

**ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE  
BIENESTAR ESTUDIANTIL PARA ALUMNOS CON DISCAPACIDAD  
FÍSICA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

**SATISFACTION ANALYSIS ON STUDENT WELFARE SERVICES FOR  
STUDENTS WITH PHYSICAL DISABILITIES IN HIGHER EDUCATION**

José Carrión<sup>1</sup>, Pablo Carrion<sup>2</sup>, Mayra Vega<sup>3</sup>

**Palabras clave:**

Bienestar  
Estudiantil,  
Calidad,  
Inclusión  
Educativa,  
Satisfacción  
Estudiantil

**Resumen**

Ecuador es uno de los países de América Latina que presenta deficiencias en su gestión de inclusión educativa para personas con discapacidades. Con base a esta premisa, el presente estudio tiene como objetivo analizar la percepción de satisfacción respecto a los servicios ofrecidos a alumnos con discapacidad física por parte del Departamento de Bienestar Estudiantil de una Institución de Educación Superior en Quito, llevado a cabo durante octubre y noviembre de 2019. Para lo cual, se empleó una metodología cuantitativa de tipo descriptiva con datos de corte transversal. El instrumento utilizado fue una encuesta basada en el Cuestionario para la Evaluación de Discapacidad WHODAS 2.0 y el Cuestionario para la Educación Inclusiva Universitaria patrocinado por el Proyecto Prometeo. El principal hallazgo encontrado fue que, a pesar de los esfuerzos realizados por la unidad de Bienestar Estudiantil, todavía queda mucho por hacer para que, en dicha institución, y en el Ecuador, se logre una cultura educativa incluyente, sin barreras y participativa para personas con discapacidad física.

**Códigos JEL:** O15

**Keywords:**

Student Well-  
being,  
Quality,  
Educational  
Inclusion,

**Abstract**

Ecuador is one of the Latin American countries with deficiencies in its management of educational inclusion for people with disabilities. Based on this premise, this study aims to analyze the perception of satisfaction regarding the services offered to students with physical disabilities by the Department of Student Welfare of an Institution of

---

<sup>1</sup> Universidad Espíritu Santo (UEES), (Ecuador).  
E-mail: jacarrion@uees.edu.ec

<sup>2</sup> Universidad Espíritu Santo (UEES), (Ecuador).  
E-mail: pj carrion@uees.edu.ec

<sup>3</sup> Universidad Espíritu Santo (UEES), (Ecuador).  
E-mail: mvegach@uees.edu.ec

Student Satisfaction	Higher Education in Quito, carried out during October and November 2019. For this, a descriptive and transversal methodology was used with a quantitative approach. The instrument used was a survey based on the WHODAS 2.0 Disability Assessment Questionnaire and the Questionnaire for Inclusive University Education sponsored by the Prometheus Project. The main finding found was that, despite the efforts made by the Student Welfare unit, there is still much to do so that, in said institution, and in Ecuador, an inclusive, barrier-free and participatory educational culture is achieved for people physically disabled. <b>JEL Codes:</b> O15
----------------------	---

## INTRODUCCIÓN

Para un mejor entendimiento del propósito e importancia de este estudio, es necesario empezar tratando temas concernientes a calidad. La calidad del servicio puede abarcar diversos puntos, desde la atención al cliente hasta servicios de tipo público, motivo por el cual las investigaciones en cuanto a este tema son diversas. No obstante, fue en 1980 donde el énfasis en esta temática empezó a cobrar fuerza, ya que anteriormente se creía que la calidad del servicio dependía netamente del cumplimiento de estándares establecidos por las organizaciones, para luego revelar que ésta depende en gran medida de la percepción de los clientes (Vera & Trujillo, 2018).

En lo que respecta a la calidad del servicio en educación, existen estudios que prueban la relación “calidad-satisfacción”, tal es el caso de una investigación llevada a cabo en una universidad pública de Chile, con una muestra de 2.086 alumnos, se determinó que la calidad del servicio ofrecido se relaciona no solo con la percepción que tiene el alumno, sino también con respecto a lo que percibe su entorno familiar; además de que en centros de enseñanza si la infraestructura no se encuentra en óptimas condiciones, ésta puede ser la que mayor insatisfacción produzca, con un resultado de 32,2% en la investigación descrita (Palominos, Quezada, Osorio, Torres, & Lippi, 2016).

Así mismo, Al-Haddad (2018) expuso que las Instituciones de Educación Superior que desean permanecer competitivas en el mercado deben mejorar la calidad del servicio ofrecido con la

finalidad de atraer, retener y crear relaciones a largo plazo con sus clientes (los alumnos), a través del uso de nuevas metodologías de aprendizaje, mejores recursos educativos, facilidades e infraestructura óptima de las instalaciones.

Sin embargo, se debe considerar que no todos los alumnos tienen las mismas necesidades respecto a la calidad del servicio educativo, por ejemplo, las personas con discapacidad física. Ya que estas requieren de un proceso de inclusión donde se busque su presencia y participación por medio de la identificación y eliminación de barreras del servicio ofrecido, ya sea en cuanto a procesos de enseñanza y aprendizaje, programas que fomenten el acceso de este colectivo, adaptación de mallas curriculares o campañas de sensibilización (Villafañe, Corrales, & Soto, 2015).

A pesar de que las personas con discapacidad representen un 15% de la población a escala mundial, no significa que no se les deba dar la atención que se le da al resto de la población (Giaconi, Pedrero, & Martín, 2017). Además, se conoce que, en América Latina, Ecuador muestra los indicadores más bajos de la región respecto a personas empadronadas dentro del Registro Nacional de Discapacidades con 2,64% (Ocampo, 2017), del cual el 46,62% presenta alguna condición de incapacidad de tipo físico, siendo ésta la predominante a lo largo del territorio nacional (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2019). Dichos datos muestran la falta de atención por parte del gobierno hacia este grupo prioritario. Por ello, se tiene el interés de

enfocar este estudio en personas con discapacidad física.

Esta iniciativa se respalda con lo que establece la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 35 donde garantiza la igualdad y goce de los mismos derechos, deberes y oportunidades para todas las personas, enfatizando en los grupos de atención prioritaria (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2008). A su vez, la Ley Orgánica de Educación Superior en Ecuador establece en el artículo 86 que las instituciones de educación superior velarán por la generación de proyectos que atiendan a necesidades educativas especiales de personas con discapacidad (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2008).

Por aquello, el objetivo general de esta investigación es analizar la percepción de satisfacción sobre los servicios estudiantiles ofrecidos a alumnos con discapacidad física por parte del Departamento de Bienestar Estudiantil de una Institución de Educación Superior en Quito, llevado a cabo durante octubre y noviembre de 2019.

## REVISIÓN DE LITERATURA

### Calidad

La calidad se puede entender como el cumplimiento de estándares y parámetros que tienen como consecuencia la producción de un juicio con base a la satisfacción experimentada, donde indicadores objetivos y subjetivos son percibidos basados en la fiabilidad del producto o servicio, su sensibilidad, la seguridad brindada, la empatía en la atención personalizada y también algunos elementos de tipo tangible, tales como: equipos, infraestructura y ambiente, permitiendo de dicha manera su respectiva medición (Chacón & Rugel, 2018).

