

Factores de gestión pública en la calidad de servicio educativo a personas con diversidad funcional

Public management factors in the quality of educational service to people with functional diversity

Liliana del Rocío Salvatierra Litardo¹  lsalvatierral@uteq.edu.ec

Alexa María Cedeño Macías¹  acedenom23@uteq.edu.ec

Karina Liseth Ponce Sánchez¹  kponces@uteq.edu.ec

¹Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo identificar los factores que limitan la calidad del servicio educativo y la atención a personas con diversidad funcional bajo la perspectiva de los docentes en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. Este grupo vulnerable enfrenta barreras significativas que limitan su acceso pleno a una educación, por lo que es relevante garantizar que los servicios públicos institucionales sean inclusivos y de calidad. A través de un análisis detallado de la aplicación de las políticas públicas, se identificaron las barreras existentes en la infraestructura y se propusieron estrategias para mejorar la calidad del servicio educativo, garantizando un entorno accesible y equitativo. Este estudio tuvo como propósito que la Universidad implemente una cultura inclusiva que permita la plena integración de las personas con diversidad funcional en la vida académica. Los resultados de esta investigación contribuyeron al fortalecimiento de las políticas públicas, con el fin de transformar a la institución en un referente de accesibilidad y calidad educativa para todos.

Palabras clave: accesibilidad; calidad educativa; equidad; gestión educativa; políticas públicas; servicios educativos.

ABSTRACT

This research aims to identify the factors that limit the quality of educational services and

support for people with disabilities from the perspective of faculty at the State Technical University of Quevedo, Ecuador. This vulnerable group faces significant barriers that limit their full access to education, making it crucial to ensure that institutional public services are inclusive and of high quality. Through a detailed analysis of the implementation of public policies, existing infrastructure barriers were identified, and strategies were proposed to improve the quality of educational services, guaranteeing an accessible and equitable environment. The study's purpose was for the University to implement an inclusive culture that allows for the full integration of people with disabilities into academic life. The results of this research contributed to strengthening public policies, with the goal of transforming the institution into a benchmark for accessibility and quality education for all.

Keywords: accessibility; educational quality; equity; educational management; public policies; educational services.

Recibido: 15/11/2025

Aprobado: 1/12/2025

INTRODUCCIÓN

La inclusión de personas con diversidad funcional en el ámbito educativo superior ha sido una prioridad creciente tanto a nivel global como nacional. A nivel internacional, diferentes normativas como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas instan a los Estados parte a asegurar un sistema educativo inclusivo en todos los niveles (Fusco et al., 2023). En Ecuador, la legislación nacional refleja estos compromisos a través de leyes como la Ley Orgánica de Discapacidades, que promueve la igualdad, el respeto y la inclusión en todos los sectores de la sociedad, incluyendo la educación superior. Este marco legal establece las bases para que las instituciones educativas implementen políticas de accesibilidad y servicios adecuados que respondan a las necesidades de este grupo.

Dentro del sector educativo ecuatoriano, las universidades enfrentan desafíos específicos para adaptar sus estructuras y servicios a las necesidades de los estudiantes con diversidad

funcional (Ferlie & McGivern, 2018). A pesar de los avances normativos y de política, la implementación efectiva de estrategias de inclusión sigue siendo irregular, con variaciones significativas en cuanto a accesibilidad, recursos disponibles y capacitación del personal. La sensibilización y formación sobre diversidad funcional en los campus universitarios son cruciales para mejorar la calidad de la educación y los servicios ofrecidos, garantizando así una experiencia educativa equitativa.

En el caso específico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), situada en la provincia de Los Ríos, Ecuador, se observa una oportunidad significativa para liderar el cambio hacia una mayor inclusión dentro del contexto local. La UTEQ ha tomado algunas medidas preliminares para abordar las necesidades de los estudiantes con diversidad funcional, pero aún queda mucho por hacer para integrar plenamente estas iniciativas en la vida diaria del campus.

El propósito de esta investigación es evaluar la efectividad de la gestión pública en la implementación de políticas y prácticas de inclusión en la UTEQ, identificar barreras y proponer mejoras que puedan beneficiar no solo a la comunidad universitaria, sino también servir como modelo para otras instituciones educativas en Ecuador.

Se cree que, a pesar de los esfuerzos realizados por la UTEQ para promover la inclusión de personas con diversidad funcional, aún persisten deficiencias significativas en la calidad de los servicios (García, 2023). Se considera que estas barreras no solo son físicas, sino también organizativas, debido a la insuficiente capacitación del personal administrativo y docente en temas de atención a la diversidad funcional (Valle et al., 2021). Además, la carencia de recursos pedagógicos específicos, como materiales en braille o software especializado, profundiza la brecha entre las políticas inclusivas declaradas y su aplicación en la práctica. Esta desconexión afecta directamente a las personas con diversidad funcional, quienes enfrentan limitaciones constantes para integrarse plenamente en la vida universitaria, generando frustración y sentimientos de exclusión. Este estudio es necesario, ya que, a pesar de los esfuerzos por promover la inclusión, todavía existen obstáculos significativos que dificultan la integración de este grupo en el entorno universitario (Mauricio et al., 2020). La importancia de este trabajo radica en la necesidad de identificar y evaluar las políticas institucionales, así como las condiciones de accesibilidad y los servicios disponibles, para mejorar la calidad de la atención que reciben las personas con diversidad funcional en la UTEQ.

