

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DE SERVICIOS INCLUSIVOS PARA LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD VISUAL
DE LA BIBLIOTECA MANUEL JOSÉ VARGAS DURÁN DE LA UNIVERSIDAD
LIBRE-SECCIONAL CÚCUTA**



CLARA INÉS CORTÉS FORERO

Director

Laura Marcela Jaramillo Hurtado

Especialista en Gerencia de Servicios de Información

Universidad de Antioquia

Escuela Interamericana de Bibliotecología

Medellín

2021

Cita	(Cortés Forero, 2021)
Referencia	Cortés Forero, C. I (2021). <i>Propuesta para el diseño de estrategias para la implementación de servicios inclusivos para los usuarios con discapacidad visual de la biblioteca Manuel José Vargas Durán de la Universidad Libre-Seccional Cúcuta</i> [Trabajo de grado especialización]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Especialización en Gerencia de Servicios de Información, Cohorte VI.

Grupo de Investigación Información, Conocimiento y Sociedad.

Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información -CICINF-



Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes

Decano/Director: Dorys Liliana Henao Henao

Jefe departamento: William Camilo García Morales

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

La presente monografía se le dedico a mis hijas, quienes son mi motor de vida y por quienes soy cada vez mejor y a mi madre por el don de la vida, por su sabiduría y por ser tan incondicional conmigo.

Agradecimientos

Esta monografía no se hubiera podido realizar sin la bendición y el favor de mi Dios, el apoyo y acompañamiento de mi madre y mi hermana. Agradezco a la Universidad Libre seccional Cúcuta por permitirme realizar este proyecto en la Institución y a mi directora de monografía por su acompañamiento y gran conocimiento en el área.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2. Pregunta de Investigación	14
1.3 Justificación	15
1.4. Objetivos	16
1.4.1. <i>Objetivo General</i>	16
1.4.2. <i>Objetivos Específicos</i>	16
2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	16
2.1 MARCO TEÓRICO	17
2.1.1 <i>Modelos de la Discapacidad</i>	19
2.2. Marco Conceptual	21
2.2.1 <i>Inclusión Vs Accesibilidad</i>	23
2.2.2 <i>Inclusión Educativa</i>	26
2.2.3 <i>Discapacidad Visual</i>	28
2.2.4 <i>Bibliotecas Universitarias con servicios inclusivos</i>	30
2.3. Marco Normativo	37
3. METODOLOGÍA	49
4. RESULTADOS	54
4.1 Resultados de la revisión sistemática exploratoria.	54
4.2 Resultados de la encuesta a los usuarios / perfil de usuario	56
4.3 Resultado del cuestionario a Bibliotecas	67
5. PROPUESTA “ESTRATEGIA DE SERVICIOS PARA LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD VISUAL EN LA BIBLIOTECA MANUEL JOSÉ VARGAS DURÁN DE LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA”	69
REFERENCIAS	82
ANEXOS	92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelos de discapacidad según palacios & bariffi (2007)	19
Tabla 2. Modelos de discapacidad según pérez & chhabra (2019)	20
Tabla 3. Modelos de discapacidad según forero (2017)	21
Tabla 4. Marco legal y normas sobre inclusión social y discapacidad en colombia	41
Tabla 5. Normatividad de inclusión en cúcuta	46

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Acuerdos internacionales sobre educación inclusiva	39
Figura 2. Perfil de usuario persona	67
Figura 3. Tendencia de servicios bibliotecarios para la población con discapacidad visual	68

INDICE DE ANEXOS

Anexo A. Encuesta de caracterización de usuarios	922
Anexo B. Cuestionario a bibliotecas	955
Anexo C. Triangulación de la información	966
Anexo D. Matriz de análisis de tendencias en bibliotecas	977
Anexo E. Perfil de usuarios / necesidades / expectativas	988

RESUMEN

El presente proyecto se plantea desde los indicadores estadísticos de la OMS, en el cual se detalla que 1,2 millones de personas presentan alguna discapacidad y en lo que respecta el DANE, muestra que en Norte de Santander 17,6% personas con discapacidad visual, con lo que respecta la Universidad Libre seccional Cúcuta, según caracterización realizada por Bienestar Universitaria la población estudiantil que presenta baja visión es el 1%.

Dado lo anterior y sumando el informe de la ONU la tasa mundial de alfabetización en adultos con discapacidad es tan solo del 3%, pero dicha población al momento que ingresan a la educación superior tienen como primera barrera el acceso a la información, así mismo las bibliotecas y unidades de información son instancias que tienen la responsabilidad de garantizar el acceso a la información dentro del sector educativo, es de esta manera como el objetivo de este proyecto es diseñar estrategia para la implementación de servicios inclusivos con beneficio para los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Manuel José Vargas Durán de la Universidad Libre-seccional Cúcuta, para lo cual se realizaron encuestas a los usuarios en condición de baja visión, cuestionario a 15 bibliotecas académicas y públicas, que ofertan servicios inclusivos y una revisión sistemática, lo cual permitió generar un cuadro de triple entrada, con el cual se generó la propuesta “Estrategia de servicios para la población con discapacidad visual en la biblioteca Manuel José Vargas Durán de la Universidad Libre Seccional Cúcuta”, en donde se pueden detallar cada categoría con su respectivo indicador y diseñado en 3 etapas para su respectiva ejecución

Palabras claves: Discapacidad visual, servicios inclusivos, inclusión, accesibilidad, inclusión académica

SUMMARY

This project is based on the statistical indicators of the WHO, in which it is detailed that 1.2 million people have a disability and the DANE shows that in Norte de Santander 17.6% of people with visual impairment, with regard to the Universidad Libre Cúcuta, according to characterization made by the University Welfare, the student population with low vision is 1%.

Given the above and adding the UN report the world literacy rate in adults with disabilities is only 3%, but this population at the time they enter higher education have as first barrier access to information, likewise libraries and information units are instances that have the responsibility to ensure access to information within the education sector, is thus the objective of this project is to design strategy for the implementation of inclusive services with benefit for visually impaired users of the Manuel José Vargas Durán Library of the Universidad Libre Seccional Cúcuta, For which surveys were conducted to users with low vision, questionnaire to 15 academic and public libraries, which offer inclusive services and a systematic review, which allowed to generate a triple entry table, which generated the proposal "Strategy of services for the visually impaired population in the library Manuel José Vargas Durán of the Universidad Libre Seccional Cúcuta", where each category can be detailed with its respective indicator and designed in 3 stages for their respective implementation.

Keywords: Visual disability, inclusive services, inclusion, accessibility, academic inclusion.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como propósito realizar el diseño de una propuesta de servicios inclusivos para los usuarios en condición de baja visión, de la Biblioteca “Manuel José Vargas Durán de la Universidad Libre-Seccional Cúcuta.

Para ello, se llevó a cabo una investigación con enfoque cualitativo, empleando la triangulación de información como una forma de garantizar la validez de los resultados, utilizando la información proveniente de tres fuentes: la literatura, los usuarios y un grupo de bibliotecas académicas y públicas, para lo cual se utilizan diferentes herramientas.

El resultado de este ejercicio, se encuentra plasmado en cuatro capítulos de la siguiente manera: en el primero, se ponen sobre la mesa aquellos factores del contexto que generan procesos de exclusión e inequidad a la población con discapacidad visual, a nivel internacional, nacional y local, evidenciando específicamente el poco acceso que tienen a la educación superior, identificando la falta de acceso a la información como una de las principales barreras para su permanencia en la misma., conformando con ello el planteamiento del problema y la justificación. En el segundo, en el marco teórico referencial se realiza la construcción histórica alrededor del concepto de la discapacidad como fenómeno social y se hace una construcción teórica y conceptual bajo las premisas de biblioteca universitaria, servicios inclusivos, accesibilidad, inclusión, discapacidad visual y la sustentabilidad de esas premisas bajo el marco normativo donde se establecen los lineamientos y políticas para la inclusión en el país. En el tercero, se desarrolla la metodología que dará origen a los resultados expuestos en el capítulo cuarto es la propuesta de servicios, la cual se estructura con los elementos identificados en las

distintas fases del trabajo, y de manera tal, que pueda ser abordada por fases y transferida a otras bibliotecas de la institución. Por último, se presentan algunas conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, cabe anotar que la importancia de este proyecto radica no sólo en el abordaje por parte de la Biblioteca Manuel José Vargas Durán de la Universidad Libre Seccional Cúcuta de un tema que si bien comienza a ser tendencia en los distintos tipos de bibliotecas, es necesario reconocer que continúan siendo esfuerzos insuficientes y que es durante el proceso de formación, en donde deben brindarse los elementos y sembrar el interés en quienes en el marco de su funciones profesionales deben procurar iniciativas que contribuyan a hacer que las instituciones sean cada vez más inclusivas.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación surge de la necesidad de diseñar estrategias de servicios inclusivos para los estudiantes con discapacidad visual en condición de baja visión en donde se hace necesario el acceso a la información, orientado al fortalecimiento de los servicios de la biblioteca.

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, la tasa mundial de alfabetización en adultos con discapacidad es tan solo del 3% y los 1.000 millones de personas con discapacidad son la minoría más grande del mundo representando alrededor del 15% de la población mundial; En cuanto a algunas cifras reportadas por el DANE, en el Censo realizado el año 2018 en Colombia se estimaba que 1.948.332 personas tienen discapacidad visual, lo cual equivale al 4,1 por ciento de toda la población; mientras que Norte de Santander registra que el 42.8% de la población tiene discapacidad visual lo cual equivale a 52.620 personas; Con lo que respecta en Universidad Libre Seccional Cúcuta, el panorama de la población estudiantil que presenta discapacidad visual “Baja Visión”, es el 1%, para el año 2021 según información extraída de la caracterización, que efectúa el Departamento de Bienestar Universitario.

Sin embargo, los estudiantes, académicos e investigadores con discapacidad en las instituciones de educación superior a nivel mundial, siguen estando infrarrepresentados, además se encuentran entre los grupos más marginados, vulnerables y excluidos de los campus universitarios. Tienen dificultades para acceder a los espacios de aprendizaje y se enfrentan a diversas formas de estigmatización y discriminación, así como a barreras para ejercer sus derechos, uno de ellos, a la información. (Naciones Unidas, 2021)

Aunque su concepción ha ido cambiando a través del tiempo, el término “discapacidad” ha existido desde la antigüedad, al referirse a las personas que tienen algún tipo de deficiencia la cual puede ser congénita, es decir, que nace con la persona o adquirida producto de una eventualidad, y en ambos casos puede ser temporal o irreversible.

En Colombia, aunque la Constitución de 1991 en sus artículos 67 y 68 menciona el acceso al conocimiento, la erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones, sólo a partir de 2009 con la aprobación de la Ley 1346 se comienza a abordar el tema del acceso a la educación superior, la formación profesional, la educación para adultos y el aprendizaje durante toda la vida sin discriminación y en igualdad de condiciones con las demás.

Es así como en 2013 el Ministerio de Educación Nacional publica los Lineamientos de Educación Superior Inclusiva, con el cual no sólo brinda a las instituciones una base conceptual sólida, sino, que permite identificar estrategias y acciones pertinentes en el marco de una educación de calidad, una de las cuales es la equiparación de oportunidades en el acceso a la información, así como la adecuación de estrategias pedagógicas para la atención a la diversidad.

En este sentido, las Bibliotecas Universitarias como unidades de información se han ido transformando y adecuando sus servicios con respecto a las necesidades de sus usuarios; no obstante, aún muy pocas dan cobertura de sus servicios a los usuarios en condición de discapacidad. Como lo menciona la Fundación Saldarriaga Concha (2013) “al ser inclusiva, la educación no se plantea en términos de necesidades, sino de oportunidades de cambio que giran en torno a unas características que tienen como base esencial los derechos humanos” (p.8), es decir que en las Bibliotecas debe existir un cambio o transformación en los servicios de información, para que estos sean inclusivos, de manera que las personas en condición de discapacidad y para el caso que nos ocupa, aquellas con baja visión, cuenten con alternativas y

servicios adaptados a sus necesidades, y con las oportunidades que el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación pueden brindarles.

No obstante, si bien se han logrado algunos avances importantes en materia de infraestructura para eliminar las barreras físicas y se han dado pautas para mejorar los servicios de acceso a la información, hasta el momento en el ámbito nacional no se ha logrado dar a las personas en situación de discapacidad, un acceso adecuado a los recursos y servicios en todas las bibliotecas universitarias, quedando pendientes ciertos aspectos de relevancia que la mayoría de las unidades de información no cumplen en su totalidad, contribuyendo con ello a perpetuar las condiciones de inequidad en las que históricamente han vivido.

Por lo anterior, ante la identificación de estudiantes con baja visión en la Universidad Libre Seccional Cúcuta, surge la necesidad de que la Biblioteca Manuel José Vargas Durán identifique estrategias para la implementación de servicios, de manera que pueda garantizar a esta población el acceso a un servicio pertinente y un adecuado acompañamiento en el proceso de enseñanza, de aprendizaje e investigación, por parte de la biblioteca.

1.2. Pregunta de Investigación

¿Cómo puede la Biblioteca Manuel José Vargas Durán de la Universidad Libre seccional Cúcuta, abrirse paso al reto de ser una biblioteca inclusiva, inicialmente para los usuarios con baja visión?

1.3 Justificación

El presente proyecto tiene como propósito sugerir estrategias para la implementación de servicios inclusivos para los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Manuel José Vargas Duran de la Universidad Libre-seccional Cúcuta, que, aunque en la actualidad solo se estima nueve usuarios, se evidencia barreras en el acceso a la información y el conocimiento.

Como es de nuestro saber la biblioteca universitaria aparte de ser el centro de apoyo a tres pilares institucionales como lo son: docencia, investigación y extensión; también integra todo tipo de usuarios que requiere estrategias de apoyo a su formación académica que sean inclusivas y que favorezcan eliminar todo tipo de discriminación no solo por motivos de raza, religión, sexo, situación de desplazamiento, sino también en situación de discapacidad tanto física, cognitiva y visual siendo este el último el enfoque de este proyecto.

Así mismo debido a los cambios actuales que están teniendo a nivel global las bibliotecas universitarias, en donde se observa la integración e inclusión de las personas con discapacidad a partir de la generación de nuevos servicios o replanteamiento de servicios de referencia que buscan dar solución a la necesidad de acceso a la información y el conocimiento, siendo este un derecho fundamental de todo ciudadano; en este mismo sentido es importante precisar que una biblioteca universitaria es accesible siempre y cuando brinde servicios teniendo en cuenta la diversidad de sus usuarios y que tenga a disposición ayudas técnicas que les permita el acceso a la información y al desarrollo profesional e integral teniendo en cuenta los procesos académicos, formativos e investigativos de sus usuarios.

Es por ello, que la importancia de este proyecto radica en que permite identificar y conocer los usuarios en condición de baja visión, sus necesidades de información y plantear

estrategias de servicios que se puedan implementar a fin de fortalecer los servicios de información para personas con discapacidad visual, dado a que las Bibliotecas Universitarias en la ciudad Cúcuta no cuentan con servicios inclusivos y la Biblioteca Manuel José Vargas Durán serían pioneras en estos servicios.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

- Diseñar estrategia para la implementación de servicios inclusivos con beneficio para los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Manuel José Vargas Durán de la Universidad Libre-seccional Cúcuta.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades de información de la población de usuarios con discapacidad visual en la Biblioteca Manuel José Vargas Durán de la Universidad Libre seccional Cúcuta.
- Realizar un diagnóstico sobre la percepción que tienen los usuarios con discapacidad visual atendidos por la Biblioteca Manuel José Vargas Durán de la Universidad Libre seccional Cúcuta sobre los servicios que ésta les ofrece como población estudiantil.

Plantear servicios óptimos para la población de usuarios con discapacidad visual desde sus propias necesidades.

2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

De acuerdo a la investigación realizada y con la finalidad de abocar el tema de discapacidad, es de gran importancia realizar una revisión histórica, ya que se puede indicar que la discapacidad siempre ha existido; a ello Valencia (2014) en su investigación de la breve historia de las personas con discapacidad, menciona que en la antigüedad en varias civilizaciones la discapacidad era interpretada como símbolo de pecado u obra de malos espíritus, debido a que los niños nacían como mutaciones genéticas y enfermedades y esto era motivo para que los mataran o los dejaran abandonados; de igual manera pasaba con las personas sufrían accidentes o envejecían, ya que por tener estas limitaciones no podían desempeñar con autonomía su vida diaria; en este mismo sentido Hernández (2015) en su apartado tiene la misma interpretación en donde menciona que en épocas históricas las personas con discapacidad congénita eran tratados como algo maligno; pero que en la edad media con el imperio Romano y gracias a la influencia que ejercía la iglesia se abolió el infanticidio, pero las personas seguían siendo consideradas como “deformes, monstruos, etc.” y eran escondidos en fortalezas.

A estos autores los complementa Di Nasso (2004), quien en su escrito *Mirada histórica de la discapacidad*, argumenta que en civilizaciones como la Maya y los Semagn de Malasia trataban a las personas con discapacidad de manera más humana, generosa y con respeto y como por ejemplo en la Cultura Nórdica eran llamados y considerados como dioses; a su vez en esta misma línea menciona que con el inicio del cristianismo, el emperador Constantino impulso la mejor atención para las personas en condición de discapacidad, creando las instituciones denominadas *Los Nosocomios*.

Es importante en este punto connotar que también en la época del Renacimiento, la población en general tuvo un cambio de pensamiento y trato para las personas con discapacidad, debido a los avances en la ciencia y tecnología, creando hospitales más dignos y aparatos que facilitaron la vida a las personas con discapacidad, un caso de ellos es Isabel *católica* en España que creó Hospitales para soldados e instituciones para niños con discapacidad.

En este orden de ideas y en tiempos más cercanos Planella (2010) alude a que con el nacimiento de las universidades en la Edad Moderna los grandes actores de la sociedad como pensadores, médicos y filósofos sensibilizaron a la sociedad de ese entonces para dar mejor trato a las personas con discapacidad reconociendo sus derechos y deberes. Así mismo lo explica López (2011) en donde da a conocer la discapacidad desde 3 modelos diferentes los cuales son el tradicional en donde la concepción de la persona con discapacidad no ha cambiado con respecto a la Edad Media, el modelo de biológico o rehabilitación donde la persona con discapacidad tiene una segunda oportunidad de incorporarse a la sociedad y el tercer modelo es el de los derechos humanos implementado a finales del siglo XX en donde el concepto y la percepción de la persona con discapacidad cambia un 100% y se incluye la persona a la sociedad.

