



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v11i2.4372>

Ciencias Técnicas y Aplicadas  
Artículo de Investigación

*Políticas, Cultura y Prácticas Inclusivas en el Personal Administrativo de la  
Universidad Nacional de Chimborazo*

*Inclusive Policies, Culture, and Practices in the Administrative Staff of the  
National University of Chimborazo*

*Políticas, cultura e práticas inclusivas no corpo administrativo da Universidade  
Nacional de Chimborazo*

Karina Belén Ruiz Zambrano <sup>I</sup>

[belen.ruiz@unach.edu.ec](mailto:belen.ruiz@unach.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0005-6593-6656>

Daniel Alejandro Oviedo Guado <sup>II</sup>

[doviedo@unach.edu.ec](mailto:doviedo@unach.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0001-5318-418X>

**Correspondencia:** [belen.ruiz@unach.edu.ec](mailto:belen.ruiz@unach.edu.ec)

\***Recibido:** 05 de abril de 2025 \***Aceptado:** 04 de mayo de 2025 \* **Publicado:** 15 de mayo de 2025

- I. Licenciada en Ciencias de la Educación Mención Educación Básica, Maestrante en la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- II. Máster en coaching y en inteligencia emocional infantil y juvenil, Docente en la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

## Resumen

En el contexto actual, garantizar la equidad y la inclusión en la educación superior es fundamental para promover la participación activa de toda la comunidad universitaria. Este estudio analizó las percepciones sobre políticas, prácticas y cultura inclusiva en la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la UNACH, identificando oportunidades de mejora. A través de una metodología cuantitativa con diseño no experimental y transversal, se encuestó a 22 personas del personal administrativo utilizando un cuestionario tipo Likert. Los resultados mostraron que el conocimiento de las políticas inclusivas es mayor hacia los estudiantes (55% "De acuerdo") que hacia el personal administrativo (10% "Totalmente de acuerdo"), evidenciando la necesidad de mayor difusión. Las prácticas inclusivas fueron percibidas positivamente, aunque de manera más consistente hacia los estudiantes (20% "Totalmente de acuerdo"). En cuanto a la cultura inclusiva, la percepción hacia los estudiantes fue la más favorable (35% "Totalmente de acuerdo"), mientras que hacia el personal administrativo requiere fortalecimiento (10% "Totalmente de acuerdo"). Se concluye que es necesario mejorar la visibilidad de las políticas y prácticas inclusivas dirigidas al personal administrativo, así como consolidar una cultura inclusiva equitativa que abarque a toda la comunidad universitaria.

**Palabras clave:** Cultura; educación superior; inclusivas; políticas; prácticas.

## Abstract

In the current context, ensuring equity and inclusion in higher education is essential to promote the active participation of the entire university community. This study analyzed perceptions about inclusive policies, practices, and culture at the Faculty of Education, Humanities, and Technologies of UNACH, identifying opportunities for improvement. Using a quantitative methodology with a non-experimental, cross-sectional design, 22 administrative staff members were surveyed using a Likert-type questionnaire. The results showed that awareness of inclusive policies is greater among students (55% "Agree") than among administrative staff (10% "Strongly Agree"), highlighting the need for greater dissemination. Inclusive practices were perceived positively, although more consistently among students (20% "Strongly Agree"). Regarding inclusive culture, the perception toward students was the most favorable (35% "Strongly Agree"), while it requires strengthening among administrative staff (10% "Strongly Agree"). It is concluded that it is necessary to improve

the visibility of inclusive policies and practices aimed at administrative staff, as well as to consolidate an equitable inclusive culture that encompasses the entire university community.

