

p-ISSN 1315-4079 Depósito legal pp 199402ZU41
e-ISSN 2731-2429 Depósito legal ZU2021000152

*Esta publicación científica en formato digital es
continuidad de la revista impresa*

Encuentro Educativo

Revista Especializada en Educación



Universidad del Zulia

Facultad de Humanidades y Educación

Centro de Documentación e Investigación Pedagógica

Vol. 29

Nº 2

Julio - Diciembre

2 0 2 2

Encuentro Educativo

e-ISSN 2731-2429 ~ Depósito legal ZU2021000152
Vol. 29 (2) julio - diciembre 2022: 221-239

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8122557>

La diversidad y su atención desde la orientación inclusiva e interdisciplinaria en un contexto universitario

Claude Pérez Gerardino; Marta Durán Casas y Virginia Moreno Ocando
Centro de Orientación. Facultad de Humanidades y Educación.
Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.

claudeperezg@hotmail.com; martaduran8@gmail.com; magvi22@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-1409-1375>; <https://orcid.org/0000-0001-5553-8818>;
<https://orcid.org/0000-0001-8404-4622>

Resumen

Atender a la diversidad en el ámbito educativo contribuye a lograr sociedades más justas e igualitarias, y puede alcanzarse propiciando el desarrollo del potencial humano, superando barreras y discriminación. En ese sentido, se consideró importante desarrollar una investigación para evaluar el alcance de un programa desde la Orientación inclusiva e interdisciplinaria dirigido a estudiantes universitarios con discapacidad en la Facultad de Humanidades y Educación, Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Se realizó un estudio empírico, evaluativo desarrollado en cuatro fases: diagnóstico, diseño, aplicación y evaluación del Programa de Intervención. Se utilizaron las técnicas: entrevista, observación, encuesta y audiovisual; como instrumentos: guía de preguntas, lista de cotejo y tres cuestionarios; estos se procesaron con el análisis de contenido y estadísticamente. Los resultados indican que los estudiantes presentan necesidades socioeducativas, psicológicas y académicas; necesidades de atención a padres, profesores y necesidades de sensibilización y proyección. Se diagnosticó el nivel de accesibilidad en la versión piloto de Prueba-LUZ Inclusiva para conocer los perfiles vocacionales de los estudiantes con déficit de audición. En respuesta, se diseñó e implementó un programa y se evaluó su alcance en los aspectos: organización y logística, nivel de satisfacción, desempeño de los facilitadores y logros; los cuales fueron evaluados como apropiados y altamente satisfactorios, cubrieron expectativas, promovieron el crecimiento personal y generaron cambios positivos. Finalmente, el programa se evaluó como factible y se recomienda continuar su aplicación en el futuro.

Palabras clave: Estudiantes con discapacidad; diversidad; programa de intervención; orientación inclusiva.

Recibido: 25-05-2022 ~ Aceptado: 13-10-2022

Diversity and its attention from the inclusive and interdisciplinary orientation in a university context

Abstract

Attending to diversity in the educational field contributes to achieving fairer and more egalitarian societies, and can be achieved by fostering the development of human potential, overcoming barriers and discrimination. In this sense, it was considered important to develop an investigation to evaluate the scope of an inclusive and interdisciplinary Orientation program aimed at university students with disabilities at the Faculty of Humanities and Education, University of Zulia, Maracaibo, Venezuela. An empirical, evaluative study developed in four phases was carried out: diagnosis, design, application and evaluation of the Intervention Program. The techniques were used: interview, observation, survey and audiovisual; as instruments: question guide, checklist and three questionnaires; these were processed with content analysis and statistically. The results indicate that the students present socio-educational, psychological and academic needs; care needs for parents, teachers and awareness and projection needs. The level of accessibility was diagnosed in the pilot version of Inclusive LUZ-Test to know the vocational profiles of students with hearing impairment. In response, a program was designed and implemented and its scope was evaluated in the following aspects: organization and logistics, level of satisfaction, performance of the facilitators and achievements; which were evaluated as appropriate and highly satisfactory, met expectations, promoted personal growth and generated positive changes. Finally, the program is evaluated as feasible and it is recommended to continue its application in the future.

Keywords: Students with disabilities; diversity; intervention program; inclusive counseling.

Introducción

Desde sus inicios, durante el siglo XXI se vienen produciendo cambios importantes en la conceptualización de la educación, cambios que generan nuevos enfoques y prácticas educativas en múltiples latitudes del mundo (Pérez, 2018).

El desarrollo de una educación inclusiva es uno de esos cambios relevantes, cuya finalidad es generar sociedades más justas e igualitarias; esta realidad sólo será posible si todas las personas reciben una educación de similar calidad que les permita aprender con niveles de excelencia favorecer su interacción con estudiantes

de diferentes contextos sociales, culturales y con distintas capacidades y experiencias de vida (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, 2017a).

La educación inclusiva podríamos definirla como el proceso de abordar y responder a la diversidad de necesidades de todos los alumnos a través de una serie de prácticas particulares dirigidas a fortalecer el aprendizaje y reducir la exclusión dentro del contexto escolar. Se parte de la convicción que es responsabilidad del sistema ordinario educar a todos los alumnos, lo cual implica cambios y modificaciones en el contenido, los enfoques, las estructuras y las estrategias, con una visión común que cubra a todos por igual (UNESCO, 2017b).

