

**DOI:** <https://doi.org/10.56124/refcale.v13i3.001>

## **El impacto de los medios de comunicación y su incidencia en la socialización de los servicios de las personas con discapacidad y enfermedades catastróficas "UAPPCD" en la Institución Policial de la Zona 8**

### **Impacto de los medios de comunicación**

Autor <sup>1</sup>: Kerly Astrid Magallanes Parrales

Autor <sup>2</sup>: Richard Fabricio Rodríguez Andrade

### **DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:**

Correo: [kerly.magallanes@pg.uleam.edu.ec](mailto:kerly.magallanes@pg.uleam.edu.ec)

Fecha de recepción: agosto 25, 2025

Fecha de aceptación: diciembre 19, 2025

---

<sup>1</sup> Kerly Astrid Magallanes Parrales: Magíster en Trabajo Social mención Desarrollo Local y Cooperación. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. [kerly.magallanes@pg.uleam.edu.ec](mailto:kerly.magallanes@pg.uleam.edu.ec) . Manabí, Ecuador.

<sup>2</sup> Richard Fabricio Rodríguez Andrade: Profesor Investigador. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. [richard.rodriguez@uleam.edu.ec](mailto:richard.rodriguez@uleam.edu.ec) . Manabí, Ecuador.

## RESUMEN

Al ser los servidores policiales un referente de seguridad, la atención hacia sus necesidades es fundamental, más cuando su labor es considerada una actividad de alto riesgo que puede ocasionar lesiones físicas-mentales. Esta investigación abordó la importancia de comprender qué impacto tienen los medios de comunicación institucionales en la difusión de información sobre los servicios disponibles en la institución policial relativo a la atención médica para las personas con discapacidad y enfermedades catastróficas, determinando si la difusión mediática logra una integración adecuada de los servidores policiales y se evita la búsqueda de asistencia externa, mejorando la atención y utilización de servicios para este grupo específico y sus familias. El objetivo general fue analizar los medios de comunicación institucionales y su incidencia para la socialización de los servicios de las personas con discapacidad y enfermedades catastróficas "UAPPCD" de la zona 8 (Distrito Metropolitano de Guayaquil), los métodos de investigación utilizados fueron el cuantitativo y cualitativo, con un enfoque metodológico mixto, con un diseño no experimental de tipo descriptivo y se utilizó las técnicas de encuesta y entrevista. Entre los resultados obtenidos, un 50% de los encuestados afirman tener un limitado conocimiento sobre la UAPPCD, esto debido a la poca efectividad que han tenido los medios de difusión, donde el 62% afirma que la falta de información es la principal barrera para acceder a estos servicios. En conclusión, los medios de comunicación internos, destinados a socializar los servicios de salud para personas con discapacidad y enfermedades catastróficas no han sido efectivas en la institución policial de la Zona 8.

**PALABRAS CLAVES:** Medios de comunicación, discapacidad, enfermedades catastróficas, UAPPCD, Policía Nacional.

**The impact of the media and its incidence in the socialization of services for people with disabilities and catastrophic diseases "UAPPCD" in the Police Institution of Zone 8**

## ABSTRACT

Since police officers are a security reference, attention to their needs is essential, especially when their work is considered a high-risk activity that can cause physical-mental injuries. This research addressed the importance of understanding what impact the media has on the dissemination of information

Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaIE)  
IMPACTO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ISSN 1390-9010

about the services available in the police institution related to medical care for people with disabilities and catastrophic illnesses, determining whether media dissemination achieves adequate integration. of police officers and the search for external assistance is avoided, improving care and use of services for this specific group and their families. The general objective was to analyze the media and its impact on the socialization of services for people with disabilities and catastrophic diseases "UAPPCD" in zone 8 (Metropolitan District of Guayaquil). The research methods used were quantitative and qualitative, with a mixed methodological approach, with a non-experimental descriptive design and survey and interview techniques were used. Among the results obtained, 50% of those surveyed claim to have limited knowledge about the UAPPCD, this due to the lack of effectiveness that the media have had, where 62% affirm that the lack of information is the main barrier to accessing these services. In conclusion, the media to socialize health services for people with disabilities and catastrophic illnesses does not have been effective within the police institution.

