

## Gestión pública y su incidencia en el servicio y atención a personas con diversidad funcional en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo

### Public Management and its Impact on the Service and Care to People with Functional Diversity at the State Technical University of Quevedo

Liliana Del Rocío Salvatierra Litardo 

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador  
[lsalvatierral@uteq.edu](mailto:lsalvatierral@uteq.edu)

Rosa Yolanda Pallaroso Granizo 

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador  
[rpallaroso@uteq.edu.ec](mailto:rpallaroso@uteq.edu.ec)

Nicole Karolina Almeida Ochoa 

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador  
[nicole.almeida2016@uteq.edu.ec](mailto:nicole.almeida2016@uteq.edu.ec)

Fecha de enviado: 25/09/2024

Fecha de aprobado: 12/12/2024

**RESUMEN:** La presente investigación tiene como objetivo evaluar la gestión pública y su incidencia en el servicio y atención a personas con diversidad funcional en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) durante el año 2023. Se analizaron las políticas institucionales implementadas para garantizar la inclusión y acceso a los servicios de la universidad. Se identifican las principales barreras que afectan la calidad del servicio, como la falta de recursos adecuados, la insuficiente capacitación del personal y las limitaciones en la infraestructura y los servicios disponibles. Los resultados obtenidos demuestran que existe un programa y plan de aseguramiento de la calidad de la UTEQ. Sin embargo, a pesar de que la norma regulatoria de las instituciones de educación y el plan institucional exigen que se implementen procesos a nivel infraestructura, seguridad, e intelectual con personas con diversidad funcional, aún no se cumplen con los indicadores solicitados. Se proponen estrategias de mejora en la gestión pública que favorecen la equidad, promoviendo un entorno laboral accesible y equitativo para todas las personas de la UTEQ.

**PALABRAS CLAVE:** diversidad funcional; equidad; gestión pública, inclusión; política institucional.

**ABSTRACT:** The purpose of this research is to evaluate public management and its impact on the service and care for people with functional diversity at the Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) during 2023. The institutional policies implemented to guarantee inclusion and access to university services were analyzed. The main barriers that affect the quality of the service are identified, such as the lack of adequate resources, insufficient staff training, and limitations in the infrastructure and available services. The results obtained demonstrate that there is a quality assurance program and plan at UTEQ. However, even though the regulatory standard for educational institutions and the institutional plan requires that processes be implemented at the infrastructure, security, and intellectual levels with people with functional diversity, the requested indicators are not yet met. Strategies for improving public management that favor equity are proposed, promoting an accessible and equitable work environment for all people at UTEQ.

**KEYWORDS:** functional diversity; equity; public management, inclusion; institutional policy.

Los modelos de gestión se describen y estudian comúnmente como modas pasajeras. Los profesionales y estudiantes de gestión pueden recordar en este sentido modelos anteriores que precedieron o se asemejaron al Balance Scorecard (BSC), como la gestión por objetivos y la exploración mixta. Incluso los eslóganes utilizados para comercializar el modelo, como por ejemplo “los gerentes, como los pilotos, necesitan instrumentación sobre muchos aspectos de su entorno y desempeño para monitorear el camino hacia resultados futuros excelentes” (Kaplan & Norton, 1996, p. 2) son básicamente idénticos a los que Drucker (1954) utilizó para motivar la aplicación de la gestión, al decir: “los objetivos en las áreas clave son el 'panel de instrumentos' necesario para pilotar la empresa comercial” (p. 87).

En nuestra opinión, la perspectiva simbólica sobre la difusión y adopción de modelos de gestión estratégica está lejos de ser exhaustiva para comprender las aplicaciones e implicaciones de los modelos de gestión. Por ejemplo, aunque se recopile y muestre más información de la que se utiliza realmente en las organizaciones, tal vez para simbolizar una organización moderna y eficiente, la información también puede usarse estratégicamente, es decir: los actores generan, procesan y comunican información en un contexto de conflicto de intereses y con conciencia de las posibles consecuencias de las decisiones.