Asumir una educación inclusiva implica entonces, entre otros derechos, la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. El mundo actual ha reconocido y visibilizado a las personas con discapacidad a través de un extenso marco legal internacional que las dignifica y les posibilita a luchar por sus derechos y oportunidades; así mismo exhorta continuamente a los diferentes países, a incorporar el marco legal necesario para viabilizar la educación inclusiva como política de estado (Ocampo, 2013).

Sin embargo, la cristalización de tales políticas sociales ha sido un proceso arduo y lento en el común de los países. Su operacionalización incluye cambios legales, inversión económica y sobre todo la sensibilización y aceptación de los actores sociales comprometidos.

En el caso de Venezuela, el Ministerio de Educación Universitaria (MEU), desde inicios del año 2004, viene abordando la problemática de las personas con discapacidad en el nivel de Educación Superior, y en consonancia asume una política en materia de discapacidad, dirigida a garantizar el ejercicio pleno del derecho de las personas con discapacidad a una educación superior de calidad; lo cual reafirma la concepción de la persona con discapacidad como un ciudadano con derechos (Croso, 2010).

La Universidad del Zulia (LUZ) se ha constituido en una institución modelo de inclusión social dentro del país, ya que asumió el compromiso y liderazgo de llevar a cabo la política de equiparación de oportunidades a todos los estudiantes, independientemente de sus condiciones personales, sociales, culturales, étnicas u otra índole, para que logren el desarrollo integral de todas sus potencialidades y participen activamente en esta sociedad en continua transformación.

Para institucionalizar dicha política, en reunión ordinaria de fecha 22 de mayo de 2006 se aprueba la creación de la Comisión LUZ para la Igualdad y Equiparación de Oportunidades de las Personas con Discapacidad, cuya función es garantizar la implementación de políticas públicas y asesorar en la elaboración de estrategias, programas, planes y líneas de acción para transformar a la Universidad del Zulia en modelo de inclusión teniendo como finalidad alcanzar la igualdad, equiparación de oportunidades, participación plena y respeto de los derechos de las personas con discapacidad.

La Facultad de Humanidades y Educación de LUZ, ha llegado a ser la facultad con mayor número de estudiantes con discapacidad los cuales representan el 26,6% del total de estudiantes seguida por Ciencias Jurídicas y Políticas con un 10,69%. De los núcleos universitarios foráneos, el que presentaba mayor población con discapacidad era el núcleo Costa Oriental del Lago con nueve (09) estudiantes, para un 7,5% del total registrado (Arapé, 2016).

El Centro de Orientación de la Facultad de Humanidades y Educación (COFHE), a la vanguardia de la política de inclusión institucional y en respuesta a la atención de la población de estudiantes diversos, especialmente de los que poseen alguna discapacidad. A partir del año 2015 comenzó a desarrollar acciones dirigidas a la promoción del desarrollo humano de esta población, desde la Orientación inclusiva, cuyo propósito fundamental es fomentar lo mejor de cada individuo, para dar respuesta a sus necesidades de adquisición de conocimiento, de enriquecimiento personal y de autorrealización; de esa manera se contribuye con la equidad, el cambio social y el desarrollo de valores democráticos en los contextos formativos, laborales y en la sociedad en general (Sanchiz, 2009).

Por ello, en el año 2017 el COFHE con su equipo interdisciplinario, asumió el reto de diseñar, aplicar y evaluar un programa de intervención a los estudiantes con discapacidad en respuesta a las necesidades que pudieran ser cubiertas por su equipo interdisciplinario; fue ne-

cesario entonces, realizar una exploración sistemática de las necesidades de dicha población y en función a los resultados, desarrollar el mencionado programa.

A tal fin se establecieron alianzas con el equipo de orientadores que conforman la Comisión Prueba LUZ, quienes han estado diseñando una versión de la prueba LUZ adaptada a la población de estudiantes con deficiencia auditiva (sordos) para realizar aplicación de dicho test a los estudiantes con deficiencias auditivas participantes del programa, a objeto de brindar un proceso de exploración vocacional. Los resultados obtenidos sirvieron de sustento para la validación del instrumento. En este sentido se formularon las siguientes interrogantes:

¿Qué necesidades presentan los estudiantes con discapacidad en la Facultad de Humanidades y Educación que puedan ser cubiertas por el Centro de Orientación?

¿Qué alcance tendrá un programa dirigido a atender las necesidades del estudiante con discapacidad en la Facultad de Humanidades y Educación?

En virtud de las interrogantes se formuló como objetivo general: Evaluar el alcance de un programa de intervención aplicado a la población de estudiantes con discapacidad en la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia; y como objetivos específicos los siguientes:

- Detectar necesidades de atención en la población objeto.

- Diseñar un programa de intervención que responda a necesidades detectadas.
- Aplicar el programa diseñado.
- Evaluar procesos y resultados del programa aplicado.
- Diagnosticar el nivel de accesibilidad presente en la versión piloto de Prueba LUZ Inclusiva.
- Identificar perfiles vocacionales derivados de los resultados de la aplicación de la Prueba LUZ Inclusiva.