**KEYWORDS:** Media and communications, disability, catastrophic diseases, UAPPCD, National Police.

## **INTRODUCCIÓN:**

En un contexto global, el trabajo policial se considera uno de los más peligrosos, de mayor riesgo de salud y con mayores posibilidades de sufrir accidentes de trabajo donde exponen su vida y sus capacidades físicas-mentales, debido a que, policías en acto de servicio se han enfrentado a situaciones de agresión, accidentes de tránsito, estrés laboral, exposición a sustancias peligrosas, entre otras que le han provocado algún tipo de discapacidad, enfermedades catastróficas y en el peor de los casos la muerte (Álvarez y Najul, 2020).

Por ende, es importante garantizar el cuidado a la salud de estos servidores que solo buscan cumplir su rol en la sociedad y lograr la seguridad de los habitantes.

Priorizando la necesidad de atención especializada y servicios integrados que promuevan su bienestar.

Frente a esto, la Constitución de la República del Ecuador (2008), establece el compromiso por la igualdad de oportunidades y la inclusión de personas con discapacidad y enfermedades catastróficas, independientemente de sus capacidades, merecen una participación plena y activa en la población como el ejercicio de sus derechos primordiales.

A pesar de los avances en la legislación y las políticas, persisten desafíos en la implementación efectiva de estas medidas.

Según la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), en su articulado núm. 87, se avala el cuidado total como un derecho a los grupos frágiles, considerando las personas con discapacidad.

Esta investigación se encauza dentro de la institución policial la misma que cuenta con la Unidad de Atención al Personal Policial con Discapacidad y Enfermedades Catastróficas (UAPPCD) de la Policía Nacional, creada el 2008 con el propósito de aportar la ayuda necesaria a las personas con discapacidad o enfermedades catastróficas tanto para el personal efectivo como para sus familiares directos y/o ascendentes. No obstante, muchos la desconocen, así como los servicios que brinda.

La problemática existente en esta investigación radica en la falta de comunicación sobre esta unidad y sus beneficios, información que no llega al personal policial en general y sobre todo a los miembros policiales interesados.

Es aquí donde surgió la necesidad de analizar el impacto de los medios de comunicación internos de la institución en la difusión de los servicios para este grupo específico dentro de la institución policial.

Relacionado con este tema, con el propósito de relacionar la discapacidad y los medios de comunicación en Ecuador, Bolaños (2020) señala que: "Los medios de comunicación deben ejercitarse diariamente para adecuar su proceder con los tipos de noticias, según los intereses y necesidades de las personas con discapacidad, a través de los profesionales de la comunicación" (p. 55).

Tomando en cuenta esta información se deduce la actitud que tengan diariamente los profesionales de la comunicación con relación a los discapacitados, permitirá que fluyan las noticias de interés para los interesados y necesitados, en este caso los servidores policiales y sus familiares.

En este sentido la justificación de la presente investigación hace referencia a la debilidad de los medios de comunicación institucionales sobre

Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaIE)  
IMPACTO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ISSN 1390-9010

el acceso a beneficios esenciales para las personas con discapacidad y enfermedades catastróficas.

Respecto al campo de investigación la Policía Nacional cuenta con 53.000 policías de los cuales 425 miembros ya han sufrido algún tipo de discapacidad en el ejercicio de sus funciones, ante esta situación, existen 2 hospitales, 53 subcentros de salud y adicional la Unidad de Atención al Personal Policial con Discapacidad y Enfermedades Catastróficas (UAPPCD), que garantizan los servicios de salud tanto para los servidores policiales como para sus familiares (Ministerio de Gobierno, 2019)

Para tal fin, es conveniente garantizar una adecuada socialización de los servicios dentro de la institución policial y la necesidad de abordar las deficiencias en la difusión como socialización mediática de los servicios disponibles para estos grupos vulnerables que son esenciales para su bienestar y el de sus familias.

La importancia de este trabajo radicó en concientizar, comunicar y socializar sobre los servicios de salud de la "UAPPCD" para las personas con discapacidad y enfermedades catastróficas que pertenecen a la policía Nacional y sus familiares.

En esta investigación se establecieron los siguientes objetivos específicos donde se profundizó la problemática: determinar el acceso de conocimiento de la información y su incidencia en la utilización de los servicios para las personas con discapacidad y enfermedades catastróficas; conocer los beneficios existentes por medio de la difusión y su incidencia en los programas de servicio; y por último, identificar el plan de servicio y su incidencia en la participación activa de las personas con discapacidad y enfermedades Catastróficas "UAPPCD" en la institución policial de la zona 8 del Distrito Metropolitano de Guayaquil.

