

Caracterización de la práctica didáctica del docente y la calidad en los servicios universitarios para la atención a los estudiantes en la educación inclusiva, Facultad de Humanidades, 2025

Characterization of the teacher's didactic Practice and the quality of university services for student support in inclusive education, Faculty of Humanities, 2025

Fátima Adargelis Pittí Araúz ^{*1}, Andy Gómez De la Torre ², Marieth Silva ¹, Miguel Carrera ¹, Gabriel Elías Portobanco Vargas ¹, José Serrano ¹, Carolina Mariángel González Sucre ¹ y Joselyn Vega ¹

¹Universidad Autónoma de Chiriquí, David, Panamá

²Universidad Católica Santa María La Antigua (USMA), David, Panamá

Recibido: 7 de julio de 2026; Aceptado: 28 de septiembre de 2026

Resumen: El objetivo de la investigación fue analizar la práctica didáctica del docente y la calidad de los servicios universitarios para la atención de los estudiantes en la educación inclusiva, con la participación proporcional de estudiantes, docentes y administrativos de la Facultad de Humanidades en la Universidad Autónoma de Chiriquí. El estudio fue cuantitativo, con el diseño descriptivo, mediante la aplicación de sendas Escalas Likert validadas por expertos y con plan piloto. Se identificó una discrepancia inicial significativa en el conocimiento y aplicación de la normativa universitaria, en la percepción sobre los ajustes razonables, se observó una tendencia similar, la percepción del profesorado sobre la calidad de su propia atención no se corresponde con la experiencia del estudiantado; también en los programas de tutoría entre iguales. En relación con los servicios universitarios se encontró un nivel de insatisfacción, lo que no lleva a suponer que se necesita mejoras en organizaciones estudiantiles, en las adecuaciones a las infraestructuras, en el acceso a las plataformas virtuales; así como en los espacios para deportes, cultura, religiosos. Igualmente, en los servicios de Psicología y Bienestar Estudiantil. En conclusión, es necesario el acercamiento entre las prácticas docentes y los

* Autor de correspondencia: fatima.pitti@unachi.ac.pa

servicios universitarios para la atención necesaria para los estudiantes en la educación inclusiva universitaria.

Palabras clave: Práctica docente, servicios universitarios, educación inclusiva.

Abstract: The objective of this research was to analyze the teaching practices of faculty and the quality of university services for students in inclusive education, with the proportional participation of students, faculty, and administrative staff from the Faculty of Humanities at the Autonomous University of Chiriquí. The study was quantitative, with a descriptive design, using Likert scales validated by experts and a pilot study. A significant initial discrepancy was identified in the knowledge and application of university regulations. A similar trend was observed in the perception of reasonable accommodations; faculty perceptions of the quality of their own instruction did not correspond to the students' experience. This was also the case with peer tutoring programs. Regarding university services, a level of dissatisfaction was found, suggesting a need for improvements in student organizations, infrastructure, access to virtual platforms, and spaces for sports, culture, and religion. Similarly, deficiencies were found in Psychology and Student Welfare services. In conclusion, closer collaboration between teaching practices and university services is necessary to provide the support needed by students in inclusive university education.

Keywords: Teaching practice, university services, inclusive education.

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio, surge del interés por conocer las vivencias de los estudiantes con discapacidad dentro del contexto universitario, así como las prácticas didácticas desarrolladas por los docentes que participan en los procesos de educación inclusiva. Asimismo, busca identificar el nivel de conocimiento y aplicación de estrategias inclusivas por parte del profesorado, independientemente de que cuenten o no con formación específica en esta temática. El estudio se enfoca en la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI), institución que ha asumido el compromiso de fortalecer la inclusión educativa mediante la implementación de servicios y acciones orientadas a la atención de la diversidad.

La educación inclusiva se impone con sus cambios en todos los niveles hasta el universitario. Indistintamente de las diferencias que puedan presentar los estudiantes categorizados como normales, la realidad se ha ampliado en el ámbito educativo y representa un desafío para el docente.

No basta con ser especialista en un área del saber para tener éxito en la actividad de formar a nuevos profesionales. La sociedad exige que los egresados demuestren un abanico de competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales, entonces la ciencia se debe complementar con la tecnolo-

gía y la ética para ser un colaborador efectivo y competitivo. Aunque sean personas con determinada discapacidad, las expectativas es que vayan a servir en una profesión de manera idónea. Siendo así esta temática plantea un problema para investigar: ¿Cuál es la relación entre la práctica didáctica del docente y la calidad en los servicios universitarios para la atención a los estudiantes en la educación inclusiva en la Universidad Autónoma de Chiriquí en 2025?

Entre las preguntas que permiten esclarecer el problema mencionado están:

1. ¿Cómo es la práctica que realizan los docentes en la educación inclusiva según los programas que se desarrollan en la UNACHI?
2. ¿Cuáles son los servicios universitarios para la atención a la diversidad por parte de la Dirección de Equiparación de Oportunidades en la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI)?
3. ¿Cómo se identifican las necesidades para la mejora de la calidad en la atención a los estudiantes en la educación inclusiva?

Metodológicamente, el estudio se desarrolla desde un enfoque cuantitativo, mediante un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. El diseño no experimental permite observar y analizar los fenómenos en su contexto natural, sin manipulación de variables. A su vez, el carácter transversal posibilita la recolección de datos en un único momento temporal. La dimensión descriptiva busca identificar y caracterizar las prácticas didácticas docentes y los servicios de atención a la diversidad existentes en la institución, mientras que el componente correlacional pretende determinar la existencia de una relación entre las prácticas didácticas del profesorado y la calidad de los servicios universitarios dirigidos a los estudiantes con discapacidad.

Se espera que los resultados de esta investigación contribuyan a fortalecer los procesos de sensibilización y capacitación metodológica del personal docente en materia de educación inclusiva.

