias para mejorar los servicios municipales.

Finalmente, en la dimensión "Capacitación y conciencia", el 89% de los participantes evaluó positivamente la efectividad de los programas de capacitación y conciencia relacionados con la participación de personas con discapacidad en la comunidad.

Contrastación de hipótesis

Tabla 8 Prueba de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
V1_Discriminación	,763	44	,000
D1_Discriminación percibida	,838	44	,000
D2_Accesibilidad y adaptabilidad	,612	44	,000
D3 Trato igualitario	,579	44	,000
D4 Satisfacción general	,598	44	,000
V2 Calidad de servicio	,565	44	,000
V3 Participación ciudadana	,573	44	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación de resultados

Los resultados de las pruebas de normalidad, evaluadas mediante la prueba de Shapiro-Wilk, indican que ninguna de las variables, ya sea Discriminación, Discriminación Percibida, Accesibilidad y Adaptabilidad, Trato Igualitario, Satisfacción General, Calidad de Servicio o Participación Ciudadana, sigue una distribución normal en la muestra de estudio.

Esto se evidencia por los valores significativos ($p < 0,05$) en todas las variables, sugiriendo que los datos no se distribuyen de manera simétrica alrededor de la media. Este incumplimiento de la normalidad

podría influir en la elección de las pruebas estadísticas a aplicar y requeriría un enfoque más robusto en el análisis de los resultados.

Hipótesis general

HG: Existe relación entre ladiscriminación, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de en un gobierno local, Lima metropolitana, 2023.

HO: Noexiste relación entre ladiscriminación, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de en un gobierno local, Lima metropolitana, 2023.

Tabla 9 Hipótesis general		Correlaciones			
			V1 Discriminación	V2 Calidad de servicio	V3 Participación ciudadana
Rho de Spearman	V1 Discriminación	Coefficiente de correlación	1,000	,471**	,464**
		Sig. (bilateral)	.	,001	,001
		N	44	44	44
V2 Calidad de servicio	V2 Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,471**	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	,001	.	,000
		N	44	44	44
V3 Participación ciudadana	V3 Participación ciudadana	Coefficiente de correlación	,464**	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	,000	.
		N	44	44	44

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación Los resultados de las correlaciones entre las variables Discriminación, Calidad de Servicio y Participación Ciudadana en funcionarios de un gobierno local en Lima Metropolitana indican asociaciones significativas entre ellas.

En primer lugar, al analizar la relación entre discriminación (V1_Discriminación) y calidad de servicio (V2_Calidad_de_servicio), se encontró un coeficiente de correlación de 0.471**, con una significancia bilateral de 0.001. Este resultado indica una correlación positiva moderada entre la percepción de discriminación y la evaluación de la calidad de servicio por parte de los funcionarios municipales.

En segundo lugar, al examinar la relación entre discriminación (V1_Discriminación) y participación ciudadana (V3_Participación_ciudadana), se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.464** con una

significancia bilateral de 0.001. Esto sugiere una correlación positiva moderada entre la percepción de discriminación y la participación ciudadana de los funcionarios municipales.

Finalmente, al analizar la relación entre calidad de servicio (V2_Calidad_de_servicio) y participación ciudadana (V3_Participación_ciudadana), se registró un coeficiente de correlación de 0.997** con una significancia bilateral de 0.000. Este resultado indica una correlación positiva muy fuerte entre la evaluación de la calidad de servicio y la participación ciudadana por parte de los funcionarios municipales.

Hipótesis específica 1

HE1: Existe relación entre la discriminación percibida, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de en un gobierno local, Lima metropolitana, 2023

HO: No existe relación entre la discriminación percibida, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de en un gobierno local, Lima metropolitana, 2023

Tabla 10 Hipótesis específica 1 Correlaciones

			D1 Discriminación percibida	V2 Calidad de servicio	V3 Participación ciudadana
Rho de Spearman	D1 Discriminación percibida	Coeficiente de correlación	1,000	,427**	,417**
		Sig. (bilateral)	.	,004	,005
		N	44	44	44
V2 Calidad de servicio	V2 Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,427**	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	,004	.	,000
		N	44	44	44
V3 Participación ciudadana	V3 Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,417**	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	,000	.
		N	44	44	44

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En primer lugar, al analizar la relación entre la discriminación percibida (D1_Discriminación_percibida) y la calidad de servicio (V2_Calidad_de_servicio), se encontró un coeficiente de correlación de 0.427**, con una significancia bilateral de 0.004. Esto indica una correlación positiva moderada entre la percepción de discriminación y la evaluación de la calidad de servicio por parte de los funcionarios municipales.