El impacto de este estudio es significativo no solo desde un punto de vista académico, sino también en términos prácticos. Los resultados contribuirán a la mejora de los servicios y la atención ofrecidos a las personas con diversidad funcional en la UTEQ, favoreciendo una educación superior más inclusiva y accesible. De igual manera, esta investigación servirá para fortalecer las políticas institucionales, ofreciendo una base sólida para implementar cambios y mejorar la infraestructura.

DESARROLLO

La gestión pública se refiere al proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades del sector público para lograr los objetivos de política pública y satisfacer las necesidades de la sociedad. Según Hill (2022), la gestión pública implica la coordinación y supervisión de los recursos y esfuerzos del gobierno para implementar políticas públicas y brindar servicios a los ciudadanos. Esta definición destaca la importancia de una administración efectiva para el logro de los objetivos gubernamentales y el impacto directo en la calidad de los servicios públicos.

La gestión pública inclusiva es una aproximación a la administración de los recursos y políticas del Estado que busca integrar a todos los sectores de la sociedad en el proceso de toma de decisiones y en el acceso a los servicios públicos (Guillén et al., 2024). Este enfoque promueve la equidad, la participación y la representación de grupos tradicionalmente marginados, como personas con discapacidades, minorías étnicas, y otros grupos vulnerables. Su objetivo es garantizar que las políticas y programas públicos respondan efectivamente a las necesidades diversas de la comunidad, reduciendo desigualdades y mejorando la calidad de vida de todos los ciudadanos (Herman, 2022). Así, la gestión pública inclusiva no solo mejora la efectividad de la administración pública, sino que también fortalece la cohesión social y fomenta una democracia más robusta y representativa.

Se puede decir también que la gestión pública inclusiva busca incorporar la equidad educativa y la accesibilidad universal en la planificación de políticas. De acuerdo con la teoría de la igualdad educativa, las universidades deben garantizar que los estudiantes con diversidad funcional reciban el apoyo necesario para alcanzar los mismos niveles de logro

académico que desean (Fadhli et al., 2024). Entonces, la gestión pública debe enfocarse en reducir las barreras e implementar políticas de inclusión que beneficien directamente a este grupo.

El impacto de la gestión pública en la atención a las personas con diversidad funcional se da a través de la eficiencia en la prestación de servicios, la calidad de la atención y la satisfacción de los beneficiarios (Ceballos et al., 2021). Una adecuada gestión de los cursos permite a la universidad cumplir con los estándares de accesibilidad y promover un entorno que favorezca la autonomía y el desarrollo personal de las personas con diversidad funcional (UNESCO, 2017).

Por su parte, una gestión efectiva puede mejorar sustancialmente la calidad de vida de estas personas, asegurando el acceso equitativo a oportunidades en educación, empleo, salud y participación social (Vera, 2022). Al implementar normativas que promuevan la accesibilidad en infraestructuras y servicios, y al desarrollar programas que fomenten la inclusión laboral y social, la gestión pública puede reducir las barreras a las que se enfrentan las personas con diversidad funcional.

El concepto de accesibilidad universal plantea que los servicios educativos deben estar diseñados para ser utilizados por cualquier persona, sin necesidad de adaptación. En el ámbito universitario, incluye la infraestructura física, los sistemas de comunicación y las plataformas digitales utilizadas para la docencia (Siregar & Syam, 2024). Esto es un tema crucial que busca garantizar que todos los estudiantes, incluidos aquellos con discapacidades, tengan igual acceso a los recursos educativos, servicios y entornos (Perdomo et al., 2021). Este enfoque implica la implementación de medidas que abarcan desde la infraestructura física hasta los recursos didácticos y tecnológicos, asegurando una experiencia educativa inclusiva y equitativa.

Evaluar la adecuación de las instalaciones universitarias para la accesibilidad implica un análisis exhaustivo de la infraestructura física para asegurar que todos los estudiantes, especialmente aquellos con movilidad reducida o necesidades especiales, puedan navegar y utilizar las instalaciones sin barreras (López, 2024). Esto incluye revisar la existencia y funcionalidad de rampas, ascensores adecuados, baños adaptados, señalización clara y táctil, así como el acceso a aulas, bibliotecas y otros espacios comunes.

Por su parte, realizar un análisis de la capacitación y sensibilización del personal académico y administrativo en relación con las necesidades de los estudiantes con

discapacidades es crucial para fomentar un entorno educativo inclusivo y accesible (Chaudhary & Dey, 2021). Esta evaluación debería enfocarse en programas de formación que instruyan a los docentes y al personal sobre diversas discapacidades, las barreras que estos estudiantes pueden enfrentar y las estrategias efectivas para apoyar su aprendizaje y participación. Incluiría revisar los contenidos de los programas de capacitación para asegurarse de que cubran aspectos legales, pedagógicos y emocionales, así como entrenamiento en el uso de tecnologías y ajustes razonables en el aula.

