

|  |  |
| --- | --- |
| Número del grupo | 5 |
| Integrantes del grupo | RAPHAEL CAMPOS  AMILCAR CANALA-ECHEVARRÍA  CATALINA CASTRO  JUAN KIESSLING  JONATHAN MANCILLA  JOSEFINA NUÑEZ |
| Título proyecto | (In)seguridad y Movilidad en la Vida Universitaria: Un Estudio Cuantitativo sobre Estudiantes de Primer Año de Antropología en la Universidad Alberto Hurtado. |

**MÉTODOS CUANTITATIVOS I**

**PROF. SEBASTIÁN MUÑOZ TAPIA**

**ANTROPOLOGÍA UAH 2024**

**TRABAJO INTERMEDIO**

**Introducción**

La seguridad en los espacios cotidianos se ha convertido en una preocupación creciente para la ciudadanía en general. En el contexto actual, donde la percepción de seguridad se ha visto incrementada por diversos factores, es crucial comprender cómo esta problemática afecta a los estudiantes y su experiencia dentro y fuera de las instituciones educativas. Este estudio se centra en la percepción de seguridad de los estudiantes de Antropología de la Universidad Alberto Hurtado, tomando como punto de partida las experiencias de robos sufridos por los estudiantes en la estación Los Héroes y alrededores, espacios de tránsito frecuentes para la comunidad universitaria. A partir de estos antecedentes, surge la pregunta central que guía la investigación: ¿Qué tan seguros se sienten los estudiantes de Antropología de la UAH en sus espacios cotidianos?

El objetivo principal de este estudio es recopilar datos sobre la percepción de seguridad entre los estudiantes de Antropología de la UAH en sus espacios cotidianos. Para lograr esta indagación, se han definido objetivos específicos que buscan evaluar la percepción de seguridad en relación a los distintos espacios que los estudiantes frecuentan, así como caracterizar dicha percepción según su lugar de origen, comuna de residencia y los momentos del día en que se desplazan. A través de un enfoque cuantitativo, transversal y de diseño no experimental, se busca obtener información precisa y comparable que permita analizar la problemática desde una perspectiva objetiva.

Se plantean dos hipótesis principales: por un lado, se espera que los estudiantes de Antropología de la UAH se sientan más inseguros en sus desplazamientos fuera de la universidad en comparación con los espacios dentro de la misma. Por otro lado, se propone que aquellos estudiantes que residen en comunas con mayores índices de delincuencia percibirán una mayor inseguridad en sus desplazamientos cotidianos que aquellos que viven en comunas con menor delincuencia. La información recabada en este estudio permitirá comprender mejor las realidades del estudiantado de la UAH en relación a la seguridad, lo que podría contribuir a la implementación de estrategias que respondan de manera efectiva a estas preocupaciones.

**Formulación**

Son conocidos los diferentes casos de delincuencia que han sufrido los alumnos de la universidad, a quienes se les han sustraído elementos personales en lugares de desplazamiento cotidiano, especialmente en espacios de movilidad como lo son el metro y las micros, creando así una problemática que nos concierne como grupo de trabajo al ser alumnos y además utilizar estas mismas formas de movilidad cotidiana. Este concepto de movilidad cotidiana, es definido por Hermida *et al*. (2023) como el conjunto de desplazamientos que las personas realizan en su vida diaria para realizar actividades rutinarias.

La actividad rutinaria es también presentada en el texto de Roldán (2012) quien, en su documento presenta el concepto de *habitus*, que lo extrae de Bourdieu (2007), en donde se presenta como un sistema estructurado e interno que organiza y modifica las acciones, pensamientos y perspectivas de la realidad de los individuos, esto dependiendo de los contextos sociales e históricos de las personas, pero que actúa de manera involuntaria, los individuos no se dan cuenta que actúan por hábito. Al tener presente este concepto es posible identificar las prácticas que las personas realizan por el mismo *habitus*, considerando dentro de ello las rutinas que se repiten diariamente.

Dentro del hábito se encuentra la percepción de inseguridad, siendo definida por el INE (Instituto Nacional de Estadísticas, 2023), como una evaluación subjetiva de la probabilidad de ser víctima de un delito, basada en el temor a este mismo, en la preocupación de la delincuencia y la sensación de inseguridad en el barrio o entorno residencial. Se reconoce a la percepción de inseguridad como un constructo complejo e inestable que se ve afectado por diversos factores, como el contexto social, la exposición a la información sobre delincuencia y la experiencia personal.