La pregunta planteada en esta investigación es la siguiente: ¿De qué manera los medios de comunicación inciden en la socialización de los servicios de las personas con discapacidad y enfermedades catastróficas de la Unidad de Atención al Personal Policial Con Discapacidad y/o Enfermedades Catastróficas (UAPPCD) en la Institución Policial de la Zona 8?

## Revisión Literaria

Para empezar, es importante definir lo que es el acceso al conocimiento, en este sentido Morales (2015) expresa que “se refiere a la capacidad de las personas para receptor, utilizar y beneficiarse de la información y el saber disponible en diversos ámbitos del conocimiento, mediante las diferentes fuentes” (p. 153).

En tal virtud, se afirma que el acceso a la información es vital en la sociedad y contribuye al crecimiento y desarrollo humano con una mayor participación en los servicios sociales, de educación, salud, etc.

Como en este caso, el acceso a una atención especializada que pueden tener los servidores policiales y sus familiares en situación de discapacidad o de enfermedad catastrófica.

Por otro lado, el acceso a la información puede referirse a la oportunidad que tienen las personas para obtener datos, conocimientos, hechos y otros recursos a través de diferentes de medios de comunicación o difusión, misma que debe ser precisa y confiable para evitar confusiones o datos erróneos (Barrero, 2018).

Según este concepto es necesario que exista un canal para lograr transmitir el conocimiento, la idea, con el fin de dar a conocer algo o de comunicar, para ello se necesita que existan interlocutores.

Enlazado con esta investigación, es importante transmitir a los servidores policiales la existencia de la UAPPCD, con el propósito que obtenga el conocimiento para su información y beneficio cuando lo requieran.

En lo concerniente a los Servicios de Salud, el Comando General de la Policía Nacional en el 2008 creó la “UAPPCD”, cuya misión es dar atención al personal policial con discapacidad y enfermedades catastróficas conforme el ejercicio de los derechos y obligaciones establecidas en la legislación; trabajo, salud, capacitación; eliminando cualquier forma de discriminación (Policía Nacional del Ecuador, 2020).

En este sentido, la Policía Nacional del Ecuador cuenta con esta unidad para la atención del personal que padece algún tipo de discapacidad o enfermedad catastrófica; a fin de garantizar el cumplimiento establecido en la norma, y brindar una atención integral a los funcionarios que se encuentren afectados.



Esta unidad de salud policial es relevante tanto para el personal como la familia, ya que les da la oportunidad de una cobertura que les provee protección, salud y seguridad.

Pereguchi (2020) señala que “estos servicios de salud tienen por objeto brindar atención de salud, capacitación, rehabilitación social, reinserción y evaluaciones físicas para las personas con discapacidad y por precepto constitucional también se atiende al personal con enfermedades catastróficas” (p. 1).

Tanto las enfermedades catastróficas como algún tipo de discapacidad en las personas adultas se presentan de forma fortuita, en este sentido los funcionarios policiales son vulnerables en la ocurrencia de algún accidente en el desempeño de sus funciones que los afecten física, mental y psicológicamente de forma permanente.

Implica, que la institución está en la obligación de apoyar e indemnizar a los mismos en los casos que sean necesarios debido a las lesiones.

Por otro parte, sobre los medios de difusión, estos medios son considerados fundamentales en el fenómeno de la globalización actualmente se promueve en gran escala por la unificación de múltiples sistemas fundamentados en el conocimiento y la transmisión de información. (Gómez, 2023).

Estos medios de difusión tienen un poder valioso en la sociedad tanto a niveles económicos, sociales, políticos, tecnológicos, entre otros que pueden expandirse de manera local como internacionalmente.

Por tanto, los medios de comunicación deben ser manejados de forma apropiada, ya que son una herramienta que permite llevar la información a cualquier lugar, por lo tanto, debe aprovecharse este recurso, como en este caso, para fomentar la socialización de la UAPPCD.

Para López et al. (2019) los medios de comunicación “son una tendencia que está cambiando la forma de comunicación y relación de las personas en todo el mundo, desempeñando un papel cada vez más relevante en el día a día de clubes, deportistas, federaciones, empresas, investigadores, instituciones etc.” (p. 40).

Estos medios de comunicación son actualmente la estrategia más efectiva para transmitir una información ya que esta se desplaza y propaga de forma rápida, sin embargo, es claro que este tipo de información dentro de la Policía Nacional no ha tenido el mismo efecto.

En este sentido, es necesario utilizar los medios de comunicación internos, así como la socialización para dar a conocer estos servicios de salud de la UAPPCD para las personas con discapacidad y con enfermedades catastróficas con el fin tratar de minimizar la ignorancia que existe en este tema.