Igualmente es esencial revisar las políticas institucionales y nacionales que promueven la accesibilidad y la inclusión en la educación superior para entender cómo se implementan estas directrices en la práctica y cuál es su impacto real en la comunidad estudiantil (Nguyen et al., 2024). Este análisis implica examinar la legislación vigente, como leyes de discapacidad y de educación, que establecen estándares obligatorios para la accesibilidad en instituciones de educación superior. Además, es importante evaluar cómo las universidades interpretan y aplican estas políticas a través de sus propios reglamentos internos, programas de apoyo estudiantil, y recursos asignados para la inclusión.

Diversidad funcional

La diversidad funcional es un término utilizado para describir las diferentes capacidades físicas, sensoriales, cognitivas o mentales que poseen las personas, sin categorizarlas de forma negativa o patológica (Sohail & Hasan, 2021). Este concepto fomenta una perspectiva más abierta y respetuosa, reconociendo que todas las personas, independientemente de sus capacidades, tienen derecho a integrarse plenamente en la sociedad. Se utiliza para evitar enfoques que se centren en las limitaciones individuales y, en cambio, enfatizan la diversidad inherente a la humanidad.

El término surgió en el ámbito de los movimientos por los derechos de las personas con diversidad funcional, con el objetivo de promover la inclusión social y el respeto a los derechos humanos (Kango et al., 2019). El enfoque se centra en la idea de que son las barreras sociales, y no las características individuales, las responsables de generar desigualdades. En lugar de considerar a las personas con diversidad funcional como “anormales” o “enfermas”, la diversidad funcional sostiene que todas las formas de funcionamiento humano tienen el mismo valor y que las sociedades deben diseñarse para

dar cabida a esa diversidad.

El impacto en el servicio y la atención a las personas con diversidad funcional se refiere a cómo las políticas y prácticas institucionales influyen en la calidad de los servicios brindados a este grupo de personas (Casazola et al., 2021). En el ámbito de la administración pública, esta situación se refleja en la capacidad del gobierno o de las instituciones educativas para garantizar el acceso de las personas con diversidad funcional a servicios inclusivos y personalizados en función de sus necesidades particulares. Este impacto se evalúa a través de diversos factores: infraestructura accesible, programas de apoyo, capacitación del personal y políticas inclusivas.

En cuanto a los factores que facilitan la participación de los estudiantes con diversidad funcional en la vida universitaria se encuentran que la institución cuente con los recursos adecuados y personal capacitado para brindar un ambiente accesible, tanto física como pedagógicamente. Los servicios que ofrecen estas instituciones también incluyen la adaptación de materiales, asistencia tecnológica y la creación de espacios accesibles que promuevan la inclusión plena (Mayo, 2022).

La adaptación de las políticas educativas para abordar las necesidades específicas de estos estudiantes no solo mejora la calidad del servicio, sino que también promueve una experiencia académica más enriquecedora (Bravo & Gregor, 2022). Además, la satisfacción de los estudiantes con diversidad funcional, entendida a través de sus expectativas y experiencias, ofrece una perspectiva valiosa sobre la efectividad de las políticas y servicios implementados.

En el ámbito educativo, se destaca la importancia de establecer políticas y medidas que aseguren la igualdad de acceso a recursos y oportunidades para el desarrollo académico y personal de todos los estudiantes, incluidos aquellos con diversidad funcional.

Accesibilidad universal

El concepto de accesibilidad universal consiste en diseñar entornos, productos y servicios que puedan ser utilizados por todas las personas, independientemente de sus capacidades. La accesibilidad universal es un derecho esencial que debe garantizarse en todos los ámbitos de la vida pública, incluida la educación superior. Incluye diversas dimensiones, como la accesibilidad física, que implica la eliminación de barreras arquitectónicas; accesibilidad digital, que requiere la adaptación de recursos tecnológicos e información;

y accesibilidad comunicativa, que implica la provisión de formatos alternativos de información y servicios de apoyo (Burgstahler, 2020).

El valor social de la accesibilidad universal radica en su capacidad para promover una auténtica inclusión y eliminar la exclusión a la que se enfrentan las personas con diversidad funcional (Bintoro et al., 2022). Al garantizar la accesibilidad de todos los entornos y servicios, se promueve una sociedad más equitativa y justa, que valora las aportaciones de todas las personas, independientemente de sus capacidades.

MÉTODOS

Esta investigación se realizó desde un enfoque mixto el cual combina métodos cuantitativos y cualitativos, aprovechando las fortalezas complementarias de ambos.

Se utilizó el método descriptivo el cual facilitó la caracterización y el análisis exhaustivo de cómo la gestión pública influyó en la calidad del servicio y el cuidado proporcionado a ciudadanos con diversidad funcional en Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Este método permitió la recolección de datos concretos sobre las prácticas, procesos y resultados vinculados con la atención a la población, lo que resulta crucial para detectar fortalezas (Guamán et al., 2021).

Así también, se utilizó el método inductivo, porque facilitó la observación y estudio de casos concretos sobre la gestión pública y cómo afectó el servicio y atención a individuos con la diversidad funcional en la UTEQ, con la finalidad de generar conclusiones verídicas. Este método permite reconocer patrones, tendencias o vínculos a partir de la realidad analizada, lo cual es crucial para entender a fondo el contexto, sugiriendo estrategias fundamentadas en descubrimientos específicos que satisfagan las necesidades identificadas.