**Keywords:** Culture; higher education; inclusive; policies; practices.

## Resumo

No contexto atual, garantir a equidade e a inclusão no ensino superior é essencial para promover a participação ativa de toda a comunidade universitária. Este estudo analisou percepções sobre políticas, práticas e cultura inclusivas na Faculdade de Educação, Humanidades e Tecnologia da UNACH, identificando oportunidades de melhoria. Utilizando uma metodologia quantitativa com delineamento não experimental e transversal, 22 funcionários administrativos foram entrevistados por meio de questionário do tipo Likert. Os resultados mostraram que a conscientização sobre políticas inclusivas é maior entre os alunos (55% "Concorda") do que entre os funcionários administrativos (10% "Concorda totalmente"), destacando a necessidade de maior divulgação. As práticas inclusivas foram percebidas positivamente, embora de forma mais consistente em relação aos alunos (20% "Concorda totalmente"). Em relação à cultura inclusiva, a percepção em relação aos alunos foi a mais favorável (35% "Concordo totalmente"), enquanto em relação aos funcionários administrativos ela precisa ser fortalecida (10% "Concordo totalmente"). Conclui-se que é necessário aprimorar a visibilidade de políticas e práticas inclusivas voltadas aos servidores administrativos, bem como consolidar uma cultura inclusiva e equitativa que abranja toda a comunidade universitária.

**Palavras-chave:** Cultura; ensino superior; inclusivo; políticas; práticas.

## Introducción

En el contexto actual, donde la diversidad y la inclusión son esenciales, las políticas, cultura y prácticas inclusivas en la educación superior se han vuelto fundamentales para garantizar la equidad y el acceso pleno de todas las personas que forman parte de la universidad, incluyendo estudiantes, docentes y personal administrativo, especialmente aquellas provenientes de comunidades marginadas. A pesar de los avances, aún persisten barreras que limitan la participación y el éxito debido a la falta de una cultura verdaderamente inclusiva. La inclusión requiere reconocer y respetar la diversidad, asegurando la participación activa de todos en los procesos educativos y administrativos. Este principio se refleja en el esfuerzo por desarrollar un modelo institucional que integre igualdad, equidad, accesibilidad y excelencia, promoviendo oportunidades equitativas para

que todos los miembros de la universidad puedan alcanzar el éxito en un entorno que valore sus diferencias como una fortaleza (Pérez-Castro, 2019).

La educación inclusiva se considera una estrategia clave para combatir la exclusión social, implica enfrentar un proceso complejo, influido por diversos factores materiales y objetivos, como los económicos, culturales y legales, también abarca aspectos simbólicos y subjetivos que afectan la identidad de las personas, como el rechazo, la indiferencia o la invisibilidad, este enfoque busca no solo garantizar el acceso equitativo a la educación, sino también promover un ambiente donde todas las personas se sientan valoradas y representadas (Paz-Maldonado et al., 2022).

Bartolomé et al. (2021) mencionan que una Institución de Educación Superior inclusiva es aquella que basa su desarrollo y sostenibilidad en la integración de la calidad y la excelencia académica con la educación inclusiva, es capaz de ofrecer una respuesta educativa adecuada a todo tipo de personas y grupos, contando con personal altamente capacitado, consciente y sensibilizado para implementar este enfoque educativo, así, se garantiza que todas las personas tengan las mismas oportunidades de aprendizaje y crecimiento, sin importar su origen o condición.

Las políticas inclusivas en la educación superior son directrices, normativas y acciones implementadas por las instituciones educativas con el fin de garantizar que todas las personas, independientemente de su origen, género, etnia, capacidades, orientación sexual o condición socioeconómica, tengan las mismas oportunidades de acceder, participar y tener éxito en los procesos educativos (Brito et al., 2019).

El desarrollo de políticas educativas inclusivas es un aspecto fundamental, estas políticas deben abarcar todos los componentes y aspectos del sistema educativo, como la evaluación, el currículo, los proyectos educativos, la formación y el perfil del profesorado (Pérez et al., 2019). La gestión educativa, así como las modalidades, etapas, niveles y tipos de educación, además de la inversión y el financiamiento, establecerán las bases para llevar a cabo un enfoque inclusivo en diversos entornos educativos y serán una herramienta que garantice la implementación obligatoria de procesos educativos inclusivos de calidad en las instituciones (Bartolomé et al., 2021).

Por otro lado, la cultura inclusiva se refiere al conjunto de valores y actitudes que orientan las acciones de todos los miembros de una comunidad educativa, con el objetivo de fomentar una convivencia armoniosa en un entorno acogedor, es un espacio donde todos participan, se sienten valorados y están libres de cualquier forma de discriminación, además, promueve el respeto y la aceptación de la

diversidad, reconociendo las diferentes capacidades, orígenes y experiencias de cada individuo (González, 2023).

