



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de Investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Gestión Pública

TEMA:

**GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN A
PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, AÑO 2024.**

AUTORA:

ING. LILIANA DEL ROCIO SALVATIERRA LITARDO

DIRECTORA

ING. ROSA YOLANDA PALLAROSO GRANIZO, MSC.

Quevedo – Ecuador

2025

CERTIFICACIÓN

ING. PALLAROSO GRANIZO ROSA YOLANDA. MSC. en calidad de directora del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICA:

Que la Ing. **LILIANA DEL ROCIO SALVATIERRA LITARDO**, autora del Proyecto de Investigación titulado **“GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN A PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, AÑO 2024”**, ha sido revisada en todos sus componentes, la misma que está apta para la presentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, marzo del 2025



Ing. Pallaroso Granizo Rosa Yolanda. MSc.

DOCENTE TUTOR DE INVESTIGACIÓN

AUTORÍA

Yo, **LILIANA DEL ROSIO SALVATIERRA LITARDO**, con C.I. **120417333-8** declaro ser autora del presente Proyecto de Investigación: **GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN A PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, AÑO 2024**. Declaro que los criterios, resultados, análisis, conclusiones y recomendaciones presentadas en este Proyecto de Investigación son de plena y exclusiva responsabilidad de la autora.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Liliana del Rosio Salvatierra Litardo', written over a horizontal line.

Ing. Liliana del Rosio Salvatierra Litardo.
AUTORA

DEDICATORIA

A Dios, por sus bendiciones infinitas, por regalarme la vida, la salud y la fuerza necesaria para superar cada desafío y llegar hasta este momento tan importante en mi vida.

A mi esposo, por ser mi mayor apoyo, por su paciencia y por animarme a seguir adelante cuando las cosas parecían difíciles. Su amor y comprensión han sido fundamentales para alcanzar esta meta.

A mis hijos, quienes son mi mayor motivación y la razón de mi esfuerzo diario. Ellos son el motor que me impulsa a seguir creciendo y superándome.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a sus destacados docentes, por compartir sus conocimientos y formar en mí una base sólida que me ha permitido crecer profesionalmente.

A mis amigos y compañeros de estudio, por su ayuda, sus consejos y los momentos compartidos que hicieron de este camino una experiencia inolvidable.

Liliana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza a lo largo de este proceso, iluminando mi camino y dándome las herramientas necesarias para lograr este objetivo. A mi esposo, por su apoyo incondicional, su paciencia y sus palabras de aliento, que fueron fundamentales en este recorrido. A mis hijos, quienes con su amor y alegría me motivaron a dar lo mejor de mí cada día.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a la SENESCYT, por brindarme la oportunidad de acceder a una beca, permitiéndome avanzar en mi formación profesional. A mí misma, por la dedicación, esfuerzo y perseverancia invertidos en este proyecto, los cuales han sido clave para alcanzar esta meta.

A la Ing. Rosa Yolanda Pallaroso Granizo, MSc., mi tutora, por su paciencia, guía y conocimientos compartidos, esenciales para este trabajo. A las personas con diversidad funcional de la UTEQ, por su disposición y valioso aporte a esta investigación, y al Departamento Administrativo, en especial a la Ing. María Edilma Párraga Cedeño, por su colaboración y orientación.

A todos los que de alguna manera contribuyeron a este logro, mi más sincero agradecimiento por su apoyo y confianza.

Liliana

PRÓLOGO

La investigación titulada "Gestión pública y su incidencia en el servicio y atención a personas con diversidad funcional de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), año 2024" se enfocó en analizar cómo la gestión pública incidió en los servicios universitarios dirigidos a personas con diversidad funcional. Este grupo enfrentaba barreras significativas que limitaban su acceso pleno a la educación, lo que hacía crucial garantizar que los servicios institucionales fueran inclusivos y de calidad. La Universidad desempeñó un papel importante, aunque también presentó desafíos al implementar políticas inclusivas efectivas que respondieran a las necesidades de este colectivo. El objetivo principal de esta investigación fue evaluar la gestión pública y su incidencia en el servicio y la atención que recibieron las personas con diversidad funcional en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, año 2024. A través de un análisis detallado de las políticas institucionales, la infraestructura y la capacitación del personal, se identificaron las barreras existentes y se propusieron estrategias para mejorar la calidad del servicio, garantizando un entorno accesible y equitativo. Este estudio tuvo como propósito que la UTEQ implementara una cultura inclusiva que permitiera la plena integración de las personas con diversidad funcional en la vida académica. Los resultados de esta investigación contribuyeron al fortalecimiento de las políticas institucionales, con el fin de transformar a la UTEQ en un referente de accesibilidad y calidad educativa para todos



EDGAR VICTOR
PASTRANO
QUINTANA

Dr. Edgar Pastrano Quintana. PhD.

RESUMEN

La investigación abordó la problemática de la efectividad de las políticas y prácticas inclusivas en el ámbito universitario. El objetivo general consistió en evaluar cómo la gestión pública impacta la calidad del servicio y la atención ofrecida a personas con diversidad funcional en la Universidad. Su metodología tuvo un enfoque descriptivo y mixto, por lo cual, aplicaron 251 encuestas a estudiantes incluidos docentes para conocer su perspectiva y posterior a ello, se aplicó una entrevista a la persona encargada del departamento de Talento Humano. Los resultados revelaron deficiencias significativas en recursos, capacitación del personal, y la implementación de infraestructura adecuada, lo que afecta negativamente la accesibilidad y la inclusión efectiva de este colectivo en la vida universitaria. Se concluye que, aunque se identificaron esfuerzos institucionales dirigidos a mejorar la accesibilidad y la inclusión, estos no son suficientes ni se aplican de manera efectiva, limitando la participación y el desarrollo académico de las personas con diversidad funcional. La investigación sugiere la necesidad urgente de revisar y fortalecer las políticas de gestión pública para garantizar que las estrategias de inclusión se implementen adecuadamente y sean verdaderamente efectivas en crear un entorno universitario accesible y equitativo.

Palabras clave: Accesibilidad, empatía, política institucional, equidad, seguridad de información.

ABSTRACT

The research addressed the effectiveness of inclusive policies and practices at the university level. The overall objective was to evaluate how public management impacts the quality of service and attention provided to people with disabilities at the University. Its methodology was descriptive and mixed, involving 251 surveys administered to students, including faculty, to understand their perspectives. Subsequently, an interview was conducted with the head of the Human Talent Department. The results revealed significant deficiencies in resources, staff training, and the implementation of adequate infrastructure, which negatively impacts the accessibility and effective inclusion of this group in university life. Although institutional efforts aimed at improving accessibility and inclusion have been identified, these are neither sufficient nor effectively implemented, limiting the participation and academic development of people with disabilities. The research suggests an urgent need to review and strengthen public management policies to ensure that inclusion strategies are properly implemented and truly effective in creating an accessible and equitable university environment.

Keywords: Accessibility, empathy, institutional policy, equity, information security.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1 Problema general	4
1.3.2 Problemas derivados.....	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5 OBJETIVOS	5
1.5.1 Objetivo general	5
1.5.2 Objetivos específicos	5
1.6 JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	8

2.1.2. Gestión Pública	9
2.1.6. Diversidad Funcional.....	14
2.1.7. Incidencia en el Servicio y Atención	15
2.1.8. Accesibilidad física y digital	16
2.1.9. Políticas inclusivas	17
2.1.10. Satisfacción del usuario	17
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	19
2.2.1 Teoría de la equidad educativa.....	19
2.2.2 Teoría de accesibilidad universal	19
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	20
CAPÍTULO III.....	23
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.1.1 Descriptivo	24
3.1.2 Enfoque Mixto.....	24
3.2 MÉTODO UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.2.1 Inductiva	25
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	25
3.3.1 Población	25
3.3.2 Muestra	25
3.4 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	26
3.4.1 Encuesta.....	26
3.4.2 Guía de entrevista	27
3.4.3 Instrumento de la investigación.....	27

3.4.4	Confiabilidad del instrumento	28
CAPÍTULO IV		30
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		30
4.1	Objetivo específico 1 – Fundamentar teóricamente la gestión pública y atención a personas con diversidad funcional mediante una revisión crítica para comprender su aplicación en el contexto universitario.	31
4.1.1.	Herramienta utilizada	31
4.1.2.	Desarrollo de la herramienta utilizada.....	32
4.1.3.	Discusión del objetivo	36
4.2	Objetivo específico 2 – Análisis de los factores que limitan la calidad del servicio y la atención a personas con diversidad funcional en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo a través de un diagnóstico situacional.....	37
4.2.1.	Herramienta utilizada	37
4.2.2.	Desarrollo de la encuesta aplicada a los docentes	39
4.2.1	Respuesta de encuesta aplicada a estudiantes de la facultad de salud	46
4.3	Objetivo específico 3 – Propuesta de estrategias basadas de gestión pública inclusiva para mejorar la calidad del servicio y la atención en la UTEQ, fomentando la accesibilidad y la equidad.	55
4.3.1.	Herramienta utilizada	55
4.3.2.	Desarrollo de la propuesta estratégica.....	55
4.3.3.	Discusión del objetivo	72
CAPÍTULO V		74
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		74
5.1	CONCLUSIONES	75

5.2	RECOMENDACIONES.....	77
	REFERENCIAS.....	78
	Anexo 1. Certificado de compilatio	86
	Anexo 2. Evidencia de entrevistas	87
	Anexo 2. Entrevista aplicada.....	89
	Anexo 2. Encuesta dirigida a los docentes.....	91
	Anexo 3. Encuesta dirigida a estudiantes.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Alfa de Cronbach de encuesta aplicada a los docentes	28
Tabla 2. Alfa de Cronbach de encuesta aplicada a los estudiantes.	29
Tabla 3. Entrevista	31
Tabla 4. Entrevista	33
Tabla 5. E1 – Inclusión activa.....	55
Tabla 6. E2 – UTEQ Participa: Compromiso Inclusivo	58
Tabla 7. E3 – Modelo basado en derechos.....	61
Tabla 8. E4 – Modelo de gestión transparente y responsable.....	64
Tabla 9. E5 –Educación y servicios adaptativos.....	67
Tabla 10. E6 –Acceso sin barreras.....	70

Índice de figuras

Figura 1. Aspectos importantes para considerar	12
Figura 2. Análisis descriptivo – dimensión integración en el aula	39
Figura 3. Análisis descriptivo – Recursos didácticos	40
Figura 4. Análisis descriptivo – formación y capacitación.....	42
Figura 5. Análisis descriptivo – políticas de inclusión	43
Figura 6. Análisis descriptivo – comunicación y colaboración	45
Figura 7. Análisis descriptivo – políticas de gestión	46
Figura 8. Análisis descriptivo – participación del estudiante en la gestión	48
Figura 9. Análisis descriptivo – accesibilidad y servicio.....	50
Figura 10. Análisis descriptivo – atención personalizada.....	51
Figura 11. Evidencia – Entrevista.....	87
Figura 12. Evidencia – Entrevista.....	87
Figura 13. Evidencia – Entrevista a directora del departamento	88
Figura 14. Entrevista aplicada	89
Figura 15. Entrevista aplicada	90

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, marcos 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, 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.

La investigación está repartida por los siguientes capítulos: Capítulo I establece el contexto de la investigación al ubicar y contextualizar el problema en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Se explica la situación actual de la problemática de la diversidad funcional y la gestión pública en la universidad, destacando las limitaciones existentes en cuanto a infraestructura, recursos, y capacitación.

El capítulo II desarrolla la base teórica y conceptual sobre la gestión pública, la diversidad funcional, y su impacto en el servicio y atención universitaria. Se aborda la teoría de la equidad educativa y la accesibilidad universal, proporcionando un marco integral que fundamenta la investigación.

El capítulo III describe el enfoque metodológico empleado en la investigación, incluyendo el tipo de estudio, el método utilizado y la técnica de investigación. Se explica cómo se llevó a cabo la recolección de datos, qué instrumentos se utilizaron (como encuestas y entrevistas), y se discute la fiabilidad y validez de estos instrumentos. Posterior a ello, el capítulo IV menciona los resultados del estudio y se finaliza con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

La ciencia siempre vale la pena, porque sus descubrimientos, tarde o temprano, siempre se aplican. (Severo Ochoa).

Mahatma Gandhi

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), ubicada en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, desempeña un rol crucial en la formación académica y en la promoción de una educación inclusiva que atienda a las necesidades de todas las personas, especialmente de aquellas con diversidad funcional. En este contexto, la UTEQ cuenta con un departamento destinado a atender a esta población, que representa un avance significativo hacia la igualdad de oportunidades. Sin embargo, la efectividad de sus servicios enfrenta desafíos relacionados con el desconocimiento de los reglamentos institucionales que rigen este ámbito, lo que limita la optimización de las estrategias de atención y apoyo. Esto pone en evidencia una desconexión entre las políticas inclusivas y su aplicación práctica, afectando la experiencia de las personas con diversidad funcional en su interacción diaria con la universidad.

A pesar de estas limitaciones, el departamento destinado a personas con diversidad funcional en la UTEQ se destaca por implementar iniciativas que buscan promover un entorno más accesible y equitativo. Entre los aspectos positivos, se pueden mencionar la existencia de ciertos servicios especializados y el compromiso de algunos profesionales en mejorar las condiciones de accesibilidad. Sin embargo, estas acciones no han sido suficientes para garantizar un enfoque inclusivo integral, ya que la falta de difusión de los reglamentos y la limitada formación del personal sobre diversidad funcional siguen siendo factores críticos. Estas brechas dificultan la generación de una cultura universitaria plenamente inclusiva y restrictiva para el desarrollo académico y personal de las personas con capacidades diferentes.