Sobre los programas de servicios para las personas con discapacidad por parte de la UAPPCD, se cuentan con atención integral en salud, citas virtuales, consulta externa, los centros hospitalarios Quito N°1 y Guayaquil N°2, psicología clínica, rehabilitación funcional, profesional, ocupacional, asesorías técnicas, tecnológicas, sensibilización, prevención, difusión y visitas domiciliarias (Policía Nacional del Ecuador, 2021).

Cuando las personas sufren de accidentes que le producen una discapacidad o le diagnostican una enfermedad catastrófica, se generan cambios abruptos que afectan sus vidas y pueden crear muchos conflictos internos y externos y con la creación de esta Unidad se brinda este tipo de apoyo a través de los diferentes servicios, siendo de gran relevancia, dado que le facilita la situación en este caso a los funcionarios policiales y a su familia.

Aún cuando existe este tipo de servicios que benefician a los discapacitados en muchos casos los funcionarios policiales no tienen conocimiento con relación a este tipo de información, por lo tanto, los familiares inician los procesos que se vuelven difíciles por desconocimiento o acuden a otras instituciones de salud.

Sobre la importancia de un plan para implementar los servicios de salud, Pazuña y Tenorio, (2020) comentan que “es el conjunto de estrategias, políticas y programas diseñados para promover y garantizar el bienestar general de una institución, comunidad o grupo específico donde suele abarcar el tema de salud, atención y prevención de enfermedades” (p. 27).

En función de lo planteado, la socialización o difusión es parte de los planes de servicios de toda institución, de tal manera que los miembros de la organización deben apoyar mediante la comunicación sobre los beneficios que existen y el aprovechamiento como miembro de la entidad.



En este sentido, la socialización de los planes de servicio se resalta como una acción importante que deben realizar dentro de las instituciones policiales, porque a través de ella se conoce los parámetros establecidos, las bases que los sustenta, beneficios, su misión y visión.

Dentro de las organizaciones, la planificación de las estrategias o del plan de servicios, debe implementar acciones con el propósito de generar el bienestar social de los mismos, así como del área de la salud, que represente la seguridad de todos los miembros involucrados por tanto es necesario la socialización de los mismos (Millán, 2019).

Por lo tanto, la Policía Nacional debe establecer planes de servicios y tomar en cuenta al personal para que forme parte de la UAPPCD para la promoción, mejora de la salud y la calidad de vida de los policías y sus familiares.

Respecto a la participación de los funcionarios con discapacidad, “el Ministerio del Interior y la Comandancia Policial, entregaron equipos de ayuda para policías que tienen discapacidad, a fin de facilitar actividades diarias en su trabajo y domicilios con la finalidad de que puedan seguir aportando con la institución” (Ministerio de Gobierno, 2019, p. 3)

Las personas con discapacidad o algún tipo de enfermedad grave pertenecientes a las instituciones policiales, pueden aportar ideas que benefician la seguridad integral de sus funcionarios, esto hace que se mantenga la inclusión y se les brinde oportunidades de trabajo.

Estas acciones contribuyen a incrementar y mejorar la salud de estos miembros, genera estabilidad laboral y tranquilidad, así mismo representará una mano de obra calificada y con potencial.

Desde este punto de vista, es importante facilitar la comunicación e información con los miembros policiales para reforzar la participación policial, especialmente, considerar a la Unidad de Atención al Personal Policial con Discapacidad (UAPPCD) como un recurso valioso para los policías.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Este trabajo partió de un enfoque combinado (cuantitativo - cualitativo) con un diseño no experimental de tipo transversal para describir y comprender la situación actual en relación con los servicios que brinda la Policía Nacional y su difusión por las diferentes vías de comunicación para abordar de manera integral el impacto de los medios de comunicación en la socialización de servicios para Personas con Discapacidad y Enfermedades Catastróficas en la Institución Policial de la Zona 8 del Distrito Metropolitano de Guayaquil.

El enfoque cuantitativo proporcionó una visión general y cuantificable con datos numéricos sobre la percepción y conocimiento de los servidores policiales con discapacidad respecto a los servicios, mientras que el enfoque cualitativo permitió explorar las razones detrás de las percepciones como experiencias de las personas, qué barreras y facilitadores influyen en la utilización de los servicios.

El alcance del estudio se caracterizó por ser descriptivo, analizando la institución policías y su relevancia para mejorar la atención y acceso a servicios para estos grupos vulnerables.