En España el Foro de Vida Independiente año 2001 propone una nueva mirada a lo que la OMS denominó deficiencia y discapacidad y es el poder reemplazar esos términos por Diversidad Funcional, este término hace relación a que cada persona tiene ciertas capacidades que lo hacen único y por ende no debe ser excluido o discriminado, este nuevo término ha comenzado a tener una gran aceptación en todos los países y en ámbitos tanto académicos como profesionales.

2.1.1 Modelos de la Discapacidad

Diferentes estudiosos en temas de discapacidad formulan diferentes modelos y/o teorías para expresar cómo ha sido percibida esta condición de discapacidad a través de la historia. Es así como los siguientes autores por mencionar algunos, exponen diferentes ideas extraídas de diferentes autores y/u organismos.

Tabla 1

Modelos de discapacidad según Palacios & Bariffi (2007)

PALACIOS 2007		
Modelo Histórico	Descripción	Periodo Histórico
Modelo de la prescindencia	Atribuye que las causas que originan la discapacidad a la religión (castigo) y sostiene que la persona con discapacidad no ofrece nada a la sociedad y es una carga.	Edad Antigua y Edad Media
Modelo Médico Rehabilitador	Las causas de origen son científicas, se alude a la diversidad funcional en términos de salud o enfermedad. Este modelo afirma que las personas con discapacidad son útiles en la medida en que sean rehabilitadas — física, psíquica, mental y sensorialmente.	Edad moderna, siglo XIX y siglo XX
Modelo social	Las causas de su origen son sociales. Se intenta cambiar la visión tradicional de la discapacidad, trasladando el foco de lo individual a lo social. En lugar de entender la discapacidad como una carencia de la persona que se debe remediar en pos de la inserción, se pasa a mirar las deficiencias como un producto social, resultado de las interacciones entre un individuo y un entorno no concebido para él.	Década de los sesenta, USA

Fuente: elaboración propia a partir de lo extraído de (Palacios & Bariffi, 2007)

Por su parte Pérez & Chhabra (2019) en su escrito menciona otros modelos concebidos por otros autores, los cuales tienen relación con Palacios.

Tabla 2

Modelos de discapacidad según Pérez & Chhabra (2019)

Modelo	Descripción	Periodo / Lugar
El modelo tradicional, moral, o religioso	la discapacidad es vista como un defecto causado por un fallo moral o un pecado	Edad Antigua
El modelo médico, rehabilitador o individual	La discapacidad es atribuida al individuo y es vista como una variación negativa de la norma biológica. La discapacidad impide las capacidades funcionales de la persona con discapacidad.	A mediados de 1800 en adelante
Modelo social	La discapacidad como barrera socia – Las personas con discapacidad constituyen un grupo minoritario a quienes se les han negado los derechos civiles, acceso igualitario y protección.	Siglo XX Reino Unido - Estados Unidos
El modelo biopsicosocial o CIF	‘Discapacidad’ como cualquier aspecto negativo de la interacción entre un individuo (con un problema de salud) y los factores contextuales de ese individuo (factores ambientales y personales)	Siglo XX
Modelo escandinavo o relacional	El concepto base es la relación o interacción entre el individuo y el medio donde desarrolla sus actividades. - La persona con discapacidad tiene unas capacidades, aunque puede que no estén a la altura de las demandas de la sociedad.	Países escandinavos
El modelo de derechos humanos	La discapacidad es entendida como un derecho humano que no requiere determinadas condiciones de salud o un estado corporal	Siglo XX USA
El modelo cultural	La discapacidad como una categoría distintiva, la cual se interpreta dentro de un marco dicotómico de diferencias corporales: sano, completo y normal versus enfermo, deficiente y desviado. De este modo, la discapacidad existe dentro de un orden cultural e histórico, y solo cuando y en la medida en que ciertas diferencias pueden distinguirse y considerarse relevantes para la salud.	Siglo XX USA

El modelo de diversidad funcional	Se basa en el modelo minoritario norteamericano, pues entiende la discapacidad como parte de la diversidad humana, diversidad que es entendida como fuente de riqueza	España
-----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------

Fuente: elaboración propia a partir de lo extraído de Pérez & Chhabra (2019)

Modelos de discapacidad según: Forero (2017), en su escrito *Inclusive más que libros*, en donde trae en su trabajo instituciones como el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES), en donde se exponen los mismos modelos anteriormente mencionados y trae a colación otros como el modelo psicosocial, político-activista y el universal.

Tabla 3

Modelos de discapacidad según Forero (2017)

Modelo	Descripción
El modelo médico biológico	Alude a que la persona con discapacidad es un problema porque necesita cuidados médicos.
El modelo social	El problema está en la sociedad y no en la persona y justifica que es necesario la transformación de pensamiento y actitud para garantizar la inclusión.
El modelo político-activista	Invita al estado y a la sociedad a dar reconocimiento a las personas con discapacidad por medio de los derechos humanos.
El modelo universal	Plantea que toda la población está en riesgo de adquirir una discapacidad
El modelo biopsicosocial	Parte de la combinación de los modelos médico y social, de pasar a ver la discapacidad como deficiencia, a ver o interpretar la discapacidad como diferencia y reconocimiento social.

Fuente: elaboración propia a partir de lo extraído de Forero (2017)

2.2. Marco Conceptual

De acuerdo con la investigación realizada para el desarrollo de este trabajo, se puede observar la discapacidad como término se ha ido cambiando en la línea del tiempo, un ejemplo

de ello son los diferentes enfoques y/o modelos que autores ha derivado de ella de acuerdo con su contexto histórico, cultural y de lugar, dado a lo anterior nacen diferentes percepciones de la discapacidad hoy en día. En base a esto se pretende explicar de manera concisa el término de discapacidad, de acuerdo con definiciones realizadas por organizaciones a nivel internacional y nacional.

En primera instancia tenemos organizaciones internacionales como la OMS, quien define el término de discapacidad como:

“Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.” OMS (2016)

Por su parte la ONU (2006) expone que la discapacidad es un término que ha evolucionado, el cual incluye a personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales, entre otras y que cuando el medio (sociedad) pone algún tipo de barrera, les impide su participación en igual condiciones que las demás personas. El Consejo Nacional de Política Económica y Social (CINEP) define la discapacidad como la interacción de las personas que tienen algún tipo de problema de salud y los factores personales y ambientales.

En la Constitución Colombiana no se puede observar una definición a este término, pero alude a ella con términos como: minusválidos, disminuidos, limitados o personas en situación de debilidad. En este mismo sentido con la Ley 762 del 2002, se aprueba la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, en estés orden de ideas, La Corte Constitucional con las sentencias T-816 del 2006 y T-198 del 2006 menciona que las personas con discapacidad deben gozar de los derechos humanos y se debe diferenciar entre discapacidad e invalidez.

En este sentido se puede concluir que la palabra discapacidad en efecto ha evolucionado y tiene una gran relación con los modelos mencionados en el capítulo anterior.

2.2.1 Inclusión Vs Accesibilidad

Para efectos del presente trabajo, es importante estudiar los términos de inclusión y accesibilidad, a fin de poder determinar la evolución de los términos, de esta manera se van a citar las más significativas definiciones a fin de tener un panorama más amplio y claro.

Inclusión

En el año 1994 se comienza a hablar de integración e inclusión, gracias a la Declaración de Salamanca UNESCO (1994) en donde se menciona poder integrar a la comunidad estudiantil con necesidades de educación especiales, a centros educativos especializados como solución a las barreras educativas para personas con discapacidad, así mismo con la ayuda de la conferencia mundial de educación realizada en Dakar – Senegal UNESCO (2000), se sigue utilizando este término de inclusión.

Se inicia con el concepto de inclusión según la UNESCO (2004), la cual la define como:

“la inclusión significa desarrollar escuelas que acojan a todos los alumnos, cualesquiera sean sus características, desventajas y dificultades.” (p.16)

De esta manera Payá (2010), define la inclusión como un proceso que no finaliza debe ser considerado como una búsqueda interminable de formas para responder a la diversidad y que de igual manera se centra en la identificación y eliminación de barreras.

De modo similar La Asociación Americana de Trastornos del Aprendizaje define la inclusión como “una política/práctica en la cual todos los alumnos con deficiencias, independientemente de la naturaleza o gravedad de estas y de la necesidad para recibir servicios, reciben la educación total dentro de una clase regular en el colegio que les corresponde.” Citado en Moliner García (2013)

Con respecto a lo anteriormente citado, se puede concluir que la inclusión hace referencia al medio que tanto las instituciones de educación básica primaria, básica secundaria e instituciones de educación superior, desean eliminar todo tipo de barrera a fin de ayudar a mejorar la sociedad y dar respuesta a la diversidad.

Accesibilidad

Para dar un mejor enfoque de lo que respecta la accesibilidad, es importante citar al Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT). (2011), quien en su documento menciona que la accesibilidad es una condición que se debe cumplir en varios espacios, escenarios, servicios, entre otros a fin de que los puedan utilizar aquellas personas en condiciones de discapacidad, de forma segura y autónoma.

Así mismo Ley General Para La Inclusión de Las Personas Con Discapacidad y Su Reglamento, (2016), define la Accesibilidad como:

“Las 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.” (p.8-9);

Por su parte la Alcaldía Mayor de Bogotá (2018) menciona que la accesibilidad es:

“Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y/o servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales” (p.5)

Pero no se puede dejar de lado al autor Ferrante (2013) quien en su trabajo señala que la accesibilidad maneja dos ejes de trabajo: la accesibilidad a la información y la accesibilidad web.

Dado lo anterior y en base a los autores citados, se puede concluir que la accesibilidad no solo es física, sino también virtual y se entiende como todas aquellas actividades y/o medidas tendientes a asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder a recursos y servicios en las mismas condiciones que una persona normal.

2.2.2 Inclusión Educativa

Cuando se habla de inclusión educativa, se habla de todas aquellas políticas, modelos tendientes a cumplir y suplir las necesidades de escolarización y aprendizaje tanto en niños, jóvenes y adultos que tienen algún tipo de discapacidad y que se encuentran en proceso de exclusión social, es decir, que para exista la inclusión la persona tuvo que estar excluida (relegada, discriminada); en este orden de ideas la inclusión educativa nace de la protección del derecho a la educación y en la transformación de escuelas, colegios, bibliotecas y otros lugares. Como se mencionó al principio de este trabajo, en el año 1994 se comienza hablar de integración e inclusión gracias a la Declaración de Salamanca UNESCO (1994) en donde se menciona poder integrar a la comunidad estudiantil con necesidades de educación especiales, a centros educativos especializados como solución a las barreras educativas para personas con discapacidad, así mismo con la ayuda de la conferencia mundial de educación realizada en Dakar – Senegal UNESCO (2000), comienza a surgir el término de inclusión educativa.

Autores como Stainback, menciona que la educación inclusiva es un proceso que se le debe proporcionar a toda persona, sin ningún tipo de diferencia citado en Padrós (2009) p.172, de igual manera Padrós menciona que los sistemas educativos deben ser modificados y ajustados de acuerdo con las necesidades actuales de la comunidad.

Moliner García (2013) en su escrito cita a Stainback, autor que propone una base filosófico-ideológica acerca de unos principios que se deben tener en cuenta para la educación inclusiva, los cuales son:

1. Principio de igualdad, valorando la diversidad.

2. Principio de las proporciones naturales, aceptando en las escuelas, de forma lógica, a todo el alumnado de la comunidad natural en la que este se encuentra (barrio, zona o distrito escolar), con independencia de sus dificultades o características personales.
 3. Incluir a todos los actores del proceso de la educación y/o enseñanza (docentes, padres, alumnado, etc.), a fin de poder planificar y tomar decisiones de cómo desarrollar una escuela inclusiva.
 4. Desarrollar redes de apoyo, ya que no es suficiente contar con uno o dos modelos de apoyo.
 5. Integrar alumnado, personal y recursos, configurando un equipo homogéneo para resolver las necesidades que se presentan, adaptar el currículum y dar apoyo al alumnado que lo precise.
 6. Adaptar el currículum cuando sea preciso según las necesidades del alumnado, en vez de ayudar a este a adaptarse al currículum ya prescrito.
 7. Mantener flexibilidad en lo que concierne a estrategias y planificación curricular. Para ello es imprescindible una revisión continuada y constante del desarrollo del currículum.
- (p.12)

Estos 7 principios están concebidos, dentro de las 10 razones que demuestra el Centro de Estudios de la Educación Inclusiva, citado en Moliner García (2013), en donde esas 10 razones tienen 3 enfoques los cuales son: que la educación inclusiva es un derecho humano, la educación inclusiva es educación de calidad y por último que la educación inclusiva tiene un sentido social.

En Colombia la educación inclusiva, se puede visualizar desde el año 1991 con nuestra carta magna o constitución política, en donde Colombia se proclama como un Estado social de derecho y de allí han venido surgiendo diferentes leyes, normatividad, entre otros estamentos nacionales, los cuales fueron abordados en el marco normativo; dicha normatividad la han ido incorporando las diferentes instituciones educativas (jardines, colegios, universidades) con el único fin de crear políticas inclusivas a fin de materializarlas en estrategias lo que ahora se denomina “educación con calidad y permanencia”, a fin de ofrecer al alumnado todas las herramientas a fin de que culminen con éxito todas sus etapas formativas.

2.2.3 Discapacidad Visual

Para la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) la discapacidad visual es la consideración a partir de la disminución total o parcial de la vista. Se mide a través de diversos parámetros, como la capacidad lectora de cerca y de lejos, el campo visual o la agudeza visual. Grupo Social ONCE (2021) y expone solo dos tipos de condiciones: la ceguera y la baja visión; mientras que Suárez (2011) en su escrito *discapacidad visual y ceguera en el adulto*, menciona que con el tiempo se han ido adaptando otros términos para relacionar el deterioro visual o ceguera, los cuales han sido: la visión parcial, visión defectuosa, debilidad visual, visión subnormal y baja visión, este último se describe como la alteración del funcionamiento visual.

En este mismo sentido de ideas es importante citar a González et al. (2013), quienes mencionan que la discapacidad visual clasifica en:

- Débil visual: Una persona con agudeza visual mejor de 20/200, después de haber corregido el mejor ojo.

- Legalmente Ciego: Se refiere a la persona que tiene una agudeza visual menor a 20/200 queriendo decir con esto que la persona ve a 20 metros lo que una persona que se considera normal ve a 200.
- Funcionalmente Ciego: Regularmente, se percibe la luz, pero no se sabe de dónde proviene. En cuestión educativa se dice del alumno que usa el tacto como sentido principal.
- Ciego: Una persona que carece de visión o que pueden percibir algunas gradaciones de luz
- Baja Visión: Es la pérdida de visión lo suficientemente grave para impedir el buen funcionamiento diario

La OMS (2021) en su página web en el mes de febrero del año 2021, publicó la categoría de deterioro visual en función de la agudeza visual y del campo visual, de la siguiente manera:

- ✓ Deterioro de la visión distante:
 - Leve: agudeza visual inferior a 6/12 o igual o superior a 6/18.
 - Moderado: agudeza visual inferior a 6/18 o igual o superior a 6/60.
 - Grave: agudeza visual inferior a 6/60 o igual o superior a 3/60.
 - Ceguera: agudeza visual inferior a 3/60.
- ✓ Deterioro de la visión cercana:
 - Agudeza visual cercana inferior a N6 o M.08 a 40 cm con la corrección existente.
 - La OMS clasifica la discapacidad visual en diferentes grados,
 - Visión Normal: 80% campo visual 120°
 - Baja visión moderada: 30% campo visual menor a 60°

- Baja visión grave: 12% campo visual menor a 20°
- Baja visión profunda: 5% campo visual menor a 10°
- Ceguera total: No percepción a la luz

En Colombia la Ley 1680 de 2013, menciona que:

“La Ceguera es la ausencia de percepción de luz por ambos ojos y que la Baja Visión es la persona con una incapacidad de la función visual aún después de tratamiento y/o corrección refractiva común con agudeza visual en el mejor ojo, de 6/18 a Percepción de Luz (PL), o campo visual menor de 10° desde el punto de fijación, pero que use o sea potencialmente capaz de usar la visión para planificación y ejecución de tareas.” (Ley 1680 de noviembre 20 de 2013, 2013).

Para el desarrollo de este trabajo y debido a la situación de los estudiantes de la Universidad Libre Seccional Cúcuta, solo se contempla a las personas con Baja Visión, de acuerdo con la caracterización que realizó el Departamento de Bienestar Universitario en el primer semestre del año 2021.

2.2.4 Bibliotecas Universitarias con servicios inclusivos

Existen muchas definiciones sobre estos centros de información, pero solo se trae a colación los documentos citados en Martín Gavilán (2008), el cual cita en su escrito *Bibliotecas universitarias: concepto y función Los CRAI*, las definiciones de:

“Morris A. Gelfand, en su manual sobre University libraries for developing countries (Unesco, 1968), afirma que el papel principal de la biblioteca universitaria es el educativo, pero no como un mero depósito de libros unido a una sala de lectura, sino como un instrumento dinámico de educación.

Leonard Jolley, la biblioteca universitaria juega un papel diferente e indispensable en sintonía con el objetivo básico de la universidad, animando al estudiante a la búsqueda personal e individual del conocimiento y del saber.

La American Library Association (ALA) define la biblioteca universitaria como una biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios” (p.3)

Estas definiciones destacan dos aspectos en común que tiene la Biblioteca Universitaria y la Universidad que es la enseñanza y la investigación, por tanto, la Biblioteca se convierte en el corazón de la universidad, en ese centro de apoyo para que tanto estudiantes y docentes confluyan para intercambio de saberes y adquisición de información y conocimiento.