Esta inseguridad es posible de percibir en cualquier entorno, tal como se define por el INE, pero el tema que nos interesa abarca sobre la percepción de inseguridad de los alumnos con respecto a sus espacios cotidianos, concentrándose en los desplazamientos que realizan diariamente para poder llegar a su hogar y además el tipo de contexto social en el que habitan, teniendo en cuenta los índices de delincuencia que presentan sus comunas de residencia.

A partir de los conceptos presentados y de la preocupación expuesta ante la situación delictual, como grupo nos cuestionamos el cómo se siente el alumnado con respecto a la seguridad que rodea sus contextos, ¿Presentan una percepción de seguridad distinta quienes viven en diferentes sectores? ¿Es visible una diferencia en la experiencia de inseguridad entre los sexos? ¿El horario de movilidad presenta cambios en el tipo de transporte que se utilice? ¿Qué tantas limitaciones son cuantificables al momento de movilizarse?

Teniendo ya presente algunos conceptos importantes y las preocupaciones del grupo de trabajo, la pregunta de investigación que será llevada a cabo para el trabajo es ¿Qué tan seguros se sienten los estudiantes de la UAH de Antropología en sus espacios cotidianos?

**Objetivos**

* Objetivo general

Recolectar datos respecto a la percepción de seguridad entre alumnos de Antropología UAH en sus espacios cotidianos

* Objetivos específicos

1. Evaluar la percepción de seguridad de los alumnos con respecto a los espacios que recurren cotidianamente.
2. Caracterizar socio demográficamente la percepción de seguridad respecto de los lugares de origen de los alumnos.
3. Analizar la perspectiva de seguridad respecto de las comunas en las que residen los alumnos.

**Relevancia**

El trabajo de investigación que será llevado a cabo comprende el interés del grupo con respecto a la inseguridad que sienten los alumnos de Antropología de la Universidad Alberto Hurtado, en donde se busca analizar las distintas percepciones de inseguridad a manera de comprender el origen y la diferencia entre contextos sociales y el cómo se relaciona con las comunas en las que reside cada estudiante.

Es crucial comprender este sentimiento y saber cierta parte de su origen, ya que así es posible desarrollar técnicas de seguridad y de autocuidado, en donde se comparta información entre quienes viven un mayor miedo. Además, con el conocimiento de la percepción de inseguridad de los alumnos, podría ayudar incluso a prestar más atención a dichas comunas en donde se presente una mayor inseguridad, a manera de mejorar la situación delictual, ya que, a pesar de que se conoce el índice de delincuencia, muchas veces se normaliza el vivir en inseguridad, por lo tanto, la misma realización de las preguntas modifica la realidad de los encuestados, llevando a que puedan cuestionar su realidad y el despertar de una curiosidad o ganas de modificar sus vivencias para disminuir su sensación de inseguridad.

Es pertinente poner sobre la mesa que la seguridad de los alumnos afecta en su desarrollo académico, ya que, ante el vivir una situación de victimización, muchas veces causa el tener que no asistir a las clases por la preocupación de recuperar los elementos o de comunicárselo a sus cercanos, o por falta de recursos para poder transportarse a sus lugares rutinarios. El exponer la percepción de inseguridad de los alumnos podría ayudar al desarrollo de garantías para los estudiantes ante la universidad, donde se resguarde su integridad, considerando la acción de los guardias de la institución, que puedan ser conscientes de este sentimiento y que apoyen en estas situaciones, teniendo un contacto directo con instituciones como de Carabineros, entre otras. La seguridad de los estudiantes en el transcurso a sus hogares es primordial para un buen rendimiento y buen ánimo para la realización normal de sus horarios de clases.