En segundo lugar, al examinar la relación entre la discriminación percibida (D1_Discriminación_percibida) y la participación ciudadana (V3_Participación_ciudadana), se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.417** con una significancia bilateral de 0.005. Esto sugiere una correlación positiva moderada entre la percepción de discriminación percibida y la participación ciudadana de los funcionarios municipales.

Finalmente, al analizar la relación entre la calidad de servicio (V2_Calidad_de_servicio) y la participación ciudadana (V3_Participación_ciudadana), se registró un coeficiente de correlación de 0.997** con una significancia bilateral de 0.000. Este resultado indica una correlación positiva muy fuerte entre la evaluación de la calidad de servicio y la participación ciudadana por parte de los funcionarios municipales.

Hipótesis específica 2

HE2: Existe relación entre la accesibilidad y adaptabilidad, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de en un gobierno local, Lima metropolitana, 2023

HO: No existe relación entre la accesibilidad y adaptabilidad, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de en un gobierno local, Lima metropolitana, 2023

Tabla 11 Hipótesis específica 2:			Correlaciones		
			D2 Accesibilidad y adaptabilidad	V2Calidad de servicio	V3 Participación ciudadana
Rho de Spearman	D2 Accesibilidad y adaptabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,462**	,457**
		Sig. (bilateral)	.	,002	,002
		N	44	44	44
	V2 Calidad deservicio	Coeficiente de correlación	,462**	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	,002	.	,000
		N	44	44	44
	V3 Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,457**	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	,000	.
		N	44	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación de resultados

En segundo lugar, al examinar la relación entre la accesibilidad y adaptabilidad (D2_Accesibilidad_y_adaptabilidad) y la participación ciudadana (V3_Participación_ciudadana), se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.457** con una significancia bilateral de 0.002. Esto sugiere una correlación positiva moderada entre la percepción de accesibilidad y adaptabilidad y la participación ciudadana de los funcionarios municipales.

Finalmente, al analizar la relación entre la calidad de servicio (V2_Calidad_de_servicio) y la participación ciudadana (V3_Participación_ciudadana), se registró un coeficiente de correlación de 0.997** con una significancia bilateral de 0.000. Este resultado indica una correlación positiva muy fuerte entre la evaluación de la calidad de servicio y la participación ciudadana por parte de los funcionarios municipales.

Hipótesis específica 3

HE3: Existe relación entre el trato igualitario, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de en un gobierno local, Lima metropolitana, 2023.

HO: No existe relación entre el trato igualitario, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de en un gobierno local, Lima metropolitana, 2023.

Tabla 12 : Hipótesis específica 3 Correlaciones			D3 Trato igualitario	V2 Calidad de servicio	V3 Participación ciudadana
Rho de Spearman	D3 Trato igualitario	Coeficiente de correlación	1,000	,473**	,468**
		Sig. (bilateral)	.	,001	,001
		N	44	44	44
V2 Calidad de servicio	V2 Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,473**	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	,001	.	,000
		N	44	44	44
V3 Participación ciudadana	V3 Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,468**	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	,000	.
		N	44	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación de resultados En primer lugar, al explorar la relación entre el trato igualitario (D3_Trato_igualitario) y la calidad de servicio (V2_Calidad_de_servicio), se encontró un coeficiente de correlación de 0.473**, con una significancia bilateral de 0.001. Esto sugiere una correlación positiva

moderada entre la percepción de trato igualitario y la evaluación de la calidad de servicio por parte de los funcionarios municipales.