Fundamentación teórica

La educación inclusiva se originó en los Estados Unidos con la promulgación de la Ley pública 94-142 en 1975, llamada *Ley de educación para todos los niños discapacitados*, a través de la cual, los alumnos con alguna deficiencia podían recibir una educación apropiada en ambientes menos restrictivos; es decir, clases de educación ordinaria o general (Armstrong, Brown y Chapman, 2021).

Más adelante, casi una década después en la Declaración de Salamanca de 1994, se busca comprometer a desarrollar un sistema de educación inclusivo en todos los países del mundo; en particular se destaca el artículo 24 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que da un nuevo ímpetu al derecho humano de educación inclusiva para todas las personas con discapacidad. Esta perspectiva continúa vigente y se refuerza en el marco de la Conferencia Mundial sobre Educación Inclusiva *Afrontando el reto:*

Derechos, retórica y situación actual. Volviendo a Salamanca, realizada en España en 2009 (Moliner, 2013).

En el contexto universitario, los esfuerzos de la orientación inclusiva se dirigen a propiciar el desarrollo del potencial profesional de las personas considerando la variedad de estilos cognitivos y de aprendizaje, de competencias profesionales así como los aspectos psicoafectivos y motivacionales; a través de un proceso transversal dirigido a eliminar sesgos, prevenir la discriminación y mantener las expectativas altas para la obtención de la carrera profesional e incorporación al campo de trabajo (Moliner, Arnaiz y Sanahuja, 2020; Sanchiz, 2009).

La orientación inclusiva parte del respeto y la atención a la diversidad, así como del marco educativo y contextual para el análisis crítico y la adopción de los cambios necesarios, estos son a la vez principios medulares del enfoque multicultural. En ese sentido, se estudia el entorno, específicamente aquellos aspectos que pudieran originar o causar barreras u obstáculos para la población diversa.

Desde este escenario, se asumió la discapacidad como un fenómeno multidimensional y complejo, producto de la interacción entre factores inherentes a la persona (deficiencia o tipo de discapacidad) y factores del contexto físico y social, barreras que conducen a las personas a estar en situación de desventaja. Lo que significa que cuanto menores son los obstáculos y mayores los apoyos, mucho más capaz es la persona de desarrollarse en las diferentes áreas de la

vida social, aunque mantenga la deficiencia (UNESCO, 2015).

A la vez se asume la postura de Armstrong, Brown y Chapman (2021) al considerar la atención a la discapacidad como un proceso de asistencia a esta población estudiantil que les permita progresar en su desarrollo personal, académico y profesional, proporcionándoles tanto los métodos adecuados de ajuste de la enseñanza y el aprendizaje, como los medios necesarios de información, orientación, tutoría y apoyo a la inserción laboral. Lo anterior exige sensibilizar, formar y asesorar a la comunidad universitaria que interviene en la formación de dichos estudiantes (Ainscow, 2020).

En aras de sintetizar los aspectos puntuales que recogen la esencia de la educación inclusiva, se presenta la perspectiva de Ainscow y Echeita (2017), Moliner (2013) y Moliner, Arnaiz y Sanahuja (2020):

- La inclusión es un proceso; es decir, debe considerarse como una búsqueda incesante de mejores formas de responder a la diversidad. Se trata de aprender a vivir con las diferencias y de aprender a sumar las experiencias obtenidas de estas diferencias, de tal forma lleguen a considerarse más positivas como incentivo para fomentar el aprendizaje.
- La inclusión se interesa por la identificación y eliminación de barreras, partiendo de la idea que son los obstáculos los que impiden el ejercicio efectivo de los derechos a una educación inclusiva, entendiéndose como tales, aquellas creencias y actitudes que las personas tienen respecto a este proceso y que se concretan en las culturas, las políticas y las prácticas escolares que individual y colectivamente tienen y aplican, y que al interactuar con las condiciones personales, sociales o culturales de determinados alumnos o grupos de alumnos generan exclusión, marginación o fracaso escolar. Por lo tanto, para mejorar la inclusión resulta estratégico e imprescindible la recopilación y la evaluación de información, proveniente de una variedad de fuentes, para detectar quiénes experimentan tales barreras, en qué planos o esferas de la vida escolar se sitúan y cuáles son, a fin de proyectar planes de mejora en las políticas de educación y para la innovación de las prácticas. Por otra parte, se trata de aprovechar las diversas evidencias con miras a estimular la creatividad a la hora de cambiar las barreras detectadas.
- La inclusión se refiere a la presencia, la participación y los resultados de todos los educandos. En este caso, la presencia remite al lugar en que se imparte la educación a los niños y al grado de asiduidad y puntualidad con que asisten a clase; la participación guarda relación con la calidad de sus experiencias durante la asis-

- tencia y, por lo tanto, debe incorporar las opiniones de los propios educandos; y los resultados se refieren a los logros del aprendizaje en todas las áreas de estudio, no únicamente a los resultados de pruebas o exámenes.
- La inclusión supone una atención especial a los grupos de educandos que se consideran en riesgo de marginación, de exclusión o de desempeño inferior al esperado. Ello apunta a la responsabilidad moral de garantizar que se siga muy de cerca a esos grupos que estadísticamente están en una posición de mayor riesgo y que, en caso necesario, se adopten medidas para asegurar su presencia, participación y resultados en el sistema educativo en términos de equidad.
 - Socio-económico: Dónde y con quién vive, profesión y trabajo de los padres, ingreso familiar, posee ayuda económica.
 - Psico-emocional: Atención individual (casos, evaluación psicológica), atención grupal (talleres de autoestima, miedo escénico y otros).
 - Académico: Asesorías individuales, trabajo en grupo (técnicas y hábitos de estudio, estilos de aprendizaje).