La implementación de acciones derivadas de esta investigación podría posicionar a la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI) como una institución líder en la promoción de la educación inclusiva universitaria, favoreciendo la formación de profesionales competentes y comprometidos con los principios de equidad y justicia social dentro de nuestra sociedad.

1.1. Antecedentes

La educación inclusiva en la educación superior se ha convertido en una prioridad internacional debido a la necesidad de garantizar el acceso, la participación y el éxito académico de todos los estudiantes, especialmente aquellos pertenecientes a grupos históricamente excluidos. La UNESCO señala que la inclusión educativa implica la eliminación de barreras que limitan la participación y el aprendizaje, promoviendo la equidad como fundamento de una educación de calidad para todos. De esa misma manera, se destaca que toda institución educativa necesita desarrollar políticas y prácticas inclusivas, necesarias para ayudar en el equilibrio de oportunidades que reduzcan los casos de discriminación y exclusión.

En este mismo margen, el informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo (GEM) de la UNESCO (UNESCO, 2020) sostuvo que la inclusión educativa se encuentra entre los principales desafíos a nivel global en cuanto al sistema de educación, dicho informe recalca que una cantidad significativa de personas siguen enfrentando barreras en el acceso y permanencia de forma sostenible en sus estudios, por causa de condiciones asociadas a la discapacidad, el origen étnico, la condición socioeconómica o el género, por ello, se recomienda un enfoque por desarrollar políticas institucionales que ayuden en este proceso de equidad y su plena participación de todos los miembros.

El Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) (Gutović et al., 2026) publicó un informe a nivel mundial sobre las tendencias en el área educativa de nivel superior, misma que sostuvo la fuerte necesidad de construir una estructura universitaria más inclusiva, resiliente y equitativa, ya que se identificó qué factores como la inclusión y la equidad actúan de forma significativa en la mejora de participación y culminación de estudios en aquellos grupos que suelen ser tradicionalmente excluidos, en especial estudiantes con discapacidad, migrantes y poblaciones vulnerables.

La educación inclusiva a nivel universitario ha tomado suma relevancia en América latina, a causa de la necesidad de garantizar un acceso y permanencia en el camino del profesionalismo a estudiantes que provienen de diversos contextos sociales, culturales y personales, bajo este concepto, diversas investigaciones desarrolladas se mostraron avances, desafíos pero y oportunidades para fortalecer el acceso inclusivo dentro de las casas de estudio.

Landero Jácome y Miranda Álvarez (2020), en el estudio la educación inclusiva en el marco de la educación superior señalaron como objetivo analizar aquellos desafíos de inclusión en las universidades bajo una perspectiva teórica y normativa, la misma se desarrolló bajo un enfoque cualitativo documental, por medio de la revisión literaria científica y políticas educativas en materia legislativa y de las políticas de inclusión, en ellos recalcan limitaciones dentro de la formación docente, el implementación de estrategias pedagógicas inclusivas y la eliminación de barreras que afectan la manera en que participan estudiantes de grupos vulnerables, los autores llegaron a la conclusión de que es necesario fortalecer dichas prácticas para poder consolidar las políticas institucionales que ayuden a sostener un acceso y permanencia que los dirija al éxito académico sin importar de dónde provengan.

En Colombia, Rojas-Zapata y Hernández-Arteaga (2022) llevaron a cabo un estudio guiado en los lineamientos y prácticas de educación inclusiva, implementadas en las universidades por medio de una metodología cualitativa con enfoque etnográfico, en ella se encontraron esfuerzos a nivel institucional alineados a promover la inclusión, no obstante se evidenció la existencia de barreras relacionadas en su aplicación efectiva y a su vez la carencia de formación docente para la atención en diversidad estudiantil. Los resultados recalcaron que la capacitación debe ser de forma continua en el equipo de profesores, constituyendo un elemento fundamental para la consolidación de procesos inclusivos en el contexto universitario.

En Panamá, Esbrí et al. (2025) presentaron un estudio titulado Políticas de inclusión desde la responsabilidad social universitaria para la atención a estudiantes con discapacidad de la Universi-

dad de Panamá. Su objetivo estaba centrado en el análisis de las políticas de inclusión dirigida a estudiantes con discapacidad desde la perspectiva de las responsabilidades sociales en la universidad, donde se hizo uso de una metodología descriptiva basada en el análisis de experiencias institucionales y datos provenientes de la población estudiantil, en los resultados se obtuvieron avances significativos sobre el acceso y atención de estudiantes con discapacidad, sin embargo, también se identificaron algunos desafíos relacionados con su accesibilidad, acompañamiento académico y consolidación de políticas inclusivas sostenibles, lo que permitió concluir que las universidades necesitan reestructurar sus mecanismos de apoyo para garantizar una participación plena y equitativa de todos los estudiantes.

Asimismo, el estudio *En tránsito hacia la educación inclusiva en las instituciones de educación superior de Colombia: buenas prácticas* (2021), analizó los programas y servicios de estrategias implementadas por una serie de universidades en Colombia, qué favorecieran la inclusión a estudiantes con discapacidad, por medio de esta investigación exploratoria-descriptiva. Se destacaron experiencias exitosas relacionadas al equilibrio entre permanencia y reducción de barreras de aprendizaje, ya que al igual que otros autores se evidenció limitaciones en la articulación de políticas institucionales, como también en su disponibilidad de servicios especializados, llegando a la conclusión que la consolidación de una educación superior inclusiva exige de un nuevo sistema que vaya acorde a la gestión institucional, la docencia y sus servicios guiados al bienestar de la comunidad estudiantil.

Por otro lado, Betancourt Cadavid et al. (2024) analizaron el estado actual de la investigación acerca de la educación superior inclusiva en Colombia y generaron propuestas como la creación de lo que ellos llamaron Observatorio de Educación Superior Inclusiva; por medio de un enfoque cualitativo explicativo secuencial señalaron que la producción científica se encuentra muy limitada en cuanto a la temática. De la misma forma, al igual que la necesidad de fortalecer aquellos procesos de investigación que ayudan a orientar en esa creación de políticas y sobre todo estrategias institucionales, el estudio llevó a la conclusión que la generación de evidencia científica forma parte fundamental en la promoción inclusiva e igualdad de recursos en la educación superior.