Siguiendo la misma línea Sanango & Gallegos (2021) mencionan que la cultura inclusiva se fundamenta en principios de ética y justicia, sostenidos por la práctica constante de valores como el respeto, la empatía y la equidad, su propósito principal es crear un ambiente de aprendizaje que promueva la tolerancia, donde cada individuo pueda sentirse seguro, acogido y libre para expresar sus ideas sin temor a ser discriminado o excluido. Este enfoque no solo busca eliminar las barreras visibles e invisibles que limitan la participación, sino también construir un entorno ameno y pacífico, donde prevalezcan la colaboración y el respeto mutuo, al fomentar una convivencia justa y ética (Reyes, 2019). La cultura inclusiva contribuye al desarrollo integral de los estudiantes, promoviendo su bienestar emocional, social y académico (Arias & Lastra, 2019).

Respecto a las prácticas inclusivas Hernández-Torrano et al. (2020) las describen como enfoques pedagógicos y organizativos que responden a las diversas necesidades de los estudiantes en el entorno universitario, fomentando la equidad y eliminando obstáculos para el aprendizaje, según los autores, estas prácticas deben estar en consonancia con políticas inclusivas que aseguren el acceso y la participación de todos los estudiantes, además, estas prácticas buscan crear un entorno académico que valore la diversidad y promueva el desarrollo integral de cada estudiante.

Así mismo UNESCO (2020) destaca que las prácticas inclusivas en la educación superior son fundamentales para optimizar tanto el rendimiento académico como el desarrollo social y emocional de los estudiantes, estas prácticas abarcan la adaptación de materiales educativos, la implementación de metodologías de enseñanza accesibles y la oferta de apoyo especializado para evitar la exclusión de estudiantes pertenecientes a grupos vulnerables. Además, estas iniciativas fomentan un ambiente de aprendizaje más equitativo y personalizado, permitiendo que todos los estudiantes participen activamente y alcancen su máximo potencial, contribuyen a crear una comunidad universitaria más diversa y cohesiva, donde cada individuo se siente valorado y respetado (Díaz-Piñeres et al., 2020). Se han realizado varios estudios sobre políticas, cultura y prácticas inclusivas en la educación superior, como la investigación realizada por Clavijo-Castillo et al. (2024) sobre culturas, políticas y prácticas inclusivas según estudiantes universitarios, el objetivo de la investigación fue analizar el desarrollo de la educación inclusiva, a nivel universitario, desde la percepción del estudiantado en tres dimensiones: creación de culturas, generación de políticas y desarrollo de prácticas. Utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño transversal y alcance descriptivo. La población de estudio estuvo

compuesta por el estudiantado de la Universidad de Cuenca; la muestra fue de tipo estratificada, estuvo compuesta por 848 estudiantes de las distintas facultades de la Universidad. Los resultados evidencian la respuesta que se requiere desde la universidad, apuntando a generar mecanismos que permitan garantizar el acceso, la permanencia y la culminación de la educación superior, así como la necesidad de promover políticas con enfoque inclusivo que responda a la diversidad del estudiantado. El estudio realizado por Benet-Gil (2020) acerca del desarrollo de políticas inclusivas en la educación superior, el objetivo fue identificar el estado actual de las culturas, políticas y prácticas de la comunidad educativa de la UJI, en el marco de la universidad intercultural inclusiva. Se realizó una investigación cualitativa, la metodología empleada en el estudio de casos, la población fue de 40 participantes mediante un muestreo por conveniencia. Los resultados muestran cómo la Universitat Jaume I se organiza para atender la diversidad y fomenta acciones dirigidas a ello, pero los participantes consideran que deben mejorarse algunos aspectos relativos al acceso y la permanencia. Como conclusión se apunta a la necesidad de generar una política inclusiva que englobe a todos los servicios y normativas desde un enfoque intercultural e inclusivo.

La investigación realizada por González et al. (2023) sobre el análisis de prácticas inclusivas en algunos servicios universitarios, cuyo objetivo fue indagar sobre las principales prácticas de inclusión educativa a nivel de la Universidad de la República y más específicamente sobre dos de sus servicios: Facultad de Ciencias Económicas y Administración y Facultad de Ingeniería. Se utilizó el método de investigación cualitativo, realizando una búsqueda bibliográfica, entrevistas y analizando la información recabada. Se evidencio que es necesario continuar trabajando en el desarrollo de prácticas inclusivas a nivel de los servicios analizados y de la Udelar. Para ello, es imprescindible capacitar a los docentes en estos temas.