Al respecto, los investigadores James Evans y William Lindsay (2020) complementan el concepto de calidad incluyendo la variable “satisfacción”, además de la “superación de expectativas” que tienen los clientes de una organización con respecto a un determinado producto o servicio. Por lo cual las empresas de

hoy en día no solo deberían centrar sus esfuerzos en los clientes externos, sino también en los clientes internos, para así crear una ventaja competitiva que expanda su participación en el mercado y agregue mayor valor.

Así como se han realizado estudios para definir calidad, también existe una diversidad de estudios que proponen modelos para medir la calidad. Uno de estos modelos es el Modelo Estadístico de Calidad Total, o *Total Quality Management*, este tiene la finalidad de lograr la satisfacción del cliente y la calidad integral a través de una cultura de servicio en desarrollo continuo basada en el trabajo en equipo, capacitación, liderazgo, supervisión, calidad en los sistemas de comunicación y una correcta administración de la cadena de suministro, para así crear productos u ofertar servicios de excelencia; considerando la satisfacción en el trabajo como elemento clave de éxito (Bouranta, Psomas, Suárez, & Jaca, 2019).

Otro modelo es la Trilogía de Juran, la cual alude a la administración de la calidad a través de tres componentes: planificación, control y mejora de la calidad; la cual se consigue mediante el desarrollo de infraestructura, identificación de áreas que requieren implementación de proyectos y establecimiento de un equipo de trabajo que diagnostique los problemas, sus causas y sus posibles soluciones (Tejaningrum, 2019).

Así mismo, cabe destacar los aportes realizados por Kaoru Ishikawa al campo de la gestión de calidad son múltiples, dentro de los cuales se destaca el diagrama de espina de pescado o mejor conocido como diagrama de Ishikawa, el cual es una herramienta de tipo gráfica que facilita la identificación de un problema junto con sus aspectos de mayor relevancia y sus posibles causas, cuyo resultado final es la comprensión integral del problema (Luca, 2016).

También es propicio mencionar la metodología *Kaizen*, la cual ha sido estudiada por muchos investigadores, uno de ellos es Kumar (2019), quien la caracteriza como una práctica de mejora continua utilizada para la estandarización de los procesos, por medio pequeños cambios

implementados de manera progresiva que tienen como resultado la reducción de costos operativos y de defectos. Específicamente, cuando se habla de calidad de servicio, este modelo de gestión ayuda a la constante mejora de procesos con la finalidad de mejorar la satisfacción de sus clientes.

Por último, los modelos de calidad per se son de aplicación transversal, de manera que son aptos para el ámbito educativo. En ese sentido, Martínez, Pérez & Martínez (2018) mencionan que para la gestión de calidad en el sector educativo se puede aplicar incluso normas, tal como las ISO 9000, cuyo enfoque se centra en la mejora continua, el uso de sistemas para la gestión de procesos y la participación del personal como base para la toma de decisiones.

### **Satisfacción estudiantil**

La satisfacción como tal es un tipo de respuesta y estado emocional derivado del juicio cognitivo, el cual es producido como resultado de un encuentro donde las expectativas son cumplidas o también superadas; ya sea respecto a la interacción con un producto, servicio, proceso de compra o cualquier otro suceso que ocurra en la vida cotidiana (Dos Santos, 2016). Mientras que la satisfacción estudiantil, en particular, depende mucho de la capacidad de los centros educativos para desarrollar una imagen confiable, mostrar empatía y brindar respuestas oportunas a las necesidades de los estudiantes (Salman, 2018).

Al respecto, un estudio realizado en España determinó que los principales indicadores de satisfacción estudiantil son: instalaciones, recursos, metodología de aprendizaje, docencia, entorno de la clase, actividades deportivas y recreativas, y programas internacionales (Blázquez, Chamizo, Cano, & Gutiérrez, 2013). Un resultado similar obtuvo el estudio realizado en la Universidad Central de Venezuela, el cual establece que los estudiantes se sienten satisfechos solo si los servicios de apoyo e infraestructura presentan condiciones favorables y existe una distribución efectiva de asignaturas, además de planes de estudio prácticos (Pérez & Pereyra, 2015).

A pesar de que muchos estudios centran su atención en la calidad educativa basada en elementos tangibles, Osorio, Juárez & Tobón (2018) demostraron que el estudiantado se encontraba satisfecho y percibía a la educación recibida como de calidad cuando los docentes utilizaban la mediación socio formativa como técnica de enseñanza, así como el aprendizaje colaborativo. Es decir, refieren a elementos intangibles.

Por último, otro estudio desarrollado en México demostró que mientras mayores sean los logros académicos del alumnado, la satisfacción que experimenta este respecto a los servicios de apoyo académico ofertados, será mayor (Sandoval, Surdez, & Domínguez, 2016). Esto coincide con la investigación llevada a cabo en España, la cual prueba que el rendimiento académico que el alumno posee a lo largo de su trayectoria proviene del grado de satisfacción que la universidad le genera y que existe una probabilidad del 63% de que este la recomiende (Dos Santos, 2016).

### **Bienestar estudiantil**

En Ecuador, a partir del año 2008, las Instituciones de Educación Superior han fortalecido sus procesos de vinculación con la comunidad y de bienestar estudiantil. Este último, como unidad académica, busca ser un pilar estratégico institucional que se preocupe por orientar a los estudiantes, brindar ayudas económicas, asistir en el aprendizaje, velar por la existencia de un ambiente de respeto hacia la integridad de los alumnos y la no discriminación de estos, sobre todo si se trata de grupos prioritarios (Venegas, Moreira, & Chávez, 2019).

Al respecto, una investigación desarrollada en Ecuador por Salcedo et ál. (2017) en la Universidad Técnica de Machala y en la Universidad Metropolitana sede Machala, señaló que del total de 380 estudiantes encuestados de la primera institución, el 11,84% dijo no estar conforme con los servicios de bienestar estudiantil; en cuanto que el 20,79% de alumnos encuestados de la segunda institución, mencionaron que los servicios de bienestar

estudiantil no habían ayudado a originar un cambio social en sus vidas.

El caso de Ecuador difiere del caso de Argentina, Colombia y Chile. En el caso de Argentina, la mayoría de las universidades cuentan con una Comisión de Discapacidad y Derechos Humanos, dedicada a la defensa y adecuación de servicios para grupos prioritarios (Arias & Lastra, 2019). Mientras que, en Colombia, la ley promueve un servicio de acompañamiento indefinido a personas con discapacidad, además de libre acceso a programas culturales y deportivos (Mejía, 2019). Por último, en Chile las universidades tienen la obligación de acoplar las metodologías de enseñanza a las habilidades y aptitudes de los grupos vulnerables (Vergara, Del-Valle, Díaz, Matos, & Pérez, 2019).

### **Inclusión educativa**

La inclusión educativa refiere a la equidad en sistemas educativos en cuanto a la preocupación por alumnos que pertenecen a grupos de atención prioritaria, además de la gestión de políticas y prácticas que promuevan la igualdad de oportunidades y el desarrollo de modelos pedagógicos personalizados donde participe la familia y la comunidad (López-Vélez, 2018).

Para fomentar la inclusión educativa, Moliner, Arnaiz & Sanahuja (2020) recomiendan que las Instituciones de Educación Superior fomenten espacios académicos como seminarios, foros y conferencias, sobre las metodologías de enseñanza para grupos prioritarios, las cuales busquen acercar no solamente a la comunidad académica, sino también a representantes de empresas, familias y comunidad en general.

