



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA: INCIDENCIA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS
BIBLIOTECAS EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN
SUPERIOR PÚBLICAS Y PRIVADAS, ASÍ COMO INSTITUTOS
SUPERIORES DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA PARA LAS
PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN LOS
PERÍODOS 2013-2014. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS.

AUTOR: MOROCHO ALMACHE JORGE ENRIQUE

DIRECTORA: MSC. TANDAZO REGALADO ENA LETICIA

SANGOLQUÍ

2016



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación "INCIDENCIA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS BIBLIOTECAS EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS Y PRIVADAS, ASÍ COMO INSTITUTOS SUPERIORES DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA PARA LAS PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN LOS PERÍODOS 2013-2014. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS", realizado por el señor Jorge Enrique Morocho Almache ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar al señor JORGE ENRIQUE MOROCHO ALMACHE para que lo sustente públicamente.

Sangolqui 09 de junio del 2016



MSc. Ena Leticia Tandazo Regalado
DIRECTORA



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, JORGE ENRIQUE MOROCHO ALMACHE, con cédula de identidad N°. 0920923661, declaro que este trabajo de titulación "INCIDENCIA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS BIBLIOTECAS EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS Y PRIVADAS, ASÍ COMO INSTITUTOS SUPERIORES DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA PARA LAS PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN LOS PERÍODOS 2013-2014. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS", ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí 09 de junio del 2016

Sr. Jorge E. Morocho A.
0920923661



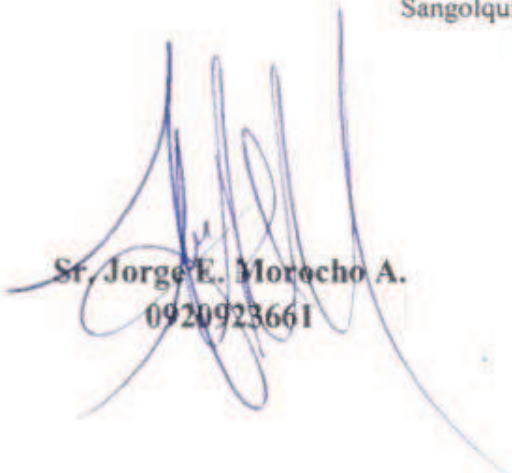
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, JORGE ENRIQUE MOROCHO ALMACHE, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca virtual de la institución el presente trabajo de titulación "INCIDENCIA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS BIBLIOTECAS EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS Y PRIVADAS, ASÍ COMO INSTITUTOS SUPERIORES DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA PARA LAS PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN LOS PERÍODOS 2013-2014. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS", cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolqui 09 de junio del 2016


Sr. Jorge E. Morocho A.
0920923661

DEDICATORIA

A Dios por confiar en mí después de mis aciertos y desaciertos, dándome nuevas oportunidades para ser un hombre de bien.

A mi mamá la señora Jenny del Roció Almache Morales y mi hermana Joselin Reyes quienes han sido un pilar fundamental y una motivación para lograr muchos objetivos durante toda mi vida.

A mis dos pequeños tesoros que Dios me dio, mi extrovertido campeón Jorge Joaquin y mi pequeña florcita de primavera Paulita Alejandra, a quienes les debo mi ejemplo y todo el cariño que un padre pueda darles.

A mi familia por compartir conmigo un triunfo más todos reunidos.

A todas las personas que en su momento estuvieron a mi lado compartiendo sus objetivos, su vida, sus anhelos y que fueron muy importantes para mí.

A Erika Patricia la madre de mi primer hijo por creer y confiar siempre en mi con su amor incondicional.

JORGE ENRIQUE MOROCHO ALMACHE

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme permitido lograr un sueño, fruto de mi esfuerzo y dedicación superando obstáculos con su bendición.

A mi mamá Jenny del Rocío Almache Morales por haberme dado la vida y por estar siempre pendiente de mí en los momentos más difíciles de mi vida con su apoyo incondicional.

A mi hermana Joselin Pierina Reyes Almache por darme apoyo moral e incondicional en este trabajo de investigación.

A mi Directora de trabajo de titulación MSC. Ena Leticia Tandazo Regalado, por su apoyo profesional e incondicional al guiarme en la presente investigación previa a la obtención de mi título de Ingeniero Comercial.

A todas mis compañeros de trabajo Lic. Aracely Bravo, Lic. Marianela Jaramillo, Lic. Cecilia Montero, Sra. Isabel Murguetio, Mayo. Iván Robayo, MSC. Mónica Solís y todos quienes en su momento compartieron conmigo este proceso de formación académica, por confiar en mí, brindándome todo su apoyo incondicional.

JORGE ENRIQUE MOROCHO ALMACHE

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA DE RESPONZABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
LISTA DE FIGURAS	x
LISTA DE TABLAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN GENERAL	1
CAPITULO I	2
MARCO CONTEXTUAL	2
1.1 Tema	2
1.1.1 Importancia del Tema	2
1.2 Problema	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 Hipótesis	4
1.4.1 Componentes De La Hipótesis	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Discapacidad en el Ecuador	5
2.1.1 Estadísticas	7
2.1.2 Secretaria Técnica para la Inclusión en Discapacidades (SETEDIS)	12
2.1.3 Gestión de Inclusión Social	13
2.1.4 Inclusión de personas con capacidades especiales a la educación en el Ecuador	15
2.2 Instituciones de Educación Superior	18
2.2.1 Clasificación	18

2.2.2	Institutos Superiores	20
2.3	Bibliotecas	22
2.4	Marco Conceptual.....	23
2.4.1	Definiciones del tema seleccionado	23
2.5	Organizaciones que han aportado para el desarrollo del tema	27
2.6	Marco Legal.....	32
2.6.1	Fundamentos Legales y Jurídicos.....	32
2.6.2	Normas empleadas a las Discapacidades	38
2.6.3	Normas Técnica de Discapacidades.....	39
CAPITULO III.....		40
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN		40
3.1	Diseño de la investigación.....	40
3.1.1	Modalidad Básica de la Investigación.	41
3.1.2	Tipo de Investigación	41
3.1.3	Enfoques de la Investigación	43
3.2	Definición de la población meta	44
3.3	Justificación del tipo de muestreo.....	44
3.4	Determinación de la muestra no aleatoria	45
3.5	Herramientas seleccionadas para la investigación.....	45
3.5.1	Diseño de los instrumentos para la recopilación de datos	46
CAPITULO IV		53
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN		53
4.1	Instituciones Analizadas	54
4.2	Instrumentos Empleados.....	56
4.3	Temas de análisis.....	59
4.3.1	Infraestructura	59
4.3.2	Formatos en los que se presenta la información	66
4.3.3	Demanda	76
4.3.4	Características del Usuario	111
4.3.5	Características del servicio.....	117
4.4	Cumplimiento legal.....	134
4.4.1	Espacio físico	134
4.4.2	Inclusión social	137
4.5	Sugerencias o Comentarios	138

CAPITULO V.....	143
PROPUESTA DE LINEAMIENTOS	143
5.1 Introducción	143
5.2 Propósito y Alcance.....	144
5.3 Metodología	145
5.4 Lineamientos	146
5.4.1 Colecciones.....	146
5.4.2 Comunicación	147
5.4.3 Infraestructura Física	148
5.4.4 Mercadeo del Programa	150
5.4.5 Servicios	151
5.4.6 Talento Humano.....	153
5.4.7 Tecnología.....	154
5.5 Conclusiones	155
5.6 Recomendaciones	155
CAPITULO VI.....	156
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	156
6.1 Conclusiones	156
6.1.1 Capítulo I	156
6.1.2 Capítulo II.....	157
6.1.3 Capítulo III	158
6.1.4 Capítulo IV	159
6.1.5 Capítulo V.....	164
6.2 Recomendaciones	165
BIBLIOGRAFÍA.....	166

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Personas con discapacidad por provincia	8
Figura 2. Personas con discapacidad por porcentaje	9
Figura 3. Personas con discapacidad Educación Total.....	10
Figura 4. Personas con discapacidad Educación Popular Permanente Fuente: (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, 2016).....	10
Figura 5. Personas con discapacidad Educación Regular	11
Figura 6. Personas con discapacidad Educación Especial	11
Figura 7. Universidades Públicas y Privadas con más áreas de servicios bibliotecarios ofertado	60
Figura 8. Biblioteca Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.....	61
Figura 9. Biblioteca Universidad San Francisco de Quito	61
Figura 10. Biblioteca Pontificia Universidad Católica del Ecuador.....	62
Figura 11. Biblioteca Universidad San Francisco de Quito	62
Figura 12: Institutos Públicos y Privados con mayor integración de servicios bibliotecarios.....	63
Figura 13. Biblioteca Instituto Tecnológico Superior Cordillera	64
Figura 14. Hemeroteca Universidad San Francisco de Quito.....	65
Figura 15. Bibliografías disponibles en diferentes formatos Universidades.....	67
Figura 16. Bibliografías físicas Pontificia Universidad Católica	67
Figura 17. Biblioteca de Audiovisuales Universidad San Francisco de Quito.....	68
Figura 18. Biblioteca de servicios integrados Universidad Internacional del Ecuador	68
Figura 19. Salas de estudio Universidad Politécnica Salesiana de Quito.....	69
Figura 20. Formatos en los que se encuentra disponible la información Universidades.....	70
Figura 21. Bibliografías disponibles en diferentes formatos bibliotecas en Institutos.....	72
Figura 22. Formatos en los que se encuentran disponible la información Institutos.....	73
Figura 23. Sala de biblioteca integrada Instituto Tecnológico Superior Cordillera	74
Figura 24. Tiempo en el que se actualizan las bibliografías físicas Universidades.....	75
Figura 25. Tiempo en el que se actualizan las bibliografías físicas Institutos	76
Figura 26. Usuarios con capacidades especiales en Bibliotecas de Universidades Públicas y Privadas	78
Figura 27. Usuarios con capacidades especiales en Bibliotecas de Institutos Públicos y Privados	81
Figura 28. Estimación frecuencia de asistencia usuarios con capacidades especiales que hacen uso de los servicios bibliotecarios Universidades	82
Figura 29. Frecuencia de asistencia usuarios con capacidades especiales que acceden a servicios bibliotecarios por universidad.....	84

Figura 30. Estimación frecuencia de asistencia usuarios con capacidades especiales que hacen uso de los servicios bibliotecarios Institutos	85
Figura 31. Razones por las que usuarios con capacidades especiales acceden a servicios bibliotecarios en Universidades	88
Figura 32. Sala de lectura Biblioteca Universidad San Francisco de Quito	90
Figura 33. Sala de lectura Biblioteca de las Américas	91
Figura 34. Sala de lectura Biblioteca de Universidad Politécnica Nacional	91
Figura 35. Razones por las que usuarios con capacidades especiales acceden a servicios bibliotecarios en Institutos	92
Figura 36. Sala de lectura Instituto Tecnológico Superior Cordillera	93
Figura 37. Opinión sobre servicios prestado en las secciones de biblioteca Universidades	95
Figura 38. Opinión sobre servicios prestado en las secciones de biblioteca Institutos	97
Figura 39. Opinión sobre fondo bibliográfico existente en secciones de biblioteca Universidades	98
Figura 40. Opinión sobre fondo bibliográfico existente en salas de biblioteca Institutos	99
Figura 41. Opinión sobre porcentaje de fondo bibliográfico existente en apoyo a la investigación Universidades	101
Figura 42. Opinión sobre porcentaje de fondo bibliográfico existente en apoyo a la investigación Institutos	102
Figura 43. Opinión sobre equipamiento tecnológico en bibliotecas Universidades	103
Figura 44. Sala de computación Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE	104
Figura 45. Sala de computación Pontificia Universidad Católica	105
Figura 46. Sala de computación Universidad Tecnológica Equinoccial	105
Figura 47. Opinión sobre equipamiento tecnológico en salas de biblioteca Institutos	106
Figura 48. Opinión sobre aspectos más relevantes en cuanto a servicio de bibliotecas Universidades	108
Figura 49. Opinión sobre aspectos más relevantes en cuanto a servicio sala de bibliotecas Institutos	110
Figura 50. Usuarios con capacidades especiales que hacen uso de los servicios bibliotecarios por género en Universidades	111
Figura 51. Usuarios con capacidades especiales que hacen uso de los servicios bibliotecarios por género en Institutos	112
Figura 52. Usuarios con capacidades especiales por tipo de discapacidad en Universidades	113
Figura 53. Usuarios con capacidades especiales por tipo de discapacidad Institutos	114
Figura 54. Usuarios con capacidades especiales por tipo de ocupación en Universidades	115