En términos de gestión pública, la UTEQ debe afrontar el reto de alinear sus políticas internas con las normativas nacionales e internacionales que promueven la

inclusión y accesibilidad. Aunque las regulaciones como la Constitución ecuatoriana y la Ley de Discapacidades establecen un marco normativo sólido (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012), su implementación efectiva enfrenta obstáculos como insuficiencia de recursos, falta de infraestructura adecuada y carencia de programas de sensibilización. Es esencial que la UTEQ fortalezca su compromiso institucional a través de estrategias de gestión pública que fomenten la capacitación del personal, la mejora de las instalaciones y la promoción activa de una cultura inclusiva, para así garantizar que todas las personas puedan desarrollarse plenamente en el ámbito académico y laboral.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Se cree que, a pesar de los esfuerzos realizados por la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) para promover la inclusión de personas con diversidad funcional, aún persisten deficiencias significativas en la calidad de los servicios (García, 2023). Aunque se han implementado infraestructuras como rampas y ascensores, muchas de ellas no se encuentran en funcionamiento o no cumplen con las normativas necesarias para garantizar su uso efectivo. Esta falta de operatividad, combinada con la ausencia de tecnologías educativas inclusivas, genera barreras para el acceso pleno de los estudiantes con diversidad funcional a los espacios y recursos académicos, afectando negativamente su experiencia educativa.

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.

Existen, de otra manera, oportunidades para mejorar esta situación, como la reactivación y mantenimiento de la infraestructura existente, acompañado de programas de sensibilización para la comunidad universitaria. Entre otras acciones, sería fundamental invertir en tecnologías inclusivas y fomentar la capacitación continua del personal en temas relacionados con accesibilidad. Estas medidas no solo contribuirían a eliminar barreras físicas y sociales, sino también a consolidar una cultura universitaria basada en la inclusión, asegurando que la UTEQ pueda ofrecer una experiencia equitativa y accesible para todos sus estudiantes.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema general

¿Cómo influye la gestión pública en el servicio y atención a personas con diversidad funcional en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo durante el año 2024?

1.3.2 Problemas derivados

- ¿Cuáles son las bases teóricas que sustentan la gestión pública y su relación con la atención a personas con diversidad funcional en el ámbito universitario?
- ¿Qué factores limitan la calidad del servicio y la atención a personas con diversidad funcional en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?
- ¿Qué estrategias de gestión pública podrían implementarse para optimizar el servicio y la atención a personas con diversidad funcional en la UTEQ?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Ciencias sociales, administración pública, inclusión y discapacidad

ÁREA: Ciencias sociales y del comportamiento.

LÍNEA: Administración y competitividad en la gestión pública universitaria.

LUGAR: Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), Cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, Ecuador.

TIEMPO: De marzo de 2024 a diciembre de 2024.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Analizar la gestión pública y su incidencia en el servicio y atención a personas con diversidad funcional de la universidad técnica estatal de Quevedo, año 2024.

1.5.2 Objetivos específicos

Fundamentar teóricamente la gestión pública y atención a personas con diversidad funcional mediante una revisión crítica para comprender su aplicación en el contexto universitario.

Identificar los factores que limitan la calidad del servicio y la atención a personas con diversidad funcional bajo la perspectiva de los docentes en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Determinar la percepción de los estudiantes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) respecto a la diversidad funcional en el campus.

Proponer estrategias basadas en modelos de gestión pública inclusiva para mejorar la calidad del servicio y la atención en la UTEQ, fomentando la accesibilidad y la equidad.

1.6 JUSTIFICACIÓN

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.

Los beneficiarios principales de la investigación son los estudiantes y el personal de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), especialmente aquellos con diversidad funcional. Esta investigación proporcionará una evaluación detallada de los servicios actuales, identificando las barreras y limitaciones que enfrentan estos individuos en su vida académica diaria. A través de un diagnóstico situacional, se espera que los resultados generen recomendaciones prácticas para mejorar la accesibilidad y la calidad del servicio. Además, la investigación tiene el potencial de influir en la formulación de políticas más inclusivas a nivel institucional, asegurando un entorno más equitativo y accesible para todos los miembros de la comunidad universitaria.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“La verdadera educación consiste en obtener lo mejor de uno mismo”.

Mahatma Gandhi

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

En esta sección se habla sobre los ejes conceptuales de la investigación relacionándolo con las variables dependiente e independiente. Para ello se relaciona los principales conceptos con el propósito de definir los constructos.

2.1.1. Gestión

La gestión se refiere al proceso de planificar, organizar, dirigir, controlar recursos y actividades para alcanzar objetivos específicos de manera eficiente. Involucra la toma de decisiones estratégicas operativas que afectan tanto la utilización de recursos humanos, financieros, materiales, como tecnológicos (Mukhtorov & Ermatov, 2023).

Además, implica la coordinación de esfuerzos individuales y grupales, y la implementación de mecanismos de evaluación para asegurar que los objetivos se logren de acuerdo con un plan establecido (Mendoza & Moreira, 2021). La gestión se aplica en diversos contextos como empresas, instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales, siendo fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier entidad.

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.

2.1.2. Gestión Pública

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 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 Magasi et al. (2022), 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.

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.

2.1.3. Gestión pública inclusiva

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.

El 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, busca incorporar equidad educativa y 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). La gestión pública debe enfocarse en reducir las barreras e implementar políticas de inclusión que beneficien directamente a este grupo

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.

2.1.4. Impacto de la gestión pública en la diversidad funcional

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).

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.

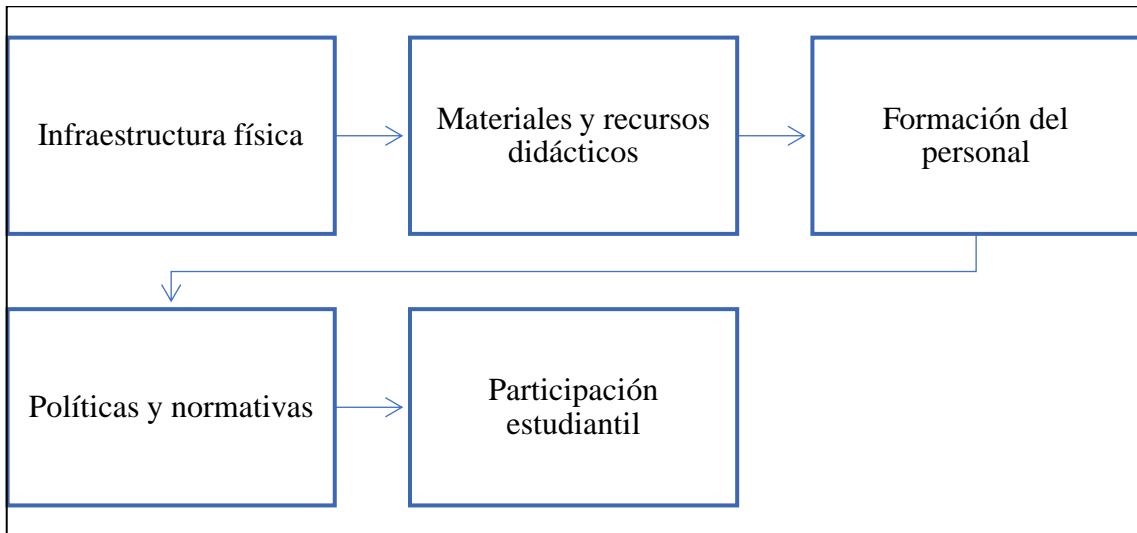
Además, una gestión pública inclusiva y sensible contribuye a la concienciación y el respeto hacia la diversidad funcional, promoviendo una sociedad más justa y equitativa. Este enfoque no solo beneficia a individuos con discapacidades, sino que enriquece el tejido social, fomentando la tolerancia y el respeto por las diferencias.

2.1.5. Accesibilidad universal en la educación superior

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.

Figura 1. Aspectos importantes para considerar



Nota. Elaboración propia

- *Infraestructura física*

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.

- *Materiales y recursos didácticos*

Es fundamental para garantizar que todos los estudiantes, especialmente aquellos con discapacidades visuales o de aprendizaje, tengan acceso equitativo a los recursos educativos (Orna et al., 2020). Esto implica evaluar cómo las universidades proporcionan libros de texto en formatos accesibles, como braille, audio y versiones digitales accesibles, que cumplen con los estándares de accesibilidad web.

Además, es crucial examinar la implementación de tecnologías de asistencia que faciliten el aprendizaje y la participación de los estudiantes con discapacidades, como software de lectura de pantalla, dispositivos de amplificación y plataformas educativas que soporten accesibilidad (Martínez et al., 2020). Este tipo de investigación no solo destaca las áreas de necesidad, sino que también promueve la adopción de prácticas inclusivas y el desarrollo de tecnologías educativas que beneficien a toda la comunidad estudiantil.

- *Formación del personal*

Analizar 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 asistivas y ajustes razonables en el aula.

- *Políticas y normativas*

Revisar las políticas institucionales y nacionales que promueven o mandan la accesibilidad y la inclusión en la educación superior es esencial 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.

2.1.6. 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 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.

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 (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.

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 (Avkiran, 2020).

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.

2.1.7. Incidencia en el Servicio y Atención

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 Cruz 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.

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 Pais, 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.

2.1.8. Accesibilidad física y digital

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.

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. Autores como Ghiggo et al. (2022) 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.

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.

2.1.9. Políticas inclusivas

Las políticas inclusivas son estrategias diseñadas para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, tengan acceso igualitario a servicios, oportunidades y recursos. Así también, Daengs GS et al. (2020) 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. 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. 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 (Guerrero et al., 2022).

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.

2.1.10. Satisfacción del usuario

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. Munarko (2022) postula que 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.

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, también puede entenderse a través del modelo de expectativas-confirmación, que evalúa la satisfacción en función de la confirmación o de la no confirmación de las expectativas previas del usuario (Budaharini et al., 2022).

Según Ogiemwonyi et al. (2020) 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. Este modelo es útil para entender cómo las percepciones y expectativas influyen en la satisfacción del usuario final.

En el contexto educativo mide cómo las percepciones de los estudiantes sobre los servicios ofrecidos coinciden con sus expectativas (Karmacharya, 2019). 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.

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.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En este apartado se examinan las principales corrientes teóricas relevantes para la investigación, teniendo en cuenta las variables propuestas. Las teorías examinadas incluyen la teoría de la gestión pública y la teoría del servicio. Desde esta perspectiva, se detallará y comparará la aplicación de estas teorías en el entorno de atención a las personas con diversidad funcional.

2.2.1 Teoría de la equidad educativa

La teoría de la equidad educativa, formulada por Bravo & Gregor (2022) en su obra *A Theory of Justice*, postula que todos los individuos deben tener iguales oportunidades, independientemente de sus circunstancias personales. Según Rawls, 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.

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.

2.2.2 Teoría de 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. 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” (Cattleya et al., 2023), la accesibilidad universal es un derecho esencial que debe garantizarse en todos los ámbitos de la vida pública, incluida la educación superior.

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).

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, promovemos una sociedad más equitativa y justa, que valora las aportaciones de todas las personas, independientemente de sus capacidades.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La investigación sobre la "Gestión Pública y su Incidencia en el Servicio y Atención a Personas con Diversidad Funcional en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo" se sustenta en una serie de normativas y leyes que regulan la gestión pública y los derechos de las personas con diversidad funcional en Ecuador.

Constitución de la República del Ecuador (2008), la Constitución establece principios fundamentales sobre la igualdad y no discriminación, así como derechos específicos para las personas con diversidad funcional. El Artículo 47 reconoce el derecho de las personas con diversidad funcional a recibir atención integral y servicios adecuados

para asegurar su plena inclusión en la sociedad (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Ley Orgánica de Inclusión de Personas con Discapacidad (2012), esta ley regula los derechos de las personas con diversidad funcional, promoviendo su inclusión en diversos ámbitos, incluidos los educativos. Artículos específicos de esta ley destacan la obligación de las instituciones públicas y privadas de ofrecer servicios accesibles y adaptados a las necesidades de las personas con diversidad funcional (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

Reglamento a la Ley Orgánica de Inclusión de Personas con Discapacidad (2017), el reglamento proporciona directrices detalladas sobre la implementación de la Ley Orgánica, incluyendo la accesibilidad en las instituciones educativas y la prestación de servicios adecuados a personas con diversidad funcional (Presidencia de la República del Ecuador, 2017).

Ley Orgánica de Educación Superior (2010), regula la educación superior en Ecuador y establece principios para la inclusión de estudiantes con diversidad funcional en las universidades. Esta ley obliga a las instituciones de educación superior a adaptar sus servicios para atender a estudiantes con necesidades especiales (Presidencia de la República del Ecuador, 2010).

Plan Nacional para la Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad (2018), este plan 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).

Política Institucional de Inclusión de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo,

Las políticas internas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo establecen 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.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*La historia de las ciencias nos
demuestra que las teorías son
perecederas.*

Nikola Tesla

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En esta sección se detalla con precisión la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación, ofreciendo una explicación precisa y exhaustiva de las etapas que se han llevado a cabo durante el estudio. Se tratan elementos fundamentales como la orientación del estudio, además de los métodos y herramientas empleados para la recolección de datos. Además, se detallan los criterios para elegir la muestra, los instrumentos de medición y los métodos utilizados para examinar los datos adquiridos.

3.1.1 Descriptivo

En esta investigación se utilizó el método descriptivo puesto que, facilitó la caracterización y el análisis exhaustivo de como 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 (Guamán et al., 2021).

3.1.2 Enfoque Mixto

Este enfoque combina métodos cuantitativos y cualitativos, aprovechando las fortalezas complementarias de ambos. Las encuestas permitirán 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 profundizarán 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.

3.2 MÉTODO UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Inductiva

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.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población

Se trabajó con una población de 723 estudiantes y 35 docentes 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.

3.3.2 Muestra

La muestra es un subgrupo 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.

El muestreo aleatorio simple es el subgrupo de la población de interés para la recolección de datos, que debe ser determinado o delimitado con exactitud de antemano, y que debe ser representativo que dicha población (Hernández Sampieri, 2010). Después de establecer la población, se determina el tamaño de la muestra, empleando la siguiente fórmula (Barbei et al., 2017).

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Nivel de confianza= 95% que equivale a Z=1,96

P= Probabilidad a favor 50%

Q= Probabilidad en contra 50%

N= Población de 758

E= Nivel de error 5%

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 723}{(5\%)^2 (723 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * ,05}$$

$$n = \frac{727,98}{2,76}$$

$$n = 251$$

3.4 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Encuesta

Se aplicó una encuesta dirigida a 35 docentes de la institución, el instrumento de datos estuvo estructurado en cinco dimensiones clave: integración en el aula, recursos didácticos, formación y capacitación, políticas de inclusión, comunicación y

colaboración., además se estructuró una encuesta para 723 estudiantes de la institución con cuatro dimensiones fundamentales: políticas de gestión pública, participación estudiantil en la gestión, accesibilidad y servicio, atención personalizada. Las encuestas incluyeron preguntas cerradas con escalas de medición, el objetivo de obtener datos cuantificables que reflejen la realidad y permitan identificar áreas de mejora.