Para la recogida de información se utilizaron encuestas las cuales permitieron recoger datos numéricos sobre la eficacia de las políticas implementadas, proporcionando una amplia base de información cuantificable sobre las percepciones, experiencias y satisfacción de los estudiantes con diversidad funcional (Díaz, 2020). Paralelamente, las entrevistas profundizaron en estas percepciones, permitiendo explorar en detalle las experiencias individuales, las expectativas del servicio y cualquier desafío específico

enfrentado por el personal de la Institución. Estos métodos juntan una visión general estadística, facilitando así una comprensión completa que puede informar mejoras en la política y práctica universitarias.

Las percepciones del universo planteado fueron medidas a través de preguntas como políticas institucionales, capacitación, gestión de talento humano, recursos disponibles y necesidades identificadas. El enfoque permitió no solo identificar las acciones implementadas por la universidad, sino los retos y áreas de mejora en su búsqueda de inclusión.

RESULTADOS

Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a los docentes

La evaluación sobre la adecuación de la estructura del aula para integrar a estudiantes con diversidad funcional mostró que el 57 % de los docentes está de acuerdo con que las instalaciones cumplen con los requisitos necesarios para esta integración. Sin embargo, un 33 % se mostró indeciso y un 11 % en desacuerdo, sugiriendo que mientras la mayoría siente que las estructuras son adecuadas, existe una proporción considerable que percibe que aún hay margen de mejora en la infraestructura destinada a la diversidad funcional.

En cuanto al uso de métodos de enseñanza accesibles para todos los estudiantes, incluidos los con diversidad funcional, el 54 % de los docentes afirmó estar totalmente de acuerdo en que emplean tales métodos. Por otro lado, un 16 % se mostró indeciso y un 13 % en desacuerdo, indicando que, aunque más de la mitad de los docentes utiliza métodos inclusivos, todavía hay un segmento que no se siente completamente equipado o efectivo en esta área.

Respecto al apoyo institucional para adaptar clases a las necesidades de estudiantes con diversidad funcional, los resultados fueron más variados: un 33 % de los docentes se siente totalmente de acuerdo en recibir suficiente apoyo, mientras que un 26 % se mostró indeciso y un 24 % en desacuerdo. Esto refleja una diversidad de experiencias en cuanto al soporte recibido, con un número notable de docentes señalando una falta de apoyo adecuado.

Finalmente, sobre la capacitación para gestionar aulas diversas, un 52 % de los

encuestados se siente totalmente capacitado, lo cual es positivo. No obstante, un 29 % expresó estar en desacuerdo y un 11 % en desacuerdo, destacando que hay una percepción de necesidad de mayor formación o recursos para manejar efectivamente la diversidad funcional en el aula (ver figura 1).

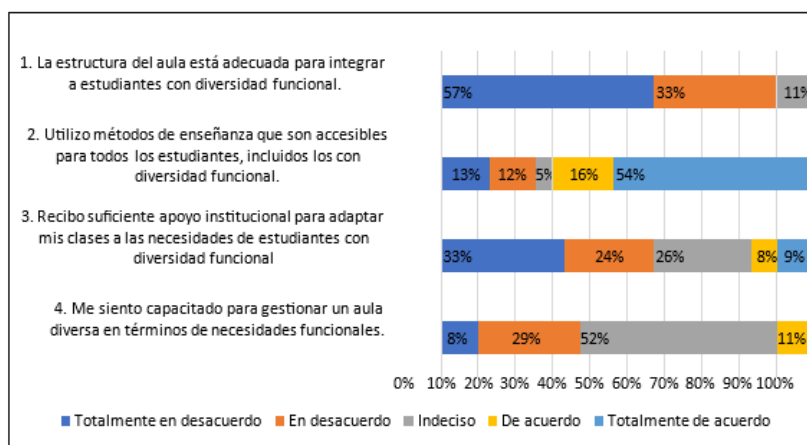


Figura 1. Análisis descriptivo – dimensión integración en el aula.

En el análisis de la disponibilidad de recursos didácticos adecuados para estudiantes con diversidad funcional, el 40 % de los docentes se mostró de acuerdo en contar con estos recursos, mientras que un 28 % se mostró en desacuerdo, un 28 % se mostró indeciso y un 4 % indicó estar totalmente en desacuerdo. Estos resultados sugieren que, aunque hay una percepción moderadamente positiva sobre la disponibilidad de recursos, existe aún una proporción significativa de docentes que identifica deficiencias en este aspecto.

Respecto al apoyo mediante tecnología asistida, un 52 % de los docentes afirmó que la universidad proporciona adecuadamente esta tecnología, mientras que un 24 % se mostró indeciso y otro 24 % en desacuerdo. Este equilibrio indica que, si bien más de la mitad reconoce la provisión de tecnologías asistidas, hay una necesidad de mayor conciencia o mejor distribución de estos recursos tecnológicos para asegurar su eficacia y accesibilidad.