Figura 55. Usuarios con capacidades especiales por tipo de ocupación	
Institutos	116
Figura 56. Usuarios con capacidades especiales por nivel de instrucción	
Universidades	116
Figura 57. Usuarios con capacidades especiales por nivel de instrucción	
Institutos	117
Figura 58. Opinión Directores sobre personal administrativo colaborador en el	
servicio Universidades	118
Figura 59. Directora Universidad Politécnica Nacional	119
Figura 60. Directora Universidad Tecnológica Israel	119
Figura 61. Directora Universidad Internacional del Ecuador	120
Figura 62. Directora Universidad SEK Internacional	120
Figura 63. Opinión Directores sobre personal administrativo colaborador en	
el servicio en Institutos	121
Figura 64. Responsable Instituto Tecnológico Superior Cordillera	122
Figura 65. Capacitación colaboradores en los servicios bibliotecarios	
Universidades	123
Figura 66. Dr. José Benavides, Responsable biblioteca no videntes Universidad	
Fuerzas Armadas -ESPE	123
Figura 67. Psc. Mauricio Suarez Encargado de Tiflobiblioteca Universidad	
Politécnica Salesiana de Quito	124
Figura 68. MSC. María Isabel Betancourt, Asesora responsable de usuarios	
no videntes, Universidad Andina Simón Bolívar	124
Figura 69. Capacitación colaboradores en los servicios bibliotecarios	
Institutos	125
Figura 70. Opinión sobre servicio prestado por el personal administrativo	
responsables en las secciones de biblioteca Universidades	126
Figura 71. Opinión sobre servicio prestado por el personal administrativo	
responsables en las salas de biblioteca Institutos	127
Figura 72. Opinión sobre servicio prestado por parte de personas responsables	
del servicio en las secciones de biblioteca Universidades	128
Figura 73. Opinión sobre servicio prestado por parte de personas responsables	
del servicio en las salas de biblioteca en Institutos	130
Figura 74. Observación sobre disponibilidad de un profesional capacitado en	
lenguajes de señas Universidades	132
Figura 75. Observación sobre disponibilidad de un profesional capacitado en	
lenguajes de señas en Institutos	133
Figura 76. Directora Instituto Tecnológico Superior CEMLAD	134
Figura 77. Sala No videntes, Universidad Fuerzas Armadas – ESPE	135
Figura 78. Sala para Tiflobiblioteca, Universidad Politécnica Salesiana de	
Quito	136
Figura 79. Cumplimiento al Art. 66 de la Ley Orgánica de Discapacidades	
2012 en Institutos	137

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Institutos Públicos y Privados en la Provincia de Pichincha.....	21
Tabla 2. Matriz de variables con las preguntas a realizarse en la encuesta a personas con capacidades especiales.....	48
Tabla 3. Frecuencia de asistencia usuarios con capacidades especiales que acceden a servicios bibliotecarios por Institutos.....	86

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está enfocado a buscar mejores alternativas de servicios bibliotecarios en universidades e institutos públicos y privados en la provincia de Pichincha para personas con discapacidad, en donde el investigador utilizó el término “Personas con capacidades especiales” para identificar a aquellos usuarios con discapacidad física, visual y auditiva que están en capacidad de adquirir conocimientos, generar conocimientos, compartir espacios y que pueden gobernarse por sí solos con el soporte de ayudas técnicas especiales para un mejor desenvolvimiento en cualquier ambiente público. Así mismo una vez conocida la realidad de cómo se está ofreciendo el servicio y como lo perciben este grupo de usuarios, análisis realizado a través de la aplicación de instrumentos de investigación científica tales como una entrevista estructurada a directores de bibliotecas para conocer la gestión realizada en los períodos comprendidos entre el 2013 - 2014, un cuestionario filtro aplicado a encargados de los servicios quienes mantienen contacto directo con los usuarios, una encuesta estructurada a personas con discapacidad independientemente de la que posean previo a la identificación del grupo como personas con capacidades especiales y una ficha de observación que dio soporte a los datos obtenidos, proponer lineamientos que mejoren lo que ya se viene trabajado en cuanto a servicios. Por otra parte el investigador al ser una persona con discapacidad física, en su intención de cumplir con un fin social sumando aportes a través de la presente investigación, justifica el uso del término personas con capacidades especiales sin discriminación a otras discapacidades.

PALABRAS CLAVES:

- **ACCESIBILIDAD**
- **DISCAPACIDAD**
- **FORMATOS**
- **LINEAMIENTOS**
- **RECURSOS DE INFORMACIÓN DISPONIBLE**
- **PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES**

ABSTRACT

This research is focused on finding better alternatives for library services in public and private universities and institutes in the province of Pichincha for people with disabilities, where the researcher used the term "Person with special capabilities" to identify those users with physical, visual and hearing who are able to acquire knowledge, generate knowledge, share spaces and can govern themselves with the support of special technical tools for a better development in any public environment. Also once known the reality of how it is offering the service as perceived by this group of users, analyzes made through the application of scientific research tools such as a structured interview to library managers to meet the management carried out in the periods from 2013 - 2014, a filter questionnaire applied to responsible of services who have direct contact with users, a survey structured to persons with disabilities regardless of having before to identify the group as person with special capabilities and a tab of observation that gave support to the data, propose guidelines to improve what is already being worked in services. Moreover the researcher to be a person with physical disabilities, their intention to fulfill a social purpose adding contributions through this investigation, justifies the use of the term person with special capabilities without discrimination to other disabilities.

KEYWORDS:

- **ACCESSIBILITY**
- **DISABILITY**
- **FORMATS**
- **GUIDELINES**
- **INFORMATION**
- **RESOURCES AVAILABLE**
- **PERSON WITH SPECIAL**
CAPABILITIES

INTRODUCCIÓN GENERAL

La presente investigación tiene como finalidad, conocer la incidencia de los servicios que prestan las bibliotecas de instituciones de educación superior públicas y privadas, así como institutos superiores en la Provincia de Pichincha, para las personas con capacidades especiales o con discapacidad, a fin de verificar si se están aplicando conceptos de inclusión y lineamientos para tal propósito, sumándose a esto las disposiciones de la Ley Orgánica de Discapacidades actual y los principios de la Constitución de la República del Ecuador respecto a temas de educación y accesos para este grupo vulnerable de personas. Para la investigación se aplicarán conceptos fundamentales relacionados a las ciencias sociales, administración, servicios y teorías científicas, como parte de los conocimientos a emplear obtenidos en la formación profesional. En igual forma el presente trabajo, se llevará a cabo por parte de una persona con capacidad especial con discapacidad física, quien como aporte a un fin social alineado a los objetivos del Plan de desarrollo Nacional o del Buen Vivir, verificará si se están adoptando disposiciones y al final proponer lineamientos que mejoren el servicio que se esté prestando.

Para el desarrollo de la investigación se realizarán estudios exploratorios para conocer la realidad actual de los servicios bibliotecarios para las personas con capacidades especiales o con discapacidad en las instituciones de educación superior públicas y privadas, así como también los institutos superiores, en la provincia de Pichincha.

La investigación bibliográfica como datos secundarios, se planteará una hipótesis a comprobar, se emplearán recursos económicos y humanos para la conclusión de este trabajo con un cronograma propuesto para el desarrollo del mismo.

De aquí en adelante en el presente proyecto de investigación, el término “Personas con capacidades especiales” hace referencia a personas con discapacidad o su equivalente.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL

1.1 Tema

Incidencia de los servicios que prestan las Bibliotecas en las Instituciones de Educación Superior Públicas y Privadas, así como Institutos Superiores de la Provincia de Pichincha para las personas con capacidades especiales en los períodos 2013-2014. Propuesta de lineamientos.

1.1.1 Importancia del Tema

La presente investigación tiene como propósito tomar como muestra de investigación, a las Instituciones de Educación Superior Públicas y Privadas, así como también los Institutos Superiores ubicados en la Provincia de Pichincha, para conocer si los recursos de información disponible en sus bibliotecas cuentan con formatos adecuados para el uso de personas con capacidades especiales, facilitando su formación académica así como también el aprendizaje para quienes se consideran usuarios externos, a fin de determinar si es necesario fortalecer a través de una propuesta de lineamientos que determinen un modelo a considerar el cual pueda ser empleado por las Instituciones de formación académica tomadas en cuenta como referentes de sus pares. De igual manera observar si los accesos son los adecuados para que puedan movilizarse desde el ingreso a la institución hasta los diferentes servicios que ofrece una biblioteca, tomando en cuenta la infraestructura y tecnologías empleadas.

Este aporte servirá como un apoyo a la consecución de objetivos propuestos en el Plan Nacional de Desarrollo o del Buen Vivir, contribuyendo a un fin social, al evaluar el conocimiento adquirido en la formación de tercer nivel por parte del

investigador. Por otra parte, el investigador de este trabajo, de acuerdo a su experiencia en la convivencia con capacidades especiales por ser parte de este grupo, puede identificar con otra perspectiva y necesidades para facilitar un mejor acceso a la información.

El resultado de la investigación servirá como base para evaluar el servicio ofrecido en bibliotecas, a fin de considerar lineamientos que mejoren lo que ya se viene realizando en las Instituciones de Educación Superior e Institutos que han sido tomados en cuenta, la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, ha sido el actor principal al autorizar esta investigación en beneficio de la colectividad.

1.2 Problema

¿Cómo influyen las Bibliotecas de Educación Superior Públicas y Privadas, así como Institutos Superiores en la Provincia de Pichincha, en la inclusión de personas con capacidades especiales a la educación, en el período 2013 – 2014?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Identificar la situación actual de los servicios que prestan las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior Públicas y Privadas, así como también los Institutos Superiores de la Provincia de Pichincha en el apoyo al desarrollo académico de las personas con capacidades especiales.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los sistemas de información disponibles en las bibliotecas de los institutos e instituciones de educación superior al alcance de las personas con capacidades especiales.

- Identificar los sistemas de accesibilidad que ofrecen los institutos e instituciones de educación superior para que las personas con capacidades especiales obtengan información académica.
- Determinar el tipo de información académica que está disponible en formatos adecuados y adaptados a personas con capacidades especiales.
- Proponer los lineamientos para la accesibilidad de las personas con capacidades especiales a los servicios de las bibliotecas de los institutos e instituciones de educación superior.

1.4 Hipótesis

La disponibilidad de recursos de información académica en los formatos adecuados dentro de las Bibliotecas de Educación Superior e Institutos Superiores del Ecuador para el acceso de personas con capacidades especiales es limitada.

1.4.1 Componentes De La Hipótesis

- Unidad = usuarios con capacidades especiales
- Variable independiente = recursos de información
- Variable dependiente = accesibilidad
- Elementos lógicos = incidencia positiva y parcialmente positiva o negativa
- Criterio de evaluación = incidencia positiva se rechaza la hipótesis, si la incidencia es parcialmente positiva o negativa se acepta la hipótesis.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Discapacidad en el Ecuador

La discapacidad en el Ecuador, es un tema que ya no está aislado de la sociedad y al momento cuenta con un conjunto de normas y disposiciones legales que garantizan en forma prioritaria casi todas las actividades que cumplen las personas con capacidades especiales. Estas garantías que se reconocen en la Ley Orgánica de Discapacidades y el Reglamento Orgánico a la Ley de Discapacidades, acción que se ha convertido en un modelo de inclusión social que ha sido reconocido por varias ocasiones a nivel nacional e internacional como un referente respecto a su estructura y políticas en el campo de las discapacidades. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

Una de las metas del Estado Ecuatoriano es la inclusión de las personas con capacidades especiales a la educación y al trabajo y para ello bajo el respaldo de la ley anteriormente mencionada y su reglamento, ha garantizado que todas las instituciones públicas y privadas realicen programas especiales para personas en esta condición y sus familias lo cual se evidencia en accesos a espacios físicos, atención preferencial en redes de salud, créditos a través del IESS, asistencia social en hospitales, créditos estudiantiles, becas, entre otros.

