

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
MENCIÓN COMUNICACIONES PUBLICITARIAS  
TRABAJO DE GRADO

**INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA DETERMINAR LAS ACTITUDES DE  
LOS UCABISTAS HACIA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

AUTORAS:

Anglés O., Cristina

Pérez R., Amanda

TUTORA:

Montenegro, Lourdes

Caracas, septiembre 2012

# PLANILLA DE EVALUACIÓN DEL JURADO

Fecha: \_\_\_\_\_

Escuela de Comunicación Social

Universidad Católica Andrés Bello

En nuestro carácter de Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado:

---

---

---

dejamos constancia de que una vez revisado y sometido éste a presentación y evaluación, se le otorga la siguiente calificación:

**Calificación Final:** En números \_\_\_\_\_ En letras: \_\_\_\_\_

Observaciones \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Nombre:

---

Presidente del Jurado

Tutor

Jurado

Firma:

---

Presidente del Jurado

Tutor

Jurado

## **DEDICATORIAS**

**A mis padres y hermanos,** por ser los mejores ejemplos. Gracias por ayudarme día a día a encontrar mi camino y acompañarme en los errores.

**A mi abu,** cuya memoria sigue guiando cada uno de mis pasos.

**A Kurz y Sara,** porque sé que nunca estaremos solas.

**A Amanda,** porque a pesar de mis ideas abstractas e intentos de asesinato estuvo conmigo hasta el final sin rendirse.

**¡Muchas gracias!**

**Cristina**

A todo aquel que, por alguna afortunada casualidad o razón, encuentre de utilidad los contenidos de este trabajo.

**Amanda**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a todas las personas que de alguna manera estuvieron involucrados con esta investigación y nos ayudaron a hacer de este el mejor trabajo posible. Especialmente queremos agradecerles:

A Lourdes Montenegro, por ser una gran ayuda y guía durante esta investigación.

A la profesora Yasmin Trak por guiarnos y exigirnos siempre un poquito más.

Al profesor Jorge Ezenarro, por estar allí para contestar todas las preguntas que nos surgieran, sin importar lo básicas o complejas que fueran. ¡Qué paciencia!

Y finalmente, a los representantes de las otras universidades, por abrirnos las puertas con tanta amabilidad y compartir sus experiencias.

# TABLA DE CONTENIDOS

	Página
INTRODUCCIÓN	v
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción del problema	7
1.2. Objetivos de la investigación	
1.2.1. Objetivo general	9
1.2.2. Objetivos específicos	9
1.3. Preguntas de investigación	10
1.4. Justificación	10
1.5. Delimitación de la investigación	11
CAPÍTULO II. MARCO CONCEPTUAL	
2.1. Investigación de mercado	12
2.1.1. Método de investigación de mercado	13
2.1.1.1. Investigación cualitativa	14
2.1.1.2. Investigación cuantitativa	15
2.1.2. Importancia y ventajas de la investigación de mercados	17
2.2. Discapacidad	18
2.2.1. Personas con Discapacidad	19
2.2.2. Clasificación de la Discapacidad	20
2.3. Percepción	22
2.3.1. Proceso de la percepción	22
2.3.2. Percepción social	25
2.3.3. Distorsión de la percepción	26
2.4. Actitud	28
2.4.1. Componentes de la actitud	29
2.4.2. Consistencia cognoscitiva	30
2.4.3. Actitudes y conducta	30
2.4.4. Niveles de compromiso hacia una actitud	32
2.5. Interacción social	32
2.5.1. Tipos de interacción social	34
2.5.2. Contexto físico y sociocultural de la interacción social	34
CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL	
3.1. Discapacidad en Venezuela	36
3.1.1. Ley para Personas con Discapacidad	37
3.1.2. Integración social de las personas con discapacidad	
3.1.2.1. Mercado laboral	37
3.1.2.2. Educación Superior	39
3.2. Universidad Católica Andrés Bello	42
3.2.1. Historia	42

3.2.2. Misión	43
3.2.3. Objetivos	44
3.2.4. Mapa de públicos	45
3.2.5. Organigrama	46
3.2.6. Decanato de Desarrollo Estudiantil	47
3.2.6.1. Historia	47
3.2.6.2 Misión	48
3.2.6.3 Objetivos	49
3.2.6.4 Programa Institucional de Atención a las Personas con Discapacidad	49

## CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Modalidad	51
4.2. Diseño y tipo de Investigación	51
4.3. Diseño de Variables de Investigación	
4.3.1. Definición conceptual	53
4.3.2. Definición operacional	54
4.3.3. Operacionalización de variables	55
4.4. Unidades de análisis y población	63
4.5. Diseño muestral	64
4.5.1. Tipo de muestreo	64
4.5.2. Tamaño de muestra	65
4.6. Diseño de instrumento	
4.6.1. Descripción el instrumento	67
4.6.2. Validación y ajustes del instrumento	80
4.7. Criterios de análisis	96
4.8. Limitaciones	98

## CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1. Unidad de análisis 1: estudiantes	100
5.2. Unidad de análisis 2: profesores.	111
5.3. Unidad de análisis 3: empleados de la Universidad Católica Andrés Bello	120
5.4. Unidad de análisis 4: autoridades de la Universidad Católica Andrés Bello	131

## CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Unidad de análisis 1: estudiantes de la Universidad Católica Andrés Bello.	135
6.2. Unidad de análisis 2: profesores de la Universidad Católica Andrés Bello	140
6.3. Unidad de análisis 3: empleados de la Universidad Católica Andrés Bello	143
6.4. Análisis comparativo.	152

**CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES**

*7.1. Conclusiones* 156

*7.2. Recomendaciones* 158

**FUENTES CONSULTADAS** 160

**ANEXOS** 167

## INDICE DE FIGURAS Y TABLAS

	Página
Figura 1. <i>Organigrama Universidad Católica Andrés Bello</i>	46
Tabla 1. <i>Operacionalización de variable: componente cognoscitivo</i>	55
Tabla 2. <i>Operacionalización de variable: componente afectivo</i>	58
Tabla 3. <i>Operacionalización de variable: componente conductual</i>	59
Tabla 4. <i>Operacionalización de variable: interacción</i>	60
Tabla 5. <i>Distribución de estudiantes por escuelas</i>	100
Tabla 6. <i>Matriz de análisis de entrevista de empleados</i>	120
Tabla 7. <i>Matriz de análisis de entrevistas de autoridades</i>	131

# INTRODUCCIÓN

En los últimos años se han creado leyes y lineamientos relacionados con el tema de la discapacidad en Venezuela, cuyo objeto es impulsar el desarrollo integral de las personas con discapacidad y expresar cuáles son sus derechos y deberes

Un aspecto importantísimo dentro de este desarrollo integral es la educación, pues la Ley para las Personas con Discapacidad (publicada en Gaceta Oficial en 2007) aclara que las personas con discapacidad tienen derecho a asistir a instituciones para recibir educación, capacitación o formación, sin ser discriminadas por tener algún tipo de discapacidad.

En cuanto a la educación superior, específicamente, existen los Lineamientos sobre el Pleno Ejercicio del Derecho de las Personas con Discapacidad a una Educación Superior de Calidad (publicados en Gaceta Oficial en 2007). Estos Lineamientos exhortan a las autoridades de las universidades del país a crear un ambiente inclusivo por medio de la incorporación de la valoración y la cultura de la diversidad, la creación de programas para la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad, la construcción y rehabilitación de infraestructura e instalaciones que permitan la accesibilidad. Por lo tanto, muchas universidades del país han decidido crear un ambiente más inclusivo, que permita el desarrollo educativo de las personas con discapacidad. Una de esas universidades es la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), que se encuentra en un proceso de adaptación.

Este proceso comenzó con la construcción de rampas, puestos de estacionamiento preferenciales, recuperación de ascensores. En el 2009, se creó el Programa Institucional de Atención a las Personas con Discapacidad, que busca brindar apoyo no solo a los estudiantes con discapacidad que asisten a la UCAB, sino también a los empleados y profesores. Sin embargo, para lograr el desarrollo integral de las personas con discapacidad dentro del *campus* y la creación de una cultura de la diversidad, resulta muy importante

conocer cuáles son las actitudes de los miembros sin discapacidad, hacia las personas con discapacidad, que hacen vida en la UCAB.

Con esta información se pueden dar los primeros pasos para formar ese ambiente de inclusión de la diversidad, pues se pueden elaborar estrategias y campañas de sensibilización que generen cambios de actitudes por medio del conocimiento sobre el tema de discapacidad.

El presente trabajo es una investigación de mercado que busca determinar las actitudes de los ucabistas hacia las personas con discapacidad que estudian o trabajan en la Universidad. Para realizarlo se tomó como muestra a profesores, estudiantes y empleados de la UCAB Montalbán, que no poseen discapacidad.

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, las razones para la realización de esta investigación y los objetivos a cumplir. En el segundo capítulo se encuentra el marco conceptual en el que se definen y relacionan los términos más importantes que sustentan este trabajo. En el capítulo III se halla el marco referencial, que informa acerca de la Universidad Católica Andrés Bello y da detalles sobre el Programa Institucional de Atención a las Personas con Discapacidad.

El cuarto capítulo se refiere al marco metodológico; allí se describe la modalidad del Trabajo Especial de Grado, el tipo de diseño de la investigación, la población, la muestra y los instrumentos aplicados. El quinto capítulo está compuesto por la presentación de resultados de las encuestas aplicadas a estudiantes y profesores, y de las entrevistas realizadas a empleados y autoridades.

El sexto capítulo presenta la discusión de los resultados obtenidos, con relación a la teoría presentada en el capítulo II.

El séptimo y último capítulo está compuesto por las conclusiones de la investigación y las recomendaciones para la profundización en el tema de la discapacidad.

# I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción del problema

La Ley para las Personas con Discapacidad, promulgada en Gaceta Oficial el 5 de enero de 2007, establece en su Artículo 16:

Toda persona con discapacidad tiene derecho a asistir a una institución o centro educativo para obtener educación, formación o capacitación. No deben exponerse razones de discapacidad para impedir el ingreso a institutos de educación regular básica, media, diversificada, técnica o superior, formación preprofesional o en disciplinas o técnicas que capaciten para el trabajo (...)

Los Lineamientos sobre el Pleno Ejercicio del Derecho de las Personas con Discapacidad a una Educación Superior de Calidad, publicado en Gaceta Oficial el 23 de julio de 2007, establecen en el Artículo 1:

2- El diseño y construcción de infraestructuras, instalaciones y espacios educativos y la rehabilitación de los mismos, así como dotaciones a las instituciones de educación superior; que tendrán como criterios los principios del diseño universal, la accesibilidad al medio físico y tecnológico en cumplimiento de las normativas existentes en la materia. (...)

9- Instruir a las Coordinaciones de Modernización y Transformación de los Institutos y Colegios Universitarios, y exhortar a las autoridades supremas de cada Universidad Nacional (Oficiales, Experimentales y Privadas) a:

a) Incorporar la cultura y valoración de la diversidad, así como el objetivo de inclusión en su misión, visión y planes institucionales, recordando que ello compromete a todos sus procesos sustantivos, implementando mecanismos de concientización y de rescate de valores con relación a las personas con discapacidad y sobre el respeto hacia las diferencias, dirigiendo sus acciones hacia las comunidades universitarias y a la sociedad en general. (...)

c) Diseñar y desarrollar programas permanentes y compromisos específicos para la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad en la educación superior, a través de adecuaciones en los sistemas de ingreso; instalación de servicios de apoyo; eliminación de barreras arquitectónicas, comunicacionales y tecnológicas; creación de cargos de guías intérpretes e intérpretes de Lengua de Señas Venezolana. Así como, la concientización, capacitación y formación del personal docente, administrativo y obrero en el área de la discapacidad y la diversidad.

Con la intención de crear un ambiente más inclusivo, accesible y confortable, además de cumplir con la Ley establecida, la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), en su sede en Montalbán, se ha ido adaptando a las necesidades de las personas con discapacidad que trabajan y/o estudian dentro de la Universidad. Ha hecho cambios en su infraestructura (como la construcción de rampas y la creación de puestos de estacionamiento para personas con discapacidad). También, a partir del año 2009, inició el Programa Institucional de Atención a las Personas con Discapacidad.

La coordinadora de este Programa, la profesora Lourdes Montenegro, en comunicación personal (1 de noviembre de 2011), asegura que uno de los objetivos de esta iniciativa es lograr que la UCAB sea una de las universidades con mayor apertura y apoyo a las personas con discapacidad. Sin embargo, Montenegro aclara que el Programa aún se encuentra dando sus primeros pasos.

Por estas razones, antes de dar un paso más allá e implementar estrategias y campañas de sensibilización, es necesario poseer conocimientos sobre cómo son las actitudes de las personas sin discapacidad, dentro de la UCAB Montalbán, hacia las personas con discapacidad. De esta manera se podrá comprender y determinar el enfoque que deben tener los mensajes, y de qué forma se pueden efectuar dichas estrategias y campañas.

Esta investigación tiene su énfasis en los miembros de la comunidad ucabista que estudian y laboran en la sede de Montalbán, y que no poseen una discapacidad que dificulte su acceso o desarrollo dentro de la Universidad.

Como miembros de esta comunidad ucabista, se cuentan tanto a profesores, estudiantes y a autoridades, como a empleados directos de la Universidad que laboran dentro del *campus*.

Esta investigación se realizó entre el periodo de octubre 2011 a julio 2012, utilizando un modelo aleatorio, no experimental.

## *1.2 Objetivos de la investigación*

### *1.2.1 Objetivo general*

Investigar las actitudes de los miembros de la comunidad ucabista, en la sede de la UCAB Montalbán, acerca de las personas con discapacidad que hacen vida en la universidad.

### *1.2.2 Objetivos específicos*

- Analizar los componentes cognoscitivos de las actitudes presentes en los estudiantes y en el personal que labora dentro de la UCAB frente a una persona con discapacidad.
- Analizar los componentes afectivos de las actitudes presentes en los estudiantes y en el personal que labora dentro de la UCAB frente a una persona con discapacidad.
- Analizar los componentes conductuales de las actitudes presentes en los estudiantes y en el personal que labora dentro de la UCAB frente a una persona con discapacidad.
- Determinar los tipos de interacción que se desarrollan entre las personas con discapacidad y los diferentes miembros de la comunidad ucabista.

### 1.3 Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las actitudes de los estudiantes y del personal de la UCAB Montalbán frente a una persona con discapacidad?
- ¿Cómo influyen los componentes cognoscitivos en las actitudes presentes en los estudiantes y en el personal que labora dentro de la UCAB frente a una persona con discapacidad?
- ¿Cómo influyen los componentes afectivos en las actitudes presentes en los estudiantes y en el personal que labora dentro de la UCAB frente a una persona con discapacidad?
- ¿Cómo influyen los componentes conductuales en las actitudes presentes en los estudiantes y en el personal que labora dentro de la UCAB frente a una persona con discapacidad?
- ¿Qué tipos de interacción se desarrollan entre las personas con discapacidad y los diferentes miembros de la comunidad ucabista de Montalbán?

### 1.4 Justificación

La importancia de esta investigación radica en que sus resultados pueden ayudar a la realización de futuras estrategias y campañas de información y sensibilización dirigidas a las personas sin discapacidad, dentro de la UCAB Montalbán, acerca del tema de la discapacidad. Esto contribuiría a mejorar el desenvolvimiento y desarrollo de las personas con discapacidad dentro de la Universidad.

El nivel de trascendencia de esta investigación es alto, ya que no se ha realizado, dentro de la UCAB Montalbán, una investigación de mercado para determinar las actitudes de la comunidad ucabista sin discapacidad sobre las personas con discapacidad.

La realización de este proyecto beneficia a la Universidad Católica Andrés Bello, ya que le brinda un apoyo para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad que asisten todos los días a sus instalaciones.

### *1.5 Delimitación de la investigación*

Osuna (2005), en su libro Normas para la elaboración, presentación y evaluación de los trabajos especiales de grado, explica que la delimitación se refiere “al espacio, a la población y al tiempo; pues es justamente de esta situación de la que surge la interrogante o las interrogantes de la investigación” (p. 33).

Por su parte, la profesora Dilcia Balliache en su trabajo El problema y su delimitación, publicado en [dspace.universia.net](http://dspace.universia.net), explica que “la delimitación del problema conduce a plantear, de una manera clara y precisa, los aspectos del tema que se abordarán en la investigación, es decir, analizarlo para circunscribir la situación problemática, a una más específica”. (p. 7).

Esta investigación es un estudio de mercado para determinar las percepciones de la comunidad ucabista sin discapacidad (alumnos, profesores y los empleados directos de la Universidad que laboran dentro del *campus*) de la sede de Montalbán, sobre las personas con discapacidad que asisten a la Universidad Católica Andrés Bello en el período octubre 2011 - julio 2012.

## II. MARCO CONCEPTUAL

### 2.1 Investigación de mercado

Para D'Astous, Sanabria y Pierre (2003) en su libro Investigación de mercados, la investigación de mercado es el “conjunto de las actividades que buscan definir, recoger y analizar de manera sistemática la información que permite alimentar el proceso de decisión en marketing, con el fin de volverlo más eficaz” (p.7). Por otra parte, Stevens en su libro The marketing research guide (2006) dice que “la investigación de mercados se refiere a procedimientos y técnicas involucradas en el diseño, recolección de datos, análisis y presentación de información usada para la toma de decisiones en el marketing” (traducción propia).

Muñiz en su artículo Investigación de mercados (s.f), publicado en [www.marketing-xxi.com](http://www.marketing-xxi.com), añade que “se trata, en definitiva, de una potente herramienta, que debe permitir a la empresa obtener la información necesaria para establecer las diferentes políticas, objetivos, planes y estrategias más adecuadas a sus intereses” (para.2)

Aaker y Day en su libro Investigación de mercados (1989) explican las características que debe tener una investigación de mercados exitosa:

- Investigación relevante: la relevancia viene dada por el apoyo de las actividades de planeación estratégica y táctica, o sea, anticipando los diferentes tipos de información que se requerirán.
- Investigación oportuna:” las decisiones de investigación están restringidas por el curso de los eventos”. Se realiza un sistema de planeación para programar la investigación de mercados para que esta se realice a tiempo para tomar las decisiones. También existen muchas situaciones en las que la oportunidad de las decisiones depende de cuáles sean los resultados de la investigación.
- Investigación eficiente: hay dos sentidos en los que la investigación de mercados debe ser eficiente. Uno pregunta ¿cuál es la calidad máxima de información que el investigador puede proporcionar con un gasto

mínimo de tiempo y dinero?, el otro pregunta ¿es el estudio de investigación apropiado para el contexto de la decisión?

El estudio debe ser costoso y elaborado sólo si la decisión es importante y la información de investigación es útil y oportuna. Algunas veces, la conclusión es que la investigación no es justificable, aunque claramente puede contribuir a la decisión. En tal caso, los costos de un estudio mínimamente aceptable exceden a los beneficios previsibles de un incremento en las utilidades y en los ingresos, un mejoramiento en la satisfacción del cliente u otros criterios de ejecución. (p. 14)

- Investigación exacta: es inevitable que surjan sesgos, a pesar de que se realice un cuidadoso diseño de la investigación. Estos provienen de la interpretación o redacción de las preguntas, del plan de muestreo y de otros elementos del diseño de la investigación. “Una forma de reducir el sesgo consiste en usar más de un enfoque para tratar un problema de investigación. Si varios enfoques con diferentes tipos de sesgos producen conclusiones similares, la exactitud se verá aumentada.” (p.14).

El artículo Las siete características de una buena investigación de mercados (2010), publicado en [cocktailmarketing.com.mx](http://cocktailmarketing.com.mx), reitera que se deben usar múltiples métodos, ya que permiten obtener un grado de confianza mucho mayor. Además, aclara que los costos de la investigación son fáciles de cuantificar, pero su valor es mucho más difícil de determinar porque depende de la validez y confiabilidad de los datos.

### *2.1.1 Métodos de investigación de mercado*

Trespalacios, Vázquez y Bello (2005) en su libro Investigación de mercados. Métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones en marketing, establecen que existen dos métodos de investigación de mercado, el cualitativo y el cuantitativo.

### 2.1.1.1 Investigación cualitativa

Para McDaniel y Gate (2005), en su libro Investigación de mercados, la investigación cualitativa que aquella “cuyos descubrimientos no están sujetos a una cuantificación o a un análisis cuantitativo” (p. 108)

Trespalacios, Vázquez y Bello (2005) añaden que la técnica cualitativa no es representativa de la población; se orienta a conocer opiniones, percepciones, hábitos, actitudes, etc.

Existe una amplia variedad de técnicas utilizadas para la investigación cualitativa; en este trabajo solo se detallarán algunas:

- Observación:

(...) es una técnica que permite obtener información mediante el registro de las características o comportamientos de un grupo de individuos sin establecer un proceso de comunicación y, por tanto, sin la necesidad de colaboración por parte del grupo analizado. En general, se puede afirmar que permite obtener información cuantitativa o cualitativa en función de su planteamiento metodológico. (Trespalacios, Vázquez y Bello; 2005; p. 89)

- Entrevista personal en profundidad: Trespalacios, Vázquez y Bello (2005) plantean que esta técnica es

(...) una interacción dinámica de comunicación entre dos personas, entrevistador y entrevistado, bajo control del primero. el entrevistador interactúa con un individuo y lo alienta para que exprese con entera libertad sus ideas sobre el producto o tema de estudio.(...) el entrevistador debe mantener cierto equilibrio entre profundizar en busca de una respuesta más completa y adoptar una posición demasiado activa, exponiéndose a influir en las contestaciones. (p.77)

- *Focus groups*: La realización de *focus groups* es un método de investigación cualitativo muy usado en investigaciones de mercado. Trespalacios, Vázquez y Bello (2005) explican que el *focus group*

(...) es un proceso formalizado de reunir un grupo pequeño de personas para una discusión libre y espontánea sobre un tema de interés. Los grupos focales constan de ocho a quince participantes moderados por uno o varios investigadores profesionales en una discusión no estructurada que dura entre una y dos horas (p. 60)

Según el artículo *Focus group*, publicado en la página web [www.crecenegocios.com](http://www.crecenegocios.com), esta técnica es una forma de recolectar información que se basa en reunir a grupos de personas (entre 6 y 12) para charlar con ellas, entrevistarlas y discutir sus percepciones y actitudes hacia un producto, servicio, conceptos, ideas, publicidad, el entorno, etc. Un moderador se encarga de dirigir la discusión y preguntar.

### 2.1.1.2 Investigación cuantitativa

McDaniel y Gate establecen que la investigación cuantitativa es la que “utiliza el análisis matemático” (p. 108). Barragán, en su libro *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación* (2003), añade que esta investigación “opera fundamentalmente con cantidades y (...) su propósito final es establecer semejanzas y diferencias en términos de proporciones” (p. 118).

Trespalacios, Vázquez y Bello (2005) especifican que los métodos cuantitativos de investigación de mercados

(...) se utilizan para generar información relacionada con el marketing mediante técnicas más estructuradas que las que se utilizan en la investigación cualitativa. Los datos admiten algún tipo de medida y su análisis se realiza mediante procedimientos estadísticos, normalmente a partir de una muestra extraída de la población objetivo, pudiéndose extrapolar los resultados a todo el

conjunto de personas o empresas que constituyen la población base del estudio. (p. 96)

Los métodos de investigación cuantitativa que Trespalacios, Vázquez y Bello resaltan en su libro son la encuesta y los paneles de información.

- Encuesta: de acuerdo con [www.crecenegocios.com](http://www.crecenegocios.com), en su sección Concepto de encuesta, y [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net) en su artículo Encuestas: un panorama general, una encuesta es un método de investigación de mercados que consiste en una interrogación verbal o escrita que se realiza a las personas para obtener información determinada, mediante el uso de cuestionarios diseñados previamente. Como es prácticamente imposible encuestar a todos los integrantes de la población, o del universo, se realiza una muestra, es decir, se selecciona un número representativo de personas de la población a estudiar.

La página web [www.crecenegocios.com](http://www.crecenegocios.com), aclara, en su sección Concepto de encuesta, que:

Las encuestas se les realizan a grupos de personas con características similares de las cuales se desea obtener información, por ejemplo, se realizan encuestas al público objetivo, a los clientes de la empresa, al personal de la empresa, etc.; dicho grupo de personas se les conoce como población o universo. (Concepto de encuesta, para.4)

La encuesta puede ser estructurada (lista de preguntas que se le formulan a toda la muestra) o no estructurada (permite que el encuestador modifique las preguntas de acuerdo con las respuestas que vaya dando el encuestado).

- Paneles de información:  
(...) consiste en entrevistar periódicamente a una muestra representativa de la población con la finalidad de obtener, además de las características de los encuestados, información sobre su comportamiento en momentos de tiempo sucesivos.

De esta manera se puede conseguir un conocimiento sobre la evolución temporal de las decisiones del consumidor y, por tanto, facilitar una perspectiva dinámica de los fenómenos de mercado, frente a la visión estática de una encuesta. (Trespalacios, Vázquez y Bello; 2005; p. 114)

### *2.1.2 Importancia y ventajas de la investigación de mercados*

McDaniel y Gates (2005) indican que la importancia de la investigación de mercados radica en el desempeño de tres papeles o funciones fundamentales: “La función descriptiva incluye la recopilación y presentación de declaraciones de hechos (...). El segundo papel de la investigación es la función diagnóstica, mediante la cual se explican los datos y/o acciones (...).” (p. 6)

Por último, resaltan la función predictiva, “que es la especificación de cómo utilizar la investigación descriptiva y diagnóstica para predecir los resultados de una decisión planeada de marketing.” (p.6)

El artículo Investigación de mercados: objetivos, limitaciones, disponible en [www.mitecnologico.com](http://www.mitecnologico.com), explica que el objetivo de toda investigación de mercados es “obtener datos importantes sobre nuestro mercado y la competencia, los cuales servirán de guía para la toma de decisiones.” (Investigación de mercados: objetivos, limitaciones, para. 4). Este artículo también señala las ventajas de la investigación de mercados:

- La información que se obtiene a través de una investigación de mercado suele ser confiable, y es usada para tomar decisiones.
- Si la investigación realizada es buena, sus resultados servirán para diseñar estrategias y campañas efectivas.
- Es una guía para la comunicación con los clientes actuales y potenciales.
- Ayuda a identificar las oportunidades que se pueden aprovechar en el mercado.
- Ayuda a la identificación de problemas que podrían presentarse en el futuro.

- Minimiza los riesgos.
- Se puede determinar si se han logrado las metas y objetivos planteados al inicio de un negocio.

## 2.2 *Discapacidad*

Existen diferentes definiciones para la palabra discapacidad; estas se organizan dependiendo de la profundidad o aspecto de estas que se esté tratando.

Legalmente, en Venezuela, la discapacidad es un concepto estipulado en el Art. 5 de la Ley de Personas con Discapacidad (2007) promulgado por la Asamblea Nacional. Y se define como:

La condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, que evidencia una disminución o supresión temporal o permanente, de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales que puede manifestarse en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse sin apoyo, ver u oír, comunicarse con otros, o integrarse a las actividades de educación o trabajo, en la familia con la comunidad, que limitan el ejercicio de derechos, la participación social y el disfrute de una buena calidad de vida, o impiden la participación activa de las personas en las actividades de la vida familiar y social, sin que ello implique necesariamente incapacidad o inhabilidad para insertarse socialmente.

Esta definición es bastante detallada, plantea qué es la discapacidad, la duración de la misma, cómo se clasifican y qué consecuencias o limitaciones pueden generar en la vida diaria de las personas que la sufren. En comparación, encontramos definiciones que, al no tener un carácter legal, son más sencillas y mucho menos detalladas que la anterior.

Según el artículo Discapacidad y Salud, publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su sitio web, esta organización, en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), dice

que “se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad (por ejemplo, parálisis cerebral, síndrome de Down y depresión) y factores personales y ambientales (por ejemplo, actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles y un apoyo social limitado).”(parra.1)

A su vez, Chavala en su libro *Definition of serious and complex medical conditions* (1999) utiliza la definición desarrollada por The American for Disabilities Act que lo define como “una persona sufre de una discapacidad cuando posee algún impedimento sustancial que le limite en la realización de una o más actividad importante de su vida”. (Traducción propia p.66).

### *2.2.1 Personas con Discapacidad*

En Venezuela, el Artículo 6 de la Ley Para Personas con Discapacidad (2007) define a las personas con discapacidad como:

Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás.

El término “persona con discapacidad” no ha sido adoptado universalmente, ya que en muchos países se sigue llamando a estas personas “discapacitados”. La Real Academia Española (2010) define discapacitado como “dicho de una persona: Que tiene impedida o entorpecida alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, por alteración de sus funciones intelectuales o físicas”.

Aramayo en su libro *Universidad y diversidad* (2005) dice:

Es aconsejable no hablar de discapacidad ni de discapacitados, sino de personas con discapacidad. No tiene sentido manejar un

concepto abstracto, descarnado, un término vago, muy amplio, deshumanizado, mucho menos quedarse en adjetivos y epítetos que, día a día, adquieren un marcado sentido peyorativo. Tampoco se debe perpetuar una cultura discapacitante llena de adjetivos descalificativos como minusválido, impedido, retardado, discapacitado o mongólico. Referirse a personas es reivindicar la dignidad humana. (p. 5)

### *2.2.2 Clasificación de la Discapacidad*

En Venezuela, la Ley para Personas con Discapacidad (2007) en su artículo 6 sostiene que:

“Se reconocen como personas con discapacidad: Las sordas, las ciegas, las sordociegas, las que tienen disfunciones visuales, auditivas, intelectuales, motoras de cualquier tipo, alteraciones de la integración y la capacidad cognoscitiva, las de baja talla, las autistas y con cualesquiera combinaciones de algunas de las disfunciones o ausencias mencionadas, y quienes padezcan alguna enfermedad o trastorno discapacitante; científica, técnica y profesionalmente calificadas, de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud.”

Una clasificación más detallada y específica es la desarrollada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática de México (publicada en su página web [www.inegi.gob.mx](http://www.inegi.gob.mx)). En esta se establecen cinco grandes grupos con sus respectivos subgrupos, haciendo referencia a todas las patologías que lo conforman. En la materia de este trabajo solo se utilizarán los cuatro primeros grupos ya que el quinto constituye una medida de control en cuanto a las respuestas específicas del estudio que se realizó. La clasificación, a grandes rasgos, se organiza en:

- Grupo 1. Discapacidades sensoriales y de comunicación: Comprende las discapacidades para ver, oír y hablar.