De esa misma manera, Ramírez Aristizábal y Restrepo García (2024) llevaron a cabo una investigación de tipo revisión sistemática sobre educación superior inclusiva haciendo uso de la metodología *Tree of Science*, donde los resultados ayudaron a identificar 3 líneas principales de investigación: Factores que favorecen la inclusión, la atención a estudiantes con discapacidad y la implementación de didácticas inclusivas dentro de los estudios, llevando a la conclusión que aunque hay gran interés por la temática, siguen habiendo desafíos relacionados con la formación docente, la accesibilidad y la construcción de sistemas institucionales inclusivos.

En Costa Rica, Deliyore Vega (2024) desarrolló el proyecto denominado Observatorio Temático Nacional de Educación Inclusiva, Donde el propósito principal fue identificar las metodologías efectivas de capacitación y las buenas prácticas que se relacionen con la inclusión educativa, en ella se empleó un enfoque mixto de carácter exploratorio y descriptivo, ayudando a reconocer experiencias exitosas en los diferentes contextos, sus principales hallazgos señalaron la importancia de una forma-

ción continua en los principales actores educativos y de la articulación entre distintas instituciones de forma integral para garantizar una educación de calidad a grupo vulnerables, dichos resultados sugieren que las estrategias colaborativas constituyen la construcción significativa en entornos educativos más equitativos.

Por su parte, Chen-Quesada et al. (2023) analizaron la gestión educativa dentro de la promoción de entornos inclusivos en Costa Rica por medio de un estudio de política educativa nacional, todo a través de una investigación documental, en ella se determinó que la gestión institucional desempeña un papel fundamental en la implementación de prácticas inclusivas, la eliminación de barreras que lo impida y su promoción por el respeto a la diversidad. Finalmente, concluyeron que la participación de las autoridades competentes es indispensable para garantizar procesos estables y sostenibles en el trabajo por la correcta inclusión.

En este contexto, Navarro-Guillén (2026) realizó una revisión sistemática de la producción académica costarricense sobre educación inclusiva entre los años 2018 y 2025. El estudio logró identificar una amplia coincidencia al considerar la inclusión como parte de los derechos humanos y a su vez un principio orientador en el sistema educativo; también se identificaron diferencias conceptuales y metodológicas que complican su aplicación en algunos contextos, la autora concluyó qué se necesita reforzar aquellos marcos teóricos y sus estrategias de implementación para favorecer una educación superior de calidad.

Los antecedentes revisados demuestran que la educación inclusiva en la educación superior aún presenta desafíos relacionado a la accesibilidad, la formación docente, las actitudes hacia las diferencias de capacidad y su eliminación de barreras institucionales. Dichos hallazgos confirman la pertinencia de la presente investigación, guiada a profundizar en su análisis por la educación inclusiva en la educación superior y así contribuir en la generación de nuevas estrategias que favorezcan a la participación general de forma equitativa y una educación de calidad sostenible para todos los estudiantes.

1.2. Justificación

La educación inclusiva es uno de los avances más significativos en materia de derechos humanos e igualdad de recursos, pues se promueve el acceso de oportunidades a todas las personas en una formación profesional sin distinción de sus condiciones físicas, sensoriales, intelectuales o sociales, hoy en día organismos internacionales como la UNESCO señalan que la educación verdaderamente inclusiva debe identificar y eliminar aquella carrera que limitan la participación y el aprendizaje de esta población estudiantil, reconociendo que la inclusión y la equidad de derechos son fundamentales en la calidad educativa (UNESCO, 2020).

En Panamá, este compromiso se encuentra respaldado por la ley 42 de 1999, modificada por la ley 15 de 2016, en la que se establece el derecho de las personas que sufren discapacidad a acceder al sistema educativo inclusivo, con igualdad de recursos y calidad, donde las disposiciones reflejan

un interés del estado organizar la e igualdad de oportunidades en todos sus niveles de educación, incluyendo la educación superior y profesional, lugar donde aún persisten desafíos hola relacionados con la atención pertinente a dicho estudiante y con la adecuación de didácticas educativas en sus necesidades particulares.

Aunque la inclusión educativa han logrado avances significativos en sus diferentes niveles de educación, se ha vuelto necesario profundizar en su contexto universitario, donde la permanencia y el éxito académico de los estudiantes dependen precisamente de su acceso a la institución, como en la calidad de los servicios que reciben y las estrategias que se implementan, en este sentido, la presente investigación busca colaborar con el aporte de conocimiento sobre la manera en que las prácticas didácticas del profesorado y los servicios universitarios contribuyen a la construcción de entornos inclusivos que favorezcan una correcta educación, participación y desarrollo holístico en grupo vulnerables.

Su relevancia social radica en que ayudará a visibilizar las experiencias y condiciones que estos estudiantes enfrentan durante su formación universitaria, aportando datos valiosos para la toma de decisiones institucionales orientadas al fortalecimiento de la inclusión. Asimismo, los resultados podrán beneficiar a estudiantes, familias, docentes, autoridades universitarias y a la sociedad en general, al promover una comprensión más amplia de la importancia de garantizar una educación superior accesible y de calidad para todos. Desde el punto de vista teórico, la investigación contribuirá a ampliar la comprensión de la educación inclusiva en el ámbito universitario mediante la revisión de antecedentes y aportes científicos desarrollados en contextos internacionales, regionales y nacionales. Metodológicamente, permitirá obtener evidencia empírica sobre las prácticas didácticas y los servicios de apoyo existentes, mientras que, en el ámbito práctico, ofrecerá información útil para fortalecer las políticas institucionales de inclusión y los procesos de aseguramiento de la calidad en la educación superior.