La estructura involucrada para atender a la población de personas con capacidades especiales en el Ecuador, están coordinadas por varias instituciones técnico-administrativas pública, supervisadas por el CONADIS en las que se citan a la Dirección nacional de Discapacidades del Ministerio de Bienestar Social, la División Nacional de Educación Especial del Ministerio de Educación, la División de Salud del Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y otros Ministerios que tienen

responsabilidades dispuestas en la Ley de Orgánica de Discapacidades y su Reglamento. En igual forma en el sector privado, los Organismos no Gubernamentales de personas con capacidades especiales.

Actualmente este grupo de personas cuentan con varias asociaciones tales como Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF); Federación Nacional de Ciegos del Ecuador (FENCE); Federación Nacional de Sordos del Ecuador (FENASEC); y, Federación Ecuatoriana Pro-Atención a la Persona con Deficiencia Mental, Autismo, Parálisis Cerebral y Síndrome de Down (FEPAPDEM), al momento, aglutinan a 117 organizaciones de personas con diferente tipo de discapacidad. Tienen cobertura en 21 provincias, las excepciones son: Bolívar, Santa Elena y Galápagos. Su papel fundamental es ofertar servicios a sus organizaciones miembro, personas con discapacidad y sus familias, en temas relacionados con capacitación y defensa de derechos humanos, en su gran mayoría; en menor grado en inserción laboral, educación, asesoría, comunicación, servicio de intérpretes de lengua de señas y rehabilitación. Las oficinas de las federaciones funcionan en el CONADIS. (Agenda Nacional para la igualdad en discapacidades 2013- 2017, 2016)

Todas las federaciones u organizaciones antes descritas fueron creadas para atender a un grupo de personas con capacidades especiales o discapacidades específicas dando alternativas más inclusivas a miembros de igual condición.

Actualmente el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, en su gestión a favor de las personas con capacidades especiales o con discapacidad, tiene como objetivos estratégicos los siguientes:

- Impulsar la creación, modificación o derogatoria de leyes, reglamentos, normativas, costumbres y prácticas existentes que fomente desigualdad en contra de las personas con discapacidad y sus familias.
- Participar activamente en la formulación y evaluación del Plan Nacional del Buen Vivir.

- Elaborar, aprobar, evaluar y reformular si se requiere, la Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades. Demandar el seguimiento al cumplimiento obligatorio en todos los niveles de gobierno y en la sociedad civil.
- Promover sistemas de coordinación territorial e intersectorial.
- Promover la difusión y la capacitación en políticas públicas de discapacidades, para la sensibilización y concientización a la ciudadanía sobre la igualdad, los derechos y medidas de acción positiva de las personas con discapacidad y sus familias.
- Garantizar la protección de derechos de las personas con discapacidad y sus familias a través de la coordinación entre las entidades rectoras y ejecutoras de la política pública y organismos especializados.
- Conocer y dar seguimiento a denuncias por transgresión sobre derechos en el campo de las discapacidades, y de ser posible, requerir las acciones pertinentes ante las autoridades competentes.
- Diseñar la metodología, estándares y sistemas necesarios para el cumplimiento y seguimiento de la política pública.
- Realizar las evaluaciones correspondientes a fin de dar seguimiento al cumplimiento de las acciones afirmativas en el ámbito de discapacidades. (Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades CONADIS, 2016)

La Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades y el Ministerio de Salud Pública así como también otras carteras de estado, participan en forma conjunta para planificar programas de atención prioritaria y en especial a las personas con capacidades especiales, lo cual se evidencia en los servicios y prestaciones en salud, educación, vivienda y en accesibilidad en todos los espacios.

2.1.1 Estadísticas

La discapacidad es un tema de mucha atención ya que esta se adquiere o se nace con ella. Según el Consejo Nacional de Discapacidades en el En el Ecuador existen

un total de 401538, personas con discapacidad, de ellos en la provincia de Pichincha existen 60137 siendo la segunda provincia con mayor presencia de este grupo vulnerable de personas seguido de la provincia del Guayas, con un porcentaje mayor respecto a discapacidad física, datos actualizados a agosto del 2015 por el ministerio de Salud Pública. (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, 2016)

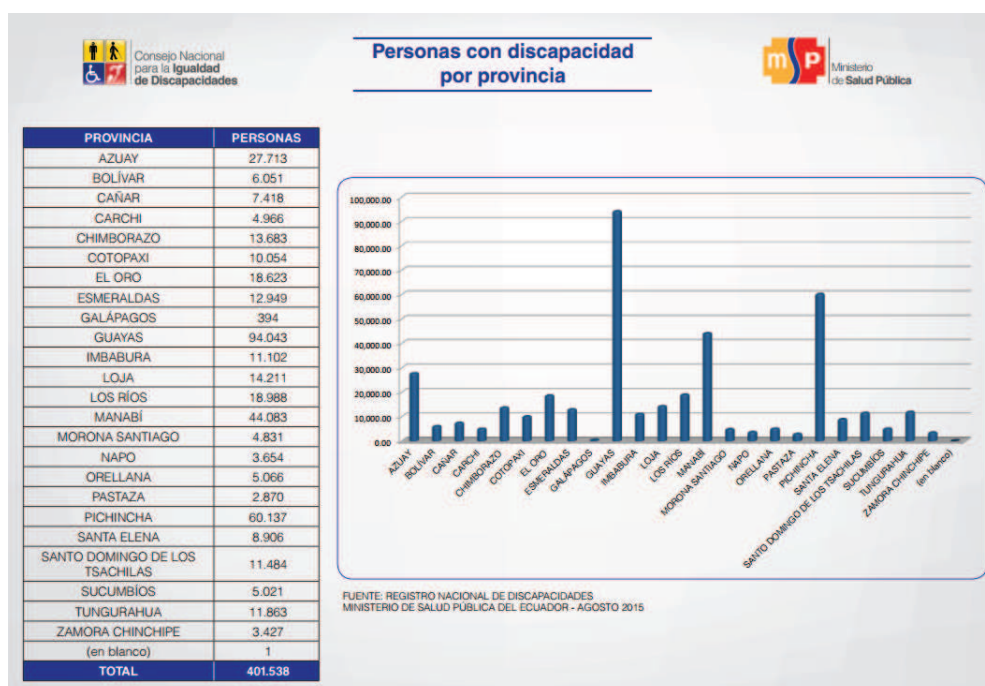


Figura 1. Personas con discapacidad por provincia

Fuente: (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, 2016)



Figura 2. Personas con discapacidad por porcentaje

Fuente: (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, 2016)

Datos estadísticos de gran importancia el mismo que nos permite conocer la población de personas con discapacidad que de acuerdo a la investigación propuesta se considerará como personas con capacidades especiales a quienes tengan discapacidad física, visual y auditiva.

Otro hecho relevante según las estadísticas del organismo anteriormente descrito, son las personas con capacidades especiales incluidas en el Sistema Nacional de Educación respecto a la educación total, siendo la provincia de Pichincha la segunda después de la provincia del guayas con un total de 5057 haciendo uso de este pleno derecho, en donde de este total en cuanto a la educación popular permanentemente encontramos así mismo a la provincia de Pichincha en segundo lugar después de la provincia del Guayas con 199 personas en esta condición, en la educación regular encontramos en la misma ubicación a la provincia de pichicha con 3255 estudiando después de la provincia del guayas con un número mayor cumpliendo este derecho. En la educación especial también encontramos a la provincia de pichicha en segundo lugar con 1603 personas que están beneficiándose de una educación más personalizada. (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, 2016)

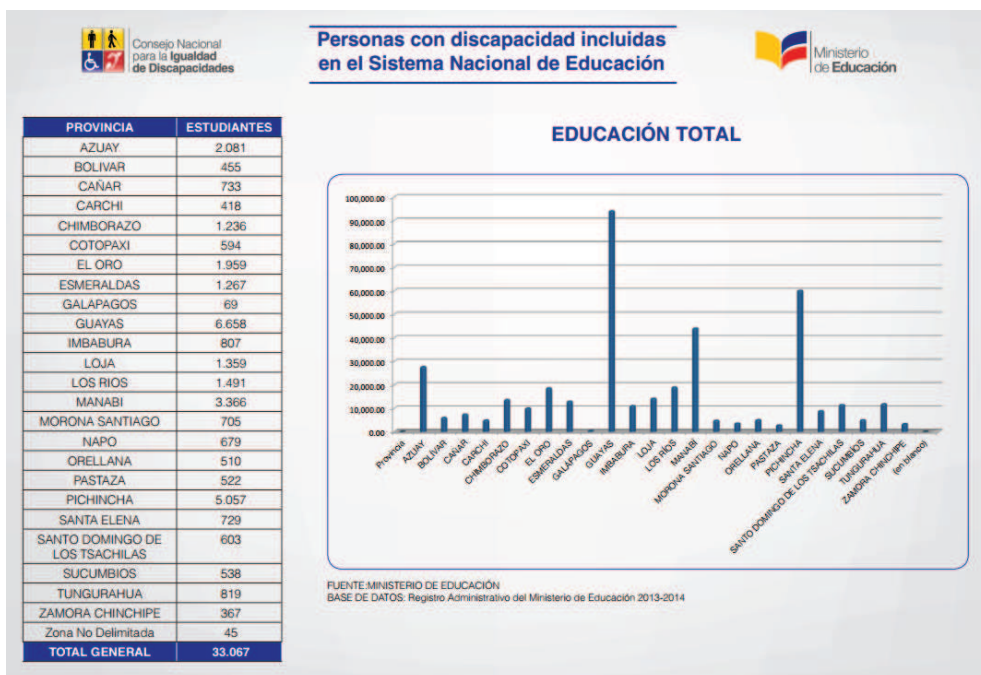


Figura 3. Personas con discapacidad Educación Total
Fuente: (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, 2016)

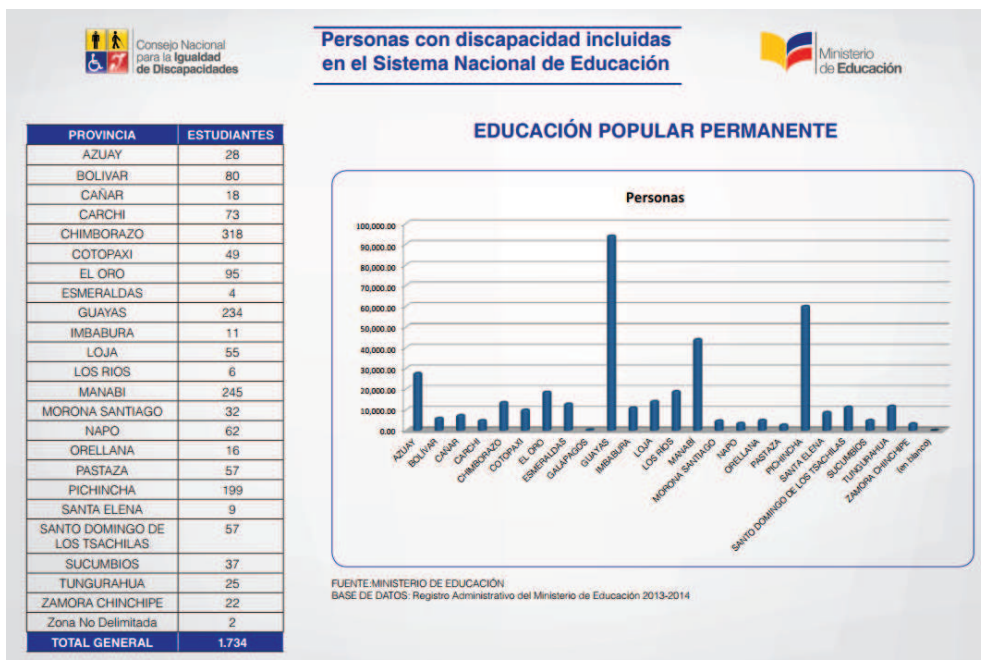


Figura 4. Personas con discapacidad Educación Popular Permanente
Fuente: (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, 2016)