En segundo lugar, al examinar la relación entre el trato igualitario (D3_Trato_igualitario) y la participación ciudadana (V3_Participación_ciudadana), se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.468** con una significancia bilateral de 0.001. Esto indica una correlación positiva moderada entre la percepción de trato igualitario y la participación ciudadana de los funcionarios municipales.

Finalmente, al analizar la relación entre la calidad de servicio (V2_Calidad_de_servicio) y la participación ciudadana (V3_Participación_ciudadana), se registró un coeficiente de correlación de 0.997** con una significancia bilateral de 0.000. Este resultado indica una correlación positiva muy fuerte entre la evaluación de la calidad de servicio y la participación ciudadana por parte de los funcionarios municipales.

Hipótesis específica 4

HE4: Existe relación entre el conocimiento de derechosla calidad de servicio y la participación en funcionarios de en un gobierno local, Lima metropolitana, 2023.

HO: No existe relación entre el conocimiento de derechosla calidad de servicio y la participación en funcionarios de en un gobierno local, Lima metropolitana, 2023.

Tabla 13 Hipótesis específica 4: Correlaciones

			D4 Conocimiento de derecho	V2 Calidad de servicio	V3 Participación ciudadana
Rho de Spearman	D4 Conocimiento de derecho	Coeficiente de correlación	1,000	,472**	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,001	,001
		N	44	44	44
	V2 Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,472**	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	,001	.	,000
		N	44	44	44
	V3 Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,467**	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	,000	.
		N	44	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación de resultados

En primer lugar, al explorar la relación entre el conocimiento de derechos (D4_Conocimiento_de_derechos) y la calidad de servicio (V2_Calidad_de_servicio), se encontró un coeficiente de correlación de 0.472**, con una significancia bilateral de 0.001. Esto sugiere una correlación positiva moderada entre el conocimiento de derechos y la evaluación de la calidad de servicio por parte de los funcionarios municipales.

En segundo lugar, al examinar la relación entre el conocimiento de derechos (D4_Conocimiento_de_derechos) y la participación ciudadana (V3_Participación_ciudadana), se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.467** con una significancia bilateral de 0.001. Esto indica una correlación positiva moderada entre el conocimiento de derechos y la participación ciudadana de los funcionarios municipales.

Finalmente, al analizar la relación entre la calidad de servicio (V2_Calidad_de_servicio) y la participación ciudadana (V3_Participación_ciudadana), se registró un coeficiente de correlación de 0.997** con una significancia bilateral de 0.000. Este resultado indica una correlación positiva muy fuerte entre la evaluación de la calidad de servicio y la participación ciudadana por parte de los funcionarios municipales.

En conclusión, los resultados sugieren que existe una relación significativa entre el conocimiento de derechos, la calidad de servicio y la participación ciudadana entre los funcionarios de un gobierno local en Lima Metropolitana en el año 2023. Estas correlaciones proporcionan una comprensión integral de cómo estas variables interactúan en el contexto municipal.

DISCUSIÓN

En el desarrollo de la presente investigación, se abordó el objetivo general de determinar la relación entre la discriminación, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de un gobierno local en Lima Metropolitana para el año 2023. Los resultados obtenidos ofrecen una visión detallada de estas relaciones en el contexto municipal.

En primer lugar, respecto a la variable "Discriminación", se encontró que el 73% de los encuestados manifestaron un nivel medio de discriminación, mientras que el 16% experimentó un nivel alto y el 11% un nivel bajo. Estos hallazgos sugieren que la mayoría de las personas con discapacidad perciben alguna

presencia de discriminación en sus interacciones con la municipalidad, señalando áreas de mejora en las prácticas y políticas de atención y servicio.

Al comparar estos resultados con el estudio de Cornejo (2022), que examinó las políticas de discriminación en la Municipalidad Distrital de Santa en 2021, se observa una convergencia en la percepción de la discriminación. Ambos estudios revelan un nivel medio predominante, indicando la presencia de desafíos persistentes en la gestión de la discriminación en el ámbito municipal.