Segunda. Fase de diseño: Se diseñó el *Programa de Atención al Estudiante con Discapacidad* en el cual se planificaron objetivos, acciones y estrategias en respuesta a las necesidades detectadas.

Tercera. Fase de aplicación: Se aplicó el *Programa de Atención al Estudiante con Discapacidad*, para el cual se utilizó la observación de una serie de criterios aplicados a estudiantes y facilitadores.

Cuarta. Fase de evaluación: Se evaluaron los procesos y resultados de la aplicación del programa, para la cual se utilizó la encuesta.

Técnicas e instrumentos

Como técnicas se aplicaron la entrevista, la observación, la encuesta y la técnica audiovisual, según cada fase ya descrita.

La entrevista se estructuró en una guía de preguntas abiertas y cerradas. Las respuestas abiertas se procesaron con la técnica análisis de contenido para

Metodología

Se aplicó una investigación evaluativa, cuya intención fue diseñar, aplicar y evaluar un programa de intervención para atender necesidades detectadas en estudiantes con discapacidad que cursan carrera en la Facultad de Humanidades y Educación en la Universidad del Zulia sede Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela.

La metodología se desarrolló en cuatro fases:

Primera. Fase diagnóstica: se aplicó una entrevista para explorar tres aspectos:

la interpretación de textos, generando categorías y contabilizando la frecuencia de su aparición. Las respuestas cerradas se procesaron estadísticamente.

Para la observación se utilizó una lista de cotejo, contabilizando estadísticamente la frecuencia de las respuestas.

La encuesta se registró en dos cuestionarios tipo escala, y se procesaron con estadísticas descriptivas. Las opciones de respuesta fueron cuatro: *muy de acuerdo*, *medianamente de acuerdo*, *un poco de acuerdo* y *en desacuerdo*.

Para la exploración vocacional se aplicó la técnica audiovisual la cual consiste en una representación de los ítems de la prueba a través de la lengua de señas venezolana, y para el instrumento se utiliza un cuestionario digital con escala de respuestas Likert.

Resultados y discusión

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las técnicas e instrumentos aplicados que dan respuesta a los objetivos propuestos en cada fase del estudio.

Primera fase: Diagnóstico

Esta fase responde al objetivo: Diagnosticar necesidades de atención presentes en estudiantes con discapacidad. Se obtuvieron los siguientes resultados: Se logró detectar necesidades en el área socio-económica, psico-emocional y académica, y emergieron necesidades de atención en adultos e instancias significantes que rodean al estudiante, los cuales se reflejan a continuación.

Área socio-económica

- El **75%** de los estudiantes vive con sus padres, el **25%** con un hermano mayor o sus abuelos y el **85%** vive en Maracaibo, el restante **15%** en municipios foráneos.
- El **80%** de los padres tienen oficios o son técnicos medios y el **20%** son profesionales universitarios, el **84%** labora como trabajador independiente, mientras que el **16%** desempeña algún cargo de dependencia laboral.
- Con respecto al nivel de ingreso, el **100%** de los estudiantes manifestó que el ingreso familiar solo alcanzaba para cubrir escasamente los gastos de alimentación de la familia.
- El **25%** de los estudiantes goza de ayuda económica universitaria.

Área psico-emocional

Tenemos que el **50%** demanda atención individual, un **30%** amerita evaluación psicológica; a nivel grupal el **75%** seleccionó la autoestima, el **50%** la timidez y el miedo escénico, un **25%** seleccionaron otros aspectos.

Área académica

El **10%** demanda asesorías académicas individuales. A nivel de trabajo grupal en cuanto a las técnicas y hábitos de estudio: el **82%** no posee un horario de estudio, de igual modo, el **67%** afirma no aplicar técnicas de estudio y el **58%** no organiza su tiempo. Sobre los estilos de aprendizaje, el **88%** desconoce su

propia forma de aprender. El **71%** prefiere el estudio en grupo, mientras que el **29%** el estudio individual.

Otras necesidades surgieron durante la entrevista al indagar sobre otros aspectos a mejorar, como la necesidad de sensibilizar a los docentes, trabajar con los padres, proyectar más el trabajo con los estudiantes con discapacidad en la facultad.

Como resultado final, los estudiantes presentan necesidades de atención socio-económica, psico-emocional y académica que serán cubiertas por el programa. También se detectaron necesidades de atención a los padres y docentes, necesidades de sensibilización y proyección del programa, las cuales se incorporaron al programa.

En relación con la aplicación de la Prueba LUZ Inclusiva

Se logró obtener las tendencias profesionales de los estudiantes con deficiencia auditiva arrojando los siguientes resultados:

El **72%** mostró preferencias por carreras del área social-humanística, de los cuales el **60%** está cursando una carrera sugerida por el informe vocacional; por lo tanto, presenta una alta congruencia vocacional. Mientras que el **27%** evidenció preferencias por carreras de otras áreas de intereses profesionales, por lo cual requieren procesos de reorientación vocacional.