Mediante el método cualitativo se aplicó la entrevista como técnica que permitió obtener información detallada y en profundidad sobre las experiencias y opiniones de las personas con discapacidad y enfermedades catastróficas.

Desde la óptica cuantitativa, se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos, permitiendo obtener datos concretos y medibles sobre la percepción y realidad de la situación en relación con los servicios y los medios de comunicación.

La población consta de 3747 personas pertenecientes a la institución policial de la ciudad de Guayaquil. Por lo que, mediante el cálculo estadístico con un margen de error de 5% y nivel de confianza del 95% se determinó aplicar la encuesta a una muestra de la totalidad mediante la siguiente fórmula.

$$n = \frac{z^2 PQN}{E^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$

**Dónde:**

**N** = Población (3.747)

**P** = Probabilidad de que ocurra el evento (50%)

**Q** = Probabilidad de que no ocurra el evento (50%)

**Z<sup>2</sup>** = Nivel de confianza (1.96)

**e<sup>2</sup>** = Margen de error (5%)

**n** = ¿? (Tamaño de la muestra)

$$\begin{aligned}
 & 3,8416 * 3747 * 0,5 * 0,5 \\
 & \hline
 0,0025(3.747 - 1) + 3,8416 * 0,5 * 0,5 \\
 & \quad 3.598,61 \\
 n = & \frac{3.598,61}{10.3254} \\
 n = & 348
 \end{aligned}$$

Por lo tanto, y de acuerdo con la fórmula del muestreo, se aplicó la encuesta a 348 individuos, miembros de la institución policial de Guayaquil.

Para la obtención de la información cualitativa se aplicaron en las entrevistas los cuestionarios con preguntas semi estructuradas a un grupo de servidores policiales más experimentados con mayores rangos que pueden favorecer satisfactoriamente a esta investigación.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados investigativos muestran información relevante que responden a la problemática establecida.

**Tabla 1.** Nivel de conocimiento sobre los servicios disponibles

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	65	19%
Bajo	108	31%
Moderado	160	46%
Alto	15	4%
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

En esta tabla se conoció que el nivel de conocimiento sobre los servicios disponibles para Personas con Discapacidad y Enfermedades Catastróficas en la institución policial de la Zona 8, es en un 50% de nivel "bajo" o muy "bajo" mostrando un desconocimiento sobre estos temas, un 46% de nivel medio o moderado que muestra que conocen algo significativo y un 4% de nivel de conocimiento alto frente a este tema.

**Tabla 2.** Utilización y requerimiento del servicio

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si he requerido	38	11%
No he requerido	202	58%
Si requiero actualmente	42	12%
No requiero actualmente	66	19%
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

En este apartado, se reconoce que solo el 11% de los miembros policiales encuestados han requerido los servicios en la UAPPCD, un 58% no han requerido de estos servicios, el 19% afirma que no requieren de este servicio actualmente, pero alrededor de un 12% responde que actualmente si desean hacer uso de estos servicios para ellos o sus familiares.

**Tabla 3.** *Fuente de información de los servicios de la Unidad*

Opción	Frecuencia	%
Medios de comunicación	35	10%
Internet	70	20%
Compañeros de trabajo	140	40%
Socialización por parte de la institución	42	12%
Otros	3	1%
Ninguna	58	17%
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

En este punto, se determinó sobre la forma como se conoció o escuchó acerca de lo servicios de la UAPPCD, donde en su mayoría con un 40% respondieron que por compañeros de trabajo habían escuchado sobre dicha unidad, un 20% observaron en internet (redes sociales), un 12% afirma que la institución policial alguna vez le socializaron, un 10% mediante los diferentes medios de comunicación tradicionales (televisión o radio), el 1% que de otras formas y un 17% menciona que no sabía de la existencia de la UAPPCD hasta ahora, ya que nunca le socializaron.

**Tabla 4.** *Efectividad de los medios de comunicación de la Policía Nacional*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy efectivos	10	3%
Efectivos	70	20%
Pocos efectivos	128	37%
Ni pocos ni muy efectivos	87	25%
Nada efectivo	53	15%
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

En este contexto, los encuestados reconocen la poca efectividad que tienen estos medios de difusión policial sobre los servicios y beneficios para las personas con discapacidad y enfermedades catastróficas con 37% de respuestas, y un 15% afirma que no son nada efectivos los medios que usa la institución para comunicar la situación, un 23% responde que estos medios han sido “efectivos” o “muy efectivos”, el 25% restante considera que la efectividad de estos medios ha sido neutral.