- Discapacidad para ver: se refiere a la pérdida total de la visión, a la debilidad visual, y otras patologías que no pueden ser superadas con el uso de lentes, exceptuando el daltonismo, y pueden verse afectados uno o ambos ojos.
  - Discapacidad para oír: comprende la pérdida severa o total en uno o ambos oídos.
  - Discapacidad para hablar: se refiere solamente a la pérdida total del habla.
  - Discapacidad de la comunicación y comprensión del lenguaje: se refiere a la incapacidad de generar, emitir y comprender mensajes del habla.
- Grupo 2. Discapacidades motrices: personas con discapacidad al moverse, manipular objetos y coordinación de sus movimientos para realizar actividades cotidianas.
- Discapacidad de las extremidades inferiores, tronco, cuello y cabeza: incluye personas que no poseen capacidad para mover sus piernas, o tienen restricciones en este movimiento, lo que provoca que no se puedan desplazar autónomamente por lo que necesitan otros instrumentos como sillas de ruedas, andaderas, bastón o una prótesis artificial. También incluye a las personas que con falta total o parcial de sus piernas.
  - Discapacidad en las extremidades superiores: comprende las personas que presentan limitaciones para utilizar sus brazos bien sea por la pérdida total o parcial de estos, o aquellas que han perdido capacidad de movimiento para desarrollar tareas de la vida cotidiana.
- Grupo 3. Discapacidades mentales: incluye las personas con dificultades para aprender y comportarse en situaciones cotidianas o en relación con otras personas.
- Discapacidad intelectual: comprende las discapacidades que se manifiestan como retraso o deficiencia mental y pérdida de la memoria

- Discapacidades Conductuales y otras mentales: se refiere a las dificultades que se pueden manifestar en el comportamiento o conducta tanto en la vida diaria como en la relación con otras personas.
- Grupo 4. Discapacidades múltiples: tiene como finalidad agrupar a las personas que presentan más de una discapacidad, así como aquellas que presenten una discapacidad no especificada anteriormente.
  - Discapacidad múltiple: incluye a las personas que manifiestan más de una de las discapacidades antes explicadas.
  - Otro tipo de discapacidad: incluye malformaciones en cualquier parte del cuerpo siempre que esto no signifique una limitación o falta de movimiento.

### *2.3 Percepción*

La percepción es una habilidad que es general para todos los seres humanos, es de gran importancia para las personas ya que les sirve para obtener la información que necesitan sobre su entorno y les es necesaria para su supervivencia, así lo explica Bruce Goldstein en su libro *Sensación y percepción* (2006).

Según Robbins en el libro *Understanding Psychology* (2003), la percepción “es el proceso por el cual nuestro cerebro le da significado a los estímulos registrados por nuestros sentidos” (traducción propia, p. 45). A su vez, en su libro *Introducción a la psicología social. Manual para los estudios de turismo* (2004), Cristina Petit resume el concepto de percepción como “el mecanismo psíquico regulador esencial de la actividad adaptativa del sujeto a su entorno y a su contexto”. (p. 79).

#### *2.3.1 Proceso de la percepción*

En cuanto al proceso de percepción, existen varias propuestas con respecto a los aspectos que lo conforman.

Varios autores como: Julia Wood en su libro *Interpersonal Communication: everyday encounters* (2010); Schiffman y Kanuk en *Comportamiento del consumidor* (2005) y S.Steinberg en el libro *Introduction to Communication* (2006), concuerdan en que el proceso de percepción humana esta compuesto por tres etapas: selección, organización e interpretación.

- La selección, según Steinberg (2006), significa escoger información entre la gran cantidad de estímulos a los que estamos expuestos todo el tiempo. Schiffman y Kanuk (2005) explican que “los seres humanos reciben (o perciben) sólo una pequeña fracción de los estímulos a los que están expuestos” (p. 168). Steinberg (2006) explica que “de la variedad de información que nuestros sentidos recogen, nuestro cerebro selecciona aquella que le es relevante en cada situación” (traducción propia p.35)

Esta selección de información se ve afectada por varios factores. Según Steinberg (2006) estos factores son dos: la exposición selectiva, la cual explica como el nivel de apertura que tenemos frente a ciertos estímulos y experiencias; el autor dice que “entre los estímulos que compiten por nuestra atención, solemos seleccionar aquellos que reafirman nuestro marco de referencia- actitudes, valores y creencias- y tendemos a ignorar los que son incongruentes con estas” (p.36). El segundo factor es la atención selectiva que describe “como vemos lo que queremos ver, y escuchamos lo que queremos escuchar” (p.36). Quiere decir que la atención está influenciada por los intereses y necesidades.

Otra visión, en cuanto a los factores que influyen en la selectividad de estímulos, es la que presenta Wood (2010), quien explica que existen cuatro factores: el primero es las características del fenómeno; la autora opina que los fenómenos que generan los estímulos tienen características que hacen que resalten más o menos que otros, ya sea porque son más grandes, intensos o extraños. Ella dice que “somos más propensos a escuchar una voz fuerte a una débil, y a notar una camisa con un color más brillante antes que una más monótona” (p. 69). Otro factor viene dado por la capacidad de enfocar la atención a un estímulo deseado, explica que podemos enfocar la atención a diferentes

fenómenos dependiendo de la situación en la que estemos. El tercer factor es el individuo. Al igual que Steinberg (2006), Wood (2010) opina que las necesidades y preferencias influyen en este proceso. Por último se encuentra la cultura, Wood (2010) explica que en ciertas culturas como la coreana se le da mucha más importancia a la edad, y el rol que esta juega en las interacciones, que en sociedades occidentales. De igual forma la competitividad se percibe de forma muy diferente en Estados Unidos que en Japón.

- Organización: Steinberg (2006) explica que “una vez seleccionada la información relevante, ordenamos esa información utilizando patrones de acuerdo a nuestro marco de referencia (p. 36). Schiffman y Kanuk, señalan que “las características percibidas en los estímulos más sencillos son visualizadas por el individuo como una función de la totalidad a la cual pertenecen dichos estímulos. Este método de organización perceptual simplifica considerablemente la vida de un sujeto” (p.173).

Esta parte del proceso también se encuentra influida por distintos factores, Steinberg (2006) sostiene que estos son “(...) nuestras expectativas y nuestro deseo de formar una imagen completa” (p.36). Schiffman y Kanuk (2005) a su vez apoyan a Steinberg (2006) y se basan en la teoría de la *Gestalt* para explicar que “las personas suelen agregar o quitar algunos estímulos del conjunto al cual se encuentran expuestos, de acuerdo con sus expectativas y motivos, aplicando los principios generalizados de organización basados en la teoría de la *Gestalt*” (p.176)

- Interpretación: Steinberg (2006) la define como “el proceso con el que se explica y evalúa la información que ha sido seleccionada y evaluada” (p.37). Explica que, una vez seleccionada y organizada la información, se le debe dar significado dependiendo del marco referencial del individuo. Schiffman y Kanuk (2005), opinan que “La interpretación de los estímulos también es única e individual, porque se basa en lo que los individuos esperan ver, en las explicaciones razonables que logran

visualizar y en sus motivos e intereses en el momento de la percepción” (p. 176).

### *2.3.2. Percepción social*

Tomás Ibañez en su libro *Introducción a la psicología social* (2004) habla acerca del aspecto social de la percepción, y dice que es imposible estudiarla a fondo sin tener en cuenta esta dimensión. También explica que, al igual que la memoria, estas son fenómenos colectivos, y dice que “las emociones las utilizamos en contextos sociales que les den sentido y las regulen”. (p. 288).

Él dice que la percepción social “hace referencia sobre todo a la percepción de personas, pero también se extiende a la percepción de cualquier objeto o relación que tenga un significado social” (p.288). A su vez, Hellriegel y Slocum, en su libro *Comportamiento organizacional* (2009), la definen como “el proceso mediante el cual un individuo atribuye características o rasgos a otras personas” (p.75).

Por otra parte hay opiniones que dicen que la percepción social “es el proceso por el que la gente comprende y categoriza el comportamiento de los demás” (p.545), como lo explica Gerrig y Zimbardo en su libro *Psicología y vida* (2005).

David Kenny en su libro *Interpersonal Perception* (1994), explica que “Las creencias que unas personas tengan sobre otras, causan importantes consecuencias en su vida diaria” (Traducción propia. p.1). También aclara “Técnicamente, muchas de las creencias que la persona tenga sobre otros no se consideran percepciones, sino más bien inferencias o resultados de la comunicación con otros” (traducción propia, p.1)

Este mismo autor también plantea que existen cuatro diferencias fundamentales entre la percepción social y la percepción de objetos.

- La primera diferencia es su reciprocidad, cuando se percibe un objeto este proceso es unidireccional, ya que este no percibe a la persona. En cambio, cuando se trata de la percepción social ambos sujetos realizan el proceso de percepción mutuamente.
- En segundo lugar, explica que la persona está consciente de que el otro sujeto también la está percibiendo, lo que hace que se pregunte

constantemente lo que esa persona piensa de ella. A las personas suele importarles mucho cómo son percibidas por otros sujetos, e incluso pueden llegar a adaptar sus comportamientos de acuerdo a la forma en que quieren que otras personas las vean.

- La autopercepción también juega un papel importante en la percepción social. La forma en la que una persona cree que las demás la ven, está muy ligada a la idea que esa persona tenga de sí misma.
- Finalmente, las personas son más variables y cambiantes que los objetos físicos. Las personas pueden cambiar sus comportamientos dependiendo del contexto más fácilmente, mientras que las características de los objetos son mucho más estables.

### *2.3.3. Distorsión de la percepción*

El Dr. Eduardo Soto en su libro *Comportamiento Organizacional. Impacto de las emociones* (2001) explica que “Las percepciones verdaderamente objetivas son muy raras; por el contrario, la mayoría de las percepciones son subjetivas y, en consecuencia adolecen de inexactitudes o distorsiones” (p.55)

Existen varias propuestas acerca de cuáles se consideran que son estas distorsiones. Según Steinberg (2006) estas son: el estado emocional, la percepción selectiva, el efecto halo y los estereotipos. A su vez Soto (2001) concuerda con las últimas tres propuestas por Steinberg (2006) y además agrega la proyección y el efecto contraste. Por otra parte Schiffman y Kanuk (2005) opinan que además de los estereotipos y el efecto halo, también debe considerarse la apariencia física, la primera impresión y las conclusiones apresuradas. A continuación se explican cada una de ellas.

- Estereotipos: Soto (2001) los define como el “juicio formulado con respecto a alguien, según el criterio de la percepción propia del grupo al cual esa persona pertenece”. (p.56). Schiffman y Kanuk (2005) ahondan un poco más en el tema y explican que “Esos estereotipos funcionan como expectativas acerca de cómo deberían ser situaciones, personas o eventos específicos, y son factores determinantes respecto de la forma en que se percibirán los estímulos.” (p.177). A su vez Steinberg (2006)

habla acerca de las consecuencias y dice que aunque esta es una forma sencilla de clasificar a las personas de acuerdo a ciertas categorías, también es bastante limitativo y puede hacer que se generen conclusiones que, no solo pueden ser falsas, sino que además tengan consecuencias negativas en las relaciones sociales.

- Efecto halo: los tres autores, nombrados anteriormente, concuerdan en que este efecto se trata de la formación de una impresión general acerca de una persona o estímulos basándose solamente en una característica o dimensión que esta demuestre. Steinberg (2006) también explica que "el efecto halo puede ser ventajoso o no, para una persona, dependiendo de si la percepción es favorable o desfavorable" (traducción propia. p.42).
- Percepción selectiva: Soto (2001) dice que "La gente interpreta selectivamente lo que ve a partir de sus intereses, antecedentes, experiencias y actitudes" (p.56). A su vez Steinberg (2006) explica con más detalles que la gente tiende a pensar bien de las personas que le agradan y que, en este caso, perciben solamente las cosas buenas de su personalidad. En cambio, explica, suelen pasar por alto las características negativas de su personalidad, aun y cuando estas son aparentes para otras personas.
- Estado emocional: Steinberg (2006) señala que "las emociones que las personas presentan en un momento en particular, afectan la naturaleza de las percepciones. Las primeras impresiones son vulnerables a las fluctuaciones del humor" (traducción propia. p. 41). Aclara que las percepciones que se forma una persona tienden a ser más negativas si esta persona está deprimida o irritable, que si, en cambio, esta teniendo un buen día.
- Proyección: Soto (2001) la define como "atribución de las características propias a otra persona" (p.56)
- Efecto contraste: Soto (2001) explica que este efecto se da cuando se evalúan las características de una persona con las de otra y se les clasifica en cuanto a las mismas

- Apariencia física: Schiffman y Kanuk (2005) dicen que “el individuo suele atribuir las cualidades que asocia con algunas personas a otros individuos que muestren ciertas semejanzas con estas, ya sea que reconozcan conscientemente o no la similitud” (p.176) (ejemplo publicidad)
- Primera impresión: según Schiffman y Kanuk (2005) la primera impresión que se crean los individuos es duradera y difícilmente modificable. Esta primera impresión se crea sin saber todavía cuales estímulos son pertinentes o adecuados al momento de predecir la conducta que desarrollará en un futuro
- Conclusiones apresuradas: de acuerdo con lo explicado por Schiffman y Kanuk (2005), esta distorsión se basa simplemente en que las personas suelen hacerse conclusiones apresuradas sin haber analizado toda la evidencia que les es pertinente.

## *2.4 Actitud*

En la actualidad existe una gran cantidad de definiciones de actitud, que varían en naturaleza y foco. Azjen en su libro *Attitudes, personality and behavior* (2005) define actitud como “una disposición de respuesta favorable o desfavorable a algún objeto, persona, institución o evento” (traducción propia, p. 3).

Por otro lado Hogg y Vaughan en su libro *Psicología social* (2010). Explican que la actitud es la “organización de creencias, opiniones, sentimientos y tendencias conductuales, relativamente duradera, hacia objetos, grupos, eventos o símbolos socialmente significativos”. (p. 148).

Morales, en su libro *Medición de actitudes en psicología y educación* (2006), habla de que actitud es “una predisposición aprendida, no innata, y estable aunque puede cambiar, a reaccionar de una manera valorativa, favorable o desfavorable ante un objeto (individuos, grupos, situaciones, etc.)” (p.24).

Solomon, en su libro *Comportamiento del consumidor* (2008), agrega que la actitud es “una evaluación general perdurable de la gente (incluyéndose a sí

mismo), los objetos, los anuncios u otros temas. Cualquier cosa hacia la que uno tenga una actitud es el objeto de la actitud” (p.234).

Por último Summers, en su libro *Medición de actitudes*, (1986) resume que las actitudes se pueden describir como favorables o desfavorables; pues son estados inferidos del organismo que se adquieren de forma similar a como lo hacen otras actividades internas aprendidas.

#### *2.4.1 Componentes de la actitud*

A lo largo de la historia se han desarrollado diferentes modelos en cuanto a los componentes que conforman la actitud. Según Hogg y Vaughan (2010) estos son tres: el primero se basa únicamente en lo afectivo y afirma que una actitud se define en cuanto al sentimiento favorable o desfavorable que la persona tenga acerca del objeto de su actitud. El segundo modelo “consiste en una preparación mental para actuar y que guía respuestas (juicios) de evaluación” (p. 149). Finalmente, el último modelo es el de los tres componentes.

Tanto Morales como Solomon coinciden en que estos tres componentes son: afectivo, cognitivo y conductual.

Matus, en su *Manual de Psicología Social* (1993), explica que:

Componente Cognoscitivo: se refiere a las percepciones del individuo, a las creencias, estereotipos y valores, es decir, debe existir una representación cognoscitiva estructurada sobre un objeto o hecho determinado.

Componente Afectivo: se refiere a los sentimientos y emociones de la persona con respecto al objeto, es decir, al modo en que valore los objetos que están incluidos en una categoría concreta.

Componente Conductual: se refiere al comportamiento o predisposición a actuar de acuerdo a la idea y sentimiento que se tiene del objeto actitudinal. (p. 23, 24)

Solomon (2008) y Morales (2006) reiteran que el componente afectivo se refiere a lo que la persona siente por un objeto de su actitud. El cognitivo se refiere a la información y creencias que posee una persona sobre dicho objeto; mientras que el conductual implica la tendencia a la acción y las intenciones de

un individuo para hacer algo que se relacione con el objeto de su actitud (aunque una intención no siempre resulta en una conducta real).

#### *2.4.2 Consistencia cognoscitiva*

Solomon (2008) comenta que las personas dan alto valor a la armonía entre sus pensamientos, sentimientos y conductas; es decir a la armonía entre los tres componentes de la actitud. Aclara que buscan mantener la uniformidad entre esos tres elementos, y que, si es necesario, las personas pueden hacer cambios en sus pensamientos, sentimientos y/o conductas para hacerlas consistentes con sus demás experiencias.

Hogg y Vaughan (2010) coinciden con Solomon (2008) al explicar que “dos pensamientos son inconsistentes o incoherentes si uno parece contradecir al otro, y un estado mental de este tipo es molesto. Esta falta de armonía se conoce como disonancia.” (p. 151). También comentan que “la gente está motivada para cambiar una o más creencias u opiniones contradictorias, de manera que el conjunto en su totalidad está en armonía. El resultado es la recuperación de la coherencia.”

#### *2.4.3 Actitudes y conducta*

A pesar de que, como plantea Solomon, las personas valoran la armonía entre sus sentimientos, pensamientos y conductas, Zimbardo y Ebbesen, en su libro *Influencia sobre las actitudes y modificación de conducta* (1982), aclaran que “(...) no hay una relación uno a uno entre la conducta y las actitudes. Hay un nexo, pero es débil”. (p. 47). Worchel *et al* en el libro *Psicología social* (2002), comentan que las actitudes y conductas tienen una relación estrecha en ciertas circunstancias pero no en otras. Para explicarse mejor, los autores proporcionan el siguiente ejemplo:

(...) nuestra actitud hacia la conservación de la energía augurará el grado general al que exhibimos conductas de conservación en diversas situaciones y a lo largo del tiempo. Sin embargo, nuestra actitud no pronosticará (al menos, no tan bien) conductas específicas de conservación, por ejemplo si reciclaremos el periódico la próxima semana (...). La razón es que todas estas conductas las

determinan en parte factores no relacionados con las actitudes de conservación, por ejemplo, si hay un centro de reciclaje donde vivimos (...). Algunas veces también los sucesos inesperados interfieren con las conductas específicas (por ejemplo, quizá se enferme y no separe los materiales para reciclado) (...). Por tanto, las actitudes generales augurarán el carácter favorable de toda una clase o serie de actividades aun si no pronostican actos aislados. (p. 144)

Para estos autores, las actitudes generales son simplemente actitudes hacia los objetos, temas, personas; mientras que una actitud específica es una postura "hacia una conducta particular, como beber café (...)." (p. 144). Las conductas se especifican en cuatro dimensiones o componentes: "acción (lo que es la conducta: beber), el objeto (al que se dirige la acción: café), contexto (el lugar donde la acción ocurre) y el tiempo (cuándo ocurre la acción)" (p. 147). Como se explicó anteriormente, Worchel *et al* (2002) comentan que las actitudes y la conducta tienen relación estrecha dependiendo de las circunstancias, por lo tanto se preguntan

¿Qué actitudes predicen mejor las conductas? (...) las actitudes basadas en la experiencia directa con el objeto. Cuando se ha tenido una experiencia conductual personal con un objeto, las actitudes predicen las acciones mejor que cuando las evaluaciones se basan en información indirecta (p. 150)

En cuanto a por qué la experiencia directa produce actitudes que predicen mejor la conducta, los autores explican que se debe a que la accesibilidad de la actitud (la facilidad con la que se recuerda una actitud) es el factor crucial. "Las actitudes muy accesibles se activan de manera automática cuando se encuentra el objeto" (p. 150). Añaden que "los efectos de las actitudes en las percepciones dependen de la accesibilidad: las actitudes accesibles sesgan más las interpretaciones que las inaccesibles" (p. 150)

Por último, Worchel *et al* resaltan la importancia de la personalidad en la congruencia entre actitud y conducta. Para ello, consideran un último factor denominado autosupervisión.

(...) la autosupervisión se refiere al grado en el que confiamos en las señales internas de la conducta o bien en las externas. Las elecciones conductuales de los que tienen una autosupervisión escasa están basadas en estados internos relevantes, como las actitudes, los valores y las creencias. Así, estos individuos manifestarán una congruencia sustancial entre actitudes y conductas. Por su parte, quienes exhiben un grado alto de autosupervisión utilizan señales externas, como las normas y las conductas de los demás, para orientar su elección de comportamiento. Por eso, los sujetos con niveles elevados de autosupervisión no muestran mucha congruencia entre actitudes y conductas (p. 150-151)

#### *2.4.4 Niveles de compromiso hacia una actitud*

Como se mostró anteriormente, Morales explica que las actitudes pueden cambiar. Por su parte, Solomon (2008) dice que las personas “muestran un compromiso variable hacia una actitud; la magnitud del compromiso se relaciona con su nivel de involucramiento con el objeto de la actitud” (p. 242).

Para Solomon (2008) existen tres niveles de compromiso hacia una actitud:

- 1- Conformidad: “(...) una persona se forma una actitud porque ésta le sirve para obtener recompensas y evitar castigos de los demás” (p. 242).
- 2- Identificación: las actitudes se forman para adaptarse o ajustarse a otra persona o grupo.
- 3- Internalización: indica un elevado nivel de involucramiento, la persona internaliza “actitudes profundas, las cuales se vuelven parte de su sistema de valores” (p. 242).

#### *2.5 Interacción social*

Rummel en su trabajo *Social behavior and interaction* (1976), publicado en la página web de la Universidad de Hawaii, [www.hawaii.edu](http://www.hawaii.edu), define interacción social como “los actos, acciones o prácticas mutuas entre dos o más personas;

lo cual implica cualquier comportamiento que afecte las intenciones o experiencias subjetivas de cada uno” (Traducción propia, para. 8).

Garton, en su libro *Interacción social y desarrollo del lenguaje y cognición* (1994), coincide con Rummel cuando especifica que “son esenciales al menos dos personas que intercambien información.” (p. 22).

Para Calonge y Casado, en su libro *Interacción social comunicativa* (2001) “Caracterizar la interacción como social implica hacer referencia a personas que se afectan y se influyen al relacionarse entre sí” (p. 17). Aclaran que la interacción social expresa una intención, adquiere significado y sentido dependiendo de la situación dada. Esto se relaciona con lo que expresan Marc y Picard en su libro *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación* (1992) “(...) todo encuentro interpersonal supone interactuantes socialmente situados y caracterizados, y se desarrolla en un contexto social que imprime su marca aportando un conjunto de códigos, de normas y de modales que vuelven posible la comunicación y aseguran su regulación.” (p. 16).

Montmollin (1977, citado en Marc y Picard, 1992) aclara que no es un hecho de interacción el percibir a una persona, ya que, por el contrario, en la medida en que “la percepción del sujeto que percibe es modificada por la espera de una reciprocidad, hay interacción social.” (p. 14).

Un aspecto que resaltan Calonge y Casado (2001), cuando hablan de interacción, es la relación grupal:

La relación grupal se refiere a la interacción dentro de un grupo donde la conducta de los individuos está guiada por la pertenencia a una misma categoría social, común a todos y a cada uno de los miembros. Es entonces una interacción caracterizada por la identidad entre los miembros del grupo (p. 43)

En relación a las pertenencias sociales, Calonge y Casado (2001) explican que se pueden distinguir dos grupos: el grupo de referencia y el de pertenencia.

Para estas autoras el grupo de referencia “es aquel tipo de grupo, o categoría social, con el cual las personas se identifican, adoptan sus puntos de vista, normas, etc.” (p. 41). En cambio, el grupo de pertenencia está definido por “las características económicas, culturales, profesionales, raciales, etc.” (p. 41).

Ibáñez (2004) agrega:

La mayor parte de nuestra vida tiene que ver con la interacción con otros individuos, por medio de la cual modelamos nuestro carácter, pensamos nuestra identidad y conformamos creencias, valores y actitudes. (...) Lo que deseamos, sentimos, pensamos, valoramos... es producto de la interacción social (p. 139)

### *2.5.1 Tipos de interacción social*

La Universidad de Salamanca en su página web [www.usal.es/webusal/](http://www.usal.es/webusal/), en su artículo Interacción social y vida cotidiana (s.f), explica que existen diferentes tipos de interacción. Estos son:

- “1. Accidental (contacto social). No planeada y normalmente no repetida
2. Repetida, no planificada.
3. Regular, no planificada, pero muy común: encuentros diarios con las mismas personas
4. Regulada: planeada y regulada por normas externas.” (para. 9)

### *2.5.2 Contexto físico y sociocultural de la interacción social*

Calonge y Casado (2001) explican que la interacción social se da en dos contextos determinados: el físico y el sociocultural.

Dentro del contexto físico estas autoras señalan que se puede observar un micro-contexto físico y un macro-contexto físico.

En el micro-contexto físico se encuentra “la escala de objetos existentes: tipo de institución, planta física, locales, dotación, servicios, bienes muebles” (p. 48). En cuanto al macro-contexto físico, las autoras señalan que este se refiere “al nivel geográfico, demográfico y arquitectural: país, región, ciudad, tipo de zona (urbana o rural) caracterización de la población, servicios e instituciones existentes.” (p. 48).

En el contexto sociocultural, las autoras resaltan al contexto situacional, a través del cual se establece el porqué y el para qué de la interacción social. “La ubicación situacional tiene que ver también con los miembros que participarán en la interacción: edad, sexo, tipo de formación adquirida, ocupación, etc.” (p. 49).

En este contexto sociocultural también se considera un micro-contexto sociocultural que se refiere a “las normas, los valores, los hábitos y las actitudes propias del individuo y de sus grupos de referencia.” (p. 49). Por último, se encuentra el macro-contexto sociocultural “relacionado con valores culturales, representaciones sociales, ideologías y normas, propios del conjunto social y de los grupos de pertenencia y/o referencia.” (p. 49).

Las autoras añaden que el comportamiento de las personas en la interacción no depende únicamente del contexto físico y sociocultural, “sino también de los patrones de comportamiento de esas personas. El individuo responde en función de las situaciones, de cómo las interpreta y las valora.” (p. 55).

### III. MARCO REFERENCIAL

#### 3.1 *Discapacidad en Venezuela*

En Venezuela existe el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), una organización que, de acuerdo con su página web [www.conapdis.gob.ve](http://www.conapdis.gob.ve), tuvo sus inicios en el año 1993 cuando fue promulgada en Gaceta Oficial la Ley para la Integración de Personas Incapacitadas (LIPI). Con esta ley se creó CONAPI, Consejo Nacional para la Integración de Personas Incapacitadas. (Reseña histórica, para.1).

El 15 de noviembre de 2006, la Asamblea Nacional aprobó la Ley para Personas con Discapacidad, la cual contempla atención médica, educación, transporte, formación para el trabajo, empleo (Reseña histórica, para.2).

Es así como el Consejo Nacional para las Integración de Personas Incapacitadas (CONAPI) pasa a llamarse Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS). Desde ese momento, el Consejo colaboró con la Comisión de Desarrollo Social de la Asamblea Nacional, organizaciones, asociaciones y personas con discapacidad para revisar la nueva Ley. El 5 de enero de 2007 la Ley para Personas con Discapacidad es publicada en Gaceta Oficial. (Reseña Histórica, para.3, 4 y 5).

Según su página web, las funciones del CONAPDIS son:

- El Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad CONAPDIS (anteriormente denominado Consejo Nacional para la Integración de Personas Incapacitadas CONAPI) es un instituto autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, tiene su sede en Caracas y ejerce funciones de ejecución de los lineamientos, políticas públicas, planes y estrategias diseñados por el órgano rector, el Ministerio del Poder Popular para la Participación y Desarrollo Social.
- El Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad tiene como finalidad coadyuvar en la atención integral de las personas con discapacidad, la prevención de la discapacidad y en la promoción de cambios culturales en relación con la discapacidad

dentro del territorio de la República Bolivariana de Venezuela.  
(Funciones, para. 1 y 2).

### *3.1.1 Ley para Personas con Discapacidad*

De acuerdo con la página web de ASOQUIM (Asociación Venezolana de la Industria Química y Petroquímica), [www.asoquim.com](http://www.asoquim.com), la Asamblea Nacional dictó esta Ley para regular los medios y mecanismos que garantizan el desarrollo integral de las personas con discapacidad y para ayudar en la integración de las personas con discapacidad a la vida familiar y comunitaria (Quimitips, Ley para Personas con Discapacidad, para.1).

El 5 de enero de 2007 fue publicada en Gaceta Oficial Número 38.598.

### *3.1.2 Integración social de las personas con discapacidad*

#### *3.1.2.1. Mercado laboral*

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su Artículo 87, establece que:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho (...)

El mismo artículo continua explicando que “Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.”

A su vez, la Ley Para Personas con Discapacidad, en su capítulo III, habla acerca del trabajo y la capacitación, y establece en su artículo 27 que:

Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal, así como las empresas privadas o mixtas,

deberán incorporar en sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5%) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, ejecutivas, empleados, empleadas obreros u obreras (p.16)

El segundo párrafo del mismo artículo también explica que “No podrá oponerse argumentación alguna que discrimine, condicione, o pretenda impedir el empleo de personas con discapacidad” (p.16).

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) es una ley orgánica decretada en el año 2005, que según su Artículo 1 tiene entre sus objetos los siguientes:

1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. (...)

La misma ley, en su Artículo 11, habla acerca de los aspectos que debe incorporar la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, estos son doce aspectos pero los que más interesan para esta investigación son el número 4, que dice “La promoción de la organización de trabajadores y trabajadoras, empleadores y empleadoras, trabajadores y trabajadoras con

discapacidad laboral y de otros grupos sociales, para la defensa de la salud en el trabajo.” Y el número 6 que habla de “La protección de trabajadores y trabajadoras con discapacidad de manera que se garantice el pleno desarrollo de sus capacidades de acuerdo a su condición.”

Una de las principales organizaciones encargadas de ayudar a las personas con discapacidad en la inserción al mercado laboral es ASODECO (Asociación para el Desarrollo de Educación Especial Complementaria). Según su página web [www.asodeco.org](http://www.asodeco.org), ASODECO es:

Una asociación civil sin fines de lucro, fundada el 12 de agosto de 1985, pionera en Venezuela en el diseño y aplicación del Programa de Transición Laboral “Creando Independencia”, el cual facilita la formación, integración y seguimiento socio-laboral de jóvenes y adultos con discapacidad (¿Qué es ASODECO, para.1)

### *3.1.2.2. Educación Superior*

Marta Schorn, en su libro *Discapacidad: una mirada distinta, una escucha diferente* (1999), explica que a lo largo de los años la discapacidad ha sido abordada desde diferentes puntos de vista. “Primero fue objeto de estudio de la medicina (...). Luego, la educación se fue interesando por estas personas, para que ellas no quedaran marginadas ni segregadas del resto de la humanidad” (p. 10).