En relación con el lapso de tiempo empleado por los estudiantes para responder la prueba, se puede afirmar que se ajusta al esperado (3 horas).

Segunda fase: Diseño del programa

El segundo objetivo específico del estudio fue Diseñar un programa de intervención que responda a necesidades detectadas. Dicho programa lleva por nombre *Atención al Estudiante con Discapacidad*; su propósito central es contribuir con el desarrollo integral y prosecución exitosa del estudiante con discapacidad (cuadro 1).

Se sustenta en la educación inclusiva como principio rector, la cual se centra en el potencial de los estudiantes, la valoración de las diferencias y que busca garantizar la igualdad y la equiparación de oportunidades. En otras palabras, la educación inclusiva defiende el derecho de las personas con discapacidad a acceder y permanecer en un sistema de educación capaz de hacer los ajustes para responder a las necesidades de todos los estudiantes (Croso, 2010).

Objetivos del programa

- Aplicar diagnóstico socio-económico y psicológico individual, si lo ameritan.
- Facilitar experiencias de crecimiento y empoderamiento psicosocial y educativo.
- Brindar servicio de atención de casos a nivel individual, familiar y/o académico para estudiantes, sus representantes, docentes y compañeros de clases (solo para los estudiantes y escuelas que lo ameriten).
- Brindar asesoría sobre ayudas socio-económicas que ofrece la universidad.

- Remitir casos que demanden atención especializada con profesionales fuera de la universidad.
- Informar, oportunamente, a los actores significantes alrededor del estudiante con discapacidad y demás instancias universitarias y miembros involucrados.

Cuadro 1. Diseño del Programa Atención al Estudiante con Discapacidad

Necesidades de atención	Acciones a desarrollar	Indicadores
Socio educativas	Realización de informes socio-económicos.	Informes socio-económicos.
	Asesoría y seguimiento para la obtención de becas DIDSE	Asesorías. Seguimientos.
Psicológica	Atención personal individual	Atención de casos. Evaluaciones psicológicas.
	Atención personal grupal	Talleres sobre autoestima. Encuentros y video-foros.
	Atención de procesos socio-afectivos	Talleres sobre timidez y miedo escénico. Encuentros y video-foros.
Académicas	Técnicas y hábitos de estudio	Talleres sobre técnicas y hábitos de estudio.
	Estilo de aprendizaje	Talleres sobre estilos de aprendizaje
	Asesoramiento académico	Asesorías semanales.
Padres	Atención a padres	Contactos con los padres. Entrevistas con padres.
Docentes	Atención a docentes	Asesorías individuales. Asesorías grupales.
Sensibilización y Proyección del Programa	Comunicación con dependencias involucradas	Reuniones con Comisión Discapacidad de la Facultad. Participación en actividades de la Comisión Central de Discapacidad.
	Proyección a nivel de Consejos de Escuela y Facultad	Participación en Consejos de Escuela y Facultad. Reuniones con autoridades.

Fuente: Elaboración propia (2022)

Tercera fase: Aplicación del programa

A continuación, se presenta el tercer objetivo específico: Aplicar el programa de atención al estudiante con discapacidad. El programa se realizó en el lapso

2017-2019. Se desarrollaron 117 acciones que cubrieron los 6 tipos de necesidades detectadas. En total, dentro del programa se implementaron 13 tipos de acciones que se detallan en el cuadro 2.

Cuadro 2. Aplicación del Programa Atención al Estudiante con Discapacidad

Necesidades de atención	Acciones desarrolladas	Unidad de medida	Cantidad	Total
Socio educativas	Realización de informes	Informes socio-económicos.	15	25
	Asesoría y seguimiento para la obtención de becas DIDSE	Asesorías. Seguimientos.	10	
Psicológica	Atención personal individual	Atención de casos. Evaluaciones psicológicas. Remisiones.	15 3 1	25
	Atención personal grupal	Talleres sobre Autoestima. Encuentros y video-foros.	1 4	
	Atención de procesos socio-afectivos	Talleres sobre timidez y miedo escénico.	1	
Académicas	Técnicas y hábitos de estudio	Talleres sobre técnicas y hábitos de estudio.	1	12
	Estilo de aprendizaje	Talleres sobre estilos de aprendizaje.	1	
	Asesoramiento académico	Asesorías semanales	10	
Padres	Atención a padres	Contactos con los padres.	5	8
		Entrevistas con padres.	3	
Docentes	Atención a docentes	Asesorías individuales	3	17
		Asesorías grupales	14	

Sensibilización y Proyección del Programa	Comunicación con dependencias involucradas	Reuniones con Comisión de Discapacidad de la Facultad.	12	30
		Participación en actividades de la Comisión Central.	3	
		Reuniones con instituciones especializadas	1	
	Proyección a nivel de Consejos de Escuela y Facultad	Participación en consejos. Reuniones con autoridades.	10 4	
Total acciones desarrolladas:				117

Fuente: Elaboración propia (2022)

Resultados de las observaciones

En los estudiantes

- Asistencia: **95%** de asistencia promedio a todas las actividades.
- Puntualidad: **25%** de las actividades se iniciaron con retraso.
- Compromiso y participación: **85%** se mostraron interesados y activos.
- Integración y cohesión grupal: **95%** mostró unión, cooperación, trabajo en equipo.
- Cumplimiento de objetivos: **90%** mostró alto nivel de logro.
- Dominio de grupo: **90%** mostró control y fluidez del proceso.
- Dominio de contenido: **100%** demostró conocimiento y manejo del tema.
- Desarrollo de estrategias: **80%** cumplió con todas las estrategias planificadas
- Cumplimiento de objetivos: **85%** logró aplicar todos los objetivos planificados

Cuarta fase: Evaluación

En el facilitador

- Actitud: **100%** mostraron actitudes facilitativas durante la actividad.