En cuanto a la variable "Calidad de servicio", se registró que el 91% de los participantes evaluaron la calidad de servicio como alta. Esta evaluación positiva destaca la percepción favorable de los funcionarios municipales en cuanto a la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios a personas con discapacidad.

Comparando estos resultados con Cornejo (2022), donde el 89% de los usuarios calificaron la calidad de servicio como regular, se observa una discrepancia que podría atribuirse a diferencias en la implementación de políticas y prácticas específicas en distintas municipalidades.

La correlación entre discriminación, calidad de servicio y participación se aborda a continuación. En el estudio presente, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar estas relaciones. Los resultados indican correlaciones significativas y positivas entre discriminación y calidad de servicio (0.427**), discriminación y participación ciudadana (0.417**), y calidad de servicio y participación ciudadana (0.997**).

Al contrastar estos resultados con la investigación de Cornejo (2022), que encontró una correlación positiva moderada (0.645) entre políticas de discriminación y calidad de servicio, se identifica una convergencia en la dirección de la relación entre discriminación y calidad de servicio. Ambos estudios sugieren que una menor percepción de discriminación está asociada positivamente con una mayor calidad de servicio.

Para sustentar estos hallazgos, se recurre a la Teoría Estructural, la cual se enfoca en las dimensiones institucionales y sistémicas de la discriminación. Según esta teoría, la discriminación es un fenómeno arraigado en las instituciones, siendo el resultado de barreras sistemáticas creadas por las estructuras sociales, políticas y económicas (Milios, 2022). En este contexto, las correlaciones encontradas en la investigación actual respaldan la idea de que mejorar la percepción de discriminación puede tener un

impacto positivo en la calidad de servicio y la participación ciudadana, al abordar las barreras sistémicas presentes en las instituciones municipales.

En el desarrollo del objetivo específico 1, que busca establecer la relación entre la discriminación percibida, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de un gobierno local en Lima Metropolitana para el año 2023, se lograron avances significativos. Compararemos estos resultados con la investigación de Varga (2021), que exploró la influencia de la discriminación legal en la desnaturalización del contrato de locación de servicios en la municipalidad provincial del Callao durante 2019.

En la investigación actual, la discriminación percibida se evaluó en términos de frecuencia, con el 77% de los participantes percibiendo un nivel alto, el 5% un nivel medio y el 18% un nivel bajo. Este hallazgo indica que una parte sustancial de los funcionarios municipales percibe una presencia significativa de discriminación en sus interacciones con personas con discapacidad.

En contraste, Varga (2021) se enfocó en la discriminación legal y su impacto en la desnaturalización del contrato de locación de servicios. Si bien la perspectiva y el contexto son diferentes, ambos estudios convergen en la idea de que la discriminación, ya sea percibida o legal, puede tener consecuencias importantes en el funcionamiento de las instituciones municipales. Al vincular estos hallazgos con la teoría proporcionada por Mera et al. (2019), que destaca cómo las personas construyen su realidad a partir de acciones, actitudes y políticas cuando perciben un trato desigual debido a características como la discapacidad, se refuerza la idea de que la percepción de discriminación puede influir en la participación y la calidad de servicio.

En el desarrollo del objetivo específico 2, que busca determinar la relación entre la accesibilidad y adaptabilidad, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de un gobierno local en Lima Metropolitana para el año 2023, se presentaron resultados fundamentales. Compararemos estos hallazgos con la investigación de Yoma (2021), que exploró las evoluciones en las concepciones de sujeto y el reconocimiento del derecho a la participación en un grupo poblacional específico.

En la investigación actual, la accesibilidad y adaptabilidad se evaluaron en términos de frecuencia, con el 89% de los participantes percibiendo un nivel alto, el 5% un nivel medio y el 7% un nivel bajo. Estos

resultados sugieren que la mayoría de los funcionarios municipales consideran que existen adaptaciones adecuadas para garantizar la accesibilidad en el entorno laboral.

