



CALIDAD PARA LA ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO EN LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS DEL MUNICIPIO MARACAIBO

Recibido: junio 2010. **Aceptado:** septiembre 2010.

Hernández, Beatriz*

Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH) (Maracaibo, Venezuela)

* Ingeniera Industrial egresada de LUZ. Mgs. En Gerencia de Empresas. Estudiante del Doctorado en Ciencias Gerenciales. Coordinadora de Planificación y Docente de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Correo Electrónico: beatrizelena_hp@hotmail.com, Maracaíbo, Venezuela.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo caracterizar la accesibilidad de las universidades privadas del municipio Maracaibo. La investigación utilizó como soportes principales a Berlinches (2006) y algunas referencias normativas nacionales. Dicho estudio fue de tipo descriptivo, No experimental- Transeccional-De Campo, ya que las variables no fueron manipuladas o alteradas, y analizadas en un momento específico o único en un lugar determinado o establecido. Para el análisis de los resultados se elaboró previamente un instrumento de medición aplicado en las Universidades Dr. José Gregorio Hernández, Rafael Urdaneta y Dr. Rafael Belloso Chacín. La confiabilidad de dicho instrumento fue del 0.89 y los resultados revelaron el nivel de cumplimiento de políticas y lineamientos creados en materia de accesibilidad, para lo cual se tomó como unidades de análisis a los docentes y estudiantes, pudiéndose concluir la falta de elementos accesibles en dichas instituciones en términos de porcentaje.

Palabras clave: Calidad, accesibilidad.

QUALITY FOR ACCESSIBILITY TO THE PHYSICAL ENVIRONMENT IN PRIVATE UNIVERSITIES OF THE MARACAIBO MUNICIPALITY

ABSTRACT

This study aims to characterize the accessibility of the private universities in the Maracaibo municipality. The research was based on Berlinches (2006) and some others national legal references. This study is descriptive, not experimental- Transeccional-of field, since the variables are not manipulated or altered and are analyzed in a specific or unique in a place determined or set time. An instrument of measurement applied in the University Dr. José Gregorio Hernandez, Rafael Urdaneta and Dr. Rafael Belloso Chacín was previously developed for the analysis of the results. The reliability of this instrument was the 0.89 and results reveal the level of compliance with policies and created in the field of accessibility guidelines which took as units of analysis to teachers and students, which can conclude lack of accessible elements in such institutions in percentage terms.



Key words: Quality, accessibility.

1. A MODO DE INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta un breve esbozo sobre la calidad para la accesibilidad al medio físico en las universidades privadas del municipio Maracaibo, la cual pertenece a un trabajo de investigación inserto dentro de un proyecto más amplio en función de las preocupaciones para la educación para todos en el territorio nacional, tomando en cuenta las iniciativas privadas en función del logro de dicha premisa.

En este sentido, a continuación se presenta un breve resumen de algunos de los puntos, como el caso del problema de la calidad para la accesibilidad, los conceptos de calidad y accesibilidad, posteriormente un breve resumen de los elementos metodológicos, culminando con los resultados generales en función de lo encontrado en la realidad.

2. EL PROBLEMA DE LA CALIDAD PARA LA ACCESIBILIDAD

Hasta hace un poco más de una década, el tema de la calidad para atender necesidades especiales de personas con discapacidad, viene siendo considerado para efectos del ejercicio académico-institucional.

Así, el principio de la educación inclusiva se adoptó en la Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales: Acceso y Calidad celebrada en 1994 en Salamanca (España), siendo éste el comienzo de todo un proceso, ya que en los últimos años el tema de la educación para personas con deficiencias físicas ha cobrado fuerza en el sistema legal de todos los países que integran la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura-UNESCO. (Campaña Mundial por la Educación, 2008).

Paralelamente a los procesos de universidades analizados a nivel mundial, se han formulado en el país, leyes y normas orientadas a favorecer el logro de la calidad en el contexto social y educativo. Entre otros: Ley del Sistema Venezolano para la Calidad (Asamblea Nacional, 2002), Derecho de las Personas con Discapacidad con Derecho a una Educación Superior de Calidad. Políticas y Lineamientos (Ministerio de Educación Superior, 2004), entre otros documentos.