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 Denhardt y Denhardt (2015), “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” (p. 67). 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 también puede ser entendida desde la perspectiva de la gestión por resultados, que se enfoca en el logro de objetivos específicos mediante la implementación de políticas y prácticas eficaces. Según López y Moreno (2010), “la gestión por resultados se basa en la utilización de indicadores y metas para medir la eficacia y eficiencia de los servicios públicos, orientando la toma de decisiones hacia la consecución de resultados tangibles” (p. 29). Esta perspectiva resalta la importancia de utilizar datos y métricas para mejorar la calidad del servicio y garantizar que los recursos se utilicen de manera óptima.

Es decir, la gestión pública es esencial para implementar políticas y servicios de manera efectiva, asegurando que los recursos se utilicen para alcanzar los objetivos gubernamentales y satisfacer las necesidades de la sociedad. Al aplicar un enfoque basado en resultados, la gestión pública no solo administra los recursos, sino que también evalúa continuamente la eficacia de los servicios a través de indicadores y metas. Esto permite una toma de decisiones más informada y una mejora continua en la calidad del servicio. En el contexto de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, adoptar estos principios puede optimizar la administración de recursos y mejorar la accesibilidad y atención a personas con diversidad funcional, promoviendo una experiencia universitaria más inclusiva.

### Principales corrientes teóricas

Las teorías examinadas incluyen la teoría de la gestión pública y la teoría del servicio. Desde esta perspectiva, se detalla y compara la aplicación de estas teorías en el entorno de atención a las personas con diversidad funcional en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Se examinan los principios y enfoques de cada teoría para comprender mejor su impacto en la calidad del servicio y la gestión pública en este contexto particular. Asimismo, se identifican implicaciones prácticas y teóricas para mejorar la atención y el servicio ofrecido.

La teoría de la equidad educativa, formulada por Rawls (1971) en su obra *A Theory of Justice*, postula que todos los individuos deben tener iguales oportunidades, independientemente de sus circunstancias personales. Según este autor, la justicia se logra eliminando desigualdades injustificadas y brindando recursos y oportunidades a quienes más los necesitan para alcanzar el mismo nivel de bienestar. 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.

Al aplicar esta teoría a la gestión pública en la UTEQ, se sostiene que la institución debe adoptar políticas inclusivas que aseguren el acceso igualitario a la educación de las personas con diversidad funcional. Esto requiere adaptar la infraestructura, capacitar al personal y crear programas de apoyo que aborden las necesidades particulares de estos estudiantes. La equidad educativa no se trata sólo de brindar igualdad de oportunidades, sino también de

combinar recursos para abordar las diferencias individuales, promoviendo un entorno educativo que permita a todos los estudiantes alcanzar su máximo potencial (Rawls, 1971).

El concepto de accesibilidad universal consiste en diseñar entornos, productos y servicios que puedan ser utilizados por todas las personas, independientemente de sus capacidades. Incluye la siguiente norma: “En todas las instalaciones públicas y privadas se deberá garantizar el acceso a personas con diversidad funcional, asegurando la eliminación de barreras físicas y arquitectónicas”, la accesibilidad universal es un derecho esencial que debe garantizarse en todos los ámbitos de la vida pública, incluida la educación superior (CONADIS, 2022).

La accesibilidad universal 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). En el contexto de la UTEQ, este concepto implica evaluar la implementación de medidas y su efectividad para mejorar el acceso y la participación de los estudiantes con diversidad funcional.

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. 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.

En este sentido, se han creado programas y políticas como Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad (2018) el cual establece estrategias y acciones para garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión de personas con diversidad funcional en todos los sectores, incluyendo la educación. El Plan Nacional es un marco de referencia para la implementación de políticas públicas en favor de este grupo (CONADIS, 2018).