El documento oficial del Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior, titulado *Lineamientos sobre el pleno ejercicio del derecho de las personas con discapacidad a una educación superior de calidad* (2007), establece que “La educación en general y la educación superior en particular, tienen un compromiso ineludible con la promoción de una sociedad inclusiva y que este compromiso debe expresarse en todas sus prácticas.” (p. 2).

Algunos lineamientos que fija este documento son:

1- Planes, programas, y proyectos en donde el Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior, garantizará las condiciones apropiadas para la admisión e ingreso, prosecución, adecuado desempeño y egreso de los estudiantes con discapacidad, en términos de igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades.

2- El diseño y construcción de infraestructuras, instalaciones y espacios educativos y la rehabilitación de los mismos, así como dotaciones a las instituciones de educación superior; que tendrán como criterios los principios del diseño universal, la accesibilidad al medio físico y tecnológico en cumplimiento de las normativas existentes en la materia.

4- La prioridad en la dotación a las Instituciones de Educación Superior, de recursos tecnológicos y de ayudas técnicas, tales como impresoras Braille, softwares, bastones, entre otros; que permitan a los estudiantes con discapacidad actuar independientemente y lograr el mejoramiento continuo de su desempeño estudiantil. El carácter del presente artículo es enunciativo y no meramente taxativo.

7- Mantener un registro de las Unidades, Servicios y Programas dirigidos a la integración de las personas con discapacidad. Igualmente, favorecer la difusión de experiencias y buenas prácticas con relación a la educación inclusiva. (p. 3-4)

Muchas Universidades del país han realizado grandes avances en el estudio del tema de la discapacidad y en la inclusión de las personas con discapacidad.

A continuación se presentan algunas de las iniciativas de varias Universidades de Caracas:

María Fernanda Urrutia, Coordinadora del Centro de Estudios para la Discapacidad de la Universidad Monteávila (UMA), explica que “el centro no funciona directamente para atender personas con discapacidad. Es un centro de estudios para la discapacidad, el cual comprende tres programas: el de

docencia, investigación y extensión.” (Comunicación personal, 16 de abril de 2012). Urrutia especifica que el programa de docencia brinda diplomados y especializaciones para capacitar y formar a personas que trabajan directamente con personas con discapacidad. El área de investigación se ha enfocado en casos problemáticos dentro del aula. Por último, el programa de extensión maneja todo lo relacionado con campañas de sensibilización, jornadas, talleres, actividades culturales.

Urrutia aclara que “lo que está más ligado con las personas con discapacidad es la Unidad de Apoyo Tecnológico para Personas con Discapacidad. Actualmente solo puede brindar atención, por el tipo de equipos que tenemos, a personas con discapacidad visual. Se han venido a capacitar personas de distintas partes, no es nada más para nuestros estudiantes”.

En la Universidad Central de Venezuela (UCV) se encuentra la Comisión para la Integración de Ucevistas con Discapacidad (CIUD) desde 1997. Rosalba Maingón, coordinadora de esta Comisión, comentó que entre los logros “está la revisión de las políticas de inclusión, que toda Universidad debería tener. (...) Nosotros creemos que la Comisión también puede generar una puerta de ingreso a los estudiantes con discapacidad.” (Comunicación personal, 4 de junio de 2012). Agregó que en la CIUD también se ha trabajado por la formación de docentes y en estrategias para la atención de personas con discapacidad. Recalcó que las discapacidades más comunes que hay en la UCV son: visual, motora, auditiva y síndrome de Asperger.

Maingón añadió que en la actualidad se está formando a la comunidad universitaria en lenguaje de señas, a través de talleres. También comenta que se han realizado jornadas de sensibilización, que han estado abiertas a docentes, estudiantes y empleados. En cuanto a la infraestructura, explica que se han construido rampas y se han establecido puestos de estacionamiento para personas con discapacidad; sin embargo, hay aspectos negativos, pues varios edificios de la UCV no cuentan con ascensores.

En la Universidad Nueva Esparta se encuentra el Programa de Estudiantes con Discapacidad, que funciona desde el 2008. Selene Monteverde, Consultora de

este Programa, explica que se realizan entrevistas a los estudiantes con discapacidad para determinar sus fortalezas y debilidades. Asegura que "(...) en ciertos casos entrenamos a los profesores para que puedan dar una clase. Por ejemplo, cuando tenemos un estudiante sordo se les da un taller a los profesores; a todos los profesores que vaya a tener ese estudiante sordo durante su carrera." (Comunicación personal, 29 de mayo de 2012). Monteverde añade que, dependiendo de la discapacidad, la Universidad trata de satisfacer las necesidades de cada uno de estos estudiantes con discapacidad.

Marcela González, Licenciada en Psicología que apoya a este Programa en el área de investigación, cree que uno de los aspectos valiosos del Programa es que, al ser la Universidad Nueva Esparta una universidad pequeña, existe un trato más cercano y personalizado, tanto con los estudiantes con discapacidad, como con sus familias. Añade que otro aspecto que ha trabajado el Programa es ayudar a los padres a que inciten a sus hijos con discapacidad a ser más independientes (Comunicación personal, 29 de mayo de 2012).

### *3.2. Universidad Católica Andrés Bello*

La Universidad Católica Andrés Bello, según el sitio web de la universidad [www.ucab.edu.ve](http://www.ucab.edu.ve), es una institución de educación superior privada, perteneciente a la Compañía de Jesús, dirigida por jesuitas y miembros de la Asociación de Universidades Confiadas a la Compañía de Jesús en América Latina (AUSJAL).

La UCAB es una institución sin fines de lucro que obtiene sus ingresos por medio de matrículas, pensiones estudiantiles, donaciones, aportes, etc. El excedente de estos fondos se utilizará directa o indirectamente para beneficio de la obra social que realiza la Universidad.

#### *3.2.1 Historia*

De acuerdo con la página web [www.ucab.edu.ve/](http://www.ucab.edu.ve/), el 24 de octubre de 1953 se fundó la Universidad Católica de Venezuela. Su creación fue posible gracias a

la nueva ley que Marcos Pérez Jiménez había promulgado ese mismo año, en la que se eliminaba la prohibición establecida en el gobierno de Antonio Guzmán Blanco sobre el funcionamiento de las universidades privadas católicas. El cambio de nombre se realizó el año siguiente, el 7 de julio de 1954, de la mano del primer rector, Carlos Guillermo Plaza.

La universidad inicia actividades en la Esquina de Jesuitas, el antiguo Colegio San Ignacio de Loyola, pero no es hasta 1965 que decide mudar su sede a la actual en Montalbán.

Durante su historia la posición de rector ha estado en manos de siete grandes figuras: los padres jesuitas Carlos Guillermo Plaza, Pedro Pablo Barnola, Carlos Reyna, Pío Bello, Luis Ugalde y José Virtuoso; y un ingeniero: Guido Arnal. La construcción y filosofía de esta universidad se da también gracias a “la rica y fecunda experiencia de la Compañía de Jesús en la conducción de universidades en todo el mundo” (www.ucab.edu.ve, Historia, para. 3), por medio de la cual gran cantidad de hombres y mujeres han dado lo mejor de sí para ayudar a la institución a alcanzar la excelencia.

La Universidad Católica Andrés Bello cuenta con diferentes sedes, además de la de Montalbán, que se ubican en Coro, Guayana, La Castellana y Los Teques.

### *3.2.2 Misión*

Según el Estatuto Orgánico de la Universidad Católica Andrés Bello, en su Artículo 6, esta trabaja en función de una misión que va desde el ámbito educativo y de excelencia en la enseñanza, hasta el beneficio social que le pueda brindar su labor a la comunidad. Esta misión es:

1. Contribuir a la formación integral de la juventud universitaria, en su aspecto personal y comunitario, dentro de la concepción cristiana de la vida.
2. Esforzarse por acelerar el proceso de desarrollo nacional, creando conciencia de su problemática y promoviendo la voluntad de desarrollo. Por lo mismo, concederá especial importancia a la promoción de los recursos humanos y particularmente de la

juventud, a fin de lograr la promoción de todo el hombre y de todos los hombres.

3. Trabajar por la integración de América Latina y por salvaguardar y enriquecer su común patrimonio histórico-cultural; por la mutua comprensión y acercamiento de los pueblos de nuestro Continente; por la implantación de la justicia social; por la superación de los prejuicios y contrastes que dividen y separan a las naciones, y por el establecimiento de la paz, fundada en hondo humanismo ecuménico.
4. Irradiar su acción, especialmente a los sectores más marginados de la comunidad nacional.
5. Promover el diálogo de las Ciencias entre sí y de éstas con la Filosofía y la Teología, a fin de lograr un saber superior, universal y comprensivo, que llene de sentido el quehacer universitario.

### *3.2.3 Objetivos*

Tal como está especificado en el Artículo 6 del Estatuto Orgánico, la labor de la Universidad se encuentra regida por el afán de cumplir cuatro objetivos o fines específicos que la institución proclama como propios. En estos valores, se puede apreciar la importancia que se le da a la enseñanza y difusión de los valores fundamentales para la comunidad, así como el desarrollo de una educación integral para sus alumnos. Estos objetivos específicamente son:

1. La Universidad es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a autoridades, profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre.
2. La Universidad es una Institución al servicio de la Nación y le corresponde colaborar en la orientación de la vida del país mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales.

3. La Universidad debe realizar una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia. Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigirán a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza; a completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores, y a formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo y progreso.
4. La enseñanza universitaria se inspirará en un definido espíritu de democracia, de justicia social y de solidaridad humana, y estará abierta a todas las corrientes del pensamiento universal, las cuales se expondrán y analizarán de manera rigurosamente científica. (Objetivos y misión, para 1).

### *3.2.4 Mapa de públicos*

La comunidad ucabista es un grupo que se divide principalmente en:

- Autoridades: miembros de la comunidad ucabista que desempeñan los altos rangos dentro del organigrama, tanto en las diferentes escuelas, decanatos y rectorados.
- Alumnos (tanto de pregrado como de posgrado): el Estatuto Orgánico de la Universidad Católica Andrés Bello, los define como las personas que después de haber aprobado el proceso de admisión, sigan los cursos para obtener los Títulos o Certificados que confiere la Universidad. Estos estudiantes pueden estar inscritos tanto como ordinarios (que aspiran a adquirir un grado académico), extraordinarios u oyentes.
- Profesores: conformado por todos los miembros de la comunidad cuyas responsabilidades constituyan carga docente y de investigación en todas las facultades y escuelas, y se encargan de “la orientación moral y cívica que la Universidad Católica Andrés Bello debe impartir a sus estudiantes” (Art. 57. Estatuto de la Universidad, 1973)
- Personal administrativo: personal que labora en las diferentes oficinas dentro de la universidad y que no poseen carga docente.

- Personal de mantenimiento: los miembros de la comunidad cuya responsabilidad es el cuidado de la infraestructura y mobiliario de la universidad y sus espacios.
- Personal de seguridad: empleados que se encargan de vigilar y cuidar los espacios de la universidad con el fin de mantener un ambiente sano y seguro para el desempeño de todas las actividades

Esta investigación se enfocará específicamente en alumnos que no tengan discapacidad y en el personal que labora en la Universidad.

### 3.2.5 Organigrama

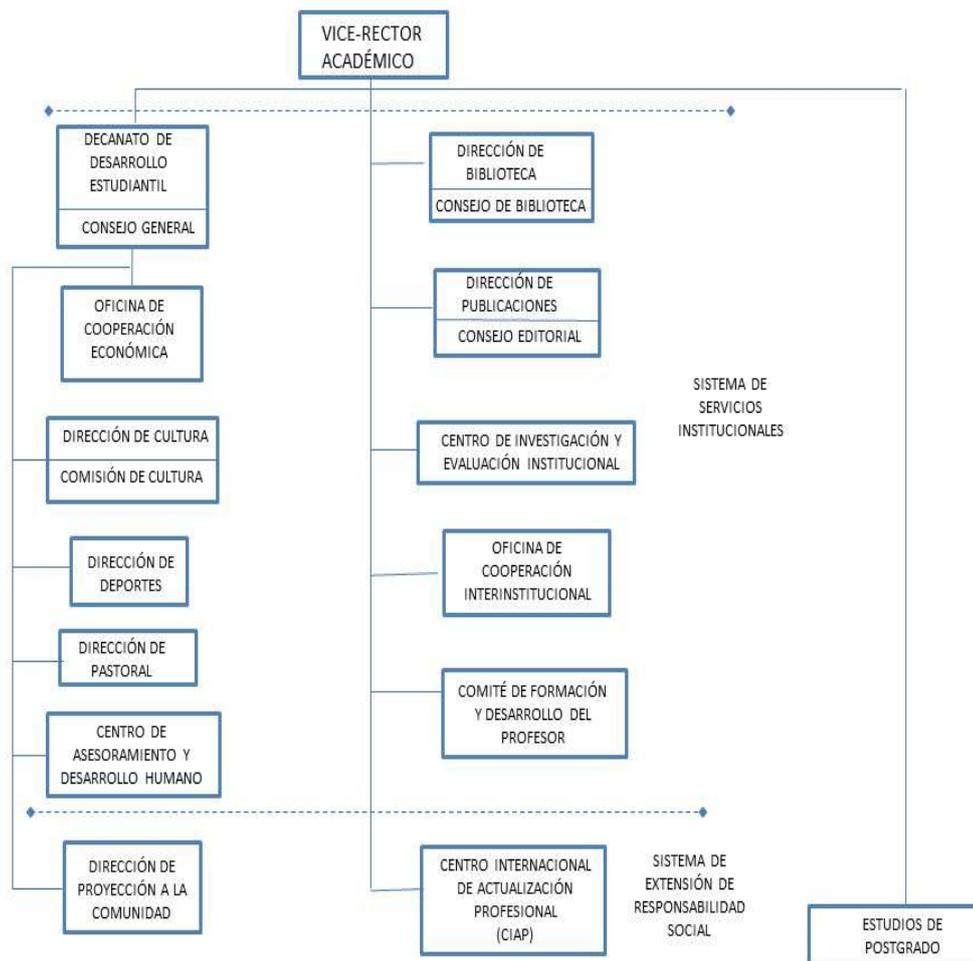


Figura 1. Fuente: [www.ucab.edu.ve](http://www.ucab.edu.ve)

El organigrama oficial de la institución, según la web oficial [www.ucab.edu.ve](http://www.ucab.edu.ve), es bastante extenso y con muchas ramificaciones que no se tomarán en cuenta

para la realización de esta investigación. Para este trabajo interesa principalmente un área de esta gran red, esta ramificación es la del Vice-Rectorado académico. Este vice-rectorado depende directamente del Consejo Universitario, encabezado por el Rector.

De esta rama dependen varios departamentos y centros de la Universidad, entre los que se pueden mencionar las direcciones de Biblioteca y Publicaciones, los Centros de investigación, Oficina de Cooperación Institucional y Comité de formación y Desarrollo del Profesorado, al igual que la Dirección de Estudios de Postgrado. A su vez también depende de este vice-rectorado, el Decanato de Desarrollo Estudiantil, que es el departamento de mayor importancia para esta investigación. Este se encarga en gran parte de fomentar el desarrollo integral de los estudiantes a través de diferentes vías, por medio de sus distintas direcciones y centros de asesoramiento.

### *3.2.6 Decanato de Desarrollo Estudiantil*

Toda empresa debe contar con una buena organización interna y una jerarquía establecida para su funcionamiento, la Universidad Católica Andrés Bello no es la excepción. Uno de los importantes grupos en los que se divide esta organización es el Vice-Rectorado académico. Este depende directamente del Consejo Universitario, encabezado por el Rector.

El Decanato de Desarrollo Estudiantil es una instancia que se encarga de integrar y coordinar diferentes unidades de apoyo estudiantil dentro de la UCAB. Está conformado, según la página web [www.ucab.edu.ve](http://www.ucab.edu.ve), por “las unidades de Cultura, Deportes, Pastoral, Proyección a la Comunidad y Centro de Asesoramiento y Desarrollo Humano (CADH)” (Información institucional, para.1).

#### *3.2.6.1. Historia*

El Decanato de Desarrollo Estudiantil fue creado en el año 2003, con el fin de coordinar las diferentes unidades de apoyo que desarrollan sus actividades dentro de la universidad.

Según la reseña histórica publicada en la página web [www.ucab.edu.ve/](http://www.ucab.edu.ve/), es en los años ochenta cuando Luis Ugalde, Vicerrector Académico en aquel momento, promueve la creación de la Dirección de Bienestar y Relaciones Estudiantiles para fortalecer la formación integral de los estudiantes universitarios. Sin embargo, fue en 1998 cuando se decide crear una instancia que coordine las actividades de las unidades de apoyo al estudiante. En el año 2000, una vez comprobada la necesidad de dicha instancia a través del análisis de las unidades que prestaban servicio al estudiante, se nombra una comisión para que realice el Reglamento de este nuevo organismo. Para el 2001, la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) aprueba la solicitud de creación del Decanato de Desarrollo Estudiantil, con la condición de que éste dependa del Vice-Rectorado Académico y que sea aprobado por el Consejo Universitario. Es así como el 06 de mayo de 2003, el Consejo Universitario aprueba la creación del Decanato de Desarrollo Estudiantil.

Los servicios que presta son:

- Gestión, a través de la Oficina de Cooperación Económica de los programas de ayuda económica que la Universidad ofrece a los estudiantes, tales como: Pensión Proporcional y Diferida, Becas - Trabajo, Créditos Educativos, entre otros.
- Seguro estudiantil.
- Recepción y entrega de los Estados de Cuenta del Banco Mercantil a los estudiantes.
- Autorización y supervisión del uso de los espacios de la Universidad en los eventos promocionales y de otras actividades.
- Coordinación de los servicios vinculados al bienestar de la comunidad universitaria como enfermería, servicios de cafetería, fotocopiado, librería, entre otros. (Información institucional, para.2)

### **3.2.6.2 Misión**

La misión del Decanato de Desarrollo Estudiantil es “promover, junto con las unidades académicas y de investigación, la formación integral de los estudiantes.” (Misión y objetivos, para.1)

### 3.2.6.3 *Objetivos*

- Animar el diálogo entre los miembros de la comunidad universitaria en torno a la formación integral y los valores éticos universales
- Contribuir con la formación personal, comunitaria y profesional del estudiante y de la comunidad universitaria
- Acompañar al estudiante en su proceso de identificación, formación y desarrollo de la misión y los fines de la Universidad
- Gestionar los servicios de bienestar estudiantil y los programas de ayuda económica para los estudiantes que presta la Universidad. (Misión y objetivos, para.2).

### 3.2.6.4 *Programa Institucional de Atención a las Personas con Discapacidad*

El Programa Institucional de Atención a las Personas con Discapacidad se inició en octubre del año 2009. La coordinadora de este programa, profesora Lourdes Montenegro, en una entrevista realizada el 1ero de noviembre de 2011, mencionó que el Programa Institucional de Atención a las Personas con Discapacidad surgió como una iniciativa del Decano de Desarrollo Estudiantil, profesor Rubén Peñalver; la Vicerrectora Académica, profesora Silvana Campagnaro y su persona. Luego se fueron añadiendo nuevas personas interesadas, entre ellas Roberto Cárdenas, de Recursos Humanos y la Licenciada Cristina Pérez, del Centro de Asesoramiento y Desarrollo Humano (CADH) de la Universidad.

Según Montenegro, la Vicerrectora Académica, Silvana Campagnaro es quien plantea que el proyecto de apoyo a las personas con discapacidad no debía ser únicamente un servicio, sino un programa institucional que cuente con el apoyo de toda la universidad. Además aclaró que es un programa que no solo busca enfocarse en los estudiantes con discapacidad, sino también en todas las personas con discapacidad que laboren en la UCAB. Uno de los objetivos del programa es lograr que la UCAB sea una de las universidades con mayor apertura y apoyo a las personas con discapacidad.

En la actualidad, de acuerdo con lo dicho por Montenegro, se planea que el Programa Institucional de Atención a las Personas con Discapacidad pase a formar parte de la Oficina de Cooperación Económica, ya que han trabajado de manera conjunta en ocasiones previas y han obtenido buenos resultados. Una de las iniciativas conjuntas que han tenido es brindarles la oportunidad a todos los estudiantes con discapacidad, que entren a la UCAB, de obtener una ayuda económica para sus estudios.

Por otra parte, Montenegro explicó que el Programa no solo realiza actividades con las personas con discapacidad, sino también con las personas sin discapacidad. Como ejemplo, explica que en las inducciones que se realizan, tanto para alumnos y profesores nuevos, se está introduciendo el tema de la discapacidad con el objetivo de sensibilizarlos y concienciarlos sobre el tema. Allí explican que existen personas con discapacidad en la universidad y cómo aproximarse a ellas.

El Programa Institucional de Atención a las Personas con Discapacidad todavía es una iniciativa muy nueva, que, para Montenegro, se encuentra aún en los primeros pasos de lo que se debe o no hacer.

## IV. MARCO METODOLÓGICO

### 4.1 Modalidad

De acuerdo con la página [www.ucab.edu.ve](http://www.ucab.edu.ve), en su sección Modalidades de Trabajos de Grado, la primera modalidad es el Estudio de Mercado, y explican que “Esta área de investigación abarca todos aquellos estudios que tienen como principal finalidad la medición y análisis de variables pertinentes para el diseño e implementación de estrategias de mercadeo”. (para.1)

Esta investigación se encuentra bajo la modalidad de Estudio de Mercado, ya que busca analizar las percepciones que tiene la comunidad ucabista, de la sede UCAB Montalbán, con respecto a las personas con discapacidad que estudian o trabajan dentro de la UCAB. Esta investigación podrá ayudar a la implementación de futuras estrategias de comunicación relacionadas con el tema las cuales se enfocarán de manera más efectiva en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de las personas con discapacidad que hacen vida en el *campus*.

### 4.2 Diseño y tipo de Investigación

Eduardo Osuna en su libro Normas para la elaboración, presentación y evaluación de los trabajos especiales de grado (2005) explica que el diseño no experimental es:

Aplicado a investigaciones de campo en las que no hay manipulación de variables, la acción de las variables ya se dio en la realidad, el investigador no intervino en ello; se trata entonces de observar variables y relaciones entre éstas en su contexto natural, el investigador toma los datos de la realidad (p. 45).

A su vez, Kerlinger y Lee en su libro Investigación del comportamiento (2002) la definen como

(...) la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes. Debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las

variables, sin intervención directa, de la variación concominante de las variables independientes y dependientes (p. 505)

Esta investigación posee un diseño no experimental, ya que no se planteó modificar las variables a estudiar, si no que se enfocó en la actitud y las interacciones que presentan los miembros de la comunidad ucabista con las personas con discapacidad que hacen vida en la Universidad.

Por otra parte, Osuna (2005) aclara que la investigación exploratoria es aquella en la que el tema abordado ha sido poco estudiado previamente, lo cual permite un acercamiento a la realidad e identificar relaciones potenciales entre variables. A la vez, también permite establecer pautas para investigaciones posteriores. Este autor añade que en la investigación *ex post facto* “el investigador parte de acontecimientos ya sucedidos. A partir de una retrospectiva trata de esclarecer las relaciones causa-efecto de los fenómenos ocurridos y su significado” (Osuna, 2005, p.43).

Esta investigación es exploratoria debido a que es el primer estudio de mercado para determinar el conocimiento de los ucabistas sobre las personas con discapacidad que se realiza en la UCAB. También es *ex post facto* porque estudia aspectos como actitudes, que ya están formadas para el momento del estudio, e interacciones, que ya se habrán llevado a cabo.

De acuerdo con el enfoque metodológico, en el libro Metodología de la Investigación (2008) el enfoque cuantitativo es aquel que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández-Collado, Baptista, 2008, p.5). A su vez estos autores explican que el método cualitativo es el que “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández-Collado, Baptista, 2008, p.8)

Para la realización de esta investigación se utilizó un enfoque mixto, ya que los datos recopilados tienen características de ambos enfoques. El enfoque mixto está definido en el libro antes mencionado como un proceso en el que el investigador recolecta y analiza datos tanto cualitativos como cuantitativos para poder responder al problema planteado; una de las características principales

es que este método permite la conversión de datos cualitativos a cuantitativos y viceversa. Entre las bondades de este método se encuentra que con su utilización “se logra una perspectiva más precisa del fenómeno” (Hernández, Fernández-Collado, Baptista, 2008, p.755) al igual que provee de información más rica y variada al tomar en cuantas distintas fuentes y tipos de datos.

La presente investigación tiene un enfoque mixto, ya que se realizó un análisis de datos cuantitativos, obtenidos a través de la aplicación de encuestas a profesores, alumnos y empleados de la Universidad Católica Andrés Bello. Además, se realizó un análisis cualitativo de la información obtenida por medio de entrevistas a los directores de varias escuelas de la UCAB Montalbán y a expertos en el tema de la discapacidad.

### *4.3 Diseño de Variables de Investigación*

#### *4.3.1 Definición conceptual*

Hogg y Vaughan en su libro Psicología social (2010) dicen que la actitud es la “organización de creencias, opiniones, sentimientos y tendencias conductuales, relativamente duradera, hacia objetos, grupos, eventos o símbolos socialmente significativos”. (p. 148).

De acuerdo con Summers en su libro Medición de actitudes (1986) las actitudes se pueden describir como favorables o desfavorables; pues son estados inferidos del organismo que se adquieren de forma similar a como lo hacen otras actividades internas aprendidas. A la vez, representan predisposiciones a responder.

Tanto Morales(2006) como Solomon(2008) coinciden en que las actitudes están conformadas por tres componentes, y estos son: afectivo, cognitivo y conductual.

Dicen que el componente afectivo se refiere a lo que la persona siente por un objeto de su actitud. El cognitivo se refiere a la información y creencias que posee una persona sobre dicho objeto; mientras que el conductual implica la tendencia a la acción y las intenciones de un individuo para hacer algo que se relacione con el objeto de su actitud (aunque una intención no siempre resulta en una conducta real).

Rummel en su trabajo *Social behavior and interaction*, publicado en la página web de la Universidad de Hawaii, [www.hawaii.edu](http://www.hawaii.edu), define interacción social como “los actos, acciones o prácticas mutuas entre dos o más personas; lo cual implica cualquier comportamiento que afecte las intenciones o experiencias subjetivas de cada uno” (Traducción propia, para. 8).

La Universidad de Salamanca (s.f) en su página web [www.usal.es/webusal/](http://www.usal.es/webusal/), en su artículo *Interacción social y vida cotidiana* explica que existen diferentes tipos de interacción. Estos son:

- “1. Accidental (contacto social). No planeada y normalmente no repetida
2. Repetida, no planificada.
3. Regular, no planificada, pero muy común: encuentros diarios con las mismas personas
4. Regulada: planeada y regulada por normas externas.” (para. 9)

#### *4.3.2 Definición operacional*

La actitud es una evaluación, una forma de expresar grados de gusto o disgusto hacia las personas (incluyéndose a uno mismo), cosas, situaciones. En la presente investigación se tomaron en cuenta los tres componentes de la actitud: cognoscitivo (creencias, percepciones, información previa), el afectivo (sentimientos a favor o en contra, positivos o negativos), conductual (la manera en que se reacciona en una situación determinada). En este caso, se analizó la actitud de las personas sin discapacidad hacia las personas con discapacidad. La interacción se refiere al contacto que hayan tenido los miembros de la comunidad ucabista con las personas con discapacidad que también forman parte de esta comunidad. Los diferentes tipos de interacción tomados en cuenta son: repetida, regular, accidental, regulada.