**Tabla 5.** *Elementos del plan de servicio con mayor impacto positivo para las personas con discapacidad y enfermedades catastróficas*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Accesibilidad física	46	13%
Programas de capacitación y sensibilización	103	30%
Procedimientos de atención específicos	49	14%
Apoyo psicológico y emocional	140	40%
Otro	10	3%
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

En este sentido, los miembros de la policía encuestados afirman que, entre los elementos de mayor importancia para la atención a la salud, en un 40% destaca el apoyo psicológico-emocional, con un 30% respondieron que sería de gran aporte los programas de capacitación y el 30% restante, en las otras opciones observadas en la tabla.

**Tabla 6.** *Principales barreras y dificultades para acceder al servicio de la Unidad*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Falta de información	215	62%
Barreras Físicas	5	1%
Barreras de comunicación	42	12%
Falta de empatía	23	7%
Falta de claridad en los procedimientos	42	12%
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

Tras esta interrogante, entre las principales dificultades para acceder a la UAPPCD, se conoció que en un 62% la falta de información resulta ser el factor principal que impide acceder a estos servicios, un 12% por barreras de comunicación, otro 12% por la falta de claridad de estos procedimientos para acceder, el 7% afirma que por falta de empatía de los otros miembros y un 7% restante otras barreras.

Respecto a las entrevistas realizadas a los servidores policiales que conocen y tienen experiencia con estos programas de servicios como la UAPPCD, se conoció el grado de satisfacción al usar esta unidad, respondiendo lo siguiente:

*"Me siento satisfecho, gracias a esta unidad especial pude atender a miembros de mi familia y he visto que otros compañeros de la institución policial de la Zona 8 usan estos servicios por temas de enfermedades catastróficas, lo que resulta ser beneficioso, no obstante, la mayoría de los miembros desconocen de dicha unidad y sus beneficios"*

Otro aspecto determinado fue sobre la capacidad de difusión que tiene la policía mediante los diferentes medios para dar a conocer estos servicios, los entrevistados en su mayoría respondieron como el siguiente entrevistado:

*"Existen muchas falencias en los canales de difusión, ya que la información difícilmente ha llegado a los diferentes distritos, por ende, se ha observado tanto desconocimiento sobre esta unidad, de igual manera estos medios de comunicación internos han sido deficientes para que se dé a conocer la existencia del Plan de Servicio diseñado para atender a las Personas con Discapacidad y Enfermedades Catastróficas (UAPPCD) en la institución policial de la zona 8".*

Por último, se conoció sobre cómo los planes de servicio han impactado en la participación de los policías o sus familiares con discapacidad y enfermedades catastróficas, uno de los entrevistados manifiesta que:

*"Es difícil medir el impacto que han generado estos servicios debido a que por la falta de conocimiento y socialización o por las trabas de los canales de difusión no se ha podido llegar a todos los miembros policiales, sin embargo, los que hemos podido atendernos hemos aprovechado cada uno de los servicios que oferta la UAPPCD y son excelentes, así considero que cuando se llega a difundir sobre esta unidad, los resultados serán positivos y de gran trascendencia para estos grupos vulnerables.*



## Discusión

En primera instancia, conforme a los resultados, se reconoce que existe un bajo nivel de conocimiento por parte de la mitad de los miembros de la institución policial de la zona 8 del Distrito Metropolitano de Guayaquil. Siendo así que, solo un 11% han requerido del acceso de servicios de la UAPPCD, entendiéndose que como gran parte de ellos no están al tanto de los servicios de salud y unidad especializada para las personas con discapacidad y enfermedades catastróficas, no han requerido el servicio y si lo han requerido no han podido aprovecharlo por el nivel de desconocimiento que tienen sobre esta unidad.

En este sentido y tomando en cuenta lo mencionado por Díaz (2016), donde expresa que, “este problema se da por la ineficacia de los sistemas de comunicación, mismos que deben ser empleados de forma estratégica, no obstante, la responsabilidad no es solo de la institución emisora, sino también, del interés que tengan los receptores” (p. 5).

Se deduce entonces, que los servicios de salud que ofrece la UAPPCD han sido poco aprovechados por los miembros policiales porque no se ha difundido el mensaje correctamente sobre estos servicios tanto de manera interna y externa y además, el autor tiene razón al mencionar que aquellos interesados en saber más sobre estos beneficios podrían investigar y acercarse a las oficinas administrativas para conocer más sobre este tema y hacer uso de los servicios.