3.4.2 Guía de entrevista

Para llevar a cabo los resultados del estudio, se utilizó la guía de entrevista, ya que, permitió 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 los mismo (Ver anexo 4).

3.4.3 Instrumento de la investigación

Las percepciones del universo planteado serán 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

3.4.4 Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach

El coeficiente Alfa de Cronbach se utilizará para evaluar la fiabilidad del instrumento, un método estadístico que establece la consistencia interna de instrumentos de medición como cuestionarios o escalas (Abreu, 2018). Valores que superen 0,90 señalan una confiabilidad excelente, entre 0.80 y 0.89 se perciben como buenas, entre 0.70 y 0.79 aceptables. Si el coeficiente se encuentra entre 0.60 y 0.69 la fiabilidad es dudosa, mientras que valores inferiores a 0.50 se consideran no aceptables. Un alfa de Cronbach ≥ 0.70 para garantizar la estabilidad de los resultados.

Tabla 1. Alfa de Cronbach de encuesta aplicada a los docentes

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Integración en el Aula	,876	4
Recursos didácticos	,715	4
Formación y capacitación	,824	4
Políticas de Inclusión	,897	4
comunicación y colaboración	,769	4
Total	,810	20

Nota: Elaboración propia.

El Alfa de Cronbach alcanzado en la evaluación fue de 0.810, lo que señala una alta fiabilidad en el instrumento utilizado para evaluar a los profesores. Esto implica que las preguntas empleadas lograron evaluar los aspectos evaluados de forma consistente. Específicamente, la dimensión de integración en el entorno educativo 0.876 mostró el

máximo grado de fiabilidad, evidenciando una gran consistencia entre sus elementos. De manera similar las otras dimensiones tienen un valor superior a 0.7 lo que sugiere ser aceptado cada ítem propuesto.

Tabla 2. Alfa de Cronbach de encuesta aplicada a los estudiantes.

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Políticas de Gestión Pública	,796	5
Participación Estudiantil en la Gestión	,615	4
Accesibilidad y Servicio	,864	5
Atención Personalizada	,859	5
Total	,832	19

Nota: Elaboración propia.

Se observó que Accesibilidad y Servicio es la dimensión con la mayor consistencia interna ,864 lo que indica una gran confiabilidad en los elementos que la conforman. Por otro lado, “Participación Estudiantil en la Gestión” presenta el valor más reducido ,615 lo que podría sugerir una cohesión inferior entre sus componentes y la necesidad de reevaluar su formulación. La puntuación total de ,832 es apropiada e indica que el cuestionario posee una alta confiabilidad global. Esto implica que las respuestas obtenidas pueden ser consideradas coherentes y representativas de la visión de los estudiantes respecto a la administración pública y los servicios.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La ciencia es el padre del conocimiento, pero las opiniones son las que engendran la ignorancia.

Hipócrates

4.1 Objetivo específico 1 – Fundamentar teóricamente la gestión pública y atención a personas con diversidad funcional mediante una revisión crítica para comprender su aplicación en el contexto universitario.

4.1.1. Herramienta utilizada

Tabla 3. Entrevista

<i>Políticas y estrategias institucionales</i>	<p>¿Qué políticas específicas ha implementado la UTEQ para garantizar la inclusión y accesibilidad de personas con diversidad funcional en los servicios universitarios?</p> <p>¿Qué programas o iniciativas de sensibilización se han implementado para promover una cultura inclusiva dentro de la comunidad universitaria?</p>
<i>Capacitación y Desarrollo del Personal</i>	<p>¿Cómo se lleva a cabo la capacitación del personal administrativo y docente sobre atención inclusiva para personas con diversidad funcional?</p> <p>¿Qué experiencias o aprendizajes previos considera que pueden servir como referencia para mejorar la atención a personas con diversidad funcional en la UTEQ?</p>
<i>Gestión de Talento Humano</i>	<p>¿Cuáles son los principales retos que enfrenta el departamento de Talento Humano al implementar estrategias inclusivas en la UTEQ?</p> <p>¿De qué manera el departamento de Talento Humano trabaja con otras áreas de la universidad para fomentar un entorno accesible y equitativo?</p>

¿Existe un proceso de evaluación o monitoreo para garantizar que las políticas inclusivas se cumplan en la práctica?

Recursos Disponibles ¿Qué tipo de recursos (humanos, tecnológicos, económicos) se han destinado para mejorar la calidad del servicio y la atención a personas con diversidad funcional?

Identificación de Necesidades y Adecuación de Infraestructura ¿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?

Nota: Elaboración propia

4.1.2. Desarrollo de la herramienta utilizada

Esta sección del trabajo de investigación analizó la respuesta de la persona entrevistada que se encargó de explicar las normas, políticas que han sido utilizadas en la institución superior para mejorar la calidad del servicio y atención de personas con diversidad funcional. Los resultados expuestos son respuestas pertinentes del departamento de talento humano a través de su directora Ing. María Edilma Párraga Cedeño.

Tabla 4. Entrevista

No.	Pregunta	Respuesta – Entrevistada
1	<p>¿Qué políticas ha implementado la Universidad Técnica de Quevedo para garantizar la inclusión y accesibilidad de personas con diversidad?</p>	<p>La Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) ha aplicado políticas institucionales de desarrollo de inclusión y accesibilidad de personas con diversidad funcional en sus servicios universitarios que han sido solicitados por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) y la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) que sostienen las acciones de protección de la comunidad académica.</p> <p>a) Desarrollo de proyectos de vinculación con la sociedad que promuevan el mercado laboral a través de la inserción de personas con capacidades especiales, de forma que se atribuya su inclusión social y económica.</p> <p>b) Implementación de la norma técnica INEN 2291-1 que comprenden elementos como rutas de circulación peatonal, rampas, cruces, corredores, pasillos, estacionamientos, acceso a sanitarios y medios de transporte. Estas normas buscan garantizar entornos accesibles para todas las personas.</p> <p>c) De similar manera, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior ha promovido la resolución de inclusión de personas con discapacidad en las instituciones de educación superior. De este modo, la Resolución No. 098-SE-12-CACES-2022 ha solicitado que la institución debe garantizar la igualdad de género, interculturalidad, plurinacionalidad y la inclusión de personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria en los procesos de selección de personal.</p>
2	<p>¿Cómo se lleva a cabo la capacitación del personal administrativo y docente sobre la atención inclusiva para personas con diversidad funcional?</p>	<p>Nuestra institución ha demostrado un compromiso significativo a través de la implementación de estrategias y proyectos dirigidos a capacitar a su personal administrativo y docente en esta área. Muestra de ello es el proyecto:</p> <p>a) Estrategias de Refuerzo Académico para Jóvenes con Diversidad Funcional que esta direccionado en aplicar sistemas de asesoramiento y refuerzo académico para estudiantes capacidades especiales. Dicho proyecto pretende fortalecer las competencias del docente y personal administrativo con el objeto de brindar una atención de calidad.</p> <p>b) Programa de uso y aplicación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), dicho programa ha sido propuesto para promover la inclusión de personas con discapacidad, capacitando a sus servidores a través del manejo de estas herramientas para mejorar la accesibilidad y la eficacia de la atención brindada.</p> <p>c) Aplicación de Diversidad e Inclusión Cultural en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, este programa de capacitación ha sido aplicado para fomentar estrategias didácticas que difundan</p>

		métodos de un ambiente educativo inclusivo y respetuoso de las diferencias individuales a través del docente como moderador de clase.
3	¿Cuáles son los retos que atraviesa la dirección de talento humano al implementar estrategias inclusivas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ)?	<p>Nuestra Dirección de Talento Humano ha tenido los retos de fomentar estrategias inclusivas, a través del compromiso institucional y la asistencia de toda la comunidad universitaria para iniciar una cultura de inclusión y respeto por la diversidad funcional. Es por ello que, el estatuto institucional de la universidad aprobado por el CES - Resolución - RPC-SO-35-No. 461-2022 definió:</p> <p>a) Garantizar la Accesibilidad en Instalaciones Universitarias, es decir, que las instalaciones deben ser de fácil acceso para personas con discapacidad para que puedan ejecutar sus actividades plenas.</p> <p>b) Cumplimiento de Normativa Legal expresa en la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) donde se requiere la incorporación progresiva de individuos con discapacidad en el entorno laboral, de modo que se logre un 4% del personal total. Dentro de la institución tenemos trabajando a 20 personas con diversidad funcional y que tienen bajo tutela a familiares que representan el 6%, es decir, sobrepasamos lo requerido por el ente regulatorio.</p> <p>c) Formación y concientización del servidor administrativo, docente y estudiantado, establece temas de integración como la discapacidad, interculturalidad, plurinacionalidad y equidad de género para la creación de un ambiente inclusivo.</p> <p>d) Adaptación de Procesos Administrativos, es decir que la Dirección de Talento Humano debe ajustar sus procedimientos para garantizar la igualdad de oportunidades, de forma que se evite cualquier forma de discriminación, de manera que, se certifique la participación equitativa de personas con diversidad funcional.</p>
4	¿Existe un proceso de evaluación o monitoreo para garantizar que las políticas inclusivas se cumplan en la práctica?	<p>La institución cuenta con el siguiente sistema de monitoreo de la calidad y aseguramiento de la educación superior. Tal es el caso de la <i>Comisión General de Evaluación Interna y Aseguramiento de la Calidad (CGEIAC)</i> que se encarga de acompañar a las diversas unidades académicas y administrativas en el logro de los objetivos institucionales y en el progreso continuo de los procesos académicos.</p> <p>No obstante, la universidad posee un Plan de Autoevaluación Institucional que incluye la evaluación de funciones sustantivas y condiciones institucionales. Dicha planificación busca garantizar que las actividades institucionales se ejecuten acorde con su filosofía institucional (misión, visión y objetivos, incluyendo la implementación de políticas inclusivas).</p>

		La institución a la vez cuenta con un plan de Aseguramiento de la Calidad estipulado según la <i>Resolución No.169-SE-33-CACES-2020</i> del 25 de octubre de 2020. Dicha figura autoriza la ejecución del plan y dispone a la CGEIAC de seguimiento y control del accionar institucional.
5	¿Qué tipo de recursos (humanos, tecnológicos, económicos) se han destinado para mejorar la calidad del servicio y la atención de las personas con diversidad funcional?	No se dispone valores específicos en este momento con respecto a la cuantificación de recursos o un presupuesto fijo.
6	¿De qué manera el Departamento de talento humano trabaja con otras áreas de la universidad para fomentar un entorno accesible y equitativo?	El departamento tiene una conexión interna entre facultades de la institución y las comisiones legislativas institucionales como lo es la <i>Comisión General de Evaluación Interna y Aseguramiento de la Calidad (CGEIAC)</i> .
7	¿Cuáles han sido las principales necesidades insatisfechas de las personas con diversidad funcional que han sido identificadas por la dirección de talento humano?	Entre las necesidades insatisfechas por parte de este grupo vulnerable se encuentra la accesibilidad en Infraestructuras, puesto que la necesidad de rampas y elevadores para el acceso a los edificios de las facultades es una necesidad intermitente. De similar manera, otra necesidad es la Atención Médica Preferencial, puesto que en el Reglamento de Inclusión de la UTEQ se estipula la obligación de brindar atención médica preferencial a las personas que se encuentren en los grupos de atención prioritaria de la comunidad universitaria. Es un factor que debe ser reconocido. También, se han identificado mínimas señaléticas de lectura Braille en las instalaciones para las personas con discapacidad visual.
8	¿Cómo maneja la UTEQ la adecuación de la infraestructura para personas con diversidad disfuncional y cuál es el papel de la dirección de talento humano?	La Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) se ha esforzado por implementar medidas de adecuación infraestructural que garantice la accesibilidad para personas con diversidad funcional. Sin embargo, el rol de la Dirección de Talento Humano ha sido formular políticas y lineamientos en materia de recursos humanos, incluyendo aspectos relacionados con la inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad. Además, este departamento se encarga de planificar, coordinar y ejecutar programas de capacitación para el personal de la universidad, asegurando que estén sensibilizados y preparados para atender adecuadamente a personas con diversidad funcional.

Nota. Los resultados expuestos son respuestas pertinentes del departamento de talento humano a través de su directora ing. María Edilma Párraga Cedeño y colaboradores ing. Jorge García Gallirgos, e ing. Alexandra Zambrano.

4.1.3. Discusión del objetivo

A continuación, se discuten estas políticas y proyectos a la luz de trabajos investigativos recientes en universidades de la región.

Políticas de Inclusión y Accesibilidad

La implementación de normas técnicas, como la INEN 2291-1, y resoluciones como la No. 098-SE-12-CACES-2022, destaca el compromiso de las instituciones de educación superior por adaptar sus infraestructuras y procesos a las necesidades de las personas con discapacidad. Según Santana et al. (2022), las universidades de Guayas, como la Universidad de Guayaquil, han adaptado sus instalaciones físicas y digitales para estudiantes con diversidad funcional, garantizando accesibilidad a servicios esenciales como bibliotecas y plataformas virtuales.

En la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), se han desarrollado proyectos de vinculación con la sociedad enfocados en promover la inclusión laboral de personas con capacidades especiales. Estas iniciativas no solo buscan la equidad social, también fomentan la contribución económica de estos individuos a sus comunidades.

Proyectos de Vinculación e Innovación Tecnológica

Las universidades de la región han implementado proyectos innovadores que incluyen el uso de tecnologías adaptativas para mejorar la experiencia educativa de estudiantes con discapacidad. De este modo, la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) desarrolló un software interactivo para apoyar el aprendizaje de estudiantes con dificultades auditivas (Andri et al., 2022). Estos esfuerzos se alinean con las directrices del CACES y la SENESCYT, que promueven el uso de la tecnología para garantizar una educación inclusiva.

Impacto de la Normativa Nacional e Internacional

La implementación de la normativa INEN y las resoluciones emitidas por el CACES no solo aseguran la accesibilidad física, además fomentan un cambio cultural dentro de las instituciones. La Universidad Técnica de Machala (UTMACH) reportó en 2021 que, tras la implementación de estas políticas, aumentó la matrícula de estudiantes con discapacidad, destacando la efectividad de estas medidas.