Asimismo, la Política Institucional de Inclusión de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, la cual se enmarca en las políticas internas de la universidad establece directrices específicas para la atención y apoyo a estudiantes con diversidad funcional, asegurando la conformidad con la legislación nacional y promoviendo un entorno educativo inclusivo.

### **Métodos**

En esta investigación 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 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, debilidades así también como áreas de mejora, lo cual apoyó a la elaboración de propuestas fundamentadas en evidencia para perfeccionar la gestión institucional en pro de la inclusión y de la equidad.

Se empleó el enfoque cualitativo el cual permitió investigar y entender desde el punto de vista interpretativo, cómo la gestión administrativa afecta el servicio y la asistencia proporcionada a individuos con diversidad funcional en la UTEQ. Cabe mencionar que este método permitió el estudio detallado de las percepciones, vivencias y acciones de los participantes.

Así también, se utilizó el método inductivo, el cual facilitó la observación y estudio de casos concretos acerca de cómo la gestión pública afectó el servicio y atención a individuos con la diversidad funcional en la UTEQ, con el fin de generar generalizaciones y conclusiones. Este método permite reconocer patrones, tendencias o vínculos a partir de la realidad analizada, lo

Se trabajó con un universo de estudio conformado por tres personas de la Dirección de Talento Humano debido a su papel estratégico en la implementación de políticas y acciones relacionadas con la gestión públicas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Dichos actores clave poseen conocimientos específicos sobre los procesos administrativos y las estrategias utilizadas para atender a personas con diversidad funcional, lo que aseguró la relevancia y profundidad de la información recopilada. No obstante, al ser un grupo reducido pero representativo, permitió realizar un análisis detallado y focalizado de sus perspectivas, prácticas y experiencias, lo que optimizó los recursos para garantizar los resultados que reflejaron la realidad institucional en cuanto a la calidad del servicio y la atención brindada, lo que facilitó la identificación de áreas de mejora para una gestión inclusiva.

Para llevar a cabo los resultados del estudio, se utilizó la guía de entrevista, que permitió

Liliana Del Rocío Salvatierra Litardo, Rosa Yolanda Pallaroso Granizo, Nicole Karolina Almeida Ochoa

obtener información directa y detallada sobre las percepciones, conocimientos, experiencias de los actores clave en la Dirección del Talento Humano de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Dicho instrumento facilitó estructurar preguntas que exploró aspectos específicos de la gestión pública en la incidencia en el servicio y atención a personas con diversidad funcional, lo que garantizó la recolección de datos relevantes para el estudio.

Al tratarse de una técnica flexible, permitió profundizar en temas emergentes durante la interacción con los entrevistados, enriqueciendo el análisis, lo que aportó una visión más completa al fenómeno estudiado. Adicional a ello, la utilización de este enfoque lo hace más participativo, ya que, integra las perspectivas de los involucrados, lo que contribuyó a la validez de los resultados, así como también la relevancia de estos.

El instrumento de investigación para este estudio buscó recopilar información profunda y

detallada sobre los diversos aspectos de la gestión pública y el impacto en la atención a personas con diversidad funcional en la UTEQ. 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, no obstante, los retos y áreas de mejora en su búsqueda de inclusión

Cabe mencionar que, las preguntas abiertas brindaron flexibilidad para explorar temas en profundidad, mientras que la estructura organizada facilitó el análisis posterior. Finalmente, el diseño de este instrumento de investigación, al centrarse en el diálogo directo con los participantes, aseguró una visión integral de los factores influyentes en la calidad del servicio inclusivo, proporcionando datos clave para proponer soluciones basadas en la evidencia.

**Tabla 1.** Entrevista.

<b>Políticas y estrategias institucionales</b>	¿Qué políticas específicas ha implementado la UTEQ para garantizar la inclusión y accesibilidad de personas con diversidad funcional en los servicios universitarios?
	¿Qué programas o iniciativas de sensibilización se han implementado para promover una cultura inclusiva dentro de la comunidad universitaria?
<b>Capacitación y Desarrollo del Personal</b>	¿Cómo se lleva a cabo la capacitación del personal administrativo y docente sobre atención inclusiva para personas con diversidad funcional?
	¿Qué experiencias o aprendizajes previos considera que pueden servir como referencia para mejorar la atención a personas con diversidad funcional en la UTEQ?