Respecto a necesidades educativas especiales, estas se entienden como las situaciones donde un alumno aprende de forma diferente o, a su vez, a un ritmo más lento o superior que el de sus compañeros de clase, para lo cual se requiere de adaptaciones curriculares y capacitación de personal docente con la finalidad de lograr potenciar las fortalezas de este grupo estudiantil y aminorar la brecha de aprendizaje (Dabdub-Moreira & Pineda-Cordero, 2015).

El término de necesidades educativas especiales transformó su enfoque de educación especial a educación integradora debido a las críticas presentadas a los subsistemas de educación, mismos que eran calificados como segregadores y de tinte discriminatorio, con lo cual el nuevo enfoque educativo empezó a explorar múltiples aristas en cuanto a la diversidad de tipología de alumnos (Vélez & Manjarrés, 2019).

En Ecuador, un estudio centrado en las necesidades educativas de estudiantes con discapacidad, mostró que de 1.773 docentes encuestados, el 43% de ellos mencionó que tenía requerimientos muy elevados de capacitación en cuanto a atención de necesidades educativas especiales, además de que el 31% de ellos mencionó que se han presentado grandes dificultades en su gestión de enseñanza hacia personas con discapacidad (Figuroa, y otros, 2019). De manera, el problema no solo se origina por las inadecuadas instalaciones, sino también por la gestión educativa.

### **Discapacidad**

Según Charles (2019), la discapacidad como tal es un concepto en constante evolución a lo largo de los últimos años, el cual surge de la interacción entre personas con impedimentos y barreras, ya sean de comportamiento o como resultado del entorno, las cuales dificultan su participación plena dentro de la sociedad y en igualdad de condiciones que los demás. Sin embargo, esta no se traduce en enfermedad como tal (Enríquez, 2018).

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud define a la persona con discapacidad como aquella que tiene algún tipo de carencia, condicionamiento o inconveniente en su actividad o participación dentro del entorno en el cual se desenvuelve, la cual puede llegar a ser de tipo física, sensorial, intelectual o psíquica (Garay & Carhuancho, 2019).

En específico, el término discapacidad física constituye un conjunto de barreras e impedimentos motrices o funcionales, donde un ser humano no está en la posibilidad parcial o total

de utilizar una de sus extremidades o parte de ella por un mínimo de tiempo igual o mayor a seis meses. Al respecto, cabe destacar que un billón de estas personas vive en países en desarrollo (Mohammad-Adminzadeh, Abasi, Asmari-Bardezard, Kazemian, & Jalal, 2019).

La discapacidad física cuando no es atendida de manera correcta puede acarrear problemas en la independencia económica y falta de oportunidades laborales de calidad, tal como se observa en países como Perú, en el cual aproximadamente el 25% de quienes la presentan viven en condiciones de pobreza, además de que el 73,6% de ellos carece de una remuneración continua; razón por la cual recientes estudios han centrado su interés en determinar si existe apoyo para fomentar resiliencia de personas con discapacidad física (Cahuana, Arias, Rivera, & Ceballos, 2019).

## METODOLOGÍA

Para lograr el objetivo del presente estudio, la investigación tiene un enfoque no experimental transversal puesto que las variables no fueron manipuladas y fueron recopiladas en un momento específico. Así mismo, es de tipo cuantitativa secuencial, debido a que la recolección de los datos se basó en mediciones de tipo numérico, buscando con dicho enfoque la descripción y explicación de la causalidad del fenómeno con objetividad y neutralidad. Además, es de tipo descriptiva, dado que se especifican las características y propiedades del fenómeno investigado (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, 2014).

En cuanto a la población de estudio, esta constó de un total de 38 estudiantes de pregrado con discapacidad física de una universidad privada localizada en Quito. Debido al número reducido de alumnos con esta condición, la muestra de la investigación fue de tipo censal; es decir, el total de sujetos de estudio de la población es igual al de la muestra. Además, la técnica de muestreo empleada fue el muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la cercanía con los sujetos de estudio, así como también de la accesibilidad y proximidad a ellos (Otzen & Manterola, 2017).

El período de recolección de datos fue durante los meses de octubre y noviembre de 2019, por medio de encuestas físicas. La estructura de dichas encuestas constituyen una adaptación del Cuestionario para la Educación Inclusiva Universitaria patrocinado por el Proyecto Prometeo de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación de la República del Ecuador (De la Herrán-Gascón, Paredes, & Monsalve-Trescow, 2015) y el Cuestionario para la Evaluación de Discapacidad WHODAS 2.0 (Organización Mundial de la Salud, 2015). La adaptación mencionada consta de 26 preguntas divididas en: datos generales, inclusión social en la universidad y evaluación de los servicios de Bienestar Estudiantil.

Finalmente, cabe mencionar que se eligió la discapacidad física, ya que es la predominante dentro de la Institución de Educación Superior seleccionada, representando más de una tercera parte del total de estudiantes. También debido al interés de la universidad en realizar inversiones a corto plazo respecto a infraestructura, mobiliario y equipos con la finalidad de lograr atender oportunamente las necesidades educativas especiales.

## RESULTADOS

Esta sección contiene el análisis de resultados de las dimensiones previamente mencionadas con los respectivos elementos que las integran. Además, del resumen sobre los principales hallazgos encontrados a lo largo del proceso de investigación, posibles áreas de mejora y factores críticos de éxito.

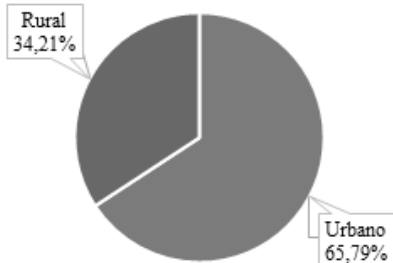
Como se puede apreciar en la figura 1, de las 38 personas con discapacidad física que fueron encuestadas, todos contestaron el formulario. Por otra parte, la figura 2 muestra que, 13 de los encuestados viven en áreas de tipo rural, con una relación de casi dos a uno para los estudiantes que se encuentran asentados en la parte urbana de Quito; es decir, siendo 25 el número de estudiantes cuyo domicilio está en esta zona.

**FIGURA 1**  
Efectividad de la Encuesta



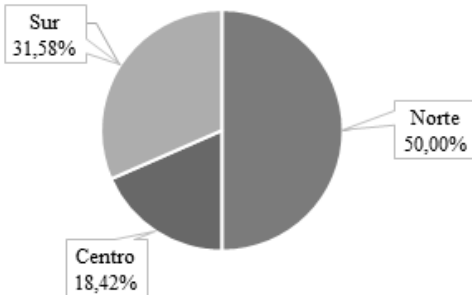
Fuente: Los autores.

**FIGURA 2**  
Área de Vivienda de los Encuestados



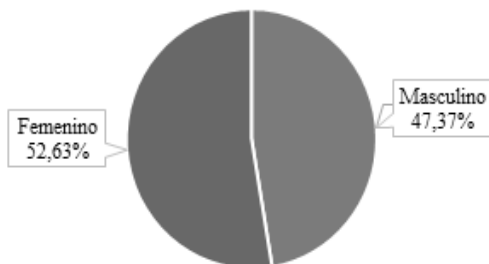
Fuente: Los autores.