Las bibliotecas universitarias como unidades de Información y custodios de esta deben velar por la óptima atención y el acceso a la información que en ella reposa, para todos los usuarios y más de aquellos en condición de discapacidad; en algunas unidades más que otras se han desarrollado e implementado servicios inclusivos para esta población vulnerable.

Para Millan (2006) “El actual espacio de educación superior los recursos de acceso a la información entre ellos el Servicio de Biblioteca constituye un eje principal de acceso al conocimiento e información, de formación en habilidades y competencias informacionales.” (p.1), de igual manera Millán (2008), señala que “Si se analizaran las sedes de las bibliotecas universitarias veríamos como no sólo se han ido adaptando a las nuevas circunstancias y requisitos que demanda la sociedad (edificios más accesibles, mayor integración de nuevas tecnologías (...), sino cómo en bibliotecas en las que antaño no se incluía mención alguna a servicios para personas con discapacidad ahora se contempla, y en otras la denominación ha cambiado. Lo que supone un gran avance.” (p.43); lo que significa las bibliotecas universitarias se han abierto al cambio de incorporar servicios inclusivos bien sea adquirir equipos de tiflotecnología, software, conversión de formatos de material bibliográfico físico a braille o a audio y de igual manera se incorpora el acompañamiento personalizado.

En este sentido lo que se pretende a continuación es hacer una revisión internacional de los servicios ofertados por bibliotecas universitarias a usuarios con condición de baja visión y luego realizar una revisión nacional, a fin de poder diseñar la estrategia de servicios que se puedan implementar en la Biblioteca Manuel José Vargas Durán; a nivel internacional se realiza la revisión a bibliotecas de países como España, Canadá, México y Argentina, debido a que en la revisión documental se encontraron estudios de casos y artículos de investigación de estos países.

España

- La biblioteca de la Universidad Autónoma de Madrid, en todas sus sedes ofrece para sus usuarios en condición de diversidad visual, puestos de estudio adaptados con herramientas

tiflotecnológicas como: lector de pantalla Jaws 9.0, magnificador de pantalla Zoomtext 9 (un software de ampliación de caracteres que permite ver a través de lupas virtuales los textos, dibujos, etc. al tamaño que es necesario), lupa-TV XTEND, una impresora en braille Portathiel y un conversor de textos Quick Braille V 1.2 CR-R, lo cual permite a sus usuarios el acceso a la información.

De igual manera la Biblioteca cuenta con el acompañamiento de formación y orientación de organizaciones como la ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) y el CIDAT (Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica) de cada puesto de estudio.

- Las Bibliotecas de la Universitat Autònoma de Barcelona: para ofrecer sus servicios a esta población en condición de discapacidad visual, el usuario debe tener un certificado oficial de reconocimiento de la discapacidad una vez sea certificado, la Bibliotecas ofrece servicios personalizados para facilitarles el acceso y el uso de los recursos de que disponen. Como por ejemplo si el usuario no puede buscar por sí solo la información el personal de la Biblioteca realizara la consulta, de igual manera cuenta con equipos de tiflotecnología, formación y digitalización de documentos.

- La Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid: ofrece a sus usuarios en condición de discapacidad visual, puestos adaptados con tiflotecnología, servicios personalizados a fin de facilitar el acceso a los recursos y a la información, plazos más amplios de préstamo. Pero estos usuarios deben estar inscritos en el programa de integración de estudiantes con discapacidad, para tener estos beneficios.

Canadá

- Las Bibliotecas de la Universidad de Toronto: Ofrecen a todos sus usuarios con discapacidad visual, equipos de Tiflotecnología y software, de igual manera servicio personalizado de referencia, reprografía, publicaciones en otro tipo de formatos alternativos como CD, Braile, entre otros y estos usuarios deben estar inscritos en los servicios de AccessAbility.

Argentina

- La Biblioteca de la Universidad de Buenos Aires: Ofrece a sus usuarios con discapacidad visual, computadores y escáner con software JAWS y OPEN BOOK, permiten la conversión de textos a voz, de igual manera cuentan con la suscripción a Biblioteca Tiflolibros de España, la cual Cuenta con más de 16200 libros digitalizados en distintos tipos de formatos electrónicos.

- La Biblioteca de la Universidad de la Plata: Ofrece a sus usuarios con discapacidad visual, la opción de digitalización de obras accesibles en formato braille o en formato audio, según el requerimiento del usuario, el usuario puede hacer la petición por correo o de manera física.

- La Biblioteca Central de la Universidad del Nacional de Cuyo: tiene a disposición de sus usuarios de discapacidad visual, el SERVAC (Servicios accesibles de bibliotecas para personas con discapacidad), en donde ofrece capacitación al personal bibliotecario sobre el uso de los equipos de tiflotecnología y software, a usuarios con discapacidad visual para el manejo

de equipos y personal voluntariado que desee aportar su voz para grabaciones sonoras, digitalización en otros formatos de material accesible o que desee realizar acompañamiento de lectura a usuarios con discapacidad visual.

México

- La Universidad Nacional Autónoma de México: en el año 2013 creó la Unidad de Atención para Personas con Discapacidad (UNAPDI), cuyo objetivo es robustecer la inclusión de estudiantes con discapacidad a la vida universitaria, de esta manera ofertan a sus usuarios recursos tales como: Información especializada, salas especializadas con software y equipos tiflotecnológicos y aulas para la innovación.
- La Biblioteca de la Universidad de Guadalajara; desde el año 2012 tiene a disposición de todos sus usuarios en condición de baja visión software y equipos tiflotecnológicos, a fin de dar acceso a la información tanto física como digital, de igual manera cuenta con charlas de sensibilización, sobre el uso de los equipos.

Colombia

- Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia: Es la primera biblioteca universitaria en crear los servicios inclusivos en el año 1996, con el fin de poder garantizar el ingreso y permanencia de estudiantes en condición de discapacidad. Los servicios ofertados son los de disponer de colecciones en formatos alternativos, transcripción en textos al sistema Braille, equipos con tiflotecnología, programa de voluntariado préstame tus ojos, plataforma Tiresias. La permanencia y continuidad de los servicios en el tiempo permitió que el Sistema de

Bibliotecas en el 2016, recibiera el premio de CECOPR (Centro Colombiano de Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional) en la categoría de responsabilidad social.

- Sistema de Bibliotecas de la Universidad Pontificia Bolivariana: Oferta los servicios de inducción, búsqueda de información digital, convenio con tiflolibros, lectura de textos académicos, equipos con tiflotecnología, software y asistencia personalizada a través de personal capacitado, a fin de que sus usuarios en condición de baja visión accedan de manera fácil a la información.
- La División de Bibliotecas de la Universidad del Valle: tiene a disposición de sus usuarios en condición de baja visión software, equipos tiflotecnológicos, impresión de documentos en Braille, préstamo de elementos para la escritura en Braille, suscripción a tiflolibros, digitalización de material accesible a formato pdf y mp3 y un curso de lectura y escritura de Braille. Los usuarios para utilizar estos recursos de deben estar caracterizados como personas con discapacidad.
- Biblioteca del SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) Bogotá: es una de las unidades de información más reciente en incorporar o crear servicios inclusivos en este año 2021, gracias al apoyo de SENNOVA (Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Investigación), ofrecen equipos tiflotecnológicos y softwares especializados, a fin de que sus usuarios tengan acceso a la información en otros formatos.

Teniendo en cuenta el panorama anterior, a continuación, y a manera de resumen se describen los principales recursos de información bibliográfica accesibles para personas en condición de baja visión:

a. MATERIALES EN MACROTIPO: Libros o textos impresos en grandes caracteres (macrotipo) editados especialmente para uso de las personas con baja visión.

b. MATERIALES EN RELIEVE: Materiales táctiles diseñados en relieve (mapas, gráficos, figuras, etc.), que ilustran, completan y apoyan la comprensión de textos en braille por parte de los alumnos con discapacidad visual. Un tipo de materiales en relieve son los mapas táctiles. Cebrián (2004, p.35)

c. MATERIALES ACCESIBLES EN FORMATO DIGITAL: Es un archivo en formato electrónico PDF, Word o TXT diseñado para que su contenido pueda ser leído por el mayor número de personas posible, incluidas las que tienen algún tipo de discapacidad visual mediante un lector de pantalla.

d. MATERIALES EN FORMATO AUDIO: Alternativa al texto escrito, que mediante un archivo de voz permite a las personas con discapacidad visual acceder a cierta información.

Estos formatos anteriormente citados son alternativas que ayudan a lograr a la accesibilidad de la información y que pueda estar al alcance de la población en condición de baja visión.

2.3. Marco Normativo

Con la fundación en 1945 de la ONU y su *declaración Universal en 1948 sobre los Derechos Humanos*, se estableció que los pueblos deben promocionar el respeto a los derechos y libertades individuales, dicha declaración tuvo el respaldo de la convención América de Derechos Humanos de 1969, lo cual busca proteger los derechos de todos los seres que poblamos

la tierra; entre tanto en 1948 con la creación de OMS como ente coordinador de la acción sanitaria de la ONU, público en el año 1980 *La Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías*, agregando dos nuevos términos como lo son deficiencias y minusvalía; pero en el año 2001 publicaron la nueva versión titulada *La clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud (CIF)*, en donde se aborda la palabra de discapacidad desde tres modelos que son el médico, el social y el biopsicosocial.

En este mismo año 2001, en España el Foro de Vida Independiente propone una nueva mirada a lo que la OMS denominó como deficiencia y discapacidad y es el poder reemplazar esos términos por Diversidad Funcional ya que Romañach & Lobato (2005) mencionan que discapacidad es un término peyorativo, limitante y excluye a las personas ya que cualifica a las personas por la ausencia de algún tipo de capacidad; el concepto de diversidad funcional hace relación a que cada persona tiene ciertas capacidades que lo hacen único y por ende no debe ser excluido o discriminado, este nuevo término ha comenzado a tener una gran aceptación en todos los países y en ámbitos tanto académicos como profesionales.

De igual manera junto a estos términos de discapacidad y diversidad funcional, comienzan a entrecruzarse términos como lo son la integración e inclusión, en donde la integración se comienzan a abordar en el año 1994 en el documento *Declaración de Salamanca UNESCO* (1994) en donde se menciona poder integrar a la comunidad estudiantil a niños y niñas con necesidades de educación especiales, creando centros educativos especializados como solución a las barreras educativas para personas con discapacidad, cuyo objetivo es una educación para todos.

Paralelamente comienza a surgir la palabra de inclusión, pero solo se vino a hablar de inclusión educativa hasta el año 2000, con la conferencia mundial de educación realizada en Dakar – Senegal UNESCO (2000), en donde los participantes se comprometieron en 21 ítems a seguir trabajando por una educación para todos, ya que la educación es un derecho no un privilegio; en el 2004 la UNESCO publica el documento *Temario Abierto sobre Educación Inclusiva*, en donde expone que:

“Es el proceso de abordar y responder a la diversidad de necesidades de todos los alumnos a través de prácticas inclusivas en el aprendizaje, las culturas y las comunidades y reducir la exclusión dentro de la educación.” UNESCO (2004)

A continuación, se mencionan los principales acuerdos internacionales que dieron su aporte para la inclusión educativa.

Figura 1

Acuerdos internacionales sobre educación inclusiva

RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA EDUCACIÓN PARA TODOS Y A LA EDUCACIÓN INCLUSIVA
• 1948 Declaración Universal de los Derechos Humanos (art. 26)
• 1976 20.ª Asamblea Mundial de la salud
• 1982 Programa de Acción Mundial para Personas con Discapacidad
• 1989 Convención sobre los Derechos del Niño
• 1990 Conferencia Mundial de Jomtien sobre la Educación para Todos
• 1993 Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
• 1994 Declaración de Salamanca y Marco de Acción
• 2000 Foro Mundial sobre la Educación de Dakar
• 2001 Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud
• 2006 Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
• 2007 Conferencia europea «Voces jóvenes: Satisfaciendo la Diversidad en Educación»
• 2009 Conferencia Mundial sobre Educación Inclusiva

Fuente: Tomado de Moliner García (2013)

Ya teniendo un referente internacional, en Colombia el punto de partida para la inclusión es la constitución de 1991, en sus art.67 y 68 donde menciona:

“Artículo 67. Desarrollado por la Ley 1740 de 2014. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.”

Congreso de la República de Colombia (1991).

“Artículo 68. La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado.” Congreso de la República de Colombia (1991)

De igual manera en el año 1993, por medio del decreto 2381 se declara el 3 de diciembre como el día Nacional de las personas con discapacidad, dejando un referente bastante claro como país incluyente y en el año de 1994 el congreso de la República expide la Ley 115 de 1994 la cual es la Ley General de educación, la cual en su art.1 menciona las disposiciones generales, en la cuales demarca:

De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política, define y desarrolla la organización y la prestación de la educación formal en sus niveles preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, no formal e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar, a adultos, a campesinos, a grupos étnicos, a personas con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales, y a personas que requieran rehabilitación social. Ley 115 de febrero 8 de 1994: Por La Cual Se Expide La Ley General de Educación (1994).

Ya teniendo estos tres referentes en nuestro país se impulsa a tener una mira más inclusiva para todos los colombianos y poderse visualizar como un país pluricultural y multiétnico que comprende que la discapacidad o diversidad funcional no es un problema de uno sino de todos.

A continuación, se mencionan las principales leyes, decretos, resoluciones, entre otra normatividad y legislación contemplada en Colombia que ampara la inclusión de las personas con discapacidad o diversidad funcional.

Tabla 4

Marco legal y normas sobre inclusión social y discapacidad en Colombia

NORMA	AÑO	FUNDAMENTO
Constitución Política de Colombia. Art 13	1991	” El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.”
Constitución Política de Colombia. Art 67	1991	Desarrollado por la Ley 1740 de 2014. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.”
Constitución Política de Colombia. Art 68	1991	...“La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado.”
Decreto 2381	1993	Por el cual se declara el 3 de diciembre de cada año como el día nacional de las personas con discapacidad.
Ley 361	1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Ley 762	2002	Por medio de la cual se aprueba la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999). Esta Convención fue ratificada por Colombia el 12 de abril de 2003.
Ley 982	2005	Se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo- ciegas y se dictan otras disposiciones.

Ley 1098	2006	Código de Infancia y Adolescencia se ocupa, entre otros, en los artículos 36, 43, 44, 46 y 142 de la protección de los menores con discapacidad. La Ley 1878 de 2018 “Por medio de la cual se modifican algunos artículos de la ley 1098 de 2006, por la cual se expide el código de la infancia y la adolescencia, y se dictan otras disposiciones” modifica los art. 52, 99,100,103,107,108,110,124,126 y 127.
Ley 1257	2008	Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones. Art. 20, 30,31.
Ley 1306	2009	Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental y se establece el régimen de la representación de las personas con discapacidad mental absoluta. Art. 13.
Ley 1346	2009	Por medio de la cual se aprueba la Convención de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Organización de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
Ley 1275	2009	Se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
Decreto 4800	2011	Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones. Respecto a las a personas con discapacidad se refiere en Artículo 8°. Desarrollo de los principios de progresividad y gradualidad para una reparación efectiva y eficaz. Art. 33. Contenido mínimo de la solicitud de registro. Art. 95. Educación superior y Art 115. Componentes de la oferta de alimentación.
Decreto 19	2012	Obligación de las entidades del Estado de generar mecanismos de atención preferencial a personas con discapacidad. Art. 13 No discriminación a las PcD en Art. 26.
Ley Estatutaria 1618	2013	Por la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos de las Personas con discapacidad.
Conpes 166	2013	Define los lineamientos, estrategias y recomendaciones que, con la participación de las instituciones del Estado, la sociedad civil organizada y la ciudadanía, permitan avanzar en construcción e implementación de la Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social - PPDIS, que se basa en el goce pleno en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las Personas con Discapacidad.
Ley 1752	2015	Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad. Eleva a delito la discriminación por motivos de discapacidad.
Resolución No.1516	2016	Se aprueba el "Lineamiento técnico para la atención de niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con discapacidad", el cual en su página 42 promueve el registro de los beneficiarios de las modalidades de atención de población con discapacidad en el RLCPD.
Resolución 7155	2016	“Por la cual se modifica la Resolución 5929 de 2010 que aprueba los lineamientos técnico-administrativos de ruta de actuaciones y modelo de

		atención para el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes y mayores de 18 años con discapacidad, con sus derechos amenazados, inobservados o vulnerado.
Ley 1804	2016	Por la cual se establece la política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre y Artículo 7. Derechos de los niños con discapacidad.
Ley 1856	2017	Por medio de la cual se declara el 25 de octubre como el día nacional de las personas de talla baja.
Decreto 1350	2018.	“Por el cual se adiciona el Título 3, a la Parte 3, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Único reglamentario del Sector Administrativo del Interior, denominado de las personas con discapacidad y se adiciona un capítulo sobre medidas para la creación y funcionamiento de las organizaciones de personas con discapacidad que las representen”. Expedido por el Ministerio del Interior.
Ley 1955	2013	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Pacto por Colombia, pacto por la equidad. Art.3. Pacto 13. Por la inclusión de todas las personas con discapacidad.
Ley Estatutaria 1757	2015	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Artículo 79 La composición del Consejo Nacional de Participación Ciudadana incluirá un representante con discapacidad.

Fuente: Normograma discapacidad para la República de Colombia, 2019

De acuerdo a las disposiciones tanto internacionales como nacionales en temas de inclusión educativa, es importante también conocer de cerca que se ha escrito de este tema relacionado a las bibliotecas; en este sentido es de saberse que en el año de 1994 la IFLA* en conjunto con la UNESCO publicaron el Manifiesto sobre la Biblioteca Pública, en donde se menciona que la Biblioteca Pública es una organización de la comunidad y para la comunidad, la cual debe brindar el acceso al conocimiento y poder romper el paradigma de la brecha digital por medio de una serie de recursos y servicios que están a disposición de todas las personas sin tener en cuenta su raza, condición, discapacidad, edad, entre otros aspectos.

Entre tanto en el año 2014 la IFLA se vuelve a pronunciar en este ámbito de la inclusión, pero esta vez con el documento *Guía de servicios bibliotecarios para personas con dislexia*, Proyecto en común del Comité permanente para usuarios con necesidades especiales (LSN) y del

Comité permanente para usuarios con discapacidad que no pueden acceder al texto impreso (LPD).