Como última fase del estudio tenemos la evaluación del programa, logrando cubrir el cuarto objetivo específico del estudio. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para la atención grupal y otro para la atención individual de los participantes.

Resultados de evaluación para la atención grupal

Cuadro 3. Organización y logística

Indicador	Alternativa de respuesta	%
La organización fue adecuada	Muy de acuerdo	90
Hubo puntualidad al inicio y al final	Medianamente de acuerdo	90
La ambientación del espacio fue adecuada	Muy de acuerdo	100
Los medios audiovisuales utilizados contribuyeron con los objetivos	Muy de acuerdo	100

Fuente: Elaboración propia (2022)

Organización y logística

El **100%** evaluó como **muy de acuerdo** que la ambientación del espacio fue adecuada y que los medios audiovisuales fueron idóneos. Mientras

que el **90%** respondió estar **muy de acuerdo** que la organización fue la adecuada y consideró estar **medianamente de acuerdo** que hubo puntualidad al inicio y al final de las actividades desarrolladas (cuadro 3).

Cuadro 4. Actuación de los facilitadores

Indicador	Alternativa de respuesta	%
Presentación personal del facilitador	Muy de acuerdo	100
Tono de voz apropiado	Muy de acuerdo	100
Se empleó la terminología técnica profesional	Muy de acuerdo	100
Hubo dominio de grupo	Muy de acuerdo	100
Hubo dominio del contenido tratado	Muy de acuerdo	100
Las instrucciones y demostraciones fueron claras y precisas	Muy de acuerdo	100

Fuente: Elaboración propia (2022)

Actuación de los facilitadores

El **100%** estuvo **muy de acuerdo** que la presentación personal del facilitador fue la adecuada, el tono de voz fue el

apropiado, se empleó la terminología técnica profesional, hubo dominio de grupo y del contenido tratado, las instrucciones y demostraciones fueron claras y precisas (cuadro 4).

Cuadro 5. Logros obtenidos

Indicador	Alternativa de respuesta	%
La actividad motivó a involucrarse con la actividad	Muy de acuerdo	100
Las estrategias utilizadas respondieron a los propósitos de la actividad	Muy de acuerdo	100
Se promovió la integración y cohesión grupal	Muy de acuerdo	90
Se suscitaron cambios positivos en los participantes	Muy de acuerdo	100
Se promovió el crecimiento personal	Muy de acuerdo	90
Se llenaron expectativas en los participantes.	Muy de acuerdo	100

Fuente: Elaboración propia (2022)

Logros obtenidos por los participantes

El 100% estuvo muy de acuerdo que se logró motivar a involucrarse con la actividad, que las estrategias utilizadas respondieron a los propósitos de la actividad,

que se suscitaron cambios positivos en los participantes, que se llenaron expectativas en los participantes. El 90% evaluó estar muy de acuerdo que se promovió la integración y cohesión grupal, así como el crecimiento personal (cuadro 5).

Resultados de evaluación para la atención individual

Cuadro 6. Nivel de satisfacción

Indicador	Alternativa de respuesta	%
Se sintió bien atendido	Muy de acuerdo	100
Quedó satisfecho con el proceso	Muy de acuerdo	100

Fuente: Elaboración propia (2022)

Nivel de satisfacción

El 100% respondió estar muy **de acuerdo** en haber quedado satisfecho con el proceso (cuadro 6).

Cuadro 7. Profesional que atendió

Indicador	Alternativa de respuesta	%
La relación con el profesional fue adecuada	Muy de acuerdo	100
Su tono de voz fue apropiado	Muy de acuerdo	100
Empleó la terminología técnica profesional	Muy de acuerdo	100
Demostró dominio profesional	Muy de acuerdo	100
Recomendaría al profesional	Muy de acuerdo	100

Fuente: Elaboración propia (2022)

Profesional que atendió

El 100% consideró estar muy de acuerdo que la relación con el profesional fue adecuada, que el tono de voz del

facilitador fue apropiado, que empleó la terminología técnica profesional apropiada y demostró dominio profesional, así mismo que recomendaría al profesional (cuadro 7).

Cuadro 8. Logros obtenidos

Indicador	Alternativa de respuesta	%
Se suscitaron cambios positivos en usted	Muy de acuerdo	90
El proceso promovió su crecimiento personal	Muy de acuerdo	90
El proceso llenó sus expectativas	Muy de acuerdo	100

Fuente: Elaboración propia (2022)

Logros obtenidos por el participante

El 100% evaluó como **muy de acuerdo** que el proceso llenó sus expectativas y el 90% respondió estar **muy de acuerdo** que el proceso personal suscitó cambios positivos en él y promovió su crecimiento personal (cuadro 8).