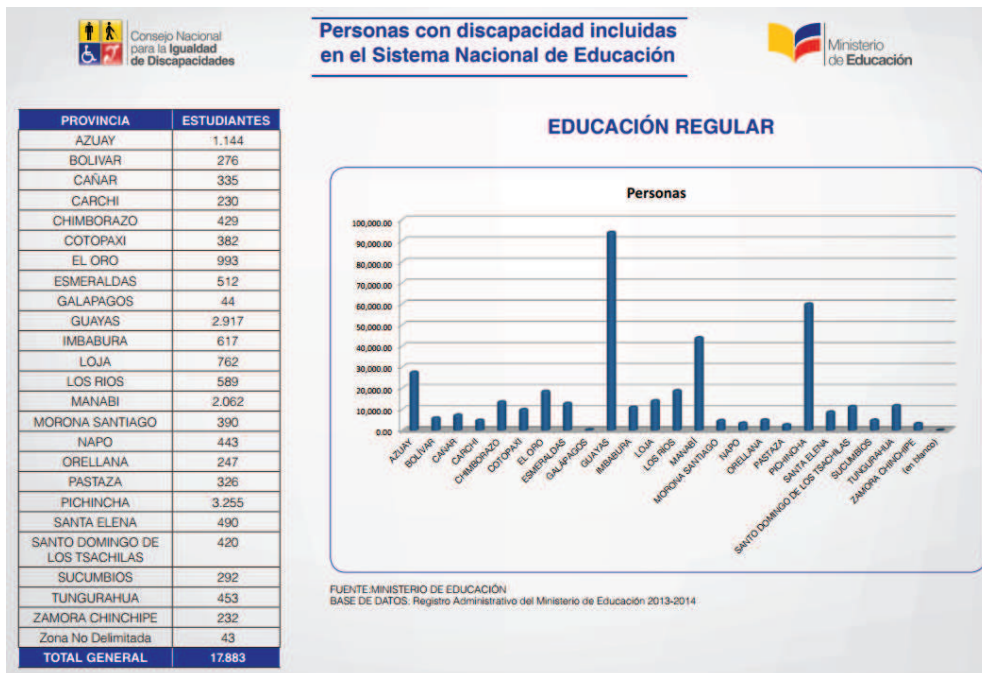


Figura 5. Personas con discapacidad Educación Regular

Fuente: (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, 2016)

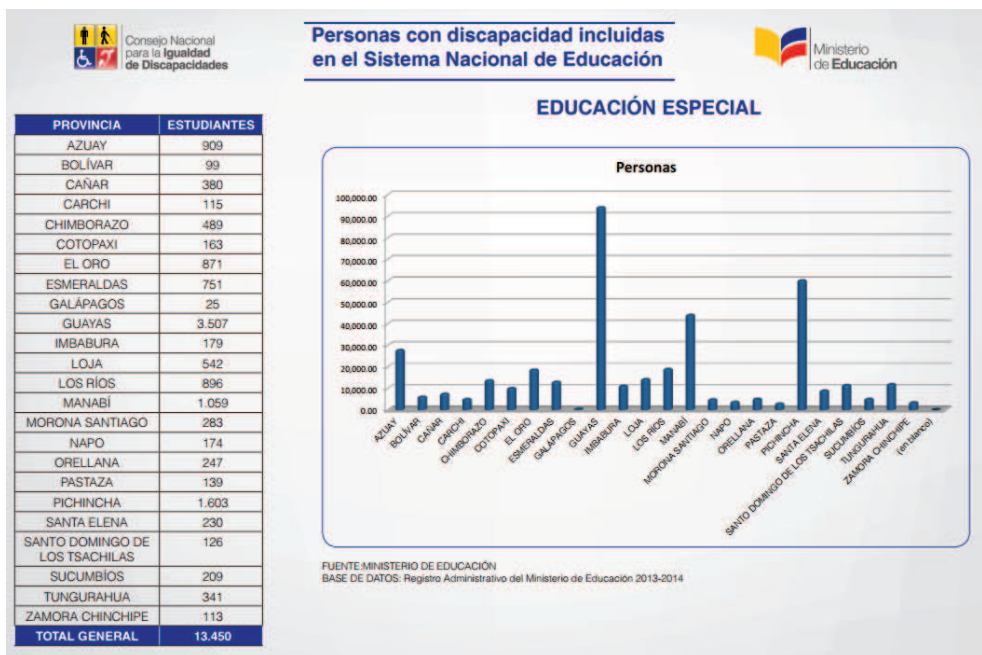


Figura 6. Personas con discapacidad Educación Especial

Fuente: (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, 2016)

Según las estadísticas, es un hecho evidente que de a poco la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad se va acrecentando lo cual es importante observar ya que las bibliotecas de las universidades e institutos son un soporte para sus actividades académicas y estas deben cumplir con un servicio acorde a sus necesidades.

De acuerdo al informativo del Consejo Nacional de Discapacidades, el pasado sábado 21 de marzo del 2015, se llevó a cabo el seguimiento a las políticas de inclusión en la recepción del examen del ENES a nivel nacional con la finalidad de garantizar el pleno derecho de este grupo de personas. (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, 2016)

Esta acción que ha emprendido el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS, es de gran importancia ya que motiva a que más personas con capacidades especiales se integren a la educación superior o de tercer nivel garantizando sus espacios y accesos, por tal razón, es menester realizar la evaluación o la incidencia de los servicios bibliotecarios ofrecidos por las instituciones de educación superior e institutos superiores a fin de ir proponiendo mejoras o lineamientos que faciliten el acceso a la información cumpliendo con uno de los objetivos más relevantes en el Plan de Desarrollo del Buen Vivir como es el de inclusión social.

2.1.2 Secretaría Técnica para la Inclusión en Discapacidades (SETEDIS)

Institución que impulsa el desarrollo local de las personas con capacidades especiales y sus familias, a través de la coordinación con todos los actores involucrados. De esta forma la inclusión es puesta en marcha mediante metodologías como la Rehabilitación basada en la Comunidad que comprende educación, subsistencia, salud, social y empoderamiento. Las estrategias promueven el fortalecimiento de redes organizativas a nivel distrital y la conformación de juntas de gestión local en discapacidades y asambleas ciudadanas a nivel nacional. (Secretaría Técnica para la Inclusión en Discapacidades (SETEDIS) , 2016)

Las acciones antes descritas permite la participación activa en la gestión para el mejoramiento de condición de vida de las personas con capacidades especiales o con discapacidad compartiendo espacios integrándose a una sociedad.

Por otra parte, el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades que entró en vigencia en diciembre del 2013, ha establecido porcentajes respecto a las discapacidades para condicionar la asistencia y dar prioridad a este grupo vulnerable de personas

Seguido de lo anterior la Secretaria Técnica Para la Gestión Inclusiva en Discapacidades quien es la responsable de implementar y ejecutar la política vinculada a discapacidades, ha reducido su presupuesto de \$ 9'821,342.00 millones de dólares del 2015 (Ministerio de Finanzas, 2016), a \$7'389,960.62 para el 2016 lo que obedece a la política gubernamental de reducir el presupuesto para el último año. (Ministerio de Finanzas, 2016)

Con respecto a lo expuesto en el párrafo precedente, la vigencia del reglamento antes mencionado ha permitido invertir de forma direccionada en personas con discapacidades más específicas y de mayor prioridad ejecutándose varios programas tales como viviendas, becas estudiantiles, inserción laboral, créditos preferenciales, entre otros que han incidido de forma positiva aceptados por la sociedad.

2.1.3 Gestión de Inclusión Social

Ecuador se ha convertido en un ejemplo o modelo a seguir en políticas de inclusión social. Los indicadores sobre mejoramiento de calidad de vida de las personas que tienen algún tipo de discapacidad son sobresalientes.

Para este propósito es necesario trabajar en cuatro ejes principales como es la personal que abarca todo lo relacionado a la ética y hábitos responsables, la social que corresponde al desarrollo de la capacidad de vivir y trabajar juntos, la espacial que tiene el compromiso de desarrollar la capacidad de percibirse a sí mismo como

un miembro más de una comunidad que puede ser regional, nacional o diversa, la temporal, aquella que permita desarrollar la capacidad de enfrentar retos del presente en contextos del pasado y puesto del futuro logrando propuestas coherentes a largo o mediano plazo en situaciones difíciles a enfrentar. (Ministerio de Educación, 2016)

A lo anterior, la inclusión social como es un tema de interés nacional que se impulsó gracias a la gestión del ex-vicepresidente de la República Lic. Lenin Moreno, se conformaron varios centros especializados de acuerdo a cada discapacidad entre las cuales atienden a personas con limitación o pérdida total de la visión, audición, sordos-ciegos, discapacidad intelectual, multi-retos y autismo entre ellos la Fundación Virgen de la Merced ubicada en el Valle de los Chillos.

En el Ecuador la inclusión social también se encuentra respaldada por la Ley Orgánica de Discapacidades en su Art. 63 - Accesibilidad a la Comunicación en coordinación con la Ley Orgánica de Comunicación en su Art. 37 - Derecho al acceso de las personas con discapacidad, que garantiza como por ejemplo el promocionar el uso de la lengua de señas ecuatoriana, el sistema Braille, las ayudas técnicas y tecnológicas, así como los mecanismos, medios alternativos de comunicación; promoviendo el derecho al acceso y ejercicio de los derechos a la comunicación para este grupo vulnerable, (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016) para ello, los medios de comunicación social, las instituciones públicas y privadas, y la sociedad desarrollarán progresivamente traducciones con subtítulos, lenguaje de señas y sistema braille. (Ley Orgánica de Comunicación, 2016)

Adicionalmente, se puede enfatizar la existencia de la Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades que garantiza los derechos y una vida digna para este grupo de personas en el Ecuador.

Parte de la gestión de inclusión social se debe considerar a la Misión Solidaria Manuela Espejo misma que ha contribuido con programas como un techo para todos, ayudas técnicas, entre otros, para personas con algún tipo de discapacidad en sectores de difícil acceso en áreas rurales y urbanos marginales en todo el Ecuador a fin de

mejorar las condiciones en las que viven. Esta iniciativa en beneficio a este grupo de personas ha sido muy bien vista por países vecinos como Colombia, Perú, Argentina, entre otros, quienes han tomado este ejemplo para ayudar a sus habitantes en similares condiciones. Esta gestión liderada por nuestro ex-vicepresidente de la república, en el tema de la inclusión de personas con capacidades especiales a la sociedad facilitando los recursos necesarios garantizados por la constitución aprobada en el 2008, la ley de discapacidades en el 2012 y su reglamento a finales del 2013 y; su impacto el cual generó reacciones positivas en sus beneficiarios lo que le permitió que la Organización de Estados Americanos (OEA), lo nombre como Presidente del Comité para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad hasta la presente. (Misión Manuela Espejo, 2016)

Así mismo es importante resaltar que el Ministerio de Inclusión Económica y Social, es el organismo rector que a través de la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades se encarga de la inclusión social de las personas con capacidades especiales y sus familias para lo cual formula, ejecuta, da seguimiento y evalúa las políticas con los otros organismos públicos y privados junto con la participación de la familia y la comunidad. (Secretaria Técnica para la Inclusión en Discapacidades (SETEDIS) , 2016)

Este enfoque de participación que en la actualidad se está dando hace posible y en forma obligatoria dar el respectivo seguimiento en forma constante a través de evaluaciones periódicas como la presente, que permitan conocer el nivel de servicio o cómo se está avanzando y si se está alcanzado los objetivos propuestos.

2.1.4 Inclusión de personas con capacidades especiales a la educación en el Ecuador

La educación es un derecho de los pueblos que de acuerdo a su constitución se debe garantizar en todos los ámbitos para lo cual se deben promover instrumentos, normas, leyes y todo lo que concierna para la inclusión de todos los ciudadanos sin

importar su condición sexual, raza, religión y deficiencias físicas o motrices. En el caso de las personas que integran los grupos de mayor vulnerabilidad como son las personas con algún tipo de discapacidad que no pueda gobernarse por sí solo y requieran necesariamente de la asistencia de otra persona, para ellos existe la educación especial.