2. MÉTODO

2.1. Objetivo general

Analizar la práctica didáctica del docente y la calidad de los servicios universitarios para la atención de los estudiantes en la educación inclusiva.

2.2. Objetivos específicos

1. Describir las prácticas didácticas implementadas por los docentes y los servicios universitarios destinados a la atención de los estudiantes en la educación inclusiva.
2. Determinar el nivel de calidad de la atención brindada a los estudiantes mediante las prácticas didácticas y los servicios universitarios.

3. Identificar las necesidades y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad de la atención a los estudiantes en la educación inclusiva.

2.3. Procedimiento de recogida y análisis de datos

En el desarrollo de la investigación se cumplieron las siguientes fases:

2.3.1. Fase 1: Diseño del estudio y revisión de la literatura

Se realizó el diseño del estudio, definiendo el problema, los objetivos, las hipótesis y la estrategia metodológica. Asimismo, se llevó a cabo la revisión de la literatura científica relacionada con la educación inclusiva en la provincia de Chiriquí, lo que permitió la construcción del marco teórico que sustentó la investigación.

2.3.2. Fase 2: Revisión y aprobación ética

Una vez elaborado el proyecto, se gestionaron los procesos de revisión y aprobación correspondientes. El estudio fue presentado ante la Dirección de Investigación de la VIP y posteriormente revisado por RESEGIS del Ministerio de Salud (MINSA), entidad que certificó que la investigación no correspondía a un estudio clínico de salud con seres humanos.

Finalmente, se obtuvo la aprobación del Comité de Bioética de la Universidad Católica Santa María La Antigua (USMA).

2.3.3. Fase 3: Diseño de los instrumentos

Definida la población de estudio, se elaboraron los instrumentos de recolección de datos dirigidos a los tres estamentos universitarios seleccionados de la Facultad de Humanidades.

2.3.4. Fase 4: Recolección y procesamiento de los datos

Se aplicaron los instrumentos a los participantes de los diferentes estamentos considerados en el estudio. Posteriormente, se efectuó el procesamiento de las bases de datos obtenidas, organizando la información para su posterior análisis estadístico.

2.3.5. Fase 5: Análisis de los datos y divulgación de resultados

Los datos obtenidos fueron organizados y analizados mediante procedimientos estadísticos descriptivos. A partir de ello, se elaboraron cuadros y gráficas que facilitaron la interpretación de los resultados y la contrastación de las hipótesis planteadas.

Finalmente, se redactó el informe de investigación y se desarrollaron actividades de divulgación orientadas a comunicar los principales hallazgos del estudio.

2.4. Población y muestra

El universo del estudio estuvo conformado por 1628 miembros de la Facultad de Humanidades. Con base en la muestra se determinó por medio de la fórmula para poblaciones limítrofes, con un nivel de confianza del 95 % ($Z = 1.96$), un margen de error del 5 % y una proporción estimada de 0.5. Esta aproximación permite maximizar la representatividad de los resultados.

Se aplicó un muestreo proporcional según el estamento al que pertenecían los participantes. Para el estamento estudiantil ($N = 1.398$), se seleccionaron 302 personas, distribuidas proporcionalmente según el año de estudio con el fin de garantizar la representatividad de cada cohorte: II año ($n = 91$), III año ($n = 86$), IV año ($n = 86$), V año ($n = 29$) y estudiantes en otras opciones de grado o seminarios ($n = 10$). En el estamento docente ($N = 198$) se obtuvo una muestra de 131 profesores. Finalmente, dado el reducido tamaño del estamento administrativo ($N = 32$), se optó por un censo completo, incluyendo a la totalidad de sus integrantes. Esta decisión metodológica garantiza que los datos obtenidos reflejen fielmente la composición estructural de la universidad.

La caracterización de la muestra reveló perfiles diferenciados entre los tres estamentos. El estudiantil resultó predominantemente joven (88.9 % entre 17 y 29 años) y con una ligera mayoría femenina (51.9 %). La mayoría de los estudiantes cursa segundo (36.6 %) o tercer año de carrera (30.2 %), asisten principalmente en horario matutino y el 73.6 % no realiza actividades laborales, por su parte, el estamento docente mostró una marcada presencia femenina (74.2 %), una alta cualificación académica (51.6 % con grado de doctor y 45.2 % con maestría) y se concentra principalmente en el rango de edad de 46 a 65 años y por último el personal administrativo, a su vez, presenta un perfil maduro (50.0 % entre 45 y 59 años), con predominio femenino (71.9 %) y un alto nivel de formación universitaria (87.5 %).

2.5. Instrumentos

Se elaboraron 3 Escalas Likert con base a los objetivos, en busca de conocimiento, procedimientos y actitudes sobre la didáctica del docente, servicios universitarios e identificación de necesidades en estudiantes con discapacidad. Se aplicó a estudiantes, docentes y administrativos de la Facultad de Humanidades.

Se utilizó la Escala Likert como instrumento que permite recopilación en datos referentes a opiniones o niveles de satisfacción sobre las características presentes en la didáctica de los docentes y los servicios universitarios según estudiantes, docentes y administrativos, donde cada uno contaba con la siguiente cantidad de ítems: estudiantes (29) con el 98 % de preguntas abiertas y 2 % cerradas; docentes (31) con el 98 % de preguntas abiertas y 2 % cerradas. Mientras que para los administrativos (31) 75 % con preguntas cerradas y 25 % abiertas. Todas aplicadas de manera virtual por medio de Google Forms.

2.6. Validación

Se procedió con la validación de las escalas Likert por medio de juicio de experto, con la participación de la Dra. Rosa Esteban Moreno, de la Universidad Autónoma de Madrid. También se realizó el estudio piloto con la respectiva aplicación de las escalas Likert a estudiantes, docentes y administrativos de la Facultad de Educación. Obteniendo el correspondiente análisis de fiabilidad (Alfa de Cronbach) en cada uno de los instrumentos aplicados a los diferentes grupos. Con los siguientes resultados: estudiantes (0.93), docentes (0.96) y administrativos (0.87). Dichos valores indican buena consistencia interna entre las variables, lo que significa que los ítems de cada cuestionario están midiendo con el mismo constructo subyacente de manera fiable.