El estudio realizado por Sanango & Gallegos (2021) acerca de la cultura inclusiva en la universidad politécnica salesiana: una mirada desde los estudiantes, el objetivo fue analizar las percepciones de los estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana acerca de la cultura inclusiva institucional. Realizaron una investigación mixta, se aplicó una encuesta, con la participación de 325 estudiantes, elegidos a través de muestreo aleatorio no probabilístico, para obtener datos acerca de la cultura, prácticas y políticas institucionales; además, se realizó un grupo focal en el que participaron 25 estudiantes, para recopilar sus opiniones y vivencias en el espacio universitario. Los resultados obtenidos en su mayoría fueron positivos, dando cuenta así de una cultura institucional de inclusión educativa, reflejada en la tolerancia, respeto, equidad, solidaridad, acogida, compañerismo,

convivencia pacífica, accesibilidad y receptividad frente a la diversidad; sin embargo, se presentó discusión en relación con la ética y justicia.

Por otro lado, el estudio realizado por Morales-Morejón et al. (2020) sobre percepción y prácticas de educación inclusiva en la Educación Superior Pública. El objetivo del estudio fue identificar la percepción de los estudiantes y profesores relacionada con la educación inclusiva en la educación superior. La investigación tiene un enfoque cualitativo, de carácter interpretativo. Las técnicas de recolección de información empleadas son: grupos de discusión y entrevista individual. Un total de diez docentes universitarios formaron parte del grupo de discusión. Además, una muestra de 100 alumnos fue seleccionada, los mismos que respondieron un cuestionario con preguntas abiertas. La investigación encontró que en materia de educación inclusiva es necesario formalizar y profundizar en áreas relacionadas con la planificación y estrategias para facilitar el aprendizaje significativo en los alumnos.

Sin embargo, estos estudios carecen de una claridad adecuada en cuanto a las políticas, cultura y prácticas inclusivas que impactan en la mejora de la equidad en la educación superior. No ofrecen una descripción detallada ni suficientes explicaciones acerca de qué enfoques inclusivos específicos podrían contribuir a este objetivo. Es necesario centrarse en toda la comunidad universitaria, no solo en los estudiantes, para promover un entorno verdaderamente inclusivo que abarque al personal docente, administrativo y demás actores.

Por lo tanto, resulta imprescindible abordar este tema de manera integral para cerrar las brechas de conocimiento existentes y comprender cómo las políticas y prácticas inclusivas pueden transformar el entorno académico en beneficio de toda la comunidad universitaria. Este estudio tiene como objetivo general analizar la percepción de las políticas, prácticas y la promoción de una cultura inclusiva en la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH), con el propósito de identificar oportunidades de mejora que fortalezcan el entorno académico.

En este marco, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Evaluar el nivel de conocimiento que tienen los estudiantes y el personal administrativo sobre las políticas institucionales inclusivas implementadas en la facultad.
- Identificar las percepciones de los estudiantes y del personal administrativo sobre las prácticas inclusivas en el entorno académico de la facultad.

- Examinar la percepción de los estudiantes y del personal administrativo respecto a la promoción de una cultura inclusiva en la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la UNACH.

Este enfoque permitirá una visión más clara y completa de las áreas que requieren atención para construir un entorno inclusivo y equitativo dentro de la facultad.

## Metodología

La metodología empleada en este estudio tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta, permitiendo obtener información estructurada y estandarizada sobre las variables analizadas. La población estuvo conformada por 22 personas del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2024 durante el mes de diciembre. El muestreo fue de tipo censal, debido a que se incluyó a la totalidad de la población objeto de estudio.

El instrumento empleado fue un cuestionario que constó de seis preguntas basadas en una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta: (a) Totalmente de acuerdo, (b) Parcialmente de acuerdo, (c) De acuerdo, (d) Parcialmente en desacuerdo, y (e) Totalmente en desacuerdo. Esta escala permitió medir las percepciones y niveles de acuerdo o desacuerdo del personal administrativo en relación con las variables analizadas, facilitando así la identificación de patrones y tendencias en el entorno estudiado.