Otro de los puntos analizados, fue el impacto que tiene los medios de difusión para dar a conocer los beneficios del servicio de la UAPPCD, donde se encontró que más del 40% de los casos los miembros policiales escucharon sobre estos servicios porque algún compañero de trabajo les comentó y tan solo el 12% mencionó que se enteraron por la socialización de la institución lo que muestra la poca importancia que se le da a la socialización de servicios y beneficios que tienen los policías, además, en términos de efectividad de los medios de comunicación, solamente el 23% menciona que son efectivos, lo que se traduce en una mala gestión de la información, deficiente comunicación y pésima socialización dentro de este departamento policial, que ha provocado que los programas de servicios no se conozcan y aquellos policías o sus familiares con discapacidad y enfermedades catastróficas tengan que buscar

atención de salud fuera de la institución teniendo estos beneficios de salud a su disposición.

Ante esto, es importante esclarecer que los medios de difusión son un factor clave para el desarrollo de comunicación en temas de salud, estos aportan una gran dinámica social y ayudan a dar a conocer los diferentes programas y beneficios de salud, podrían darse de manera individual, colectiva o mediante campañas para asegurarse que el mensaje llegue a los receptores objetivos para ayudar con sus problemas de salud, siendo el proceso comunicativo un elemento imprescindible en la cultura laboral actual (Rodríguez et al. 2018).

Se deduce entonces, que los medios de difusión que ha manejado la institución policial de la zona 8 del Distrito Metropolitano de Guayaquil, han sido defectuosos y poco efectivos, en consecuencia, los programas de servicio de la UAPPCD no han podido cubrir las necesidades de aquellos policías con discapacidad en enfermedades catastróficas sufridas en la mayoría de los casos, en actos de servicio.

Por último, sobre los planes de servicio que se ofrece en la Unidad de Atención al Personal Policial con Discapacidad y Enfermedades Catastróficas, el 70% cree positivo que los elementos como el apoyo psicológico-emocional y programas de sensibilización son acciones que podrían contribuir enormemente a este grupo vulnerable, no obstante, la falta de información es la principal causante de que no se hayan podido ayudar a más miembros y que exista menor participación de ellos según los resultados extraídos.

Conforme a esto, Vega (2020) expresa lo siguiente “el acceso a la información es fundamental para lograr una eficaz participación activa y empoderamiento de las personas e instituciones en acciones para mejorar la salud, siendo esencial una participación bilateral, donde debe haber interés, empatía y comunicación mutua” (p. 199).

Entonces, a pesar de contar con un plan de servicio con los mejores beneficios, si no se da la información a los interesados, nunca podrán utilizarlos cuando así lo requieran tanto para los miembros policiales como para sus familiares que tengan alguna discapacidad o alguna enfermedad catastrófica.

## CONCLUSIONES

En este trabajo, se determinó que la difusión de conocimiento e información sobre la Unidad de Atención al Personal Policial con Discapacidad y Enfermedades Catastróficas (UAPPCD) ha sido inadecuado por parte de la institución, lo que ha imposibilitado que muchos de los miembros policiales hagan uso de esos servicios de salud, puesto que, no se puede utilizar aquello que se desconoce, además, también se resalta que hay poco interés por parte de los policías por conocer más sobre estos servicios.

Asimismo, se concluye que los medios de difusión no han sido los adecuados y poco efectivos para la comunicación de los servicios de salud que ofrece la (UAPPCD), lo que ha impedido que se conozcan los programas de servicio y sus beneficios.

Por último, se identificó cómo el plan de servicio incide en una mayor participación de los miembros policiales o sus familiares con discapacidad o enfermedad catastrófica, pues en los resultados investigativos se muestra un interés genuino por utilizar varios de estos servicios, no obstante, la falta de información ha limitado el acceso a esta unidad por lo cual no se puede medir el impacto que han tenido, pero los pocos que han visitado las instalaciones de la UAPPCD se encuentran satisfechos por la atención médica brindada, lo que es un gran indicador de la calidad del servicio y si se logra desarrollar mejores sistemas de información existirá una mayor participación en estos servicios.

## RECOMENDACIONES

Una de las mayores limitaciones que se tuvo, fue la dificultad para poder aplicar los instrumentos de recolección de información, debido precisamente a la ocupación que tienen los policías, por lo que el proceso para recopilar todos los datos necesarios fue muy demorado.

Diseñar pancartas e infografías dentro de la institución policial que proporcionen la información suficiente para que los miembros policiales puedan acercarse a los centros de atención establecidos y pueden aprovechar los beneficios que tienen para las personas con discapacidad o enfermedades catastróficas.