4.2 Objetivo específico 2 – Análisis de los factores que limitan la calidad del servicio y la atención a personas con diversidad funcional en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo a través de un diagnóstico situacional.

En esta sección se explican los resultados en función a la encuesta aplicada a los docentes y estudiantes de la UTEQ de la Facultad de Ciencias de la Salud. Para ello, se ha explicado de acuerdo con los factores explicativos comportamentales de los encuestados.

4.2.1. Herramienta utilizada

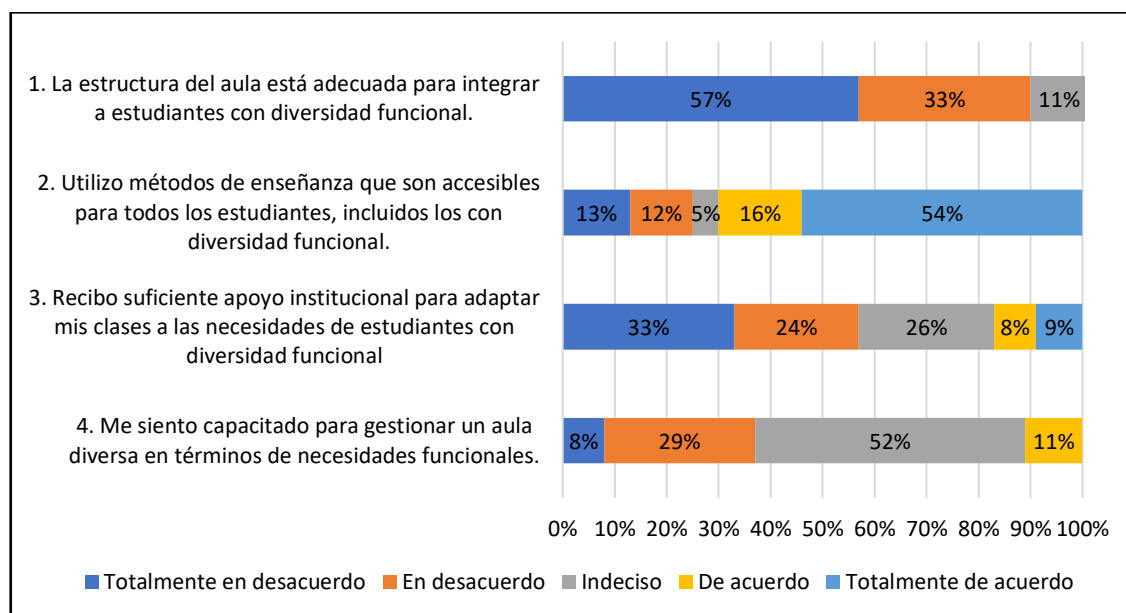
Integración en el Aula		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La estructura del aula está adecuada para integrar a estudiantes con diversidad funcional.					
2	Utilizo métodos de enseñanza que son accesibles para todos los estudiantes, incluidos los con diversidad funcional.					
3	Recibo suficiente apoyo institucional para adaptar mis clases a las necesidades de estudiantes con diversidad funcional.					
4	Me siento capacitado para gestionar un aula diversa en términos de necesidades funcionales.					
Recursos Didácticos		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1	Dispongo de recursos didácticos adecuados para estudiantes con diversidad funcional.					
2	La universidad proporciona tecnología asistiva para apoyar el aprendizaje de estudiantes con diversidad funcional.					
3	Hay una política clara para la actualización constante de recursos didácticos inclusivos.					
4	Considero que los recursos didácticos disponibles son efectivos para el aprendizaje de estudiantes con diversidad funcional.					
Formación y Capacitación		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La universidad ofrece formación regular sobre inclusión y diversidad funcional.					
2	La formación recibida me ha preparado adecuadamente para enseñar a estudiantes con diversidad funcional.					
3	Existen oportunidades de desarrollo profesional continuo en el área de educación inclusiva.					
4	La capacitación en diversidad funcional es considerada una prioridad dentro de la política educativa de la institución.					
Políticas de Inclusión		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La universidad tiene políticas efectivas para la inclusión de estudiantes con diversidad funcional.					
2	Las políticas de inclusión son regularmente revisadas y comunicadas al cuerpo docente.					
3	Participo activamente en la creación y mejora de políticas de inclusión educativa.					
4	Las políticas institucionales reflejan un compromiso real con la inclusión.					
Comunicación y Colaboración		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Existe una comunicación efectiva sobre las necesidades de estudiantes con diversidad funcional entre el personal.					
2	Colaboro regularmente con otros docentes para mejorar la atención a estudiantes con diversidad funcional.					
3	La universidad fomenta la colaboración entre diferentes departamentos para apoyar la inclusión.					

4	Recibo retroalimentación útil de mis colegas sobre mi práctica docente en relación con la diversidad funcional.					
---	---	--	--	--	--	--

4.2.2. Desarrollo de la encuesta aplicada a los docentes

Figura 2. Análisis descriptivo – dimensión integración en el aula



Nota. Elaboración propia

La evaluación sobre la adecuación de la estructura del aula para integrar a estudiantes con diversidad funcional mostró que la mayoría de los docentes, un 57%, 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.

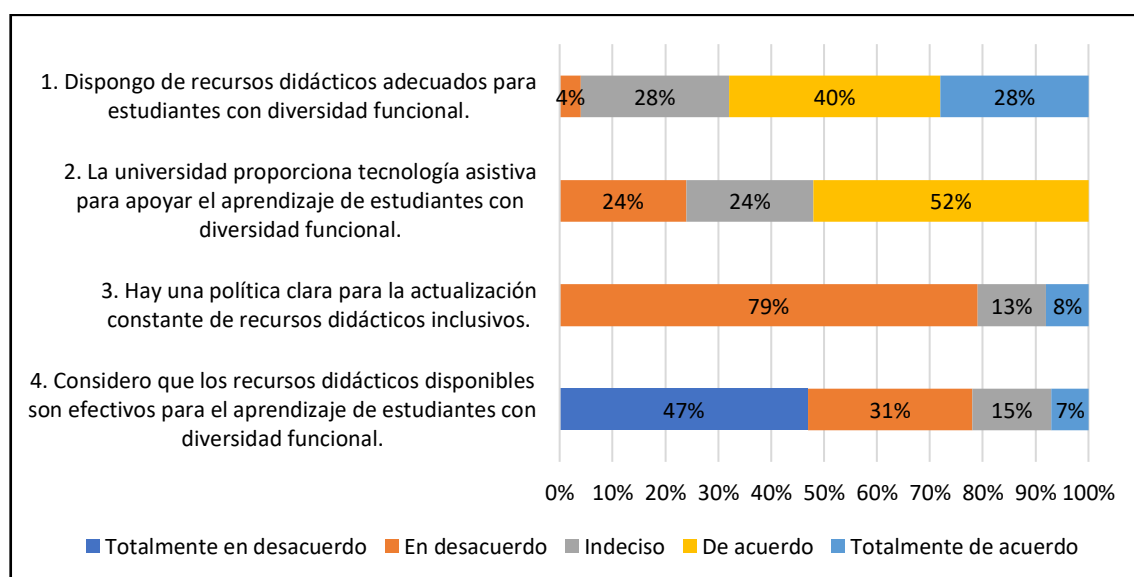
En cuanto al uso de métodos de enseñanza accesibles para todos los estudiantes, incluidos los con diversidad funcional, un significativo 54% de los docentes afirmó estar totalmente de acuerdo en que emplean tales métodos. Por otro lado, un 16% se mostró

indeciso y un 13% en desacuerdo, indicando que, aunque más de la mitad de los docentes utilizan 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.

Figura 3. Análisis descriptivo – Recursos didácticos



Nota. Elaboración propia

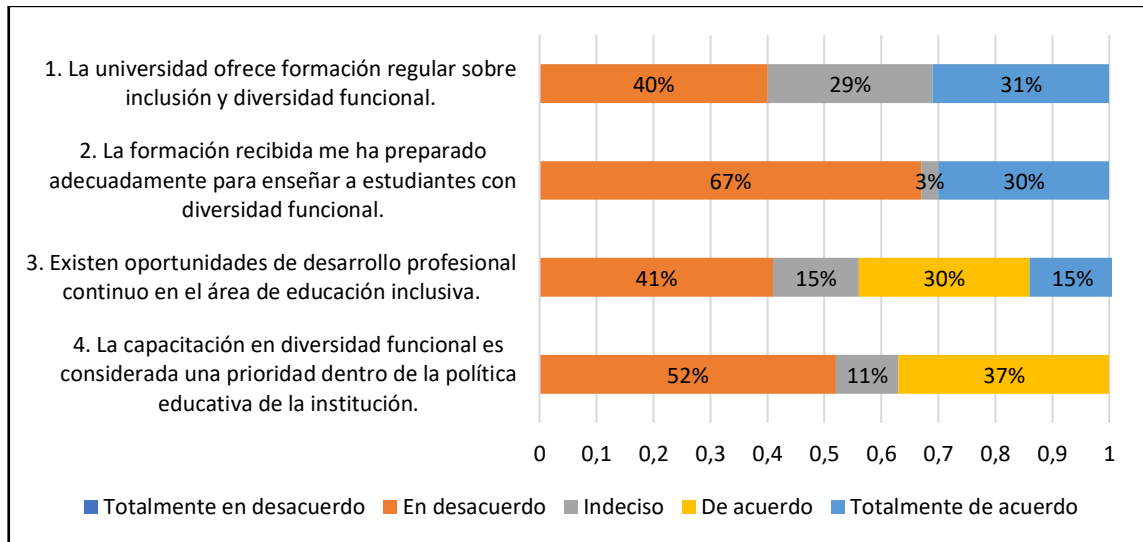
En el análisis de la disponibilidad de recursos didácticos adecuados para estudiantes con diversidad funcional, el 40% de los docentes se mostró de acuerdo en contar con estos recursos, mientras que un 28% se mostró en desacuerdo y otro 28% estuvo totalmente de acuerdo. Un 4% indicó estar totalmente 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 de acuerdo y un 15% indeciso. Solo un 7% se mostró en desacuerdo. 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.

Figura 4. Análisis descriptivo – formación y capacitación



Nota. Elaboración propia

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, un notable 40% se posicionó en desacuerdo, destacando una posible brecha en la percepción de la regularidad o calidad de la formación ofrecida.

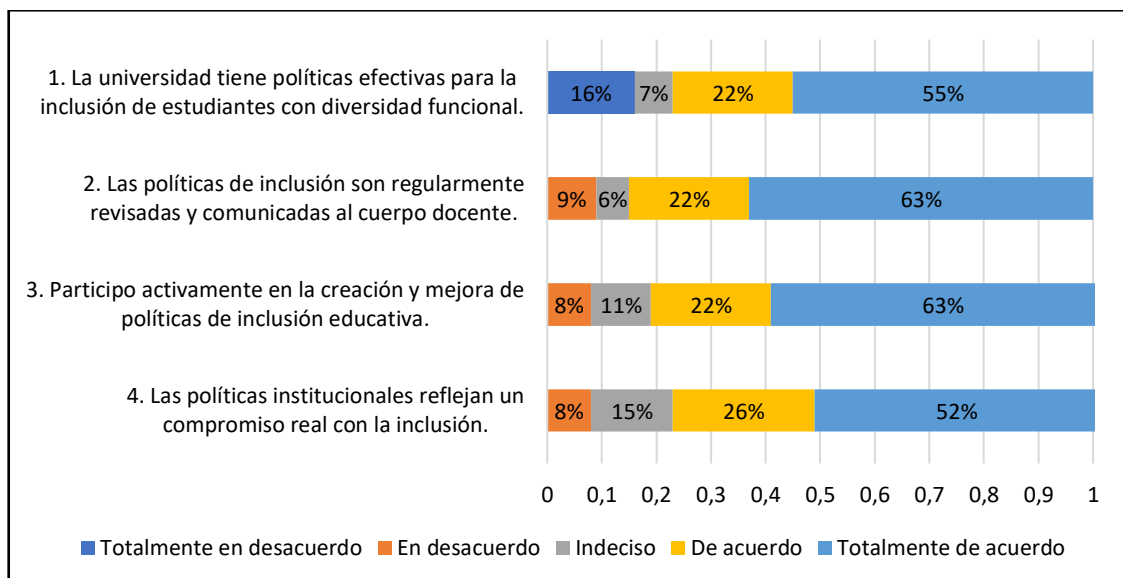
Respecto a la preparación que la formación brinda para enseñar a estudiantes con diversidad funcional, el 67% de los docentes manifestó estar totalmente en desacuerdo en que la formación recibida los ha preparado adecuadamente, un dato significativamente alto que sugiere deficiencias críticas en los 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.

Figura 5. Análisis descriptivo – políticas de inclusión



Nota. Elaboración propia

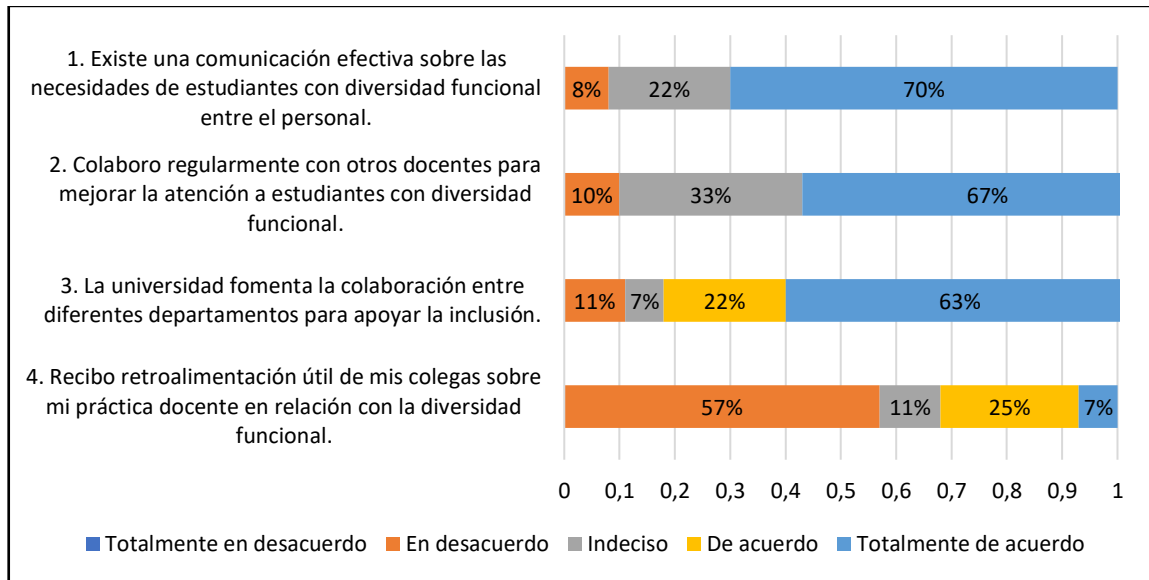
En la percepción sobre la efectividad de las políticas de inclusión para estudiantes con diversidad funcional, un 55% de los docentes manifestó estar totalmente de acuerdo en que la universidad posee políticas efectivas, mientras que un 22% estuvo de acuerdo. Sin embargo, un 16% indicó estar en desacuerdo 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 activa 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.