Así mismo es importante mencionar que en el año 2016 entro en vigor *El Tratado de Marrakech* para “facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con Discapacidad Visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso (2019) administrado por la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) el cual facilita la producción y la transferencia internacional de libros especialmente adaptados a las personas con discapacidad visual, es decir, que el tratado obliga a todos los países firmantes a permitir el acceso a copias de libros producidos para gente con discapacidad visual, con el único fin de permitir acceso al conocimiento. En Colombia es tratado es ratificado el 22 de junio de 2021 y reglamentado con la ley 2090 de 2021 “*por medio de la cual se aprueba el Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso*”.

Para el año 2015 los Estados miembros de ONU se reunieron con el fin de crear y adoptar un documento para el desarrollo sostenible, este documento es un plan de acción cuyo objetivo principal es velar por la protección de las personas, el planeta y la prosperidad, denominado *Agenda 2030*, de acuerdo con lo anteriormente enunciado la IFLA apuesta a que con el incremento al acceso de la información y al conocimiento se puede lograr el desarrollo sostenible y mejorar la vida de las personas IFLA (2015), de igual manera en los 17 objetivos que se plantean en dicho documento es muy importante destacar el papel que juegan las Bibliotecas, en donde se menciona promover la inclusión para el desarrollo sostenible. En base a lo anterior ya

España se ha pronunciado García (2020) donde muestra como desde las Bibliotecas Universitarias se pueden lograr los 17 objetivos.

A nivel internacional se entiende que las Bibliotecas públicas son instituciones democráticas, cuya función es servir como agentes divulgadores de la inclusión social. observamos que países como España gracias a Millán Reyes (2008) en su escrito nos muestra todo un marco normativo de las biblioteca públicas en tanto Madrid y Andalucía, al igual que realiza un comparativo de los estatutos universitario referente a la inclusión; por otra parte en México por medio Ley General Para La Inclusión de Las Personas Con Discapacidad y Su Reglamento (2016), establece que el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas deben velar por la accesibilidad de las personas con discapacidad, así mismo es posible revisar artículos que incluyen a países como Perú y Argentina, por incluir otros dos referentes que denotan normatividad en cuanto a bibliotecas públicas con servicios inclusivos.

A nivel nacional se pueden observar un sin número de Bibliotecas públicas que están ofertando servicios y escenarios inclusivos para las personas con discapacidad como es el caso de la Biblioteca Nacional de Colombia como ente regulador de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, no solo oferta servicios para personas con discapacidad, sino que también ha generado proceso de sensibilización y formación al personal bibliotecario, con la finalidad de saber cómo abordar a las con persona con discapacidad; con respecto a lo anterior en el año 2010 el congreso de Colombia expide la Ley 1379 para la organización de la red de Bibliotecas Públicas, en donde se expone que es competencia de la Biblioteca Nacional y de las bibliotecas públicas reunir, organizar, preservar, proteger, registrar, permitir el acceso y difundir el patrimonio bibliográfico y documental, dejando aparte a las Bibliotecas Universitarias.

En el año 2013 el congreso de la República expide la Ley estatutaria, en la cual el art. 17. Derecho a la cultura, en el literal 14 menciona que la Red Nacional de Bibliotecas debe ser accesible e incluyente para personas con discapacidad. Ley Estatutaria 1618 de (2013), con la adopción de toda la normatividad y legislación es grato ver como ciudades como Bogotá, Medellín, Boyacá, Bucaramanga y otras ciudades es notable y visible el trabajo colaborativo también en las cajas de compensación familiar en virtud de ofrecer a toda la comunidad recursos y servicios inclusivos.

De la misma forma como se está trabajando a nivel nacional, la ciudad de San José de Cúcuta y con el acompañamiento del Comité Municipal de Discapacidad, han venido adelantando normatividad entorno a la inclusión de las personas con discapacidad, a continuación, se evidencia la normativa regional.

Tabla 5

Normatividad de inclusión en Cúcuta

Normatividad	Año	Fundamento
Acuerdo 001	2013	Reglamento interno del Comité de Discapacidad de Cúcuta.
Decreto 0620	2008	Integración y organización del Comité de Discapacidad en el Municipio
Resolución 035	2009	Edificaciones abiertas al público para adecuación, cumplimiento y mejoramiento de las condiciones de accesibilidad

Fuente: Elaboración propia

Desde este punto la Universidad Libre Seccional Cúcuta, se está trabajando en la creación de la política de inclusión; en el año 2019 el departamento de consultorio jurídico a nivel

nacional realizó iniciativas inclusivas, como producto de ello capacitación a personal de cómo abordar a las personas con discapacidad visual para brindarle la mejor atención, así mismo en el año 2020 el Departamento de Bienestar Universitario actualizo su acuerdo de servicios (Acuerdo n.º 2 de 2020 (31 de Julio) «Por el cual se adopta el reglamento integral del Bienestar Universitario de La Universidad Libre, 2020), el cual en el cap. 3, art. 6 dentro de sus objetivos da mención al área de promoción socio económica. Inclusión, emprendimiento y desarrollo de habilidades para la vida.

De acuerdo con la normativa y legislación vigente en cuanto a la inclusión, es pertinente mencionar la ley 1915 del 12 de Julio de 2018 por la cual se modifica la ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos, en el artículo 13 da mención a las excepciones a la responsabilidad por la elusión de las medidas tecnológicas, dado a ello en el literal h especifica.

Usos no infractores de una obra, interpretación o ejecución, fonograma o emisión, amparados por las limitaciones y excepciones establecidas por la ley en favor de toda persona en situación de discapacidad en los términos de la Ley 1346 de 2009 y la Ley 1618 de 2013, que, en razón a las barreras definidas en dichas leyes, no pueda acceder a las obras en los modos, medios y formatos de comunicación adecuados a su tipo de discapacidad y conforme a su elección. (p.8)

En pocas palabras esta ley establece la exención del pago de derechos patrimoniales de autor, cuando se trate de la adaptación de una obra para personas con discapacidad visual; como

bien se aprecia, existen diversas normatividad y legislación en el complejo mundo normativo colombiano, que garantizan el derecho a la información de las personas con discapacidad visual, habiéndose elevado a la categoría de derecho a la accesibilidad de la información.

3. METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación muestra un enfoque cualitativo, Sampieri (2003) sustenta que el enfoque cualitativo estudia una población diversa y el fenómeno social entorno a esta.

Los estudios cualitativos involucran la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números, tales como observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis semántico y de discursos cotidianos, interacción con grupos o comunidades, e introspección” (p.12)

En pocas palabras el enfoque cualitativo según Galeano () *consiste en más que un conjunto de técnicas para recoger datos, es un modo de encarar el mundo de la interioridad de los sujetos sociales y de las relaciones que establecen con los contextos y otros actores sociales.* (p.16), la recolección de los datos se hizo por medio de encuestas, revisión sistemática y cuestionario con otros actores externos de la Universidad Libre, como es el caso de otras bibliotecas tanto públicas como universitarias.

En cuanto el método de investigación, se partió de la investigación documental: Galeano Marín (2012) “aparte de servir como una técnica de recolección y validación de información, es una estrategia, importante para la obtención de la información, el análisis y la interpretación; y como estrategia cualitativa, también combina diversas fuentes (primarias y secundarias)”

(p.114); en este mismo sentido el tipo de investigación que se empleó para este enfoque cualitativo es descriptivo, el cual permitió la generación de resultados apropiados para diseñar una propuesta para el diseño de estrategias de servicios para usuarios en condición de baja visión a partir de la identificación de sus necesidades y de acuerdo con los datos arrojados por el cuestionario de las Bibliotecas; para ello se basó en la siguiente afirmación de García Vanegas & Ahumada Méndez (2011) “*este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones sino describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés*”. (p.202)

En cuanto a las técnicas de recolección de información se realizaron tres:

- **Revisión sistemática exploratoria:** La revisión sistemática exploratoria es una investigación cualitativa de tipo documental que nos da una idea de qué se ha hecho y de qué manera, permitiendo generar hipótesis e identificar aquellos aspectos que pueden ser estudiados con más detalle posteriormente; entre sus principales ventajas están que permite evaluar la calidad y metodología empleadas en investigaciones realizadas en un área del conocimiento determinado, sintetizar la evidencia científica y ser de utilidad en la posterior toma de decisiones.

El aporte final de la revisión sistemática exploratoria es obtener información de investigaciones realizadas en determinada área del conocimiento, a partir de unos criterios previamente definidos que servirán como garantía de seleccionar aquellos estudios de mayor relevancia en el tema en estudio (Manchado G., R., et al., 2009. p. 2).

Para el caso que nos ocupa, los tres principales criterios utilizados y los cuales fueron sistematizados en una matriz diseñada para tal fin, fueron:

- a. Publicados durante los últimos 10 años

- b. Que partieran de una experiencia concreta
- c. Que aportaran resultados replicables

En total se revisaron veintisiete publicaciones en idiomas español, inglés, portugués y francés, descartando quince y sistematizando la información encontrada en las doce más pertinentes según los criterios definidos. Finalmente, de allí se extrajeron las categorías e indicadores que en un segundo y un tercer momento serían analizados a la luz las otras fuentes de información, mediante la metodología de triangulación de información.

- **Encuesta:** según Yuni & Urbano (2014) es el “*acopio de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio.*” (p.63) y es un procedimiento de enfoque cuantitativo mediante el cual se registra información por escrito, en este caso se realizó una encuesta con preguntas tanto cerradas como abiertas, total de preguntas 22, con el fin de conocer si los estudiantes utilizan o no los servicios actualmente ofrecidos por la Biblioteca, cuál es su percepción de estos servicios y de la Biblioteca y que dificultades han tenido para acceder a ellos a partir de su condición visual, esta encuesta fue enviada a los 9 estudiantes caracterizados en condición de baja visión a su correo institucional.

El instrumento se aplicó en dos momentos, la primera encuesta se realizó de manera virtual enviada a los correos institucionales de los estudiantes debido a las condiciones actuales por efectos del Covid-19, en donde solo 6 estudiantes dieron respuesta, teniendo en cuenta que no logro la respuesta de los 9 estudiantes, se aplicó la encuesta en un segundo momento vía telefónica.

Finalmente, se extrajo la información pertinente a las variables repetibles o de respuestas semejantes o idénticas de los usuarios que en un segundo y un tercer momento serían analizados a la luz las otras fuentes de información.

- **Cuestionario:** El cuestionario es un formulario con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas que se han de formular de igual manera a todos los encuestados. Este incluyó preguntas acerca de los servicios existentes, tecnología y espacios para usuarios en condición de discapacidad visual y se aplicó a 15 bibliotecas, entre ellas 5 bibliotecas universitarias nacionales, 4 internaciones y 6 biblioteca públicas a nivel nacional con el propósito de realizar un levantamiento y recolectar información que permita analizar en qué situación se encuentran hoy en relación a la accesibilidad para personas con discapacidad visual, conocer si poseen tecnología y documentos accesibles, si la biblioteca cuenta con la infraestructura (sala especial, señalización, etc.) necesaria que favorezca a los usuarios con discapacidad visual y también para indagar si poseen recursos tiflotecnológicos y servicios de referencia accesibles y si integran o conocen algún equipo de trabajo que se ocupe de esta temática dentro de cada institución.

Resultado de lo anterior y de acuerdo con su nivel de coincidencia, se extrajeron 26 tendencias en servicios.

Finalmente, con el fin de garantizar la inclusión de la información obtenida de los diversos actores y con ello la validez de los resultados, la disminución de sesgos (Benavides, M. & Gómez-Restrepo, C., 2005. p. 1), y la visualización del problema desde diferentes ángulos, se llevó cabo una triangulación de información utilizando para ello un cuadro de triple entrada, el

cual permitió evidenciar aquellas variables con mayor porcentaje de recurrencia en los tres momentos de recolección de información, permitiendo identificar los temas básicos que deben ser abordados por cualquier institución bibliotecaria inclusiva y que luego serían priorizados en la propuesta final.

4. RESULTADOS

4.1 Resultados de la revisión sistemática exploratoria.

Resultado de la revisión sistemática de las doce publicaciones seleccionadas, se identificaron cinco categorías cada una con sus indicadores, los cuales dan cuenta de los elementos que reflejan si una institución bibliotecaria cuenta con servicios con enfoque inclusivo, y los cuales deberán ser tenidos en cuenta en la propuesta final.

Para ello se partió de plantear dos preguntas durante el proceso de revisión de cada una de ellas:

1. Según la publicación, ¿cuáles serían los factores que le implicaría abordar a la biblioteca Manuel José Vargas Durán para convocar a la población con discapacidad visual?
2. Según la publicación, ¿existen otros factores externos a la necesidad de información que potencialmente generen en la biblioteca Manuel José Vargas Durán la capacidad de convocatoria entre los estudiantes con baja visión?

Adicionalmente, llama la atención en la realización del ejercicio, la gran diversidad de metodologías utilizadas en los artículos seleccionados, a saber: estudios de caso, evaluación heurística, uso de protocolos de pensamiento en voz alta, seguimiento a transacciones diarias en las bibliotecas, entrevistas semiestructuradas, evaluación comparativa histórica y grupos focales, así como el tamaño representativo de las muestras y la cobertura temporal y geográfica de las investigaciones, lo cual da una mayor validez a las categorías e indicadores definidos.

Tabla 6

Categorías e indicadores extraídos de la revisión sistemática de literatura

Categoría	Accesibilidad	Recursos humanos	Recursos de información	Políticas / gestión	Servicios
Indicadores	• Infraestructura	• Sensibilidad (empatía)	• Adquisición de recursos de información en formatos alternativos (braille, audio digital)	• Formulación de una política relativa a la prestación de servicios a públicos diversos y que garantice en el tiempo, la posibilidad de asignar recursos para los mismos.	• Activación de un voluntariado entre los estudiantes
	• Tecnología	• Habilidades para el manejo y aprovechamiento de las tecnologías de asistencia	• Realización de convenios para el acceso a recursos adaptados	• Flexibilidad en las normas y reglamentos en pro del bienestar del usuario con discapacidad	• Recorridos accesibles mediante suelo táctiles o guías en audio.
	• Señalización	• Formación en la adaptación de recursos.		• Inclusión del tema en intervenciones prácticas como la compra de tecnología	• Disposición de un espacio físico dedicado exclusivamente para las personas con discapacidad, como un espacio de socialización y de generación de redes de apoyo.
	• Servicios web accesibles			• Propiciar estrategias de formación sobre el derecho al acceso a la información, entre los distintos actores o partes interesadas (directivos, colegas, entre otros).	• Elaboración por parte de la biblioteca, de guías de estilo de publicaciones accesibles que puedan ser utilizadas por las dependencias responsables del tema en la universidad.
	• Canales de comunicación adecuados				• Adelantar campañas con enfoque preventivo, para promover el autocuidado de la visión en todos los estudiantes.
	• Publicaciones accesibles				• Ofertar apoyos más allá de la lectura, para actividades como digitación de trabajos escritura en pruebas, exámenes e investigaciones.

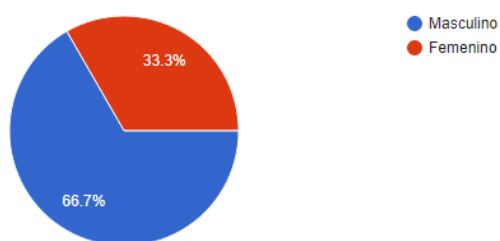
Fuente: elaboración propia.

4.2 Resultados de la encuesta a los usuarios / perfil de usuario

Se aplicó una encuesta por correo electrónico institucional (Anexo A) a 9 de estudiantes en condición de baja visión, con el propósito de recolectar información que permita analizar e identificar las necesidades de información y la percepción que tienen los usuarios de la biblioteca.

1. Género

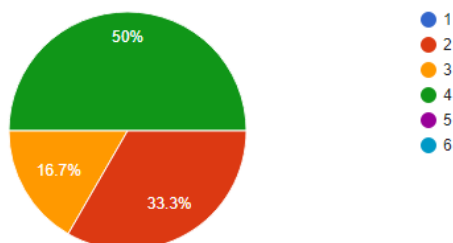
1. Género
6 respuestas



Análisis: De los estudiantes encuestados 4 son hombres y dos son mujeres

2. Estrato

2. Estrato
6 respuestas



Análisis: De los estudiantes encuestados 3 viven en estrato 4, 2 viven en estrato 2 y 1 vive en estrato 3

3. edad

3. Edad

6 respuestas

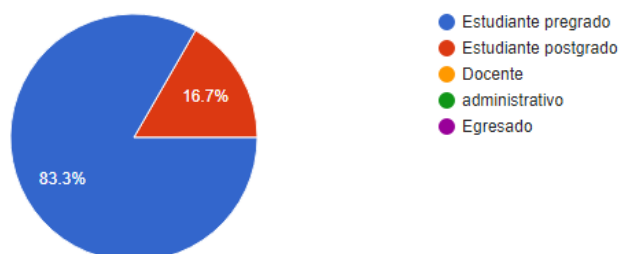


Análisis: Los 6 estudiantes encuestados están en el rango de edad de 17 a 29 años, lo cual nos permite identificarlos como centennials, usuarios apasionados por el autoaprendizaje y son nativos de la era digital.