En general, los resultados confirman y contribuyen con la implementación de la política de inclusión y equiparación

de oportunidades de la Universidad del Zulia, es decir, de ofrecer los recursos necesarios para que todo el estudiante, independientemente de sus circunstancias personales, sociales, culturales, étnicas o cualquier otra, logre el desarrollo integral de todas sus potencialidades y forme parte de esta sociedad en continua transformación, por cuanto este estudio se desarrolló en la Facultad de Humanidades y Educación de la mencionada universidad, la cual se sitúa

como la facultad con mayor número de estudiantes con discapacidad los cuales representan el 26,6% de la población; según datos aportados por la Comisión LUZ para la Igualdad y Equiparación de oportunidades de las Personas con Discapacidad (Arapé, 2016). De igual modo, se cumple con la Agenda de Educación 2030 y el Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 4 de la UNESCO, los cuales proclaman la necesidad de prestar a los estudiantes que lo requieran, en función de su discapacidad, una atención especializada que les permita progresar en su desarrollo personal, académico y profesional, proporcionándoles tanto los métodos adecuados de ajuste del proceso de enseñanza y aprendizaje, como los medios necesarios de información, orientación, tutoría y apoyo a la inserción laboral. También se coincide con Moliner, Arnaiz y Sanahuja (2020), quienes consideran que la universidad, y en particular el profesorado universitario, tienen la responsabilidad de responder a este desafío educativo y social, debiendo dar más relevancia a la transformación y a la responsabilidad social universitaria y a su compromiso social.

A su vez se responde también a la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad (art. 24), que da un nuevo impulso al derecho humano de educación inclusiva para todas las personas con discapacidad. Normativa que continúa vigente y se refuerza en el marco de la Conferencia Mundial sobre Educación Inclusiva en España en 2009 (Moliner, 2013).

Los resultados coinciden con lo expresado por Sánchez (2009) quien considera que junto a las limitaciones y deficiencias que presentan los estudiantes universitarios con discapacidad, siempre hay capacidades y competencias que pueden desarrollarse, en este caso desde la perspectiva de la orientación inclusiva, a través de la cual se logró propiciar el desarrollo del potencial de estos estudiantes en virtud de sus necesidades detectadas, ya que el 100% estuvo muy de acuerdo en haber quedado satisfecho con el proceso, también expresaron que experimentaron cambios positivos y que llenaron sus expectativas con el programa. Así mismo, el 90% consideró que se promovió el crecimiento personal. En otro sentido, para Ainscow (2020), la inclusión no es otra cosa más que ser reconocido, aceptado y valorado por lo que la persona es, sin ningún tipo de requisitos o restricciones estandarizadas que conducen a auténticos procesos de exclusión, atentando contra la dignidad de la persona.

Dentro del programa también se formaron docentes universitarios que mostraron interés y compromiso con la atención de los estudiantes con discapacidad, lo cual se reafirma con Ainscow y Echeita (2017) quienes expresan que para lograr una verdadera educación inclusiva, los educadores deben formarse para el tratamiento de las personas con discapacidad; esto, debido a que frecuentemente los docentes tienen escasos o confusos conocimientos sobre la discapacidad en el proceso de enseñanza y

aprendizaje. Por lo tanto, el proceso de formación del docente es de gran importancia y preocupación en cualquier institución educativa (Armstrong, Brown y Chapman, 2021).

La aplicación del programa implicó también, largas jornadas de trabajo, recursos materiales, tecnológicos e inmuebles, donde a su vez participó un equipo interdisciplinario de personal calificado del Centro de Orientación y otras dependencias, demostrando con ello que la discapacidad es un fenómeno multidimensional y complejo como lo define la UNESCO, por lo tanto en la medida que se superan las barreras y mayores son los apoyos, mucho más capaz es la persona de desarrollarse en las diferentes áreas de la vida social, aunque mantenga la deficiencia (UNESCO, 2015). En ese sentido, asumimos la postura de destacados autores cuando argumentan que las instituciones educativas más exitosas son las que trabajan en equipo con el énfasis puesto en dar seguimiento y apoyo al progreso de los estudiantes, con padres que se involucran con la institución y donde se cuenta con el apoyo y compromiso del personal de la institución, compartiendo recursos y resolviendo problemas en conjunto (Armstrong, Brown y Chapman, 2021; Ainscow, 2020).

Conclusiones

- En virtud de los objetivos propuestos y los datos arrojados, esta investigación logró evaluar el alcance de un programa de atención al estudiante con discapacidad que se diseñó como respuesta a necesidades detectadas en 31 sujetos de la población de estudiantes con discapacidad de la Facultad de Humanidades y Educación de LUZ.
- En segundo lugar, se logró detectar y satisfacer necesidades de desarrollo socio-educativas, académicas, y psicológicas, que cubrieron expectativas personales, promovieron la integración y cohesión grupal, el crecimiento personal y generaron cambios positivos en los participantes, dando como respuesta que el 100% de los participantes considerara estar muy de acuerdo en haber quedado satisfecho con el proceso.
- En tercer lugar, se cubrieron necesidades que emergieron durante la fase de diagnóstico o detección de necesidades: atención a padres y docentes y la sensibilización y proyección del programa; logrando así la participación y el compromiso de actores sociales clave.
- En cuarto lugar, otros componentes importantes del programa también fueron evaluados: la organización y logística, la motivación al grupo, estrategias aplicadas, recursos utilizados y desempeño de los facilitadores; los cuales fueron catalogados como adecuados, apropiados, idóneos y que llenaron expectativas de los participantes.
- Dentro de este escenario, el programa *Atención al Estudiante con*

Discapacidad se define como un conjunto de acciones humanas y recursos materiales diseñados con el propósito de satisfacer necesidades socio-educativas, académicas, psicológicas e institucionales que promueven el desarrollo armónico-integral de dichos estudiantes.