### 4.3.3. Operacionalización de variables

<b>Objetivo:</b> Analizar los componentes cognoscitivos de las actitudes presentes en los estudiantes y en el personal que labora dentro de la UCAB frente a una persona con discapacidad.					
Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Fuente
Actitud	Cognoscitiva	Información previa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Sabes si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?</li> <li>• ¿Cómo consideras que es el desempeño académico de este/ estos estudiantes?</li> <li>• ¿Crees que un estudiante con discapacidad tiene las mismas oportunidades de avance académico que un estudiante sin discapacidad?</li> <li>• ¿Cómo considera que es el desempeño del docente con discapacidad?</li> <li>• ¿Conoces cuáles son las necesidades de infraestructura adecuadas para las personas con discapacidad?</li> <li>• Califica en qué grado consideras que la infraestructura de la Universidad está adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad</li> <li>• ¿Crees que la comunidad universitaria muestra conciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad?</li> </ul>	Encuesta	Estudiantes
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Sabe si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?</li> <li>• ¿Cómo fue el desempeño de este/estos estudiantes con discapacidad?</li> <li>• ¿Cómo fue la actitud de este estudiante en su clase?</li> <li>• ¿Se siente capacitado para</li> </ul>		Profesores

Percepciones	<p>mantener una relación profesor- estudiante con discapacidad? • ¿Cree que un estudiante con discapacidad tiene las mismas oportunidades de avance académico que un estudiante sin discapacidad? • ¿Conoce cuáles son las necesidades de infraestructura adecuadas para las personas con discapacidad? • Califique en que grado considera que la infraestructura de la Universidad está adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad? • ¿Cree que la comunidad universitaria muestra conciencia de que debe mantener el espacio físico apto para las personas con discapacidad?</p>		
Creencias	<p>• ¿Hay algún profesor o empleado con discapacidad trabajando en su escuela? • ¿Ha escuchado de algún problema entre un estudiante con discapacidad y un profesor? • ¿Qué opina del desempeño académico de los estudiantes con discapacidad dentro de la Universidad? • ¿Qué opina del desempeño de los profesores con discapacidad dentro de la Universidad? • ¿Qué opina de las oportunidades que le provee la universidad a las personas con discapacidad? • ¿Cree que la universidad le provee, a las personas con discapacidad, las herramientas necesarias para desarrollarse adecuadamente tanto en el ámbito profesional como educativo? • ¿Cree que las personas con discapacidad se sienten a gusto dentro del campus? • ¿Siente que los estudiantes, empleados y profesores conocen las necesidades de las personas con discapacidad? • ¿Cree que se sienten seguras interactuando con una persona con discapacidad? • ¿Cree que la comunidad universitaria muestra conciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad?</p>	Entrevista	Autoridades

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Sabe si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?</li> <li>• ¿Ha recibido entrenamiento para asistir adecuadamente a las personas con discapacidad?</li> <li>• ¿Se siente en capacidad de asistir a una persona con discapacidad en caso de que sea necesario?</li> <li>• ¿Ha tenido que lidiar con alguna situación en el que se haga mal uso de los puestos de estacionamiento dentro de la Universidad?</li> <li>• ¿Conoce cuáles son las necesidades de infraestructura adecuadas para las personas con discapacidad?</li> <li>• Califique en qué grado considera que la infraestructura de la Universidad está adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad.</li> <li>• ¿Cree que la comunidad universitaria muestra conciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad?</li> </ul>	Empleados
--	--	---	-----------

Tabla 1. Operacionalización de variable: componente cognoscitivo. Fuente. Cristina Anglés, Amanda Pérez

<b>Objetivo:</b> Analizar los componentes afectivos de las actitudes presentes en los estudiantes y en el personal que labora dentro de la UCAB frente a una persona con discapacidad.					
Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Fuente
Actitud	Afectiva	Sentimiento en favor o en contra	• ¿Qué emociones presentas al ver a una persona con discapacidad?	Encuesta	Estudiantes
			• ¿Qué emociones presentas al ver a una persona con discapacidad?		Profesores
			• ¿Considera usted qué está entre sus labores asistir a una persona con discapacidad? • ¿Qué emociones presenta al ver una persona con discapacidad?	Entrevista	Autoridades
					Empleados

Tabla 2. Operacionalización de variable: componente afectivo. Fuente. Cristina Anglés, Amanda Pérez

<b>Objetivo:</b> Analizar los componentes conductuales de las actitudes presentes en los estudiantes y en el personal que labora dentro de la UCAB frente a una persona con discapacidad.					
Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Fuente
Actitud	Conductual	Reacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Estarías dispuesto a dejar lo que estas haciendo para brindarle asistencia a una persona con discapacidad que lo requiera?</li> <li>• ¿Has utilizado alguna vez un puesto de estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad?</li> <li>• A la hora de conformar un grupo de clase, si hay una persona con discapacidad ¿Cuál es tu conducta?</li> <li>• ¿Elegirías tomar una materia con un profesor con discapacidad?</li> </ul>	Encuesta	Estudiantes
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Estaría dispuesto a dejar lo que está haciendo para brindarle asistencia a una persona con discapacidad?</li> <li>• ¿Ha utilizado alguna vez un puesto de estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad?</li> <li>• ¿Ha realizado o realizaría cambios (de ser necesarios) en su forma de impartir la materia porque tenga un estudiante con discapacidad?</li> </ul>		Profesores
				Entrevista	Autoridades
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Estaría dispuesto a dejar lo que está haciendo para brindarle asistencia a una persona con discapacidad que la requiera?</li> <li>• ¿Considera usted qué está entre sus labores asistir a una persona con discapacidad?</li> <li>• ¿Ha utilizado alguna vez un puesto de estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad?</li> </ul>		Empleados

Tabla 3. Operacionalización de variable: componente conductual. Fuente. Cristina Anglés, Amanda Pérez

**Objetivo:** Determinar los tipos de interacción que se desarrollan entre las personas con discapacidad y los diferentes miembros de la comunidad ucabista.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Fuente
Interacción	Accidental	No planeada y usualmente no repetida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Has mantenido una relación con una persona con discapacidad?</li> <li>• ¿Con qué frecuencia interactúas con estas personas?</li> <li>• ¿Sabes si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?</li> <li>• ¿Has estudiado con una persona con discapacidad?</li> <li>• ¿Has realizado algún trabajo o actividad en clase con esa persona?</li> <li>• ¿Has tenido algún profesor con discapacidad?</li> </ul>	Encuesta	Estudiantes
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ha mantenido una relación con una persona con discapacidad?</li> <li>• ¿Con qué frecuencia interactúa con esa persona con discapacidad?</li> <li>• ¿Sabe si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?</li> <li>• ¿Ha dado clases a una persona con discapacidad?</li> <li>• ¿Conoce algún profesor o empleado</li> </ul>		Profesores

		<p>con discapacidad •          ¿Mantiene una relación regular con algún profesor o empleado con discapacidad dentro de la Universidad?</p>		
Regular	No planeada pero constante repetición	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Conoce a algún estudiante con discapacidad dentro de la escuela?</li> <li>• ¿Cuántos estudiantes con discapacidad recuerda dentro de su escuela?</li> <li>• ¿Hay algún profesor o empleado con discapacidad trabajando en su escuela?</li> <li>• ¿Ha tenido la oportunidad de mantener una relación con un profesor o empleado con discapacidad?</li> </ul>	Entrevista	Autoridades
Regulada	Planeada y regulada por normas externas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ha mantenido una relación con una persona con discapacidad?</li> <li>• ¿Con que frecuencia interactúa con esta persona con discapacidad?</li> <li>• ¿Sabe si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?</li> <li>• ¿Conoce a algún profesor o empleado con discapacidad?</li> <li>• ¿Mantiene una relación regular con algún profesor</li> </ul>		Empleados

			o empleado con discapacidad dentro de la Universidad?	
--	--	--	---	--

Tabla 4. Operacionalización de variable: interacción. Fuente. Cristina Anglés, Amanda Pérez

#### *4.4 Unidades de análisis y población*

Para Bernal en su libro *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2006; p. 46), una unidad de análisis es “un sistema integrado que interactúa en un contexto específico con características propias. (...) puede ser una persona, una institución o empresa, un grupo, etcétera”.

Osuna (2005; p. 47) explica que la población “es el conjunto de todas las unidades (personas o cosas), que concuerdan con una serie de especificaciones.”

Para esta investigación se utilizaron cuatro unidades de análisis distintas, ya que se consideran como poblaciones diferentes dentro de la Universidad.

Unidad de Análisis 1. Estudiantes de pregrado sin discapacidad inscritos para el periodo académico Octubre- Febrero 2011-2012 en la sede Montalbán de la Universidad Católica Andrés Bello.

Población 1. Según información proporcionada por la Directora de la Oficina Central de Admisiones y Control de Estudios (OCACE), María Gabriela Da Costa, existen 14023 estudiantes de pregrado inscritos en la sede Montalbán de la Universidad Católica Andrés Bello para el periodo Octubre- Febrero 2011-2012.

Por otra parte, de acuerdo con la oficina de Recursos Humanos ubicada en la sede Montalbán de la UCAB, la Universidad divide a sus empleados en tres tipos diferentes de nómina: empleados, constituido por el personal que no posee un título a nivel universitario; profesionales, quienes poseen un título TSU o mayor, y por último el personal docente que puede ser tanto tiempo completo como tiempo convencional.

Para este estudio se dividió al grupo de empleados en dos partes, simplemente separando el personal docente del resto de los empleados.

Unidad de Análisis 2. Personal con carga docente que labora en la sede Montalbán de la Universidad Católica Andrés Bello.

Población 2. Aproximadamente 1700 docentes que, de acuerdo con la información de la oficina de Recursos Humanos de la Universidad, labora tanto a tiempo completo como a tiempo convencional dentro de la UCAB.

Unidad de Análisis 3. Empleados, tanto profesionales como no, que cumplen labores tanto administrativas, como obreras u otras, dentro de la sede Montalbán de la UCAB.

Población 3. Aproximadamente 500 empleados sin carga docente que, según los datos de la oficina de Recursos Humanos, laboran en la Universidad

Unidad de Análisis 4. Autoridades, se tomaron en cuenta un director por cada una de las cuatro facultades (Ingeniería, Ciencias sociales y económicas, Humanidades y Educación y Derecho) que funcionan en la sede Montalbán de la UCAB

Población 4. Se consideran autoridades a todos los Directores, Decanos y cargos superiores.

#### *4.5 Diseño muestral*

Una vez establecidas la población y las unidades de análisis, se definió la muestra para esta investigación. Osuna (2005; p. 47) aclara que la muestra “es un subgrupo de la población que debe ser representativo de la misma, y que se extrae cuando no es posible medir a cada una de las unidades de la población.”

##### *4.5.1 Tipo de muestreo*

Osuna aclara que el muestreo no probabilístico es aquel en el que “la elección de sujetos u objetos de estudio depende del criterio del investigador” (p. 48). Por otra parte, Hernández, Fernández-Collado, Baptista (2008), explican que una muestra no probabilística es el “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (Hernández, Fernández-Collado, Baptista, 2008, p. 241). Fernández Nogales en su libro Investigación y Técnicas de

mercado, explica además que “los miembros de la población no tienen una probabilidad conocida de pertenecer a la muestra” (p.153)

Entre los tipos más utilizados de muestreo no probabilístico se encuentra el muestreo por conveniencia o intencional que según Fernández Nogales “consiste en seleccionar las unidades muestrales más convenientes para el estudio o en permitir que la participación de la muestra sea totalmente voluntaria”. (p. 154). A su vez Osuna especifica que el muestreo intencional ocurre cuando el investigador selecciona las unidades muestrales que cree representativas para su investigación.

Esta investigación se considera no probabilística e intencional, ya que por la naturaleza de la investigación y del tamaño de la población con la que se trabajó, hace que sea muy difícil poder trabajar con una muestra probabilística y aleatoria. Para este trabajo la muestra fue seleccionada según criterios y conveniencia de los investigadores.

Para seleccionar la muestra de esta investigación se buscó inicialmente a estudiantes de pregrado que estuvieran en áreas comunes del *campus* como salones, jardines, cafetines, y zonas cercanas a las escuelas. En cuanto a los profesores, se les encuestó en salones de clase, el salón de profesores y en áreas comunes de la Universidad. Los empleados, fueron entrevistados en sus puestos de trabajo. Por último a las autoridades se les contactó por medio de correo electrónico para solicitar una entrevista.

#### *4.5.2 Tamaño de muestra*

Según Fernández Nogales (2004), el muestreo no probabilístico “no permite establecer las desviaciones sufridas en los resultados de la investigación y, por tanto, las estimaciones obtenidas no pueden generalizarse estadísticamente a la totalidad de la población” (p. 153). A su vez McDaniel y Gates (2005), en su libro Investigación de Mercado, explican, entre las ventajas del muestreo no probabilístico, que: “las muestras no probabilísticas, por lo común se pueden

recopilar con mayor rapidez que las probabilísticas” y también que “las muestras no probabilísticas de la población son razonablemente representativas si recopilan datos de una manera cuidadosa y razonable” (p. 363)

Se determinó para esta investigación una muestra representativa de acuerdo con las cuatro unidades de estudio establecidas. Para el cálculo de esta muestra se utilizó un método que depende del instrumento que les fue aplicado, y se basa en la selección de los dos ítems, de respuesta simple, del cuestionario que presenten mayor número de opciones de respuesta; esas opciones se multiplican entre ellas y posteriormente se multiplica el resultado por cinco. La idea es obtener el número suficiente de la muestra para que cada ítem tenga la posibilidad de ser seleccionado al menos cinco veces.

En el caso de este trabajo las muestras serán:

Estudiantes = 125 personas. Siendo el ítem 11 y el 16 con 5 opciones respectivamente, los que cuentan con más posibilidades de respuesta.

Profesores = 80 profesores. Los ítems con más opciones fueron el 2 y el 9 con 4 opciones cada uno.

En cuanto a las autoridades se determinó que una muestra representativa la constituiría un director de escuela por cada una de las cuatro facultades que funcionan en la sede Montalbán y el Decano de Desarrollo Estudiantil.

A los empleados de la Universidad Católica Andrés Bello se les realizó entrevistas individuales y a profundidad. Los entrevistados seleccionados son personal directo de la Universidad (sin tomar en cuenta los concesionarios), y con diferentes labores como personal de oficina, de vigilancia, de mantenimiento y de la dirección de cultura. El tamaño de la muestra de esta unidad de análisis estuvo determinado por la saturación de la misma.

## *4.6 Diseño de instrumento*

### *4.6.1 Descripción el instrumento*

Para este trabajo se desarrollaron cuatro versiones diferentes de instrumentos, dependiendo de la unidad de análisis a la cual le fue aplicado.

Los primeros dos instrumentos, dirigidos a estudiantes y profesores, están constituidos por cuestionarios de respuestas cerradas y abiertas, que buscan conocer las percepciones y actitudes que presenta esta población con respecto a las personas con discapacidad. Son preguntas sencillas y directas que se basan en la interacción y conocimientos que posee el encuestado. La mayoría son preguntas de selección simple, aunque se presentan algunos casos en los que se puede seleccionar más de una opción. El cuestionario de los estudiantes se diferencia en que el tono de la comunicación es informal, para generar una mayor cercanía con el encuestado y buscar un mayor grado de empatía. En cambio, el otro cuestionario posee un tono más formal para darle una mayor seriedad por el respeto a los profesores.

El tercero y el cuarto instrumento están dirigidos a las autoridades y empleados; los constituye una guía de preguntas abiertas donde se buscará información acerca de las percepciones que se tienen en estos niveles de la institución.

A continuación se muestran la primera versión de los instrumentos que posteriormente fueron evaluados por los validadores.

## Estudiantes

Edad:\_\_\_\_\_.

Escuela:\_\_\_\_\_.

1. ¿Has tratado con una persona con discapacidad?

Si\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿De qué tipo?

Motora\_\_\_\_\_.

Auditiva\_\_\_\_\_.

Cognitiva\_\_\_\_\_.

Trastorno de la comunicación y comprensión \_\_\_\_\_.

Visual\_\_\_\_\_.

Múltiple\_\_\_\_\_.

Psíquica\_\_\_\_\_.

2. De ser positiva su respuesta ¿Qué grado de interacción han mantenido?

Esporádica\_\_\_\_\_.

Frecuente \_\_\_\_\_.

Cercana \_\_\_\_\_.

Estrecha\_\_\_\_\_.

3. ¿Sabes si en la Universidad hay personas con discapacidad?

Si\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿De qué tipo?

Motora\_\_\_\_\_.

Auditiva\_\_\_\_\_.

Cognitiva\_\_\_\_\_.

Trastorno de comunicación \_\_\_\_\_.

Visual\_\_\_\_\_.

Múltiple\_\_\_\_\_.

Psíquica\_\_\_\_\_.

4. Si ves que una persona con discapacidad necesita ayuda ¿Te ofrecerías a ayudarla?

Siempre\_\_\_\_\_.

Casi nunca\_\_\_\_\_.

Casi siempre\_\_\_\_\_.

Nunca\_\_\_\_\_.

5. ¿Sientes temor al ver una persona con discapacidad, ya que crees que no sabrás como tratarla?

Siempre\_\_\_\_\_.

Casi nunca\_\_\_\_\_.

Casi siempre\_\_\_\_\_.

Nunca\_\_\_\_\_.

6. Si no encuentras puesto en el estacionamiento ¿Te has parado o te pararías en el puesto para personas con discapacidad?

Siempre\_\_\_\_\_.

Casi nunca\_\_\_\_\_.

Casi siempre\_\_\_\_\_.

Nunca\_\_\_\_\_.

7. ¿Has estudiado con una persona con discapacidad?

Si\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿De qué tipo?

Motora\_\_\_\_\_.

Auditiva\_\_\_\_\_.

Cognitiva\_\_\_\_\_.

Trastorno de comunicación\_\_\_\_\_.

Visual\_\_\_\_\_.

Múltiple\_\_\_\_\_.

Psíquica\_\_\_\_\_.

8. En caso afirmativo ¿Has realizado algún trabajo o actividad en clase con esa persona?

Si\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

9. A la hora de conformar un grupo de trabajo en clase, si hay una persona con discapacidad, tu conducta es:

Prefiero trabajar con ella \_\_\_\_\_.

Te es indiferente\_\_\_\_\_.

Prefieres evitarla \_\_\_\_\_.

10. ¿Cómo consideras que es el desempeño académico de esta persona?

\_\_\_ Sobre el promedio

\_\_\_ Promedio

\_\_\_ Debajo del promedio

11. ¿Crees que un estudiante con discapacidad tiene las mismas oportunidades de avance académico que un estudiante sin discapacidad?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

12. ¿Has tenido algún profesor con discapacidad?

Si\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿De qué tipo?

Motora\_\_\_\_\_.

Auditiva\_\_\_\_\_.

Cognitiva\_\_\_\_\_.

Trastorno de comunicación\_\_\_\_\_.

Visual\_\_\_\_\_.

Múltiple\_\_\_\_\_.

Psíquica\_\_\_\_\_.

13. De caso afirmativo, consideras que su desempeño es:

\_\_\_ Sobre el promedio

\_\_\_ Promedio

\_\_\_ Debajo del promedio

14. Si pudieras elegir tomar una materia con un profesor con discapacidad:

Preferirías tomarla\_\_\_\_\_.

Te es indiferente\_\_\_\_\_.

Lo evitarías\_\_\_\_\_.

14. ¿Conoces cuáles son las necesidades de infraestructura para las personas con discapacidad?

Si\_\_\_.

Algunas\_\_\_.

No\_\_\_.

15. Califica en qué grado consideras que la infraestructura de la Universidad esta adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad.

Óptima\_\_\_.

Buena\_\_\_.

Regular\_\_\_.

Pobre\_\_\_.

Nula\_\_\_.

16. ¿Crees que la comunidad universitaria muestra consciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad?

Si\_\_\_.

No\_\_\_.

## Profesores

Edad:\_\_\_\_\_.

Escuela(s):\_\_\_\_\_.

1. ¿Ha tratado con una persona con discapacidad?

Si\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿De qué tipo?

Motora\_\_\_\_\_.

Auditiva\_\_\_\_\_.

Cognitivas\_\_\_\_\_.

Trastorno de la comunicación y comprensión \_\_\_\_\_.

Visual\_\_\_\_\_.

Múltiple\_\_\_\_\_.

Psíquica\_\_\_\_\_.

2. De ser positiva su respuesta ¿Qué grado de interacción ha mantenido?

Esporádica\_\_\_\_\_.

Frecuente \_\_\_\_\_.

Cercana \_\_\_\_\_.

Estrecha\_\_\_\_\_.

3. ¿Sabe si en la Universidad hay personas con discapacidad?

Si\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿De qué tipo?

Motora\_\_\_\_\_.

Auditiva\_\_\_\_\_.

Cognitiva\_\_\_\_\_.

Trastorno de comunicación\_\_\_\_\_.

Visual\_\_\_\_\_.

Múltiple\_\_\_\_\_.

Psíquica\_\_\_\_\_.

4. Si ve que una persona con discapacidad necesita ayuda ¿Se ofrecería a ayudarla?

Siempre\_\_\_\_\_.

Casi nunca\_\_\_\_\_.

Casi siempre\_\_\_\_\_.

Nunca\_\_\_\_\_.

5. ¿Siente temor al ver una persona con discapacidad, ya que cree que no sabrá como tratarla?

Siempre\_\_\_\_\_.

Casi siempre\_\_\_\_\_.

Casi nunca\_\_\_\_\_.

Nunca\_\_\_\_\_.

6. Si no encuentra puesto en el estacionamiento ¿Se ha parado o se pararía en el puesto para personas con discapacidad?

Siempre\_\_\_\_\_.

Casi nunca\_\_\_\_\_.

Casi siempre\_\_\_\_\_.

Nunca\_\_\_\_\_.

7. ¿Ha dado clase a una persona con discapacidad?

Si\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿De qué tipo?

Motora\_\_\_\_\_.

Auditiva\_\_\_\_\_.

Cognitiva\_\_\_\_\_.

Trastorno de comunicación\_\_\_\_\_.

Visual\_\_\_\_\_.

Múltiple\_\_\_\_\_.

Psíquica\_\_\_\_\_.

8. En caso afirmativo ¿Cómo fue el desempeño de este/estos estudiante(s) en su clase?

\_\_\_ Sobre el promedio

\_\_\_ Promedio

\_\_\_ Debajo del promedio

9. ¿Cómo fue la actitud de este/estos estudiante(s) en su clase?

Motivado\_\_\_.

Interesado\_\_\_.

Indiferente\_\_\_.

Desinteresado\_\_\_.

Desmotivado\_\_\_.

10. ¿Ha realizado o realizaría usted cambios (de ser necesario) en su forma de impartir la materia porque tenga un estudiante con discapacidad?

Si\_\_\_.

No\_\_\_.

11. ¿Se siente capacitado para mantener una relación profesor-estudiante con discapacidad?

Siempre\_\_\_.

Casi siempre\_\_\_.

Casi nunca\_\_\_.

Nunca\_\_\_\_\_.

12. ¿Cree que un estudiante con discapacidad tiene las mismas oportunidades de avance académico que un estudiante sin discapacidad?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ A veces

\_\_\_ Nunca

13. ¿Conoce a algún profesor o empleado con discapacidad?

\_\_\_Si

\_\_\_No

14. ¿Mantiene una relación regular con algún profesor o empleado con discapacidad dentro de la universidad?

\_\_\_Si

\_\_\_No

15. ¿Conoce cuáles son las necesidades de infraestructura para las personas con discapacidad?

Si\_\_\_.

Algunas\_\_\_.

No\_\_\_.

16. Califique en qué grado considera que la infraestructura de la Universidad está adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad.

Óptima\_\_\_.

Buena\_\_\_.

Regular\_\_\_.

Pobre\_\_\_.

Nula\_\_\_.

17. ¿Cree que la comunidad universitaria muestra consciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad?

Si\_\_\_.

No\_\_\_.

## *Empleados*

1. ¿Ha tratado con una persona con discapacidad? ¿De qué tipo?
2. De ser positiva su respuesta ¿Qué grado de interacción ha mantenido?
3. ¿Sabe si en la Universidad hay personas con discapacidad? ¿De qué tipo?
4. Si ve que una persona con discapacidad necesita ayuda ¿Se ofrecería a ayudarla?
5. ¿Siente temor al ver una persona con discapacidad, ya que cree que no sabrá como tratarla
6. ¿Se siente en capacidad de asistir a una persona con discapacidad en caso de que sea necesario?
7. Si no encuentra puesto en el estacionamiento ¿Se ha parado o se pararía en el puesto para personas con discapacidad?
8. ¿Cómo considera que es el desempeño académico de las personas con discapacidad?
9. ¿Cree que un estudiante con discapacidad tiene las mismas oportunidades de avance académico que un estudiante sin discapacidad?
10. Considera que el desempeño de un profesor con discapacidad es:
11. ¿Conoce cuáles son las necesidades de infraestructura para las personas con discapacidad?

12. Califique en qué grado considera que la infraestructura de la Universidad esta adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad.

13. ¿Cree que la comunidad universitaria muestra consciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad?

## *Autoridades*

1. ¿Conoce a algún estudiante con discapacidad dentro de su escuela?
2. ¿Hay algún profesor o empleado con discapacidad trabajando en su escuela?
3. ¿Ha escuchado de algún problema entre un estudiante con discapacidad y un profesor?
4. ¿Qué opina del desempeño académico de los estudiantes con discapacidad dentro de la universidad?
5. ¿Qué opina del desempeño de los profesores con discapacidad dentro de la universidad?
6. ¿Qué opina de las oportunidades que le provee la universidad a las personas con discapacidad?
7. ¿Cree que la universidad le provee, a las personas con discapacidad, las herramientas necesarias para desarrollarse adecuadamente tanto en el ámbito profesional como educativo?
8. ¿Ha tenido la oportunidad de mantener una relación con un profesor o empleado con discapacidad? De ser así, ¿Cree que se siente a gusto dentro del campus?
9. ¿Siente que los estudiantes, empleados y profesores conocen las necesidades de las personas con discapacidad? ¿Cree que se sienten seguras interactuando con una persona con discapacidad?

10. ¿Cree que la comunidad universitaria muestra consciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad?

#### *4.6.2 Validación y ajustes del instrumento*

Previamente a su aplicación, los instrumentos pasaron por un proceso de revisión y validación por parte de expertos en diferentes áreas relacionadas con esta investigación. Entre los validadores se encuentran:

David Moreno, Licenciado en Psicología y profesor de la Universidad Católica Andrés Bello. Experto en el área de Estudios de Mercado y Conducta del Consumidor. Tiene una experiencia en el área de más de seis años.

María Fernanda Urrutia, Licenciada en Arte. Se desempeña como Coordinadora del Centro de Estudios para la Discapacidad de la Universidad Monteávila. Tiene una experiencia de seis años trabajando en el diseño, planificación y ejecución de proyectos educativos, culturales e investigativos en el tema de discapacidad.

Cristina Pérez, Licenciada en Psicología y profesora en la Universidad Católica Andrés Bello. Se desempeña como Psicóloga en el Centro de Asesoramiento y Desarrollo Humano (CADH) dentro de la Universidad, especialmente como enlace con el Programa de Apoyo a las Personas con Discapacidad, atendiendo personalmente estos casos.

Posteriormente a estas revisiones, se tomaron en cuenta las correcciones respectivas propuestas por los validadores para realizar los cambios correspondientes en cada instrumento.

David Moreno

Entre sus correcciones se tomaron en cuenta las siguientes: en el caso de que una pregunta dependa de la respuesta de una anterior, especificar en qué pregunta debería seguir contestando la persona. Al preguntar “¿Sabes si en la Universidad hay personas con discapacidad?” se aclaró que eran personas que trabajaban o estudiaban en la Universidad. La pregunta “Si ve que una persona

con discapacidad necesita ayuda ¿Te ofrecerías a ayudarla?” se reformuló a “¿Estaría dispuesto a dejar lo que está haciendo para brindarle asistencia a una persona con discapacidad que la requiera?” y sus opciones de respuesta pasaron a ser Sí o No. Por último se modificó la pregunta “ Si no encuentras puesto en el estacionamiento ¿Te has parado o te pararías en el puesto para personas con discapacidad?” por “¿Ha utilizado alguna vez un puesto de estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad?”

María Fernanda Urrutia

La única corrección sugerida por ella, y que se tomó en cuenta fue la incorporación del ítem Sexo.

Cristina Pérez

La principal sugerencia tomada en cuenta fue la de modificar la pregunta “¿Sientes temor al ver una persona con discapacidad, ya que crees que no sabrás como tratarla?” por la pregunta “¿Qué emociones presenta al ver una persona con discapacidad? Puede marcar más de una opción” la cual incluye una lista de posibles emociones en la que se pueden generar múltiples respuestas.

Otras de las correcciones a las que fueron sujetos los instrumentos, fueron consecuencia de discusiones e intercambio de opiniones con los profesores de Seminario de Trabajo de Grado I y II, Jorge Ezenarro y Yasmín Trak.

La profesora Trak sugirió la incorporación de un párrafo introductorio que, aunque no brindase información acerca de la naturaleza de la investigación, se encargase de asegurarle al encuestado que la información sería del todo anónima y con fines meramente académicos. (Comunicación personal, febrero 2012)

El profesor Ezenarro, por su parte, sugirió que las opciones de respuesta de la pregunta que trata sobre las oportunidades de avance académico (pregunta 11 en la encuesta de estudiantes y 12 en la de profesores), se plantearan en forma de

escala, en la que 1 represente Siempre y 5 Nunca. (Comunicación personal. febrero 2012)

## Encuesta Estudiantes

El siguiente cuestionario tiene como propósito recolectar datos necesarios para una tesis de grado realizada por estudiantes de Comunicación Social. La información aquí suministrada es completamente anónima y será solamente utilizada con propósitos académicos.

Edad:\_\_\_\_\_.

Escuela:\_\_\_\_\_.

Sexo:

Femenino\_\_\_\_\_.

Masculino\_\_\_\_\_.

**Instrucciones: Marque con una X la(s) respuesta(s) que considere adecuada.**

1. ¿Has mantenido una relación con una persona con discapacidad? De ser negativa tu respuesta continúa con la pregunta 3

Sí\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿Qué tipo de discapacidad tiene la persona? Puedes marcar más de una opción.

Motora\_\_\_\_\_.

Trastorno de la comunicación \_\_\_\_\_.

Auditiva\_\_\_\_\_.

Visual\_\_\_\_\_.

Cognitivas o intelectual\_\_\_\_\_.

Múltiple\_\_\_\_\_.

2. ¿Con qué frecuencia interactúas con esta persona con discapacidad?

Esporádicamente\_\_\_\_\_.

Frecuentemente \_\_\_\_\_.

Casualmente\_\_\_\_\_.

Constantemente\_\_\_\_\_.

3. ¿Sabes si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?

Sí\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿Cuántas?\_\_\_\_\_.

¿Qué tipo de discapacidad tiene la persona? Puede marcar más de una opción.

Motora\_\_\_\_\_.

Trastorno de la comunicación \_\_\_\_\_.

Auditiva\_\_\_\_\_.

Visual\_\_\_\_\_.

Cognitivas o intelectual\_\_\_\_\_.

Múltiple\_\_\_\_\_.

4. ¿Estarías dispuesto a dejar lo que estás haciendo para brindarle asistencia a una persona con discapacidad que la requiera?

Sí\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

5. ¿Qué emociones presentas al ver una persona con discapacidad? Puede marcar más de una opción.

Ansiedad\_\_\_\_\_.

Empatía\_\_\_\_\_.

Inseguridad\_\_\_\_\_.

Calma\_\_\_\_\_.

Impaciencia\_\_\_\_\_.

Miedo\_\_\_\_\_.

Compasión\_\_\_\_\_.

Impotencia\_\_\_\_\_.

Rechazo\_\_\_\_\_.

Curiosidad\_\_\_\_\_.

Indiferencia\_\_\_\_\_.

Solidaridad\_\_\_\_\_.

6. ¿Has utilizado alguna vez un puesto de estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad?

Sí\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

7. ¿Has estudiado con una persona con discapacidad? En caso negativo continúa en la pregunta 11.

Sí\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿Cuántas?\_\_\_\_\_.

¿Qué tipo de discapacidad tiene la o las persona? Puede marcar más de una opción.

Motora\_\_\_\_\_.

Trastorno de la comunicación \_\_\_\_\_.

Auditiva\_\_\_\_\_.

Visual\_\_\_\_\_.

Cognitivas o intelectual\_\_\_\_\_.

Múltiple\_\_\_\_\_.

8. ¿Has realizado algún trabajo o actividad en clase con esa persona?

Sí\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

9. A la hora de conformar un grupo de trabajo en clase, si hay una persona con discapacidad, tu conducta es:

Prefiero trabajar con ella \_\_\_\_\_.

Prefieres evitarla \_\_\_\_\_.

Te es indiferente\_\_\_\_\_.

¿Por qué?\_\_\_\_\_.

10. En general ¿Cómo consideras que es el desempeño académico de este/estos estudiante(s) ?

Sobre el promedio\_\_\_\_\_.

Debajo del promedio\_\_\_\_\_.

Promedio \_\_\_\_\_.

¿Por qué?\_\_\_\_\_.

11. ¿Crees que un estudiante con discapacidad tiene las mismas oportunidades de avance académico que un estudiante sin discapacidad?

Siempre 1. 2. 3. 4. 5. Nunca

12. ¿Has tenido algún profesor con discapacidad? En caso negativo continúa en la pregunta 14

Sí\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿Qué tipo de discapacidad tiene el profesor? Puedes marcar más de una opción.

Motora\_\_\_\_\_.

Auditiva\_\_\_\_\_.

Cognitivas o intelectual\_\_\_\_. Visual\_\_\_\_.  
Trastorno de la comunicación \_\_\_\_\_. Múltiple\_\_\_\_\_.

13. De caso afirmativo, consideras que su desempeño como docente es:

Sobre el promedio \_\_\_. Promedio \_\_\_.  
Debajo del promedio\_\_\_\_\_.

¿Por qué?\_\_\_\_\_.