**FIGURA 3**  
Sector de Vivienda de los Encuestados



Fuente: Los autores.

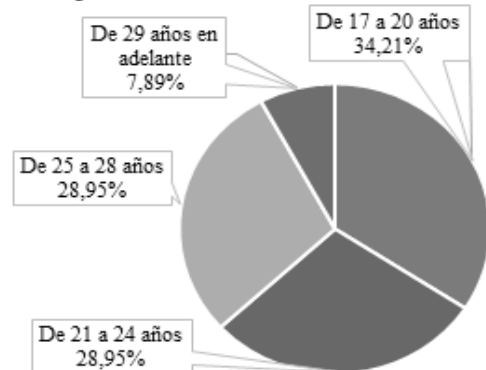
**FIGURA 4**  
Género de los Encuestados



Fuente: Los autores.

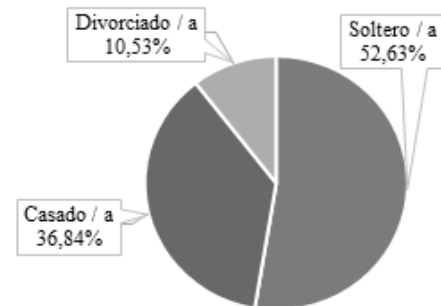
Con respecto a la figura 3, se observa que los estudiantes se encuentran repartidos en tres sectores grandes de Quito, con 12 alumnos que viven en el sur, 7 en el centro de la ciudad y 19 en el sector norte. Por otro lado, en la figura 4 se aprecia que el género femenino contó con una mayor participación dentro de la muestra siendo un 5.26% más que el otro grupo, en vista de que el género masculino contó con 18 individuos.

**FIGURA 5**  
Rango de Edad de los Encuestados



Fuente: Los autores.

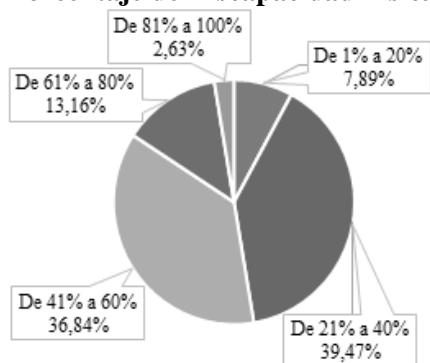
**FIGURA 6**  
Estado Civil de los Encuestados



Fuente: Los autores.

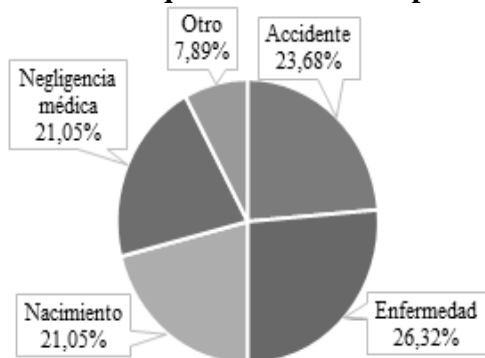
La figura 5 muestra que la mayor parte de estudiantes con discapacidad física osciló entre los 17 y 20 años, seguido por alumnos de 21 a 24 años, luego de 25 a 28 años y un pequeño grupo de 29 años en adelante. De los estudiantes, 20 de ellos figuran como solteros, 14 casados y 4 divorciados, tal como se muestra en la figura 6.

**FIGURA 7**  
**Porcentaje de Discapacidad Física**



Fuente: Los autores.

**FIGURA 8**  
**Motivo de Adquisición de la Discapacidad**



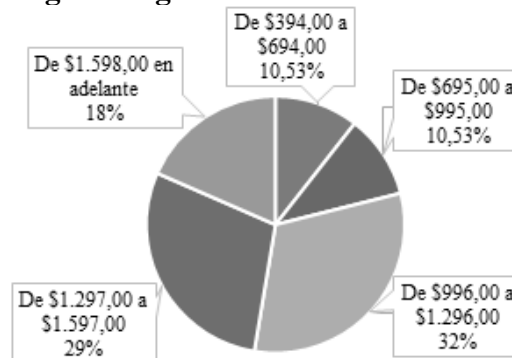
Fuente: Los autores.

Como se observa en la figura 7, se obtuvo que no había mucha diferencia entre las personas que tenían un porcentaje de discapacidad de 21% a 40% y de 41% a 60%. Es decir, corresponden a porcentajes de discapacidad predominantes. Por el contrario, los porcentajes de 61% a 80%, 1% a 20% y 81% a 100%, corresponden a los grupos más pequeños; siendo 5, 3 y 1 los individuos pertenecientes a cada rango, respectivamente. En ese sentido, la figura 8 permite especificar que 10 estudiantes adquirieron su discapacidad por enfermedad, 9 como resultado de un accidente, 8 como resultado de negligencia médica, así como por nacimiento y finalmente 3 por motivos varios.

La figura 9 permite distinguir que 12 de los estudiantes perciben ingresos entre \$996.00 y \$1296.00, 11 alumnos perciben de \$1297.00 a \$1597.00, 7 personas perciben de \$1598.00 en adelante y 4 sujetos mencionaron que sus ingresos se encontraban entre \$394.00 y \$694.00, así como entre \$695.00 y \$995.00. Del total de estudiantes

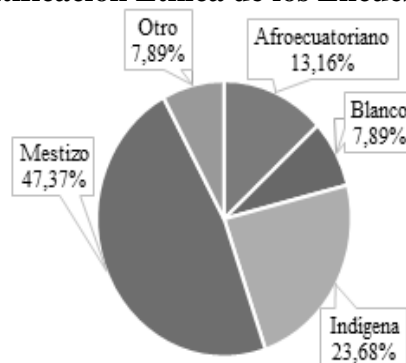
encuestados, 18 alumnos se consideraron mestizos, 9 mencionaron ser indígenas, 5 afroecuatorianos, 3 se identificaron como blancos y 3 manifestaron ser de otra identificación étnica, esto se expone en la figura 10.

**FIGURA 9**  
**Rango de Ingresos Familiares Mensuales**



Fuente: Los autores.

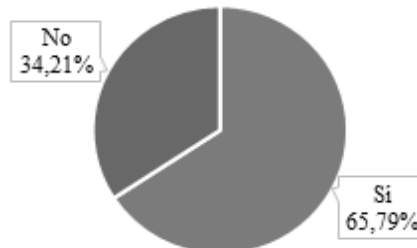
**FIGURA 10**  
**Identificación Étnica de los Encuestados**



Fuente: Los autores.

**Inclusión social**

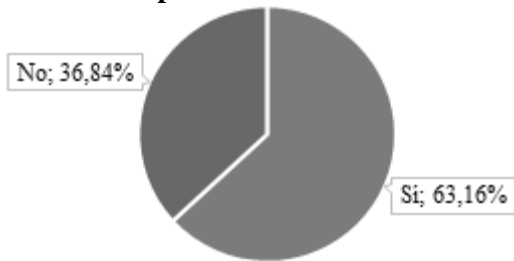
**FIGURA 11**  
**Fomento de Cultura de Inclusión Social**



Fuente: Los autores.



**FIGURA 12**  
**Percepción de No Exclusión**



Fuente: Los autores.