Sobre la política de actualización constante de recursos didácticos inclusivos, un 79 % de los docentes estuvo de acuerdo en que existe una política clara, mientras que un 13 % se mostró indeciso y un 8 % en desacuerdo. Este alto nivel de acuerdo revela que la política de actualización es conocida y valorada por la mayoría, aunque algunos docentes aún

tienen dudas o desconocimiento sobre su implementación efectiva.

Finalmente, en cuanto a la efectividad de los recursos didácticos disponibles, un 47 % de los docentes consideró que estos recursos son efectivos para el aprendizaje de estudiantes con diversidad funcional, mientras que un 31 % estuvo en desacuerdo y un 15 % indeciso. Estos datos reflejan una percepción generalmente positiva sobre la efectividad de los recursos, aunque aún hay espacio para mejorar la percepción de su utilidad y aplicabilidad en el entorno educativo (ver figura 2).

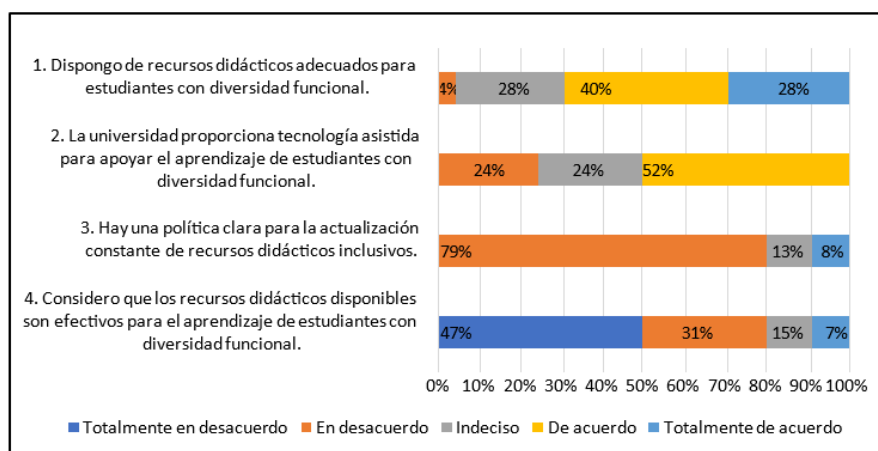


Figura 2. Análisis descriptivo – Recursos didácticos.

En la evaluación de la oferta de formación regular sobre inclusión y diversidad funcional por parte de la universidad, el 31 % de los docentes expresó estar totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que un 29 % se mostró de acuerdo. No obstante, el 40 % se posicionó en desacuerdo, destacando una posible brecha en la percepción de la regularidad o calidad de la formación ofrecida.

Respecto a la preparación que la formación brinda para enseñar a estudiantes con diversidad funcional, el 67 % de los docentes manifestó estar totalmente en desacuerdo en que la formación recibida los ha preparado adecuadamente, un dato significativamente alto que sugiere deficiencias críticas en los programas de capacitación actual. Solo un 30 % se mostró de acuerdo o totalmente de acuerdo, indicando que una minoría se siente preparada por las capacitaciones existentes.

En relación con las oportunidades de desarrollo profesional continuo en el área de educación inclusiva, un 41 % de los docentes se mostró totalmente en desacuerdo con que

existen estas oportunidades, mientras que un 30 % se mantuvo indeciso y solo un 15 % estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo. Estos resultados reflejan un escepticismo considerable sobre la disponibilidad y efectividad de oportunidades de desarrollo continuo en esta área crítica.

Finalmente, cuando se evaluó si la capacitación en diversidad funcional es considerada una prioridad dentro de las políticas educativas de la universidad, el 37 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, y un 11 % de acuerdo, contrastando con un 52 % que estuvo en desacuerdo. Esto sugiere que, a pesar de algunos avances, hay una percepción amplia de que la diversidad funcional todavía no se trata como una prioridad absoluta dentro del marco político institucional (ver figura 3).

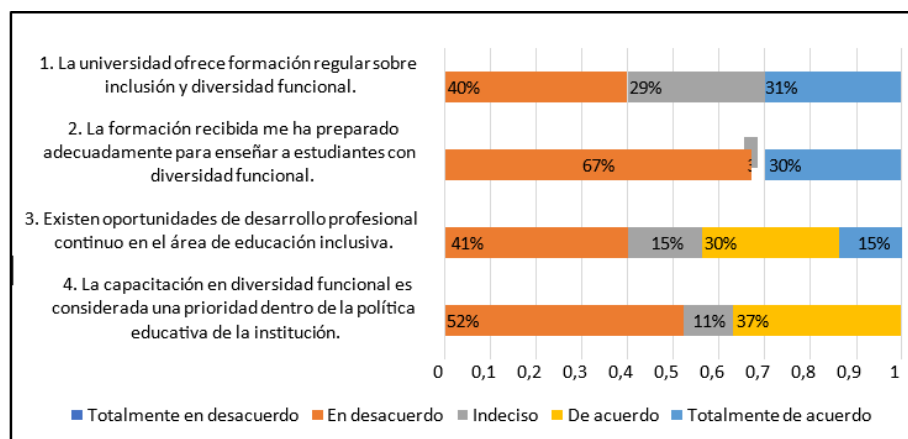


Figura 3. Análisis descriptivo – formación y capacitación.