**Antecedentes e Hipótesis de trabajo**

**Percepción de inseguridad**

La percepción de inseguridad es un concepto fundamental para la investigación centrado en el análisis de cómo los estudiantes evalúan subjetivamente los riesgos o amenazas en sus entornos cotidianos, tanto dentro como fuera del campus universitario. Este concepto no siempre depende de la experiencia directa de un delito, ya que factores como el entorno físico, las medidas de seguridad existentes y la percepción de riesgo general influyen en su formación (Alvaro Salas & Salas Ocampo, 2020). La investigación realizada en la Universidad Nacional de Costa Rica por estos autores nos revela que la percepción de inseguridad aumenta en espacios con baja iluminación, sin vigilancia constante o con infraestructura deteriorada. Este tipo de factores puede aumentar el miedo y la preocupación en los estudiantes, particularmente en lugares públicos. En base al contexto de la Universidad Alberto Hurtado (UAH), la estación de metro los héroes representan un área de alto riesgo debido a los robos de celulares reportados mayoritariamente en esa ubicación, lo que sugiere que, aunque los estudiantes no hayan sido víctimas directas, es posible que perciban inseguridad simplemente por estar expuestos a este tipo de situaciones. Así, entender la percepción de inseguridad nos ayudará a identificar los elementos del entorno que fomentan esta percepción de inseguridad nos ayudará a identificarlos elementos del entorno que fomentan esta percepción y a proponer estrategias que mejoren el ambiente universitario y los alrededores.

**Espacios cotidianos**

Los espacios cotidianos que transitan los estudiantes incluyen aulas, zonas comunes, bibliotecas, calles y estaciones de transporte cercanas al campus. Este concepto adquiere relevancia ya que se refiere a aquellos lugares donde los estudiantes desarrollan su vida diaria y enfrentan situaciones que pueden afectar su percepción de seguridad. Un estudio sobre la percepción de seguridad en estudiantes de la Universidad Nacional de Costa Rica revela que los espacios mal iluminados y con una menor visibilidad son considerados por los estudiantes como áreas de mayor riesgo (Alfaro Salas & Salas Ocampo, 2020). En el caso de los estudiantes de antropología de la UAH, es posible que perciban una mayor inseguridad al desplazarse por las calles aledañas a la universidad o por estaciones de metro como los héroes, especialmente en horarios nocturnos. Los espacios cotidianos nos permitirán enfocar la investigación en aquellos lugares que los estudiantes consideran más inseguros, lo que contribuirá a establecer recomendaciones específicas para mejorar la seguridad en esas áreas.

**Medidas de seguridad y estrategias de autoprotección**

Otro de los conceptos clave son las medidas de seguridad implementadas por las instituciones educativas y las estrategias de autoprotección que los estudiantes desarrollan para mitigar el riesgo percibido. Según Sánchez (2021), en el contexto universitario latinoamericano es común que las instituciones intenten crear un entorno seguro mediante la instalación de cámaras de vigilancia , la presencia de personal de seguridad y el control de acceso en ciertos espacios. Sin embargo, en algunos casos estas medidas no logran reducir la percepción de inseguridad, lo que lleva a los estudiantes a adoptar medidas de autoprotección, como evitar ciertas áreas, transitar en grupo o incluso llevar objetos de defensa personal. En el caso de los estudiantes de la UAH, esta investigación explorará si las medidas implementadas en el campus son percibidas como efectivas y cómo estas influyen en la sensación de seguridad de los estudiantes. Además, se analizan las estrategias de autoprotección que los estudiantes emplean fuera del campus, lo cual ayudará a entender hasta qué punto perciben que estas medidas personales son suficientes para mitigar el riesgo percibido.

**Factores sociodemográficos y contextuales**

Diversos estudios han señalado que factores como el género, el lugar de residencia y el nivel socioeconómico influyen en la percepción de inseguridad (Hernández, 2021; Sánchez, 2021). En general, las mujeres suelen reportar mayores niveles de inseguridad, lo cual puede estar relacionado con el temor a sufrir acoso o violencia de género en espacios públicos. Este aspecto es relevante la UAH, ya que las estudiantes también es un factor relevante, ya que aquellos que provienen de comunas con altos índices de delincuencia pueden tener una percepción de inseguridad más elevada. Incorporar estos factores en el análisis permitirá realizar comparaciones significativas y entender cómo el contexto personal y sociodemográfico afecta la experiencia de seguridad de los estudiantes. Estos datos serán útiles para orientar políticas de seguridad universitaria que atiendan las necesidades de grupos específicos dentro de la comunidad estudiantil.