4. Tipo de vinculación con la Universidad

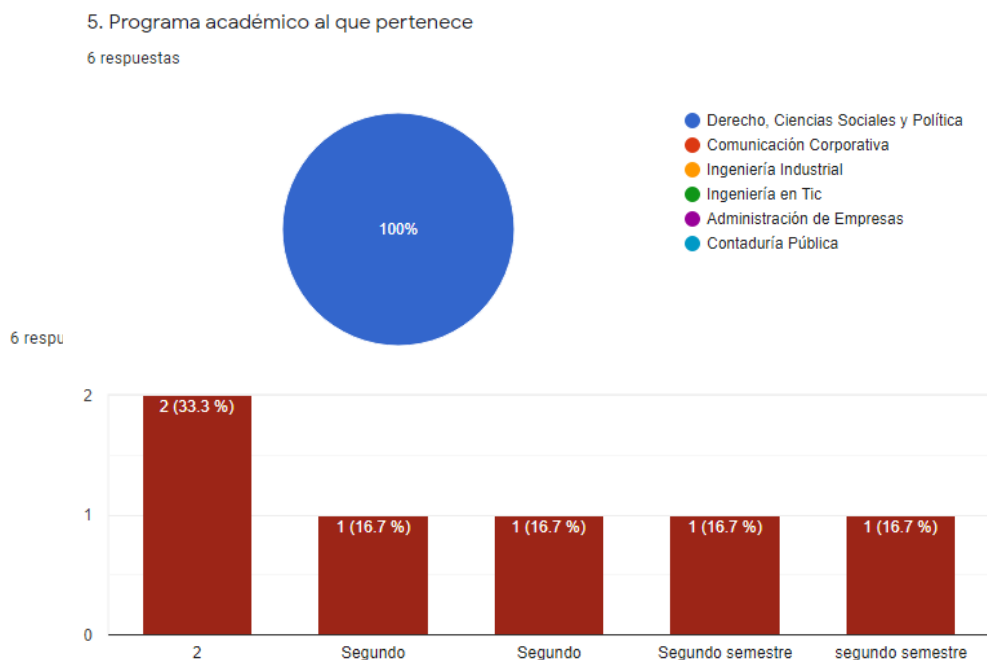
4. Tipo de vinculo con la Universidad

6 respuestas



Análisis: Los estudiantes están vinculados a la universidad Libre seccional Cúcuta, como estudiantes de pregrado 5 y estudiante de postgrado 1.

5. Programa académico al que pertenece y Semestre que cursa.

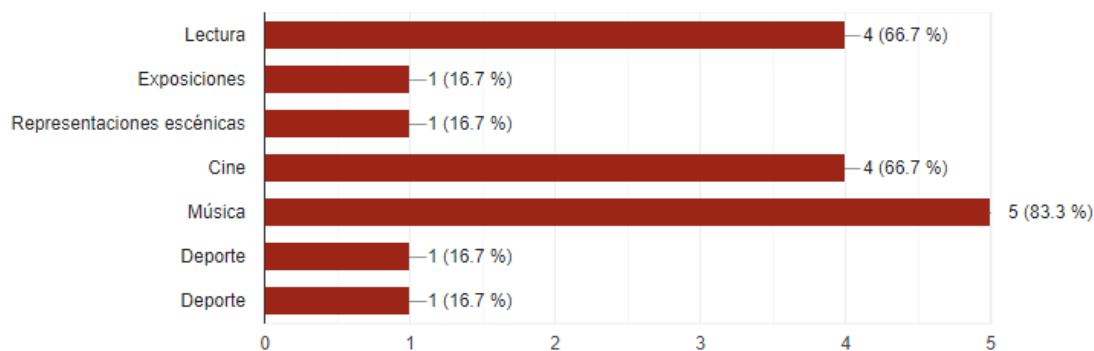


Análisis: Los 6 estudiantes encuestados pertenecen al programa de Derecho y cursan segundo semestre

6. ¿Cuáles son sus gustos?

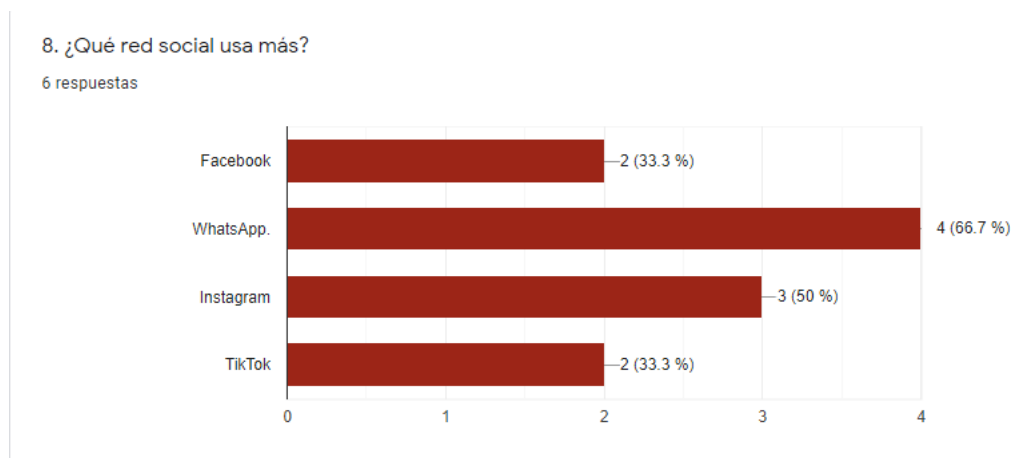
7. ¿Cuáles son sus gustos?

6 respuestas



Análisis: A los estudiantes le gusta la música, el cine y la lectura, es muy importante identificar sus gustos con la finalidad de poder adquirir dentro de colección este tipo de material.

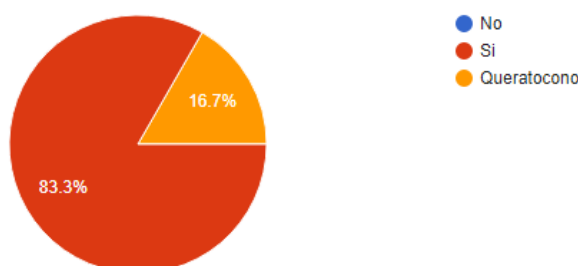
7. ¿Qué red social usa más?



Análisis: La red social que más utilizan es el Whatsapp, seguido de Instagram, Facebook y Tiktok; lo cual nos permite identificar un medio de comunicación y divulgación del o de los servicios que vaya a diseñar la Biblioteca.

8. Presenta algún problema de visión que le dificulte leer

9. Presenta algún problema de visión que le dificulte leer
6 respuestas

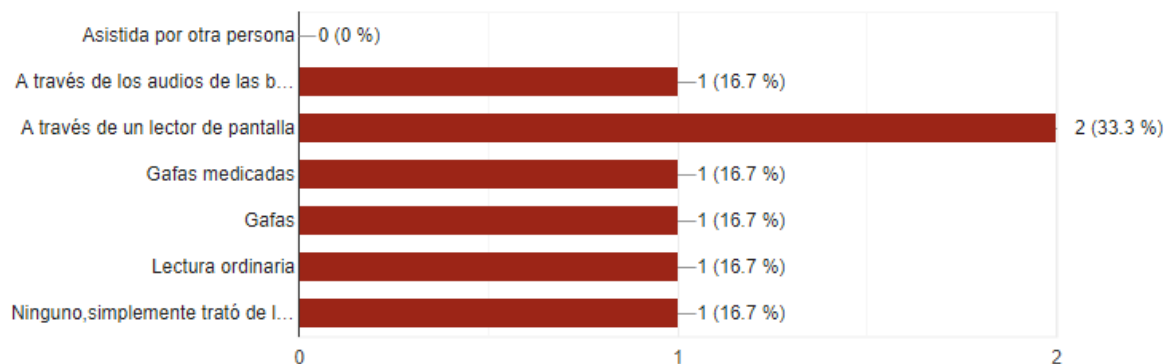


Análisis: Los estudiantes encuestados indican que si tienen problemas de visión, que les impide leer, pero solo un estudiante indico que padece Queratocono, una enfermedad degenerativa que provoca visión borrosa y puede producir sensibilidad a la luz y al resplandor; con este usuario se va a realizar la prueba de la estrategia de servicio a diseñar.

9. Si su respuesta es afirmativa, que medios utiliza para leer

10. Si su respuesta es afirmativa, que medios utiliza para leer

6 respuestas

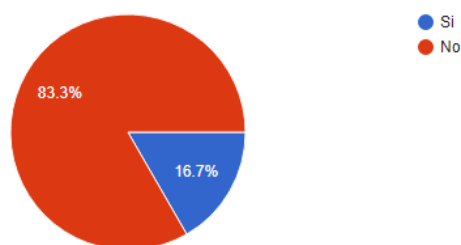


Análisis: Los estudiantes encuestados utilizan como medio de lectura los lentes formulados, lectores de pantalla o audios de las bases de datos para escuchar, esto permite el poder vincular algún software o servicio que ayuda a los estudiantes y les facilite la lectura y/o escucha de documentos académicos.

10. En su dispositivo móvil a descargado alguna aplicación que le permita escuchar o leer

11. En su dispositivo móvil a descargado alguna aplicación que le permita escuchar o leer documentos

6 respuestas



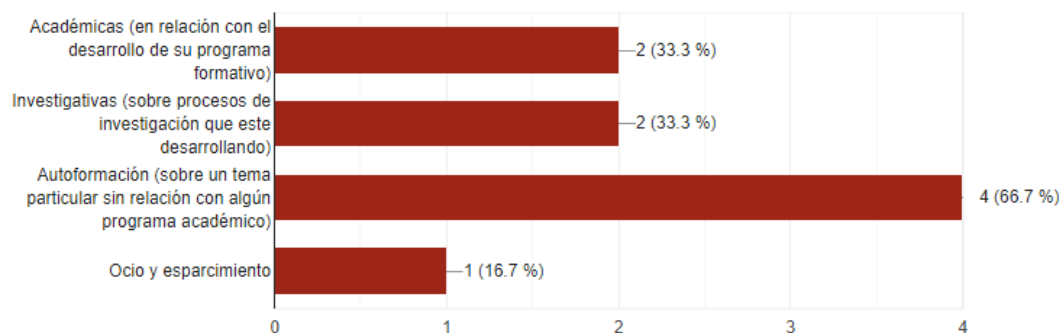
Análisis: La mayoría de los estudiantes encuestados no tiene ningún tipo de aplicación en su dispositivo móvil que le permita leer o escuchar documentos, lo cual permite a la

Biblioteca la implementación de software y/ capacitación de estas herramientas a dichos usuarios.

11. ¿Cuáles son sus principales intereses o necesidades de información?

12. ¿Cuáles son sus principales intereses o necesidades de información?

6 respuestas

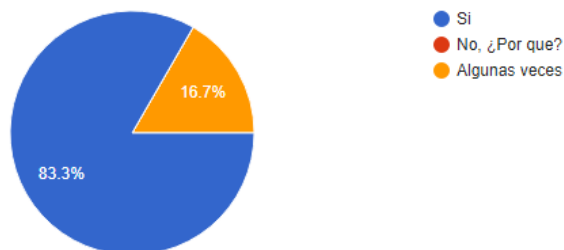


Análisis: Para los estudiantes encuestados su necesidad de información principal radica para su autoformación y fines académicos e investigativos, lo cual es importante, ya que nos lleva a rectificar que la Biblioteca es una unidad de apoyo en todo el proceso académico de los estudiantes.

12. ¿Cada vez que visita nuestra página web encuentra lo que necesita?

13. ¿Cada vez que visita nuestra página web encuentra lo que necesita?

6 respuestas

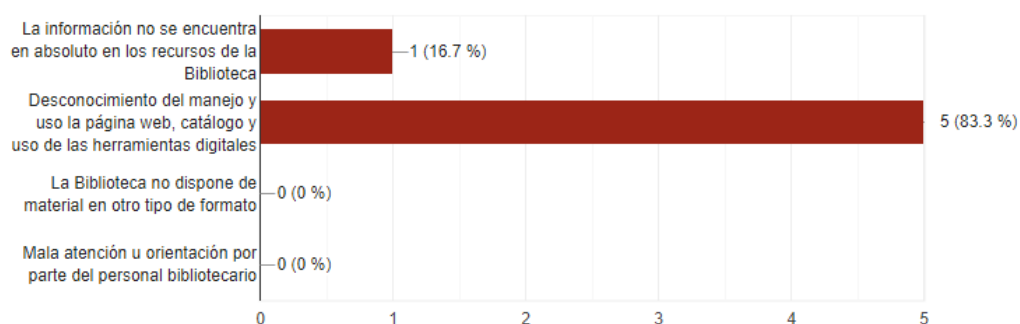


Análisis: 5 de los estudiantes encuestados afirman que cuando ingresan a la página de web de la Biblioteca, encuentran lo que necesitan, lo que nos permite identificar que la página web de la Biblioteca es muy intuitiva y amigable.

13. En caso de no encontrar la información ¿Cuál considera que son las causas?

14. En caso de no encontrar la información ¿Cuál considera que son las causas?

6 respuestas

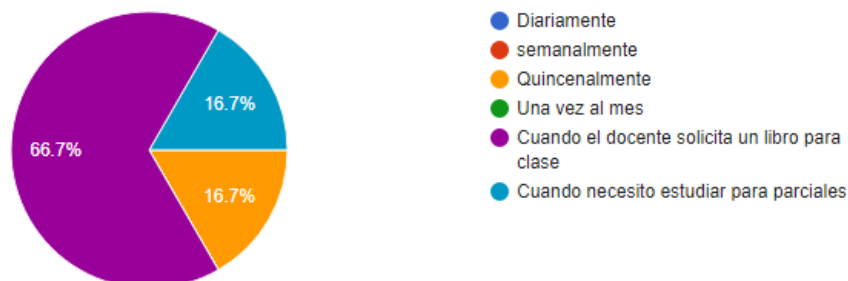


Análisis: 5 de los estudiantes encuestados, aseguran que de pronto una de las causas por las cuales, no se podría encontrar la información en la página web de la Biblioteca, es por desconocimiento del manejo y uso de los recursos; esto nos ayuda a fortalecer más los talleres de Alfabetización Informacional que se dictan por facultades.

14. ¿Con que frecuencia visita la Biblioteca?

15. ¿Con que frecuencia visita la Biblioteca?

6 respuestas

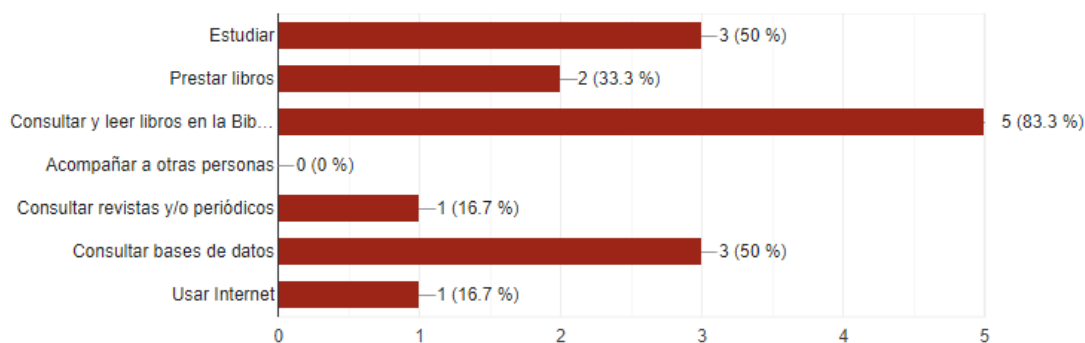


Análisis: 4 estudiantes de los 6 encuestados, mencionan que visita la Biblioteca cuando el docente pide un libro para clase, pero de igual manera es importante mencionar que 2 estudiantes ingresan a estudiar para parciales y realiza su ingreso a la biblioteca quincenalmente; esto permite dar claridad de por qué la frecuencia es baja, ya que la mayoría son incentivados por los docentes.

15. ¿Qué lo motiva ir a la Biblioteca?

16. ¿Qué lo motiva ir a la Biblioteca?

6 respuestas

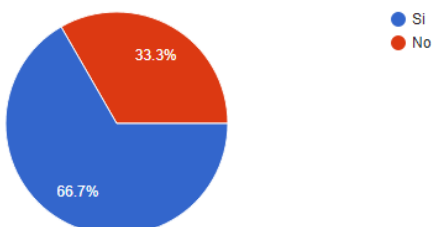


Análisis: Los estudiantes encuestados aseguran que lo que los motiva ir a la Biblioteca es: consultar y leer libros, estudiar, consultar bases de datos, prestar libros.

16. Conoce si la biblioteca cuenta con recursos de espacio, mobiliario y material bibliográfico, para su tipo de discapacidad

17. Conoce si la biblioteca cuenta con recursos de espacio, mobiliario y material bibliográfico, para su tipo de discapacidad

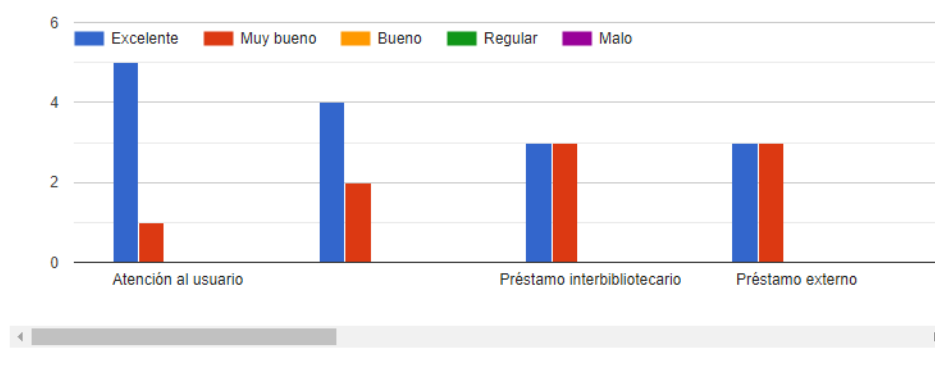
6 respuestas



Análisis: 4 de los estudiantes encuestados indican que, si conocen mobiliario y material para su tipo de discapacidad, a lo cual los otros 2 estudiantes aseguran que no. Lo anterior permite visualizar que los estudiantes que dijeron que sí, están errados debido a que la Biblioteca no cuenta con mobiliario ni material para usuarios en condición de baja visión.

17. ¿Cómo calificaría cada uno de los siguientes servicios de biblioteca?

18. ¿Cómo calificaría cada uno de los siguientes servicios de biblioteca?