Liliana Del Rocío Salvatierra Litardo, Rosa Yolanda Pallaroso Granizo, Nicole Karolina Almeida Ochoa

<b>Gestión de Talento Humano</b>	¿Cuáles son los principales retos que enfrenta el departamento de Talento Humano al implementar estrategias inclusivas en la UTEQ?
	¿De qué manera el departamento de Talento Humano trabaja con otras áreas de la universidad para fomentar un entorno accesible y equitativo?
	¿Existe un proceso de evaluación o monitoreo para garantizar que las políticas inclusivas se cumplan en la práctica?
<b>Recursos Disponibles</b>	¿Qué tipo de recursos (humanos, tecnológicos, económicos) se han destinado para mejorar la calidad del servicio y la atención a personas con diversidad funcional?
<b>Identificación de Necesidades y Adecuación de Infraestructura</b>	¿Cuáles son las principales necesidades no satisfechas de las personas con diversidad funcional en la UTEQ que han sido identificadas por el departamento?
	¿Cómo maneja la UTEQ la adecuación de infraestructura para personas con diversidad funcional, y cuál es el papel del departamento de Talento Humano en este aspecto?

## Resultados

La gestión pública incluye los procesos, políticas y decisiones que adopta el gobierno o las instituciones educativas para asegurar el correcto funcionamiento y administración de los recursos y servicios públicos. En el contexto de las instituciones de educación superior, como la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), la gestión pública juega un papel crucial en la prestación de servicios de excelencia, en particular en la atención de las personas con diversidad funcional. Esta población, que enfrenta barreras físicas, cognitivas y sociales, requiere atención específica en la planificación y gestión de recursos que garantice que tengan un acceso equitativo a la educación y otros servicios (Perry & Christensen, 2015).

La gestión pública inclusiva busca incorporar la equidad educativa y la accesibilidad universal en la planificación y ejecución de políticas y servicios. 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. La gestión pública debe enfocarse en reducir las barreras e implementar políticas de inclusión que beneficien directamente a este grupo (Darling-Hammond, 2017).

En la UTEQ, la gestión pública debe mejorar la infraestructura accesible, como rampas y ascensores, y adaptar los materiales educativos, como textos en Braille o software para personas con diversidad visual. Es fundamental capacitar al personal docente y administrativo en temas de

diversidad funcional para garantizar una verdadera inclusión en el ámbito universitario. Esto no solo beneficia a los estudiantes con diversidad funcional, sino que también mejora el entorno para toda la comunidad universitaria al promover una cultura de respeto y diversidad.

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. 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. Este enfoque de gestión implica la creación de programas académicos adaptados, el apoyo psicológico y académico y la implementación de herramientas tecnológicas que favorezcan la plena integración de estos estudiantes al ámbito universitario (UNESCO, 2017).

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. La accesibilidad universal es un principio fundamental que deben seguir las instituciones para garantizar los derechos de las personas con diversidad funcional, tal como lo establece la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2008). Al implementar este concepto, la UTEQ no solo mejora la inclusión de los estudiantes con diversidad funcional, sino que también cumple con los

estándares internacionales y nacionales de derechos humanos.

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. 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 como sustituto de palabras como "diversidad funcional", para evitar enfoques que se centren en las limitaciones individuales y, en cambio, enfatizan la diversidad inherente a la humanidad (Palacios & Romañach, 2006).