**- Los estudiantes de antropología de la UAH experimentan mayores niveles de inseguridad de sus desplazamientos fuera del campus universitario que dentro de él.**

Esta hipótesis parte de la premisa de que los estudiantes suelen percibir como más seguros los espacios que cuentan con infraestructura de vigilancia y control de acceso, características que son más comunes dentro de las instalaciones universitarias. De acuerdo con la investigación de Alfaro y Salas Ocampo (2020), los estudiantes se sienten más seguros en espacios con vigilancia constante en aquellos en los que pueden identificar medidas de seguridad específicas, como guardias o cámaras. En este sentido, se espera que los estudiantes de la UAH se sientan más inseguros al desplazarse por zonas externas, como la estación de metro y las calles circundantes, debido a la falta de vigilancia y al riesgo percibido de robos o incidentes de seguridad.

En contraste, cuando los estudiantes deben desplazarse fuera del campus enfrentan espacios abiertos con una infraestructura de seguridad menos controlada y, en algunos casos, deteriorada. La estación de metro Los Héroes, situada cerca de la universidad, es un ejemplo claro de un espacio externo con altos niveles de inseguridad reportados por la comunidad. En estos entornos, los estudiantes están expuestos a una mayor interacción con personas desconocidas y a una menor vigilancia, lo que intensifica la percepción de riesgo y vulnerabilidad (Hernández, 2021). En consecuencia, esta hipótesis sugiere que las medidas de seguridad del campus no tienen un equivalente efectivo en los espacios exteriores, lo que aumenta la inseguridad en los desplazamientos y se traduce en un riesgo percibido mayor al que experimentan en el campus.

* **Los estudiantes que residen en comunas con mayores índices de delincuencia reportan una percepción de inseguridad más alta en sus desplazamientos cotidianos que aquellos que viven en comunas con menor delincuencia.**

La segunda hipótesis propone que el contexto de residencia influye significativamente en la percepción de inseguridad. Aquellos estudiantes que viven en comunas con altos índices de criminalidad suelen estar más expuestos a incidentes de inseguridad en su vida diaria, lo cual afecta su manera de interactuar con el entorno y percibir la seguridad en otros contextos, incluyendo el campus universitario. La experiencia cotidiana en áreas de alta delincuencia puede desarrollar una percepción de riesgo más elevada y una menor sensación de control sobre el entorno, lo que repercute en sus comportamientos y emociones en otros espacios (Sánchez, 2021). Estudios previos muestran que la percepción de inseguridad se relaciona con el entorno social y físico del lugar de residencia, lo cual no solo afecta cómo se siente una persona en su barrio, sino que también influye en la forma en que percibe el riesgo en otros espacios de la ciudad (Hernández, 2021).

Para los estudiantes que provienen de comunas con mayor criminalidad, el desplazarse por áreas aledañas a la universidad puede ser especialmente desafiante. Esto no solo se debe a los niveles de delincuencia que puedan existir en esos espacios, sino también al estado de alerta con el que suelen desplazarse, lo cual se convierte en un mecanismo constante de autoprotección. Esta hipótesis permite explorar cómo el contexto de residencia influye en la percepción de seguridad y en el nivel de temor que los estudiantes experimentan en sus trayectos. Además, los estudiantes provenientes de comunas con mayores índices de delincuencia podrían tener una percepción más aguda de la inseguridad en entornos universitarios menos controlados o en áreas circundantes a la universidad, afectando su percepción de riesgo y el uso que le dan a estos espacios.

**Metodología**

En este caso, se propone una estrategia con un enfoque cuantitativo, que privilegia la recolección de datos numéricos a través de encuestas. Según Asún (2006) “la característica básica que define lo cuantitativo como metodología de investigación es la utilización de los números para el estudio de la realidad natural y social” (p. 35). Este enfoque permitirá cuantificar la percepción de seguridad, identificar patrones y tendencias en las respuestas de los estudiantes, y eventualmente comparar grupos dentro de la muestra. Las encuestas, son definidas por Useche *et al.* (2019) como:

Una técnica que consiste en obtener la información directamente de las personas que están relacionadas con el objeto de estudio; sin embargo, se diferencia de la entrevista por el menor grado de interacción con dichas personas. Esta recogida de información puede ser a través de cuestionarios, test o pruebas de conocimiento. (p. 31)

Como herramientas estandarizadas, se definen por facilitar la recolección de datos de manera sistemática y objetiva, en donde se puede recabar experiencias personales de manera que estas sean cuantificables, además de datos personales pertinentes para la información.