En la percepción sobre la efectividad de las políticas de inclusión para estudiantes con diversidad funcional, un 55 % de los docentes manifestó estar totalmente de acuerdo en que la universidad posee políticas efectivas, mientras que un 22 % estuvo de acuerdo. Sin embargo, un 16 % indicó estar en desacuerdo y un 7 % totalmente en desacuerdo, reflejando que, aunque hay un reconocimiento general de la existencia de políticas efectivas, persiste un segmento significativo que cuestiona su efectividad o alcance.

Con respecto a la regularidad con que las políticas de inclusión son revisadas y comunicadas al cuerpo docente, un 63 % de los participantes se mostró totalmente de acuerdo con que esto ocurre adecuadamente, y un 22 % estuvo de acuerdo. No obstante, un 9 % se mostró en desacuerdo y un 6 % totalmente en desacuerdo, sugiriendo que la

mayoría siente que las políticas son adecuadamente revisadas y comunicadas, aunque existe una minoría que percibe falta de comunicación o actualización en estas políticas.

En cuanto a la participación en la creación y mejora de políticas de inclusión educativa, un 63 % de los docentes expresó estar totalmente de acuerdo en participar activamente, y un 22 % estuvo de acuerdo. Esto indica una alta tasa de participación y compromiso por parte del cuerpo docente en el proceso de inclusión, aunque un 11 % estuvo en desacuerdo y un 8 % totalmente en desacuerdo, lo que podría indicar áreas de mejora en la inclusión de más voces en estos procesos.

Finalmente, sobre si las políticas institucionales reflejan un compromiso real con la inclusión, un 52 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, y un 26 % estuvo de acuerdo, mostrando una fuerte percepción positiva del compromiso de la universidad. Sin embargo, un 15 % de los docentes se mostró en desacuerdo y un 8 % totalmente en desacuerdo, señalando que aún hay espacio para fortalecer la percepción del compromiso institucional con la inclusión (ver figura 4).

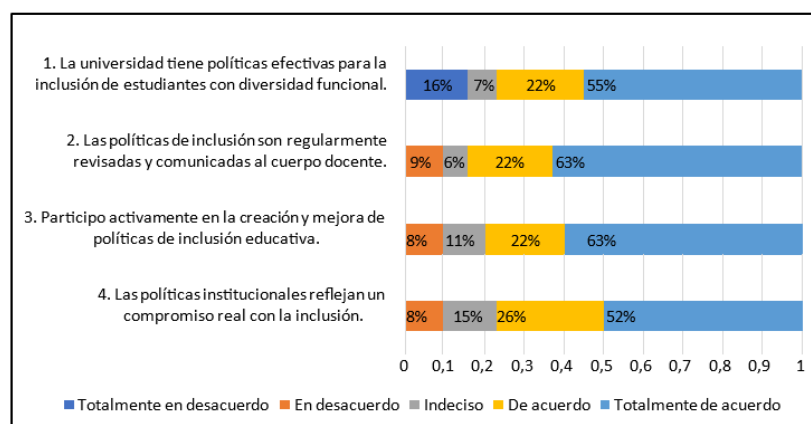


Figura 4. Análisis descriptivo – políticas de inclusión.

En la evaluación sobre la comunicación efectiva respecto a las necesidades de estudiantes con diversidad funcional, un 70 % de los docentes indicó estar totalmente de acuerdo en que existe una comunicación efectiva, y un 22 % se mostró de acuerdo. Estos resultados positivos reflejan una percepción ampliamente favorable sobre la comunicación dentro de la universidad, aunque un 8 % estuvo en desacuerdo destaca cierta insuficiencia en la comunicación para un segmento de los encuestados.

En cuanto a la colaboración regular con otros docentes para mejorar la atención a estudiantes con diversidad funcional, un 67 % de los docentes estuvo totalmente de acuerdo en que colaboran regularmente, y un 33 % estuvo de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría de los docentes participa activamente en esfuerzos colaborativos, aunque un 10 % expresó estar en desacuerdo, señalando oportunidades para fomentar aún más la colaboración entre el personal docente.

Respecto al fomento de la colaboración entre diferentes departamentos, un 63 % de los docentes estuvo totalmente de acuerdo en que la universidad promueve esta colaboración, y un 22 % estuvo de acuerdo. Estos datos indican que la mayoría siente que la universidad apoya la colaboración interdepartamental, aunque un 11 % está en desacuerdo y un 7 % totalmente en desacuerdo sugieren que hay espacio para mejorar la integración entre departamentos.

Finalmente, sobre la retroalimentación útil recibida de colegas sobre la práctica docente en relación con la diversidad funcional, un 57 % de los docentes estuvo totalmente de acuerdo en recibir retroalimentación útil, y un 25 % estuvo de acuerdo. Estos números reflejan una percepción generalmente positiva sobre el apoyo y la retroalimentación entre colegas, aunque un 11 % en desacuerdo y un 7 % totalmente en desacuerdo destacan que no todos los docentes perciben que la retroalimentación que reciben es adecuada o suficiente (ver figura 5).