Educación Especial e Inclusiva es un concepto que abarca todo el compromiso de gestionar la educación en los niños, jóvenes y adulto en todos los niveles en escuelas, colegios o talleres de autonomía funcional con el respectivo apoyo.

El tema de inclusión en la educación demanda de la formulación de dos estándares a través de políticas que promuevan el incremento de la participación de los estudiantes en escuelas regulares y comunitarias, y a su vez reducir la deserción de los estudiantes de las mismas. (Ministerio de Educación, 2016)

Hablando en términos de participación ciudadana, para promover la inclusión a la educación a este grupo vulnerable de personas, es importante destacar los enfoques pedagógicos que se propongan ya que la estructura de un instituto o escuela debe integrar a todos los actores responsables de generar un producto esperado, es decir, debe existir el compromiso de los estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo así como también el currículo y los sistemas de evaluación, todo un universo alineados a los cuatro ejes anteriormente descritas, contribuyendo con todo tipo de adaptaciones que para cumplir con el derecho a la educación de estas personas.

La importancia de la educación especial en el Ecuador, tiene como propósito cubrir con una necesidad de inclusión, que debe promoverse desde que la persona nace y para aquellos que la adquieren, la cual sirve como base educativa y preparativa para la inserción a la educación superior como por ejemplo, para las personas sordo-mudas que necesitan aprender un lenguaje expresivo corporalmente a través de señas lo cual les permite acceder a plataformas virtuales en donde existan videos que trasmitan conocimientos a este grupo vulnerable de personas ya que en

establecimientos regulares la metodología de enseñanza no abarca sistemas multidisciplinares en cada aula de estudio para la inclusión de este grupo de estudiantes.

A lo anterior esto se debe considerar que actualmente ya se cuenta con plataformas especiales y aprovechando el uso de las TIC, lo cual beneficia a quienes se integran a estudiar sin importar alguna deficiencia. Estas iniciativas han sido muy bien aceptadas. Sin embargo, aún se requiere que en el tema de servicios se promuevan nuevas infraestructura y recursos que beneficien y facilite el acceso a información en las condiciones que dependiendo de la discapacidad esté disponible en los formatos adecuados.

Observando el desarrollo de la educación especial en el país, al momento se verifica una necesidad en su reorientación y requiere ajustes a los modelos de atención para que en los programas curriculares se planifiquen y se ejecuten conforme a las necesidades por parte de las personas con capacidades especiales, a fin de garantizar una mejor educación de calidad y calidez.

Sobre lo expuesto en los párrafos anteriores, al realizar la presente investigación propuesta tiene como base fundamental la evaluación para medir la incidencia del uso de plataformas, infraestructuras, acceso a recursos de información y nivel de servicios por parte de las personas con capacidades especiales en las bibliotecas que es de gran importancia para el proceso de formación en cualquiera de los niveles de educación, prestaciones que es un soporte para el mejoramiento de conocimientos, a fin de obtener resultados que determine como se está avanzando en este tema de interés social y dependiendo de esto, contribuir con lo que corresponda para mejorar la inclusión de las personas con capacidades especiales, siendo este un tema relacionado al segundo objetivo del Plan del Buen Vivir lo cual dará un mejor aporte al trabajo que se está realizando por parte del investigador. (Plan Nacional del Buen vivir 2013 – 2017 , 2016)

2.2 Instituciones de Educación Superior

Las instituciones de educación superior son aquellas especializadas en infraestructura, talento humano, recursos económicos, tecnológicos y de experiencia en el ámbito de generar profesionales con capacidades para resolver problemas de interés social así como también para generar conocimientos plasmados en la creación de productos tecnológicos, científicos y educativos como un aporte a la sociedad.

Las instituciones de educación superior (IES) sean públicas o privadas, están clasificadas en categorías que van desde la “A” hasta la “D”, de acuerdo a la normativa del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, lo cual permite que se diferencie una de otra por el cumplimiento de estándares de calidad para brindar el servicio de educación de tercer y cuarto nivel. (CEAACES, 2016)

2.2.1 Clasificación

Actualmente existen cuatro universidades que ostentan la categoría A como son la Escuela Politécnica Nacional, Escuela Politécnica del Litoral y la Universidad San Francisco de Quito y Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE en razón de que cumplen con los estándares de calidad para la formación de profesionales respecto a infraestructura, gestión administrativa, recursos tecnológicos, docentes calificados con formación de cuarto nivel, carreras de interés nacional, entre otros. El contar con universidades acreditadas con esta nominación es de gran importancia ya que su infraestructura es considerada apta para la evaluación del uso de sus recursos bibliográficos por parte de las personas con capacidades especiales.

Las universidades que están en las siguientes categorías desde la “B” hasta la “D”, son aquellas que ofrecen el servicio de formación de profesionales y que cumplen en parte con las exigencias respecto a estándares para brindar este servicio. Estas instituciones también son consideradas aptas para la investigación tomando en cuenta

que poseen bibliotecas propias para realizar consultas y que también las personas con capacidades especiales podrían tener acceso a recursos de información.

Según la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en su Art. 94, la evaluación de la calidad es el proceso que garantiza las condiciones que las instituciones, carreras o programas académicos, deben cumplir para ofrecer el servicio de educación lo cual beneficia a la sociedad en general garantizando una educación inclusiva y de calidad. (Ley Orgánica de Educación Superior , 2016)

Este proceso de evaluación es periódico y permanente el cual tiene como uno de sus objetivos el dar seguimiento y controlar que se cumplan todos los estándares frente a indicadores que son evaluados por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

La importancia de que los institutos e instituciones de educación superior sean evaluados periódicamente es una ventaja para las personas con capacidades especiales quienes se benefician de esta acción misma que permite el seguimiento sobre el cumplimiento del derecho a la inclusión, accediendo a servicios y a recursos de información en formatos más acordes de acuerdo a su condición.

2.2.1.1 Públicas

Las entidades de servicio público son creadas por el estado y estas según su necesidad para cumplir con objetivos sociales en donde se derivan procesos que generan un impacto positivo en la ciudadanía quienes hacen uso de un servicio determinado. Las Instituciones de Educación Superior como las universidades así como también los Institutos Superiores Públicos, son entidades netamente de servicio a la colectividad cumpliendo con normas y estándares de calidad con el financiamiento del estado para su funcionamiento.

La Ley Orgánica de Discapacidades aprobada en el 2012 en su disposición transitoria cuarta, determinó un plazo de un año para que todas las instituciones

públicas y privadas del Ecuador cumplan con sistemas de accesibilidad modificando su infraestructura, promoviendo su inclusión a todos los servicios, es decir, con accesos y estándares de señalización para su movilidad sin excepciones.

De lo anterior lo que se busca es que todas las instituciones cumplan con estándares de calidad en servicios para todo tipo de usuario promoviendo inclusión e integración de todas las personas con capacidades especiales en todos los espacios públicos.

2.2.1.2 Privadas

Las instituciones de educación superior privadas son organizadas como personas jurídicas de utilidad común sin ánimo de lucro, que figuran como corporaciones, fundaciones o de economía solidaria.

Las instituciones de educación superior e institutos tecnológicos privados tienen autonomía especial en materia de contratación, régimen especial salarial para sus docentes, cuentan con un manejo presupuestal distinto de las instituciones públicas. Sin embargo, al igual que las universidades públicas la Ley Orgánica de Discapacidades y su reglamento entre otras normas jurídicas, exigen que estas instituciones se alineen a los objetivos de inclusión para su respectivo funcionamiento, por tal razón, estas instituciones deben cumplir con el proceso de evaluación para obtener una categoría que permita observar un servicio de calidad en beneficio de todos los ciudadanos y en especial de las personas con capacidades especiales.

2.2.2 Institutos Superiores

Los institutos superiores públicos y privados son aquellos que ofrecen especialidades o carreras cortas que son consideradas como de apoyo a las de tercer nivel.

Los institutos tecnológicos superior públicos y privados también son evaluados para obtener una categoría. Sin embargo, no todos los institutos están en capacidad para ofrecer el servicio de formación en especialidades ya que varios son muy pequeños y sus especialidades son distintas. Por otra parte no todos los institutos cuentan con una infraestructura en comparación con las universidades, por lo que, para esta investigación será necesario seleccionar aquellos que cuenten con bibliotecas propias y equipadas para ofrecer recursos de información.

INSTITUTOS PÚBLICOS Y PRIVADOS EN LA PTROVINCIA DE PICHINCHA

Tabla 1.
Institutos Públicos y Privados en la Provincia de Pichincha.

CANTÓN	INSTITUTOS PÚBLICOS EN FUNCIONAMIENTO	INSTITUTOS PRIVADOS EN FUNCIONAMIENTO	INSTITUTOS SIN FUNCIONAMIENTO	TOTAL
QUITO	9	32	28	69
CAYAMBE	0	1	0	1
MEJÍA	0	1	0	1
RUMIÑAHUI	0	1	0	1
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	0		0	0
PUERTO QUITO	0	0	0	0
PEDRO VICENTE MALDONADO	0	0	0	0
PEDRO MONCAYO	0	0	0	0

Fuente: (Ecuadoruniversitario.com, 2016) Adaptado por Jorge E. Morocho A.

Los institutos en funcionamiento públicos y privados son una opción con la que cuentan las personas con capacidades especiales ya que ofrecen carreras cortas y sociales en diferentes especialidades, bibliotecas y recursos de información, lo que

hace posible que se los considere como una unidad de muestreo para conocer la necesidad y afinidad al momento de buscar información.

Actualmente los institutos tecnológicos superior a nivel nacional se encuentran en la etapa de evaluación para obtener una categoría lo cual para la investigación podría sumarse como un aspecto positivo para estos ya que se enfatizaría en la necesidad de contribuir con la inclusión de personas con capacidades especiales a la oferta de sus servicios de especialidad o de disponibilidad de información en formatos estandarizados para que todos puedan hacer uso de este recurso.

2.3 Bibliotecas

Las bibliotecas son establecimiento que forma parte de la infraestructura de una universidad o de algún instituto tecnológico, que está al servicio de la sociedad y que requiere información con fines educativos y de interés en la formación de primer hasta cuarto nivel, a la que pueden acceder todo tipo de usuarios y aquellos que tengan algún tipo de discapacidad que le permita gobernarse por sí según sus necesidades.

En nuestro país las bibliotecas existentes en centros de formación académica y de los municipios, cuentan con información relevante a hechos históricos y de actualidad. Sin embargo, para cumplir con estándares que se requieren dispuestos en normas de calidad en cuanto a la oferta de este servicio, debe añadirse lo dispuesto por la Ley Orgánica de Discapacidades respecto a accesibilidad a la educación en su Art. 33, accesibilidad establecimientos y espacios Art. 58, Art. 65 que hace referencia en que todas las instituciones públicas y privadas deben dar atención prioritaria en portales web a través de un enlace de acceso a información de interés, a la información accesible en biblioteca ya sea esta en varios formatos en su Art. 66 y el Art. 70 que también se refiere al lenguaje de señas para las personas con deficiencia auditiva.

Los artículos antes mencionados que hacen referencia al cumplimiento de formas de accesibilidad para las personas con capacidades especiales, deben ser medibles en cuanto a formas de evaluación a fin de que se observe su cumplimiento y de ello dada la necesidad promover alternativas de acompañamiento para reforzar la consecución de sus objetivos.

2.4 Marco Conceptual

2.4.1 Definiciones del tema seleccionado

- **Audiovisuales**

Herramientas utilizadas para acceder a información disponible en formatos de audio y video, que sirve como un soporte para proyectar información de interés ilustrativo como por ejemplo cintas de vistas fijas, películas, diapositivas, cintas magnéticas, videocintas, entre otros.

- **Audiolibros**

Bibliografía en formato de audio en que se encuentra información disponible respecto a temáticas de interés

- **Braille**

Lenguaje especial que utiliza una codificación en puntos mismo que es utilizado para personas no videntes.