Como se observa en la figura 11, de los encuestados, 25 consideraron que los servicios de bienestar estudiantil fueron de ayuda, en contraste con los 13 alumnos que mencionaron no sentirse apoyados por la entidad. Así mismo, en la figura 12, es posible observar que 24 personas comentaron que el Departamento de Bienestar Estudiantil ha hecho que no se sientan excluidos de manera efectiva; por el contrario, 14 estudiantes mencionaron que la universidad no los ha ayudado en cuanto a no sentirse excluidos frente a sus compañeros de estudio.

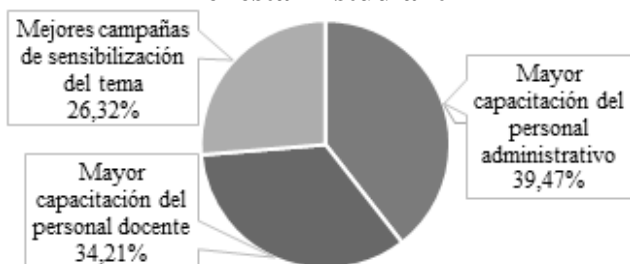
**Bienestar estudiantil**

**FIGURA 13**  
**Satisfacción de Necesidades de Alumnos con Discapacidad Física**



Fuente: Los autores.

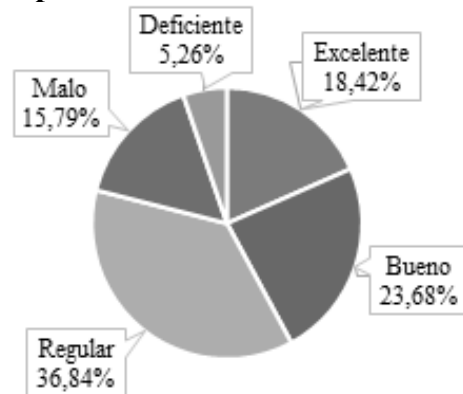
**FIGURA 14**  
**Alternativas de Mejora para los Servicios de Bienestar Estudiantil**



Fuente: Los autores.

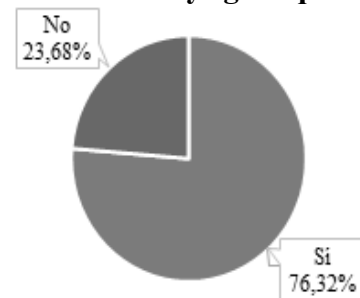
De acuerdo con la figura 13, 24 de 38 estudiantes respondieron que los servicios estudiantiles actuales no lograban satisfacer sus necesidades educativas; sin embargo, para 14 individuos esto sí se lograba por medio del Departamento de Bienestar Estudiantil. Así mismo, la figura 14 muestra que 15 personas consideraron que es necesario brindar mayor capacitación al personal administrativo de la entidad educativa; para 13 estudiantes resultó sumamente importante capacitar al personal docente y, finalmente, 10 participantes del estudio dijeron que se podría contar con mejores campañas de sensibilización sobre el tema.

**FIGURA 15**  
**Calificación de la Asesoría Recibida por parte del Departamento de Bienestar Estudiantil**



Fuente: Los autores.

**FIGURA 16**  
**Conocimiento de Campaña de Bienestar Estudiantil “Soy Igual que Tú”**



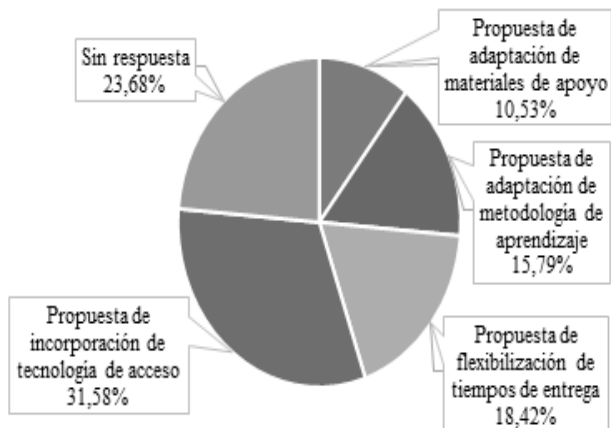
Fuente: Los autores.

Para la mayoría de los encuestados, la atención recibida por parte del Departamento de Bienestar Estudiantil fue regular contando con 14 respuestas, seguido de buena percepción con 9, calificación de excelente con 7 alumnos, atención mala percibida por 6 estudiantes y catalogada de

tipo deficiente por 2 individuos; así se observa en la figura 15.

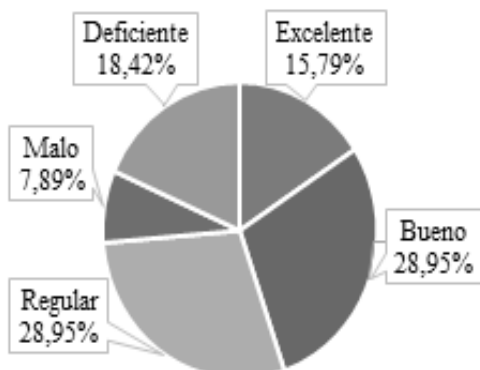
Por otra parte, en la figura 16, se denota que tan solo 9 personas mencionaron no conocer acerca de la campaña de bienestar estudiantil “Soy igual que Tú”, siendo 29 los estudiantes que conocían sobre esta clase de iniciativa.

**FIGURA 17**  
**Valoración de Atributos de la Campaña Estudiantil “Soy Igual que Tú” en cuanto a la Enseñanza**



Fuente: Los autores.

**FIGURA 18**  
**Tiempo de Respuesta a Requerimientos por parte del Departamento de Bienestar Estudiantil**

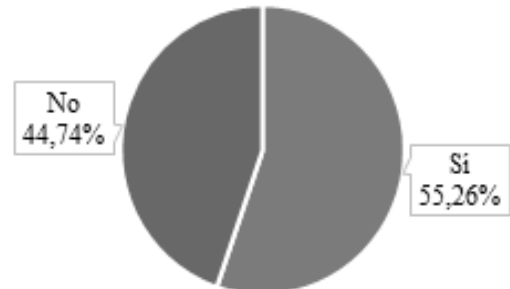


Fuente: Los autores.

Sobre la campaña, 12 estudiantes valoraron la incorporación de tecnologías de acceso, seguido de la flexibilización en tiempos de entrega con 7 repuestas, luego la adaptación de metodologías de aprendizaje con 6 respuestas, la necesidad de adaptación de materiales de apoyo con 4 respuestas y 9 que no respondieron. La figura 18 hace alusión a la premura en cuanto a la respuesta

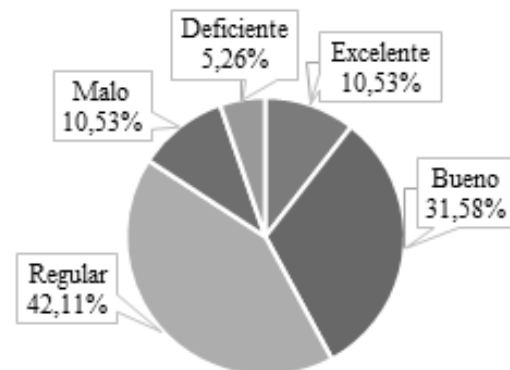
de requerimientos con 11 respuestas tanto para la calificación buena, así como para la regular, seguido de 7 calificaciones deficientes, pasando luego a 6 calificaciones excelente y finalmente 3 que lo catalogaron como malo.