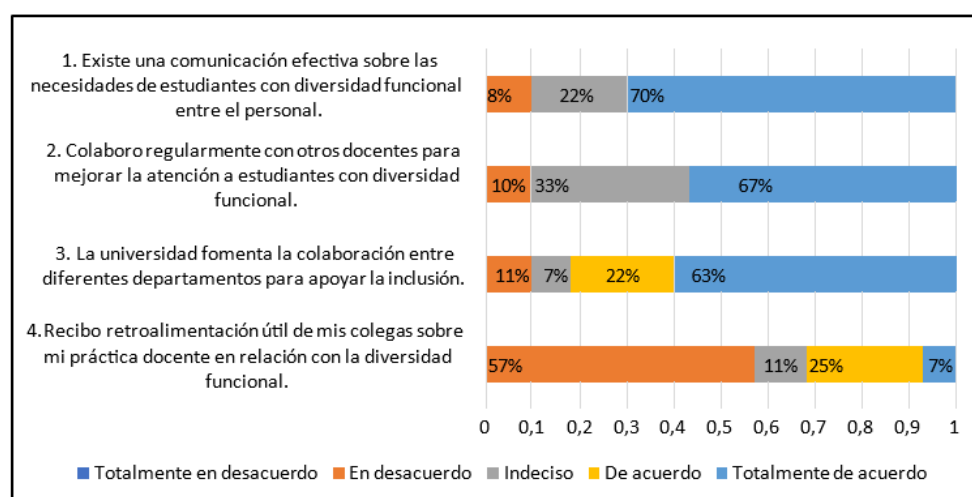


Figura 5. Análisis descriptivo – comunicación y colaboración.

DISCUSIÓN

El análisis de los resultados revela percepciones mayoritariamente positivas de docentes y estudiantes en torno a la inclusión educativa de personas con diversidad funcional en la universidad. No obstante, persisten brechas significativas en aspectos clave como la capacitación docente, la disponibilidad de recursos didácticos accesibles y la percepción del compromiso institucional.

Comparando estos hallazgos con estudios previos, se evidencia una tendencia similar. Por ejemplo, el estudio de Echeita y Verdugo (2020) destaca que, aunque muchas instituciones han adoptado políticas inclusivas, la implementación práctica es irregular, especialmente en cuanto a la formación del profesorado. Esto se alinea con el presente análisis, donde el 67 % de los docentes considera inadecuada la preparación recibida para atender a estudiantes con diversidad funcional.

Asimismo, investigaciones como la de Moriña (2017) resaltan la importancia del acceso a recursos didácticos adaptados y a tecnologías de apoyo, señalando que su ausencia genera barreras invisibles que afectan el rendimiento académico de estudiantes con discapacidad. En esta línea, aunque un 52 % de los docentes reconoce la provisión de tecnología asistida, un porcentaje similar manifiesta desacuerdo o indecisión, lo que refuerza la necesidad de fortalecer la distribución equitativa y la formación sobre su uso. Respecto al compromiso institucional, los resultados reflejan una percepción positiva general: más del 77 % de los docentes considera efectivas las políticas de inclusión. Sin embargo, estudios como el de De la Rosa et al. (2021) advierten que la existencia de políticas no garantiza una cultura inclusiva real, ya que esta depende también de la participación activa de todos los actores educativos.

Por lo tanto, el estudio reafirma que la inclusión educativa requiere no solo de políticas formales, sino de una transformación cultural sostenida que abarque desde la formación continua hasta la participación activa de toda la comunidad educativa, en concordancia con lo planteado por Ainscow et al. (2019).

CONCLUSIONES

A través de una revisión crítica se comprendió que, a pesar de las políticas y regulaciones existentes destinadas a promover la inclusión, existen aún numerosos desafíos prácticos que limitan su efectiva aplicación en el contexto universitario. Los resultados de la investigación destacaron la necesidad de mejorar la infraestructura física y digital, así como de incrementar la capacitación y sensibilización del personal académico y administrativo hacia las necesidades de este grupo poblacional. Se identificaron varios factores limitantes bajo la perspectiva de los docentes que afectaron la calidad del servicio y la atención a este grupo.

Los resultados destacaron la falta de infraestructura adecuada y accesible, recursos insuficientes para adaptaciones pedagógicas, y una capacitación deficiente del personal docente en temas de inclusión y diversidad funcional. Además, se observó una comunicación ineficaz entre la administración y el cuerpo docente sobre las políticas y prácticas de inclusión, lo que contribuyó a una implementación inconsistente de las estrategias de apoyo.