Así también Venezuela cuenta con un Fondo de Normalización y Certificación de Calidad (FONDONORMA), el organismo normalizador nacional, cuyo objetivo es promover y realizar actividades de normalización y certificación, con el propósito de mejorar la calidad y competitividad de los sectores productivos y prestadores de servicios del país tanto públicos como privados, poniendo a disposición del público en general toda las normas venezolanas, de otros países e internacionales, así como también publicaciones relacionadas con los temas de la calidad, el ambiente, la normalización y la certificación.



Desde un punto de vista evaluativo, la calidad institucional es entendida como la vinculación de tres categorías evaluativas: pertinencia (corresponde al Deber ser), eficiencia (corresponde al Quehacer) y eficacia (corresponde al Ser o logros); en consecuencia, una institución será considerada de calidad si alcanza, aceptablemente, los estándares de pertinencia, eficiencia y eficacia que se hayan generado. Esta definición implica que toda institución universitaria y, dentro de ella, todo proceso que allí se desarrolle debe, por definición, ser uno de calidad.

De tal manera, las instituciones universitarias cuentan con una fuente de información y supervisión institucional valiosa para implementar, dar seguimiento y supervisar los resultados que de ello se derive, buscando una consecuente acreditación y certificación de procesos.

Sin embargo, la calidad de las universidades para la accesibilidad e integración social de personas con discapacidad, se ha visto afectada por prejuicios morales y sociales que sustentan los conceptos convencionales acerca de la calidad, eficiencia y productividad, aunados a las barreras arquitectónicas, tecnológicas y comunicacionales, presentes en estas instituciones, limitando el desarrollo productivo de estudiantes con discapacidad y la integración social que ello implicaría.

Es importante resaltar que los juicios valorativos acerca de la equidad son los que han permitido dar paso la formulación de directrices para una educación inclusiva desde los años noventa. Con esto se ha estado fomentando la creación de leyes y normativas orientadas a satisfacer las necesidades de estas personas y su atención en igualdad de oportunidades y condiciones en todos los ámbitos de la sociedad.

La vinculación de la educación integradora de metas del desarrollo más generales contribuye a la reforma de los sistemas educativos, la atenuación de la pobreza y la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio fijados por las Naciones Unidas.

En este contexto, Venezuela ha asumido el compromiso de crear los lineamientos sobre el ejercicio pleno de las personas con Discapacidad a una Educación Superior de Calidad, como corolario de los artículos 102 y 103 contemplados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Asamblea Nacional, 1999), donde se consagran los derechos a recibir una educación gratuita, de calidad, integral y en igualdad de condiciones y oportunidades a todos los venezolanos, haciendo un reconocimiento de las personas con discapacidad y con otras necesidades especiales.

Venezuela, específicamente el estado Zulia, cuenta con cinco universidades privadas activas distribuidas en el municipio Maracaibo y reconocidas como tal por el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria. Entre estas se cuentan: Universidad Alonso de Ojeda (Ciudad Ojeda), Universidad Dr. José Gregorio Hernández (Maracaibo), Universidad Católica Cecilio Acosta (Maracaibo), Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín (Maracaibo) y la Universidad Rafael Urdaneta (Maracaibo).



Se tiene que la mayor concentración de estudiantes se encuentra en las universidades Rafael Urdaneta, Dr. Rafael Belloso Chacín, Dr. José Gregorio Hernández. Todas en el municipio Maracaibo del estado Zulia; razón por la cual se eligieron como unidades de análisis.

Sin embargo, se desconoce qué tanto fue considerada la accesibilidad en el diseño de estructuras arquitectónicas y la necesaria integración social que deben propiciar dichas instituciones, considerando que para el año 2008, la población de excluidos ascendió a más de 700.000 estudiantes, incluso en las universidades (Méndez, 2008).

Finalmente, de no apoyar los cambios que demanda esta realidad latente, se estarían omitiendo en las prácticas universitarias, los términos innovación y desarrollo tan aludidos en todos los procesos, documentos y discursos propios de estas instituciones.

Así también, estarían obviando la satisfacción de los estudiantes con necesidades específicas, en el entendido de que la necesidad es lo que genera el planteamiento de nuevos propósitos. Se estaría entonces a las puertas de un posible fracaso de la calidad, al menos en lo que a accesibilidad respecta.

2.1. CALIDAD

El Programa Nacional de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior (Ministerio de Educación Superior, 2006), señala que la Calidad se entiende como un concepto dinámico al cual deben responder incesantemente las instituciones.