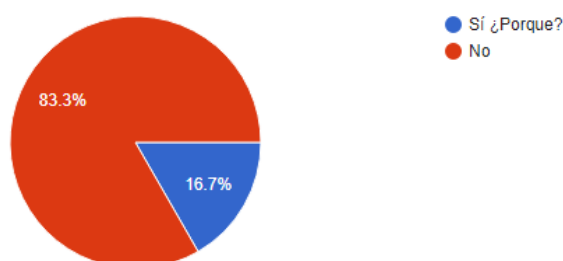
Análisis: Los estudiantes encuestados, indicaron que con respecto a los 13 aspectos a evaluar de servicios de la Biblioteca (Atención al usuario, colecciones, préstamo interbibliotecario, préstamo externo, referencia, programas (capacitaciones, talleres), servicios en línea, políticas del sistema de bibliotecas, equipos de cómputo y escáner, acceso a Internet,

instalaciones del edificio y mobiliario, horario de atención y En general, ¿Cómo calificaría la biblioteca?), dan una escala de calificación de excelente y muy bueno, lo cual muestra que la Biblioteca siempre esta presta a colaborar a sus usuarios.

18. Acude usted a otras bibliotecas, para satisfacer su necesidad de información

19. Acude usted a otras bibliotecas, para satisfacer su necesidad de información

6 respuestas



Análisis: 5 estudiantes de los 6 encuestados, indicaron que no acuden a otras Bibliotecas, solo uno da mención que sí, esto puede ser que en la Biblioteca Manuel José Vargas Durán no encuentra la información que necesita o no encuentra la comodidad que desea.

19. ¿Qué es lo que más valora de la biblioteca?

20. ¿Qué es lo que más valora de la biblioteca?

6 respuestas

Su base de datos.
La gran diversidad de catálogo que ofrece
Su espacio
La importancia que se le da al usuario
Su gran catálogo de contenido
Su amplio catalogo y facilidad de búsqueda

Análisis: los estudiantes encuestados indican que lo que más valoran de la Biblioteca es el catálogo, las bases de datos y la importancia que se le da al usuario.

20. ¿Qué servicios y actividades te gustaría que la biblioteca implementara?

21. ¿Qué servicios y actividades te gustaría que la biblioteca implementara?

6 respuestas

Ninguno.

Club de lectura

Extra estudiantil

Lector de pantalla

Tal vez alguna forma de incentivar la lectura de libros fuera de lo académico

Ninguno, para mi esta excelente en el estado actual

Análisis: los estudiantes encuestados indican que los servicios o actividades que les gustaría que implementara la Biblioteca son el lector de pantalla y club de lectura.

21. ¿Cómo lo beneficia la biblioteca a usted o a la comunidad Unilibrista?

Investigaciones de trabajos.

Nos facilita el manejo de las lecturas

Personalmente para mi educación

me beneficia con su base de datos, que en algunas ocasiones han sido de gran ayuda para ampliar conocimiento.

Me brinda acceso a información muy valiosa

Pues la facilidad de obtener la informacion necesitada ya sea para una clase o personal

Análisis: los estudiantes encuestados mencionan que la Biblioteca les beneficia para el acceso a la información.

El resultado de la encuesta realizada a los usuarios de la Biblioteca en condición de baja visión permitió identificar las respuestas semejantes de los estudiantes permitiendo la creación de un perfil de usuario persona en condición de baja visión.

Figura 2.

Perfil de usuario persona



Fuente: propia

4.3 Resultado del cuestionario a Bibliotecas

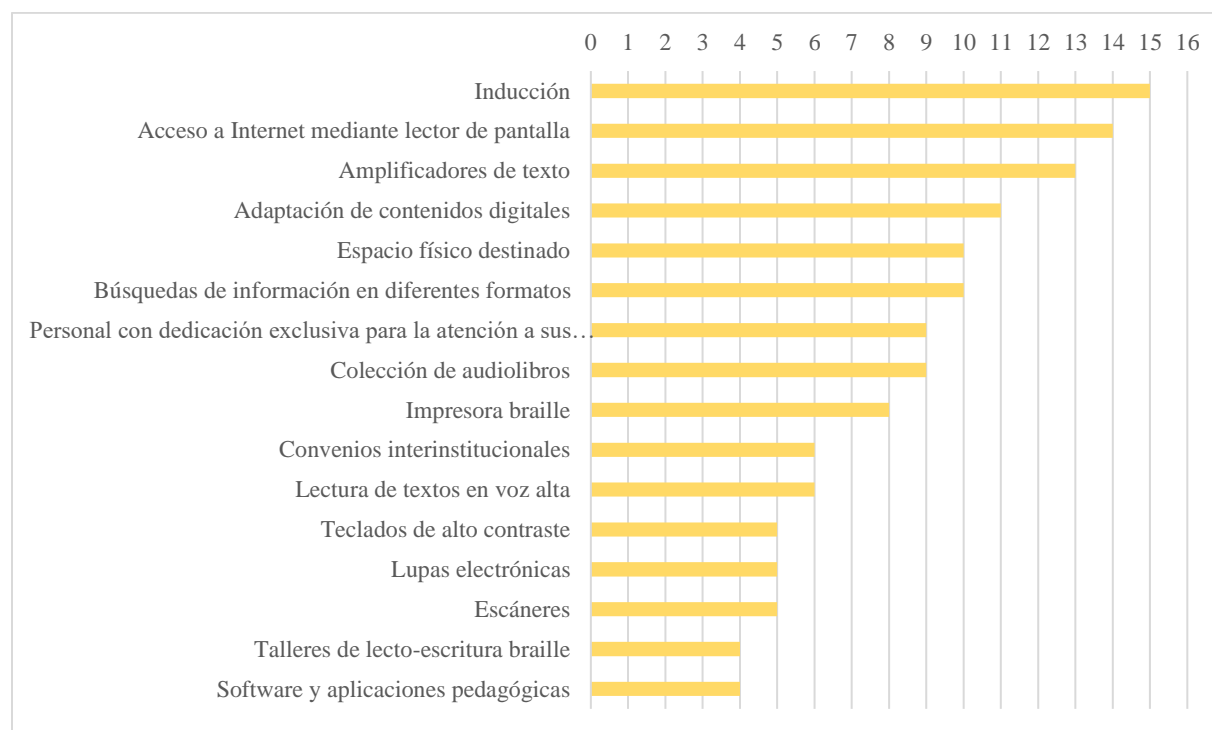
Se aplicó un cuestionario vía e-mail (Anexo B) a bibliotecas universitarias y públicas que tenía la característica de ofertar servicios inclusivos para usuarios en condición de discapacidad

visual, con el propósito de levantar y recolectar información que permita identificar posibles servicios a implementar. La población de estudio está compuesta por 15 unidades de información, se incluyó la tipología de Biblioteca Pública, ya que cumple un rol fundamental en el apoyo y coordinación a nivel nacional de servicios a usuarios en condición de discapacidad visual y llevan tiempo con la implementación de los servicios.

En el resultado del cuestionario se pudo identificar 26 categorías de servicios las cuales fueron registradas en una matriz en Excel y al mismo tiempo se iba identificando la cantidad de Bibliotecas que ofertaban el servicio, lo que permitió identificar qué servicios son tendencia o son posibles a implementar y el porcentaje de coincidencia entre las bibliotecas contactadas.

Figura 3.

Tendencia de servicios bibliotecarios para la población con discapacidad visual



Fuente: Elaboración propia

5. PROPUESTA “ESTRATEGIA DE SERVICIOS PARA LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD VISUAL EN LA BIBLIOTECA MANUEL JOSÉ VARGAS DURÁN DE LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA”

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Manuel José Vargas Durán de la Universidad Libre seccional Cúcuta, dentro del sistema de Gestión de la Calidad, está clasificado como un proceso de apoyo por tal motivo como centro de información su misión es la de apoyar la formación integral del estudiante, brindándole espacios orientados a la investigación; a través y con el apoyo de las nuevas tecnologías, ofreciéndoles servicios eficientes que contribuyen a formar una identidad de la comunidad universitaria. dentro de un ambiente de excelencia y calidad en servicios y productos.

En este sentido, la presente propuesta es el resultado de un ejercicio académico del cual, con el fin de incluir estrategias susceptibles de implementar en el corto, mediano y largo plazo, se extrajeron aquellos elementos que permitan garantizar soluciones con la calidad y pertinencia suficientes para dar solución a las necesidades reales de información y lectura de los usuarios con discapacidad visual de la biblioteca de la Universidad Libre Seccional Cúcuta, pero respondiendo a la realidad concreta de la institución.

Para ello, las estrategias de servicio se clasifican en cinco categorías características de los servicios bibliotecarios inclusivos, y a cada una de ellas se vinculan una serie de indicadores con estrategias de servicio específicas. Dependiendo de la disponibilidad de recursos o de la

complejidad de su implementación, cada estrategia se ubica en una etapa dependiendo de su viabilidad en el corto, mediano o largo plazo.

Cabe mencionar, que las estrategias de servicio que se incluyen surgen como resultado de la aplicación de diferentes herramientas para la recolección de información proveniente de diversos actores, entre ellos los usuarios identificados con discapacidad visual, otras bibliotecas académicas y públicas del país y del extranjero y un ejercicio de revisión sistemática de literatura.

OBJETIVO

Propiciar un mayor acceso y uso de los servicios de la biblioteca de la Universidad Libre seccional Cúcuta por parte de los miembros de la comunidad con discapacidad visual, como un tema de equidad y un aporte a la política de inclusión institucional.

5.1. Estrategias de servicio para la población con discapacidad visual

CATEGORÍA 1. ACCESIBILIDAD

Categoría 1:

Accesibilidad

Definición:

La accesibilidad es la condición mediante la cual un entorno es plenamente accesible a todos los individuos, sin importar si estos sufren de alguna discapacidad que le dificulta su desempeño. En otras palabras, todos los entornos, bienes, productos y servicios deben poder ser utilizados por todas las personas de forma autónoma, segura y eficiente, garantizando

que la persona con discapacidad no deberá interrumpir sus actividades por problemas de accesibilidad.

Indicador 1:

Infraestructura

Disposición de un espacio físico dedicado exclusivamente para las personas con discapacidad, como lugar de socialización y de generación de redes de apoyo.

Etapa 1. Estrategia específica:

Asignación de un espacio específico para ser utilizado por los estudiantes con discapacidad visual.

Etapa 2. Estrategia específica:

Señalización en formato convencional y en Braille y es indispensable que el acceso a la Biblioteca tenga piso a nivel antideslizante

Etapa 3. Estrategia específica:

Diagnóstico de accesibilidad del espacio físico y diseño de propuesta para posibles adaptaciones requeridas.

Recomendaciones

Aprovechar al máximo los espacios existentes, así como los servicios que ya se ofrecen, intentando hacer algunos ajustes razonables dentro de las actuales posibilidades de la institución.

Elegir entornos de trabajo adecuados a las posibilidades del estudiante, interiores tranquilos, con pocos estímulos.

A la hora de elegir un espacio este debe conjugar todos aquellos aspectos que intervienen en la accesibilidad, y no exclusivamente las condiciones de iluminación. El contraste en los colores de las paredes y muebles, el tamaño y ubicación de la señalización, las lámparas y la ubicación de las mismas son aspectos prioritarios, incluso, para la población en general.

El espacio debe ser de fácil acceso para su ingreso y salida. En lo posible, debe disponer de luz natural, pero deberá ser cada usuario quien define las condiciones que más le convengan visualmente.

Recursos de apoyo:

[Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual](#)

[Pautas generales de accesibilidad física para disminuir barreras arquitectónicas en edificios de bibliotecas universitarias. Estudio de caso](#)

[Guía de adecuación de espacios y mobiliario](#)

<u>Indicador 2:</u>	Tecnología
Definición	Productos, dispositivos o servicios utilizados por personas con dificultades para realizar tareas regulares con el objetivo de mejorar su calidad de vida y su integración participativa en la comunidad.
Etapa 1. Estrategia específica:	Acceso a Internet mediante un lector de pantalla
Etapa 2. Estrategia específica:	Instalación de software gratuitos tanto para la lectura y la escucha.
Etapa 3. Estrategia específica:	Adquisición de equipos de tflotecnología
Recomendaciones:	<p>Para garantizar la pertinencia y el uso futuro de la tecnología adquirida, es importante vincular a los usuarios durante el proceso de selección de esta.</p> <p>A la fecha, el más utilizado en el país es el lector de pantalla JAWS fabricado por la Freedom Scientific y facilitado por el gobierno de manera gratuita a través de la estrategia Convertic. Pero existen opciones gratuitas como el caso del NVDA que brinda casi las mismas opciones.</p> <p>Así mismo, para las personas con baja visión la aplicación ZoomText, es una herramienta para amplificar los textos de acuerdo a sus necesidades.</p> <p>De igual manera hay disponibilidad en el mercado de lupas manuales a bajo costo.</p>
Recursos de apoyo	<p>Treinta aplicaciones, dispositivos y tecnologías para personas con discapacidad visual</p> <p>Productos de apoyo para personas con discapacidad. Clasificación y terminología. (ISO 9999:2016)</p> <p>Soluciones integrales Ver. Tecnología para la inclusión (Bogotá)</p> <p>Tecnoayudas(Medellín)</p>
<u>Indicador 3:</u>	Servicios Web accesibles

Definición	La accesibilidad Web se refiere a la posibilidad de utilización de un sitio en Internet por la mayor cantidad de usuarios posibles, independientemente de la discapacidad física que sufra, pero además del hardware o software que posean o estén utilizando en ese momento, Es decir, que es la capacidad de una página Web, o una aplicación, para facilitarles a los usuarios el acceso a la misma y a sus contenidos, pero siempre y cuando el producto o servicio pueda ser utilizado por el mayor número posible de usuarios, independientemente de las limitaciones propias del individuo o de las derivadas del contexto de uso
Etapa 1. Estrategia específica:	Validación de accesibilidad del sitio web y catálogo
Etapa 2. Estrategia específica:	Elaboración de propuesta de mejoramiento
Etapa 3. Estrategia específica:	Implementación de estrategias de validación permanente de los servicios web de la biblioteca, procurando que haya participación directa de los usuarios.
Recomendaciones:	<p>Para que un sitio web sea accesible, es decir, que pueda ser leído por lectores de pantalla, es importante que la información se encuentre en texto plano, las imágenes contengan texto descriptivo, texto alternativo para los mapas de imagen, se use correctamente los elementos estructurales en las páginas, que contengan sonidos o las imágenes contengan subtítulos y que sean descriptas.</p> <p>Así mismo es importante que exista información alternativa para los usuarios que no pueden acceder a los marcos o a los programas incrustados (scripts) y por último que el sitio web contenga herramientas para posibilitar al usuario a modificar el contraste y el tamaño de la tipografía.</p> <p>En pocas palabras se hace necesario cumplir con los cuatro principios de un sitio web accesible, los cuales son: perceptibles, operable, comprensible y robusto.</p>
Recursos de apoyo:	<p>Norma NTC 5854 de Accesibilidad web en Colombia</p> <p>Resolución MinTIC 1519 del 2020. Directrices de accesibilidad web</p> <p>World Wide Web Consortium (W3C). Estándares de accesibilidad web</p>

<u>Indicador 4:</u>	<u>Canales de comunicación adecuados</u>
Definición	Los canales de comunicación son el medio por el cual se transmite el mensaje desde el emisor hasta el receptor, como por ejemplo las circulares, internet, redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto, mensajes de audio, radio, prensa, televisión, el voz a voz, entre otros.
Etapa 1. Estrategia específica:	Campaña de sensibilización de la Comunidad Unilibrista de manera que se vinculen a las iniciativas de la biblioteca
Etapa 2. Estrategia específica:	Encuesta para determinar cuáles son los canales más utilizados por los usuarios al momento de recibir información
Etapa 3. Estrategia específica:	Implementación de canal de comunicación
Recomendaciones:	<p>Elegir el qué y el para qué se establece como elemento clave de la estrategia comunicativa que se vaya a diseñar. De igual manera los canales de comunicación deben cumplir con cuatro puntos clave que son: El receptor que es el punto de partida para poder elegir el medio de comunicación más apropiado, es conocer al receptor de tu mensaje, el contenido en función del tipo de mensaje, deberemos pensar cuál es el canal más apropiado, La urgencia es importante conocer si queremos que nuestro mensaje llegue inmediatamente a su destinatario o nos basta con que lo reciba y el objetivo es muy importante tener claro qué objetivo perseguimos, es decir solo queremos importar o necesitamos una tener una interacción con el receptor.</p> <p>Adicionalmente, es primordial que los canales de comunicación sean accesibles para que la información que se quiere comunicar no se pierda en el camino, y llegue a su destinatario completa y correcta. Para ello, tener en cuenta que, en el tema de accesibilidad, existen las siguientes alternativas: audio descripción, subtítulos, Lenguaje braille, lengua de señas, Lectura fácil y Sistema dactilológico a través de la palma de la mano.</p>
Recursos de apoyo:	<p><u>Transformación de los canales de comunicación</u></p> <p><u>Plan de comunicación en redes sociales de la biblioteca universitaria.</u></p>

[Plan de comunicación de la Biblioteca de la Universidad de Málaga](#)

[Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual](#)

[Diseño para todos. Accesibilidad en la comunicación](#)

CATEGORIA 2. RECURSO HUMANO

Categoría 2:

Recurso humano

Definición:

Constituye el elemento más sobresaliente y esencial en el diseño, implementación y puesta en marcha de los servicios ya que se involucran con la comunidad y pueden conocer sus necesidades de información e intereses.

Indicador 1:

Sensibilización (empatía)

Etapa 1. Estrategia específica:

Implementar un programa de sensibilización del personal frente a las necesidades de los usuarios con discapacidad visual

Etapa 2. Estrategia específica:

Capacitación del personal bibliotecario, con entidades como el Instituto Nacional para Ciegos y otras de la región.

Etapa 3. Estrategia específica:

Procurar contar con un profesional responsable coordinando y al tanto de los usuarios y sus necesidades, que sea fácilmente identificado y que esté en contacto permanente con ellos. Responsable del rediseño de los programas y ofertas culturales y que difunda la información específica para esta comunidad de usuarios.

Recomendaciones:

Incluir en la planeación de las inducciones y reinducciones del personal, el tema de la atención a usuarios diversos. Procurar la incorporación en el equipo de trabajo perfiles especializados con conocimientos y habilidades concretas:

- *Conocimiento del funcionamiento de servicios bibliotecarios.
- *Uso de tecnologías apropiadas para organizar, recuperar y difundir la información.
- *Conocimiento sobre el acceso a fuentes de referencia rápida en versiones físicas y electrónicas.
- *Conocimiento y manejo de hardware y software del ámbito bibliotecológico.