3. RESULTADOS

A continuación, se exponen los hallazgos derivados del análisis de los datos recopilados, con la estructura de tres objetivos específicos como guía de la investigación, el estudio tuvo como enfoque la percepción de 3 estamentos claves en la facultad de humanidades, con el fin de evaluar aquellas políticas y programas presentes respecto a inclusión para estudiantes con discapacidad.

3.1. Práctica Didáctica y Conocimiento Normativo

En relación a la práctica didáctica de los docente para una mejora en la atención de la educación inclusiva, se resaltó la discrepancia inicial en los conocimientos y aplicación de las normas universitarias, donde el 58 % del profesorado indicó conocer las normativas, el 75 % de los estudiantes, el 93 % del personal administrativo señaló desconocerla, lo que nos lleva a la conclusión, que aunque el discurso normativo puede estar presente en el cuerpo docente, no se llevan a cabo acciones visibles para el resto de la comunidad educativa, lo que indica una posible desconexión entre el conocimiento y la práctica dentro de las aulas.

Respecto a la percepción sobre los ajustes razonables, se analizó una tendencia similar, el 84 % del profesorado y el 69 % de lo administrativo demostraron estar satisfechos con la realización de ajustes acorde a la discapacidad, mientras, esta percepción no tuvo correlación con el estudiantado, donde solo el 41 % manifestó satisfacción, indicando una brecha que, si bien existen protocolos y una intención declarada de hacer cambios, estos ajustes no son percibidos como suficiente o pertinentes por los principales beneficiarios, evidenciando una posible diferencia entre el cumplimiento formal y la efectividad real de los cambios que se confirman necesarios en la práctica docente según los diferentes antecedentes presentados (Figura 1).

Respecto a los componentes curriculares y metodológicos, los resultados destacaron la valoración generalmente positiva, aunque con matices, en términos de materiales didácticos, un 46 % tanto de estudiantes como de docentes se mostró satisfecho, mientras que un porcentaje similar (36 % en ambos grupos) se mostró indeciso, por medio de la metodología empleada para el aprendizaje

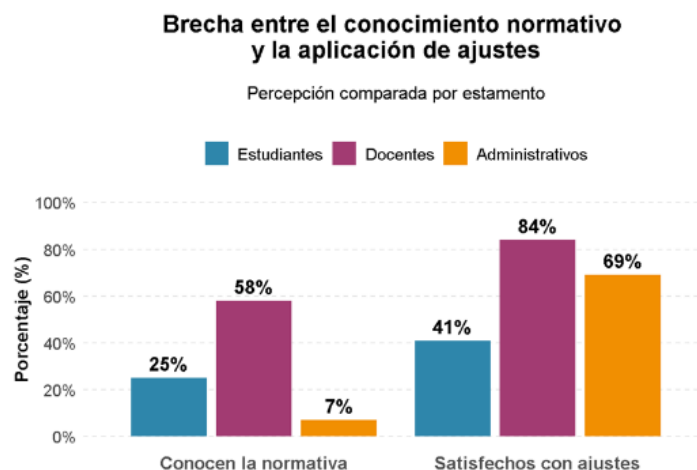


Figura 1: Brecha entre el conocimiento normativo y la satisfacción con la aplicación de ajustes razonables según el estamento universitario.

se obtuvo niveles de satisfacción del 52 % en docente y 49 % en estudiantes, en la facilitación de la participación, los docentes mostraron una satisfacción del 52 % frente al 45 % del estudiantado. Un dato relevante fue la atención individualizada, donde el 93 % de los docentes declararon estar satisfechos, mientras que el 45 % de los estudiantes indicaron lo contrario, contrastando fuertemente y reforzando la hipótesis de que la percepción del profesorado sobre la calidad de su propia atención no corresponde precisamente a la experiencia de los beneficiarios.

3.2. Servicios Universitarios y Calidad de la Atención

En los servicios universitarios, se encontró una percepción general de ambivalencia o insatisfacción en cuanto a la representación y participación, la mayoría de los 3 grupos coincidió en que los alumnos con discapacidad en los órganos de gobierno son insuficientes o inexistentes, y respectivamente la valoración sobre las asociaciones estudiantiles fue predominantemente baja, especialmente entre los estudiantes, quienes perciben menor apoyo por parte de sus condiscípulos, que los docentes y administrativos.

En cuanto a las instalaciones, Los ajustes en espacios deportivos y culturales fue valorada de forma indecisa o insatisfactoria por estudiantes y docentes, el personal administrativo indicó una percepción ligeramente más favorable, tendencia que se repite en el análisis de la atención individualizada, donde el cuerpo administrativo percibió la mayor calidad que los estudiantes y docentes, haciendo sugerencias de una visión más optimista desde la gestión que desde la propia vivencia.

Mientras que en los servicios de apoyo mostraron resultados dispares, donde el servicio de psicología fue valorado positivamente por administrativos (78 %) y docentes (62 %), pero solo el 47 % de los estudiantes, lo que indica que el servicio existe, pero su impacto directo es menor de lo esperado

por quienes deben receptarlo. De manera aún más crítica, el servicio de bienestar estudiantil presentó una polarización extrema, mientras que los administrativos y docentes declaran alta satisfacción, el estudiantado manifestó percepción insatisfecha, señalando una falla en la comunicación efectividad de los servicios a partir del alumnado (Figura 2).