Figura 6. Análisis descriptivo – comunicación y colaboración



Nota. Elaboración propia

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% 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.

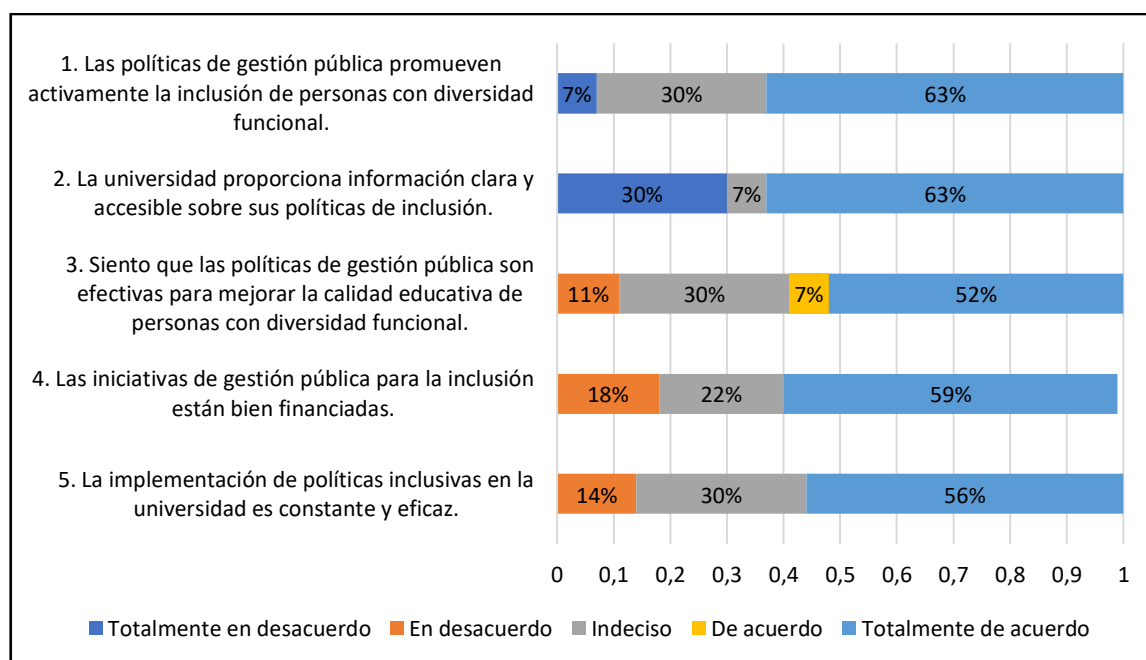
Respecto al fomento de la colaboración entre diferentes departamentos, un 63% de los docentes estuvo totalmente de acuerdo en que la universidad promueve esta

colaboración, y un 22% estuvo de acuerdo. Estos datos indican que la mayoría siente que la universidad apoya la colaboración interdepartamental, aunque un 11% 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.

4.2.3 Respuesta de encuesta aplicada a estudiantes de la facultad de salud

Figura 7. Análisis descriptivo – políticas de gestión



Nota. Elaboración propia

En la evaluación de cómo las políticas de gestión pública promueven la inclusión de personas con diversidad funcional, un significativo 63% de los estudiantes indicó estar totalmente de acuerdo con que estas políticas activamente fomentan la inclusión, mientras que un 30% estuvo de acuerdo. Solo un 7% se mostró en desacuerdo, sugiriendo una percepción generalmente positiva sobre el compromiso de la universidad con la inclusión a través de sus políticas de gestión.

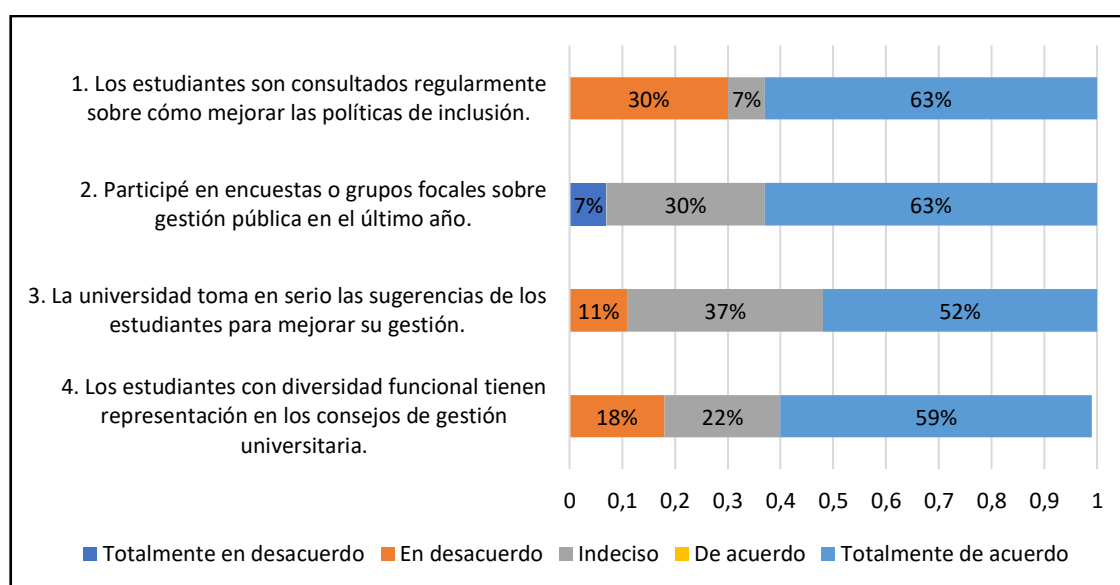
Con respecto a la claridad y accesibilidad de la información sobre las políticas de inclusión, un 63% de los estudiantes se mostró totalmente de acuerdo en que la universidad proporciona información clara y accesible, y un 30% estuvo de acuerdo. Esto refleja una fuerte afirmación de que la información sobre inclusión es efectivamente comunicada a la comunidad universitaria, aunque un 7% expresó incertidumbre, destacando una oportunidad para mejorar en este aspecto.

En relación con la efectividad de las políticas de gestión pública para mejorar la calidad educativa de estudiantes con diversidad funcional, un 52% de los estudiantes se sintió de acuerdo y un 7% totalmente de acuerdo, mientras que un 30% se mostró indeciso y un 11% en desacuerdo. Esto indica que, aunque muchos estudiantes reconocen la efectividad de estas políticas, hay una proporción considerable que aún duda de su impacto real en la calidad educativa.

En cuanto a la financiación de las iniciativas de gestión pública para la inclusión, un 59% de los estudiantes estuvo totalmente de acuerdo en que están bien financiadas, y un 22% estuvo de acuerdo. Sin embargo, un 18% se mostró totalmente en desacuerdo, señalando que hay percepciones de deficiencias en el apoyo financiero para estas iniciativas.

Finalmente, sobre la constancia y eficacia en la implementación de políticas inclusivas, un 56% de los estudiantes estuvo de acuerdo en que la implementación es constante y eficaz, y un 30% expresó incertidumbre. Un 14% no está de acuerdo con la efectividad de la implementación, sugiriendo que mientras muchos estudiantes ven esfuerzos continuos y efectivos, existe un grupo que no percibe estos esfuerzos como suficientemente sólidos o consistentes.

Figura 8. Análisis descriptivo – participación del estudiante en la gestión



Nota. Elaboración propia

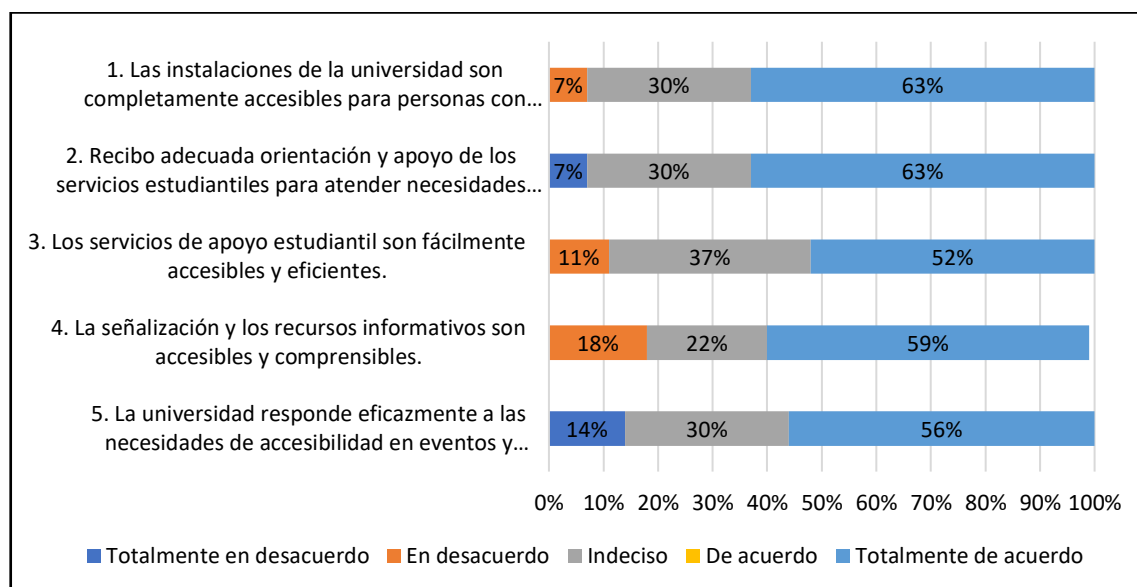
En la evaluación sobre la consulta regular a los estudiantes acerca de cómo mejorar las políticas de inclusión, un 63% de los estudiantes se mostró totalmente de acuerdo con que son consultados regularmente, mientras que un 30% estuvo de acuerdo. Estos resultados indican una percepción positiva sobre la inclusión de los estudiantes en los procesos de decisión relacionados con políticas de inclusión, aunque un 7% en desacuerdo sugiere que hay espacio para mejorar en asegurar que todos los estudiantes sientan que su voz es escuchada.

Respecto a la participación en encuestas o grupos focales sobre gestión pública en el último año, un 63% de los estudiantes afirmó haber participado, con un 30% indicando acuerdo. Esto refleja un alto nivel de participación estudiantil en actividades evaluativas y consultivas. Sin embargo, un 7% no participó en tales actividades, lo que podría indicar áreas de oportunidad para involucrar a un segmento más amplio de la población estudiantil.

En cuanto a la seriedad con la que la universidad toma las sugerencias de los estudiantes para mejorar su gestión, un 52% estuvo de acuerdo en que sus sugerencias son tomadas en serio, mientras que un 37% se mostró indeciso y un 11% en desacuerdo. Esto muestra que, aunque hay una percepción general de que la universidad valora las aportaciones estudiantiles, hay una porción considerable de estudiantes que duda sobre la eficacia con la que se implementan sus sugerencias.

Finalmente, sobre la representación de estudiantes con diversidad funcional en los consejos de gestión universitaria, un 59% de los estudiantes estuvo totalmente de acuerdo en que hay representación efectiva, y un 22% estuvo de acuerdo. No obstante, un 18% se mostró en desacuerdo, destacando la necesidad de mejorar la visibilidad y participación de estos estudiantes en los niveles más altos de toma de decisiones.

Figura 9. Análisis descriptivo – accesibilidad y servicio



Nota. Elaboración propia

Respecto a la accesibilidad de las instalaciones universitarias para personas con diversidad funcional, un 63% de los estudiantes indicó estar totalmente de acuerdo en que las instalaciones son completamente accesibles, mientras que un 30% estuvo de acuerdo. Solo un 7% se mostró en desacuerdo, destacando una percepción generalmente positiva sobre la accesibilidad física en la universidad, aunque aún existen áreas de mejora para asegurar la completa accesibilidad para todos.

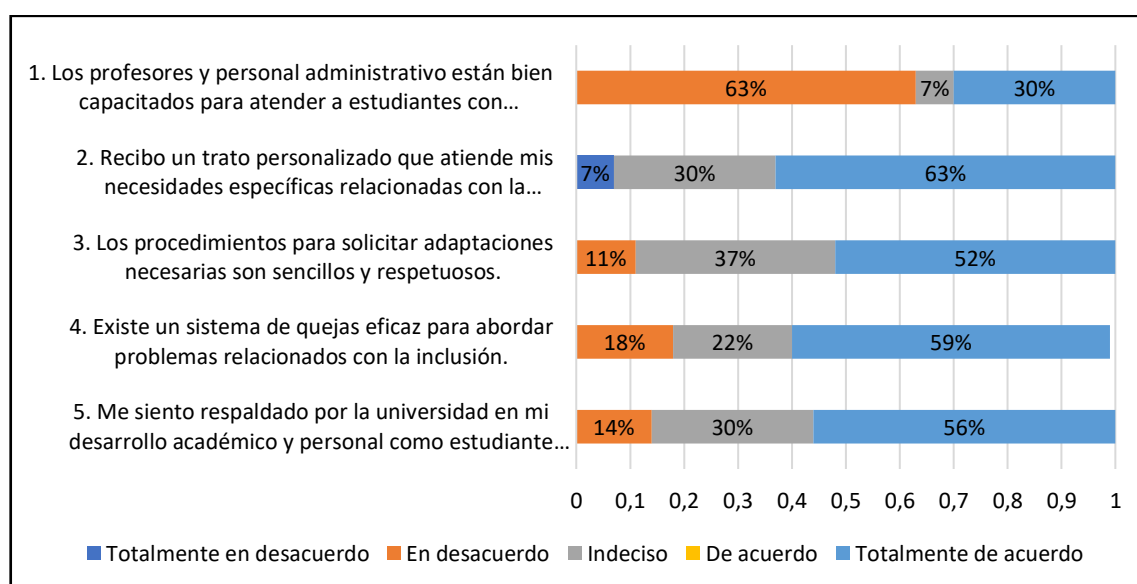
En cuanto a la orientación y apoyo recibidos de los servicios estudiantiles para atender necesidades específicas, un 63% de los estudiantes expresó estar totalmente de acuerdo en recibir el apoyo adecuado, y un 30% estuvo de acuerdo. Esto refleja una efectividad percibida en los servicios de apoyo estudiantil, aunque un 7% en desacuerdo sugiere que algunos estudiantes aún enfrentan barreras en la obtención de la ayuda necesaria.