14. Si pudieras elegir tomar una materia con un profesor con discapacidad:

La tomarías\_\_\_\_\_.  
Te es indiferente\_\_\_\_\_. Lo evitarías\_\_\_\_\_.

¿Por qué?\_\_\_\_\_.

15. ¿Conoces cuáles son las necesidades de infraestructura adecuadas para las personas con discapacidad?

Sí\_\_\_\_\_. No\_\_\_\_\_.

Menciona algunas que conozcas:\_\_\_\_\_.

16. Califica en qué grado consideras que la infraestructura de la Universidad está adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad.

Óptima\_\_\_\_\_. Pobre\_\_\_\_\_.  
Buena\_\_\_\_\_. Nula\_\_\_\_\_.  
Regular\_\_\_\_\_.

17. ¿Crees que la comunidad universitaria muestra consciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad? Por ejemplo: mantener las puertas de piso 5 debidamente cerradas, no sentarse en las escaleras, no estacionarse en los puestos exclusivos para las personas con discapacidad...

Sí\_\_\_\_\_. No\_\_\_\_\_.

## *Encuesta profesores*

El siguiente cuestionario tiene como propósito recolectar datos necesarios para una tesis de grado realizada por estudiantes de Comunicación Social. La información aquí suministrada es completamente anónima y será solamente utilizada con propósitos académicos.

Edad: \_\_\_\_\_. Escuela(s): \_\_\_\_\_.

Sexo:

Femenino \_\_\_\_\_.

Masculino \_\_\_\_\_.

**Instrucciones: Marque con una X la(s) respuesta(s) que considere adecuada.**

1. ¿Ha mantenido una relación con una persona con discapacidad? De ser negativa su respuesta continúe con la pregunta 3.

Sí \_\_\_\_\_.

No \_\_\_\_\_.

¿Qué tipo de discapacidad tiene la persona? Puede marcar más de una opción.

Motora \_\_\_\_\_.

Auditiva \_\_\_\_\_.

Cognitivas o intelectual \_\_\_\_\_.

Trastorno de la comunicación \_\_\_\_\_.

Visual \_\_\_\_\_.

Múltiple \_\_\_\_\_.

2. ¿Con qué frecuencia interactúa con esta persona con discapacidad?

Esporádicamente \_\_\_\_\_.

Frecuentemente \_\_\_\_\_.

Casualmente \_\_\_\_\_.

Constantemente \_\_\_\_\_.

3. ¿Sabe si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?

Sí\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿Cuántas?\_\_\_\_\_.

¿Qué tipo de discapacidad tiene la o las persona? Puede marcar más de una opción.

Motora\_\_\_\_\_.

Auditiva\_\_\_\_\_.

Cognitivas o intelectual\_\_\_\_\_.

Trastorno de la comunicación \_\_\_\_\_.

Visual\_\_\_\_\_.

Múltiple\_\_\_\_\_.

4. ¿Estaría dispuesto a dejar lo que está haciendo para brindarle asistencia a una persona con discapacidad que la requiera?

Sí\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

5. ¿Qué emociones presenta al ver una persona con discapacidad? Puede marcar más de una opción.

Ansiedad\_\_\_\_\_.

Empatía\_\_\_\_\_.

Inseguridad\_\_\_\_\_.

Calma\_\_\_\_\_.

Impaciencia\_\_\_\_\_.

Miedo\_\_\_\_\_.

Compasión\_\_\_\_\_.

Impotencia\_\_\_\_\_.

Rechazo\_\_\_\_\_.

Curiosidad\_\_\_\_\_.

Indiferencia\_\_\_\_\_.

Solidaridad\_\_\_\_\_.

6. ¿Ha utilizado alguna vez un puesto de estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad?

Sí\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

7. ¿Ha dado clases a una persona con discapacidad? En caso negativo continúe con la pregunta 10.

Sí\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿Cuántas?\_\_\_\_\_.

¿Qué tipo de discapacidad tiene la o las persona? Puede marcar más de una opción.

Motora\_\_\_\_\_.

Auditiva\_\_\_\_\_.

Cognitivas o intelectual\_\_\_\_\_.

Trastorno de la comunicación \_\_\_\_\_.

Visual\_\_\_\_\_.

Múltiple\_\_\_\_\_.

8. ¿Cómo fue el desempeño de este estudiante en su clase? En caso de ser más de uno, piense en el último.

Sobre el promedio\_\_\_\_.

Debajo del promedio\_\_\_\_.

Promedio\_\_\_\_.

9. ¿Cómo fue la actitud de este estudiante en su clase?

Motivado\_\_\_\_\_.

Desinteresado\_\_\_\_\_.

Interesado\_\_\_\_\_.

Desmotivado\_\_\_\_\_.

¿Por qué?\_\_\_\_\_.

10. ¿Ha realizado o realizaría cambios (de ser necesario) en su forma de impartir la materia porque tenga a un estudiante con discapacidad?

Sí\_\_\_\_\_.

No\_\_\_\_\_.

¿Cuáles?\_\_\_\_\_.

11. ¿Se siente capacitado para mantener una relación profesor-estudiante con discapacidad?

\_\_\_ Siempre

\_\_\_ Nunca

\_\_\_ A veces

12. ¿Cree que un estudiante con discapacidad tiene las mismas oportunidades de avance académico que un estudiante sin discapacidad?

Siempre 1. 2. 3. 4. 5. Nunca

13. ¿Conoce a algún profesor o empleado con discapacidad?

Sí \_\_\_\_\_.

No \_\_\_\_\_.

14. ¿Mantiene una relación regular con algún profesor o empleado con discapacidad dentro de la Universidad?

Sí \_\_\_\_\_.

No \_\_\_\_\_.

15. ¿Conoce cuáles son las necesidades de infraestructura adecuadas para las personas con discapacidad?

Sí \_\_\_\_.

No \_\_\_\_.

Mencione algunas que conozca: \_\_\_\_\_.

16. Califique en qué grado considera que la infraestructura de la Universidad está adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad.

Óptima \_\_\_\_.

Pobre \_\_\_\_.

Buena \_\_\_\_.

Nula \_\_\_\_.

17. ¿Cree que la comunidad universitaria muestra consciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad? Por ejemplo: mantener las puertas de piso 5 debidamente cerradas, no sentarse en las escaleras, no estacionarse en los puestos exclusivos para las personas con discapacidad...

Sí\_\_\_.

No\_\_\_.

## *Entrevista empleados*

1. ¿Ha mantenido una relación con una persona con discapacidad?
2. ¿Qué tipo de discapacidad tiene la persona?
3. ¿Con qué frecuencia interactúa con esta persona con discapacidad?
4. ¿Sabe si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?
5. ¿Qué tipo de discapacidad tiene la o las persona?
6. ¿Estaría dispuesto a dejar lo que está haciendo para brindarle asistencia a una persona con discapacidad que la requiera?
7. ¿Considera usted que está entre sus labores asistir a una persona con discapacidad?
8. ¿Ha recibido entrenamiento para asistir adecuadamente a las personas con discapacidad?
9. ¿Se siente en capacidad de asistir a una persona con discapacidad en caso de que sea necesario?
10. ¿Qué emociones presenta al ver una persona con discapacidad?
11. ¿Ha utilizado alguna vez un puesto de estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad?
12. ¿Ha tenido que lidiar con este tipo de situaciones dentro de la Universidad?

13. ¿Conoce a algún profesor o empleado con discapacidad?
14. ¿Qué tipo de discapacidad tiene la o las persona?
15. ¿Mantiene una relación regular con algún profesor o empleado con discapacidad dentro de la Universidad?
16. ¿Conoce cuáles son las necesidades de infraestructura adecuadas para las personas con discapacidad?
17. Califique en qué grado considera que la infraestructura de la Universidad está adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad.
18. ¿Cree que la comunidad universitaria muestra consciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad? Por ejemplo: mantener las puertas de piso 5 debidamente cerradas, no sentarse en las escaleras, no estacionarse en los puestos exclusivos para las personas con discapacidad

## *Entrevista autoridades*

1. ¿Conoce a algún estudiante con discapacidad dentro de su escuela?
2. ¿Hay algún profesor o empleado con discapacidad trabajando en su escuela?
3. ¿Ha escuchado de algún problema entre un estudiante con discapacidad y un profesor?
4. ¿Qué opina del desempeño académico de los estudiantes con discapacidad dentro de la universidad?
5. ¿Qué opina del desempeño de los profesores con discapacidad dentro de la universidad?
6. ¿Qué opina de las oportunidades que le provee la universidad a las personas con discapacidad?
7. ¿Cree que la universidad le provee, a las personas con discapacidad, las herramientas necesarias para desarrollarse adecuadamente tanto en el ámbito profesional como educativo?
8. ¿Ha tenido la oportunidad de mantener una relación con un profesor o empleado con discapacidad? De ser así, ¿Cree que se siente a gusto dentro del campus?
9. ¿Siente que los estudiantes, empleados y profesores conocen las necesidades de las personas con discapacidad? ¿Cree que se sienten seguras interactuando con una persona con discapacidad?

10. ¿Cree que la comunidad universitaria muestra consciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad?

#### *4.7. Criterios de análisis*

Para analizar los datos cualitativos obtenidos por medio de las entrevistas realizadas a las autoridades y empleados, se desarrollaron matrices de análisis especiales para cada unidad de análisis. En estas matrices se coloca la respuesta textual de los entrevistados a cada una de las preguntas planteadas. La finalidad de esta herramienta es tener la información estructurada y organizada, lo cual facilite su posterior análisis.

A su vez, los datos cuantitativos, es decir, los obtenidos por medio de las encuestas realizadas a los estudiantes y profesores, fueron procesados utilizando SPSS, un software de procesamiento de datos estadísticos que permite, entre otras cosas, generar resultados y gráficos de las distintas variables y compararlas entre ellas.

El análisis de los resultados se llevó a cabo a través de cifras absolutas y relativas, y se les realizó el cálculo de frecuencia y porcentaje a cada una de las variables a estudiar.

Posteriormente se realizaron cruces de variables utilizando el coeficiente de contingencia. El cual sirve para medir el nivel de relación que existe entre dos variables. Esta relación se establece mediante una escala de valores entre 0 y 1. En esta escala el valor de 0 representa el mayor nivel de independencia, y el 1 la mayor dependencia. Según la información proporcionada por el profesor Jorge Ezenarro, esta escala está compuesta por 7 estratos, la primera se encuentra entre el 0 y el 0,15 y se dice que la relación es muy débil; entre 0,16 y 0,3, la relación es débil; de 0,31 a 0,45, relación moderada; entre 0,46 y 0,55 se considera de nivel medio; desde 0,56 al 0,7, se dice que es moderadamente fuerte; a su vez, de 0,71 a 0,85 se considera una relación fuerte; y finalmente entre 0,86 y 1 la relación se denomina como muy fuerte. (Comunicación personal. Marzo 2012).

Para esta investigación se plantearon cruces que pudiesen demostrar la influencia de ciertas características en cuanto a la actitud en sus diferentes niveles, y la interacción que se desarrolla entre los estudiantes y profesores

con las personas con discapacidad. Entre estas variables que, se consideró, podrían ser determinantes se encuentran: la edad, el sexo, la escuela a la que pertenecen, la posible relación que haya tenido con una persona con discapacidad, si ha estudiado o no con una persona con discapacidad, si ha dado clase a una persona con discapacidad, entre otras.

En el análisis final se tomaron en cuenta aquellas relaciones que mostraron tener una dependencia significativa, esto significa que se utilizaron solamente las relaciones con un coeficiente de contingencia mayor a 0,46, es decir, una relación que se encuentre entre moderada y muy fuerte.

Las demás relaciones no se consideraron al momento de realizar el análisis y posterior discusión de resultados, aunque si se incluyeron en los archivos anexos a este trabajo.

Por otra parte se realizaron ciertos gráficos comparativos entre las opiniones de los profesores y de los estudiantes frente a algunas variables determinantes, para así facilitar el análisis de la información.

#### *4.8. Limitaciones*

Una de las limitaciones de esta investigación se encuentra en la baja tasa de respuesta obtenida por parte de las autoridades de las escuelas. Como se explicó anteriormente, se seleccionó una muestra de un director de escuela por cada una de las cuatro facultades de la Universidad Católica Andrés Bello.

En un primer momento se solicitó una entrevista a los siguientes directores:

- Susana García, Directora de la Escuela de Ingeniería Informática.
- Lisette González, Directora de la Escuela de Ciencias Sociales.
- Zuleyma Santalla, Directora de la Escuela de Psicología.
- Ninoska Rodríguez, Directora de la Escuela de Derecho.

Las entrevistas a Susana García y a Lisette González se realizaron sin ningún inconveniente.

Se acordó una cita con Zuleyma Santalla, pero, por motivos fuera del control de las investigadoras, no se pudo realizar el día acordado. Se le envió un correo electrónico para reprogramar la entrevista, pero no se obtuvo respuesta. Por esta razón, se le solicitó una entrevista a la Directora de la Escuela de Comunicación Social, Tiziana Polese.

La profesora Polese solicitó que se le enviaran las preguntas por correo electrónico y así se hizo. Sin embargo, no se recibió respuesta, a pesar de que se le enviaron varios correos para recordarle.

En la Escuela de Derecho se les informó a las investigadoras que la Directora, Ninoska Rodríguez, no da ningún tipo de entrevistas.

Por estas razones, sólo se cuenta con las repuestas de Susana García, Directora de la Escuela de Ingeniería Informática, y Lisette González, Directora de la Escuela de Ciencias Sociales.

Otro aspecto que llamó la atención de las investigadoras fue la poca disposición de los profesores a responder la encuesta. El proceso de aplicación del instrumento para esta unidad de análisis tardó cuatro meses, pues muchos profesores se negaron repetidamente a contestar, sin saber siquiera sobre qué trataba la investigación. A pesar de esto, se logró aplicar el instrumento a la muestra de 80 profesores que se estableció en un principio.

## V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 5.1 Unidad de análisis 1: estudiantes

#### Edades de los estudiantes

Las edades de los estudiantes encuestados se encuentran entre los 17 y los 50 años. Siendo la moda, es decir, el valor que más se repite, 20 años de edad.

#### ¿A qué escuela pertenece?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Administración y contaduría	28	22,4	22,4	22,4
	Ciencias Social	6	4,8	4,8	27,2
	Comunicación Social	22	17,6	17,6	44,8
	Derecho	14	11,2	11,2	56,0
	Economía	5	4,0	4,0	60,0
	Educación	7	5,6	5,6	65,6
	Ingeniería Civil	9	7,2	7,2	72,8
	Ingeniería Industrial	8	6,4	6,4	79,2
	Ingeniería Informática	9	7,2	7,2	86,4
	Ingeniería en Telecomunicaciones	9	7,2	7,2	93,6
	Letras	1	,8	,8	94,4
	Psicología	7	5,6	5,6	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Tabla 5. Distribución de estudiantes por escuelas. Fuente: Cristina Anglés, Amanda Pérez

Según los datos suministrados por OCACE, la Universidad Católica Andrés Bello cuenta con 14.023 estudiantes. Por lo tanto, se dividió proporcionalmente el número total de alumnos por escuela de acuerdo con la muestra de 125 estudiantes.

La escuela con mayor cantidad de alumnos encuestados fue Administración y Contaduría con el 22,4% de estudiantes; mientras que la escuela de Letras representa la menor cantidad de alumnos encuestados, con el 0,8%

### **Sexo**

De los 125 estudiantes encuestados, el 65,6% es de sexo femenino. El 34,4% es de sexo masculino.

### *¿Has mantenido una relación con una persona con discapacidad?*

De un total de 125 estudiantes encuestados, 38 (30,4%), expresó haber mantenido una relación social con una persona con discapacidad.

### *¿Conoces a personas con qué tipo de discapacidad?*

De los 38 estudiantes que afirmaron haber mantenido una relación social con una persona con discapacidad, el 50% dijo conocer a personas con discapacidad motora; el 26,3% a personas con discapacidad auditiva; el 18,4% a personas con discapacidad cognitiva o intelectual; el 5,3% a personas con trastorno de la comunicación; el 28,9% a personas con discapacidad visual y el 10,5% a personas con discapacidad múltiple.

### *¿Con qué frecuencia interactúas con esta persona?*

De los 38 estudiantes que afirmaron haber mantenido una relación social con una persona con discapacidad, el 34,2% dijo que interactúa casualmente con esa persona; el 31,6% dijo que interactúa esporádicamente; el 28,9% interactúa frecuentemente; y el 5,3% dijo interactuar con personas con discapacidad constantemente.

*¿Sabes si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?*

De los 125 alumnos encuestados, 112 (89,6%) afirmaron saber que en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad. Trece estudiantes, el 10,4%, respondieron de forma negativa.

*Aproximadamente, ¿cuántas personas con discapacidad conoces que estudien y/o trabajen en la Universidad?*

De los 112 alumnos que respondieron que sí a la pregunta anterior (¿Sabes si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?), el 29,7% no contestó. El 14,4% respondió que, a su parecer, hay cuatro personas con discapacidad que estudian y/o trabajan en la UCAB.

*Dentro de la Universidad has visto personas con qué tipo de discapacidad*

De los 112 alumnos que respondieron que sí a la pregunta ¿Sabes si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?, el 87,5% afirma que en la Universidad estudian y/o trabajan personas con discapacidad motora, el 14,3% dice personas con discapacidad auditiva; el 60,7% dice que personas con discapacidad visual; el 8% afirma que ha visto a personas con discapacidad múltiple; el 9,8% dice haber visto personas con trastorno de la comunicación. El 4,5% afirma haber visto a personas con discapacidad cognitiva o intelectual.

*Presenta disposición a asistir a una persona con discapacidad cuando lo requiera*

El 90,2%, es decir 110 estudiantes, de 125 afirmaron que estarían dispuestos a brindar asistencia a una persona con discapacidad que lo requiera. El 9,8%, 12 estudiantes, dijeron que no.

*Al ver a una persona con discapacidad, sientes*

El 75,2% de estudiantes encuestados afirmó sentir solidaridad al ver a una persona con discapacidad, el 48% dijo sentir compasión y el 27,2% dijo sentir curiosidad. El 9,6% afirmó sentir calma, el 5,6% afirmó sentir miedo y el 0,8% dijo sentir rechazo.

*¿Alguna vez has utilizado o utilizarías un puesto de estacionamiento preferencial para personas con discapacidad?*

El 10,4% de los alumnos encuestados afirmaron haber utilizado un puesto de estacionamiento preferencial para personas con discapacidad. El 89,6% respondió no que lo utilizaría.

*¿Has estudiado con una persona con discapacidad?*

Solamente 42 personas, de los 125 encuestados, han estudiado, en la Universidad, con una persona con discapacidad, lo cual representa el 33,6% de la muestra. El 66,4% de los encuestados respondió de forma negativa.

*¿Con cuántos estudiantes con discapacidad has estudiado durante tu carrera?*

De ese 33,6% de alumnos que han estudiado con una persona con discapacidad, el 85,7% ha estudiado con sólo una persona con discapacidad. El 14,3% restante, con dos. Ninguno de los encuestados mencionó haber estudiado con más de dos personas con discapacidad.

*¿Qué tipo de discapacidad presentan estos estudiantes?*

En cuanto al tipo de discapacidad que presentan los estudiantes con los que estos miembros de la muestra han tomado clase, en su mayoría han sido personas con discapacidad visual con un 47,6% de la muestra, seguido por personas con discapacidad motora con un 26,2%. El menor porcentaje se presenta en personas con discapacidad múltiple con un 4,8% de la muestra.

*Durante este tiempo ¿Has realizado alguna asignación con este compañero?*

El 50% de la muestra contestó que sí ha trabajado en clase con una persona con discapacidad, el otro 50% dijo que no.

*Al momento de hacer una actividad en grupo, de haber una persona con discapacidad ¿Cuál es tu reacción?*

A la gran mayoría de los individuos de la muestra que han estudiado con una persona con discapacidad, les es indiferente trabajar o no con ellas, esto representa el 97,6% de la población; en cambio el 2,4% prefiere evitarla. Ningún individuo de la muestra mencionó que preferiría trabajar con esa persona.

*Te es indiferente trabajar con una persona con discapacidad ¿Por qué?*

Al ser cuestionados acerca de las razones por las cuales les es indiferente trabajar con una persona con discapacidad, la mayor parte de esta muestra (43,9%) opinó que el hecho de tener una discapacidad no les afecta. A esta respuesta le sigue, con un 17,1%, la capacidad o apertura a colaborar que tienen estos compañeros. Las otras opciones de respuestas que también se repitieron fueron: indiferencia con un 9,8%, y grupos de trabajo predeterminados con un 7,3%. El 22% de la muestra que ha estudiado con personas con discapacidad no contestó esta pregunta.

*Evitarías trabajar con una persona con discapacidad ¿Por qué?*

La única persona de la muestra que contestó que evitaría trabajar con una persona con discapacidad, mencionó que es por beneficio personal.

*¿Cómo consideras que es el desempeño académico de este o estos estudiantes?*

La mayoría de los que ha estudiado con personas con discapacidad opinó, en un 61,9% que el desempeño académico de estos estudiantes es promedio. El 26,2% opinó que sus compañeros con discapacidad tenían un desempeño académico sobre el promedio, y solamente un 9,5% dijo que estaban por

debajo del promedio. Únicamente una persona, es decir el 2,4% no contestó esta pregunta.

*Consideras que el desempeño de estos estudiantes es sobre el promedio ¿Por qué?*

La mayoría de la muestra contestó que es porque tienen una alta motivación y se esfuerzan aún más, esto se vio en el 45,5% de los casos. El 27,3% simplemente opinó que estos estudiantes tienen notas altas. El 18,2% de la muestra, es decir dos personas, no contestaron esta pregunta.

*Considera que el desempeño de estos estudiantes es promedio ¿Por qué?*

De los individuos de la muestra que consideraron que el desempeño académico de estas personas es promedio, el 26,9% de la muestra opina tanto que la discapacidad no afecta su desempeño, como que muestran una mayor motivación y esfuerzo. Seguidamente el 7,7% contestó que estas personas reciben mayor ayuda o herramientas por parte de los profesores. El 3,8% dijo que los estudiantes con discapacidad tienen una mayor dificultad.

*Consideras que el desempeño de estos estudiantes es bajo el promedio ¿Por qué?*

De las cuatro personas que opinaron que estos estudiantes estaban por debajo del promedio en cuanto al desempeño académico, la distribución está dividida equitativamente en cuatro opciones diferentes: notas bajas (25%); debido a su discapacidad (25%); mayor dificultad (25%). La cuarta persona no contestó (25%).

*Dentro de una escala donde 1 es Siempre y 5, Nunca ¿Consideras que los estudiantes con discapacidad poseen las mismas oportunidades de avance académico que los estudiantes sin discapacidad?*

El 33,1% de la muestra contestó 1 (siempre). La segunda opción con más respuestas es la 3 con 26,66%; la opción 2 tiene el 25,8%; la 4, el 12,9%; y por último solo el 1,6% opinó que estas personas nunca tienen las mismas oportunidades de avance académico que los estudiantes sin discapacidad.

### *¿Has tomado clases con un profesor con discapacidad?*

Solamente el 6,4%, 8 personas, de la muestra dijo haber visto clase con un profesor con discapacidad.

### *¿Qué tipo de discapacidad tenía ese profesor?*

De las 8 personas que han visto clase con un profesor con discapacidad, el 62,5% dijo que el profesor tenía discapacidad visual. El 37,5% dijo que tenía discapacidad motora. El resto de las opciones no fueron seleccionadas por ningún estudiante encuestado.

### *¿Cómo considera que es el desempeño de este docente?*

El 75% de esta muestra tuvo la opinión de que el desempeño su profesor con discapacidad fue promedio. El 25% restante contestó que el desempeño de este docente que está por sobre el promedio. No hubo respuestas para la opción “debajo del promedio”.

### *Considera que el desempeño de este profesor es sobre el promedio*

#### *¿Por qué crees que es así?*

De las dos personas que opinaron que el desempeño de su profesor está por encima del promedio, una de ellas comentó que es porque tenía un buen desempeño; la otra persona dijo que es porque la discapacidad no le afecta para dar clases.

### *Considera que el desempeño de este profesor es promedio ¿Por qué crees que es así?*

El 66,7% dice que el desempeño de este profesor con discapacidad es promedio porque la discapacidad no le afecta al dar clases. El 16,7% dijo que

lo consideraba así porque el profesor tenía problemas de carácter. El 16, 7% restante, no contestó.

*¿Cuál sería tu actitud si pudieses elegir tomar una materia con un profesor con discapacidad?*

Al preguntarle a la totalidad de la muestra si tomarían o no una clase con un profesor con discapacidad si se diese la oportunidad, la mayoría, con un 69,4% contestó que le es indiferente; mientras que el 24,2% dijo que tomaría la materia. Finalmente el 6,5% aseguró que evitaría tomarla.

*¿Por qué razones preferirías tomar una materia con un profesor con discapacidad?*

De las personas que preferirían tomar una materia con un profesor con discapacidad, el 48,3% opinó que es porque éste posee la misma capacidad que otro profesor. Al 13,8% le genera curiosidad.

*¿Por qué razones te es indiferente tomar una materia con un profesor con discapacidad?*

El 50% opinó que es porque estos profesores tienen la misma capacidad. En cambio el 14% dijo que si la Universidad lo contrató es porque debe estar capacitado.

*¿Por qué razones evitarías tomar una materia con un profesor con discapacidad?*

El 50% de las personas que evitaría tomar una materia con un profesor con discapacidad dice que es porque le generaría incomodidad. El 37,5% opinó que esto podría limitar su aprendizaje.

*¿Conoce cuáles son las necesidades de infraestructura adecuadas para las personas con discapacidad?*

El 58,4% opinó que sí conocían las necesidades de infraestructuras adecuadas para las personas con discapacidad. El 40,8% dijo no conocerlas.

### *¿Cuáles necesidades de infraestructura conoce?*

Entre las necesidades de infraestructura que más recuerdan los estudiantes de la Universidad están: las rampas, con un 80,8%; los ascensores, con un 65,8% y los puestos de estacionamiento preferenciales, con un 19,2%. Solamente el 5,5%, escritorios adaptados.

### *¿En qué grado considera usted que a infraestructura de la Universidad se adapta a las necesidades de las personas con discapacidad?*

Los estudiantes de la Universidad consideraron, en un 50,4%, que la infraestructura adaptada a las personas con discapacidad es regular. El 26,4% dijo que es buena; el 20,8% dijo que es pobre; mientras que el 1,6% respondió que es nula. Solo el 0,8% opinó que es óptima.

### *¿Crees que la comunidad universitaria muestra conciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad?*

El 70,2% de la muestra, cree que la comunidad ucabista no muestra conciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad. El 29,8% respondió de forma positiva.

### *Cruce de variables*

Como se explicó anteriormente, se realizaron distintos tipos de cruces de variables para determinar la influencia de ciertas características en las respuestas, de acuerdo a la actitud e interacciones de los encuestados, frente a las personas con discapacidad.

En este apartado se toman en cuenta las relaciones que den un nivel de coeficiente de contingencia que oscile entre moderado y muy fuerte.

Frente a la comparación de la variable “escuela a la que pertenece” con otras variables actitudinales y de interacción, dicha variable demostró mantener dependencia con tres de estas. La primera es con la variable “oportunidades de desempeño académico”, en la que se le pidió a la muestra que evaluara, en una escala del 1 al 5, si los estudiantes con discapacidad tienen o no las mismas oportunidades de avance académico que un estudiante sin discapacidad. Esta relación tuvo un coeficiente de contingencia de 0,487 lo cual representa una relación media. Al analizar esta relación se observa que en la escuela de Administración y contaduría, el 50% de los encuestados opina que estos estudiantes siempre tienen las mismas oportunidades de avance académico, y tan solo el 3,6% opina que nunca tienen las mismas oportunidades. En cambio, en la escuela de Ingeniería Industrial ninguno de los encuestados dio la respuesta número 1; en este caso el 50% de la muestra respondió 2.

Se puede ver que en esta pregunta la opción con menos frecuencia de respuesta fue “nunca” (respuesta 5), con un 1,6% de la muestra total; esta estuvo distribuida entre dos escuelas solamente Administración y contaduría, y Ciencias Sociales.

El segundo cruce a tomar en cuenta es el de la variable “actitud del estudiante si pudiese tomar una materia con un profesor con discapacidad”; esta relación dio un coeficiente de contingencia de 0,561 el cual se considera como moderadamente fuerte. En este caso, la escuela que contestó con mayor frecuencia que tomaría una materia con un profesor con discapacidad fue Comunicación Social, con un 31,8%. En la escuela de Ingeniería Industrial no hubo respuestas en esta opción. En todas las escuelas menos Letras (que solo tuvo una persona encuestada) la mayor frecuencia de respuesta se dio en la opción “te es indiferente”; en total esta opción obtuvo el 69,4%. La tercera opción “la evitarías” fue la menos frecuente de las tres, con tan solo 8 personas de la muestra, lo cual representa el 6,5% de la misma. La escuela con mayor cantidad de respuesta para esta opción fue Ingeniería Industrial con 3 personas, es decir el 37,5%.

La tercera relación que se encontró significativa se refiere a la que involucra la escuela con la variable “considera que la infraestructura de la Universidad se encuentra adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad”. En este caso se encontró que el coeficiente de congruencia es de 0,533 por lo que se considera una relación con dependencia media.

En esta oportunidad se puede observar que solamente una persona, es decir, el 0,8% de la muestra considera que la adaptación de la infraestructura es óptima, y esa persona es un estudiante de Ingeniería Industrial. Para esta pregunta, la opción con mayor frecuencia de respuesta fue “regular” con un 63%.

También se puede ver que las opciones como “buena” y “pobre” se encuentran bastante parecidas en cuanto a frecuencia, siendo la primera la mayor con un 26,4% y la segunda con un 20,8%. Es interesante mencionar que las escuelas de Administración y Contaduría, y Comunicación Social, obtuvieron el mayor porcentaje de respuesta en ambos casos. Estos porcentajes están bastante equilibrados, ya que Administración y Contaduría obtuvo el 25% en ambas opciones y Comunicación Social obtuvo un 22,7% en “buena” y un 31,8% en “pobre”.

Se realizaron, también, cruces para determinar la relación en cuanto a las actitudes e interacción con variables como el sexo; la posible relación que pudiese mantener con una persona con discapacidad; si la persona había o no sido compañero de un estudiante con discapacidad, etc. Pero en ninguno de los casos que se estudiaron se consiguieron relaciones que demostrasen ser significativas para la investigación, así que no fueron tomadas en cuenta para el análisis.

## *5.2 Unidad de análisis 2: profesores.*

### *Edades de los profesores.*

La muestra encuestada se encuentra distribuida entre las edades de 26 y 73 años de edad, encontrándose mayor frecuencia de personas en las edades de 42 y 58 años, por lo cual se entiende que esta muestra es bimodal.