El cuestionario fue validado por dos expertos en el área de educación, los cuales poseen título de cuarto nivel, lo que garantizó la claridad, pertinencia y validez del instrumento antes de su aplicación. Esta metodología busca analizar y describir los fenómenos estudiados sin intervención ni manipulación de las condiciones del entorno, proporcionando un análisis descriptivo confiable y basado en evidencia.

## Resultados

La Tabla 1 muestra los resultados de la encuesta al personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo. En relación con el primer objetivo del estudio, se identificó que el conocimiento sobre las políticas inclusivas es mayor entre los estudiantes que entre el personal administrativo. En la pregunta dirigida a los

estudiantes, el 55% de los encuestados manifestó estar "De acuerdo" y el 5% "Totalmente de acuerdo", lo que sugiere un nivel moderado de conocimiento sobre estas políticas. No obstante, un 20% indicó estar "Parcialmente en desacuerdo", evidenciando la necesidad de mejorar la difusión de las políticas inclusivas. En cuanto al personal administrativo, aunque el 55% expresó estar "De acuerdo", solo el 10% mostró un conocimiento sólido ("Totalmente de acuerdo"), mientras que un 15% presentó cierto desconocimiento ("Parcialmente en desacuerdo"). Estos hallazgos reflejan que las estrategias de comunicación de las políticas inclusivas no están llegando de manera efectiva a este grupo, lo que resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de difusión y sensibilización.

Respecto al segundo objetivo, relacionado con la percepción de las prácticas inclusivas en el entorno académico, los resultados muestran una tendencia positiva, aunque con diferencias entre los estudiantes y el personal administrativo. Para los estudiantes, el 90% de los encuestados expresó algún grado de acuerdo con la implementación de estas prácticas, con un 20% "Totalmente de acuerdo". Sin embargo, el 10% que estuvo "Parcialmente en desacuerdo" sugiere que aún existen áreas de mejora en la coherencia y aplicación de estas prácticas. En el caso del personal administrativo, la percepción general también fue favorable (80% de acuerdo en distintos niveles), pero con un menor grado de convicción, ya que solo el 10% estuvo "Totalmente de acuerdo" y otro 10% manifestó desacuerdo parcial. Estos resultados indican que, si bien las prácticas inclusivas son valoradas en la facultad, su impacto y visibilidad en el personal administrativo no es tan evidente como en los estudiantes, lo que requiere un enfoque más equitativo en su aplicación.

Finalmente, en relación con el tercer objetivo, que examina la percepción sobre la promoción de una cultura inclusiva, los hallazgos revelan una valoración más positiva hacia los estudiantes. El 35% de los encuestados estuvo "Totalmente de acuerdo" con la existencia de una cultura inclusiva en la facultad, el porcentaje más alto registrado en la tabla, lo que indica un esfuerzo significativo por parte de la institución en este ámbito. No obstante, el 10% que estuvo "Parcialmente en desacuerdo" señala la necesidad de seguir fortaleciendo esta cultura para garantizar su consolidación. En cuanto al personal administrativo, aunque el 75% mostró acuerdo en distintos niveles, solo el 10% estuvo "Totalmente de acuerdo" y un 15% expresó desacuerdo parcial, lo que refleja una brecha en la percepción inclusiva entre ambos grupos.

En general, se observa una mayor percepción positiva de las políticas, prácticas y cultura inclusivas dirigidas a los estudiantes en comparación con las dirigidas al personal administrativo. Las políticas inclusivas requieren una mayor difusión y sensibilización, especialmente hacia el personal

Políticas, Cultura y Prácticas Inclusivas en el Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Chimborazo

administrativo, mientras que las prácticas inclusivas deben ser más consistentes en su implementación. Finalmente, aunque la cultura inclusiva hacia los estudiantes está mejor consolidada, hacia el personal administrativo necesita fortalecerse para garantizar una percepción equitativa en toda la comunidad educativa.