El término diversidad funcional 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. 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 enfoque de diversidad funcional se centra en la accesibilidad universal, que se define como la creación de entornos, productos y servicios que puedan ser utilizados por todas las personas, independientemente de sus capacidades. Además, se destaca la importancia de realizar adaptaciones razonables y la eliminación de barreras en áreas como la educación, el empleo,

el transporte y la vida diaria. En el ámbito educativo, este concepto se vuelve crucial, ya que implica la reconfiguración de las instituciones para asegurar que todos los estudiantes, independientemente de sus capacidades, puedan beneficiarse de una educación de alto nivel en igualdad de oportunidades.

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. 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. En particular, la atención a personas con diversidad funcional en instituciones de educación superior, como la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), es fundamental para garantizar el derecho a la educación en igualdad de condiciones.

La calidad del servicio y la asistencia se evalúa a través de diversos factores: infraestructura accesible, programas de apoyo, capacitación del personal y políticas inclusivas que faciliten la participación de los estudiantes con diversidad funcional en la vida universitaria. Esto requiere 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 País, 2022).

La influencia de la gestión pública en este ámbito puede ser tanto positiva como negativa, dependiendo de las medidas y políticas aplicadas. Una gestión pública eficaz puede conducir a mejoras sustanciales en la calidad de vida de las personas con diversidad funcional, aumentando su participación, satisfacción y rendimiento académico. Asimismo, la falta de políticas adecuadas o la escasez de recursos pueden mantener obstáculos que impidan su inclusión efectiva. El objetivo de este estudio es analizar el impacto que tiene la gestión pública de la UTEQ en la atención brindada a estas personas, con el fin de identificar áreas de mejora que aseguren una experiencia educativa más inclusiva.

La accesibilidad física se refiere a la capacidad de las personas con diversidad funcional para acceder a los espacios físicos sin barreras arquitectónicas. En cambio, la accesibilidad digital se refiere a la facilidad con la que estas personas pueden utilizar tecnologías y plataformas digitales. Según Sáenz (2021), “la accesibilidad es un principio clave para garantizar que las personas con diversidad funcional puedan participar plenamente en todas las áreas de la vida, incluyendo la educación” (p. 112). La implementación efectiva de medidas de accesibilidad es crucial para la inclusión y equidad en el acceso a los recursos educativos.

Otra dimensión importante de la accesibilidad es el diseño universal, que busca crear entornos y tecnologías que sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus capacidades. Según Mace (1997), “el diseño universal es un enfoque que busca diseñar productos y entornos de manera que sean utilizables por la mayor cantidad de personas posible sin la necesidad de adaptaciones o

diseños especializados” (p. 5). Este concepto enfatiza la creación de soluciones inclusivas desde el principio, mejorando la accesibilidad para todos los usuarios.

La accesibilidad física y digital son esenciales para la inclusión de personas con diversidad funcional en la educación. La accesibilidad física asegura que los espacios sean accesibles sin barreras arquitectónicas, mientras que la accesibilidad digital garantiza que las tecnologías sean utilizables por todos. El diseño universal, por su parte, busca crear entornos y tecnologías que sean accesibles para la mayor cantidad de personas posible sin necesidad de adaptaciones. Implementar estos principios en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo mejorará la inclusión y el acceso equitativo para todos los estudiantes.

Las políticas inclusivas son estrategias diseñadas para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, tengan acceso igualitario a servicios, oportunidades y recursos. Según Armstrong y Taylor (2017), “las políticas inclusivas buscan eliminar barreras y crear un entorno en el que todos los individuos puedan participar plenamente y tener acceso a los mismos recursos” (p. 45). Estas políticas son fundamentales para promover la igualdad y la justicia social dentro de las instituciones educativas y otras organizaciones.

Un enfoque complementario para entender políticas inclusivas es el concepto de equidad educativa, que se enfoca en la provisión de recursos y apoyo específico para estudiantes que enfrentan barreras adicionales. Según Ainscow et al. (2006), “la equidad educativa implica la adaptación de políticas y prácticas para garantizar que todos los estudiantes tengan acceso a una

educación de calidad, considerando las diversas necesidades y contextos” (p. 12). Este enfoque reconoce la importancia de ajustar las prácticas educativas para abordar desigualdades y promover la inclusión efectiva.