### *¿A qué escuela perteneces?*

En cuanto a las escuelas a las cuales pertenecen los profesores se puede ver que la más frecuente fue Comunicación Social con un 26,3% de encuestados seguida por Educación con un 15%. En cambio, la escuela que se encuentra con menos frecuencia dentro de la muestra es Ingeniería en Telecomunicaciones con un 1,3%.

### *Sexo*

Entre los profesores seleccionados para la muestra se encontraron 40 mujeres y 40 hombres, así que la muestra es bastante homogénea en cuanto a la distribución de esta variable.

### *¿Ha mantenido una relación con una persona con discapacidad?*

Del total de la muestra de 80 personas encuestadas, el 68,8%, es decir, 55 personas contestaron que sí habían mantenido alguna relación con una persona con discapacidad.

### *¿Conoce a personas con qué tipo de discapacidad?*

Dentro de ese 68,8% de profesores que afirmaron conocer a una persona con discapacidad, el 35,9% dice que esa persona tiene discapacidad motora, siendo esta la más frecuente, seguido por la discapacidad visual con un 27,2%. La discapacidad con menor frecuencia de casos es la discapacidad múltiple con tan solo un 4,3%.

### *¿Con qué frecuencia interactúa con esa persona con discapacidad?*

De las 55 personas que dijeron mantener una relación con una persona con discapacidad, el 43,6% de los profesores dijo que la interacción que mantienen con ellos es esporádica. Frecuentemente está en segundo lugar con un 30,9%, y casualmente con un 18,2% se encuentra en el tercer lugar; mientras que solo el 5,5% de ellos describió la interacción como constante.

### *¿Sabes si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?*

Dentro de la muestra total de 80 profesores, el 95% de ellos afirma estar conscientes de que en la Universidad estudian y/o trabajan personas con discapacidad.

A su vez, cuando se les pregunto por un número estimado de estas personas que hayan visto o conozcan dentro de la Universidad los números oscilaron entre 1 y 30 personas, siendo el 2 el número más frecuente con un 13,3%. En este apartado de la pregunta un 32% de la muestra que contestó afirmativamente en la primera parte, posteriormente no proporcionó un número estimado.

### *Dentro de la Universidad ha visto personas con qué tipo de discapacidad*

Del 95% de profesores que afirmaron saber que en la Universidad estudian y trabajan personas con discapacidad, el 42,2% dice haber visto o conocer personas con discapacidad motora, en segundo lugar el 29,5% esta la discapacidad visual. En último lugar en frecuencia, se encuentra la discapacidad múltiple con 3,6%

### *Presenta disposición a asistir a una persona con discapacidad cuando lo requiera*

Frente a esta pregunta, el 94,5% de la muestra contestó que estaría dispuesto a asistir a una persona con discapacidad que lo requiera-

### *Al ver a una persona con discapacidad, siente:*

En cuanto a las emociones que presentan al ver una persona con discapacidad, se ve que la opción con más frecuencia es solidaridad con un 32,1%, en segundo lugar se encuentra la empatía con un 16,8%. Ninguno de los profesores mencionó sentir rechazo al ver a una persona con discapacidad, aunque sí se puede ver que el 3,1% de la muestra afirma sentir miedo a ver una persona con discapacidad y el 7,1% dice sentir inseguridad.

*¿Alguna vez ha utilizado o utilizaría un puesto de estacionamiento preferencial para personas con discapacidad?*

Solamente el 5,1% de la muestra confirmó haber hecho uso de un puesto de estacionamiento preferencial para personas con discapacidad.

*¿Le ha dado clase a una persona con discapacidad?*

Dentro de una muestra de 80 personas, 46 dicen que sí le han dado clase a una persona con discapacidad durante su carrera, esto representa el 57,5%. El 50% de estas personas, dicen que ellos le han dado clase a solamente una persona, solo una persona dice que le dio clase a 5 personas con discapacidad. Ningún profesor mencionó haberle dado clase a más de 5 personas con discapacidad.

En cuanto a las discapacidades de estos estudiantes, el 43,3% de ellos mencionó la discapacidad motora, a este le sigue el 35,8% con discapacidad visual. Una vez más el tipo de discapacidad con menos frecuencia fue la discapacidad múltiple.

*¿Cómo considera que es el desempeño académico de este o estos estudiantes?*

Entre las 46 personas que contestaron afirmativamente a la pregunta sobre si le han dado clases a una persona con discapacidad, el 60,9% opina que el desempeño de estos estudiantes es promedio, el porcentaje restante se divide equitativamente, con un 19,6%, entre las otras dos opciones, sobre el promedio y bajo el promedio.

*¿Cómo considera que fue la actitud de este o estos estudiantes durante sus clases?*

Tomando en cuenta la misma muestra de 46 profesores que han dictado clases a personas con discapacidad, el 47,8% afirmó que se mostraban interesados por la materia. Solamente el 4,3% dice que el estudiante se mostro desmotivado.

En cuanto a las posibles razones por las cuales piensan que estos estudiantes tenían esta actitud, se puede ver que las personas que dicen que estaban motivados el 31, 8% dice que este estudiante participaba activamente y el 27,3% mostraba interés en la materia. En cuando a los estudiantes con actitud interesada el 20% de la muestra menciona simplemente que este se mostraba interesado y participativo. Las personas que consideran que este estudiante tenía una actitud desmotivada son 4 miembros de la muestra y cada uno presentó una razón distinta, estas fueron: inasistencias, alta dificultad en la materia y poco interés en clase, el cuarto profesor, no contestó esta pregunta. La proporción de la muestra que opinó que la actitud del estudiante era desinteresada no dio ninguna razón. En esta pregunta se dieron muchos casos en los que los encuestados no proporcionaron razones para argumentar su opinión.

*¿Ha realizado o realizaría cambios en su forma de impartir la materia si fuese necesario?*

Del total de 80 miembros de la muestra, 53 personas, es decir el 67,9% de la misma, afirma que si estaría dispuestos a realizar algunas modificaciones para adaptar su forma de enseñanza con el fin de cubrir las necesidades de las personas con discapacidad en caso de que sea necesario.

Entre estos cambios el 23,6% de los profesores dice que realizaría evaluaciones especiales. Otras de las opciones que propusieron los profesores fue: distribuir material adaptado (14,5%), utilizar herramientas tecnológicas (10,9%), cambiaría la forma de impartir clases (12,7%) y otro grupo de 16,4% opina que estos cambios dependerían del tipo de discapacidad. 16,4% de esta muestra no propuso ningún cambio que realizaría.

*¿Se siente capacitado para mantener una relación profesor-estudiante con discapacidad?*

El 63,3% de la muestra total de profesores, afirma que se siente preparado para tener una relación con un estudiante con discapacidad. El 30,4% dice que a veces se siente que esta capacitado y por último, existe un 6,3% que no siente que esta para nada capacitado para enfrentar esta situación.

*Dentro de una escala donde 1 es Siempre y 5, Nunca ¿Considera que los estudiantes con discapacidad poseen las mismas oportunidades de avance académico que los estudiantes sin discapacidad?*

Dada esta escala, el 35,4% de los profesores contestó 2, en segundo lugar se encuentra 1 y 3 con 21,5%. La opción 4 tuvo el 17,7% de frecuencia, y finalmente 3,8% dijo 5.

*¿Conoce algún profesor o empleado con discapacidad?*

El 58,8% de la muestra niega conocer a algún profesor o empleado con discapacidad dentro de la Universidad, lo que significa que el 41,3% sí conoce a algún profesor o empleado con discapacidad. También se puede ver que cuando se les preguntó si mantenían una relación con un profesor o empleado con discapacidad sólo el 16,3% de la muestra total dio una respuesta afirmativa.

*¿Conoce cuáles son las necesidades de infraestructura adecuadas para las personas con discapacidad?*

Entre los 80 profesores encuestados 56, es decir, el 70%, afirmaron conocer las necesidades de infraestructura para hacer el ambiente más apto para las personas con discapacidad que se desarrollan en el campus.

A este 70% se les pidió que nombraran algunas de estas necesidades, los resultados fueron los siguientes: la opción con más frecuencia fue rampas, con un 31%, seguido con un 26,2% por los ascensores adaptados y en

funcionamiento, los baños adaptados tuvieron una frecuencia de 14,5%. Las demás opciones tuvieron frecuencias más pequeñas, estas se dividieron en: puestos de estacionamientos preferenciales (8,3%), señalización (6,2%), escritorios adaptados, accesibilidad y otros con 4,1% cada uno, y finalmente las barandas (1,4%).

*¿En qué grado considera usted que la infraestructura de la Universidad se adapta a las necesidades de las personas con discapacidad?*

Los profesores encuestados consideraron en un 53,2% que la adaptación de la infraestructura del *campus* es pobre, a su vez el 44,3% opina que es buena. Finalmente el 2,5% dice que esta adaptación es nula.

*¿Cree que la comunidad universitaria muestra conciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad?*

En este caso, el 87,3% de la muestra opina que la comunidad universitaria no es consciente de que debe mantener apto el ambiente físico del *campus* para las personas con discapacidad.

### *Cruces de variable*

Al igual que en el caso de los estudiantes, en esta oportunidad también se desarrollaron distintos tipos de cruces entre variables para poder entender la influencia que tienen variables como la edad, el sexo, la escuela, si conoce o no a personas con discapacidad y si le ha dado clases a una persona con discapacidad, con la forma en la actitud que demuestra al momento de interactuar con una de ellas.

Para este análisis, como ya se mencionó, se utilizaron distintas variables de tipo nominal, y se relacionaron con las que podrían, de una manera más directa, demostrar la actitud de estas personas en sus distintos componentes. Como ya se explicó, solamente se tomarán en cuenta para el análisis aquellas relaciones en las que el coeficiente de congruencia sea mayor a 0,46.

En el primero de los casos que se presentan se utilizó la variable de “escuela a la que pertenece el encuestado”; en esta ocasión la relación que más llama la atención es la que se compara con el nivel de adaptación que los profesores creen que tiene la infraestructura de la Universidad. Esta relación posee un nivel de coeficiente de congruencia de un 0,479 lo cual se considera de nivel medio. En este cruce se puede ver que ninguno de los encuestados contestó la opción “óptima”. En este caso la opción con más frecuencia de respuesta fue “pobre” con un 53,2%; a su vez, la que menos frecuencia de respuesta recibió fue “nula” con tan solo 2 personas, es decir 2,5% de preferencia. Esas dos personas fueron profesores tanto de Derecho como de Administración y Contaduría.

En la opción “buena” los porcentajes de respuesta más altos son la escuela de Economía y la de Ingeniería en Telecomunicaciones con un 100%, seguida por Comunicación Social con un 52,4%. En cambio, en “pobre”, Comunicación Social ocupa el séptimo lugar y la escuela con mayor porcentaje es Ingeniería Industrial.

Al analizar las necesidades de infraestructura propuestas por los encuestados, y compararlas con las escuelas a las que estos pertenecen, se encontró que aquellas que mantienen una relación representativa entre las dos variables

fueron: las rampas, puesto de estacionamiento preferenciales, baños adaptados y escritorios especializados.

La relación “escuela a la que pertenece” en función a “las rampas como necesidad de infraestructura” presenta un coeficiente de contingencia del 0,511. En esta categoría se encuentran cuatro escuelas con un 100% de afirmación; estas fueron Letras, Ingeniería Industrial, Economía y Derecho con 100% cada una. Las escuelas con menor porcentaje de frecuencia en este aspecto son Administración y Contaduría, y Ciencias Sociales con un 33,3%.

En segundo lugar, al relacionar la variable “escuela” con la importancia de los puestos de estacionamiento prioritarios como una necesidad de infraestructura, se puede ver que el coeficiente de contingencia es 0,478 lo cual significa que es un nivel de dependencia medio. En este caso se puede ver que solamente el 21,1% de la muestra la considera como una necesidad de infraestructura importante. Las escuelas con una mayor frecuencia de respuesta positiva en esta variable fue Economía con un 100%, también se encuentra Ingeniería Industrial e Ingeniería Civil con un 50% cada una. Varias escuelas como: Psicología, Letras, Ingeniería Informática, Ciencias Sociales y Administración y Contaduría tienen una frecuencia de 0% en esta categoría, es decir, que ninguno de los encuestados de estas escuelas consideran los puestos de estacionamiento como una necesidad primordial.

Los baños adaptados también constituyen una necesidad de infraestructura propuesta por el 36,8% de los profesores encuestados. Al analizarse en función de la escuela a la que pertenecen estos profesores, se puede ver que el coeficiente de contingencia es de 0,556, por lo que se considera una relación de nivel medio. En esta relación se observa que dos escuelas mostraron una frecuencia del 100%; estas fueron Ingeniería Informática y Economía, seguidas por Ciencias Sociales con un 66,7%. Dos escuelas no mostraron preferencia por este elemento de la infraestructura, estas fueron Administración y Contaduría y Letras.

Para finalizar, la última relación que obtuvo un coeficiente de contingencia representativo fue la “escuela a la que pertenece” con “los escritorios adaptados como necesidad de infraestructura”. Los escritorios especiales fueron una de las categorías sugeridas por los encuestados y obtuvo un 10,5% de aceptación. En este caso el coeficiente de contingencia arrojado por esta relación fue de 0,584. La escuela con un mayor porcentaje de preferencia frente a esta variable fue Ingeniería Informática con un 66,7%, seguida por Ingeniería Civil con un 25%.

### 5.3 Unidad de análisis 3: empleados de la Universidad Católica Andrés Bello

Pregunta	Pablo Lozano, Departamento de seguridad	Ángel Vázquez, Departamento de electricidad	José Edia, Departamento de seguridad	Liliana Pérez, OCACE	Pedro López, CADH	Rubén Hernández, Escuela de Psicología	Mireya Hinojosa, Mantenimiento	Zulay Ojeda, Escuela de Derecho	Carlos Fernández, Dirección de cultura-Coordinación musical	Natalia Hidalgo, Coordinadora de movilidad académica-Secretariado de relaciones internacionales
¿Ha mantenido una relación con una persona con discapacidad?	Sí	Sí	Dentro de la Universidad y fuera, por supuesto	No	Sí	Sí, en muchas ocasiones	No, pero lo he visto	No	Sí	Bueno, interacciones . Hay estudiantes que preguntan y algunos tienen discapacidad
¿Qué tipo de discapacidad tiene la persona?	Le falta una pierna	Mi mamá que está operada de una rodilla	De las piernas. De la cintura para abajo tiene minusvalía	N/A	Visual	El síndrome de down, es uno. Otros, inválidos, por ejemplo.	N/A	N/A	Invidente	Estudiantes con discapacidad motora, en silla de ruedas
¿Con qué frecuencia interactúa con esta persona con discapacidad?	A diario porque hacemos natación juntos	A diario	Todos los días	N/A	Todas las mañanas en la parada de la camioneta	Esporádicamente, por supuesto	N/A	N/A	Semanalmente	Muy rara vez

¿Sabe si en la UCAB estudian y/o trabajan personas con discapacidad?	Sí	Sí, sé que estudian, pero no creo que trabaje nadie con discapacidad	Sí	Sí	Estudiantes he visto	Sí	Estudian varios	Discapacidad visual, discapacidad motora	Sí	Sí
¿Cuántas?	2	2	He visto, que trabaje, el de posgrado. Estudiantes, bastantes.	Como 5, 6	4, 5 aproximadamente	Las que yo he visto en la Universidad. Está un compañero que le faltan las dos piernas. Es empleado. Estudiantes, como 7, 8	He visto varios, pero no he tenido la oportunidad de contarlos	Invidentes, una profesora de aquí. Una joven de Comunicación Social que se retiró en Comunicación y está en Derecho. Tres más, egresados de la escuela de Derecho. Discapacidad motora, uno egresado del año pasado. Tenemos un profesor	La verdad, es que he visto dos nada más	Alrededor de 10 personas, entre empleados y estudiantes

								con discapacidad motora. Varios de Ingeniería, de Comunicación Social, de Economía		
¿Qué tipo de discapacidad tiene la o las personas?	Una no ve bien y la otra tiene una prótesis en una pierna	Dos muchachos en silla de ruedas	Invidentes, minusválidos	Visual	Auditiva y visual	N/A	De la vista. Por cierto, esta mañana vi a una que es muda. En silla de rueda, también	N/A	No, perdón, he visto tres. Dos parapléjicos y una invidente	Están los estudiantes que son ciegos. Sé de dos o tres casos acá en la Universidad, y algunos que son sordos
¿Estaría dispuesto a dejar lo que está haciendo para brindarle asistencia a una persona con discapacidad que la requiera?	Sí	Por supuesto, sí	Claro, me ha tocado.	Sí, por supuesto	Claro que sí	Sinceramente, sí. Lo digo así porque me nace	Sí	Sí	Por supuesto. De hecho, el tercero que conocí fue por eso. Lo ayudamos a subir a un baño	Sí, claro. Normalmente, todas las veces que he visto estudiantes con discapacidad ellos no han necesitado ayuda.

¿Considera usted que está entre sus labores asistir a una persona con discapacidad?	Sí	No, no dentro de mis labores, pero sí una cosa de humanidad	Por supuesto que sí	Dentro de mis labores, no	Sí	Sí	Sí	A ella y a cualquier otra persona	No está dentro de mis labores, pero de corazón lo haría sin dudar	Claro, porque es asistir a las personas que lo necesitan en general.
¿Ha recibido entrenamiento para asistir adecuadamente a las personas con discapacidad?	No	No, ninguno	No	No	No	No exactamente. Hemos hecho de primeros auxilios, pero no para tratar con personas con discapacidad. Eso es muy profundo, pues	No	Tuvimos una vez una charla sobre la discapacidad motora, la discapacidad visual. Cómo ayudar a una persona invidente	Ningún entrenamiento, pero podemos decir que ahora tengo más experiencia	No
¿Se siente en capacidad de asistir a una persona con discapacidad en caso de que sea necesario?	No, porque no he recibido entrenamiento	Bueno, creo que sí	Sí. Aquí no me han enseñado, pero en otros trabajos que he tenido sí	Sí	Sí	Dado el caso, por supuesto que sí	Sí	Sí	Sí	Depende. O sea, hay casos que sí, pero, por ejemplo, si el estudiante tiene que llegar a piso 5 y no hay ascensor, y está en silla de ruedas, olvídale

¿Qué emociones presenta al ver una persona con discapacidad?	Calma, solidaridad . Compasión, no porque más bien el muchacho con el que yo entreno me gana a mí. Ese es todo un atleta	Diría que solidaridad y calma	Solidaridad	Solidaridad, curiosidad	Solidaridad	Un poquito de curiosidad y un poco de ansiedad. Porque uno rápidamente se pone a pensar un poquito de lo que esa persona está pasando	Solidaridad, porque veo que son personas que, a pesar de sus impedimentos , quieren progresar	Solidaridad , empatía	Compasión, impotencia y solidaridad	Yo creo que hoy en día los veo como una persona más
¿Ha utilizado alguna vez un puesto de estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad?	No, pego las calcomanías más bien	No, hasta ahora no, no lo he usado	No	Nunca lo he utilizado	No	No	No	No	Nunca	No
¿Ha tenido que lidiar con este tipo de situaciones dentro de la Universidad?	Sí, ocurre todos los días	Bueno, sé de un vigilante de apellido Gómez que tuvo un problema con la persona que pintó el aviso que era para personas con	Sí, mucho.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Hay estudiantes que se paran en el puesto para personas con discapacidad . Por lo menos, una vez vimos a un estudiante justo estacionándose, entonces

		discapacidad. Él se estacionó ahí, entonces le reclamó							llamamos a seguridad	
¿Alguna experiencia con una persona con discapacidad que quiera compartir?	N/A	N/A	N/A	N/A	Sí. He llevado a una persona hasta el metro, ayudarla a subir las escaleras	Sí, porque yo antes era vigilante. Entonces estaba muy pendiente de ellos. Tenía un roce más directo	La otra vez que ayudé a un muchacho a moverse en una silla de ruedas; lo llevé hasta el ascensor	Una muchacha que estudiaba aquí, un día vino vestida de rojo. Yo le decía que estaba de rojo, que era de la pasión. Entonces me preguntó que cómo eran los colores. Otro día que vino, yo tenía una piedra de río chata y la puse encima de la hornilla	Yo dirijo una agrupación donde hay una persona invidente, Mariely Valero. Cada vez que nos vamos a presentar, porque una presentación genera mucho estrés, nunca se me ocurre comisionar a alguien para que me la traiga al escenario y me la lleve. No estoy pendiente de eso porque, primero, yo no creo que	N/A

								y la calenté. Se la puse en la mano y le dije, ese es el rojo.	ella es discapacitada, pero la realidad es que sí es.	
¿Cómo reaccionan las personas, sin discapacidad, que se estacionan en los puestos para personas con discapacidad, cuando les colocan la calcomanía de mal estacionado en el vidrio del carro?	Se molestan, a veces nos toman el pelo. Dicen que vienen a buscar una persona enferma; es mentira.	N/A	Normalmente los estudiantes, los ucabistas, lo que me dicen es "Mi papá paga aquí 15 millones y yo tengo derecho a pararme donde me dé la gana". Esa es la respuesta que me dan	N/A	N/A	La actuación de ellos no es la debida. No son compasivos a la situación	N/A	N/A	N/A	N/A
¿Conoce a algún profesor o empleado con discapacidad?	No. Solo estudiantes.	No	Empleado, sí	Sí	Empleado, sí	Un empleado, sí	No, pero he visto por ahí a una profesora que siempre viene con el esposo. Es ciega	Tenemos dos profesores con discapacidad	No	Conozco al menos un empleado y un profesor

¿Qué tipo de discapacidad tiene la o las persona?	N/A	N/A	Motora. Él anda en muletas	Está en silla de ruedas. Lo he visto	Anda en muletas	N/A	N/A	El profesor está en silla de ruedas y la profesora es invidente	N/A	En ambos casos es discapacidad motora
¿Mantiene una relación regular con algún profesor o empleado con discapacidad dentro de la Universidad?	N/A	N/A	Con el muchacho ese interactúo siempre cuando lo veo por ahí. Nos saludamos	No	No, cuando lo veo	Sí	N/A	Sí	N/A	No
¿Conoce cuáles son las necesidades de infraestructura adecuadas para las personas con discapacidad?	Hasta el momento la institución se ha abocado a hacer que esas personas no tengan tantas trabas para dirigirse de un sitio a otro. Porque los ascensores casi todos	Hasta donde sé sí están adecuando. Están haciendo rampas, inclusive entrenando a los vigilantes para que le presten la colaboración	Sí. La UCAB tiene muchas deficiencias. Faltan rampas, señalizaciones, baños especiales para ellos	No, no sé	Veo que aquí están arreglando todo. Sí hacen falta rampas, y baños también	Tan ampliamente no.	No	A parte de que sirvan los ascensores, rampas. Que no los discriminen, que los traten igual como a cualquier otra persona	Baños, puestos de estacionamiento. Hay algunas que desconozco	Sí, tengo nociones básicas. Sé que la UCAB es la Universidad en Caracas con mejor infraestructura para recibir a estudiantes con discapacidad . Hubo un estudio por parte de un estudiante con discapacidad

	funcionan, han puesto rampas									, y ese estudio reveló que la Universidad que tiene mayor accesibilidad para las personas con discapacidad motora es la UCAB
En qué grado considera que la infraestructura de la Universidad está adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad	Regular, porque sí hay algunos puntos que hay que mejorar	Se están adecuando. Habría que esperar un tiempo para tener una respuesta más o menos sólida	Pobre	Buena	Buena	Yo creo que la Universidad no llena las perspectivas	Bueno, hay sitios que están diseñados para ellos. Por ejemplo, los estacionamientos. Diría que es regular	Está empezando a adaptarse. Vamos a decirle que buena	Creo que buena. Creo que son tomados en cuenta aquí	Depende con qué escala estamos hablando. Si estamos hablando de estándares internacionales, estaríamos a un nivel regular. Ahora, si estamos hablando de estándares nacionales, es buena.

<p>¿Cree que la comunidad universitaria muestra conciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad? Por ejemplo: mantener las puertas de piso 5 debidamente cerradas, no sentarse en las escaleras, no estacionarse en los puestos exclusivos para las personas con discapacidad</p>	<p>No, siempre hay masas de personas donde no deberían estar.</p>	<p>No. A veces nosotros pasamos con una carretilla o con unas cosas y tenemos que casi pasar por encima de los muchachos</p>	<p>No tienen ni idea. Ellos viven en otro mundo; bueno, no todos, no voy a generalizar, pero la gran mayoría vive en otro mundo paralelo</p>	<p>Yo veo que en estos tiempos de ahorita sí lo están haciendo . Hay muchas campañas sobre eso</p>	<p>Sí, la comunidad está haciendo todo el esfuerzo</p>	<p>En la mente del ser humano, cuando hay un discapacitado , buscan la manera de mostrar que están preocupados por él; pero a la hora del té no hacen nada. Hay personas que sí</p>	<p>No estacionarse en los puestos</p>	<p>No, los estudiantes, no. Porque yo los he visto estacionarse donde no deben. La otra vez un vigilante le llamó la atención a una persona y él le dijo que se buscaran otro puesto</p>	<p>Yo creo que no. Creo que nosotros no hemos llegado a ese nivel de conciencia. Cuando vemos al discapacitado, como no hay muchos, o como yo pienso que no hay muchos (puede ser desconocimiento de mi parte) todavía no estamos muy adaptados a eso. Aquí en la Universidad se ve que hay una preocupación por eso</p>	<p>Depende, porque la comunidad ucabista es muy amplia. En el caso de los estudiantes hay poca conciencia, no solo para casos con discapacidad , sino por cualquier caso. Por ejemplo, tengo estudiantes que se sientan aquí en la puerta. En postgrado los estudiantes se sientan en toda la escalera a fumar, y no es que se paran para que uno pase. A nivel de profesores y</p>
--	---	--	--	--	--	---	---------------------------------------	--	--	---

										empleados pasa que hay más desconoci- miento que otra cosa. En muchos casos no es porque uno no quiera, sino porque uno no está consciente del tema
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 6 – *Matriz de análisis de entrevistas de empleados.* Fuente: Cristina Anglés, Amanda Pérez

#### 5.4 Unidad de análisis 4: autoridades de la Universidad Católica Andrés Bello

A continuación se presentan los resultados obtenidos por medio de las entrevistas realizadas a las autoridades que mostraron disposición a participar en esta investigación.

Pregunta	Susana García - Escuela de Ingeniería informática (Facultad de Ingeniería)	Lisette González-Escuela de Ciencias Sociales (Facultad de Ciencias Económicas y Sociales)
¿Conoce a algún estudiante con discapacidad dentro de su escuela?	Sí. Que hayamos tenido, la verdad es que no muchos. Actualmente hay un chico en silla de ruedas que está en 3er semestre	Sí, tenemos en tercer año una estudiante que tiene discapacidad visual, y se está por graduar otro muchacho que tiene discapacidad motora
¿Hay algún profesor o empleado con discapacidad trabajando en su escuela?	Si lo consideramos como gente que tenga Lupus, sí	Discapacidades totales, no. Discapacidades parciales, tenemos a la Coordinadora de Relaciones Industriales que no ve por un ojo
¿Ha escuchado de algún problema entre un estudiante con discapacidad y un profesor?	No, no tengo información	Sobre todo con los muchachos que tenemos nuevos que no ven, para los profesores ha sido difícil. Han tenido que hacer un esfuerzo importante de adaptación. Problemas, que haya habido discriminación, no. Ya tenemos varios muchachos con discapacidad graduados. Somos una escuela proclive a la integración de los muchachos con discapacidad
¿Qué opina del desempeño académico de los estudiantes con discapacidad dentro de la universidad?	Que puede ser tan bueno como el de una persona normal. El ser discapacitado no te limita tu inteligencia	Lo que hace el rendimiento no es la condición del estudiante con discapacidad o sin discapacidad. Yo tengo estudiantes, sin ningún problema, que son muy buenos, y que son pésimos también. Los mismo, muchachos con discapacidad excelentes; hay otros que no destacan tanto, pero creo que su rendimiento no tiene que ver con su condición

<p>¿Qué opina del desempeño de los profesores con discapacidad dentro de la universidad?</p>	<p>N/A</p>	<p>Yo creo que el desempeño no tiene que verse afectado por la condición de la persona. Hay cosas que lo dificultan, por ejemplo, si tú tienes un profesor en silla de ruedas, el problema no es el profesor sino que tengas un edificio sin ascensores</p>
<p>¿Qué opina de las oportunidades que le provee la universidad a las personas con discapacidad?</p>	<p>No sé si hay alguna propaganda que diga: Ven para acá, aquí te ayudamos si eres discapacitado. En cuanto a las oportunidades en los espacios físicos sí creo que la Universidad ha hecho algunos avances; las rampas, los puestos, los ascensores. Pero todavía considero que debería haber espacios determinados. Por ejemplo, este chico, y ya lo vamos a tomar por el resto de la carrera mientras él dure, lo vamos a ubicar a él y a su grupo en un salón que tenga acceso por cualquiera de los ascensores.</p>	<p>Creo que no son todas las que debería. La escuela es muy proclive. Los profesores se fajan mucho, buscan material, están pendientes de poder dictar los contenidos de manera que todos puedan entender; pero no están todos los recursos. No toda la Universidad es accesible para todas las personas, tenemos varios edificios sin ascensores o, aquí en el edificio de aulas sí hay ascensor, pero no se para en todos los pisos. No tenemos todos los recursos didácticos que quisiéramos</p>
<p>¿Cree que la universidad le provee, a las personas con discapacidad, las herramientas necesarias para desarrollarse adecuadamente tanto en el ámbito profesional como educativo?</p>	<p>La infraestructura de este edificio no da para tener un ascensor aquí. La Facultad de Ingeniería tiene un proyecto de un nuevo edificio donde están consideradas todas estas cosas. Algunos laboratorios los tengo en planta baja; las herramientas están disponibles para todo el mundo</p>	<p>La Universidad está trabajando en eso. Ahorita tenemos un programa, que tiene un año, que busca integrar a los estudiantes con discapacidad. Desde el punto de vista didáctico, los muchachos tienen la misma enseñanza que sus compañeros.</p>
<p>¿Ha tenido la oportunidad de mantener una relación con un profesor o empleado con discapacidad?</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>

<p>¿Siente que los estudiantes, empleados y profesores conocen las necesidades de las personas con discapacidad?</p>	<p>No, pero eso es un tema general. Si tú no vives con un discapacitado, no sabes las limitantes que pueda tener esa persona</p>	<p>No puedo generalizar. Aquí en la escuela la actitud de los profesores, coordinadores, compañeros con los muchachos con discapacidad que hemos tenido como estudiantes ha sido positiva. Teníamos un estudiante con discapacidad motora y su salón se programó en Cincuentenario porque el ascensor llega a todos los pisos, y el baño está en el mismo piso del salón</p>
<p>¿Qué opina de crear formas para concienciar a la comunidad ucabista sobre el tema?</p>	<p>Claro, sería ideal. Hay una Ley que exige a las empresas tener una cantidad X de personas discapacitadas que pueden ser empleados. Eso no significa que se les vaya a tener lástima, porque lo que menos tienes que tenerle es lástima, pero tienes que conocer los diferentes grados de discapacidad</p>	<p>N/A</p>
<p>¿Cree que la comunidad ucabista se siente segura al interactuar con una persona con discapacidad?</p>	<p>Depende del profesor. Podría haber profesores que sientan algún tipo de lástima, o a lo mejor tengan algún tipo de privilegio. Yo particularmente creo que eso no debe ser, o sea son personas normales y corrientes (aunque sí debe existir un nivel de consideración). Creo que debería haber como un ente que diga: estos son los distintos tipos y qué hacer en cada caso</p>	<p>N/A</p>
<p>¿Cree que la comunidad universitaria muestra conciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad?</p>	<p>No. Los venezolanos no entendemos lo importante que es adecuar los espacios para ese tipo de personas. Creo que en la medida en que haya más personas discapacitadas la Universidad se adapte mejor</p>	<p>No, porque la conciencia importante es la de las autoridades, y yo no creo que eso sea prioritario para la Universidad. Creo que no hay todo el esfuerzo que tendría que haber.</p>

<p>¿Cree que las personas con discapacidad se sienten a gusto dentro del campus?</p>	<p>Yo creo que aquí sí tenemos un espíritu de compañerismo. Los estudiantes tú los ves, no es que los dejan solos. Me acuerdo de un chico, no sé si de Comunicación o Derecho, que cargaba un perro. Ese muchacho siempre estaba rodeado de amigos. Yo creo que sí; el ambiente te lo haces tú mismo</p>	<p>No te sabría decir, es muy general. Mis estudiantes con discapacidad se sienten a gusto con su escuela, se sienten aceptados, yo creo que sí</p>
--	--	---

Tabla 7 – Matriz de análisis de entrevistas de autoridades. Fuente: Cristina Anglés, Amanda Pérez

Como ya se mencionó anteriormente en el apartado referido a las Limitaciones de la investigación, el nivel de participación de las autoridades en esta investigación resultó ser bastante bajo. Es por esta razón que los resultados que se muestran en esta matriz no prueban ser estadísticamente representativos, por lo cual no fueron tomados en cuenta para la posterior discusión.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 Unidad de análisis 1: estudiantes de la Universidad Católica Andrés Bello.