*Conocimiento sobre la comunidad que atiende la biblioteca, en cuanto a sus características sociales, culturales y necesidades

Recursos de apoyo

[Biblioteca pública Gabriel Turbay de Bucaramanga](#)

[Instituto Nacional para Ciegos](#)

Indicador 2:

Habilidades para el manejo y aprovechamiento de las tecnologías de asistencia

Definición:

Las habilidades son aptitudes y conocimientos necesarios para realizar tareas específicas, los cuales se van adquiriendo con el tiempo debido a tareas mecánicas y repetitivas.

Según la OMS, las tecnologías de apoyo o tecnologías de asistencia (también conocidas como AT, del inglés assistive technologies) son cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipos, instrumentos, tecnología y software) que es usado para incrementar, mantener o mejorar las capacidades funcionales de personas con discapacidad.

Etapa 1. Estrategia específica:

Familiarización del personal con los distintos tipos de formatos alternativos accesibles utilizados por las personas con discapacidad visual.

Etapa 2. Estrategia específica:

Capacitación del personal en el manejo del lector de pantalla JAWS y otros software y aplicaciones para la lectura por parte de las personas con discapacidad visual

Etapa 3. Estrategia específica:

Capacitación del personal en el tema de adaptación de contenidos a formatos alternativos utilizados por las personas con discapacidad visual (braille, audio, macrotipo, digital accesible)

Recomendaciones:

Es importante que el personal bibliotecario tenga la disponibilidad y la motivación de aprender el manejo de estas tecnologías.

Recursos de apoyo

[Convertic](#)

[Guía sobre Tiflotecnología y Tecnología de Apoyo para uso educativo](#)

CATEGORÍA 3. RECURSOS DE INFORMACIÓN

Categoría 3: Recursos de información

Definición: Está compuesta por los diferentes activos de información que la biblioteca oferta a toda la comunidad como son las bases de datos, el repositorio institucional, así como materiales de referencia como libros físicos, material en audio-libros.

Indicador 1: Desarrollo de las colecciones en diversos formatos

Etapa 1. Estrategia específica: Gestión convenios interinstitucionales para el acceso a recursos adaptados (Biblioteca Tiflolibros, Consorcio Mundial de Libros Accesibles / OMPI)

Etapa 2. Estrategia específica: Suscripción a recursos electrónicos accesibles.

Etapa 3. Estrategia específica: Generación de capacidades para la adaptación de materiales a formatos accesibles en el personal de la biblioteca.

Recomendaciones: Ante la demanda de ciertos textos específicos para ciertos programas académicos que posiblemente no puedan ser conseguidos a través de convenios, en el mediano plazo, se recomienda contar con personal capacitado para la adaptación de contenidos a formatos accesibles.

Recursos de apoyo [Manual práctico para hacer textos accesibles para estudiantes con diversidad funcional.](#)

[Cómo hacer que la información sea accesible para todos](#)

CATEGORÍA 4. POLÍTICA /GESTIÓN

Categoría 4: Políticas / Gestión

Definición: Acciones destinadas a garantizar, asegurar y reglamentar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acciones afirmativas y ajustes razonables, eliminando toda forma de discriminación a las personas por razón de su discapacidad o condición diversa.

Indicador 1: Apoyar la formulación de la política institucional para la atención de públicos diversos

Etapa 1. Estrategia específica:	Tener iniciativas para la sensibilización de la comunidad académica de cómo abordar personas en condición de discapacidad visual
Etapa 2. Estrategia específica:	Creación de la política de inclusión por parte de Bienestar Universitario en apoyo con la Biblioteca
Etapa 3. Estrategia específica:	Implementación, difusión de la política y acompañamiento a toda la comunidad.
Recomendaciones:	Independientemente de quién sea el responsable de liderar la formulación e implementación de la política de inclusión institucional, procurar que los servicios de la biblioteca queden incluidos de manera explícita, como una forma de garantizar la consecución de recursos a futuro.
Recursos de apoyo	Ruta para la formulación de política pública en discapacidad Los Lineamientos Política de Educación Superior Inclusiva e Intercultural

Categoría 5:**Servicios**

Definición:

Los servicios son un elemento de apoyo a los procesos clave de toda institución de información, básicamente los servicios se diseñan para hacer la vida de los usuarios más fácil dentro de las unidades de información, permitiendo que sean comprensibles y accesibles para los usuarios finales.

Indicador 1:**Activación de un voluntariado entre los estudiantes y la comunidad universitaria**

Definición

El voluntariado representa una de las principales y más efectivas estrategias para la generación de redes de apoyo. Además de generar una cultura del reconocimiento y la solidaridad hacia el otro, el voluntariado contribuye a desarrollar capacidades interpersonales, tanto en los voluntarios como en quien se beneficia de su apoyo. El voluntariado representa un capital social que, en el tiempo, contribuirá a un mayor reconocimiento de la biblioteca, como generador de impacto social entre la comunidad a la cual sirve

Etapa 1. Estrategia específica:	Generar la convocatoria entre la comunidad universitaria para la conformación de voluntariado, para el acompañamiento a los estudiantes con discapacidad visual (lectura de textos académicos en voz alta)
Etapa 2. Estrategia específica:	Vinculación del voluntariado en la conformación de clubes de lectura.
Etapa 3. Estrategia específica:	Vinculación y capacitación del voluntariado para apoyar la adaptación de textos a formatos alternativos.
Recomendaciones:	Los servicios de información se deben diseñar y se deben de desarrollar, basándose en el diseño universal, en el cual se define como la estrategia que busca el desarrollo de entorno, productos, tecnologías y sobre todo servicios los cuales deben ser accesibles, comprensibles y de fácil uso por parte de las personas con discapacidad. Para el diseño de servicios de información es importante tener en claro siete principios que son: igualdad de uso, espacio y tamaño para el acercamiento y uso, bajo esfuerzo físico, tolerancia al error, información comprensible, uso simple y funcional, y flexibilidad
Recursos de apoyo	Libro: Hirsh, Sandra. Information Services Today. 2da edición. Rowman y Littlefield. 2018 Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: estudio de caso Bibliotecas accesibles para todos

CONCLUSIONES

A partir del marco teórico y los resultados obtenidos en la aplicación de los diferentes instrumentos de recolección de información, se reafirma la necesidad de satisfacer las necesidades de información de los usuarios en condición de baja visión de la Biblioteca Manuel José Vargas Durán, en cuanto a accesibilidad, recursos de información y servicios.

Con base en las respuestas dadas en la encuesta a los estudiantes se pudo concluir que, durante sus distintas etapas de formación, la población objeto del servicio no ha recibido ningún tipo de apoyo en el tema del acceso a la información en ninguna biblioteca de las bibliotecas que ha utilizado. Ello conlleva a que haya un desconocimiento tanto de sus derechos, como de las múltiples alternativas que la biblioteca puede ofrecerle durante su proceso de educación superior.

Lo anterior a su vez incide en que, si bien los usuarios entrevistados manifestaron tener una buena percepción de los servicios que en general les brinda la biblioteca, el desconocimiento anteriormente mencionado, los lleva a tener una baja expectativa sobre un posible servicio diseñado específicamente para ellos.

Las bibliotecas universitarias como espacios de estudio, investigación, acceso y difusión de la información deben ofertar sus servicios a toda la comunidad académica, teniendo en cuenta la diversidad de sus usuarios, es decir, no se debe tratar de satisfacer a todos los usuarios con una oferta de servicios unificada.

Fueron superadas las expectativas que se plantearon con el proyecto, dado a que se lograron diseñar las estrategias para el diseño de servicios inclusivos para los usuarios con discapacidad visual de la Biblioteca Manuel José Vargas; las cuales puede servir como base para implementarse en el Sistema Nacional de Bibliotecas de la Universidad Libre.

Se observó que, aunque ya existen bibliotecas académicas y públicas que han diseñado servicios inclusivos desde hace aproximadamente 7 años, todavía siguen siendo escasas las Bibliotecas Universitarias que han diseñado servicios inclusivos.

Se deben de diseñar a nivel de cada Institución de educación superior, como primera medida la política de inclusión para personas con discapacidad a fin promover la inclusión educativa de las personas con discapacidad en las Universidades a partir de reconocer los alcances y limitaciones institucionales y determinar la manera como se idearán los ajustes razonables a los elementos de diseño universal en la docencia, la investigación, la extensión, las labores administrativas, el bienestar universitario y la accesibilidad.

REFERENCIAS

Acuerdo n.º 2 de 2020 (31 de julio) «Por el cual se adopta el reglamento integral del Bienestar Universitario de la Universidad Libre, (2020).

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2018). Manual de atención incluyente.

Benavides, M. O., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(1), 118-124.

Biblioteca del SENA. (2021). Nueva biblioteca inclusiva del SENA en Bogotá.

<https://www.sena.edu.co/es-co/Noticias/Paginas/noticia.aspx?IdNoticia=4689>

Biblioteca Universidad Autónoma de Madrid (2019). Bibliotecas adaptadas: puestos para personas con diversidad funcional.

https://biblioteca.uam.es/sc/puestos_personas_discapacidad.html

Biblioteca Universitat Autònoma de Barcelona (2021). Discapacidad y/o necesidades educativas específicas. <https://www.uab.cat/web/que-ofrecemos/discapacidad-y/o-necesidades-educativas-especificas-1345835077024.html>

Biblioteca Universidad Carlos III de Madrid. Servicios por tipo de usuario.

<https://www.uc3m.es/biblioteca/servicios-tipo-usuario>

Biblioteca Universidad de Antioquia. (2020), Servicio para personas en situación de

discapacidad visual. [https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/sistema-](https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/sistema-bibliotecas/servicios/contenido/asmenulateral/servicio-personas-situacion-discapacidad-)

[bibliotecas/servicios/contenido/asmenulateral/servicio-personas-situacion-discapacidad-](https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/sistema-bibliotecas/servicios/contenido/asmenulateral/servicio-personas-situacion-discapacidad-)

visual

Biblioteca Universidad de Buenos Aires. Recursos para personas con dificultades visuales.

http://www.derecho.uba.ar/biblioteca/secciones_multimedia_servicio-para-personas-con-dificultades-visuales.php

Biblioteca Universidad de Guadalajara (2019) Biblioteca UDG Virtual, espacio incluyente para personas con discapacidad. <https://www.udg.mx/es/noticia/biblioteca-udgvirtual-espacio-incluyente-para-personas-discapacidad>

Biblioteca Universidad de Sevilla. Equipamiento y tiflotecnología.

https://bib.us.es/ulloa/servicios_discapacidad_crai_equipamiento

Biblioteca Universidad de la Plata (Argentina). Biblioteca Accesible.

http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/biblioteca_accesible

Biblioteca Universidad del Valle. (2021) Servicio para usuarios en condición de discapacidad visual. <https://biblioteca.univalle.edu.co/24-ciencias-de-la-salud-ciencias-basicas-ciencias-de-la-vida-medioambiente/24-servicio-para-usuarios-en-condicion-de-discapacidad-visual>

Biblioteca Universidad Nacional de Cuyo. (2021). SERVAC Servicios accesibles de biblioteca para personas con discapacidad. <https://sid.uncu.edu.ar/sid/servac-discapacidad/>

Biblioteca Universidad Pontificia Bolivariana. (2012). Acceso a información bibliográfica para usuarios con discapacidad visual.

<https://bibliotecas.upb.edu.co/index.php/servicios/personas-invidentes>

Casiopea (2019). Diseño Universal. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

https://wiki.ead.pucv.cl/%C2%BFQu%C3%A9_es_un_servicio_inclusivo%3F#Qu.C3.A9_es_un_servicio_inclusivo

Cebrián, M. (2004). Glosario de necesidades educativas especiales de alumnos con discapacidad visual. *Entre Dos Mundos*, 24 (abril 2004), 1–54.

Centro Iberoamericano de autonomía persona y ayudas técnicas (CIAPAT). (2020).

<http://ciapatcolombia.org/pages/escenario.html?a=11&b=Educaci%C3%B3n>

Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT). (2011).

Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores. In *Colección Manuales y Guías Serie Servicios Sociales*. <https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bibliotecas-accesibles.pdf>

Centro Iberoamericano de autonomía persona y ayudas técnicas (14 de junio de 2021). Productos de apoyo. http://ciapat.org/es/catalogo_escenario/TICSTecnologiaMatri

Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución política de Colombia 1991*. 180.

Cubillos, J., Matamoros, M., & Perea, S. (2020). *Boletines Poblacionales: Personas con Discapacidad-PCD I*.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/boletin-poblacionales-personas-discapacidad-010720.pdf>

Departamento Administrativo Nacional De Estadística - DANE. (2018). *Geoportal Censo 2018*.

<https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/sociedad/cnpv-2018/>

- Di Nasso, P. (2004). *Mirada histórica de la discapacidad*. Fundación Cátedra Iberoamericana.
https://fci.uib.es/Servicios/libros/articulos/di_nasso/
- Ferrante, M. (2013). *Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: Un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata*.
<http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.820/te.820.pdf>
- Forero, J. (2017). *Inclusive más que libros [Universidad del Rosario]*.
[https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/14213/Proyecto- Inclusive. Johana y Sindy \[Repositorio\].pdf?sequence=1](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/14213/Proyecto-Inclusive-Johana%20y%20Sindy%20[Repositorio].pdf?sequence=1)
- Galeano Marín, M. E. (2012). *Estrategias de investigación social cualitativa: el giro en la mirada*. La Carreta Editores. <http://www.lacarretaeditores.com>
- García, M. (2020). La Agenda 2030 en las bibliotecas universitarias: qué es y ejemplos de aplicación. *Desiderata*, 13, 108–115.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7217946>
- García Vanegas, D., & Ahumada Méndez, L. S. (2011). *Fundamentos epistemológicos de la investigación y aspectos prácticos*. Universidad Libre.
- Ginnerup, S. (2010). *hacia plena participación mediante el diseño universal*.
<http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/21019participacionmediantedise.pdf>
- González, A., García, F., & Ramírez, R. (2013). *Discapacidad visual*. *CULCyT*, 51, 13.
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/954/890>

Grupo Social ONCE. (2021). Características de la discapacidad visual y ceguera.

<https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual>

Hernández, M. (2015). El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al enfoque de derechos.

Revista CES Derecho, 6(2), 14.

Hernandez Sampieri, R. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

<https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=5A2QDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=enfoque+mixto+de+investigación&ots=TjUgUX1hJ2&sig=hCixe-jfyCtTzoprXOVqIvvhIM#v=onepage&q=enfoque mixto de investigación&f=false>

IFLA. (2015). Acceso y oportunidades para todos: Cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

IFLA. (2001). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.

IFLA. (2014). Guía de servicios bibliotecarios para personas con dislexia-. www.ifla.org

Ley 115 de febrero 8 de 1994: Por la cual se expide la ley general de educación, (1994).

https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Ley 1680 de noviembre 20 de 2013, (2013).

[http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY 1680 DEL 20 DE NOVIEMBRE DE 2013.pdf](http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201680%20DEL%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202013.pdf)

Ley estatutaria 1618 de 2013, (2013).

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y su Reglamento, (2016).

<http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/foll-Ley-General-Discapacidad.pdf>

López, R. (2011). Evolución histórica y conceptual de la discapacidad y el respaldo jurídico-político internacional: el paradigma de los derechos humanos. *Revista de Educación*, 6(2), 102–108.

LLORENTE BARAJAS, J. L. (2006). Recursos tecnológicos y acceso a la información. *Revista General de Información y Documentación*, 16(1): 105-127.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2083040>

Manchado Garabito, Rocío, Tamames Gómez, Sonia, López González, María, Mohedano Macías, Laura, D´Agostino, Marcelo, & Veiga de Cabo, Jorge. (2009). Revisiones Sistemáticas Exploratorias. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 55(216), 12-19.

Recuperado en 16 de noviembre de 2021, de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2009000300002&lng=es&tlng=es.

Mancomunidad de Servicios Sociales Sierra Norte (Madrid). (14 de junio de 2021) Programas gratuitos para la accesibilidad para personas con discapacidad.

<http://www.mancomunidadsierranorte.org/paginas/programas-gratuitos-para-la-accesibilidad-para-personas-con-discapacidad-fisica/>

Martínez Usero, J. A. (2007). La accesibilidad a la información en las bibliotecas públicas: directrices para garantizar la integración. *BiB Textos universitaris de biblioteconomía i documentació*, 18, 1-10. <http://www.ub.edu/bid/pdf/18marti2.pdf>

Manterola, Astudillo, Arias, Claros (2011). Revisiones sistemáticas de la literatura. Qué se debe

saber acerca de ellas. *Cirugía Española*, Vol. 91. (149-155). <https://www.elsevier.es/es-revista-cirugia-espanola-36-articulo-revisiones-sistematicas-literatura-que-se-S0009739X11003307>

Millán Reyes, A. N. (2008). Bibliotecas Universitarias y personas con discapacidad: análisis del contexto legislativo a través de seis universidades madrileñas y andaluzas. *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 23(92-93), 42-70.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3027282>

Ministerio de salud. (2021). Observatorio Discapacidad.

<http://rssvr2.sispro.gov.co/ObservatorioDiscapacidad/>

Ministerio de Salud. (2021). Categorías de discapacidad - Inclusión Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/categorías-de-discapacidad>

Moliner García, O. (2013). Educación Inclusiva. Universitat Jaume. <https://doi.org/DOI:>

<http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia83>

Naciones Unidas. (2021). Discapacidad y educación superior: Inclusión en un mundo académico cada vez más inclinado a la tecnología | Naciones Unidas. [En línea] Naciones Unidas. Disponible en: [<https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/discapacidad-y-educaci%C3%B3n-superior-inclusi%C3%B3n-en-un-mundo-acad%C3%A9mico-cada-vez-m%C3%A1s-incluido-a-la-tecnolog%C3%ADa>] [Recuperado 18 de Noviembre de 2021].

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis (4a. ed.). Ediciones de la U. <file:///D:/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas->

Humberto.pdf

OMS. (2016). Discapacidades. WHO; World Health Organization.