- **Bibliografías físicas**

Recursos de información disponibles en bibliotecas así como en librerías, en los cuales se encuentran antecedentes de investigaciones como datos ilustrativos o secundarios.

- **Bibliotecas**

Espacios que cuentan con recursos bibliográficos de interés para ilustrar y mostrar experiencias ya sean con investigación científica así como criterios

de autores. Por otra parte son consideradas bibliotecas a cualquier tipo de colección organizada en libros, documentos gráficos o audiovisuales disponibles para la consulta o tomados a préstamo.

Infraestructura diseñada para la asistencia de usuarios que desean acceder a recursos bibliográficos organizados para la consulta.

- **Conadis**

Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades.

- **Discapacidad**

Condición de una persona que evidencia limitación física, motriz o sensorial que afecta la interacción e integración plena en la sociedad.

- **Discapacidad física**

Limitación adquirida a través de un accidente en donde esta se refleja en amputaciones traumáticas o poliomielitis, lesión medular (paraplejia o cuadriplejia).

Condición anatómica con la que nace un ser humano que dificulta su desenvolvimiento pleno en su ambiente.

- **Discapacidad intelectual**

Condición de una persona que presenta limitaciones a nivel superior tal como de inteligencia, lenguaje y aprendizaje y, las funciones motora. Esto se evidencia en las personas como retrasos mentales, síndrome Down y la parálisis cerebral.

- **Discapacidad sensorial**

Condición de una persona que presenta deficiencias visuales, auditivas y aquellas con problemas de lenguaje y comunicación.

- **Educación**

Proceso coordinado mediante el cual una persona adquiere conocimientos respecto a su entorno, estándares básicos estimulando sus capacidades cognitivas y físicas a fin de que se integre en la sociedad.

- **Educación especial**

Es aquella destinadas a personas con limitaciones sensoriales e intelectuales a través de metodologías acordes a sus necesidades.

- **Formato**

Es el conjunto de características técnicas y de presentación de un texto, que se presenta en distintas formas tanto reales como en forma virtual. Se llama formato a la apariencia que tiene un objeto ya sea en forma análoga y digital que transmite la información en una colección o mensaje que está disponible para ser observado.

- **Hemerotecas**

Sección que forma parte de una biblioteca tradicional misma que se especializa en la recopilación, almacenaje y conservación de diarios, revistas u otras publicaciones periódicas afines a estos para su posterior consulta.

- **Inclusión social**

Acción coordinada en beneficio a una población en donde todos sus miembros independientemente de su origen, su actividad, condición socio-económica o de pensamiento se benefician de políticas y lineamientos gubernamentales.

- **INEC**

Instituto Nacional de Estadística y Censos

- **Instituciones de Educación Superior Públicas**

Entidad subsidiada por el gobierno al servicio de la enseñanza de tercer nivel y de cuarto nivel como etapa final del proceso de aprendizaje académico.

- **Instituciones de Educación Superior Privadas**

Empresas de servicios educacionales de tercer nivel a la sociedad misma que oferta carreras de pregrado y posgrado alineadas a la tendencia y exigencia del país.

- **Institutos superiores**

Empresas de servicios educacionales con especialización en carreras cortas no de tercer nivel a la sociedad en las que se oferta tecnologías y cursos que demande la comunidad local.

- **Lineamientos**

Propuestas que direccionan las acciones para diseñar, implementar y mejorar prestaciones, para la consecución de objetivos.

- **Personas con capacidades especiales**

Grupo de personas que conforma la población que requieren de asistencia social para un aprendizaje diferente a fin de que desarrollen habilidades y capacidades.

Término que se utilizará para el presente trabajo de investigación haciendo referencia a aquellas personas con discapacidad que tengan deficiencia o limitación física, visual y auditiva.

- **Personas con discapacidad.**

Termino universal que se utiliza para referirse a todas las personas con deficiencia o limitación física, mental, intelectual o sensorial a largo plazo.

Estas personas están en condiciones de vulnerabilidad, puesto que necesitan de un apoyo constante.

- **Rampas**

Plataformas diseñadas para el acceso y movilidad de las personas con algún grado de dificultad física en todos los establecimientos públicos y privados.

- **Recursos**

Se denomina recursos a todo lo que se pueda emplear para obtener algún tipo de beneficio para la sociedad.

- **Recursos de información disponible**

Bibliografías en todo tipo de formatos que se encuentran en bibliotecas.

2.5 Organizaciones que han aportado para el desarrollo del tema

La Vicepresidencia de la República del Ecuador al frente del señor Lic. Lenin Moreno en los períodos 15 de enero del 2007 hasta el 24 de mayo del 2013, enfatizó mucho el tema de asistencia social para personas consideradas de mayor vulnerabilidad a tal punto que se actualizó la Ley de Discapacidades creada en el año 2001, por La Ley Orgánica de Discapacidades creada en el año 2008, misma en la que se garantiza los derechos a personas con capacidades especiales en todos sus espacios y seguido de esto el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades que enfatiza las condiciones y clasificación en porcentajes para este grupo de personas siendo esta más inclusiva. (Vicepresidencia de la República del Ecuador, 2016)

En el tema de inclusión social respecto a personas con capacidades especiales, la Secretaría Técnica de Discapacidades creada el 30 de mayo del 2013 con el apoyo de la Vicepresidencia de la República hasta la fecha al frente del Ing. Jorge Glas Espinel, que actualmente se llama Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, su principal objetivo es la estrategia Gobierno Accesible, la Investigación Técnica y Científica, la marca de productos elaborados por personas con discapacidad, Inclusión Educativa en las Escuelas del Milenio y la Certificación Nacional de Accesibilidad en los sectores público y privado. (Vicepresidencia del Ecuador, 2016)

La intención de crear este organismo antes descrito es con el fin de buscar una alternativa a nivel gubernamental que permita una inclusión más accesible con las garantías correspondientes para un buen vivir.

El Ministerio de Educación en su agenda de actividades promueve la educación especial e inclusiva para todas las personas con algún tipo de discapacidad en las que se articula en varios ejes como el personal, social, espacial y temporal a fin de que la educación sea integral y el resultado sea un ciudadano con mejores condiciones de adaptabilidad en el entorno social siendo un aporte a soluciones y ya no un ente limitado marginado por su condición física y motriz. (Ministerio de Educación, 2016)

Las actividades que se describen en el documento al que se hacen referencia en el párrafo anterior, evidencia la intención de buscar alternativas para que las personas con capacidades especiales se integren a la educación y su entorno sea más accesible.

EL Instituto de Fomento al Talento Humano, en su gestión promueve becas a personas con capacidades especiales para incentivar a aquellas que por su condición física o motriz se ve impedida de acceder a la educación ya que en muchos de los casos a esto se suma los escasos recursos. (Instituto de Fomento al Talento Humano, 2016)

En tanto a lo expuesto el sistema de méritos también se extiende a este grupo vulnerable de personas a fin de que exista un esfuerzo y se valoren las oportunidades a través de requisitos o condiciones como promedios exigidos para acceder a este beneficio. En definitiva este tipo de beneficio prevalece a este grupo de atención prioritaria lo cual para la presente investigación será de gran aporte ya que se obtienen datos secundarios fiables que contribuirán para la propuesta de lineamientos de ser posible dependiendo de los resultados obtenidos evaluando la incidencia del servicio que prestan las bibliotecas públicas y privadas de universidades e institutos superiores.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social también ha tenido incidencia en el apoyo a las personas con capacidades especiales en razón de que se brinda asistencia a personas que a más de tener alguna limitación física o motriz también se encuentran en extrema pobreza lo que permite atender a este grupo prioritario

encaminándolo a que pueda mejorar su autonomía para un mejor desenvolvimiento en su entorno para lo cual existen muchos programas asistenciales inclusive para que las familias y la comunidad se involucren. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2016)

Las iniciativas antes descritas son de gran interés para la investigación ya que existe información suficiente para realizar un mejor análisis respecto al tema de investigación propuesto.

En el Ecuador de acuerdo a la tendencia global y automatizada para mejorar las condiciones de vida de todos los ciudadanos y en especial a las personas con capacidades especiales, se han puesto en marcha varios proyectos para personas con discapacidades física y sensoriales o motrices a fin de que su desenvolvimiento sea más inclusivo, es decir, la tecnología está permitiendo que se realicen varios estudios a las necesidades de este grupo vulnerable de personas como por ejemplo en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE se ha desarrollado un proyecto para personas con discapacidad auditiva, leve o moderada titulado “Sistema Embebido de un Audífono Inteligente para personas con discapacidad auditiva a través de sensores neurológicos” el cual a través de un audífono inteligente haciendo uso de un casco sensorial no invasivo sobre el cuero cabelludo para la detección de señales neuronales a través de un encefalograma, permite que se emitan señales que serán usadas para la representación de gestos faciales. (Carrillo,C. Díaz,F, 2016)

Este dispositivo que busca mejorar la calidad de vida de este grupo de personas a un bajo costo, el cual será de gran importancia al momento de acceder a recursos de información en bibliotecas ya que permitirá una mejor circulación en espacios destinados para este propósito además de las ayudas tecnológicas que provea la institución.

Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, en el año 2013, los Ingenieros Fabián Sáenz, Carlos Romero y David Allán, publicaron el artículo científico “Libro Blanco sobre Tic’s aplicadas a la Discapacidad en las Universidades del Ecuador”,

en el que se observa todo lo relacionado a ayudas técnicas para un mejor desempeño en el ámbito del acceso a la información como soporte para la educación. (Sáenz,Romero,Allán, 2016)

El aporte de los docentes investigadores en buscar de forma permanente alternativas de solución para este grupo de estudiantes en la universidad es de gran importancia ya que se contribuye con fines sociales a través del conocimiento.

Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, los Ingenieros Juan Vaca y Francisco Espinel, publicaron el artículo científico “Sistema Electrónico para la inclusión de no videntes en la actividad laboral de manejo de estantería de biblioteca” en el que se observa el diseño de un dispositivo que permite a las personas no videntes acceder a un sistema de lectura a las bibliografías físicas lo cual le permite la inserción laboral. Además este dispositivo se puede aplicar como herramienta de acceso para los recursos digitales en sistema braille en las bibliotecas. (Espinel,F.Vaca,J., 2016)

El enfocarse a alternativas de solución para un mejor acceso a la información para personas con discapacidad visual, también motiva a que más profesionales busquen soluciones específicas para cada tipo de discapacidad.

En el repositorio digital de la biblioteca de las Fuerzas Armadas – ESPE, encontramos información relevante en artículos científicos respecto a Tics aplicadas a la discapacidad en las universidades del Ecuador, lo cual se relaciona con la intención de la presente investigación en razón de que son herramientas que promueven un mejor desempeño para el acceso a la información en todos sus espacios.

En la Pontificia Universidad Católica de Quito, en el año 2006, las Psicólogas Yanira Belén De la Cadena Sáenz y María Isabel Gavilanes Villarreal, en su tesis “Integración / inclusión de las personas con discapacidad física, auditiva y visual a nivel de pre-grado en las Universidades de Quito”, se observa una propuesta que se

relaciona a la inclusión de las personas con capacidades especiales a la educación de tercer nivel, haciendo énfasis en los ajustes a los sistemas administrativos y académicos a fin de promover el cambio de actitudes dentro de la universidad. (De la Cadena, Y. Gavilanes, M., 2016)

La iniciativa de las profesionales antes mencionadas es un soporte a la investigación propuesta ya que se requiere del apoyo en todas las áreas administrativas, a fin de evaluar el nivel de servicio por parte del personal administrativo que labora en las bibliotecas de las instituciones de educación de la provincia de Pichincha, de lo cual se pueden derivar propuestas de lineamientos.

En la Pontificia Universidad Católica de Quito, en el año 2012, la Lic. Natalia Margarita Véjar Rueda, en su tesis “Condiciones de acceso a la educación superior de las personas con discapacidad visual. Caso: estudiantes de la PUCE”, considera la importancia de la inclusión de las personas con capacidad visual a la universidad a fin de que en un futuro fruto de sus estudios pueda mejorar sus condiciones de vida. (Vejar, 2016)

La investigación anterior es relevante para el presente trabajo ya que se relaciona a los servicios que puede ofrecer las bibliotecas en las instituciones de educación superior para mejorar el rendimiento académico de las personas no videntes mismas que necesitan que la información de apoyo esté disponible en los formatos más accesibles.