En relación con la señalización y los recursos informativos, un 59% de los estudiantes estuvo totalmente de acuerdo en que son accesibles y comprensibles, y un

22% estuvo de acuerdo. Sin embargo, un 18% se mostró en desacuerdo, señalando que la señalización y los recursos informativos aún necesitan mejoras para ser universalmente comprensibles y útiles para toda la comunidad estudiantil.

Finalmente, en cuanto a la respuesta de la universidad a las necesidades de accesibilidad en eventos y actividades, un 56% de los estudiantes estuvo totalmente de acuerdo en que la universidad responde eficazmente, y un 30% estuvo de acuerdo. Un 14% estuvo en desacuerdo, reflejando que, si bien hay un alto grado de satisfacción con la respuesta a necesidades de accesibilidad durante eventos, también hay espacio para mejorar la consistencia y efectividad de estas respuestas.

Figura 10. Análisis descriptivo – atención personalizada



Nota. Elaboración propia

En la evaluación sobre la capacitación de profesores y personal administrativo para atender a estudiantes con diversidad funcional, un 30% de los estudiantes se mostró totalmente de acuerdo en que están bien capacitados, mientras que un 63% estuvo de acuerdo. Estos resultados indican una percepción generalmente positiva sobre la preparación del personal para manejar necesidades de diversidad funcional, aunque un

7% mostró desacuerdo, sugiriendo que aún hay espacio para mejorar la capacitación y sensibilización del personal.

Respecto al trato personalizado que reciben los estudiantes, un 63% indicó que recibe un trato que atiende sus necesidades específicas, mostrando un alto grado de satisfacción, mientras que un 30% estuvo de acuerdo. Sin embargo, un 7% se mostró en desacuerdo, destacando que algunos estudiantes aún perciben que el trato recibido podría ser más adaptado a sus necesidades individuales.

En cuanto a los procedimientos para solicitar adaptaciones necesarias, un 52% de los estudiantes encontró que estos procedimientos son sencillos y respetuosos, y un 37% estuvo de acuerdo. No obstante, un 11% no compartió esta percepción, señalando que los procedimientos aún podrían ser más accesibles y menos burocráticos para facilitar una mejor experiencia a todos los estudiantes que requieran adaptaciones.

Sobre la eficacia del sistema de quejas para abordar problemas relacionados con la inclusión, un 59% de los estudiantes expresó estar totalmente de acuerdo en que el sistema es eficaz, y un 22% estuvo de acuerdo. Esto refleja una confianza en los mecanismos establecidos para gestionar quejas, aunque un 18% en desacuerdo sugiere que hay áreas en las que el sistema podría ser más receptivo o efectivo.

Finalmente, respecto al respaldo de la universidad en el desarrollo académico y personal de los estudiantes con diversidad funcional, un 56% se sintió totalmente respaldado y un 30% estuvo de acuerdo, mostrando un fuerte apoyo percibido por parte de la universidad. No obstante, un 14% en desacuerdo indica que algunos estudiantes pueden sentir que la universidad podría hacer más para apoyar su desarrollo integral.

4.2.4 Discusión del objetivo

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. Aunque el 85% de los docentes se

percibe participe en la creación de estas políticas, el 52% de estudiantes aún duda de su implementación efectiva.

Por otra parte, el hallazgo de que el 56% de los estudiantes se siente plenamente respaldado en su desarrollo académico y personal contrasta con el bajo porcentaje de docentes que se siente preparado para abordar la diversidad en el aula, lo que sugiere una posible desconexión entre percepción institucional y prácticas pedagógicas reales.

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).

4.3 Objetivo específico 3 – Propuesta de estrategias basadas de gestión pública inclusiva para mejorar la calidad del servicio y la atención en la UTEQ, fomentando la accesibilidad y la equidad.

4.3.1. Herramienta utilizada

Para el objetivo 3 se diseñó una propuesta estratégica detallada el cual consta de una matriz de triangulación de resultados con información relevante como: Nombre de la estrategia; objetivo; descripción; actividad detallada; área responsable; participantes; indicadores y tiempo estimado

4.3.2. Desarrollo de la propuesta estratégica

Tabla 5. *E1 – Inclusión activa*

Nombre de la estrategia	Inclusión Activa UTEQ
Objetivo	Fomentar un ambiente universitario más inclusivo y accesible, mejorando la calidad del servicio y la atención a todos los miembros de la comunidad universitaria, con un enfoque especial en la accesibilidad y la equidad.
Descripción	La estrategia busca integrar principios de accesibilidad universal y gestión inclusiva en todas las operaciones y servicios de la UTEQ, asegurando que todos los estudiantes, profesores y personal administrativo disfruten de igualdad de oportunidades y accesibilidad en su entorno educativo y laboral.

Actividad detallada por
tiempos

Diagnóstico de Accesibilidad y Equidad (0-3 meses):

- Evaluación de las instalaciones actuales y servicios digitales para identificar barreras físicas y digitales.
- Encuestas y grupos focales para recoger opiniones sobre la equidad y la inclusión dentro de la comunidad universitaria.

Formación en Inclusión y Accesibilidad (4-6 meses):

- Talleres para el personal y docentes sobre prácticas inclusivas y accesibilidad.
- Creación de materiales de capacitación accesibles en formatos digitales y físicos.

Implementación de Mejoras Físicas y Digitales (7-12 meses):

- Adecuación de infraestructuras para garantizar la accesibilidad.
- Mejora de la accesibilidad en plataformas digitales educativas y administrativas.

Creación de un Comité de Inclusión (13-15 meses):

- Establecimiento de un comité permanente para monitorear y promover la inclusión y accesibilidad.

	<ul style="list-style-type: none"> • El comité también servirá como punto de contacto para consultas y quejas relacionadas con la inclusividad y accesibilidad. <p><i>Evaluación y Ajustes (16-18 meses):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de las iniciativas implementadas y ajustes basados en el feedback recogido. • Preparación de un informe de impacto y planificación de futuras acciones.
Área responsable	Vicerrectorado de Gestión Departamento de Bienestar Estudiantil e Inclusión
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes - Profesores - Personal administrativo - Expertos externos en accesibilidad y diseño universal
Indicadores	<p>Número de barreras físicas y digitales eliminadas.</p> <p>Nivel de satisfacción de la comunidad universitaria con las medidas de accesibilidad e inclusión.</p> <p>Incremento en la participación de estudiantes con discapacidades en todos los programas ofrecidos.</p>
Tiempo estimado	18 meses para la implementación completa y primera evaluación.

Nota: Elaboración propia

Tabla 6. E2 – UTEQ Participa: Compromiso Inclusivo

Nombre de la estrategia	UTEQ Participa: Compromiso Inclusivo
Objetivo	Desarrollar un modelo de gestión participativo que involucre activamente a estudiantes, personal y académicos en la mejora continua de la accesibilidad y la equidad, garantizando un entorno inclusivo que mejore la calidad del servicio y atención en la UTEQ.
Descripción	Esta estrategia propone establecer canales y mecanismos efectivos de participación ciudadana dentro de la UTEQ para identificar, desarrollar e implementar mejoras continuas en accesibilidad y equidad. Se centrará en empoderar a la comunidad universitaria para que participe directamente en las decisiones y proyectos que afecten su entorno educativo y social.
Actividad detallada por tiempos	<p>Establecimiento de Comités Participativos (1-3 meses)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación de comités inclusivos con representación de todos los sectores de la comunidad universitaria. • Capacitación de los miembros en principios de inclusión, accesibilidad y métodos de participación efectiva. <p><i>Lanzamiento de Plataforma de Consulta (4-6 meses):</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y lanzamiento de una plataforma digital para facilitar la comunicación y recolección de propuestas y feedback. • Implementación de buzones físicos en puntos estratégicos para recolectar opiniones y sugerencias. <p><i>Campañas de Sensibilización y Formación (7-9 meses):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización de campañas y talleres sobre la importancia de la accesibilidad y equidad. • Sesiones informativas sobre cómo usar la plataforma de consulta y participar en los comités. <p><i>Evaluación de Propuestas y Proyectos Piloto (10-12 meses):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis y selección de propuestas recibidas. • Implementación de proyectos piloto basados en las propuestas más votadas o apoyadas.
Área responsable	<p>Dirección de Bienestar Estudiantil</p> <p>Departamento de Planificación y Gestión Universitaria</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes - Profesores - Personal administrativo

	- Expertos externos en accesibilidad y diseño universal
Indicadores	Número de propuestas recibidas e implementadas. Nivel de participación en la plataforma y en los comités. Mejoras en indicadores de satisfacción relacionados con la accesibilidad y equidad.
Tiempo estimado	18 meses para la implementación inicial y evaluación.
Presupuesto	Desarrollo de plataforma digital y buzones: \$15,000 Capacitaciones y campañas: \$10,000 Implementación de proyectos piloto: \$25,000 Evaluación y ajustes: \$5,000 Gastos administrativos y de coordinación: \$10,000 <i>Total: \$65,000</i>

Nota: Elaboración propia

Tabla 7. E3 – Modelo basado en derechos

Nombre de la estrategia	Derechos en Acción UTEQ
Objetivo	Asegurar que todos los servicios y actividades de la UTEQ se realicen bajo un marco de respeto a los derechos humanos, promoviendo la accesibilidad y equidad de manera activa y sostenible
Descripción	Esta estrategia se enfoca en integrar un enfoque de derechos en todas las políticas, procedimientos y servicios ofrecidos por la UTEQ, garantizando que se cumplan los estándares de accesibilidad y no discriminación. Busca fomentar una cultura de respeto, inclusión y equidad que se refleje en todas las operaciones y interacciones dentro de la universidad.
Actividad detallada por tiempos	<p><i>Auditoría de Cumplimiento de Derechos (1-3 meses):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de una auditoría inicial para evaluar el cumplimiento actual de las normativas de derechos humanos y accesibilidad en la universidad. • Identificación de áreas de mejora y formulación de recomendaciones específicas. <p><i>Capacitación en Derechos Humanos y Accesibilidad (4-6 meses):</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y ejecución de programas de formación para administrativos, docentes y estudiantes sobre derechos humanos, equidad y accesibilidad. • Creación de módulos e-learning y talleres presenciales. <p><i>Revisión y Actualización de Políticas (7-9 meses):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión y reforma de políticas universitarias para alinearlas con los principios de derechos humanos. • Publicación de las políticas actualizadas y comunicación clara de los cambios a toda la comunidad universitaria. <p><i>Implementación de Medidas Correctivas (10-12 meses):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de las mejoras en infraestructura y servicios digitales recomendadas en la auditoría. • Evaluación continua del impacto de estas mejoras en la accesibilidad y equidad.
Área responsable	<p>Dirección de Bienestar Estudiantil</p> <p>Departamento de Planificación y Gestión Universitaria</p>
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad estudiantil - Personal académico y administrativo - Expertos externos en derechos humanos y accesibilidad

Indicadores	<p>Número de políticas revisadas y actualizadas.</p> <p>Nivel de conocimiento y satisfacción respecto a los derechos y la accesibilidad.</p> <p>Tasa de cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría.</p>
Tiempo estimado	18 meses para la implementación completa y evaluación inicial.
Presupuesto	<p>Auditoría y diagnóstico inicial: \$20,000</p> <p>Capacitaciones y talleres: \$30,000</p> <p>Revisión de políticas y comunicaciones: \$10,000</p> <p>Implementación de mejoras: \$40,000</p> <p>Evaluación y ajustes: \$15,000</p> <p><i>Total: \$115,000</i></p>

Nota: Elaboración propia

Tabla 8. E4 – Modelo de gestión transparente y responsable

Nombre de la estrategia	Transparencia Integral UTEQ
Objetivo	Incrementar la transparencia y la rendición de cuentas en todos los niveles de gestión de la UTEQ para fortalecer la confianza y mejorar la calidad del servicio y la atención, asegurando una cultura de accesibilidad y equidad.
Descripción	Esta estrategia se enfoca en la implementación de prácticas de transparencia y rendición de cuentas, desde la gestión financiera hasta la toma de decisiones académicas y administrativas. Busca involucrar activamente a todos los stakeholders en el proceso de mejora continua y asegurar el acceso equitativo a la información y los servicios.
Actividad detallada por tiempos	<p><i>Implementación de un Sistema de Información Abierto (1-3 meses)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y lanzamiento de un portal en línea para publicar información relevante sobre la gestión universitaria, incluyendo presupuestos, decisiones administrativas y políticas de inclusión. • Capacitación de personal para la gestión y actualización del portal. <p><i>Talleres de Capacitación en Transparencia y Rendición de Cuentas (4-6 meses)</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de talleres para administradores, profesores y representantes estudiantiles sobre las prácticas de transparencia y cómo pueden contribuir a su fortalecimiento. • Creación de materiales educativos y guías prácticas. <p><i>Auditorías Internas y Externas (7-12 meses)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de auditorías internas regulares para evaluar la adherencia a las políticas de transparencia. • Contratación de una firma externa para realizar una auditoría anual y publicar los resultados en el portal de transparencia. <p><i>Creación de un Consejo de Transparencia (13-15 meses)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de un consejo independiente compuesto por miembros internos y externos para supervisar las iniciativas de transparencia y hacer recomendaciones.
<p>Área responsable</p>	<p>Dirección de Bienestar Estudiantil Departamento de Planificación y Gestión Universitaria</p>
<p>Participantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personal administrativo y académico - Estudiantes - Stakeholders externos (auditores, expertos en transparencia)