Las estrategias recomendadas incluyeron la mejora de la infraestructura física y digital para asegurar la accesibilidad total, la implementación de programas de formación continua para el personal y los estudiantes sobre inclusión y diversidad funcional, y el establecimiento de un sistema de retroalimentación regular entre los estudiantes con diversidad funcional y la administración para monitorear y evaluar la efectividad de las políticas implementadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ainscow, M., Booth, T. & Dyson, A. (2019). Understanding and developing inclusive practices in schools: a review of the international literature. *International Journal of Inclusive Education*, 23(5), 427-442.
<https://doi.org/10.1080/13603116.2017.1412506>
- Bintoro, K., Lutfiani, N. & Julianingsih, D. (2022). Analysis of the Effect of Service Quality on Company Reputation on Purchase Decisions for Professional

- Recruitment Services. *APTISI Transactions on Management (ATM)*, 7(1), 35–41.
<https://doi.org/10.33050/atm.v7i1.1736>
- Bravo, O. & Gregor, S. (2022). Aplicación del modelo Servperf para la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud. *Revista Carácter*, 10(1), 1–13.
- Casazola Cruz, O. D., Alfaro Mariño, G., Burgos Tejada, J. & Ramos More, O. A. (2021). La usabilidad percibida de los chatbots sobre la atención al cliente en las organizaciones: una revisión de la literatura. *Interfases*, 2(14), 1–21.
<https://doi.org/10.26439/interfases2021.n014.5401>
- Ceballos, F., Rojas, J., Cuba, L., Medina, K. & Velazco, A. (2021). Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(108), 23–29. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.427>
- Chaudhary, S. & Dey, A. (2021). Influence of student-perceived service quality on sustainability practices of university and student satisfaction. *Quality Assurance in Education*, 29(1), 29–40. <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2019-0107>
- De la Rosa, L., Sánchez, M. & Pérez, F. (2021). Inclusión educativa en la universidad: más allá del discurso normativo. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 12(34), 35-56. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2021.34.592>
- Echeita, G., & Verdugo, M. Á. (2020). Educación inclusiva: de los valores a las prácticas. *Revista de Educación Inclusiva*, 13(2), 45-66.
- Fadhli, M., Prasetyo, M., Siregar, M., Pasaribu, M. & Sari, D. (2024). Perspective on improving school quality: the influence of teamwork and curriculum effectiveness in Islamic schools. *Journal of Education and Learning*, 18(3), 858–867.
<https://doi.org/10.11591/edulearn.v18i3.21226>
- Ferlie, E. & McGivern, G. (2018). Bringing anglo-governmentality into public management scholarship: The case of evidence-based medicine in UK health care. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(1), 59–83.
<https://doi.org/10.1093/jopart/mut002>
- Fusco, F., Marsilio, M. & Guglielmetti, C. (2023). Co-creation in healthcare: framing the outcomes and their determinants. *Journal of Service Management*, 34(6), 1–26.
<https://doi.org/10.1108/JOSM-06-2021-0212>

- Guamán, K., Hernández, E. & Lloay, S. (2021). La metodología de la investigación científica. *Revista Conrado*, 17(81), 163–168.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1882>
- Herman, H. (2022). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study in Educational Institutions. *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, 2(1), 39–45. <https://doi.org/10.54099/aijbs.v2i1.104>
- Hill, M. (2022). La importancia de la gestión administrativa en las empresas. *SOCIETAS Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 24(2), 1–18.
<https://negociosyempresa.com/importancia-gestion-administrativa-empresas/>
- Kango, U., Kartiko, A., Zamawi, B., Pesantren, I. & Chalim, K. A. (2019). The effect of service quality, facilities and promotion on the interest of new students. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(5), 1–8.
<https://doi.org/10.31538/ndh.v6i2.1447>
- López, D. (2024). La calidad en los servicios y gestión de las Universidades. *R.V.A.P.*, 8(12), 99–100.
- Moriña, A. (2017). Inclusive education in higher education: Challenges and opportunities. *European Journal of Special Needs Education*, 32(1), 3–17.
<https://doi.org/10.1080/08856257.2016.1254964>
- Mayo País, M. E. (2022). Alumnado con diversidad funcional en la universidad: necesidades y dificultades. *Revista Complutense de Educación*, 33(1), 141–151.
<https://doi.org/10.5209/rced.73846>
- Nguyen, H., Vu, T., Saleem, M. & Yaseen, A. (2024). The influence of service quality on student satisfaction and student loyalty in Vietnam: the moderating role of the university image. *Journal of Trade Science*, 12(1), 37–59.
<https://doi.org/10.1108/jts-12-2023-0032>
- Perdomo, G., Arias, J. & Lozada, N. (2021). Business incubator research: a review and future directions. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 37(7), 41–65.
<https://doi.org/10.14482/pege.37.7020>
- Siregar, N. & Syam, A. (2024). The influence of digital library service quality on student satisfaction. *PERSPEKTIF: Journal of Social and Library Science*, 2(2), 40–48.
<https://doi.org/10.70489/perspektif.v2i2.294>

- Sohail, S., & Hasan, M. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*, 17(1), 54–66. <https://doi.org/10.1108/LTHE-08-2020-0016>
- UNESCO. (2017). *UNESCO* 2016. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000248073_spa
- Valle, J., Veloz, J. & Jiménez, Z. (2021). La gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo empresarial. *Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales*, 6(4), 1–15.
- Vera, R. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 367–385. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234

Conflicto de interés

Las autoras declaran que no existe conflicto de interés.

Contribución autorial

Liliana del Rocío Salvatierra Litardo: Conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, visualización y redacción-borrador original.

Alexa María Cedeño Macías: Conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, visualización y redacción-borrador original.

Karina Liseth Ponce Sánchez: Análisis formal, visualización y redacción-revisión y edición.