**Tabla 1:** Resultados de la Encuesta al personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación Humanas y Tecnologías de la UNACH

N°	Pregunta	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Conozco las políticas institucionales inclusivas a favor de los estudiantes.	Totalmente de acuerdo	1	5%
		Parcialmente de acuerdo	4	20%
		De acuerdo	11	55%
		Parcialmente en desacuerdo	4	20%
		Totalmente en desacuerdo	0	0%
2	Conozco las políticas institucionales inclusivas a favor del personal administrativo.	Totalmente de acuerdo	2	10%
		Parcialmente de acuerdo	4	20%
		De acuerdo	11	55%
		Parcialmente en desacuerdo	3	15%
		Totalmente en desacuerdo	0	0%
3	En la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la UNACH, se evidencian prácticas inclusivas a favor de los estudiantes.	Totalmente de acuerdo	4	20%
		Parcialmente de acuerdo	8	40%
		De acuerdo	6	30%
		Parcialmente en desacuerdo	2	10%
		Totalmente en desacuerdo	0	0%
4	En la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la UNACH, se evidencian prácticas inclusivas a favor del personal administrativo.	Totalmente de acuerdo	2	10%
		Parcialmente de acuerdo	7	35%
		De acuerdo	9	45%
		Parcialmente en desacuerdo	2	10%
		Totalmente en desacuerdo	0	0%
5	En la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la UNACH, se evidencia una cultura inclusiva a favor de los estudiantes.	Totalmente de acuerdo	7	35%
		Parcialmente de acuerdo	7	35%
		De acuerdo	4	20%
		Parcialmente en desacuerdo	2	10%
		Totalmente en desacuerdo	0	0%

		Totalmente desacuerdo	en	
6	En la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la UNACH, se evidencia una cultura inclusiva a favor del personal administrativo.	Totalmente de acuerdo	5	25%
		Parcialmente de acuerdo	5	25%
		De acuerdo	8	40%
		Parcialmente en desacuerdo	1	5%
		Totalmente en desacuerdo	1	5%

*Nota: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías*

## Discusión

Los hallazgos de este estudio evidencian avances notables en la percepción de inclusión en la Facultad de Ciencias de la Educación, Humanas y Tecnologías de la UNACH, aunque persisten retos en la equidad hacia todos los grupos. Esto se refleja en las diferencias observadas entre las percepciones de inclusión hacia los estudiantes y el personal administrativo, lo que señala áreas críticas de mejora. El conocimiento de las políticas inclusivas hacia los estudiantes es percibido de manera moderada, con un 55% de los encuestados que indicó estar "De acuerdo". Sin embargo, solo un 5% manifestó estar "Totalmente de acuerdo", lo que refleja que estas políticas, aunque presentes, no están completamente interiorizadas. En cuanto al personal administrativo, un porcentaje similar (55%) reconoció su existencia, pero únicamente el 10% indicó un conocimiento sólido. Estas cifras revelan una falta de difusión efectiva, lo que coincide con Brito et al. (2019), quienes señalan que las políticas inclusivas deben ser accesibles y comunicadas de manera equitativa para toda la comunidad educativa.

Además, Bartolomé et al. (2021) destacan que las políticas inclusivas en educación superior no solo deben garantizar el acceso y la equidad, sino también promover una implementación que abarque a todos los actores universitarios, incluyendo estudiantes, docentes y personal administrativo. En este contexto, la falta de respuestas "Totalmente de acuerdo" subraya la necesidad de una sensibilización más efectiva. Asimismo, Clavijo-Castillo et al. (2024) enfatizan que las universidades deben garantizar mecanismos claros que permitan la permanencia y el éxito académico desde un enfoque inclusivo.

Las prácticas inclusivas hacia los estudiantes fueron percibidas de manera más favorable, con un 90% de los encuestados que manifestó algún nivel de acuerdo, y un 20% que indicó estar "Totalmente de

acuerdo". Sin embargo, esta cifra aún refleja que las prácticas inclusivas no son consistentes en su implementación, lo que coincide con Hernández-Torrano et al. (2020), quienes afirman que las prácticas inclusivas deben adaptarse continuamente para responder a las necesidades específicas de los estudiantes.