<http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

OMS. (2021). Ceguera y discapacidad visual. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>

ONCE. (14 de junio de 2021) Formación en Tiflotecnología. <https://www.once.es/servicios-sociales/tecnologiayrecursosadaptados/formacion-en-tiflotecnologia>

Padrós, N. (2009). La teoría de la inclusión: entre el desarrollo científico y la casualidad cotidiana. In Universidad Pública de Navarra (Ed.), *El largo camino hacia una educación inclusiva la educación especial y social del siglo XIX a nuestros días: XV Coloquio de Historia de la Educación*, Pamplona-Iruñea, 29, 30 de junio y 1 de julio de 2009 (pp. 171–180). Universidad Pública de Navarra. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLaInclusion-2962540.pdf>

Palacios, A., & Bariffi, F. (2007). *La discapacidad como una cuestión de derechos humanos: Una aproximación a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (S. A. Grupo editorial Cinca (ed.)). Grupo editorial Cinca, S. A. <https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/coleccion/Discapacidad.pdf>

Payá, A. (2010). Políticas de educación inclusiva en América Latina. *Revista Educación Inclusiva*, 3(2), 125–142.

Pérez, M., & Chhabra, G. (2019). Modelos teóricos de discapacidad: un seguimiento del

- desarrollo histórico del concepto de discapacidad en las últimas cinco décadas. *Revista Española de Discapacidad*, 7(1), 7–27. <https://doi.org/10.5569/2340-5104.07.01.01>
- Planella, R. J. (2010). *Alterando la discapacidad: Manifiesto a favor de las personas*. Editorial OUC; Editorial OUC.
- [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=311TC_RU0JgC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Alterando+la+discapacidad:+Manifiesto+a+favor+de+las+personas.&ots=6CQpNdxvaU&sig=afG-XE5KHMrLLNL-rcVF6mwJ0wo#v=onepage&q=Alterando la discapacidad%3A Manifiesto a favor de las pers](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=311TC_RU0JgC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Alterando+la+discapacidad:+Manifiesto+a+favor+de+las+personas.&ots=6CQpNdxvaU&sig=afG-XE5KHMrLLNL-rcVF6mwJ0wo#v=onepage&q=Alterando+la+discapacidad%3A+Manifiesto+a+favor+de+las+pers)
- Romañach, J., & Lobato, M. (2005). La Dignidad En La Diversidad Del Ser Humano. *Foro de Vida Independiente*, 1–8. http://forovidaindependiente.org/wp-content/uploads/diversidad_funcional.pdf
- Servicio de Información de Discapacidad. (2021). Información sobre discapacidad por colectivos. <https://sid.usal.es/colectivos/discapacidad.aspx#c4>
- Soluciones integrales ver. (14 de junio de 2021). Tienda. <https://ver.com.co/tienda/>
- Suárez, J. (2011). Discapacidad visual y ceguera en el adulto: revisión de tema. *Medicina U.P.B*, 30(2), 170–180.
- Torres-Santo Domingo, M. (2005). La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 80, 43–70.
- Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso, 4 (2019).

https://www.wipo.int/edocs/mdocs/govbody/es/mvt_a_4/mvt_a_4_1.pdf

Unesco. (1994). Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública.

UNESCO. (1994). Declaración de Salamanca y marco de acción para las necesidades educativas *especiales* (ONU (ed.)). UNESCO.

http://www.unesco.org/education/pdf/SALAMA_S.PDF

UNESCO. (2000). Foro mundial sobre la educación: marco de acción de Dakar. In Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001211/121147s.pdf>

UNESCO. (2004). Temario abierto de Educación Inclusiva (UNESCO (ed.)). UNESCO.

Universidad de Alicante (14 de junio de 2021). Accesibilidad Web.

<http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=soft-ayudas>



Valencia, L. (2014). Breve historia de las personas con discapacidad: De la Opresión a la Lucha por sus Derechos.

Yuni, J., & Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar: recursos metodologicos para la preparacion de proyectos de investigación. In Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación (2a. ed., Vol. 2). Editorial Brujas.

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/Técnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

 	
Biblioteca Manuel José Vargas Duran Universidad Libre Seccional Cúcuta	
<p>Con el fin de conocer más de cerca a nuestros usuarios, sus intereses de información y a fin de cualificar continuamente nuestra labor. La Biblioteca Manuel José Vargas Durán de la Universidad Libre seccional Cúcuta, lo invita a diligenciar la presente encuesta.</p>	
Sección 1: Cuéntenos sobre usted para que podamos entregar un mejor servicio	
1. Género	
<input type="checkbox"/> Masculino	
<input type="checkbox"/> Femenino	
2. Estrato	
<input type="checkbox"/> 1	
<input type="checkbox"/> 2	
<input type="checkbox"/> 3	
<input type="checkbox"/> 4	
<input type="checkbox"/> 5	
<input type="checkbox"/> 6	
3. Edad	
<input type="checkbox"/> 17 -29 años	
<input type="checkbox"/> 30 - 40 años	
<input type="checkbox"/> 40 - 50 años	
<input type="checkbox"/> 50 años o más	
4. Tipo de vínculo con la Universidad	
<input type="checkbox"/> Estudiante pregrado	
<input type="checkbox"/> Estudiante Postgrado	
<input type="checkbox"/> Docente	
<input type="checkbox"/> Administrativo	
<input type="checkbox"/> Egresado	
5. Programa Académico al que pertenece	
<input type="checkbox"/> Derecho	
<input type="checkbox"/> Comunicación Corporativa	
<input type="checkbox"/> Ingeniería Industrial	
<input type="checkbox"/> Ingeniería en Tic	
<input type="checkbox"/> Contaduría Pública	
<input type="checkbox"/> Administración de Empresas	
<input type="checkbox"/> Postgrado	¿Cuál?
6. ¿Qué semestre cursa?	

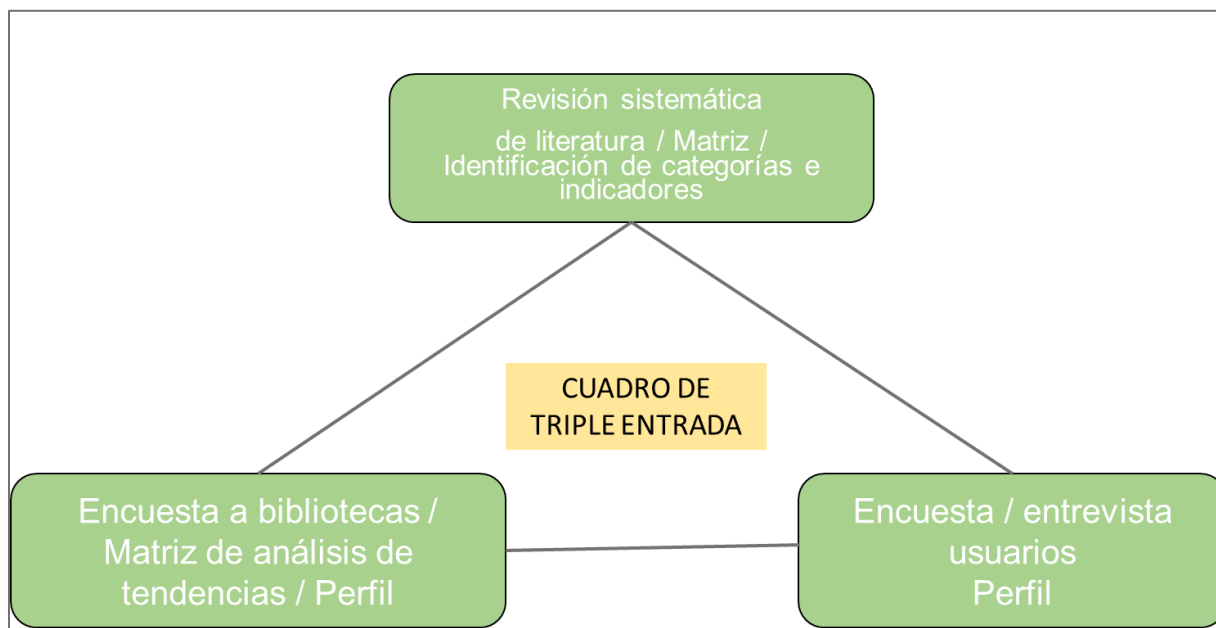
7. ¿Cuáles son sus gustos?					
<input type="checkbox"/>	Lectura				
<input type="checkbox"/>	Exposiciones				
<input type="checkbox"/>	Representaciones escénicas				
<input type="checkbox"/>	Cine				
<input type="checkbox"/>	Música				
<input type="checkbox"/>	Otra				
8. ¿Qué red social usa más?					
<input type="checkbox"/>	Facebook				
<input type="checkbox"/>	Whatsapp				
<input type="checkbox"/>	Instagram				
<input type="checkbox"/>	TikTok				
<input type="checkbox"/>	otra				
9. Presenta algún problema de visión que le dificulte leer					
<input type="checkbox"/>	Si				
<input type="checkbox"/>	No		¿Cuál?		
10. si su respuesta es afirmativa, que medios utiliza para leer					
<input type="checkbox"/>	Asistida por otra persona				
<input type="checkbox"/>	A través de los audios de las bases de datos				
<input type="checkbox"/>	A través de un lector de pantalla				
<input type="checkbox"/>	Otra ¿Cuál?				
11. En su dispositivo movil a descargado alguna aplicación que le permita escuchar o leer documentos					
<input type="checkbox"/>	Si		¿Cuál?		
<input type="checkbox"/>	No				
Sección 2: Cuéntenos que piensa de la Biblioteca					
12. ¿Cuales son sus principales intereses o necesidades de información?					
<input type="checkbox"/>	Académicas (en relación con el desarrollo de su programa formativo)				
<input type="checkbox"/>	Investigativas (sobre procesos de investigación que este desarrollando)				
<input type="checkbox"/>	Autoformación (sobre un tema particular sin relación con algún programa académico)				
<input type="checkbox"/>	Ocio y esparcimiento				
<input type="checkbox"/>	Otros:				
13. ¿Cada vez que visita nuestra página web encuentra lo que necesita?					
<input type="checkbox"/>	Si		¿Por que?		
<input type="checkbox"/>	No		¿Por que?		
14. En caso de no encontrar la información ¿Cuál considera que son las causas?					
<input type="checkbox"/>	La información no se encuentra en absoluto en los recursos de la Biblioteca				
<input type="checkbox"/>	Desconocimiento del manejo y uso la página web, catálogo y uso de las herramientas digitales				
<input type="checkbox"/>	La Biblioteca no dispone de material en otro tipo de formato				
<input type="checkbox"/>	Mala atención u orientación por parte del personal bibliotecario				
<input type="checkbox"/>	Otra		¿Cuál?		

15. ¿Con que frecuencia visita la Biblioteca?					
<input type="checkbox"/>	Diariamente				
<input type="checkbox"/>	semanalmente				
<input type="checkbox"/>	Quicenalmente				
<input type="checkbox"/>	Una vez al mes				
<input type="checkbox"/>	Cuando el docente solicita un libro para clase				
16. ¿Qué lo motiva ir a la Biblioteca?					
<input type="checkbox"/>	Estudiar				
<input type="checkbox"/>	Prestar libros				
<input type="checkbox"/>	Consultar y leer libros en la Biblioteca				
<input type="checkbox"/>	Acompañar a otras personas				
<input type="checkbox"/>	Consultar revistas y/o periódicos				
<input type="checkbox"/>	Consultar bases de datos				
<input type="checkbox"/>	Usar Internet				
<input type="checkbox"/>	Otra	¿Cuál?			
17. Conoce si la biblioteca cuenta con recursos de espacio, mobiliario y material bibliográfico, para su tipo de discapaci					
<input type="checkbox"/>	Si				
<input type="checkbox"/>	No				
18. ¿Cómo calificaría cada uno de los siguientes servicios de biblioteca? escala numérica Malo(1), Regular(2), Bueno(3), Muy bueno(4), Excelente (5)					
		1	2	3	4
	Atención al usuario				
	Colecciones (libros, revistas, películas, etc.)				
	Préstamo interbibliotecario				
	Referencia				
	Programas (capacitaciones, talleres)				
	Servicios en línea (página web, catálogo, redes sociales, bases de datos, etc.)				
	Préstamo a domicilio				
	Políticas del sistema de bibliotecas				
	Computadoras, impresoras, escáner				
	Acceso a Internet				
	Instalaciones del edificio y mobiliario				
	Horario de atención				
	En general, ¿cómo calificaría la biblioteca?				
19 Acude usted a otras bibliotecas, para satisfacer su necesidad de información					
<input type="checkbox"/>	Si				
<input type="checkbox"/>	No	¿Por qué?			
Sección 3: Valoramos sus opiniones. Por favor, conteste a las siguientes preguntas:					
20. ¿Qué es lo que más valora de la biblioteca?					
21. ¿Qué servicios y actividades te gustaría que la biblioteca implementara?					
22. ¿Cómo lo beneficia la biblioteca a usted o a la comunidad Unilibrista?					

ANEXO B. CUESTIONARIO A BIBLIOTECAS

1. ¿Qué servicios ofrecen en la Biblioteca para la población o usuarios en condición de baja visión?
2. ¿Qué tipo de herramientas de tiflotecnología poseen (lupas, teclados de alto contraste)?
3. ¿Cuentan con espacio especial para estos servicios?
4. ¿Cómo ustedes detectan que el usuario si tiene condición de baja visión?, utilizan algún tipo de instrumento como encuesta o Bienestar Universitario los remite a la Biblioteca.
5. ¿Cómo clasifican a sus usuarios? (según su limitación o enfermedad visual)
6. ¿Desde hace cuánto tienen estos servicios?
7. ¿Qué cantidad de público les llega?
8. ¿Cuál de los servicios es el más utilizado por los usuarios?
9. ¿Cómo dieron a conocer estos servicios?
10. Los usuarios se inscriben solos a estos servicios o son enviados por los docentes, personal de Bienestar Universitario.
11. ¿Tiene algún convenio con el INCI o instituto para ciegos en su región?

ANEXO C. TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN



ANEXO D. MATRIZ DE ANÁLISIS DE TENDENCIAS EN BIBLIOTECAS

Categoría	Accesibilidad	Recursos humanos	Recursos de información	Políticas / gestión	Servicios
Indicadores	Tecnología Acceso a Internet mediante lector de pantalla 93% Escáner 53% Impresora braille (53%) Lupas electrónicas y manuales (33%)	Sensibilización (empatía)	Adquisición de recursos de información en formatos alternativos (braille, audio electrónico) Adaptación de contenidos digitales (73%) Búsquedas de información en distintos formatos (67%)	Formulación de una política relativa a la prestación de servicios a públicos diversos y que garantice en el tiempo, la posibilidad de asignar recursos para los mismos.	Recorridos accesibles mediante suelo táctiles o guías en audio. Inducción (100%) Personal con dedicación exclusiva para la atención a sus necesidades (60%) Lectura de textos en voz alta (40%)
	Infraestructura Disposición de un espacio físico, como espacio no solo de servicio, sino de socialización y generación de redes de apoyo 67%	Habilidades para el manejo y aprovechamiento de las tecnologías de asistencia	Realización de convenios para el acceso a recursos adaptados Convenios interinstitucionales con organismos especializados (40%)	Flexibilidad en las normas y reglamentos en pro del bienestar del usuario con discapacidad	Activación de un voluntariado entre los estudiantes
	Señalización	Formación en la adaptación de recursos.		Inclusión del tema en intervenciones prácticas como la compra de tecnología	Elaboración por parte de la biblioteca, de guías de estilo de publicaciones accesibles que puedan ser utilizadas por las dependencias responsables del tema en la universidad.
	Servicios web accesibles			Propiciar estrategias de formación sobre el derecho al acceso a la información, entre las distintos actores o partes interesadas (directivos, colegas, entre otros).	Adelantar campañas con enfoque preventivo, para promover el autocuidado de la visión en todos los estudiantes.
	Canales de comunicación adecuados				Ofertar apoyos más allá de la lectura, para actividades como digitación de trabajos escritura en pruebas, exámenes e investigaciones.
	Publicaciones accesibles				

ANEXO E. PERFIL DE USUARIOS / NECESIDADES / EXPECTATIVAS

Categoría	Accesibilidad	Recursos humanos	Recursos de información	Políticas / gestión	Servicios
Indicadores	Tecnología  Acceso a Internet mediante lector de pantalla 93% Escáner 53% Impresora braille (53%) Lupas electrónicas y manuales (33%)	Sensibilización (empatía)  La importancia que se le da al usuario	Adquisición de recursos de información en formatos alternativos (braille, audio electrónico) Adaptación de contenidos digitales (73%) Búsquedas de información en distintos formatos (67%)	Formulación de una política relativa a la prestación de servicios a públicos diversos y que garantice en el tiempo, la posibilidad de asignar recursos para los mismos.	Recorridos accesibles mediante suelo táctiles o guías en audio. Inducción (100%)
	Infraestructura Disposición de un espacio físico, como espacio no solo de servicio, sino de socialización y generación de redes de apoyo 67%	Habilidades para el manejo y aprovechamiento de las tecnologías de asistencia	Realización de convenios para el acceso a recursos adaptados Convenios interinstitucionales con organismos especializados (40%)	Flexibilidad en las normas y reglamentos en pro del bienestar del usuario con discapacidad	Activación de un voluntariado entre los estudiantes  Un club de lectura  Lectura de textos en voz alta (40%) Personal con dedicación exclusiva para la atención a sus necesidades (60%)
	Señalización	Formación en la adaptación de recursos.		Inclusión del tema en intervenciones prácticas como la compra de tecnología	Elaboración por parte de la biblioteca, de guías de estilo de publicaciones accesibles que puedan ser utilizadas por las dependencias responsables del tema en la universidad.
	Servicios web accesibles			Propiciar estrategias de formación sobre el derecho al acceso a la información, entre las distintos actores o partes interesadas (directivos, colegas, entre otros).	Adelantar campañas con enfoque preventivo, para promover el autocuidado de la visión en todos los estudiantes.
	Canales de comunicación adecuados				Ofertar apoyos más allá de la lectura, para actividades como digitación de trabajos escritura en pruebas, exámenes e investigaciones.
	Publicaciones accesibles				