Al realizar las encuestas a la muestra de estudiantes elegida anteriormente, se obtuvieron resultados sobre la actitud y la interacción de esta población frente a las personas con discapacidad.

El 89,6% de encuestados afirma saber que en la Universidad estudian o trabajan personas con discapacidad. Entre estas personas que respondieron afirmativamente, la mayoría dice haber visto personas con discapacidad motora en un 87,5% y en segundo lugar se encuentra la discapacidad visual con un 60,7%. En muchos casos estos dos tipos de discapacidad son los que se perciben más fácilmente. Wood (2010) afirma que los fenómenos que generan los estímulos tienen características que hacen que resalten más o menos que otros. Por ejemplo, si es una persona con discapacidad motora que utiliza una silla de ruedas o muletas, o si es una persona con discapacidad visual que utiliza un bastón, puede que sea más fácil de percibir que una persona con trastorno de comunicación, o incluso una con discapacidad auditiva.

Como se mencionó, el 89,6% de la muestra conoce sobre la presencia de personas con discapacidad en la Universidad, ya sean estudiantes, profesores o empleados. En este aspecto Calonge y Casado (2001) explican que las interacciones se dan en un micro-contexto físico el cual está compuesto por el tipo de institución, la planta física... En este caso se puede entender que este micro-contexto es el *campus* universitario.

Al compartir el mismo entorno físico es probable que se desarrolle una interacción que puede ser simplemente accidental, como la describe la Universidad de Salamanca (s.f) “no planeada y normalmente no repetida” (para. 9), es decir, que no necesariamente significa que se ha tratado con la persona sino que simplemente la ha visto o se ha cruzado con ella.

Del total de la muestra, el 33,6% ha estudiado con una persona con discapacidad, en este caso se puede decir que ha mantenido una interacción regulada, que la describe la Universidad de Salamanca (s.f) como aquella que “es planeada y regulada por normas externas” (para. 9). Las normas externas serían las que establece la UCAB, como el horario de clase, las materias del pensum, el salón de clase, el número de alumnos por salón...

Aunque el 89,6% de los encuestados sabe que hay personas con discapacidad dentro de la Universidad y el 33,6% ha estudiado con ellas, solamente el 30,4% dice tener una relación con una persona con discapacidad. Esto quiere decir que consideran que esta relación o la interacción que mantienen con esta persona no necesariamente debe estar regulada por las normas que establece la UCAB, sino regularse simplemente por normas sociales.

Al analizar la disposición de los encuestados a asistir a una persona con discapacidad, el 90,2% afirmó que estaría dispuesto a hacerlo. Al ser este porcentaje mayor que el de las personas que sí han mantenido interacción con una persona con discapacidad, se puede ver que no necesariamente tiene que haber existido esa interacción para que las personas tengan la disposición. Worchel *et al* (2002) explican que las actitudes generales son actitudes hacia los objetos, que en este caso son las personas con discapacidad; mientras que una actitud específica es una postura hacia una conducta particular (asistir a una persona con discapacidad). Los autores también explican que la actitud que presente la persona frente al objeto no necesariamente predice la conducta, ya que esta depende de la situación y el contexto específico en el que se encuentre.

A su vez, se puede hacer esta misma interpretación cuando se encuentra que del 33,6% de la muestra que afirma haber estudiado con una persona con discapacidad, solo el 50% ha realizado alguna asignación con este compañero. Al preguntarles si elegirían realizar una actividad con una persona con discapacidad, el 97,6% contestó que le es indiferente, y 2,4% que lo evitarían; en la muestra nadie respondió que preferirían trabajar con esa persona. Se puede interpretar que aunque la mayoría de los encuestados muestran una actitud general positiva hacia las personas con discapacidad (como se explicó anteriormente), esto no siempre se ve

reflejado en su conducta. En el caso explicado se observa que no siempre presentan la disposición a trabajar con estos alumnos; el que la mayoría de la muestra opine que le es indiferente podría estar relacionado a una situación muy particular, por ejemplo la inasistencia de sus compañeros regulares, la selección de grupos por parte del profesor. Zimbardo y Ebbesen (1982) explican esta incongruencia entre la actitud y la conducta cuando dicen que “no hay una relación uno a uno entre las conductas y las actitudes” (p. 47).

El análisis de las encuestas arrojó que el 33,1% de la muestra opina que los estudiantes con discapacidad siempre tienen las mismas oportunidades de avance académico que las personas sin discapacidad. En cuanto a este resultado se puede ver, de este porcentaje de frecuencia, que el 27,4% corresponde a personas que no han sido compañeros de estudiantes con discapacidad. Esto podría deberse a que existe la creencia general de que estos estudiantes son sobresalientes en todas sus actividades académicas. Esto no necesariamente es realidad; las personas que sí han estudiado con una persona con discapacidad (y por lo tanto han tenido una mayor interacción con ellas) contestaron las opciones 2 y 3, en un 11,3% de frecuencia en cada caso, lo cual representa una opinión positiva, pero no tan absoluta.

Es interesante que del 1,6% de estudiantes que opinan que estos alumnos nunca tienen las mismas oportunidades de avance académico, son personas que no han estudiado con ellos. Esto podría deberse a lo que Hellriegel y Slocum (2009) definen como percepción social, que es la atribución de características o rasgos a otras personas; que en este caso se consideran negativas por ser, en cierta forma, discriminatorias. Estas inferencias están arraigadas en el macro-contexto sociocultural que describen Calonge y Casado (2001) como aquel que está “relacionado con valores culturales, representaciones social, ideologías y normas, propias del conjunto social y de los grupo de pertenencia y/o referencia” (p.41).

La situación en cuanto a la pregunta sobre si tomarían una materia con un profesor con discapacidad es muy interesante. Se puede ver que al 69,4% de los estudiantes le es indiferente tomar una materia con una persona con discapacidad, y el 6,5% no la tomaría, es decir, que solo el 24,2% sí lo haría. Llama la atención que ningún

estudiante dijo preferir trabajar en clase con una persona con discapacidad, pero el 24,2% escogería tomar una materia con un profesor con discapacidad. Entre las opiniones de los estudiantes se encontró que muchos de ellos consideran que estos profesores tienen el mismo mérito y capacidad que cualquier otro por haber sido contratados por la Universidad. Esta diferencia entre la actitud que presentan los estudiantes hacia estos dos casos puede ser consecuencia de un aspecto emocional o afectivo, ya que parte de la muestra afirmó sentir curiosidad acerca de tener un profesor con discapacidad.

En general, la curiosidad representa una de las emociones que con mayor frecuencia presentan los estudiantes acerca de este tema, ya que es la tercera opción más seleccionada con un 27,2% de la muestra total cuando se les preguntó qué sentían al ver a una persona con discapacidad.

La opción que fue más seleccionada como respuesta a esta pregunta es solidaridad con un 75,2% de la muestra. Esta opción a su vez presenta mayor frecuencia entre los estudiantes que han estudiado con una persona con discapacidad con un 90,5%. Esto coincide con lo que menciona Worchel *et al* (2002) sobre que las actitudes están basadas en la experiencia directa con el objeto. Esta diferencia puede estar basada en la interacción que se tiene con estos estudiantes, que aunque no se mantenga una relación de amistad con ellos, modifica en cierto modo la percepción de la persona acerca de ellos, lo que podría generar un cambio de actitud que podría ser tanto positivo como negativo.

Algo que llama la atención entre las respuestas es que las personas que no han tenido como compañero de clase a un estudiante con discapacidad eligieron las siguientes emociones en una mayor frecuencia que aquellos que sí han estudiado con personas con discapacidad: rechazo, con un 0,8% frente a un 0%; miedo, en un 4,8% frente a un 0,8%; indiferencia, en un 4,8% frente a un 0,8%; impaciencia, con un 4% frente a un 0,8%.

La razón de estas diferencias podría ser la poca o nula experiencia directa con el objeto de la actitud (el estudiante con discapacidad) que han tenido estas personas, lo cual causa cierta falta de conocimiento en cuanto a las personas con discapacidad y puede, de alguna manera, reafirmar ideas preconcebidas que generen este tipo de emociones.

En cuanto a la adaptación de la infraestructura de la Universidad a las necesidades de las personas con discapacidad, la mayoría de los estudiantes opina que es regular (50,4%), mientras que el 26,4% dijo que es buena, y el 20,8% respondió que es pobre. Steinberg (2006) habla de la selección en el proceso de percepción y la explica como el nivel de apertura que tenemos frente a ciertos estímulos y experiencias. Se puede inferir que la mayoría de los encuestados presentan estas opiniones positivas, ya que ven las modificaciones que se le han hecho al *campus*, como las rampas, arreglos de ascensores, puestos de estacionamientos exclusivos. Un aspecto resaltante es que las dos escuelas más grandes en población de la Universidad, que son Administración y Contaduría, y Comunicación Social, son las que tuvieron más frecuencia de respuesta en las opciones buena y pobre. Llama la atención que la opinión de estas escuelas nunca cayó en los extremos (como óptima y nula). En el caso de Comunicación Social, por ejemplo, se puede inferir que al ser una de las carreras que más movilidad tiene en cuanto a la ubicación de los salones programados para ver clases, los alumnos pueden llegar a tener mayor experiencia en cuanto a las ventajas y limitaciones que poseen las diferentes estructuras de la UCAB. Por esto, podrían ser más críticos o flexibles en cuanto su opinión sobre la adaptación de la infraestructura.

En cuanto a las necesidades de infraestructura, las más nombradas fueron las rampas, ascensores y puestos de estacionamiento preferenciales. Estos tres aspectos son fáciles de percibir, ya que poseen características que los hacen resaltar dentro del *campus*; lo cual coincide con lo explicado por Wood (2010) sobre que algunos estímulos tienen características que sobresalen más que otros.

## 6.2 Unidad de análisis 2: profesores de la Universidad Católica Andrés Bello

Al igual que en el caso de los estudiantes, las preguntas acerca de la interacción demuestran la importancia del contexto como lo explican Calonge y Casado (2001) cuando hablan del micro-entorno físico como el determinado por el tipo de institución, la planta física, locales, dotación de servicios. Al preguntarle a los encuestados si saben si en la Universidad estudian y/o trabajan personas con discapacidad, el 95% de la muestra contestó afirmativamente. Por otra parte el 57,5% de la muestra le ha dado clases a una persona con discapacidad, y el 41,3% conoce a algún profesor o empleado con discapacidad dentro de la Universidad.

La diferencia entre estas frecuencias de respuesta viene dada por las circunstancias que llevan a esas interacciones. En el caso del 95%, esta frecuencia está basada en que los individuos comparten el mismo espacio físico, que en este caso es el *campus* de la Universidad. Este hecho es lo que provoca que en ciertos casos se puedan generar diferentes tipos de interacciones como las que explica la Universidad de Salamanca (s.f); estas pueden ser: accidentales (no planeada y normalmente no repetida), repetidas (no planificada) o regulares (planeada y regulada por normas externas).

En cambio, las interacciones que estos individuos desarrollan con sus estudiantes o colegas se considerarían de forma regulada, según la Universidad de Salamanca. Esto podría ser así porque las interacciones están regidas por las diferentes normas que proporciona la UCAB, ya sea horario de clase, asignación de alumnos, reuniones de profesores.

Por otra parte, también se les preguntó a los profesores si mantienen o no una relación con un persona con discapacidad; el 68,8% contestó de forma afirmativa. Al analizar las dos variables, “relación con una persona con discapacidad” con “si ha sido o no profesor de una persona con discapacidad”, se puede ver que del 68,8% que ha mantenido relación con personas con discapacidad, existe un 13,8% que no le ha dado clase a un persona con discapacidad, lo cual podría indicar que esta interacción sucede fuera de la Universidad. Lo mismo sucede con la pregunta si conocen o no a un profesor o empleado con discapacidad, ya que el 35% de esa

muestra contestó negativamente. También llama la atención que en cuanto a la frecuencia de interacción la opción más seleccionada fue “esporádicamente” en un 43,6%, seguida por “frecuentemente” en un 30,9%. Esta interacción que los profesores han tenido con personas con discapacidad, tanto dentro y/o fuera de la Universidad, puede estar relacionada con la actitud e incluso con la conducta que tendrán frente a dichas personas y a las situaciones que los involucren. Worchel *et al* (2002) explican que “(...) cuando se ha tenido una experiencia conductual personal con un objeto, las actitudes predicen las acciones mejor que cuando las evaluaciones se basan en información indirecta” (p.150)

Las respuestas obtenidas acerca de si presenta o no disposición a asistir a una persona con discapacidad muestran resultados muy interesantes. Solamente cuatro personas de la muestra (5,1%) contestó negativamente; lo resaltante es que estas cuatro personas son profesores que afirman haber dado clases a estudiantes con discapacidad y mantener una relación con personas con discapacidad. También se pudo comprobar que estos mismos profesores afirman que la actitud de estos estudiantes fue “motivada” al igual que “interesada” durante su clase, pero también mencionan que su desempeño académico fue “promedio” y “bajo el promedio”.

Estas respuestas crean un campo amplio para interpretaciones, ya que se puede inferir, por una parte, que su negativa a brindarle asistencia, podría significar que ven a estos estudiantes como autosuficientes y que, en general, no asumen que podría ser necesaria su colaboración. Por otra parte, en una forma quizás más negativa, se podría ver esto como una conducta discriminatoria, lo cual llama la atención ya que en los otros casos de respuesta a esta pregunta, los profesores que han dado clase y que han interactuado con personas con discapacidad se muestran más abiertos a prestar su asistencia.

Aunque Worchel *et al* (2002) explican que la relación con una objeto o persona puede ayudar a predecir su conducta, también dicen que la conducta y la actitud tienen una relación estrecha en algunas circunstancias, pero que en otras no. Este caso demuestra esta teoría, ya que como se puede ver, la mayoría de los profesores que han dado clase (y mantenido relación) se muestran abiertos a asistir, pero, en cambio, estos individuos no. Quizás esta negativa se deba a una creencia o estereotipo negativo o discriminatorio que tengan socialmente arraigado con

anterioridad, el cual es difícil de modificar incluso cuando se interactúa con estas personas con discapacidad. Esto concuerda con lo explicado por Soto (2001) acerca de los estereotipos como una distorsión de la percepción: “juicio formulado con respecto a alguien, según el criterio de la percepción propia del grupo al cual esa persona pertenece” (p. 56). A la vez se relaciona con lo dicho por Steinberg (2006) sobre que los estereotipos pueden generar conclusiones falsas que pueden traer consecuencias negativas en las relaciones sociales.

Al preguntarle a los profesores si estarían dispuestos o no a hacer cambios en su materia en caso de ser necesario, el 32,1% dijo que no. Lo que llama la atención es que la mayoría de estos profesores (60%) les han dado clase a estudiantes con discapacidad. Esto puede significar que esta actitud o disposición depende de cada profesor y es algo muy personal. Calonge y Casado (2001) dicen que el contexto situacional establece el porqué y el para qué de la interacción social, añaden que “la ubicación situacional tiene que ver también con los miembros que participarán en la interacción: edad, sexo, tipo de formación adquirida, ocupación, etc.” (p.49).

Se puede decir que estas respuestas también dependen del tipo de materia que el profesor dicte, la forma en que lo haga y el tipo de discapacidad del estudiante, ya que es posible que su experiencia le demuestre que no necesita realizar cambios porque los estudiantes con discapacidad se han adaptado bien a la dinámica del salón.

Como se explicó anteriormente la interacción y cercanía con un objeto o persona puede llegar a modificar la actitud y la conducta que se tenga hacia ella. Esto se puede ver más claramente cuando la mayoría de los profesores encuestados que les han dado clase a personas con discapacidad, afirman siempre sentirse capacitados para mantener una relación profesor–estudiante con discapacidad, y más aún cuando ninguno de estos profesores contestó la opción nunca. Entre los profesores que no les han dado clase a personas con discapacidad esta opinión es más diversa, ya que la mayoría de ellos contestó a veces sentirse capacitado, lo cual puede inferirse como un cierto grado de duda e inseguridad porque nunca han recibido preparación al respecto (no tienen los conocimientos necesarios en ese aspecto).

En el caso de las necesidades de infraestructura, al igual que los estudiantes, la frecuencia de las respuestas demuestra lo explicado por Wood (2010) cuando afirma que las características resaltantes del objeto facilitan su percepción. En este caso las dos necesidades de infraestructura con mayor frecuencia fueron rampas y ascensores, al igual que en la encuesta de estudiantes, pero contrario a la opinión de ellos se encuentra que en tercer lugar de preferencia están los baños adaptados. Al ser todas estas adaptaciones las más resaltantes, ya que se perciben fácilmente,

### *6.3 Unidad de análisis 3: empleados de la Universidad Católica Andrés Bello*

Se realizaron entrevistas a empleados de la Universidad Católica Andrés Bello con el fin de analizar las actitudes que tienen frente a una persona con discapacidad y determinar los tipos de interacción que desarrollan con dichas personas. Los empleados entrevistados fueron: Pablo Lozano, del Departamento de Seguridad; Ángel Vázquez, del Departamento de Electricidad; José Edia, del Departamento de Seguridad; Liliana Pérez, de la Oficina Central de Admisión y Control de Estudio (OCACE); Pedro López, del Centro de Asesoramiento y Desarrollo Humano (CADH); Rubén Hernández, de la Escuela de Psicología; Mireya Hinojosa, miembro del personal de mantenimiento; Zulay Ojeda, de la Escuela de Derecho; Carlos Fernández, de la Coordinación Musical de la Dirección de Cultura; y Natalia Hidalgo, Coordinadora de movilidad académica del Secretariado de Relaciones Internacionales.

Calonge y Casado (2001) afirman que, en el contexto sociocultural de la interacción, se encuentra el contexto situacional que “tiene que ver con los miembros que participarán en la interacción: edad, sexo, tipo de formación adquirida, ocupación, etc.” (p. 49). Esto se refleja en las interacciones con las personas con discapacidad que han tenido los entrevistados del Departamento de seguridad (Pablo Lozano y José Edia), el entrevistado del CADH (Pedro López), Natalia Hidalgo (Coordinadora de movilidad académica) y los entrevistados de las escuelas de Derecho y Psicología (Zulay Ojeda y Rubén Hernández), quienes por sus labores u ocupación

mantienen un contacto más frecuente con los estudiantes. Estos empleados tienen un mayor conocimiento con respecto a lo que ocurre en la UCAB en relación con las personas con discapacidad. Por ejemplo, los vigilantes afirman que día a día les toca lidiar con personas que se estacionan en el puesto exclusivo para personas con discapacidad; ya sea colocando las calcomanías que señalan que el vehículo está mal estacionado o escuchando reclamos por parte de los estudiantes.

Liliana Pérez, quien trabaja en OCACE, y no mantiene contacto frecuente con estudiantes, fue la única en afirmar que no mantiene una relación social con una persona con discapacidad, aunque sí expresó haber visto estudiantes y empleados con discapacidad dentro de la Universidad.

Siguiendo la clasificación de los tipos de interacción que la Universidad de Salamanca (s.f) expone en su página web [www.usal.es/webusal/](http://www.usal.es/webusal/), se podría decir que el tipo de interacción que mantienen los vigilantes con las personas con discapacidad dentro de la UCAB es repetida (no planificada) y, en algunos casos, regular no planificada (muy común).

Un caso que llama la atención es el de Carlos Fernández, de la Coordinación musical de la Dirección de Cultura. Él explicó, en comunicación personal el 14 de junio de 2012, que ayudó a una estudiante con discapacidad visual a subir a un baño (lo cual es una interacción accidental, según la clasificación de la Universidad de Salamanca, es decir “no planeada y normalmente no repetida”). Esta situación ocurre por lo que explican Calonge y Casado (2001) del micro-entorno físico, que comprende la planta física; es decir, el encuentro se da simplemente porque ambos se hallaban en el mismo espacio físico. Sin embargo, aunque el encuentro fue accidental, la interacción social entre Fernández y la estudiante se convirtió en regulada (“planeada y regulada por normas externas”, según la Universidad de Salamanca), ya que ella, a raíz de ese encuentro, comenzó a participar en el Ensamble UCAB (grupo musical que dirige Fernández).

En cuanto a si han visto a un profesor o empleado con discapacidad dentro de la Universidad, Edia, Hernández y López dijeron conocer a un empleado con discapacidad motora; por su parte Pérez afirmó haber visto a un profesor con discapacidad motora. Ojeda explicó que, en la Escuela de Derecho, hay una profesora invidente y un profesor con discapacidad motora.

Edia y López expresaron que la relación con el empleado que mencionaron se da cuando lo ven, por lo tanto podría considerarse que es una interacción repetida (no planificada).

Todas estas interacciones ocurren debido a que las personas protagonistas se encuentran en la misma planta física. Otro aspecto resaltante es que, en el caso de Edia, Hernández, López y Ojeda influyen también las labores que desempeñan dentro de la Universidad; ya que sus puestos de trabajo implican una constante interacción con estudiantes y demás miembros de la comunidad ucabista.

José Edia, del Departamento de Seguridad, comentó (en comunicación personal, 7 de mayo de 2012) que conoce a una estudiante con discapacidad visual a la que ha ayudado a llegar a diferentes sectores de la Universidad. Explicó que cuando él le habla, ella le reconoce inmediatamente; “tiene mucha retentiva”, dijo. Por otra parte, Pedro López, del CADH, afirma que ha colaborado con personas con discapacidad de la UCAB, al llevarlas al metro o al ayudarlas a subir escaleras. Mireya Hinojosa, miembro del personal de mantenimiento, expresó que ha brindado su ayuda a un estudiante con discapacidad motora para llegar a un ascensor.

En cuanto a la actitud, específicamente en su componente afectivo, los tres muestran un sentimiento a favor del apoyo a las personas con discapacidad. En cuanto al componente conductual, tienden a reaccionar de manera positiva, ya que sí han colaborado con estas personas en repetidas ocasiones y tienen la intención de hacerlo en caso de ser necesario. Worchel *et al* (2002) explican que las actitudes “basadas en la experiencia directa con el objeto” (p. 150) predicen mejor las conductas; estos tres empleados han tenido experiencia directa en el trato con las personas con discapacidad, por lo tanto, se podría decir que la intención de ayudar a estas personas podría repetirse y convertirse en una conducta real.

Estas interacciones descritas reflejan lo que comenta Solomon (2008) acerca de la internalización; para él una persona internaliza actitudes profundas que se vuelven parte de su sistema de valores al existir un nivel alto de involucramiento. Esta explicación de Solomon muestra claramente lo expuesto anteriormente; los empleados que por sus labores interactúan más con los estudiantes no solo poseen mayor conocimiento de lo que ocurre con las personas con discapacidad dentro de

la Universidad, sino que muestran una actitud favorable tanto a nivel afectivo, como cognitivo y conductual.

Un ejemplo de esto se observa en una anécdota que Zulay Ojeda, de la Escuela de Derecho, compartió durante su entrevista (realizada el 7 de junio de 2012). Ella explica que un día le comentó a una estudiante con discapacidad visual, que estaba vestida de rojo, que llevaba puesto el color de la pasión. La estudiante le dijo que no sabía cómo era el color rojo. Días después, Ojeda llevó una piedra de río y la calentó en una hornilla; al encontrarse de nuevo con la estudiante, le colocó la piedra en la mano y le explicó que ese era el color rojo. Mediante la misma técnica le explicó cómo eran varios colores.

Esta anécdota refleja también lo que Solomon (2008) llama consistencia cognoscitiva, es decir la armonía entre los tres componentes de la actitud: afectivo, cognitivo y conductual. En este caso, Ojeda, afirmó sentir empatía y solidaridad al ver a una persona con discapacidad; en cuanto a lo cognitivo, la empleada se dio cuenta, por la respuesta de la estudiante, de que la joven no conocía los colores (lo que hizo que buscara una manera ingeniosa para explicárselo). En lo conductual, esta situación llevó a Ojeda a que tuviera la intención, que se convirtió en comportamiento real, de explicar a la estudiante a qué se refería cuando le dijo que llevaba puesto el color de la pasión.

Un aspecto importante de las experiencias de estos empleados es cómo perciben ellos la reacción de los estudiantes ante una persona con discapacidad. José Edia comentó que ayudó a una estudiante con discapacidad visual a subir unas escaleras, pero no se le hizo fácil ya que había varias estudiantes sentadas en los escalones; según él, la actitud de ellas fue negativa porque su conducta fue quejarse por el hecho de que tenían que moverse para dejarlos pasar.

Por otra parte, ambos representantes del Departamento de Seguridad (Lozano y Edia) y Rubén Hernández, de la Escuela de Derecho (quien trabajó en el Departamento de Seguridad), afirman que han tenido que lidiar con estudiantes que se estacionan en los puestos de estacionamiento exclusivos para personas con discapacidad. Según ellos, estos estudiantes asumen una actitud defensiva y les dicen que tienen derecho a estacionarse allí porque sus padres pagan la Universidad o les dicen que vienen a buscar a una persona con discapacidad.

Estos ejemplos llaman mucho la atención, especialmente porque el 89,6% de los estudiantes afirmó que no se estacionaría en un puesto de estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad. Además, el 75,2% dijo sentir solidaridad al ver a una persona con discapacidad, y el 90,2% aseguró que estaría dispuesto a brindar ayuda a una persona con discapacidad en caso de que la requiera.

No se pueden realizar generalizaciones, pero la diferencia entre lo que afirman los empleados y los estudiantes con respecto a la actitud de estos últimos ante una persona con discapacidad puede deberse, en parte, a lo que Solomon (2008) llama conformidad, que es el nivel más bajo de involucramiento, en el que “una persona se forma una actitud porque ésta le sirve para obtener recompensas y evitar castigos de los demás” (p. 242). Esto significa que se formarían una actitud simplemente por aceptación social. Zimbardo y Ebbesen (1982) explican que “(...) no hay una relación uno a uno entre la conducta y las actitudes” (p. 47), esto implica que, aunque los estudiantes hayan afirmado sentir solidaridad, estar dispuestos a brindar asistencia a una persona con discapacidad y a no estacionarse en puestos de estacionamiento exclusivo para dichas personas, no necesariamente lo harán; pues como decía Solomon (2008) “una intención no siempre resulta en una conducta real” (p. 237).

A la pregunta ¿Qué emociones presenta al ver una persona con discapacidad? La mayoría de los entrevistados coincidieron en que sentían solidaridad. De acuerdo con esta respuesta, todos tendrían una actitud afectiva positiva.

Lozano, quien practica natación y entrena con una persona con discapacidad, acotó que no siente compasión, puesto que esa persona con la que entrena es “todo un atleta” (comunicación personal, 7 de mayo de 2012). Natalia Hidalgo, Coordinadora de movilidad académica del Secretariado de Relaciones Internacionales, aseguró que “(...) hoy en día los veo como una persona más” (comunicación personal, 25 de junio de 2012). Hinojosa dijo “veo que son personas que, a pesar de sus impedimentos, quieren progresar” (comunicación personal, 24 de mayo de 2012).

Estas últimas respuestas muestran que existe un componente afectivo en el que se resalta la aceptación y el reconocimiento de los logros de las personas con discapacidad. A su vez, estos aspectos se verían reflejados en el componente

cognitivo, sobre todo en las creencias de que las personas con discapacidad buscan progresar y lograr sus metas.

Hernández, quien dijo sentir curiosidad y ansiedad, manifestó que “(...) uno rápidamente se pone a pensar un poquito de lo que esa persona está pasando” (comunicación personal, 21 de mayo de 2012). En este caso, el componente afectivo de la actitud se muestra también a favor, pero reconoce de cierta manera la perspectiva de la persona con discapacidad y no sólo la propia.

Ojeda, Hinojosa, Lozano, Vázquez, Edia y López (quienes por sus labores, como ya se dijo, interactúan más con los estudiantes), mostraron una actitud positiva a la pregunta ¿Considera usted que está entre sus labores asistir a una persona con discapacidad?

Por otra parte, Vázquez aclaró que no está dentro de sus labores asistir a una persona con discapacidad, pero que es “una cosa de humanidad” (comunicación personal, 7 de mayo de 2012). Pérez dijo que no está dentro de sus labores; Fernández estuvo de acuerdo con Pérez, pero acotó que “(...) de corazón, lo haría sin dudar” (comunicación personal, 14 de junio de 2012). Hidalgo dijo que sí está dentro de sus labores, puesto que ella debe “asistir a las personas que lo necesiten en general” (comunicación personal, 25 de junio de 2012).