En la universidad Autónoma de Barcelona de España (UAB), se cuenta con una biblioteca con servicios especiales para personas con discapacidad en forma personalizada facilitando el acceso y el uso de los recursos que disponen. Para brindar un servicio personalizado se encuentran 8 cabinas adaptadas para personas con discapacidad física y sensorial en el área de Hemeroteca General, con equipamiento informático con programas de reconocimiento de voz, webcam y una impresora láser de uso personal; la atención personalizada a las consultas se las puede realizar en forma presencial o virtual a través de un servicio de preguntas

proporcionado por un encargado especializado para esto; el servicio de préstamo de bibliografías también se lo realiza a través de un familiar para el caso de personas que realmente no pueden acceder a la misma en forma física con el respectivo carnet de discapacidad; para el caso de las personas con discapacidad visual en igual forma se pueden escanear el texto solicitado y en un tiempo estimado se puede realizar la respectiva traducción al sistema braille para que el no vidente pueda acceder a la información. (Universidad Autónoma de Barcelona - España, 2016)

El sistema empleado de servicios por la universidad mencionada en el párrafo anterior, se observa como un ejemplo de base para buscar otras alternativas de servicios en favor de las personas con capacidades especiales.

La tendencia positiva se da en razón de que muchos estudiantes y docentes investigadores se están enfocando en brindar soluciones de vida a este grupo prioritario vulnerable lo cual es de gran relevancia ya que estos prototipos diseñados, sistemas de accesos y formas de servicios más inclusivas en bibliotecas pueden dar soporte a sus actividades académicas y de integración social.

2.6 Marco Legal

2.6.1 Fundamentos Legales y Jurídicos

- Constitución del Ecuador 2008

Sección tercera-Comunicación e Información-Art. 16.- hace referencia a que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a comunicarse libremente sin restricción alguna la cual deberá ser incluyente, diversa y participativa en todos sus aspectos a través de cualquier medio disponible, con el soporte de las tecnologías de información, en su propia lengua y simbología. (Constitución del Ecuador, 2016)

- Ley Orgánica de Discapacidades.

Artículo 6.- hace referencia a todas aquellas personas que poseen deficiencia física, mental, intelectual o sensoriales, independientemente de la causa que hubiera originado, que ven limitada de forma permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para realizar actividades cotidianas. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

SECCIÓN TERCERA DE LA EDUCACIÓN

Artículo 27.- Derecho a la educación.- hace referencia a la obligación del Estado, mismo que gestionará para que las personas con capacidades especiales tengan acceso, permanencia y culminación dentro del Sistema Nacional de Educación y del Sistema de Educación Superior, el cumplimiento de sus estudios, así como también la asistencia a clases en un establecimiento educativo especializado o de educación escolarizada, tal como corresponda. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

Artículo 28.- Educación inclusiva.- hace referencia a la disposición para la autoridad correspondiente de acuerdo al sistema de educación nacional la implementación de los lineamientos correspondientes, que garanticen la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales en establecimientos educativos que requieran asistencias técnicas, tecnológicas y humana, a fin de que el servicio esté disponible el que se considerará temporal o permanente de acuerdo a su necesidad. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

En igual manera para el cumplimiento de la implementación de la normativa nacional, la autoridad educativa correspondiente dará seguimiento a la misma durante su ejecución la cual se actualizará cada año e incluirá lineamientos para la atención de personas con necesidades educativas especiales, adoptando sugerencias pedagógicas que se requieran para una mejor atención

educativa a cada tipo de discapacidad. El cumplimiento de esta normativa será de carácter mandatorio para todas las instituciones educativas en el sistema educativo nacional.

Artículo 30.- Educación especial y específica.- hace referencia a la disposición para el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades sobre la coordinación correspondiente con autoridades competentes en temas de educación, diseño, elaboración y la ejecución de programas educativos, para la formación del talento humano necesario que brinde el servicio de atención integral a personas con capacidades especiales, a fin de promover la igualdad de oportunidades para su integración social. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

Así mismo sobre las garantías a la educación inclusiva, especial y específica, dentro del Plan Nacional de Educación, a través de la ejecución de programas, servicios y material educativo en todas las unidades educativas en forma progresiva por parte de la autoridad educativa.

Artículo 32.- Enseñanza de mecanismos, medios, formas e instrumentos de comunicación.- hace referencia a la disposición para que la autoridad educativa nacional dé seguimiento y control en todas las unidades educativas sean estas públicas y privadas, respecto a la enseñanza a través de diversos mecanismos de adaptaciones tecnológicas comunicacionales para personas con capacidades especiales o con discapacidad, considerando su necesidad. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

Artículo 33.- Accesibilidad a la educación.- hace referencia a la disposición para la autoridad educativa nacional respecto a su competencia, junto con los Gobiernos Autónomos descentralizados para que den el seguimiento correspondientes a todos los establecimientos educativos de educación especial y de educación superior públicos y, privados, a fin de observar el cumplimiento respecto a infraestructura, ayudas tecnológicas adaptaciones

curriculares, intervención constante de guías intérpretes, y otras acciones de apoyo personalizado que promuevan el desarrollo académico y social de este grupo vulnerable de personas. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

Así mismo que en las escuelas especiales, dependiendo la necesidad de los beneficiarios, se entreguen de manera gratuita textos y materiales en formatos especiales como en sistema Braille, bibliografía digital y aprendizaje de la lengua de señas ecuatoriana así como la promoción lingüística de las personas con discapacidad auditiva. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

Artículo 36.- Inclusión étnica y cultural.- hace referencia a la disposición para la autoridad educativa nacional en que debe garantizar a las personas con diferentes tipos de discapacidad cuenten con programas de desarrollo educativo y de formación dentro de sus sociedades de origen, impulsando su inclusión étnico-cultural de forma sostenible. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

Artículo 54.- Capacitación.- hace referencia a la disposición en que todas las instituciones públicas capacitarán a sus servidores de manera progresiva y constante a fin de que den una mejor atención a usuarios internos y externos incluidos usuarios con algún tipo de discapacidad. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

SECCIÓN SÉPTIMA DE LA ACCESIBILIDAD

Artículo 58.- Accesibilidad.- hace referencia en que las personas con capacidades especiales o con algún tipo de discapacidad gocen de garantías con respecto a accesibilidad, utilización de bienes y servicios de la sociedad, a través del diseño universal de infraestructuras que faciliten su normal desenvolvimiento e integración social. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

DE LA ACCESIBILIDAD A LA COMUNICACIÓN

Artículo 63.- Accesibilidad de la comunicación.- hace referencia en que el Estado ecuatoriano cumpla con la difusión del uso del lenguaje de señas ecuatoriana, sistema Braille, ayudas tecnológicas, formatos, entre otros mecanismos alternativos para la comunicación; en beneficio de este grupo vulnerable de personas. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

Artículo 64.- Comunicación audiovisual.- hace referencia en que las personas con discapacidad auditiva y visual se les garanticen el derecho de accesos a la información a través del empleo de herramientas tecnológicas así como también las que se consideren necesarias a través de normas que regulen las mismas por parte de la autoridad nacional encargada de las telecomunicaciones. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

Artículo 65.- Atención prioritaria en portales web.- hace referencia a la existencia de accesos a la información a través de portales web, en donde las empresas que ofrecen servicios públicos sean estas públicas y privadas, incluyan un link en el que se les brinde atención en forma más personalizada de acuerdo como lo establece actualmente el Reglamento a la presente ley. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

Artículo 66.- Accesibilidad en bibliotecas.- hace referencia sobre la accesibilidad a las bibliotecas públicas y privadas, a las que se exigirá la incorporación de recursos humanos, de infraestructura, tecnológicos, entre otros que permitan el acceso a personas con capacidades especiales o con discapacidad a este servicio. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

Artículo 70.- Lengua de señas.- hace referencia al lenguaje de señas para las personas con deficiencia auditiva, la cual debe promoverse en todos los establecimientos de servicios a fin de que pueda la persona con discapacidad acceder a este servicio en los términos de inclusión (Ley Orgánica de Discapacidades, 2016)

Los artículos antes mencionados se relacionan a formas de accesibilidad para las personas con capacidades especiales a quienes se les garantiza la integración en la sociedad a través de medios y acciones que hagan posible tal propósito.

- Convención de Derechos de Personas con Discapacidad

Artículo 9-Accesibilidad.- dispone que todas las personas con capacidades especiales vivan en un entorno independiente y participen plenamente en todos los aspectos de la vida sin restricción alguna en igualdad de condiciones con los demás. (CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS, 2016)

Estas reuniones que mantienen varias organizaciones que de forma permanente están buscando soluciones para personas con discapacidad lo cual es de gran importancia considerar el lineamiento antes descrito a fin de dar soporte a los que se propongan como parte de esta investigación.

- Normas INEN de Accesibilidad al Medio Físico

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO.

SEÑALIZACIÓN.

1. OBJETO

1.1 Garantizar el tipo de señalización que se debe utilizar en todos los espacios públicos y privados facilitando la condición de accesibilidad a todas las personas, orientación, asistencia e información.

2. REQUISITOS

2.1 Requisitos específicos

2.1.1 Tipos de señales.: Visual, táctiles y sonoras en función del destinatario, sin embargo para el caso de símbolos (gráfico de sordera e hipo acústica, de no videntes y baja visión) se debe utilizar siempre, lo indicado en las NTE INEN 2 241 y 2 142.

2.1.1.1 Visuales

Todo tipo de señalización visual debe ser claras, definidas en su color, iluminación, forma y grafismo, mismas que no se deben colocar bajo materiales reflectivos.

2.1.1.2 Táctiles

Las señales táctiles deben estar ubicadas a una altura accesible elaboradas con un material no lacerante en relieve diferenciado.

2.1.1.3 Sonoras

Las señales sonoras deben ser emitidas en forma identificable e interpretable.

2.1.2 Ubicación

2.1.2.1 Todo tipo de emisión de señalización visual, acústicas y táctiles ubicadas en espacios físicos, deben estar de preferencia a la altura de la vista (altura superior a 1400 mm, 2100 mm y entre 800 y 1000 mm). (NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2 239:2000, 2016)

Parte de la normativa citada corresponde a la forma de cómo se debe garantizar el acceso a espacios físicos a través de medios informativos mismos que debe considerarse en todas las bibliotecas de universidades e institutos.

2.6.2 Normas empleadas a las Discapacidades

- Norma INEN 2850: Requisitos de accesibilidad para la rotulación
CLASIFICACIÓN DE LOS RÓTULOS
Por su función, por la forma de acceso a la información y por el tipo de sistema de comunicación utilizado. (NORMA TÉCNICA ECUATORIANA - NTE INEN 2850, 2016)

La rotulación es una forma de comunicar a todos los usuarios que demandan servicios en cualquier institución, por lo que, esta debe estar en lenguaje claro, con

sus respectivos distintivos y colores destinados para direccionar a las diferentes áreas bibliotecarias para el caso de la presente investigación

2.6.3 Normas Técnica de Discapacidades

- Servicios para personas con discapacidad

1. Estándares de Calidad

- 1.1 Objetivo 5:

Infraestructura, Ambientes Educativos y Protectores

- 1.1.1 Estándar 25: Espacio Físico.

Garantiza que existan áreas funcionales para las personas con capacidades especiales con adaptaciones en las edificaciones.

- 1.1.2 Estándar 26: Seguridad y Prevención de Riesgos.

Los servicios institucionalizados en cualquier edificación, deben encontrarse fuera de las zonas de riesgos que cuenten con criterios de seguridad y de calidad, respecto a su ubicación geográfica. Estos deben por lo menos contar servicios básicos y al menos con una salida de emergencia y de evacuación con sistemas de señalización.

- 1.1.3 Estándar 28: Características de los Espacios.