No se trata de que sólo cumplan sus objetivos, sino que estos respondan satisfactoriamente a los desafíos emergentes que le son planteados por los radicales cambios tanto en el orden del conocimiento, sus modos de producción y difusión, como los inherentes a los reordenamientos económicos, sociales, políticos y culturales, propios de un mundo recientemente globalizado.

Según dicho Programa, esto supone un reto político, económico, científico, cultural, pedagógico y hasta axiológico, resultando inseparable de la capacidad de innovación institucional de concebir y desarrollar la investigación, los currículos, las prácticas de enseñanza y aprendizaje, los procesos institucionales de organización académica, las prácticas de administración, la toma de decisiones, las prácticas de gobierno, entre otros elementos.

Sin embargo, la Comisión Nacional de Currículo (2002), citada por el Programa Nacional de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior (Ministerio de Educación Superior, 2006), ha definido la Calidad como el grado en el cual la institución logra los objetivos que ha previsto de forma coherente con los criterios preestablecidos por la propia institución.



De igual forma, Alcalde (2007) considera para conseguir la excelencia los siguientes elementos:

- **Satisfacción del personal:** es el grado en el que se da respuesta a las necesidades y expectativas de las personas que trabajan en la organización”, por ejemplo: clima organizacional, salud, capacitación en el desempeño del cargo, seguridad laboral, entre otros.

- **Satisfacción del Cliente:** en él se “conjuga tanto la percepción manifestada por los clientes externos sobre la organización, sus productos y las relaciones, cuanto las valoraciones que realizan los evaluadores de las medidas destinadas a satisfacer la clientela”, por ejemplo: garantía, apoyo técnico, trato ante las reclamaciones, entre otros.

- **Impacto Social:** es lo que la organización realiza para dar respuesta a las necesidades y expectativas de la comunidad en que se encuentra enclavada.

- **Resultados:** las características de ellos dependen de la naturaleza de la organización, aunque es de considerarse el rendimiento económico y financiero de las inversiones.

Sin embargo, dentro del programa de evaluación y acreditación de instituciones de educación superior, hace referencia a las dimensiones contempladas en el modelo Centro Interuniversitario del Desarrollo (CINDA), referidos en el Programa Nacional de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior (2006). Aduciendo las siguientes dimensiones de calidad:

La relevancia como elemento fundamental, es el para qué se educa, su naturaleza teleológica de conformidad con las necesidades del contexto, las cuales se pueden ver expresadas en las orientaciones curriculares, perfiles de egresado, políticas en cada función universitaria, cobertura, entre otras. Los criterios relacionados con la relevancia, según Villarroel (2005), son:

- **Pertinencia:** es el grado de correspondencia entre los fines y objetivos perseguidos por la institución y los requerimientos de la sociedad.

- **Impacto:** es el grado de influencia que posee la institución en su entorno, bien sea mediante la acción de sus egresados o por otras transformaciones o aportes en ese contexto.

- **Adecuación:** es la capacidad de respuesta que tiene la institución frente a situaciones emergentes o coyunturales, no planificadas.

- **Oportunidad:** capacidad institucional para responder con presteza a las necesidades de un momento histórico dado.



Por su parte, Lepeley (2005) considera que la calidad es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para llegar a producir un producto o servicio y no una característica exclusiva de un producto o un servicio, tampoco es un concepto estático, ni tiene fundamento en el costo del producto o servicio, sino más bien el beneficio o utilidad que satisface la necesidad de la persona al adquirirlo.

3. ACCESIBILIDAD

Este término ha sido conceptualizado por los países europeos como una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita la llegada, entrada y salida y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques, y los lugares de trabajo.

La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para el que se ha concebido el entorno construido (Ministerio de asuntos Sociales, 2003).

Sin embargo, el artículo 9 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad (Organización de Naciones Unidas, 2008) establece lo siguiente:

1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás:

Al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo.

b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público.

b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su



accesibilidad para las personas con discapacidad.

c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad.

d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión.

e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.

f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información.

g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluido internet.

h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.

En Venezuela la accesibilidad está contemplada en los lineamientos de la norma 2733 FONDONORMA (2004), como la condición de las edificaciones y su entorno urbano, que garantiza y/o facilita a las personas su ingreso, el recorrido, su utilización y el egreso de las mismas, en forma segura, autónoma y cómoda.