Contrastando estos resultados con la investigación de Yoma (2021), que se centró en la evolución de las concepciones de sujeto y el reconocimiento del derecho a la participación, se observa que ambos estudios abordan aspectos clave de la inclusión. Mientras que Yoma (2021) exploró la importancia de los términos utilizados al definir a las personas dentro de un grupo específico, nuestro enfoque se centró en la percepción de los funcionarios municipales sobre la accesibilidad y adaptabilidad en su entorno de trabajo.

Compararemos estos resultados con la teoría proporcionada por Guerra (2023), que destaca la importancia de eliminar barreras arquitectónicas y facilitar la movilidad como elementos tangibles para definir la dimensión de accesibilidad y adaptabilidad. En este contexto, la creación de entornos, productos y servicios que se adapten a diversas capacidades se considera un compromiso con la igualdad de oportunidades.

Al vincular estos hallazgos con la teoría de Guerra (2023), que destaca la importancia de ajustes razonables y diseño inclusivo en la creación de entornos accesibles, se refuerza la idea de que la accesibilidad y adaptabilidad son elementos esenciales para fomentar la participación y mejorar la calidad de servicio.

En el desarrollo del objetivo específico 3, que busca indagar la relación entre el trato igualitario, la calidad de servicio y la participación en funcionarios de un gobierno local en Lima Metropolitana para el año 2023, y el objetivo específico 4, orientado a determinar la relación entre el conocimiento de derechos, la calidad de servicio y la participación, se presentaron resultados significativos. Compararemos estos hallazgos con la investigación de Tejada y Cabana (2022), que examinó el impacto de la implementación de la Ley N° 31131 en el estatus laboral de los trabajadores bajo el régimen de contratación administrativa de servicios (CAS) en la Municipalidad Provincial de Arequipa durante el año 2021.

En el objetivo específico 3, sobre el trato igualitario, el 82% de los funcionarios municipales evaluaron la dimensión en un nivel alto, mientras que el 7% lo percibió en un nivel medio y el 11% en un nivel

bajo. Estos resultados indican que, en su mayoría, los funcionarios municipales consideran que reciben un trato igualitario en el entorno laboral, aunque existe una minoría que percibe lo contrario.

Comparando estos resultados con la teoría de Milios (2022), que se enfoca en las dimensiones institucionales y sistémicas de la discriminación, se observa que nuestro estudio abordó específicamente la percepción del trato igualitario entre los funcionarios municipales. Aunque Milios (2022) examina la discriminación desde una perspectiva más amplia, ambos estudios resaltan la importancia de las estructuras sociales en la generación de desigualdades.

En el objetivo específico 4, sobre el conocimiento de derechos, el 82% de los participantes evaluaron la dimensión en un nivel alto, el 7% en un nivel medio y el 11% en un nivel bajo. Esto sugiere que, en su mayoría, los funcionarios municipales tienen un buen conocimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

Al comparar estos resultados con la investigación de Tejada y Cabana (2022), que se centró en el impacto de la Ley N° 31131 en el estatus laboral de los trabajadores CAS, se observa que ambos estudios abordan diferentes aspectos relacionados con los derechos de los trabajadores. Mientras que Tejada y Cabana (2022) examinaron las consecuencias de una legislación específica, nuestro estudio se enfocó en el conocimiento general de derechos de personas con discapacidad por parte de los funcionarios municipales.

CONCLUSIONES

Los resultados revelan una relación significativa entre la discriminación percibida y la calidad de servicio entre los funcionarios municipales en Lima Metropolitana para el año 2023. A medida que la discriminación percibida disminuye, la calidad de servicio tiende a mejorar, sugiriendo la importancia de abordar la discriminación para mejorar la prestación de servicios.

La accesibilidad y adaptabilidad en el entorno laboral se relacionan positivamente con la participación de los funcionarios municipales. Cuando se proporcionan entornos accesibles y se fomenta la adaptabilidad, se observa un aumento en la participación, indicando que la infraestructura inclusiva puede influir positivamente en la implicación de los empleados en los procesos municipales.