En la mayoría de las respuestas anteriores se observa que los entrevistados muestran una actitud positiva en cuanto a considerar dentro de sus labores la asistencia a una persona con discapacidad. Esto podría ocurrir por el micro-contexto sociocultural, determinado por Calonge y Casado (2001), en el que se incluyen los valores, hábitos y actitudes de cada persona. Estas actitudes, hábitos y valores se pueden haber formado en estos empleados por las diferentes interacciones que han tenido con personas con discapacidad.

Gracias a esas interacciones, los empleados han llegado a un nivel alto de involucramiento, que se conoce como internalización (Solomon, 2008); lo que les ha permitido adquirir mayor conocimiento sobre las personas con discapacidad.

En el caso de Pérez, quien dijo que dentro de sus labores no se encontraba asistir a una persona con discapacidad, se puede decir que debido a sus labores de oficina, no mantiene una interacción constante con estudiantes, lo cual causa que su nivel

de involucramiento con estudiantes con discapacidad (y estudiantes en general) sea muy bajo.

En relación a si han recibido algún entrenamiento por parte de la UCAB para asistir a personas con discapacidad, la mayoría afirmó que no; sin embargo, Pérez, Edia (quien sí recibió este tipo de entrenamiento en otros trabajos), Vázquez y López comentaron que sí se sentían en capacidad para asistir a una persona con discapacidad. Lozano admitió que no se sentía capacitado para esto, precisamente porque no ha recibido entrenamiento.

Zulay Ojeda, de la Escuela de Derecho, comentó que en dicha Escuela se les dio una charla sobre la discapacidad motora y visual, y sobre cómo asistir a personas que presenten alguna de estas discapacidades.

Este aspecto se observa en el componente cognitivo de las actitudes, el cual, como se explicó previamente, se refiere a la información y a las creencias que posee la persona hacia el objeto de actitud. A pesar de que sólo dos empleados afirmaron haber recibido entrenamiento para brindar apoyo a personas con discapacidad, la mayoría manifestó que se siente en capacidad de hacerlo; esto puede ocurrir por el nivel de interacción que tienen o han tenido con personas con discapacidad (el cual en la mayoría de los casos de los entrevistados ha sido repetida o regular). Solamente Lozano, del Departamento de Seguridad, admitió lo contrario, debido a la falta de información que posee sobre el tema.

Por otra parte, Fernández dijo no haber recibido ningún tipo de entrenamiento, pero cree tener más experiencia en el trato con las personas con discapacidad, precisamente porque en el Ensamble UCAB (el cual dirige) se encuentra una estudiante con discapacidad visual. En esta situación se demuestra cómo la interacción (regulada, como se explicó anteriormente) ayuda a la adquisición de conocimientos sobre las personas con discapacidad (componente cognitivo); impulsa los sentimientos, en este caso a favor (componente afectivo).

Fernández cuenta que en varias oportunidades, durante las presentaciones, y debido al estrés que estas le causan, ha olvidado designar a una persona para que lleve al escenario a la estudiante con discapacidad que forma parte del Ensamble UCAB. “No estoy pendiente de eso porque (...) no creo que ella es discapacitada, pero la realidad es que sí es” (comunicación personal, 14 de junio de 2012). En este

punto se refleja el componente conductual de la actitud, pues aunque Fernández está al tanto cognitivamente de la discapacidad de la estudiante, en este caso que da como ejemplo, no se ve reflejado este conocimiento en su conducta.

Esto se encuentra sustentado por lo que explican Worchel *et al* (2002) al especificar que la actitud augura el grado general al que se exhiben las conductas en diversas situaciones; a la vez influyen, como dicen Calonge y Casado (2001), los patrones de comportamiento de las personas, la forma en que responden ante una situación determinada. En este caso, por el estrés y también por la familiaridad de Fernández con esta persona con discapacidad, su conducta se ve afectada. Sin embargo, este resulta un caso aislado dentro de las interacciones comunes que se llevan a cabo entre Fernández y la estudiante, lo que no afecta las actitudes generales que este tiene hacia las personas con discapacidad

En relación a en qué grado consideran que la infraestructura de la Universidad está adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad, las respuestas fueron muy diferentes. Liliana Pérez, de OCACE; Carlos Fernández, de la Dirección de Cultura; Pedro López, del CADH; y Natalia Hidalgo, Coordinadora de Movilidad Académica afirmaron que la infraestructura es buena, mientras que Lozano, del Departamento de Seguridad, y Vázquez, del Departamento de Electricidad, creen que hay aspectos que se deben mejorar. Edia, quien ha recibido entrenamiento en otros trabajos para asistir a personas con discapacidad, es el único que considera que la infraestructura de la Universidad es pobre. En contraste, Ojeda, quien ha recibido charlas e información sobre el tema, afirma que la infraestructura se está adaptando.

Por otra parte, Mireya Hinojosa dice que la infraestructura es regular, pero que sí hay ambientes para las personas con discapacidad. Hernández concuerda con Edia al decir que la Universidad no llena las perspectivas.

La variación de respuestas ante esta pregunta concuerda con lo que comenta Steinberg (2006) cuando explica que la interpretación, en la percepción social, es darle significado a la información seleccionada y organizada. Cada empleado tiene una percepción diferente de la infraestructura de la UCAB; dicha percepción se ve afectada, como se ha explicado anteriormente, por las labores que desempeñan cada uno de ellos dentro de la Universidad.

En cuanto a si conocen cuáles son las necesidades de infraestructura adecuadas para las personas con discapacidad, la mayoría de los empleados respondió: ascensores en funcionamiento, rampas y baños adaptados. Lozada, Vázquez y López dan su opinión en base a los cambios de infraestructura que ha realizado la Universidad en los últimos años (es decir, en base a lo que han percibido al observar dichos cambios); “Hasta donde sé sí se están adecuando. Están haciendo rampas (...)”, comenta Vázquez (comunicación personal, 7 de mayo de 2012). “La institución se ha abocado a hacer que esas personas no tengan tantas trabas (...) los ascensores casi todos funcionan”, dice Lozano (comunicación personal, 7 de mayo de 2012). “Veo que aquí están arreglando todo”, añade López (comunicación personal, 7 de mayo de 2012).

Edia difiere de los anteriores y explica que “(...) la UCAB tiene muchas deficiencias. Faltan rampas, señalizaciones, baños especiales (...)” (comunicación personal, 7 de mayo de 2012). Esto se relaciona con lo expuesto por Soto (2011) cuando explica que la percepción selectiva se basa en las interpretaciones que realiza la gente según sus antecedentes, experiencias y actitudes.

En cuanto a si la comunidad ucabista muestra conciencia de que debe mantener el ambiente físico apto para las personas con discapacidad, los cuatro empleados (Hinojosa, Lozano, Edia y Vázquez) cuyas labores los mantienen recorriendo diferentes sectores de la Universidad, explicaron que la comunidad ucabista no tiene conciencia en este aspecto, y que siempre hay masas de personas donde no deberían. Los empleados de oficina, como Pérez y López, coincidieron en que sí están haciendo esfuerzos para mantener apto el ambiente físico. Hernández (de la Escuela de Psicología), Ojeda (de la Escuela de Derecho), Hidalgo (Coordinadora de movilidad académica) y Fernández (de la Dirección de Cultura), cuyas labores incluyen actividades de oficina y también interacción con los estudiantes respondieron que no creen que exista conciencia sobre ese aspecto. Fernández recalcó que no se ha llegado a ese nivel, pero que existe preocupación por el tema. Por su parte, Hidalgo respondió que existe poca conciencia “(...) no solo para casos con personas con discapacidad, sino por cualquier caso (...). En posgrado los estudiantes se sientan en toda la escalera a fumar (...). A nivel de profesores y

empleados hay más desconocimiento que otra cosa” (comunicación personal, 25 de junio de 2012).

Esto muestra, en cuanto al componente cognitivo, que la comunidad ucabista posee información acerca de las personas con discapacidad (aspecto que se ve reflejado, por ejemplo, en las mejoras de infraestructura que se han realizado en la UCAB en los últimos años), pero en cuanto a la conducta se puede concluir, de acuerdo con lo expresado por los empleados, que hay aspectos (no sólo de infraestructura, sino en cuanto a la actitud, en especial de los estudiantes) que se deben considerar para mejorar el desenvolvimiento de las personas con discapacidad dentro de la Universidad.

Zimbardo y Ebbesen (1982) explican que aunque es imposible predecir la conducta de los individuos, se puede ser capaz de predecir que

la gente (en general) cambia su conducta si podemos cambiar sus actitudes de mayor relevancia hacia la conducta en cuestión. No es posible predecir qué gente cambiará o qué tanto cambiará cada uno, pero un cambio en las actitudes de la población debería venir acompañado de un cambio en la conducta de la población. (p.49).

Para lograr ese cambio de actitud, y quizás de conducta, la Universidad debe impulsar no sólo la adaptación de la infraestructura, sino también el conocimiento acerca de la discapacidad y de personas con discapacidad en toda la comunidad ucabista.

#### *6.4. Análisis comparativo*

La comparación entre las opiniones de los miembros de las diferentes unidades de análisis, ayuda a explicar las diferentes actitudes que expresan las distintas poblaciones, e incluso las razones que generan estas actitudes.

En el primer caso, se realizó una comparación entre los tipos de discapacidad con los que interactúan, usualmente, los miembros de la muestra. Al preguntarles sobre las personas con las que mantienen una relación, se puede ver que las tres muestras afirmaron, con más frecuencia, haber mantenido una relación con una

persona con discapacidad motora, y en segundo lugar se encuentra la discapacidad visual. A su vez, llama la atención, que cuando se les preguntó sobre los estudiantes con discapacidad con los que han estudiado o a quienes le han dado clase, la mayoría de los profesores, vuelven a mostrar mayor frecuencia en la opción motora; en cambio los estudiantes dicen, con mayor frecuencia, haber estudiado con compañeros con discapacidad visual, y la discapacidad motora pasa a un segundo lugar. Por otro lado, los empleados dicen haber visto más personas con discapacidad visual dentro del *campus* universitario.

Esta comparación por sí sola no muestra una actitud o conducta específica, ya que muchas veces la interacción con un tipo de discapacidad u otra está determinada por causas externas. Aun así esta información podría resultar relevante para ayudar a explicar las razones o motivos detrás de ciertas actitudes de la población universitaria.

Según Marc y Picard (1992) “todo encuentro interpersonal supone interactuantes socialmente situados y caracterizados, y se desarrolla en un contexto social que imprime su marca aportando un conjunto de códigos, de normas y de modales que vuelven posible la comunicación que aseguran su regulación” (p.16). De esto se puede entender que cualquier interacción que se desarrolle genera una base para las interacciones posteriores. A su vez, Steinberg (2006) explica que en el proceso de percepción, para poder organizar la información relevante que se recoge del entorno, es necesario tener un marco de referencia que permita ordenar dicha información para facilitar la interpretación. Lo que parece interesante de esta información es que cada discapacidad tiene características diferentes, y por lo tanto se puede entender que cada una presenta necesidades propias. Como ya se ha comentado anteriormente Worchel *et al* (2002) hablan de la importancia de la experiencia directa con un objeto para predecir la actitud que la persona tendrá frente al mismo. Se puede inferir que al tener interacciones con personas con cierto tipo de discapacidad, hace que sean más propensas a percibir situaciones o problemas que involucren las necesidades de acuerdo a la discapacidad. Por ejemplo, si la persona ha tenido relación con una persona con discapacidad motora, puede ser que note más rápidamente la presencia o ausencia de rampas en una infraestructura, que una persona que ha tenido una mayor relación con una persona con discapacidad auditiva. Esto no significa que la persona que interactúa con un

individuo con discapacidad auditiva no note la ausencia de estas rampas, sino que probablemente le cueste un poco más percibirlo. El tipo de discapacidad ayuda a hacer más claros ciertos estímulos y por lo tanto hace que sean más fáciles de percibir, como explica Wood (2010).

Al realizar la comparación entre las respuestas a la pregunta ¿Qué emociones siente al ver a una persona con discapacidad?, realizada a estudiantes y profesores, se observa que ambos eligieron con mayor frecuencia las opciones: solidaridad, compasión y empatía. En el caso de los empleados las opciones que más se repitieron fueron: solidaridad y calma.

Resulta interesante la comparación de estas emociones entre los profesores que han dado clase a personas con discapacidad y los estudiantes que han visto clase con personas con discapacidad. En este caso, el 15% de los profesores dijo sentir calma, mientras que el 0,8% de estudiantes eligió esta opción. Las opciones “impaciencia” e “indiferencia” fueron seleccionadas por el 6,2% de los profesores, y solo por el 0,8% de los estudiantes en ambos casos. A su vez, el 8,8% de los profesores dijo sentir inseguridad, frente al 4,8% de estudiantes que seleccionó esta opción. En cuanto al miedo los profesores dicen sentir esta emoción en un 2,5%, mientras que solo el 0,8% de los estudiantes seleccionó esta alternativa de respuesta.

Como se ha explicado con anterioridad, la diferencia de respuestas entre estas unidades de análisis puede provenir del nivel de experiencia con el objeto de la actitud, que sería en este caso la persona con discapacidad. La interacción que un profesor universitario tiene con sus estudiantes se reduce a pocas horas y normalmente a un solo día a la semana. Además de esto, es posible que estos profesores tengan pocos conocimientos acerca de cómo tratar con personas con discapacidad, de cómo adaptar su materia a sus necesidades (en caso de que requiera una adaptación). Por lo tanto, las emociones como impaciencia, indiferencia, inseguridad y miedo pueden provenir precisamente del desconocimiento y de la poca frecuencia de la interacción. Sin embargo, en estos aspectos también influye la personalidad del profesor, su carácter, sus actitudes generales hacia el tema de la discapacidad.

Los estudiantes muestran estas emociones en un nivel menor debido a que, al estudiar con personas con discapacidad, mantienen una interacción más frecuente y duradera que los profesores. Esto les permite conocer, por medio de la experiencia directa, cómo tratar con una persona con discapacidad. Sin embargo, esto está referido únicamente al tipo o a los tipos de discapacidad que tengan los compañeros con los que se hayan relacionado, ya que, por ejemplo, ayudar a una persona con discapacidad motora a llegar a un edificio de la Universidad se hace de una manera diferente de si la persona tiene discapacidad visual.

Como se explicó anteriormente, la mayoría de los empleados ha tenido contacto con personas con discapacidad dentro de la Universidad (en diferentes situaciones y también con distintos individuos con discapacidad), lo que les ha permitido tener mayor conocimiento sobre el tema y tener, en general, una actitud más solidaria.

Al comparar la opinión de los estudiantes y de los profesores en cuanto a la escala que mide su opinión en relación a las oportunidades de avance académico de los estudiantes con discapacidad, se observan resultados interesantes. Aunque la mayoría de los estudiantes opinan que los estudiantes con discapacidad siempre tienen las mismas oportunidades de avance académico, los profesores no se mostraron tan absolutos, y escogieron con mayor frecuencia la opción dos. Lo que sí se pudo comprobar es que en ambos casos las muestras se mostraron positivas al respecto, ya que las dos opciones con menos frecuencia de respuesta fueron el cuatro y el cinco, que representa que nunca tienen las mismas oportunidades de avance académico.

La diferencia de opiniones en cuanto a esta escala puede deberse a múltiples circunstancias, tanto personales como en experiencias previas. Pero una de las variables que quizás influya en este caso es el tipo de relación que se desarrolla entre las partes, es decir, la relación que se desarrolla entre compañeros estudiantes puede ser diferente a la que se desarrolla entre profesores y alumnos. Esta diferencia podría generar que la información que representa el marco de referencia de estas dos poblaciones (como explica Steinberg, 2006) sea diferente y por lo tanto muestren distintas actitudes, como la tendencia de los profesores a no ser tan absolutos en este caso, sino tender hacia los valores intermedios.

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1 Conclusiones

- El nivel de experiencia que se tiene con una persona con discapacidad y el nivel de conocimiento que se posee sobre el tema, afectan directamente la actitud de la persona y puede ayudar a predecir cómo será su conducta a nivel general. Sin embargo, el conocer esas actitudes generales no ayuda a predecir la conducta en situaciones específicas.
- La mayoría de los estudiantes, profesores y empleados muestran tener actitudes generales positivas en relación a las personas con discapacidad.
- Los dos tipos de discapacidad que resaltan más dentro del campus son motora y visual, ya que las personas con estos tipos de discapacidad poseen características que hacen que sea más fácil percibirlas.
- Al mantener interacciones constantes con personas con un tipo determinado de discapacidad, las personas son más propensas a percibir situaciones o problemas que involucran las necesidades relacionadas con esa discapacidad.
- Los estudiantes que no han tenido como compañero de clases a una persona con discapacidad dicen sentir emociones como miedo, indiferencia, impaciencia y, en casos muy particulares, rechazo. Esto se debe a la falta de interacción y conocimiento sobre la discapacidad y las personas con discapacidad.
- Ningún estudiante afirmó preferir trabajar en clase con una persona con discapacidad, y el 2,4% dijo que evitaría hacerlo. En este aspecto se observa que aunque de manera general dicen tener una actitud positiva, cuando se les pregunta por una situación específica tienden a mostrar una actitud más negativa.
- La mayoría de las interacciones que los estudiantes, profesores y empleados mantienen con las personas con discapacidad dentro del campus son:

repetidas (no planificadas) y regulares (planeadas y reguladas por normas externas)

- Una pequeña cantidad de los profesores encuestados que han dado clase a personas con discapacidad dicen no tener disposición a asistir a una persona con discapacidad en caso de que lo necesiten. Aunque esto puede interpretarse como que consideran a estas personas como autosuficientes, también puede indicar una conducta discriminatoria, que incluso puede llegar a afectar el desempeño académico del estudiante.
- Los profesores que han dado clase a personas con discapacidad dicen sentir impaciencia, indiferencia, inseguridad y miedo. Las razones para este tipo de emociones pueden ser la falta de conocimiento previo sobre la discapacidad al conocer al estudiante, y a lo limitadas que pueden ser las interacciones reguladas de las clases (ya que el profesor sólo comparte pocas horas de clase a la semana con sus estudiantes).
- Los cambios que los profesores hagan en su manera de dictar la clase para adaptarla a las necesidades de la persona con discapacidad dependerán del tipo de discapacidad del estudiante, de la materia, de las actitudes y conocimiento del profesor sobre el tema.
- Los empleados de la UCAB que, por el tipo de labor que ejercen, tienen mayor contacto con estudiantes, poseen mayores conocimientos acerca del desenvolvimiento de las personas con discapacidad que hacen vida dentro del campus. Esto les ha permitido internalizar actitudes hacia las personas con discapacidad que se han vuelto parte de sus valores
- Existe una diferencia entre la actitud que la mayoría de los estudiantes dice tener hacia las personas con discapacidad, y la que los empleados afirman que los estudiantes tienen. Los trabajadores de la Universidad dicen que los estudiantes no muestran conciencia de que no deben, por ejemplo, estacionarse en los puestos para personas con discapacidad; comentan que en ciertas situaciones han reaccionado de forma negativa en relación al tema

de discapacidad. Esto refleja otra situación específica en la que la actitud es negativa.

## *7.2 Recomendaciones*

La presente investigación arrojó información que puede ser de gran provecho para la Universidad y la continuidad del proyecto de integración de las personas con discapacidad, para generar un ambiente más acorde a sus necesidades, deseos y expectativas.

Los datos aquí presentados se podrían utilizar como base para la creación de una campaña de sensibilización para el público universitario de la UCAB. Es importante recalcar que, como se ha repetido anteriormente, la información previa que se pueda obtener ayudará a la forma en la que serán percibidas las personas con discapacidad, pero también es muy importante la forma en la que esta se transmita dicha información.

Se sugiere que la campaña de sensibilización no sea un proyecto que genere mayor revuelo en la población; lo que se quiere mostrar al público es la presencia de las personas con discapacidad dentro del *campus*, sin caer en ámbitos muy emocionales que puedan generar desagrado en la población. La idea es mostrar a la persona con discapacidad como una más del grupo, como alguien que forma parte de la comunidad ucabista como cualquier otra persona. Esto ayudaría a generar los cambios de actitud necesarios en el resto de la comunidad ucabista para lograr un ambiente más inclusivo.

También se buscaría que el público universitario esté consciente de que día a día se comparte un espacio con personas con discapacidad. Por esa razón hay que respetarlo y mantenerlo apto para el beneficio de todos.

En lugar de mostrar las diferencias de los individuos con discapacidad, sería interesante transmitir sus similitudes con aquellos que no tienen discapacidad. Es por esto que se recomienda incluir poco a poco a las personas con discapacidad en

las comunicaciones; no colocarlas a ellas solas o apartadas, sino como parte del grupo al que pertenecen y con el que interactúan. Por ejemplo, podrían realizarse tomas del salón completo donde ellas estén presentes, o tomas abiertas del *campus* donde se vea a una persona con discapacidad entre la multitud. Estas iniciativas incluso se podrían desarrollar dentro de los videos de inducción para empezar a sensibilizar a la gente desde su primer día en la Universidad.

Es importante también realizar mediciones de estas iniciativas comunicacionales, para probar su efectividad en un futuro. Por esto se recomienda mantener al día los datos aquí recogidos mediante investigaciones de esta índole.

Por último, se sugiere dar entrenamiento tanto a los profesores como a los empleados acerca de la discapacidad y las personas con discapacidad, para que puedan tener mayores conocimientos al momento de tratar con ellas. Esto permitiría, por ejemplo, que el profesor conociera cómo debe adaptar su materia ante un estudiante con discapacidad en caso de ser necesario, y a la vez ayudaría al estudiante a lograr un mejor desempeño.

Todo esto representa un paso para lograr un cambio de actitud más positivo frente a una persona con discapacidad. Ayudaría a eliminar algunos prejuicios e ideas preconcebidas y permitiría crear un ambiente más inclusivo de la diversidad.

## FUENTES CONSULTADAS

### *Bibliografía*

Aaker, D; Day, G (1989). *Investigación de mercados*. México. McGraw-Hill.

Aramayo, M (2005). *Universidad y discapacidad*. Caracas. Ministerio de Educación Superior. Cátedra Libre Discapacidad UCV.

Azjen, I (2005). *Attitudes, personality and behavior*. Inglaterra. McGraw Hill.

Barragán, R (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. Bolivia. Serie PIEB formación.

Bernal, C (2006). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México. Pearson Educación.

Calonge, S; Casado, E (2001). *Interacción social comunicativa. Un modelo psicosocial*. Venezuela. Comisión de Estudios de Postgrado. Facultad de Humanidades y Educación-Universidad Central de Venezuela.

Chrvala, C (1999) *Definition of serious and complex medical conditions*. National Academy Press. Estados Unidos.

D'Astous, A; Sanabria, R; Pierre, S. (2003). *Investigación de mercados*. Bogotá. Grupo Editorial Norma.

Estatuto Orgánico de la Universidad Católica Andrés Bello (1973).

Fernández Nogales A. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid. ESIC Editorial.

Garton, A. (1994). *Interacción social y desarrollo del lenguaje y cognición*. España. Paidós.

Gerrig, R.; Zimbardo P. (2005). *Psicología y vida*. Pearson Educación.

Goldstein E. (2005). *Sensación y percepción*. Cengage Learning Editores.

Hellriegel D. Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México. Cengage Learning Editores.

Hernández R., Fernández- Collado C., Baptista P., (2008) *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Interamericana. México

Hogg, M; Vaughan, G. (2010). *Psicología social*. España. Editorial Médica Panamericana. 5ta edición.

Ibáñez, T (2004). *Introducción a la psicología social*. Barcelona. Editorial UOC.

Kenny, D. (1994). *Interpersonal Perception: A Social Relations Analysis*. Nueva York. Guilford Press.

*Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo* (2005) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236, fecha 26 de julio de 2005

*Ley para Personas con Discapacidad* (2009) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.598, fecha 5 de enero de 2007.

Marc, E; Picard, D (1992). *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*. España. Paidós.

Matus, G (1993). *Manual de psicología social*. México. Universidad Iberoamericana.

McDaniel C., Gates R. (2005). *Investigación de mercados*. México. Thomson. Sexta edición.

Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior (2007). *Lineamientos sobre el pleno ejercicio del derecho de las personas con discapacidad a una educación superior de calidad*. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.731, fecha 23 de julio de 2007.

Morales, P (2006). *Medición de actitudes en psicología y educación*. Universidad Pontificia Comillas de Madrid. 3era edición. España.

Osuna, E (2005). *Normas para la elaboración, presentación y evaluación de los trabajos especiales de grado*. Universidad Santa María.

Petit, C. (2004). *Introducción a la Psicología social. Manual para los estudios de turismo*. Argentina. Editorial Brujas.

Robbins, P. (2003). *Understanding Psychology*. Estados Unidos .Walch Publishing.

Schiffman, L.; Kanuk, L. (2005). *Comportamiento Del Consumidor*. Pearson Educación.

Solomon, M (2008). *Comportamiento del consumidor*. (Séptima edición). México. Pearson.

Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional: Impacto de las Emociones*. Cengage Learning Editores.

Steinberg S. (2006). *Introduction to Communication. Course Book 1*. Sudáfrica. Juta and Company Ltd.

Steven, R. (2006). *The marketing research guide*. Haworth Press. Segunda Edición

Summers, G (1986). *Medición de actitudes*. México. Editorial Trillas. *The Basics*. Sudafrica. Juta and Company Ltd.

Trespalacios, J; Vázquez, R; Bello, L (2005). *Investigación de mercados: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones de marketing*. España. Ediciones Paraninfo.

Wood, J. (2010). *Interpersonal Communication: Everyday Encounters*. Cengage Learning.

Worchel, S; Cooper, J; Goethals, G; Olson, J (2002) *Psicología social*. México. Thomson.

Zimbardo, P; Ebbesen, E (1982). *Influencia sobre las actitudes y modificación de conducta*. Colombia. Fondo Educativo Interamericano.

## Fuentes electrónicas

Balliache, D (s.f). *El problema y su delimitación*. Recuperado el viernes 13 de enero de 2012. Disponible en <http://dspace.universia.net/bitstream/2024/187/1/Tema1+El+Problema-DIB.pdf>

Muñiz, R. (s.f). *Investigación de mercados*. Recuperado el miércoles 12 de octubre de 2011. <http://www.marketing-xxi.com/concepto-de-investigacion-de-mercados-23.htm>

Organización Mundial de Personas con Discapacidad(2005). *Posición de la OMPD sobre una Definición de Discapacidad*. Recuperado el 12 de Octubre de 2011. <http://www.dpi.org/lang-sp/resources/details.php?page=74>

Organización Mundial de la Salud (OMS), (2011). *Discapacidad y Salud*. Recuperado el 30 de julio de 2012.

Real Academia Española (s.f). *Discapacitado*. Recuperado el miércoles 12 de octubre de 2011. Disponible en [http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=discapacitado](http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=discapacitado)

Rummel, R (1976). *Social behavior and interaction*. Recuperado el miércoles 12 de octubre de 2011. <http://www.hawaii.edu/powerkills/TCH.CHAP9.HTM>

s.a *¿Qué es ASODECO?* (s.f) Recuperado el martes 08 de noviembre de 2011. <http://www.asodeco.org/asodeco.htm>

s.a. *Clasificación de Tipo de Discapacidad* (s.f) Recuperado el 10 de diciembre de 2011. Disponible en: <http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/metodologias/clasificadores/Clasificaci%C3%B3n%20de%20Tipo%20de%20Discapacidad.pdf>

s.a *Clasificación internacional del funcionamiento, la discapacidad y de la salud* (s.f). Recuperado el 10 de diciembre de 2011.

[http://www.desdelasdiferencias.com.ar/dldw/index.php?option=com\\_content&view=article&id=73&Itemid=84](http://www.desdelasdiferencias.com.ar/dldw/index.php?option=com_content&view=article&id=73&Itemid=84)

s.a Concepto de encuesta (s.f). Recuperado el 16 de noviembre de 2011. Disponible en <http://www.crecenegocios.com/concepto-de-encuesta/>

s.a *Encuestas: un panorama general* (s.f). Recuperado el 16 de noviembre de 2011. Disponible en <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-1.htm>

s.a *Focus groups* (s.f). Recuperado el 16 de noviembre de 2011. Disponible en <http://www.crecenegocios.com/focus-group/>

s.a *Funciones* (s.f) Recuperado el martes 08 de noviembre de 2011. <http://www.conapdis.gob.ve/index.php/conapdis/funciones>

s.a *Información institucional* (s.f). Recuperado el martes 01 de noviembre de 2011. <http://www.ucab.edu.ve/InicioDDE.html>

s.a *Investigación de mercados: objetivos, limitaciones* (s.f). Recuperado el 20 de noviembre de 2011. Disponible en <http://www.mitecnologico.com/Main/InvestigacionDeMercadoObjetivosLimitaciones>

s.a *Misión y objetivos* (s.f). Recuperado el martes 01 de noviembre de 2011. <http://www.ucab.edu.ve/mision-vision-objetivos.2102.html>.

s.a *Modalidades de trabajo de grado* (s.f) Recuperado el 23 de enero de 2012. Disponible en <http://www.ucab.edu.ve/teg.html>

s.a *Objetivos y misión* (s.f). Recuperado el martes 01 de noviembre de 2011. <http://www.ucab.edu.ve/mison-y-valores.html>

s.a *Organigrama* (2006). Recuperado el martes 01 de noviembre de 2011. [http://www.ucab.edu.ve/tl\\_files/informacioninstitucional/organigramanuevo.pdf](http://www.ucab.edu.ve/tl_files/informacioninstitucional/organigramanuevo.pdf).

s.a *Reseña histórica* (s.f) Recuperado el martes 08 de noviembre de 2011.  
<http://www.conapdis.gob.ve/index.php/conapdis/resena-historica>

s.a *Reseña histórica* (s.f). Recuperado el martes 01 de noviembre de 2011.  
<http://www.ucab.edu.ve/historia.2103.html>

s.a *Universidad Católica Andrés Bello Guayana* (s.f) Recuperado el martes 01 de noviembre de 2011. <http://guayanaweb.ucab.edu.ve/>

s.a *Universidad Católica Andrés Bello Sección Los Teques* (s.f) Recuperado el martes 01 de noviembre de 2011. <http://losteques.ucab.edu.ve/>

s.a Universidad de Salamanca (s.f). *Interacción social y vida cotidiana*. Recuperado el 3 de febrero de 2012. Disponible en <http://web.usal.es/~riviere/T4.pdf>

s.a. *Las siete características de una buena investigación de mercados* (2010). Recuperado el 28 de noviembre de 2011.  
<http://cocktailmarketing.com.mx/blog/2010/11/las-siete-caracteristicas-de-una-buena-investigacion-de-mercados/>

## **ANEXOS**