Berlinches (2006), por su parte, cita como planteamiento de Joseph Juran (1990 y 1992) uno de los procesos necesarios para mejorar el cumplimiento de las necesidades de los clientes, denominado “mejoramiento de la calidad”, mediante el cual es posible mejorar el desempeño del proceso a niveles de calidad sin precedentes.

En este punto considera necesario establecer, entre otros elementos, la infraestructura de espacios que se necesite para alcanzar la mejora anual de la calidad.

Bajo el enfoque de las políticas y lineamientos establecidas en el Derecho de las Personas con Discapacidad a una Educación Superior de Calidad (Ministerio de Educación Superior, 2004), la accesibilidad es la capacidad con la cual que deben contar las instituciones de educación superior para atender a los estudiantes en igualdad de condiciones y oportunidades, abriéndose a la posibilidad de eliminar las barreras tecnológicas, arquitectónicas y comunicacionales.

De esta forma se sitúa la infraestructura en términos de espacio físico, como un elemento importante vinculado con la calidad, lo cual sugiere la necesidad de abordar



la dimensión accesibilidad al medio físico de instalaciones en las universidades, siendo esto un factor determinante en los procesos de calidad.

En este sentido, se pretende abordar la accesibilidad bajo los requisitos de calidad, de la norma 2733:2004 de FONDONORMA y comparar sus resultados con los argumentos de Berlinches (2006), para establecer conclusiones al respecto.

De este modo, al intentar caracterizar la accesibilidad en las universidades privadas del estado Zulia, con base en lineamientos teóricos establecidos por normas de calidad, surgen los siguientes indicadores: accesos, pasillos, escaleras, puertas, puntos de control, ascensores, servicios sanitarios, ventanas, tomas de energía, plazas/parques, salas de espectáculos, señalización.

4. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

El universo es el conjunto conformado todos los elementos, seres u objetos que contienen las características, mediciones u observaciones que se requieren en una investigación dada (Parra, 2006).

Bajo esta definición, puede decirse que el universo de este estudio está compuesto por todas las universidades que conforman el sector educativo del Estado Zulia.

Por otro lado, para Hernández y col. (2006), la población es el conjunto o sistema en el que se encuentra distribuida la información. En este sentido, la población de esta investigación está conformada por el conjunto de universidades privadas del estado Zulia (ver cuadro 1).

Por otro lado, Para Hernández y col. (2006), la muestra viene a ser el subconjunto de elementos que pertenecen al conjunto llamado población. Específicamente, en esta investigación, la muestra está constituida por el subconjunto "Universidades Privadas del Municipio Maracaibo", pertenecientes a la Población de Universidades Privadas del Estado Zulia

Cuadro 1.
Características de la Población

Unidades Análisis	Profesores	Estudiantes
URU	270	8.250
URBE	534	28.905
UJGH	355	12.500
Total	1.159	49.655

Fuente: elaboración propia, información extraída de universidades.

Para obtener la muestra se aplica entonces:



$$n = \frac{N(\sum Ni * P * Q)}{N^2 \left[\frac{e^2}{Z^2} \right] (\sum Ni * P * Q)}$$

Donde:

n: es la muestra

P y q: son las probabilidades de éxito o fracaso que tienen un valor del 50%, tomando la varianza máxima por lo que $P * q = 0,25$

N: el tamaño de la población

e^2 : es el error seleccionado por el investigador (5%).

z^2 : es el valor estadístico para un nivel de confianza del 95%.

• **Cálculo para muestra de profesores:**

$$n = \frac{1.159[\sum(270 + 534 + 355)0,25]}{(1.159)^2 \left[\frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} \right] + [\sum(270 + 534 + 355)0,25]}$$

$$n = 288,53 \approx 289 \text{ profesores}$$

• **Cálculo de la muestra para estudiantes:**

$$n = \frac{N(\sum Ni * P * Q)}{N^2 \left[\frac{e^2}{Z^2} \right] (\sum Ni * P * Q)}$$

$$n = \frac{49.655[\sum(8.250 + 28.905 + 12.500)0,25]}{(49.655)^2 \left[\frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} \right] + [\sum(8.250 + 28.905 + 12.500)0,25]}$$

$$n = \frac{49.655 * 12.413,75}{1.604.552,16 + 12.413,75}$$

$$n = \frac{49.655 * 12.413,75}{1.604.552,16 + 12.413,75} = \frac{616.404.756,25}{1616965,91}$$

$$n = 381 \text{ alumnos}$$

Según los cálculos realizados, se define una muestra de doscientos ochenta y nueve (289) profesores y trescientos ochenta y un (381) alumnos, quienes serán



distribuidos de acuerdo a las diferentes universidades.