**FIGURA 19**  
**Utilidad del Taller Anual “Adaptación a la Vida Universitaria”**



Fuente: Los autores.

**FIGURA 20**  
**Percepción del Apoyo Psicológico brindado por parte del Departamento de Bienestar Estudiantil**

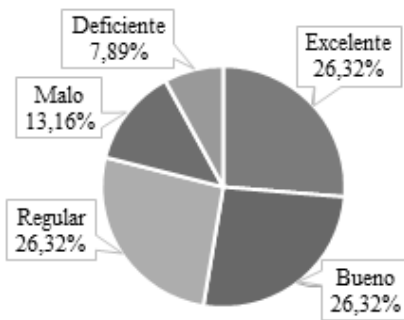


Fuente: Los autores.

Tomando en consideración el Taller Anual “Adaptación a la Vida Universitaria” realizado por la institución, se denota que 21 consideraron que esta actividad fue útil, en contraste con 17 que consideraron que no fue muy fructífera; esto se expone en la figura 19.

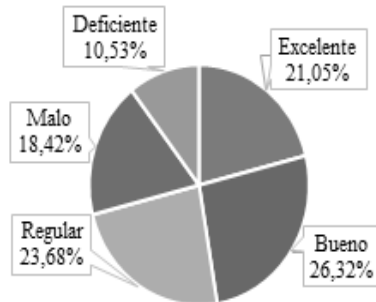
Por otro lado, 16 alumnos calificaron al apoyo psicológico recibido como regular, 12 como bueno, 4 tanto como excelente y malo, finalmente, 2 individuos tuvieron la apreciación de que el servicio ofrecido fue deficiente; así se expone en la figura 20.

**FIGURA 21**  
**Percepción del Apoyo Psicoeducativo**  
**brindado por el Departamento de Bienestar**  
**Estudiantil**



Fuente: Los autores.

**FIGURA 22**  
**Percepción de la Orientación Vocacional**  
**brindada por parte del Departamento de**  
**Bienestar Estudiantil**

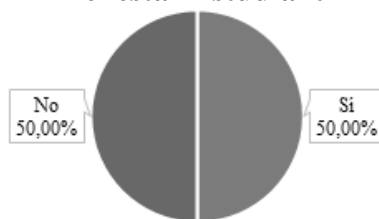


Fuente: Los autores.

Como se puede observar en la figura 21, el apoyo psicoeducativo fu considerado tanto como excelente, bueno y regular, en la misma proporción; sin embargo, 5 estudiantes lo calificaron como malo y 3 como deficiente.

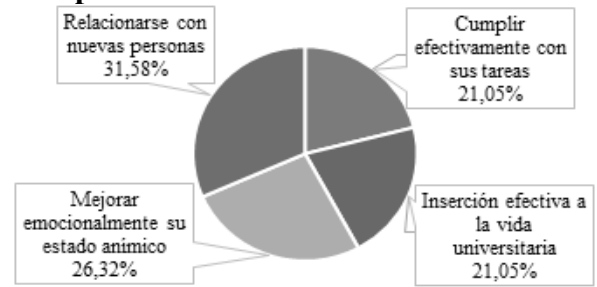
En relación con la orientación vocacional brindada, 10 personas lo calificaron como bueno, 9 como regular, 8 como excelente, 7 como malo y 4 como deficiente; así se observa en la figura 22.

**FIGURA 23**  
**Comprensión de Necesidades Educativas**  
**Especiales por parte del Departamento de**  
**Bienestar Estudiantil**



Fuente: Los autores.

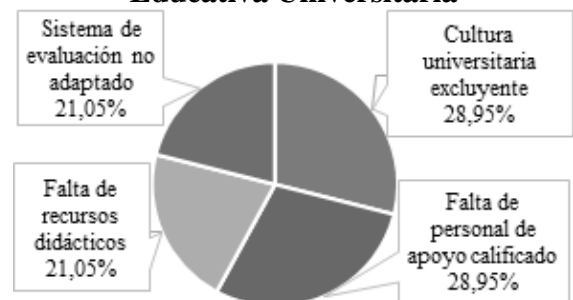
**FIGURA 24**  
**Percepción de la Ayuda recibida por parte del**  
**Departamento de Bienestar Estudiantil**



Fuente: Los autores.

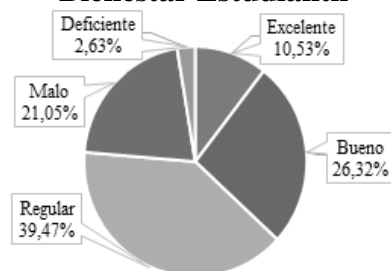
En la figura 23 se observa que hubo la misma proporción de respuestas en lo que respecta al entendimiento por parte de la universidad de las necesidades educativas especiales que presentan personas con discapacidad física. De igual manera, en la figura 24 se observa que para 12 personas el apoyo recibido les ha ayudado a relacionarse con otros individuos, 10 mencionaron que los ha hecho mejorar su estado anímico, y de los 16 individuos restantes, 8 dijeron que les aportó para cumplir efectivamente sus tareas y los otros 8 lo encontraron útil para interactuar dentro de la vida universitaria.

**FIGURA 25**  
**Principal Obstáculo para la Inclusión**  
**Educativa Universitaria**



Fuente: Los autores.

**FIGURA 26**  
**Percepción General de los Servicios de**  
**Bienestar Estudiantil**



Fuente: Los autores.

La figura 25 muestra los principales obstáculos para la inclusión educativa en la universidad selecta, siendo la cultura universitaria excluyente y la falta de apoyo de personal calificado, quienes ocuparon la mayor proporción en la misma medida. Seguido de la falta de recursos didácticos y la ausencia de un sistema de evaluación adecuado, también en la misma medida. Finalmente, en la figura 26, la calificación general otorgada a los servicios de bienestar estudiantil fue considerada como regular por 15 personas, buena para 10 individuos, mala para 8, excelente para 4 y deficiente para una persona.

## DISCUSIÓN

Según Palominos et ál. (2016), el no contar con una adecuada infraestructura en instituciones de educación superior resulta ser lo que mayor insatisfacción produce, sin embargo, este estudio determina que los factores que mayor malestar generan son el no tener personal de apoyo calificado y cultura universitaria no inclusiva con 28,95% en ambos casos. Esto coincide con lo expuesto por Pérez y Pereyra (2015).

Así mismo, Martínez, Pérez & Martínez (2018), mencionan que la calidad educativa puede ser medida utilizando normas ISO 9000; por el contrario, este estudio establece que también es posible evaluar dicha calidad implementando campañas de inclusión educativa. Así como la utilización de herramientas tecnológicas, lo cual se respalda con lo expuesto por Blázquez et ál. (2013).

Por otro lado, Dabdub & Pineda (2015) mencionan que lo recomendable para disminuir las diferencias con respecto a la comunidad estudiantil sin discapacidad es realizar adaptaciones curriculares como una de las prácticas más utilizadas; por el contrario, esta investigación muestra que los factores en los que más se trabaja son brindar capacitación al personal administrativo con 39,47% y preparar técnicas de enseñanza universitaria para personas con discapacidad con 34,21%.