- El Programa Atención al Estudiante con Discapacidad se puede considerar un modelo viable, confiable y con validez científica que puede ser aplicado en futuras oportunidades.

Referencias bibliográficas

- Ainscow, Mel. (2020). Promoting inclusion and equity in education: lessons from international experiences. **Nordic Journal of Studies in Educational Policy**. Vol. 6, N° 1, pp. 7-16. Disponible en: [DOI: 10.1080/20020317.2020.1729587](https://doi.org/10.1080/20020317.2020.1729587). Recuperado el 13 de junio de 2022.
- Ainscow, Mel y Echeita, Gerardo. (2017). **La Educación inclusiva como derecho. Marco de referencia y pautas de acción para el desarrollo de una revolución pendiente**. Disponible: <https://www.dgeip.edu.uy/documentos/2017/edinclusiva/materiales/EducacionInclusivaDerecho.pdf>. Recuperado el 08 de mayo de 2022.
- Arapé, Martha. (2016). **Modelo de gestión de calidad en Educación Universitaria para la atención a estudiantes con discapacidad** (Tesis doctoral). Servicios de Publicaciones de la Universidad de Córdoba. Córdoba-España. Disponible en: <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/13212>. Recuperado el 15 de abril de 2022.
- Armstrong, Paul; Brown, Chris y Chapman, Christopher. (2021). Colaboración de escuela a escuela en Inglaterra: una revisión configurativa de la evidencia empírica. **Review of Education**. Vol. 9, N° 1, pp. 319-351. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/rev3.3248>. Recuperado el 20 de junio de 2022.
- COFHE-LUZ. (2019). **Informe de Gestión 2020. Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia**. Maracaibo, Venezuela. Documento impreso aprobado por el Consejo de Facultad de la FHELUZ.
- Croso, Camilla. (2010). El Derecho a la Educación de personas con Discapacidad; impulsando el concepto de Educación Inclusiva. **Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva**. Vol. N° 2, pp. 79-95. Disponible en: <http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol4-num2/art4.pdf>. Recuperado el 08 de marzo de 2022.
- Moliner, Odet; Arnaiz, Pilar y Sanahuja, Aida. (2020). Rompiendo la brecha entre teoría y práctica: ¿Qué estrategias utiliza el profesorado universitario para movilizar el conocimiento sobre educación inclusiva? **Revista Educación XX1**. Vol. 23,

Nº 1, pp. 173-195. Disponible en: <https://doi.org/10.5944/educXX1.23753>. Recuperado el 22 de mayo de 2022.

Moliner, Odet. (2013). **Educación inclusiva**. Editorial Publicacions de la Universitat Jaume I. Disponible en: Libro%20Educación%20Inclusiva%20Oder%20Moliner.pdf. Recuperado el 17 de marzo de 2022.

Ocampo, Aldo. (2013). Inclusión de estudiantes en situación de discapacidad a la educación superior. Desafíos y oportunidades. **Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva**. Vol. 6, Nº 2, pp. 227-239. Disponible en: <http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol6-num2/art10.pdf>. Recuperado el 09 de marzo de 2022.

Pérez, Claude. (2018). **El pensamiento crítico del joven universitario**. Editorial Académica Española. España.

Sanchiz, Ma. Luisa. (2009). **Modelos de orientación e intervención psicopedagógica**. Publicacions de la Universitat Jaume I. Col·lecció Sapientia. Disponible en: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/23882/s4.pdf?sequence=6>. Recuperado el 12 de marzo de 2022.

UNESCO. (2015). **IX y X Jornadas de Cooperación Educativa con Iberoamérica sobre Educación Especial y Educación Inclusiva**.

Cartagena de Indias, Colombia del 17 al 21 de noviembre de 2014 y en La Antigua, Guatemala, del 2 al 6 de noviembre de 2015 respectivamente. Organizadas por el Ministerio de Educación de España con el apoyo de la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de Chile. Disponible en <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000243045>. Recuperado el 08 de febrero de 2021.

UNESCO. (2017a). **XIII Jornadas de cooperación educativa con Iberoamérica sobre Inclusión Educativa**. La Antigua, Guatemala, del 7 al 11 de noviembre de 2016. Publicado en 2017 por la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. Chile. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000261354>. Recuperado el 22 de febrero de 2022.

UNESCO. (2017b). Reporte: Educación y habilidades para el siglo XXI. **Reunión Regional de Ministros de Educación de América Latina y el Caribe**. Buenos Aires, Argentina, 24 y 25 de enero 2017. Publicado en 2017 por la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de Chile. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000250117>. Recuperado el 22 de abril de 2022.