Esto, a través de la técnica del muestreo aleatorio estratificado (M.A.E) con varianza máxima; aplicando la referida por Parra (2006) en casos específicos donde aplica la ecuación para muestras proporcionales:

$$n_i = n * N_i$$

Donde:

n: Tamaño Adecuado de la Muestra

N_i: Tamaño del estrato de la Población

N: Tamaño de la Población

• **Para distribución proporcional de profesores**

$$n_{URU} = 289(270/1159) = 67,32 \approx 67 \text{ profesora encuestaren la URU}$$

$$n_{URBE} = 289(534/1159) = 133,15 \approx 133 \text{ profesora encuestaren la URBE}$$

$$n_{UJGH} = 289(355/1159) = 88,52 \approx 89 \text{ profesora encuestaren la UJGH}$$

• **Para distribución proporcional de estudiantes**

$$n_{URU} = 381(8.250/49.655) = 63,30 \approx 63$$

$$n_{URBE} = 381(28.905/49.655) = 221,79 \approx 222$$

$$n_{UJGH} = 381(12.500/49.655) = 95,91 \approx 96$$

Cuadro 2.
Distribución de la muestra

Nombre de las Unidades de Análisis	Profesores	Estudiantes
Universidad Rafael Urdaneta -URU	67	63
Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín - URBE	133	222
Universidad Dr. José Gregorio Hernández -UJGH	89	96
Total	289	381
Total de Unidades Informantes		670

Fuente: elaboración propia.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN



A efectos de puntualizar el análisis sobre la accesibilidad en las instituciones objeto de estudio, el cuadro N° 3 resume las frecuencias con que se observan elementos que acompañan a dicha variable en términos absolutos y porcentuales.

Cuadro N° 3
Accesibilidad al medio físico de edificaciones

Indicadores	SI		NO		TOTAL	
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
Acceso	326	48,66%	344	51,34%	670	100,00%
Pasillos	397	59,25%	273	40,75%	670	100,00%
Escaleras	315	47,01%	355	52,99%	670	100,00%
Puertas	189	28,21%	481	71,79%	670	100,00%
Puntos de Control	269	40,21%	401	59,79%	670	100,00%
Ascensores	0	0,00%	670	100,00%	670	100,00%
Servicios sanitarios	288	42,99%	382	57,01%	670	100,00%
Ventanas	232	34,63%	438	65,37%	670	100,00%
Tomas de fuentes de energía	266	39,70%	404	60,30%	670	100,00%
Plazas/ Parques	281	41,94%	389	58,06%	670	100,00%
Salas de Espectáculos	200	29,85%	470	70,15%	670	100,00%
Señalización	17	2,54%	653	97,46%	670	100,00%
PROMEDIO	232	34,58%	438	65,42%	670	100,00%

Fuente: elaboración propia.

Al caracterizar la accesibilidad de las universidades privadas del municipio Maracaibo objeto de estudio, se puede observar en el cuadro N° 3 que el 34,58% de los encuestados contestaron afirmativamente a los reactivos formulados para dicha dimensión, mientras que un 65,42% negativamente.

El mayor impacto en este resultado fue ejercido por la carencia de ascensores (100%) y una alta incidencia de la ausencia de señalización de áreas (97,46%), seguidos de puertas y salas de espectáculos, que no cumplen con los requisitos mínimos de accesibilidad.

Esto, según lo revela el 71,79% de respuestas negativas para el indicador Puertas Accesibles y 70,15% de respuestas negativas al medir la accesibilidad de las Salas de espectáculos accesibles.

En consecuencia, es posible inferir que la accesibilidad está en proceso de desarrollo al situarse en el incumplimiento parcial de normas de calidad establecidos en el documento FONDONORMA 2733:2004, las cuales es necesario ejecutar, para acreditar la totalidad de los procesos universitarios con la garantía de calidad.