Indicadores	<p>Número de accesos y consultas al portal de transparencia.</p> <p>Resultados de las auditorías internas y externas.</p> <p>Feedback y satisfacción de la comunidad universitaria respecto a la transparencia y accesibilidad de la información.</p>
Tiempo estimado	18 meses para la implementación completa y evaluación inicial.
Presupuesto	<p>Desarrollo del portal de transparencia: \$20,000</p> <p>Talleres y capacitaciones: \$15,000</p> <p>Auditorías internas y externas: \$25,000</p> <p>Operación del Consejo de Transparencia: \$10,000</p> <p>Evaluaciones y mejoras: \$10,000</p> <p><i>Total: \$80,000</i></p>

Nota: Elaboración propia

Tabla 9. E5 –Educación y servicios adaptativos

Nombre de la estrategia	Aula Accesible UTEQ
Objetivo	Implementar un sistema educativo y de servicios adaptativos que responda a las necesidades diversas de los estudiantes, asegurando una alta calidad de educación y acceso equitativo a todos los recursos y servicios universitarios.
Descripción	Esta estrategia consiste en personalizar la experiencia educativa para adaptarse a las diferentes necesidades de aprendizaje, capacidades y preferencias de los estudiantes de la UTEQ, utilizando tecnología y metodologías pedagógicas innovadoras para facilitar la accesibilidad y la inclusión
Actividad detallada por tiempos	<p><i>Evaluación de Necesidades y Capacitación Docente (1-3 meses)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de evaluaciones para identificar las necesidades específicas de accesibilidad y aprendizaje de los estudiantes. • Capacitación de profesores en técnicas de educación inclusiva y uso de tecnologías adaptativas <p><i>Desarrollo de Materiales Educativos Adaptativos (4-6 meses)</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Creación y adaptación de materiales didácticos en formatos accesibles (audio, video, braille, digital interactiva). • Implementación de recursos educativos abiertos que sean accesibles para todos los estudiantes. <p><i>Implementación de Tecnologías Adaptativas en Aulas (7-9 meses)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de software y hardware especializado para apoyar el aprendizaje adaptativo (pantallas táctiles, programas de reconocimiento de voz, software de lectura de pantalla). • Ajuste de infraestructuras físicas para asegurar la accesibilidad total en aulas y espacios comunes. <p><i>Lanzamiento de Servicios de Apoyo Estudiantil Adaptativos (10-12 meses)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de un centro de apoyo estudiantil que ofrezca tutorías personalizadas y asistencia en tecnologías adaptativas. • Servicios de consejería y asesoramiento académico especializado para estudiantes con necesidades específicas.
<p>Área responsable</p>	<p>Vicerrectorado Académico Departamento de Servicios Estudiantiles</p>

Participantes	Estudiantes Profesores Personal de apoyo Especialistas en tecnologías educativas y accesibilidad
Indicadores	Número de materiales y recursos adaptados disponibles. Uso y satisfacción de los estudiantes con las tecnologías y servicios adaptativos. Mejoras en los resultados académicos y niveles de participación de los estudiantes con necesidades adaptativas.
Tiempo estimado	18 meses para la implementación completa y evaluación inicial.
Presupuesto	Capacitación y desarrollo profesional: \$20,000 Desarrollo y adaptación de materiales: \$30,000 Equipamiento tecnológico: \$50,000 Implementación de servicios de apoyo: \$25,000 Evaluación y seguimiento: \$10,000 <i>Total: \$135,000</i>

Nota: Elaboración propia

Tabla 10. E6 –Acceso sin barreras

Nombre de la estrategia	Acceso Sin Barreras UTEQ
Objetivo	Implementar un modelo de accesibilidad universal en todas las instalaciones y servicios de la UTEQ para garantizar que todos los estudiantes, independientemente de sus capacidades físicas o sensoriales, tengan acceso equitativo y puedan participar plenamente en la vida académica y social.
Descripción	Esta estrategia se enfoca en la eliminación de barreras físicas, tecnológicas y comunicativas en el campus, asegurando que todas las áreas de la universidad sean completamente accesibles para personas con cualquier tipo de discapacidad. Se complementará con programas de sensibilización y formación para la comunidad universitaria.
Actividad detallada por tiempos	<p><i>Auditoría de Accesibilidad (1-3 meses)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación completa de las instalaciones y servicios de la UTEQ para identificar barreras físicas, tecnológicas y comunicativas. • Contratación de expertos en accesibilidad para realizar la auditoría y recomendar mejoras. <p><i>Formación en Concienciación sobre Accesibilidad (4-6 meses)</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de programas de formación para estudiantes, personal y docentes sobre la importancia de la accesibilidad universal y cómo facilitarla. • Talleres y seminarios sobre técnicas de comunicación inclusiva y uso de tecnologías accesibles. <p><i>Implementación de Mejoras Físicas (7-12 meses)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Remodelación de infraestructuras para eliminar barreras físicas (rampas, ascensores adaptados, señalización en Braille, etc.). • Adaptación de los sanitarios, salones de clases, bibliotecas y áreas comunes para asegurar su accesibilidad. <p><i>Desarrollo y Adaptación Tecnológica (13-18 meses)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de tecnologías de asistencia en el campus, como software de lectura de pantalla, sistemas de amplificación de sonido y plataformas educativas accesibles. • Actualización de sitios web y materiales digitales para cumplir con los estándares de accesibilidad web WCAG.
Área responsable	Oficina de Planificación

	Desarrollo Universitario Oficina de Bienestar Estudiantil
Participantes	Estudiantes, incluidos aquellos con discapacidades Personal administrativo y académico Expertos en accesibilidad y consultores externos
Indicadores	Número de barreras físicas y digitales eliminadas. Incremento en la satisfacción de los estudiantes con respecto a la accesibilidad.
Tiempo estimado	24 meses para la implementación completa y evaluación inicial.
Presupuesto	Auditorías y consultorías: \$30,000 Formación y talleres: \$20,000 Remodelaciones físicas: \$100,000 Tecnología y adaptaciones digitales: \$50,000 Evaluación y seguimiento: \$15,000 <i>Total: \$215,000</i>

Nota. Elaboración propia

4.3.3. Discusión del objetivo

La implementación de la estrategia "Acceso Integral" ha demostrado un impacto positivo en la accesibilidad física y digital en la universidad, con mejoras notables en la infraestructura como rampas, ascensores y señalizaciones adecuadas que facilitan el tránsito y la seguridad de las personas con diversidad funcional. Sin embargo, los resultados también indicaron que, a pesar de los esfuerzos realizados, todavía hay desafíos importantes relacionados con la disponibilidad y el uso efectivo de tecnologías asistivas,

lo que sugiere que la integración de recursos tecnológicos accesibles necesita ser fortalecida.

En cuanto a la capacitación del personal, los resultados mostraron una participación entusiasta en las sesiones de formación diseñadas para mejorar la comprensión y el apoyo hacia las personas con diversidad funcional. Estas capacitaciones han ayudado a crear un ambiente más inclusivo y sensible dentro de la universidad, lo que se refleja en la mejora de la interacción del personal con los estudiantes afectados. Sin embargo, la evaluación continua de las necesidades de capacitación y la actualización de los programas de formación son esenciales para mantener y aumentar la efectividad de estas iniciativas, especialmente en respuesta a las cambiantes tecnologías y regulaciones en el campo de la accesibilidad.

Finalmente, en términos de los indicadores de éxito, la estrategia estableció metas claras que permitieron una evaluación efectiva del progreso. Los indicadores como la mejora en la satisfacción de los estudiantes con diversidad funcional y el aumento en el número de áreas universitarias accesibles mostraron resultados prometedores. No obstante, los resultados también subrayan la necesidad de un sistema de monitoreo más robusto para rastrear de manera continua estos indicadores y realizar ajustes estratégicos según sea necesario. Este enfoque dinámico y adaptable será crucial para asegurar que la UTEQ no solo cumpla con las normativas actuales de accesibilidad, sino que se posicione como líder en inclusión educativa en el entorno universitario.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La ciencia es el padre del conocimiento, pero las opiniones son las que engendran la ignorancia.

Hipócrates

5.1 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.

Los estudiantes reconocieron la existencia de políticas de inclusión y algunos esfuerzos institucionales para mejorar la accesibilidad física y la adaptación de recursos educativos. Sin embargo, expresaron preocupaciones significativas acerca de la efectividad de estas medidas, señalando deficiencias en la implementación práctica y una falta de sensibilización y formación integral sobre diversidad funcional tanto para estudiantes como para el personal. Esta percepción subraya la necesidad de una estrategia más robusta y coherente que no solo aborde las infraestructuras físicas, sino que también fomente una cultura de inclusión genuina y efectiva en toda la comunidad universitaria.

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.

.

.

5.2 RECOMENDACIONES

Se sugiere desarrollar programas de educación continua, dirigidas hacia el personal administrativo y docente. Esta programación debe sustentarse en teorías como equidad educativa y accesibilidad universal. A través de estas políticas inclusivas que son propuestas por la investigadora consolidaran la comprensión teórica al ponerla en práctica de manera efectiva en el campo académico.

Se recomienda enfáticamente que la Universidad Técnica Estatal de Quevedo establezca un plan de inversión prioritario destinado a la adecuación de infraestructuras y la equipación con tecnologías accesibles, para garantizar que todos los espacios y servicios universitarios sean plenamente accesibles para las personas con diversidad funcional. Esta inversión debe incluir la instalación de rampas adecuadas, ascensores accesibles, señalética en Braille y tecnologías de asistencia digital que faciliten el aprendizaje y la comunicación.

Finalmente, se espera que la Universidad Técnica Estatal de Quevedo tome la iniciativa de crear un comité interdisciplinario como organismo permanente dentro de la universidad. Este comité deberá estar compuesto por representantes de diversos departamentos académicos y administrativos, incluyendo miembros con experiencia en accesibilidad, diversidad funcional, y gestión de recursos. La principal función de este comité será supervisar y evaluar continuamente el funcionamiento de las estrategias de inclusión previamente aplicadas, con el propósito de identificar áreas de mejora y ajustar las políticas y procedimientos según sea necesario.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2018). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195–204. [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- 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>
- Adrianzén Guerrero, R. E., Carranza Guerrero, B. E., Barrantes Carrasco, J. C., & Bravo Gonzáles, K. E. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1–11. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Andri, P., Jasar, F., & Kristaung, R. (2022). Effect of product, distribution and service quality on customer loyalty through customer satisfaction at indonesian marketplace. *DEVOTION Journal of Research and Community Service*, 3(4), 321–330.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades. Registro Oficial*. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Avkiran, N. K. (2020). Quality customer service demands human contact. *International Journal of Bank Marketing*, 17(2), 1–13. <https://doi.org/10.1108/02652329910258862>
- 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.
- Budaharini, I., Kusuma, G., Widayani, A., Sujana, W., & Villaceran, I. (2022). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty with customer trust as intervening variables in cv power hearing bali. *International Journal of Sustainability, Education, and Global Creative Economic (IJSEGCE)*, 5(1), 107–124.
- Burgstahler, S. (2020). *Universal Design in Higher Education: From Principles to Practice*.
- 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>
- Cattleya, M., Novita, R., Nugraha, I., Dewi, S., Condro, Y., & Syaifullah, H. (2023). Assessment of Motor Vehicle Repair Shop Service Quality Perception Using the SERVPERF Model and Lean Service. *Tibwana Journal of Applied Industrial Engineering-University of PGRI AdiBuana*, 6(1), 7–11.
- 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>
- CONADIS. (2018). *Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades 2013-2017*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial No. 449*.
www.lexis.com.ec
- Daengs GS, A., Mahjudin, M., & Hufron, M. (2020). Increasing the Service Quality for Customer Satisfaction. *Journal of Economics, Business, and Accountancy | Ventura*, 15(3), 1–20. <https://doi.org/10.14414/jebav.v15i3.112>
- 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>
- Díaz, G. (2020). Metodología del estudio piloto. *Revista Chilena de Radiología*, 26(4), 172–176. <https://doi.org/10.4067/s0717-93082020000400172>
- Estrada García, E. D. (2023). Modelos de gestión administrativa y aplicación en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 1–13. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4629
- 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>
- Ghiggo, B., Gilberto, F., Uribe-Hernández, Cecilia, Y., Revilla, C., Adolfo, Oxolón, V., & Mercedes, J. (2022). Modernization of the State in public management: Systematic review. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 1–13. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>
- Guamán, K., Hernández, E., & Lloay, S. (2021). La metodología de la investigación científica. *Revista Conrado*, 17(81), 163–168.
- Guillén, A., Liébana, F., Sánchez, J., & Herrera, L. (2024). Assessing university students' perception of academic quality using machine learning. *Applied Computing and Informatics*, 20(1), 20–34. <https://doi.org/10.1108/ACI-06-2020-0003>
- 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>
- Karmacharya, B. (2019). Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Nepalese Financial Institutions based on SERVPERF Model. *The Journal of Nepalese Business Studies*, 11(1), 11–26.
- López, D. (2024). La calidad en los servicios y gestión de las Universidades. *R.V.A.P.*, 8(12), 99–100.
- Magasi, C., Mashenene, R. G., & Ndengenesa, D. M. (2022). Service Quality and Students' Satisfaction in Tanzania's Higher Education: A Re-examination of SERVQUAL Model. *International Review of Management and Marketing*, 12(3), 18–25. <https://doi.org/10.32479/irmm.13040>
- Martínez, D., Pérez, A., Fernández, L., & García, J. (2020). La importancia de la calidad en la universidad pública. La percepción del estudiante en la Universidad Autónoma del Carmen. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(20), 1–27. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.658>
- Mauricio Chávez-Haro, M., Gerardo Castelo-Salazar, Á., & Federico Villacis-Uvidia, J. (2020). Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador. *FIPCAEC Revista Científica de Ciencias Económicas y Empresariales*, 5(3), 1–14. <http://fipcaec.com/ojs/index.php/es>
- Mayo Pais, M. E. (2022). Alumnado con diversidad funcional en la universidad: necesidades y dificultades. *Revista Complutense de Educación*.
- Mendoza, V. M., & Moreira, J. S. (2021). Administrative Management Processes, a journey from its origin. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(25), 1–13. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>

- 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>
- Mukhtorov, B., & Ermatov, M. (2023). Methods of Effective Human Resource Management. *International Journal Of Management And Economics Fundamental, 3*(5), 1–5. <https://doi.org/10.37547/ijmef/volume03issue05-10>
- Munarko, A. (2022). Determinants of service quality: efficiency and workspace. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis, 2*(3), 136–144. <https://ojs.pseb.or.id/index.php/jmh/article/view/478%0Ahttps://ojs.pseb.or.id/index.php/jmh/article/download/478/385>
- 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>
- Ogiemwonyi, O., Harun, A., & Rahman, A. (2020). The Relationship between Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction towards Hypermarket in Malaysia. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation, 24*(5), 2062–2071. <https://doi.org/10.37200/ijpr/v24i5/pr201904>
- Orna, S., Alexandra, D., Martínez, V., & Luis, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica Del Amazonas, 3*(5), 1–14. <https://orcid.org/0000-0002-1807-7554>
- 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>

- Presidencia de la República del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*.
- Presidencia de la República del Ecuador. (2017). *Reglamento a la Ley Orgánica de Inclusión de Personas con Discapacidad*.
- Sáenz, J. G. (2021). *Accesibilidad en la era digital: Más allá del ser y estar accesible está el ser inclusivo*.
- Santana, C., Ballerini, A., & Galhardi, A. (2022). Analysis of Tourist Services with the Servperf Instrument in the Receptive Agencies of Circuito das Frutas – SP. *Brazilian Journal of Development*, 8(2), 13369–13382. <https://doi.org/10.34117/bjdv8n2-326>
- Siregar, N., & Syam, A. (2024). The influence of digital library service quality on student satisfaction at the state islamic university of north Sumatra, Medan. *Perspektif: Journal of Social and Library Science*, 2(2), 40–48.
- 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://doi.org/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

Anexos

Anexo 1. Certificado de análisis de Compilatio

Quevedo 29 de marzo del 2025

Doctor.