Por último, Mohammad et ál. (2019) menciona que el 33% de personas con

discapacidad padece de baja autoestima y conflictos emocionales en cuanto a relaciones personales; sin embargo, este estudio muestra que tales efectos pueden contrarrestarse con las actividades promovidas por la unidad de Bienestar Estudiantil.

## CONCLUSIONES

El análisis de resultados permite concluir que, en efecto, se logró cumplir con el objetivo trazado en el presente estudio. Así mismo, la revisión de la literatura fue fundamental para dicho cumplimiento, ya que permitió establecer cómo la calidad del servicio puede influir en la consecución de la satisfacción estudiantil para personas con discapacidad, exponiendo casos relevantes alrededor del mundo para así contrastarlos con el Ecuador.

También se puede concluir que, si bien dentro de la institución privada de educación superior donde se llevó a cabo el estudio, se han realizado diversas iniciativas en cuanto a inclusión educativa universitaria, estas no han sido suficientes tomando en cuenta que una tercera parte de los estudiantes encuestados todavía sienten cierto de rechazo por parte de la comunidad universitaria. Por dicha razón, se debería incrementar los programas de apoyo psicoeducativo para personas con discapacidad. También, los factores con mayor oportunidad de mejora son los concernientes a capacitación no solo del personal docente que es el encargado de la formación de los estudiantes, sino también del área administrativa de la institución.

De igual manera, conforme al nivel de percepción de los estudiantes con discapacidad física, se puede determinar que la atención por parte del Departamento de Bienestar Estudiantil es perfectible. Además, para obtener mejores resultados, las campañas de inclusión universitaria deben ser comunicadas a través de los canales pertinentes, con el objetivo de llegar a cubrir una mayor porción de potenciales interesados. Entre los atributos con mayor aceptación, se destaca que es mandatorio contar con mejores metodologías de enseñanza universitaria, al igual que con una adecuada

adaptación en torno al material de apoyo utilizado dentro de las clases.

Es menester recalcar que los tiempos de respuesta por parte del Departamento de Bienestar Estudiantil deben ser óptimos y eficientes, para de dicha manera conseguir solventar efectivamente los diferentes requerimientos de los alumnos con celeridad y fortalecer la relación con estos. Considerando también que, en lo que respecta a orientación vocacional y apoyo, tanto a nivel psicoeducativo como psicológico, menos de la mitad de los participantes del estudio percibieron que esta clase de servicios han logrado convertirse de manera efectiva en soporte o ayuda para ellos.

Además, dado que las principales razones causantes de la discapacidad física del grupo de estudio son adquiridas desde el nacimiento o a través de un accidente, se establece que la universidad debe fomentar una cultura de inclusión donde se aminoren, y de ser posible se eliminen, las barreras de aprendizaje para así ofrecer educación y servicios educativos de calidad equitativos e igualitarios. Para esto, los resultados del estudio señalan que el atributo más valorado por estos estudiantes es la incorporación de la tecnología en la educación.

Por otro lado, dentro de los principales hallazgos del estudio se denota que, por medio de propuestas como talleres de adaptación a la vida universitaria, es posible lograr de manera satisfactoria que los alumnos se inserten dentro del tejido social educativo, logrando así resarcir cualquier impedimento que el estudiante presente para su formación académica. Así mismo, se reconocen otras propuestas como la adaptación de sistemas de evaluación, dotación de recursos didácticos adecuados para el aprendizaje y el acompañamiento a personas con discapacidad durante su trayectoria académica por parte de los integrantes de la institución.

Para finalizar y, con base a todos los hallazgos presentados en la investigación, se establece que dentro del ámbito académico de la institución mencionada, a pesar de que esta ha realizado grandes esfuerzos para lograr que los alumnos con discapacidad física y que presentan necesidades educativas especiales se sientan incluidos, todavía

queda un largo camino por recorrer para alcanzar derribar las barreras sociales, educativas y sobre todo culturales que aquejan a este grupo vulnerable, para lo cual es imprescindible fomentar la socialización de estudios concernientes a este campo con el afán de lograr una sociedad más equitativa, incluyente y participativa.

## REFERENCIAS

- Al-Haddad. (16 de enero de 2018). The impact of the education services quality on student's satisfaction: an empirical study at the business schools in Jordan. *International Journal of Business Excellence*, 14(3), 393-413. doi:10.1504/IJBEX.2018.089799
- Arias, M., & Lastra, K. (1 de Enero de 2019). Políticas de inclusión en la universidad argentina: El caso de las becas y el bienestar estudiantil en la Universidad Nacional de San Martín. (R. Vargas, Ed.) *Revista de Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), 1-33. doi:10.15517/aie.v19i1.35551
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Ecuador. Recuperado el 3 de Marzo de 2020, de [https://www.asambleanacional.gob.ec/es/noticia/constitucion\\_de\\_la\\_republica\\_del\\_ecuador\\_version\\_en\\_espanol](https://www.asambleanacional.gob.ec/es/noticia/constitucion_de_la_republica_del_ecuador_version_en_espanol)
- Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, E., & Gutiérrez, S. (diciembre de 2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362(17), 458-484. doi:10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238
- Bouranta, N., Psomas, E., Suárez, M., & Jaca, C. (enero de 2019). The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study. *Benchmarking An International Journal*, 26(3), 893-921. doi:10.1108/BIJ-09-2017-0240
- Cahuana, M., Arias, W., Rivera, R., & Ceballos, K. (2 de julio de 2019). Influence of People with Physical and Sensory Disabilities from Arequipa, Perú. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 57(2), 118-128. doi:10.4067/S0717-92272019000200118
- Chacón, J., & Rugel, S. (15 de Diciembre de 2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. (R.