Las políticas inclusivas son esenciales para asegurar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, tengan acceso igualitario a recursos y oportunidades, eliminando barreras y promoviendo la participación plena. Complementando estas políticas, el concepto de equidad educativa adapta recursos y apoyo para abordar las necesidades específicas de cada estudiante, garantizando que todos reciban una educación de calidad. Integrar estos enfoques en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo mejorará la inclusión y la justicia social, creando un entorno académico accesible y equitativo para todos.

La satisfacción del usuario en el contexto educativo se refiere al grado en que los estudiantes perciben que sus necesidades y expectativas están siendo satisfechas por los servicios ofrecidos. Según Oliver (1980), “la satisfacción del usuario es un indicador crucial de la efectividad de los servicios, reflejando cómo las experiencias y percepciones individuales se alinean con las expectativas” (p. 88).

En otro sentido, la satisfacción de los estudiantes con diversidad funcional es un componente esencial para evaluar la calidad de la atención y la accesibilidad en la universidad.

Desde una perspectiva adicional, la satisfacción del usuario también puede entenderse a través del modelo de expectativas-confirmación, que evalúa la satisfacción en función de la confirmación o de confirmación de las expectativas previas del usuario. Según Oliver

(2014), “la satisfacción del usuario se determina por la medida en que las experiencias reales con un servicio o producto confirman o desconfirman las expectativas previas” (p. 460). Este modelo es útil para entender cómo las percepciones y expectativas influyen en la satisfacción del usuario final.

En cuanto, a la satisfacción del usuario en el contexto educativo mide cómo las percepciones de los estudiantes sobre los servicios ofrecidos coinciden con sus expectativas. Es un indicador clave de la efectividad de los servicios y refleja la calidad de la atención y accesibilidad, especialmente para estudiantes con diversidad funcional. El modelo de expectativas-confirmación, que compara las experiencias reales con las expectativas previas, ofrece una perspectiva adicional sobre la satisfacción del usuario. Aplicar estos conceptos en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo permitirá evaluar y mejorar la calidad del servicio, asegurando que las necesidades de todos los estudiantes sean adecuadamente atendidas (Tacca et al., 2020).

La investigación sobre la incidencia de la gestión pública en la calidad del servicio y atención a personas con diversidad funcional en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo pone en evidencia la necesidad de integrar varios conceptos clave para mejorar la accesibilidad y la inclusión. La gestión pública, centrada en la eficiencia y eficacia, es fundamental para asegurar que los recursos se utilicen de manera óptima, permitiendo que la universidad pueda ofrecer servicios adecuados y efectivos (Alonso, 2008).

La implementación de políticas inclusivas y la garantía de accesibilidad física, así como digital

son cruciales para crear un entorno universitario donde las personas con diversidad funcional puedan participar plenamente. Hay que asegurar que tanto la infraestructura física como las plataformas digitales sean accesibles, lo que contribuye significativamente a la eliminación de barreras, facilitando el acceso equitativo a los recursos educativos (Pino et al., 2020).

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. 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. Al enfocar la investigación en estos aspectos, se puede obtener una visión comprensiva de cómo optimizar la gestión pública para mejorar la calidad del servicio y promover una verdadera inclusión en la UTEQ (Tomás & Gutiérrez, 2019).

## Conclusiones

De acuerdo con lo planteado la investigación destacó que la gestión pública inclusiva es esencial para promover equidad y accesibilidad en instituciones de educación superior. Conceptos como la equidad educativa y la accesibilidad universal son pilares teóricos que sustentan las políticas dirigidas a mejorar la atención a personas con diversidad funcional. La Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) ha comenzado a incorporar estas teorías, pero su aplicación práctica aún enfrenta retos.