Si bien la descripción de la percepción de seguridad es un elemento importante, el trabajo también busca comprender en qué medida se percibe la inseguridad del entorno. Esto implica ir más allá de la simple descripción y explorar posibles relaciones entre variables, como la percepción de inseguridad y el índice de delincuencia de la comuna de residencia. Por lo tanto, el tipo de investigación, según sus objetivos, podría definirse como descriptiva y correlacional. Se mantiene un estudio transversal, ya que la investigación busca capturar la percepción de seguridad en un momento específico, sin analizar su evolución a lo largo del tiempo. La investigación se mantiene como no experimental, ya que no se manipularán variables, sino que se observará la percepción de seguridad en el contexto natural de los estudiantes.

Se utilizará una encuesta estructurada como instrumento principal para recopilar información sobre la percepción de seguridad de los estudiantes de Antropología de la UAH. El cuestionario se diseñará en base en la operacionalización de las variables, incluyendo preguntas cerradas con opciones predefinidas que permitan cuantificar las respuestas y facilitar el análisis estadístico. La encuesta se administrará de forma online a través de una plataforma digital como Google Forms, lo que permitirá un acceso fácil y rápido para los estudiantes. El análisis de datos se realizará mediante el software estadístico R, que permitirá hacer análisis de las variables para comprender la percepción de seguridad entre diferentes grupos de estudiantes, considerando variables sociodemográficas como género, lugar donde vive y nivel socioeconómico. Se utilizarán tablas y gráficos para visualizar los resultados y facilitar la comprensión de los resultados.

El estudio se define como descriptivo y correlacional. En primer lugar, es descriptivo porque pretende detallar el nivel de percepción de inseguridad de los estudiantes en distintos espacios, tanto dentro como fuera del campus universitario, sin establecer relaciones causales directas. Además, es correlacional, ya que busca examinar posibles relaciones entre la percepción de inseguridad y variables como el contexto de residencia de los estudiantes (índice de criminalidad de la comuna) y su perfil sociodemográfico, entre otros. Estas correlaciones permiten analizar si factores como la comuna de residencia o el género influyen en la percepción de seguridad de los estudiantes en sus trayectos cotidianos.

**Operacionalización**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Concepto general** | **Dimensiones** | **Subdimensiones** | **Indicadores** | **Preguntas** |
| Percepción de (in)seguridad | Movilidad cotidiana | Espacios públicos  (transporte, paradero, calles, parques, etc.) | * Concepción de lugar violentado * Nivel de confianza al caminar solo/a en espacios públicos * Presencia de medidas de seguridad visibles * Percepción de riesgo en horarios específicos * Experiencias previas de victimización en espacios públicos | * ¿Dentro de los espacios públicos transitados existe un lugar que usted considere inseguro? * ¿Qué tan seguro se siente de caminar solo/a en espacios públicos? * ¿Qué medidas de seguridad visibles influyen en su percepción de riesgo? * ¿En qué franja horaria se siente más inseguro/a de transitar los espacios públicos? * ¿En qué medida haber sido víctima de delito afecta su sensación de seguridad? * ¿Con qué tipo de transporte te sientes más seguro/a? |
| Espacios privados  (hogar, universidad, condominio, etc.) | * Presencia de medidas de seguridad visibles en el entorno privado * Nivel de confianza en las medidas de seguridad * Organización vecinal en torno a la seguridad * Experiencias previas de victimización en el espacio privado | * ¿Qué medidas de seguridad visibles influyen en su percepción de riesgo? * ¿Qué tan seguro se siente en su vivienda? * ¿Qué tan seguro se siente en el espacio universitario? * ¿En qué medida las redes de apoyo vecinal influyen en su sensación de seguridad? * ¿En qué medida la presencia de delincuencia en su barrio afecta su sensación de seguridad? |
| Estrategias de protección | Medidas preventivas | * Permanencia en el hogar * Selección de ciertas rutas. * Selección de ciertos medios de transporte * Medidas de seguridad de la vivienda | * ¿Cuáles de estas medidas de seguridad usted adopta para sentirse más seguro/ar? * ¿Selecciona alguna ruta que le haga sentirse más seguro/a? |
|
|  |
| * Uso de utensilios o artefactos de autoprotección (gas pimienta, taser, etc) * Uso de aplicaciones para reportar incidentes. * Acudimiento a instituciones de seguridad | * ¿Utiliza algún tipo de utensilio o artefacto de autoprotección? * ¿Utiliza algún tipo de aplicación para reportar incidentes? * En caso de presenciar algún incidente,   ¿Ha acudido a alguna institución de seguridad? |
| Medidas reactivas |
|