De igual manera, es necesario la creación de una cuenta en redes sociales, página web u otro medio digital para promocionar y comunicar a la comunidad policial sobre estos servicios.

Se recomienda a todos los miembros de la institución policial de la zona 8 del Distrito Metropolitano de Guayaquil, que estén interesados en cualquiera de los servicios, que pregunten sobre el acceso y los requisitos para poder darle uso y no solo se quede con la información que escuchan, ya que, muchas veces el mensaje de fuentes indirectas tiene un dato erróneo, por tanto, es importante preguntar directamente a los responsables.

Crear una base de datos de los servidores policiales con sus respectivos números de teléfono actualizados, para difundir de manera masiva los servicios en un plan sostenido mediante mensajería instantánea como WhatsApp, Telegram, entre otras, para despejar dudas sobre los procedimientos y requisitos a seguir.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alvarez, N., y Najul, M. (2020). Accidentes de trabajo y discapacidad en policías municipales de Iribarren del estado Lara. *Revista Venezolana de Salud Publica*, 8(1), 3. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/234/2341110002/html/>
- Barrero, C. (2018). El derecho de acceso a la información pública: algunas cuestiones claves en la aplicación de las leyes de transparencia. *Revista Dilemata*, 10(27), 221-244. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6543302.pdf>
- Congreso Nacional. (25 de Enero de 2021). Constitución de la República del Ecuador. Obtenido de *Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\_act\_ene-2021.pdf*: [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Díaz, G. (2016). La comunicación en salud como premisa fundamental para la percepción de riesgo en las poblaciones. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 53(2), 5. <https://revepidemiologia.sld.cu/index.php/hie/article/view/40/18>
- García, P. M., González, B. R., Aldrete, R. M., Acosta, F. M., León, C. S., & Pando, M. M. (2014). Calidad de vida en el trabajo y estrés en personal

Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaIE)  
IMPACTO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ISSN 1390-9010

administrativo de una Universidad Pública del Ecuador. Quito:  
Universidad Central del Ecuador.

Gómez, J. (2023). Efecto de los medios de comunicación en los procesos  
formativos. Revista Giddens, 79-94.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8991086>

Ley Orgánica de discapacidad. (2012). Obtenido de  
[https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley\\_organica\\_discapacidades.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)

López, S., Villamón, M., y Añó, V. (2019). Conceptualización de los medios  
sociales: oportunidades para la gestión del deporte. Federación Española  
de Asociaciones de Docentes de Educación Física (FEADEF). Universidad  
de Valencia (España), 1(1), 1-50. Obtenido de Universidad de Valencia  
(España):  
<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/71557/134219.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Gobierno. (2019). La discapacidad no detiene a nuestros policías.  
Un nuevo Ecuador. <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/la-discapacidad-no-detiene-a-nuestros-policias/>

Ministerio de Salud Pública. (2022). Ecuador avanza hacia un proceso inclusivo  
y de reducción de las desigualdades para personas con discapacidad.  
<https://www.salud.gob.ec/ecuador-avanza-hacia-un-proceso-inclusivo-y-de-reduccion-de-las-desigualdades-para-personas-con-discapacidad/#:~:text=Por%20ti>

Morales, R. (2015). En busca del origen del conocimiento: El dilema de la  
realidad. Revista Praxis, 11(1), 150-162.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5907254>

Organización de las Naciones Unidas. (2010). <https://www.un.org/es/about-us/un-charter/chapter-1>

Pazuña, S., y Tenorio, A. (2020). Los procesos de socialización como  
estrategia de convivencia en el sistema educativo actual. Revista UTC,  
1(17), 32. <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7177>

- Pereguchi, R. (2020). La discapacidad y enfermedades catastróficas en policías. Quito: Ministerio de Gobierno. <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/la-discapacidad-no-detiene-a-nuestros-policias/>
- Policía Nacional del Ecuador. (2020). Unidad de Atención al Personal Policial con Discapacidad. 1(1), 3. <https://www.policia.gob.ec/unidad-de-atencion-al-personal-policial-con-discapacidad-2/>
- Rodríguez, S., Cabrera, L., y Calero, E. (2018). La comunicación social en salud para la prevención de enfermedades en la comunidad. Humanidades Médicas, 18(2), 384-404. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202018000200384](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000200384)
- Vega, C. (2020). Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 58(2), pp. 197-201. doi:<https://doi.org/10.24875/RMIMSS.M20000017>