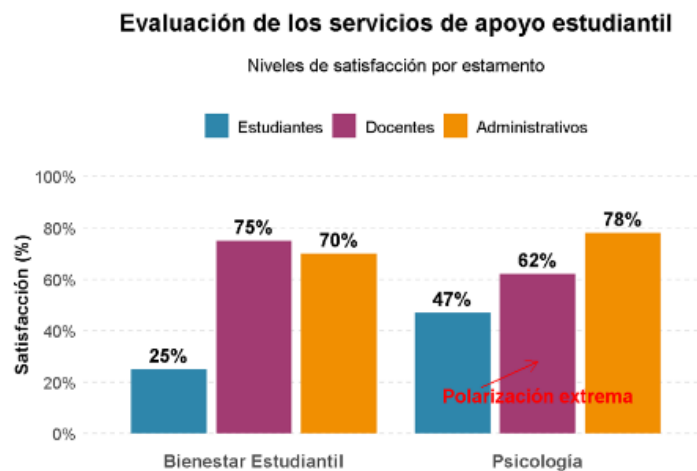


Figura 2: Nivel de satisfacción respecto a los servicios de apoyo de Bienestar Estudiantil y Psicología, destacando la discrepancia entre la percepción del estudiantado y los demás estamentos.

Respecto con la medición de calidad en la atención, los resultados sobre el protocolo de inscripción resaltaron niveles de satisfacción mayoritarios, aunque con notable grado de indecisión entre los estudiantes (36 %), la socialización de la información sobre las condiciones del estudiante fue un punto crítico, puesto que, en los 3 grupos predominó la indecisión (43 % estudiantes, 32 % docentes y 50 % administrativos), destacando que la información compartida en la admisión no se transmite eficazmente a los docentes, generando barreras en la adecuación del proceso educativo. Finalmente, la inserción en centros de práctica fue valorada de manera similar por estudiantes y docentes, con niveles de satisfacción que rondaban al 41 % y una alta indecisión con 43 %, lo que refleja que la tensión en estos espacios no es percibida como plenamente adecuada.

3.3. Necesidades para la Mejora de la Calidad

Finalmente, al identificar las necesidades para la mejora, se evaluó la accesibilidad a las instalaciones y plataformas virtuales. En cuanto a la accesibilidad general de las instalaciones, el 65 % de los docentes y el 56 % del personal administrativo se mostraron satisfechos, mientras que el estudiantado reportó un 45 % de satisfacción y un 21 % de insatisfacción. Esta brecha se mantuvo al evaluar la accesibilidad en la Facultad de Humanidades, donde la satisfacción de los docentes fue del 65 %, pero la de estudiantes y administrativos se situó en el 41 % y 44 %, respectivamente.

En el ámbito virtual, los resultados fueron más positivos. La universidad en general y la facultad

en particular mostraron altos niveles de satisfacción, especialmente entre el personal administrativo (75 %) y los docentes (68 %), mientras que los estudiantes se mantuvieron en torno al 51-59 %. Esto indica que, aunque las herramientas digitales están disponibles, el acceso y uso efectivo desde la perspectiva del estudiante podría requerir una mayor adecuación.

Un área con alta necesidad de atención fueron los programas de tutoría entre iguales. Tanto en la universidad como en la facultad, los niveles de satisfacción fueron bajos (entre el 32 % y el 40 %) y la indecisión fue elevada, superando el 45 % en algunos casos. De manera similar, el apoyo percibido por las asociaciones estudiantiles fue bajo, con niveles de insatisfacción que alcanzaron el 36 % entre los estudiantes. Finalmente, la organización y la vida universitaria para la convivencia cotidiana fue percibida de manera positiva por el personal administrativo (60 %), pero con una satisfacción del 50 % entre estudiantes y solo del 45 % entre docentes, lo que sugiere que las necesidades del alumnado en términos de inclusión y convivencia no están siendo plenamente cubiertas (Figura 3).

Mapa de necesidades: áreas críticas para la mejora

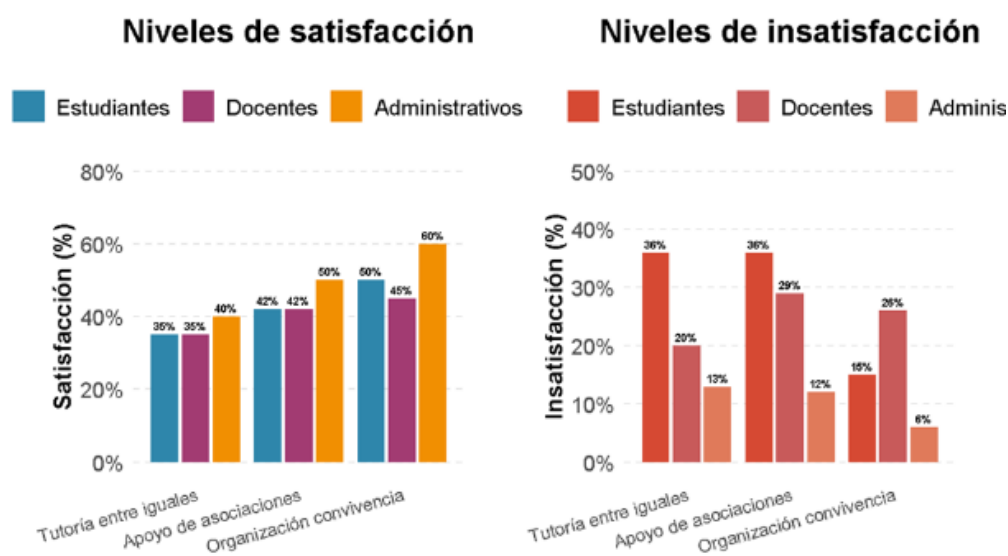


Figura 3: Comparativa de los niveles de satisfacción e insatisfacción en áreas críticas para la mejora: tutoría entre iguales, apoyo de asociaciones y organización para la convivencia.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los hallazgos ayudaron a determinar la aceptación o rechazo de las hipótesis generadas a partir de la evidencia empírica obtenida, donde la hipótesis de trabajo (H1) recalcó la existencia de una relación entre la práctica docente investigada y los servicios universitarios evidenciados, para la calidad de

atención de los estudiantes en la educación inclusiva, mientras que la hipótesis nula (H_0) dictaminó la inexistencia de dicha relación, en contraste se analizaron las percepciones de estudiantes, docentes y personal administrativo respecto a las variables y objeto de estudio.