Por otro lado, las prácticas hacia el personal administrativo muestran un panorama menos favorable, con un 80% de respuestas positivas y solo un 10% de respuestas "Totalmente de acuerdo". Estas diferencias podrían deberse a la falta de alineación entre las políticas y las acciones concretas, como lo mencionan Morales-Morejón et al. (2020), quienes identificaron que la planificación deficiente y la carencia de estrategias específicas afectan la efectividad de las prácticas inclusivas. UNESCO (2020) también resalta que las prácticas inclusivas deben ser visibles, accesibles y acompañadas de apoyo especializado para garantizar una equidad real en el entorno académico.

La percepción de una cultura inclusiva hacia los estudiantes fue la más destacada en este análisis, con un 35% de los encuestados que indicó estar "Totalmente de acuerdo". Esto refleja un esfuerzo institucional significativo en la promoción de valores como el respeto, la equidad y la aceptación, en línea con lo señalado por Sanango y Gallegos (2021), quienes afirman que una cultura inclusiva sólida debe basarse en principios éticos que fomenten la convivencia armoniosa y la participación activa.

Sin embargo, los resultados relacionados con el personal administrativo presentan un desafío considerable, ya que solo un 10% de los encuestados manifestó estar "Totalmente de acuerdo" y un 15% expresó cierto nivel de desacuerdo. González (2023) resalta que una cultura inclusiva no debe limitarse a los estudiantes, sino que debe ser un pilar que abarque a toda la comunidad universitaria, asegurando que cada miembro se sienta valorado y respetado. Por otro lado, Benet-Gil (2020) concluye que una cultura inclusiva eficaz debe integrarse en todos los niveles de la institución y no limitarse a iniciativas aisladas, lo que parece ser un área de oportunidad para la UNACH en su esfuerzo por consolidar un entorno inclusivo.

El estudio pone de manifiesto la importancia de fortalecer las estrategias institucionales para lograr una inclusión integral. Aunque los estudiantes muestran una percepción positiva general, el personal administrativo parece ser un grupo menos beneficiado por las iniciativas inclusivas. Esto plantea un desafío para la institución, que debe trabajar en la difusión efectiva de sus políticas, la mejora de las prácticas inclusivas y la consolidación de una cultura inclusiva que sea equitativa y representativa de toda la comunidad. Abordar estas brechas es esencial para avanzar hacia una educación superior más

equitativa y diversa, como lo destacan autores como Bartolomé et al. (2021) y Morales-Morejón et al. (2020).

## Conclusiones

El análisis evidenció que las políticas inclusivas son reconocidas de manera moderada por estudiantes y personal administrativo, con un nivel de conocimiento más consolidado entre los estudiantes. Este resultado resalta la necesidad de implementar estrategias más efectivas de comunicación y sensibilización, especialmente dirigidas al personal administrativo, quienes juegan un rol crucial en la ejecución de estas políticas. Es fundamental que las instituciones de educación superior promuevan espacios de capacitación continua y canales accesibles de información para asegurar que las políticas inclusivas sean entendidas y aplicadas de manera uniforme en todos los niveles de la comunidad universitaria.

Las prácticas inclusivas fueron percibidas positivamente, especialmente en relación con los estudiantes, lo cual demuestra un avance significativo en la implementación de acciones concretas que promueven la inclusión. Sin embargo, la percepción hacia el personal administrativo refleja inconsistencias en su implementación, lo que sugiere que estas prácticas no están diseñadas para abarcar de manera integral a todos los actores de la comunidad. Para superar este desafío, es necesario desarrollar un enfoque holístico que permita adaptar las prácticas inclusivas a las necesidades de cada grupo, asegurando así una experiencia académica y laboral más equitativa.

Por último, la percepción de una cultura inclusiva hacia los estudiantes es altamente positiva, lo que indica que la institución ha logrado avances significativos en fomentar valores como el respeto, la equidad y la aceptación. Sin embargo, los resultados menos favorables hacia el personal administrativo evidencian una brecha importante en la consolidación de esta cultura inclusiva. Para abordar esta situación, es fundamental que las instituciones fortalezcan su compromiso ético y estratégico, promoviendo iniciativas que garanticen una cultura inclusiva uniforme en todos los niveles, incluyendo al personal administrativo. Esto requerirá no solo la creación de políticas claras, sino también acciones que refuercen la cohesión entre los diferentes grupos dentro de la comunidad universitaria.