El diagnóstico realizado reveló barreras físicas, como la falta de infraestructura accesible

Liliana Del Rocío Salvatierra Litardo, Rosa Yolanda Pallaroso Granizo, Nicole Karolina Almeida Ochoa

como rampas para sillas de ruedas o señaléticas de lectura braille, barreras organizativas, incluyendo la insuficiente capacitación del personal y recursos limitados para garantizar la inclusión. Estas limitaciones reducen la efectividad de las políticas inclusivas de la UTEQ.

Se proponen estrategias que permitan la inclusión de enfoques participativos, uso de tecnologías adaptativas, y revisión de políticas bajo un marco de derechos humanos. Estas estrategias son viables, pero requieren compromiso institucional y recursos adecuados para su implementación.

#### Referencias bibliográficas

- Ainscow, M., Booth, T. & Dyson, A. (2006). *Improving schools, developing inclusion*. Routledge.
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 24(1), 25–40. <https://doi.org/10.4321/s1576-59622008000100002>
- Armstrong, M. & Taylor, S. (2017). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (14th ed.). Kogan Page Limited.
- Burgstahler, S. (2020). *Universal Design in Higher Education: From Principles to Practice*.
- CONADIS. (2018). *Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades 2013-2017*.
- CONADIS. (2022). *Ley Orgánica de Discapacidades*. <http://www.pueblosynacionalidades.gob.ec/wp-content/uploads/2022/06/conadis-socializacion.pdf>
- Darling-Hammond, L. (2017). Teacher education around the world: What can we learn from international practice? *European Journal of Teacher Education*, 40(3), 291–309.
- Denhardt, J. V. & Denhardt, R. B. (2015). The new public service revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672.
- López, R. G. & Moreno, M. G. (2010). La gestión para resultados en el desarrollo. *Avances y Desafíos Para América Latina y El Caribe*. BID.
- Mace, R. (1997). What is universal design. *The Center for Universal Design at North Carolina State University*, 19, 2004.
- Mayo Pais, M. E. (2022). Alumnado con diversidad funcional en la universidad: necesidades y dificultades. *Revista Complutense de Educación*.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- ONU. (2008). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Palacios, A. & Romañach, J. (2006). *El modelo de la diversidad: la bioética y los derechos humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional*. Diversitas.
- Perry, J. L. & Christensen, R. K. (2015). *Handbook of public administration*. John Wiley & Sons.
- Pino, R. M., Arévalo-Avecillas, D., & Padilla-Lozano, C. (2020). El liderazgo servidor y la satisfacción laboral en estudiantes de maestría en administración de empresas. *Formación Universitaria*, 13(6), 205–216. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600205>
- Rawls, J. (1971). *A theory of justice*. Cambridge (Mass.).

---

Liliana Del Rocío Salvatierra Litardo, Rosa Yolanda Pallaroso Granizo, Nicole Karolina Almeida Ochoa

- Sáenz, J. G. (2021). *Accesibilidad en la era digital: Más allá del ser y estar accesible está el ser inclusivo*.
- Tacca, D. R., Tacca, A. L. & Cuarez, R. (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 14(1), e1085. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.887>
- Tomás, J.-M. & Gutiérrez, M. (2019). Aportaciones de la teoría de la autodeterminación a la predicción de la satisfacción escolar en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Educativa*, 37(2), 471–485. <https://doi.org/10.6018/rie.37.2.328191>
- UNESCO. (2017). *UNESCO 2016*. [https://doi.org/https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000248073\\_spa](https://doi.org/https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000248073_spa)

### Conflicto de interés

Las autoras declaran que no existe conflicto de interés.

### Contribución de los autores

Liliana Del Rocío Salvatierra Litardo: Conceptualización, metodología, validación, redacción- revisión y edición, y aprobación de la versión final.

Rosa Yolanda Pallaroso Granizo: Análisis formal, visualización y aprobación de la versión final.

Nicole Karolina Almeida Ochoa: Análisis formal, visualización y aprobación de la versión final.