La presente investigación tuvo como propósito analizar la calidad de la atención brindada a los estudiantes en el contexto de la educación inclusiva en la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Los hallazgos obtenidos permitieron identificar fortalezas institucionales, así como desafíos relacionados con las prácticas didácticas, los servicios universitarios y las necesidades de mejora para garantizar una atención inclusiva de calidad. Los resultados se discuten a continuación en función de los objetivos específicos planteados y en contraste con la literatura especializada.

En relación con el primer objetivo específico, orientado a describir las prácticas didácticas implementadas por los docentes y los servicios universitarios destinados a la atención de los estudiantes en la educación inclusiva, los resultados evidenciaron diferencias importantes entre las percepciones de docentes, estudiantes y personal administrativo. Aunque más del 50 % indicó conocer las normativas institucionales con respecto a la educación inclusiva, la mayoría de estudiantes y administrativos indicó no tener conocimiento sobre ello. Estos resultados coinciden precisamente con lo reportado por Landero Jácome y Miranda Álvarez (2020), quienes señalaron que la existencia de políticas y marcos normativos no garantiza necesariamente una aplicación de ello. De igual forma, Rojas-Zapata y Hernández-Arteaga (2022) señalaron que uno de los principales obstáculos para concretar los procesos inclusivos se basa en la insuficiente divulgación de dichos alineamientos institucionales, como en las limitaciones para traducir estas políticas en prácticas sólidas.

Los resultados también señalan una discrepancia significativa entre lo que perciben los profesores y lo que perciben los estudiantes respecto a su implementación, precisamente en ajustes razonables y la atención individualizada, por un lado el estamento docente declaró que estas normas se realizan de forma satisfactoria, mientras que los estudiantes manifiestan niveles de satisfacción considerablemente menores, situación que sugiere la existencia de una brecha entre el servicio educativo y los beneficiarios, resultado que guarda relación con los planteamientos de Ramírez Aristizábal y Restrepo García (2024), quienes identificaron que la efectividad de estas prácticas dependen no sólo de su disposición institucional, sino también de la capacidad de responder adecuadamente a la necesidad de que se presentan en la práctica, asimismo, coincide con las conclusiones de la UNESCO (2020), que advierten que la inclusión educativa debe evaluarse desde la participación efectiva de los estudiantes y no únicamente desde el cumplimiento de protocolos institucionales.

Los componentes metodológicos y curriculares, en sus resultados reflejan niveles moderados de satisfacción en los estamentos competentes, particularmente en lo relacionado con el material didáctico y sus metodologías de enseñanza, hallazgos que sugieren avances en la incorporación de sus estrategias, por otro lado, los elevados porcentajes de indecisión observados indican que aún hay aspectos débiles que requieren ser reforzados, dichos resultados son consistentes con lo señalado por Navarro-Guillén (2026), quien concluye que, aunque la educación inclusiva está constituida como un derecho y un principio orientador para todos los sistemas educativos desarrollados, persisten dificult-

tades en la implementación efectiva a causa de las diferencias conceptuales y metodológica presente en las casas de estudios profesionales.

Respecto al segundo objetivo específico, acerca de la determinación del nivel de calidad de la atención brindada mediante las prácticas didácticas y los servicios universitarios, se resaltó la percepción consistente entre los distintos grupos participantes, los servicios de apoyo institucional, principalmente psicológicos y bienestar estudiantil fueron valorados positivamente por docentes, administrativos que por los estudiantes, diferencia que señala posibles debilidades en su cobertura, accesibilidad e impacto sobre la población estudiantil. Estos resultados se asimilaron a los que fueron encontrados por Esbrí et al. (2025), los cuales señalan que, a pesar de los avances logrados en materia de inclusión universitaria, siguen presentándose desafíos asociados al acompañamiento académico y fortalecimiento de mecanismos de apoyo para los estudiantes con distintas discapacidades.

Asimismo, los resultados reflejados sobre niveles de satisfacción en la representación estudiantil y la participación en asociaciones indicaron niveles de satisfacción bajos, principalmente en estudiantes, situación que indica como los mecanismos de participación actualmente no generan las oportunidades que prometen para la intervención institucional de estudiantes discapacitados, dichos hallazgos coinciden con el estudio "En tránsito hacia la educación inclusiva en las instituciones de educación superior de Colombia: buenas prácticas" (2021), donde se demuestra que el cuerpo estudiantil constituye un aporte fundamental para reforzar los entornos verdaderamente inclusivos.

Otro aspecto significativo fue la elevada indecisión que se reportó en la manera que se promulgó la información acerca de las necesidades educativas que los estudiantes indican, así como los procesos de inserción a los centros de práctica, situación que refleja barreras en los mecanismos de comunicación estudiantil y coordinación entre las diversas instancias universitarias. Chen-Quesada et al. (2023) sostienen que su gestión desempeña un papel determinante en la construcción de ambientes verdaderamente inclusivos, especialmente en la articulación de políticas, servicios y procesos de comunicación que favorezcan la eliminación de limitantes para el aprendizaje.

Referente al tercer objetivo específico, acerca de identificar las necesidades y oportunidades de mejora para fortalecer la calidad de la atención en la educación inclusiva, demostraron que la accesibilidad física continúa siendo de los desafíos más significativos como percepción de los estudiantes, pero docentes y administrativos valoraron de manera positiva condiciones de accesibilidad institucional, los estudiantes señalan menor nivel de aceptación y mayores porcentajes de insatisfacción, diferencia que resulta consistente en los planteamientos de Gutović et al. (2026), destacan que la eliminación de barreras físicas y organizacionales tiende a ser una condición indispensable para que se pueda garantizar una educación superior inclusiva y equitativa.