Como líneas futuras de investigación, se recomienda explorar de manera más profunda las percepciones del personal administrativo sobre la inclusión, así como desarrollar estudios longitudinales que analicen la evolución de las políticas, prácticas y culturas inclusivas. Además,

sería relevante investigar cómo las estrategias de inclusión pueden adaptarse para responder a las necesidades de grupos específicos, tales como personas con discapacidades, minorías étnicas o estudiantes internacionales, fortaleciendo la diversidad en la educación superior, este enfoque permitirá diseñar intervenciones más eficaces y equitativas.

## Referencias

1. Arias, M., & Lastra, K. (2019). Políticas de inclusión en la universidad argentina: El caso de las becas y el bienestar estudiantil en la Universidad Nacional de San Martín. *Actualidades investigativas en Educación*, 19(1), 246-280. <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i1.35551>
2. Bartolomé, D., Martínez, L., & García, V. (2021). La inclusión en la educación superior ecuatoriana: algunas iniciativas. *Revista espacios*, 42(9). <http://dx.doi.org/10.48082/espacios-a21v42n09p05>
3. Benet-Gil, A. (2020). Desarrollo de políticas inclusivas en la educación superior. *Convergencia*, 27. <https://doi.org/10.29101/crcs.v27i82.11120>
4. Brito, S., Basualto, L., & Reyes, L. (2019). Inclusión social/educativa, en clave de educación superior. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 13(2), 157-172. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-73782019000200157>
5. Clavijo-Castillo, R., Cedillo-Quizhpe, C., & Cabrera-Ortiz, F. (2024). Culturas, políticas y prácticas inclusivas según estudiantes universitarios. *Alteridad*, 19(2), 258-269. <https://doi.org/10.17163/alt.v19n2.2024.09>
6. Díaz-Piñeres, A., Bravo-Rueda, C., & Sierra, G. (2020). Educación inclusiva en contexto: reflexiones sobre la implementación del Decreto 1421 del 2017. *Revista historia de la educación latinoamericana*, 22(34), 265-290. <https://doi.org/10.19053/01227238.9823>
7. González, E. (2023). Cultura inclusiva y diversidad en educación superior en programas modalidad distancia tradicional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 9451-9468. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.6829](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6829)
8. Hernández-Torrano, D., Somerton, M., & Helmer, J. (2022). Mapping research on inclusive education since Salamanca Statement: a bibliometric review of the literature over 25 years. *International Journal of Inclusive Education*, 26(9), 893-912. <https://doi.org/10.1080/13603116.2020.1747555>

9. Morales-Morejón, S., Reasco-Garzón, B., Mora-Aristega, J., & Ramírez-Romero, E. (2021). Percepción y Prácticas de Educación Inclusiva en la Educación Superior Pública. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(1), 1338-1351. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9292108>
10. Paz-Maldonado, E., Flores-Girón, H., & Silva-Peña, I. (2022). Prácticas inclusivas del profesorado universitario en el aula de clases: una revisión de la literatura. Revista Universidad y Sociedad, 14(6), 246-255. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000600246&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000600246&script=sci_arttext)
11. Pérez, B., Zugasti, N., & Martíne, L. (2019). Coordinación interdepartamental y modelos de integración de servicios para la inclusión. Investigaciones Regionales-Journal of Regional Research, (44), 81-95. <https://www.redalyc.org/journal/289/28962494006/28962494006.pdf>
12. Pérez-Castro, J. (2019). La inclusión de los estudiantes con discapacidad en dos universidades públicas mexicanas. Innovación educativa (México, DF), 19(79), 145-170. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-26732019000100145&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-26732019000100145&script=sci_arttext)
13. Reyes, C. (2019). Una mirada acerca de la Cultura Inclusiva desde enfoque de Praxis Inclusiva Crítica de la Universidad de La Frontera. In XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires. <https://cdsa.academica.org/000-023/666.pdf>
14. Sanango, J., & Gallegos, M. (2021). La cultura inclusiva en la Universidad Politécnica Salesiana: Una mirada desde los estudiantes. Revista de educación inclusiva. <https://hdl.handle.net/11162/221505>
15. UNESCO. (2020). Global education monitoring report 2020: Inclusion and education: All means all. UNESDOC Biblioteca Digital. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373718>