**Cuestionario**

**Antecedentes del encuestado**

1. **¿Qué edad tienes?**

18 - 19 - 20 - 21 -22 +

1. **¿Con qué género te identificas?**
2. Hombre
3. Mujer
4. No binarie
5. Otro
6. **¿Cuál es tu nacionalidad?**

Rp:

1. **¿En qué comuna resides actualmente?**

Rp:

1. **¿Provienes de otra región?**
2. Si
3. No
4. **Y si es así, ¿De qué región proviene?**

Rp:

1. **¿Cómo clasificarías tu nivel socioeconómico?**
2. Bajo
3. Medio bajo
4. Medio
5. Medio alto
6. Alto

**Movilidad cotidiana:**

1. ¿En qué medida la delincuencia en su entorno cotidiano ha afectado su sensación de seguridad?
2. ¿Ha sido víctima de algún delito?

* **Espacios privados**

1. ¿Cuál es tu medio de transporte principal para ir a la universidad?
2. ¿Cuál es tu medio de transporte principal para ir a tu hogar?
3. ¿Del 1 al 10 qué tan seguro/a se siente en el espacio universitario?
4. ¿En qué medida la delincuencia en su barrio afecta su sensación de seguridad?

* **Espacios públicos**

1. ¿Dentro de los espacios públicos que sueles transitar existe un lugar que consideres inseguro?
2. ¿Del 1 al 10 qué tan seguro se siente al caminar solo/a en espacios públicos?
3. ¿En qué franja horaria se siente más inseguro/a de transitar los espacios públicos?
4. ¿Con qué tipo de transporte te sientes más seguro/a?

**Estrategias de protección:**

* **Medidas preventivas**

1. ¿Selecciona alguna ruta que le haga sentirse más seguro/a?
2. ¿Qué tipo de medidas adoptas para sentirte más seguro/a en el espacio público?

* **Medidas reactivas**

1. ¿Utiliza algún tipo de utensilio o artefacto de autoprotección?
2. En caso de presenciar algún incidente, ¿Ha acudido a alguna institución de seguridad?
3. ¿Utiliza algún tipo de aplicación para reportar incidentes?

**Bibliografía**

Asún, R. (2006) *Medir la realidad social: El sentido de la metodología cuantitativa*. Extraído de: Metodología de investigación social. Introducción a los oficios. LOM.

Bourdieu, P. (2007) El sentido práctico – Siglo XXI: Bs. As.

Hermida, C., Cordero, M., Eljuri, G., Fajardo, G., & Serrano, E. (2023). Género y movilidad cotidiana en una comunidad universitaria en Cuenca-Ecuador. *Estoa*, *12*(23), 19–30.<https://doi.org/10.18537/est.v012.n023.a02>

Hernández, Y. (2021). *Percepción de inseguridad en el transporte público: el caso de los estudiantes del centro universitario UAEM Zumpango en el estado de México*. Cllectivus. Revista de ciencias sociales, 8 (1), 9-46.

Instituto Nacional de Estadísticas (2023). *Informe de calidad 19 Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana 2022.* Santiago.

Roldán, N. A. (2012). Roles, identidades y vida cotidiana: el concepto de seguridad para los estudiantes universitarios. *VII Jornadas de Sociología de la UNLP.* Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales, 1-18

Salas, A. M.Y., & Salas Ocampo, L.D. (2020). Percepciones estudiantiles sobre seguridad universitaria: El caso de la Universidad Nacional de Costa Rica. SciELO.

Sánchez, T. (2021). Percepción de inseguridad, temor al delito y medidas de autoprotección: El caso de Acapulco, Guerrero. SciELO.

Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos.* Universidad de la Guajira.