La percepción de un trato igualitario entre los funcionarios municipales está directamente vinculada a niveles más altos de satisfacción general con los servicios municipales. La equidad en el trato contribuye

positivamente a la satisfacción, destacando la importancia de promover ambientes laborales justos y equitativos.

Existe una conexión positiva entre el conocimiento de derechos de las personas con discapacidad y la calidad de servicio proporcionada por los funcionarios municipales. Un mayor conocimiento de los derechos se asocia con una mejor calidad de servicio, indicando la relevancia de la formación en derechos para mejorar la atención y servicios ofrecidos.

La participación activa de las personas con discapacidad en procesos municipales se asocia positivamente con la calidad de servicio brindada por los funcionarios. Mayor participación ciudadana está vinculada a niveles superiores de calidad en la prestación de servicios, sugiriendo que la inclusión en la toma de decisiones puede impactar favorablemente en la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anguera, M. T., Blanco-Villaseñor, A., Losada, J. L., & Sánchez-Algarra, P. (2020). Integración de elementos cualitativos y cuantitativos en metodología observacional. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, (49), 49-70.

<https://revistascientificas.us.es/index.php/Ambitos/article/view/11736>

Castañeda Mota, M. M. (2022). La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 16(1).

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162022000100006

Chacón, Y. (2019). Inclusión socio-laboral de las personas en situación de discapacidad física a partir del estudio de caso, en la Secretaría de Familia de la Gobernación del Quindío.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/89b2d0d2-8890-40ac-882c-c0083fdb87df>

Cornejo, E. (2022). Políticas de discriminación y calidad de servicio de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83784>

Flores, R. (2022). Mejora de la gobernanza, con relación a la participación ciudadana, en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2020-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 999-1030.

- <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/3157/4821>
- Guerra, P. I. (2023). Evaluación de la accesibilidad y adaptabilidad de objetos de aprendizaje y cursos online a través de estándares y metadatos (Doctoral dissertation, Universidad de Alcalá).
- Mera-Lemp, M. J., Ramírez-Vielma, R., Bilbao, M. D. L. Á., & Nazar, G. (2019). La discriminación percibida, la empleabilidad y el bienestar psicológico en los inmigrantes latinoamericanos en Chile. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 227-236.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622019000300009&script=sci_arttext
- Merino, L. R. B. (2019). Factores Que Influyen En La participación Ciudadana De Los jóvenes Con Discapacidad Intelectual a Nivel Local, En El Distrito De Miraflores, 2014-2015 (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru)).
<https://search.proquest.com/openview/c80e4bd40f158f1da106a4fc3efcc075/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Milios, G. (2022). El derecho a la no discriminación por motivo de discapacidad. *DERECHOS Y LIBERTADES: Revista de Filosofía del Derecho y derechos humanos*, (47), 241-271.
<https://e-revistas.uc3m.es/index.php/DYL/article/view/6882>
- Rodriguez, V. H. P. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4707-4719.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/651>
- Rojas Fernandez, M. (2022). Acceso y permanencia en el trabajo de las personas con Discapacidad y Cuota de Empleo en la Municipalidad de Lima Metropolitana-2022.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109922>
- Salazar Mateus, L., Sosa Torrez, L., Quiroz Corrales, M. C., Rendón Bolívar, D., & Rendón Bolívar, D. (2019). Experiencias de participación ciudadana en la población con discapacidad física que acude a ALFIME en el municipio de Envigado. <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4936>
- Tejada, A., & Cabana, F. (2022). Problemática de trabajadores CAS al crearse un estatus laboral injusto vulnera el principio constitucional de no discriminación en Municipalidad Provincial Arequipa 2021. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1795>

Urbano Secaira, F. J. (2023). Proyectos sociales e inclusión a personas con discapacidad en una municipalidad de la provincia Bolívar, Ecuador 2023.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119946>

Vargas, O. (2021). La discriminación legal y la desnaturalización del contrato de locación de servicios en la Municipalidad Provincial del Callao, 2019.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79890>

Yoma, S. (2021). Concepciones de sujeto y la participación como un derecho en salud mental y discapacidad. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/138214>