Como derivado de los resultados, se puede inferir que también existe un incumplimiento parcial de las Leyes al comparar los resultados con las Políticas y Lineamientos sobre el Derecho de las Personas con Discapacidad con Derecho a una Educación Superior de Calidad (Ministerio de Educación Superior, 2004) y el proceso de mejora continua es afectado según la definición de Berlinches (2006).

Así también la calidad según la definición de elementos de la calidad expuesta por Villarroel (2005) y Lepeley. (2005), quienes hacen referencia a dos nociones de calidad: una que implica a la persona individual que consiste en un proceso interno y una necesidad de mejorar por un lado y otra noción que implica a la universidad como institución, donde se trata de estructurar una gestión de calidad que asegure la satisfacción global de los miembros de la institución.

6. A MODO DE CONCLUSIONES

Como pudo observarse, se cumple parcialmente con alguna de las normativas establecidas para garantizar el Derecho de las Personas con Discapacidad con Derecho a una Educación Superior de Calidad, sin embargo, existen aún elementos susceptibles de mejora como el caso de los ascensores y señalización en un mayor grado; seguido de las puertas, servicios sanitarios, ventanas, tomas de energía, plaza/parques y salas de espectáculos.

Es menester de las universidades trabajar continuamente para el mejoramiento de los servicios en función de evitar las exclusiones por discapacidad y garantizar una educación para todos; elemento que además les serviría de referencia nacional en función del logro del posicionamiento.

Puede agregarse, sin embargo, que aunque ha sido un trabajo arduo se observa la intención de las universidades privadas del municipio por garantizar dichos servicios y se sigue trabajando al respecto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcalde, P. (2007). Calidad. Editorial Thompson. España.

Asamblea Nacional (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.860. Caracas. Venezuela.

Asamblea Nacional (2002). Ley del Sistema Venezolano para la Calidad. Gaceta oficial N° 37.543 de fecha 07 de octubre de 2002. Documento en línea. Disponible en: <http://legal.com.ve/leyes/C205.pdf> (Consulta: 2008, noviembre 05).

Berlinches, A. (2006). Calidad. Las nuevas ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de la calidad. Sexta edición. Thompson Editores. México.

Campaña Mundial por la Educación (2008). Semana de Acción Mundial por la



Educación para Todos: Todos los Alumnos Cuentan. 21 al 27 Abril. París. Francia.

Comisión Nacional de Currículo (2002). V Reunión Nacional de Curriculum para la Educación Superior. Venezuela. Documento en línea. Disponible en: <http://www.unet.edu.ve/~cccunet/lineamientos.html> (Consulta: 2008, noviembre 25).

FONDONORMA. (2004). Entorno Urbano y Edificaciones. Accesibilidad para las Personas. Norma 2733. Venezuela.

Hernández R, Fernández C y Baptista, P. (2006) Metodología de la investigación. Mc. Graw. Hill. México.

Lepeley, M. (2005). Gestión de Calidad en Educación. Un Modelo de Educación. Mc Graw Hill. Chile.

Méndez, E. (2008). Deudas académicas de las universidades. Diario el Nacional. Sección: A tres miradas. Miradas múltiples para el dialogo. Publicación del 04/07/2008.

Ministerio de Asuntos Sociales (2003). La accesibilidad del transporte en autobús. España. Documento en línea. Disponible en: www.ujaen.es/serv/sae/.../Pregunta-sobre-accesibilidad-y-ayudas-tecnicas.pdf (Consulta: 2009, marzo 18).

Ministerio de Educación Superior (2004). Derecho de las Personas con Discapacidad con Derecho a una Educación Superior de Calidad. Políticas y Lineamientos. Documento institucional. Venezuela. Disponible en: www.mppeu.gob.ve/documentos/descarga/37.pdf (Consulta: 2008, octubre 10).

Ministerio de Educación Superior (2006). Programa nacional de evaluación y acreditación de instituciones de educación superior. Documento institucional. Venezuela.

Organización de las Naciones Unidas (2008). Convención sobre derechos de las personas con discapacidad. Documento en línea. Disponible en: <http://postpolioliaffac.spaces.live.com/blog/cns!7970BBF66235A8F11195.entry>. (Consulta: 2008, noviembre 11).

Parra, J. (2006) Guía de Muestreo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de La Universidad del Zulia. Ediluz. Venezuela.

Villarroel, C. (2005). Sistema de Evaluación y Acreditación de las Universidades Venezolanas: Origen, Concepción e Instrumentación. Consejo Nacional de Universidades. Venezuela.