- Valdivieso, Ed.) *Espacios*, 39(50), 14-22. Recuperado el 3 de Marzo de 2020, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Charles, A. (18 de junio de 2019). Perspectives on Disability and Mission. *International Review of Mission*, 108(1), 112-123. doi:10.1111/irom.12266
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, C. (2019). *Rendición de cuentas 2018. Aportes Ciudadanos*. Ecuador. Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2018/>
- Dabdub-Moreira, M., & Pineda-Cordero, A. (Junio de 2015). La atención de las necesidades educativas especiales y la labor docente en la escuela primaria. (G. León, Ed.) *Revista Costarricense de Psicología*, 34(1), 41-55. Recuperado el 3 de Marzo de 2020, de <http://www.rcps-cr.org/openjournal/index.php/RCPs/article/view/59/80>
- De la Herrán-Gascón, A., Paredes, J., & Monsalve-Trescow, D. (2015). Cuestionario para la evaluación de la educación inclusiva universitaria (CEEIU). (C. Ruiz, Ed.) *Revista Complutense de Educación*, 28(3), 913-928. doi:10.5209/rev\_RCED.2017
- Dos Santos, M. (4 de Mayo de 2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. (I. Ordorika, Ed.) *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79-95. doi:10.1016/j.resu.2016.02.005
- Enríquez, Y. (Junio de 2018). Discapacidad: una heurística para la condición humana. (S. Ferreira, Ed.) *Revista Bioética*, 26(2), 207-216. doi:10.1590/1983-80422018262241
- Evans, J., & Lindsay, W. (2020). *Administración y control de calidad* (Vol. 10). Ciudad de México: Cengage Learning.
- Figueroa, M., Borja, E., Plúas, R., Castro, G., Tovar, G., & Estupiñán, J. (2019). Estudio situacional para determinar estrategias formativas en la atención a escolares con necesidades educativas especiales en la zona 5 del Ecuador. (S. Allende, Ed.) *Investigación Operacional*, 40(2), 255-266. Recuperado el 3 de Marzo de 2020, de <https://rev-inv-ope.univ-paris1.fr/volumes-since-2000/volume-40-2019/>
- Garay, F., & Carhuacho, I. (31 de Julio de 2019). Modelo social como alternativa para el desarrollo de la persona con discapacidad, Callao. Perú. (W. Artigas, Ed.) *Telos*, 21(3), 681-709. doi:10.36390/telos213.10
- Giaconi, C., Pedrero, Z., & Martín, P. S. (10 de marzo de 2017). La discapacidad: Percepciones de cuidadores de niños, niñas y jóvenes en situación de discapacidad. *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*, 16(1), 55-66. doi:10.5027/psicoperspectivas-Vol16-Issue1-fulltext-822
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (M. Rocha, Ed.) México D.F.: McGraw-Hill. Recuperado el 18 de Marzo de 2020
- Kumar, R. (21 de enero de 2019). Kaizen a Tool for Continuous Quality Improvement in Indian. *International Journal of Mathematical, Engineering and Management Sciences*, 4(2), 452-459. doi:10.33889/IJMEMS.2019.4.2-037
- López-Vélez, A. (2018). *La escuela inclusiva: el derecho a la equidad y a la excelencia educativa*. Bilbao, España: Argitaipen Zerbitzua. Recuperado el 6 de Marzo de 2020, de <https://web-argitaipena.adm.ehu.es/pdf/USPDF188427.pdf>
- Luca, L. (Noviembre de 2016). A new model of Ishikawa diagram for quality assessment. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 161(1), 1-7. doi:10.1088/1757-899X/161/1/012099
- Martínez, P., Pérez, F., & Martínez, M. (Septiembre de 2018). Aplicación de los Modelos de Gestión de Calidad a la tutoría universitaria. (C. Ruiz, Ed.) *Revista Complutense de Educación*, 29(3), 633-650. doi:10.5209/RCED.53541
- Mejía, S. (Diciembre de 2019). Functional diversity and inclusion in institutions of higher education (IES) in Medellín. (M. Richaud, Ed.) *Interdisciplinaria Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 36(2), 151-164. Recuperado el 3 de Marzo de 2020, de <http://www.ciipme->

- conicet.gov.ar/ojs/index.php?journal=interdisciplinaria
- Mohammad-Adminzadeh, D., Abasi, A., Asmari-Bardezard, Y., Kazemian, S., & Jalal, S. (octubre de 2019). Comparing Emotion Regulation Strategies and Adjustment Between Students With Physical Disability and Healthy Students. *Practice in Clinical Psychology*, 4(7), 245-253. doi:10.32598/jpcp.7.4.245
- Moliner, O., Arnaiz, P., & Sanahuja, A. (23 de enero de 2020). Rompiendo la brecha entre teoría y práctica: ¿Qué estrategias utiliza el profesorado universitario para movilizar el conocimiento sobre educación inclusiva? *Educación XXI*, 23(1), 173-195. doi:10.5944/educXX1.23753
- Ocampo, J. (20 de Agosto de 2017). Discapacidad, Inclusión y Educación Superior en Ecuador: El Caso de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (C. Duk, Ed.) *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 12(2), 97-114. doi:10.4067/S0718-73782018000200097
- Organización Mundial de la Salud. (2015). Medición de la salud y la discapacidad: manual para el cuestionario de evaluación de la discapacidad de la OMS: WHODAS 2.0. 99-153. Recuperado el 3 de Marzo de 2020, de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/170500>
- Osorio, G., Juárez, L., & Tobón, S. (11 de noviembre de 2018). Análisis de la satisfacción escolar y acciones de mediación por parte de los estudiantes y docentes. Un análisis de caso para el estado de Oaxaca. *Espacios*, 39(53), 1-10. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-25.html>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población de Estudio. (M. Calderón, Ed.) *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. doi:10.4067/S0717-95022017000100037
- Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C., Torres, J., & Lippi, L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130-142. doi:10.22201/iisue.20072872e.2016.18.180
- Pérez, I., & Pereyra, E. (20 de junio de 2015). Satisfacción estudiantil: Un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular. *Revista de Pedagogía*, 36(99), 68-89. Obtenido de [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_ped/articulo/view/10129](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_ped/articulo/view/10129)
- Salcedo, V., Quezada, C., Novillo, E., Varela, G., Nuñez, L., & Viteri, C. (29 de marzo de 2017). Bienestar estudiantil universitario en Ecuador: Caso unidades de bienestar estudiantil en las universidades de la provincia de El Oro. *Espacios*, 38(30), 17-37. doi:<https://www.revistaespacios.com/a17v38n30/17383017.html>
- Salman, A. (9 de Diciembre de 2018). The effect of customer satisfaction on service quality: The case of Iraqi banks. (L. Kumar, Ed.) *International Journal of Applied Research*, 5(1), 146-152. Recuperado el 5 de Marzo de 2020, de <http://www.allresearchjournal.com/archives/2019/vol5issue1/PartC/4-12-66-302.pdf>
- Sandoval, M., Surdez, E., & Domínguez, D. (31 de Octubre de 2016). Logro personal: factor inherente a la satisfacción estudiantil universitaria. *Opción*, 32(13), 704-724. Recuperado el 5 de Marzo de 2020, de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/21620>
- Tejaningrum, A. (15 de Abril de 2019). Implementation the Trilogy Juran in SMEs Business Case Study in Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 506(1), 1-9. doi:10.1088/1757-899X/506/1/012031
- Vélez, L., & Manjarrés, D. (6 de Junio de 2019). The education of subjects with disabilities in Colombia: Historical, theoretical and research approaches in the global and Latin American context. (Hederich-Martínez, & Christian, Edits.) *Revista Colombiana de Educación*, 1(78), 253-298. doi:10.17227/rce.num78-9902
- Venegas, L., Moreira, P., & Chávez, D. (11 de Mayo de 2019). El rol de la Unidad de Bienestar Estudiantil en la Universidad Estatal del Sur de Manabí. *Revista de Sociología de la Educación*, 12(2), 287-300. doi:10.7203/RASE.12.2.13916
- Vera, J., & Trujillo, A. (19 de Marzo de 2018). El efecto de la calidad del servicio en la

- satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*, 63(2), 1-22. doi:10.1016/j.cya.2016.07.003
- Vergara, J., Del-Valle, M., Díaz, A., Matos, L., & Pérez, M. (octubre de 2019). Motivational profiles related to the academic satisfaction of university students. *Anales de Psicología*, 35(3), 464-471. doi:10.6018/analesps
- Villafañe, G., Corrales, A., & Soto, V. (8 de Octubre de 2015). Estudiantes con discapacidad en una Universidad Chilena: Desafíos de la inclusión. (C. Ruiz, Ed.) *Revista Complutense de Educación*, 27(1), 353-372. doi:10.5209/rev\_RCED.2016.v27.n1.46509