Por otra parte, los programas de tutoría entre compañeros y lo que asociaciones estudiantiles aportan fueron identificados como áreas con oportunidades de mejora bastante significativas, por lo que, los altos niveles de insatisfacción y los bajos niveles de satisfacción indican que dichos programas aun no logran asentarse como estrategias que rindan resultados competentes en el acompañamiento. Resultado que difiere de forma parcial en los hallazgos reportados por Deliyore Vega (2024), quien

mencionó que las redes colaborativas y programas de apoyo entre pares tienden a ser mecanismo altamente valorados en la promoción inclusiva, se estima que la diferencia podría estar asociada a factores institucionales específicos, como la carente difusión de dichos programas o la escasa participación estudiantil en ellos.

De forma general, los resultados coincidieron con los autores Betancourt Cadavid et al. (2024), quienes destacan la importante necesidad de reforzar la base científica que ayude a orientar en la formulación de políticas y estrategias institucionales en cuanto a didácticas y técnicas en la educación superior inclusiva, en este sentido, nuestros resultados obtenidos aportan información empírica relevante, en especial al contexto universitario panameño, particularmente a la Universidad Autónoma de Chiriquí, evidenciando que la inclusión educativa no depende únicamente de la existencia de normas que dirijan su implementación o servicios especializados, también requiere de una mejor percepción en los estudiantes sobre la calidad y efectividad de dichas propuestas.

En conclusión, los hallazgos permiten afirmar que en la Facultad de Humanidades presenta avances significativos en la campaña por la mejora de didácticas inclusivas, donde los desafíos se sostienen en la socialización y promoción de las normas, la efectividad de los ajustes en las necesidades específicas, la accesibilidad física, la colaboración y participación estudiantil y el reforzamiento de los servicios de apoyo. En concordancia con las recomendaciones de la UNESCO (2020) y Gutović et al. (2026), se destaca la importancia de promover una cultura institucional inclusiva que tenga como fundamento la participación de todos los miembros universitarios, formación continua del profesorado y la constante actualización de recursos en los servicios universitarios destinados a garantizar una educación de calidad y equitativa para todos.

Agradecimientos

A la Facultad de Ciencias de la Educación que permitió la realización del proceso de validación de nuestras Escalas Likert, en el estudio piloto al estamento estudiantil, docente y administrativo. A las colegas Ana Aparicio, Maribel Hurtado y Gladys G. de Pinzón que ayudaron a la realización de la investigación. A nuestros colaboradores que ayudaron en la aplicación de los instrumentos a los diferentes estamentos universitarios.

Referencias

- Betancourt Cadavid, J. H., Rúa Lavao, M. d. M., Soto, L. C., & Velásquez Caro, L. (2024). Sobre el Observatorio de Educación Superior Inclusiva – OESI. *Aletheia, Revista de Desarrollo Humano, Educativo y Social Contemporáneo*, 15(1), 1-26. <https://doi.org/10.11600/ale.v15i1.714>

- Chen-Quesada, E., García-Martínez, J. A., & Ruiz-Chaves, W. (2023). Gestión educativa para la promoción de entornos inclusivos en Costa Rica: análisis desde la política educativa. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 18(1), 309-336. <https://doi.org/10.15359/rep.18-1.14>
- Deliyore Vega, M. d. R. (2024). *Observatorio Temático Nacional de la Educación Inclusiva* (inf. téc.). Instituto de Investigación en Educación, Universidad de Costa Rica. <https://repositorio.inie.ucr.ac.cr/items/858390d6-0588-4ecb-9bd4-e9127eb867ee>
- En tránsito hacia la educación inclusiva en las instituciones de educación superior de Colombia: buenas prácticas. (2021). En tránsito hacia la educación inclusiva en las instituciones de educación superior de Colombia: buenas prácticas. *Revista Inclusiones*, 8, 12-22. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2789>
- Esbrí, M. Á., Durán, R. E., & Mansilla Sepúlveda, J. G. (2025). Políticas de inclusión desde la responsabilidad social universitaria para la atención a estudiantes con discapacidad de la Universidad de Panamá. *Revista Diálogos e Perspectivas em Educação Especial*, 12(2), e025025. <https://doi.org/10.36311/2358-8845.2025.v12n2.e025025>
- Gutović, V., Bouckaert, M., Xia, T., Quinteiro Goris, J. A., Baroni Boces, G., Sears, M. D., Peterson, M. S., & Osei, E. (2026). *Informe mundial sobre tendencias de la educación superior: Hacia una educación inclusiva, equitativa y de calidad en un panorama de movilidad internacional* (inf. téc.). UNESCO International Institute for Higher Education in Latin America y the Caribbean (UNESCO-IESALC). <https://www.iesalc.unesco.org/es/publication/informe-mundial-sobre-tendencias-de-la-educacion-superior>
- Landero Jácome, G. E., & Miranda Álvarez, M. C. (2020). La educación inclusiva en el marco de la educación superior. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 15(Esp. 4), 2446-2462. <https://doi.org/10.21723/riaee.v15iesp4.14519>
- Navarro-Guillén, M. I. (2026). La educación inclusiva en el discurso académico costarricense: una revisión sistemática de significados (2018–2025). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 21(1), 1-22. <https://doi.org/10.15359/rep.21-1.6>
- Ramírez Aristizábal, B., & Restrepo García, P. A. (2024). Educación superior inclusiva: una revisión usando Tree of Science. *Ánfora*, 31(57), 327-353. <https://doi.org/10.30854/anf.v31.n57.2024.1059>
- Rojas-Zapata, A. F., & Hernández-Arteaga, I. (2022). Lineamientos y prácticas de educación inclusiva en la universidad. *Zona Próxima*, (37), 99-121. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8529844>
- UNESCO. (2020). *Informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo 2020: Inclusión y educación: Todos y todas sin excepción*. <https://doi.org/10.54676/WWUU8391>