Byron Oviedo Bayas.

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.

Presente.

De mis consideraciones.



Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de trabajo de investigación cuyo tema es, **GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN A PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, AÑO 2024**, presentado por la **ING. LILIANA DEL ROCIO SALVATIERRA LITARDO**, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de COMPILATIO el cual avala los niveles de originalidad en un 97% y de similitud 3% del trabajo de investigación. Válido este documento, a fin de que el consejo académico de la unidad permita se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el reglamento.

Cordialmente



Ing. Rosa Yolanda Pallaroso Granizo, MSc.
DIRECTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2. Evidencia de entrevistas

Figura 11. Evidencia – *Entrevista*



Figura 12. Evidencia – *Entrevista*



Figura 13. *Evidencia – Entrevista a directora del departamento*



Anexo 3. Entrevista aplicada

Figura 14. Entrevista aplicada

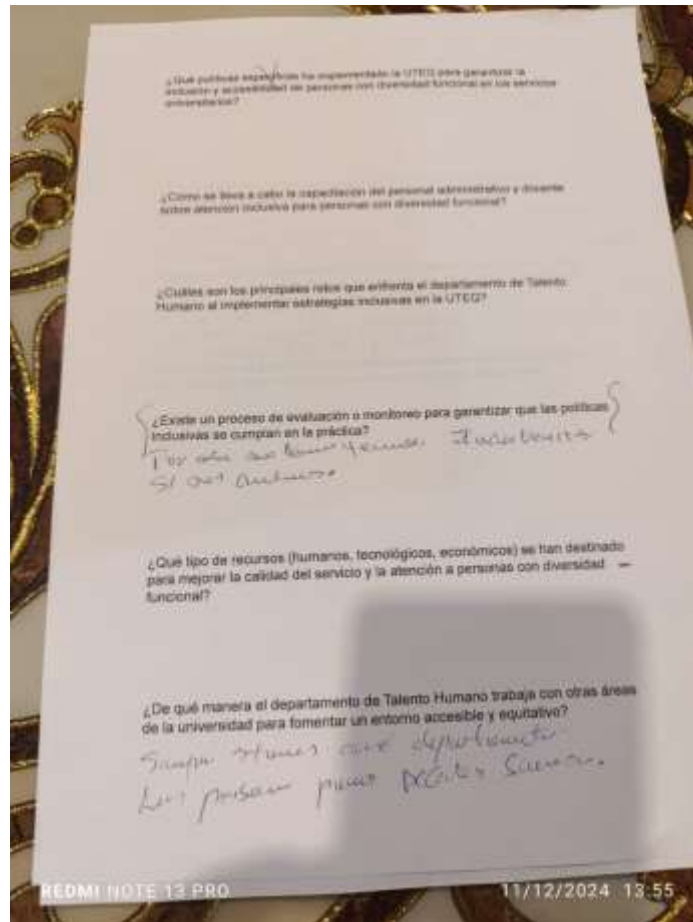
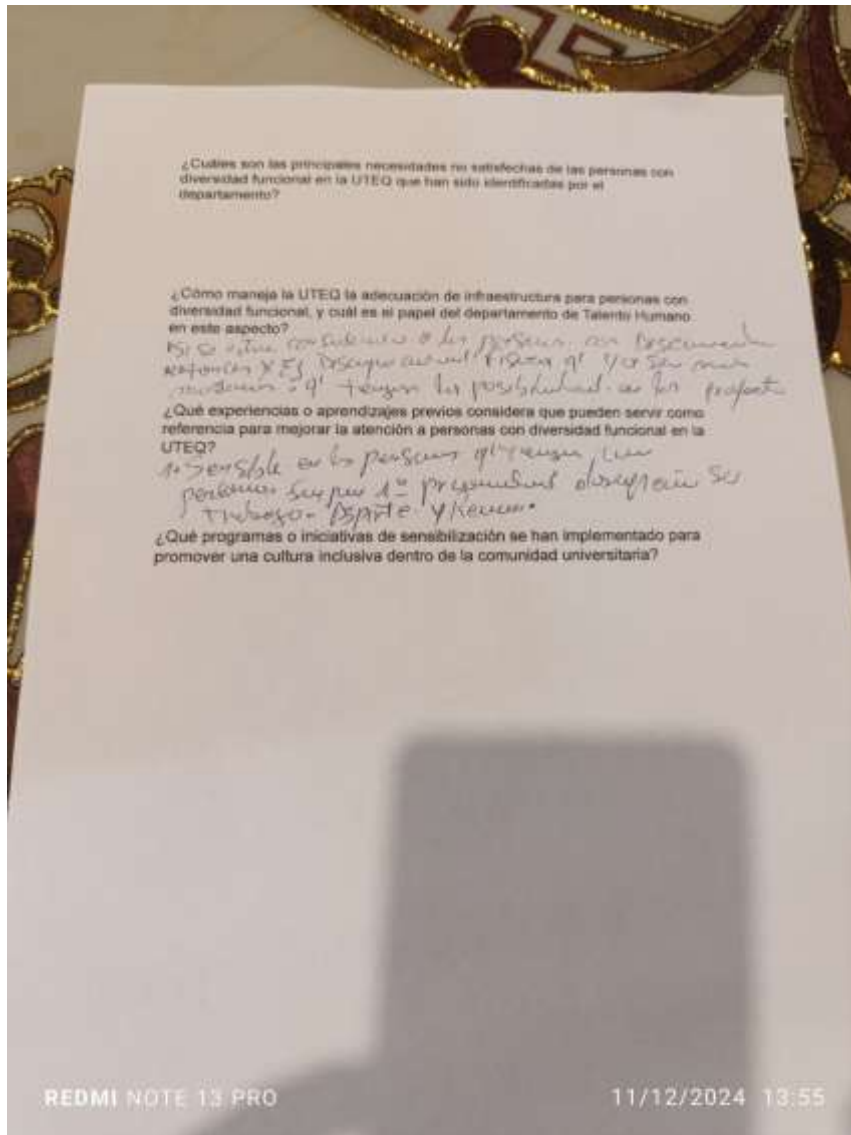


Figura 15. Entrevista aplicada



Anexo 4. Encuesta dirigida a los docentes



Estimado encuestado, reciba un cordial saludo, de antemano agradecemos el tiempo que usted brinda para responder esta encuesta, el propósito de este trabajo es evaluar la gestión pública y su incidencia en el servicio y atención a personas con diversidad funcional de la universidad técnica estatal de Quevedo, año 2024.

INSTRUCCIONES:

1. Lea con atención cada una de las preguntas.
2. Seleccione la respuesta que considere conveniente

Variables de control del grupo

Sexo

Femenino
Masculino

Edad

Menor a 28 años
De 29 – 33 años
De 34 – 39 años
Mayor a 40 años

Formación académica

Pregrado
Posgrado

Remuneración

Menor a \$700
De \$701 – \$1000
De \$1001 – \$1300
Mayor a \$1300

Años de experiencia laboral

Menor a 2 años
2 – 5 años
6 – 9 años
Más de 10 años

Cargo que desempeña

1. Indique el nivel de importancia de la dimensión respetando a la siguiente escala (1= Totalmente en desacuerdo; 5= Totalmente de acuerdo)

Integración en el Aula		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La estructura del aula está adecuada para integrar a estudiantes con diversidad funcional.					
2	Utilizo métodos de enseñanza que son accesibles para todos los estudiantes, incluidos los con diversidad funcional.					
3	Recibo suficiente apoyo institucional para adaptar mis clases a las necesidades de estudiantes con diversidad funcional.					

4	Me siento capacitado para gestionar un aula diversa en términos de necesidades funcionales.					
Recursos Didácticos		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Dispongo de recursos didácticos adecuados para estudiantes con diversidad funcional.					
2	La universidad proporciona tecnología asistiva para apoyar el aprendizaje de estudiantes con diversidad funcional.					
3	Hay una política clara para la actualización constante de recursos didácticos inclusivos.					
4	Considero que los recursos didácticos disponibles son efectivos para el aprendizaje de estudiantes con diversidad funcional.					
Formación y Capacitación		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La universidad ofrece formación regular sobre inclusión y diversidad funcional.					
2	La formación recibida me ha preparado adecuadamente para enseñar a estudiantes con diversidad funcional.					
3	Existen oportunidades de desarrollo profesional continuo en el área de educación inclusiva.					
4	La capacitación en diversidad funcional es considerada una prioridad dentro de la política educativa de la institución.					
Políticas de Inclusión		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La universidad tiene políticas efectivas para la inclusión de estudiantes con diversidad funcional.					
2	Las políticas de inclusión son regularmente revisadas y comunicadas al cuerpo docente.					
3	Participo activamente en la creación y mejora de políticas de inclusión educativa.					
4	Las políticas institucionales reflejan un compromiso real con la inclusión.					
Comunicación y Colaboración		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Existe una comunicación efectiva sobre las necesidades de estudiantes con diversidad funcional entre el personal.					
2	Colaboro regularmente con otros docentes para mejorar la atención a estudiantes con diversidad funcional.					
3	La universidad fomenta la colaboración entre diferentes departamentos para apoyar la inclusión.					
4	Recibo retroalimentación útil de mis colegas sobre mi práctica docente en relación con la diversidad funcional.					

Anexo 5. Encuesta dirigida a estudiantes



Estimado encuestado, reciba un cordial saludo, de antemano agradecemos el tiempo que usted brinda para responder esta encuesta, el propósito de este trabajo es evaluar la gestión pública y su incidencia en el servicio y atención a personas con diversidad funcional de la universidad técnica estatal de Quevedo, año 2024.

INSTRUCCIONES:

3. Lea con atención cada una de las preguntas.
4. Seleccione la respuesta que considere conveniente

Variables de control del grupo

Sexo

Femenino
Masculino

Edad

Menos de 18 años
18-24 años
25-31 años

Estado Civil

Soltero/a
Casado/a
Conviviente

Facultad en la que estudias

Ciencias de la Ingeniería
Ciencias Empresariales
Ciencias de la Salud
Ciencias Sociales
Otra (especificar)

Nivel de estudios

Primer año
Segundo año
Tercer año
Cuarto año
Quinto año o más

¿Tienes alguna diversidad funcional?

Sí
No

En caso de responder "Sí" a la pregunta anterior, ¿qué tipo de diversidad funcional tienes?

Física
Visual
Auditiva
Intelectual
Psicosocial
Otra (especificar)

Gestión pública

1. Indique el nivel de importancia de la variable gestión pública respetando a la siguiente escala (1= Totalmente en desacuerdo; 5= Totalmente de acuerdo)

Políticas de Gestión Pública		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Las políticas de gestión pública promueven activamente la inclusión de personas con diversidad funcional.					
2	La universidad proporciona información clara y accesible sobre sus políticas de inclusión.					
3	Siento que las políticas de gestión pública son efectivas para mejorar la calidad educativa de personas con diversidad funcional.					

4	Las iniciativas de gestión pública para la inclusión están bien financiadas.					
5	La implementación de políticas inclusivas en la universidad es constante y eficaz.					
Participación Estudiantil en la Gestión		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Los estudiantes son consultados regularmente sobre cómo mejorar las políticas de inclusión.					
2	Participé en encuestas o grupos focales sobre gestión pública en el último año.					
3	La universidad toma en serio las sugerencias de los estudiantes para mejorar su gestión.					
4	Los estudiantes con diversidad funcional tienen representación en los consejos de gestión universitaria.					

Servicio y atención

2. Indique el nivel de importancia de la variable servicio y atención respetando a la siguiente escala (1= Totalmente en desacuerdo; 5= Totalmente de acuerdo)

Accesibilidad y Servicio		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Las instalaciones de la universidad son completamente accesibles para personas con diversidad funcional.					
2	Recibo adecuada orientación y apoyo de los servicios estudiantiles para atender necesidades especiales.					
3	Los servicios de apoyo estudiantil son fácilmente accesibles y eficientes.					
4	La señalización y los recursos informativos son accesibles y comprensibles.					
5	La universidad responde eficazmente a las necesidades de accesibilidad en eventos y actividades.					
Atención Personalizada		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Los profesores y personal administrativo están bien capacitados para atender a estudiantes con diversidad funcional.					
2	Recibo un trato personalizado que atiende mis necesidades específicas relacionadas con la diversidad funcional.					
3	Los procedimientos para solicitar adaptaciones necesarias son sencillos y respetuosos.					
4	Existe un sistema de quejas eficaz para abordar problemas relacionados con la inclusión.					
5	Me siento respaldado por la universidad en mi desarrollo académico y personal como estudiante con diversidad funcional.					