Que la infraestructura en los centros de atención diaria cumplan con lo dispuesto en las normas INEN, respecto a la accesibilidad de espacios e ingreso desde los exteriores como por ejemplo rampas, puertas manuales, baños, señalización adaptados para las personas con capacidades especiales. (Ministerio de Inclusión Económica y Social , 2016)

Los estándares de calidad para dar un mejor servicio a personas con discapacidad fueron diseñados para promover inclusión mejorando ambientes de tránsito y circulación al interior de cualquier institución mismo que deben evaluarse a fin de observar su impacto en cómo están beneficiándose este grupo de personas.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de la investigación

Se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación. Señala al investigador, lo que debe hacer para alcanzar los objetivos de estudios, contestar las interrogantes y analizar la certeza de la hipótesis. (Padilla, 2013)

El diseño de la investigación según el autor antes citado, hace referencia a un sistema coordinado desde el inicio de la investigación hasta la forma de cómo se obtendrán los resultados observando lineamientos y conceptos derivados de la ciencia.

Una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formularon las hipótesis, el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cumplir con los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. (Sanpieri, 2010)

Según el autor antes citado en el párrafo anterior, explica que una vez realizada la parte inicial para el proceso de investigación, se debe diseñar la misma tomando en cuenta todo lo relacionado a alternativas más convenientes para el investigador a fin de que obtenga datos representativos y fiables cumpliendo los objetivos propuestos.

3.1.1 Modalidad Básica de la Investigación.

La investigación más comúnmente utilizada es la de campo, es decir aquella que se realiza en el sitio del problema, llegando directamente a las fuentes primarias, o sea a los protagonistas del hecho que se está analizando. Existe la investigación bibliográfica documental, cuando se recurre a bibliografía primaria, secundaria, internet, o cualquier otra que proporcione al investigador el material necesario para el trabajo. (Padilla, 2013)

Según el autor citado en el párrafo anterior, en la modalidad básica de investigación existe la de campo en la que se obtienen datos fiables y la bibliográfica o documentada que da soporte a la anterior en cuanto a postulados obtenidos de investigaciones previas.

La investigación que se empleará será de campo con soporte de recursos bibliográficos para lograr resultados que se alineen a postulados teóricos de la investigación científica, a fin de considerar todo objeto de estudio que permita generar conocimiento sobre la incidencia o impacto en el nivel de servicios a prestar por parte de las bibliotecas de las instituciones de educación superior e institutos superiores en la provincia de Pichincha en favor de las personas con capacidades especiales.

3.1.2 Tipo de Investigación

Para el tipo de investigación se considerarán la exploratoria - descriptiva con enfoques cuantitativos y cualitativos.

3.1.2.1 Exploratoria.

Muestra las causas y efectos de un problema de estudio en relación de las variables de investigación, para familiarizarnos con un tópico desconocido, poco estudiado o novedoso. Sirve para desarrollar métodos a utilizar en estudios de mayor

profundidad. En general, este tipo de investigaciones se caracterizan por la gran flexibilidad que ofrecen en su metodología, ya que ésta puede ser cuantitativa, cualitativa o histórica.

En la investigación propuesta, se utilizará una investigación exploratoria, a fin de recabar toda la información que se requiere para identificar si existe algún tipo de incidencia en el servicio que ofrecen las bibliotecas de las instituciones de educación superior e institutos superiores de la provincia de Pichincha en apoyo a la educación de las personas con capacidades especiales. Este tipo de investigación determinará si existen causas y efectos que pueden incidir en el desempeño académico y dependiendo de los resultados, proponer lineamientos en beneficio a este grupo de personas.

3.1.2.2 Descriptiva

Se utiliza cuando el investigador desea conocer y responde a planteamientos como quién, qué, dónde, cuándo y cómo; también se le conoce como investigación estadística, por lo que sus procesos metodológicos están regidos por una validez interna.

El diseño de investigación descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera.

La investigación descriptiva se usa como un antecedente a los diseños de investigación cuantitativa, representa el horizonte en forma general destinado a dar algunos valiosos consejos acerca de cuáles son las variables que valen la pena probar cuantitativamente.

En la presente investigación será imperante realizar investigación descriptiva ya que se necesita conocer la frecuencia o uso, así como también las preferencias de los servicios bibliotecarios de las instituciones de educación superior e institutos

superiores en la provincia de Pichicha, por parte de las personas con capacidades especiales. Por otra parte se buscará conocer características de las instalaciones y de qué forma brindan esta prestación.

3.1.3 Enfoques de la Investigación

La investigación se realizará tomando en cuenta dos enfoques, el cuantitativo ya que se analizará a un número determinado de bibliotecas y personas con capacidades especiales en un tiempo determinado y el cualitativo en razón de que se enunciarán cada una de las circunstancias respecto a la forma en cómo se brinda esta prestación a este grupo vulnerable de personas.

3.1.3.1 Enfoque cuantitativo

- Trata de conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, y no a través de la medición de algunos de sus elementos
- El investigador trata con las personas involucradas en el proceso de investigación, para entenderlas
- El investigador desarrolla y afirma las pautas y problemas centrales de su trabajo durante el mismo proceso de la investigación.
- Es objetiva
- La investigación cuantitativa es penetrante y controlada.

La investigación se fundamenta también bajo este enfoque en razón de que es importante medir las variables para determinar su grado de relación y medir el efecto ocasionado por alguna causa.

El enfoque cuantitativo de la presente investigación servirá para investigar a cada una de las bibliotecas seleccionadas en forma estadística, a fin de que se puedan relacionar datos obtenidos de acuerdo a la obtención de información en cuestionarios estructurados.

3.1.3.2 Enfoque cualitativo

En la investigación cualitativa ocurren en forma paralela la recolección de datos en ambientes naturales, no mide variables, el investigador es el instrumento de investigación, en donde se emplean herramientas como biografías e historias de vida, documentos registros, entrevistas, observación, anotaciones y bitácoras de campo; muestreo y análisis de datos.

El enfoque cualitativo aportará a la presente investigación por lo que se utilizarán herramientas como guías de observación y entrevistas que permita entender las situaciones positivas y negativas que se asocian al momento de prestar este servicio por parte de las bibliotecas seleccionadas al grupo de personas con capacidades especiales.

3.2 Definición de la población meta

Para la presente investigación se utilizará la técnica de muestreo No Probabilístico, la misma que sirve para poblaciones pequeñas menores a 100 unidades para el análisis; y dentro de esta utilizaré el método por conveniencia. (Mantilla, 2015)

El muestreo No probabilístico por conveniencia, consiste en el entendimiento de algunas situaciones sociales como la investigación propuesta en donde la selección de unidades que colaborarán en la investigación estará compuesta por universidades públicas y privadas así como institutos superiores que tengan bibliotecas.

3.3 Justificación del tipo de muestreo

Para la presente investigación por ser de tipo social con una población menor a 100 unidades de estudio, en donde no se puede seleccionar o utilizar un método al azar o aleatorio ya que la misma está conformada por 6 Universidades Públicas, 13 privadas y 72 Institutos Superiores en toda la Provincia de Pichincha, en donde 19

universidades y 44 institutos cuentan con bibliotecas físicas para acceder a recursos bibliográficos, se utilizará la técnica de muestreo No Probabilístico por conveniencia.

3.4 Determinación de la muestra no aleatoria

De la población definida de los 8 cantones de la provincia de pichincha con 6 universidades públicas, 13 universidades privadas, 9 institutos superiores públicos y 35 institutos superiores privados para el análisis respectivo, la muestra no aleatoria se va a definir de la siguiente forma:

En base a los criterios de conveniencia para el investigador tales como mayor oferta de carreras y especialidades, oferta de servicios bibliotecarios y, alto nivel de transito de estudiantes como posibles usuarios, de la población definida de 63 unidades de estudio, la muestra no aleatoria seleccionada fue: 4 universidades públicas, 9 privadas, 6 institutos públicos y 24 privados.

3.5 Herramientas seleccionadas para la investigación

Para conocer la incidencia de los servicios que prestan las bibliotecas de instituciones de educación superior pública y privada, así como institutos superiores en la Provincia de Pichincha, para las personas con capacidades especiales, se utilizarán los siguientes instrumentos:

- Entrevista con un diseño estructurado que será aplicado a cada director y encargado de cada área de servicio al usuario al interior de las bibliotecas de las universidades e institutos públicos y privados.
- Encuesta con un cuestionario estructurado a fin de que sea empleado a los posibles usuarios de los recursos bibliográficos en las bibliotecas e institutos superiores públicos y privados.
- Guía de Observación/guía de cotejo que se empleará para determinar si las instalaciones de las bibliotecas cumplen con las disposiciones en la Ley

Orgánica de Discapacidades tanto para el ingreso de las personas con capacidades especiales como también para acceder a recursos de información.

3.5.1 Diseño de los instrumentos para la recopilación de datos

En el presente estudio se consideran datos primarios que se obtienen de las Universidades e Institutos públicos y privados de la Provincia de Pichincha logrando de esta forma reducir los riesgos de sesgo en la información una vez afinada la muestra a través de estratos a quienes se aplicarán los presentes cuestionarios.

3.5.1.1 Diseño del cuestionario estructurado para la entrevista

La entrevista a los/as Directores/as de las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior e Institutos Superiores públicos y privados para la presente investigación permitirá conocer la gestión impulsada desde la administración en favor de las personas con capacidades especiales.

La entrevista cuenta de tres etapas: Las preguntas respecto a información sobre la biblioteca, sobre las personas responsables y su trabajo, y sobre los recursos de información disponible.

3.5.1.2 Diseño del cuestionario estructurado para la encuesta (matriz de variables)

El instrumento de investigación descriptiva utilizado corresponde a una encuesta debidamente estructurada.

La encuesta a los/as encargados/as de las secciones de bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior e Institutos Superiores públicos y privados para la presente investigación permitirá conocer la frecuencia y asistencia de personas con capacidades especiales que acceden a servicios bibliotecarios misma que consta de 4 preguntas como cuestionario filtro previo al siguiente. En igual manera la

encuesta que se aplicará a las personas con capacidades especiales, permitirá conocer cómo perciben el servicio.

La encuesta a personas con capacidades especiales cuenta de dieciséis preguntas en forma secuencial a fin de obtener información respecto al nivel de servicio percibido, necesidades y sugerencias.

Se utiliza la siguiente matriz para el determinar las preguntas de la encuesta.

Tabla 2.
Matriz de variables con las preguntas a realizarse en la encuesta a personas con capacidades especiales

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS PARA CADA OBJETIVO	ESCALA (NOMINAL, ORDINAL, INTERVALOS O RAZÓN)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS
Identificar los sistemas de información disponibles en las bibliotecas de las instituciones de educación superior, así como también en los institutos superiores al alcance de las personas con capacidades especiales.	¿Con que frecuencia usted hace uso de los servicios que ofrece la biblioteca?	Nominal	a) Física b) Visual c) Auditiva d) Visual y Auditiva e) Motriz f) Otra
	¿Con que frecuencia usted hace uso de los servicios que ofrece la biblioteca?	Ordinal	a) Entre 2 y 5 veces a la semana b) Una vez a la semana c) Una vez al mes d) Una vez en un semestre e) Una vez al año
	De las siguientes alternativas, marque con una cruz las razones por las que acude a la biblioteca	Nominal	a) A hacer uso de las salas de lectura b) En busca de alguna publicación para consulta o préstamo c) Conocer nuevas adquisiciones d) Pedir colaboración del bibliotecario(a) en algún servicio específico e) Otros: ¿Cuáles?
	De las siguientes alternativas, marque con una cruz los formatos en que se encuentra disponible los recursos de información	Nominal	a) Bibliografía física b) Bibliografía digital c) Bibliografía en audio y video d) Bibliografía en braille e) Otros: ¿Cuáles?
	Si su respuesta a la pregunta anterior es inferior a tres opciones, indique el motivo principal, caso contrario continúe la encuesta	Nominal	a) Insuficiente cobertura temática b) Insuficiente cantidad de títulos c) Insuficiente cantidad de copias d) Obsolescencia de la colección

Continua 

Identificar los sistemas de accesibilidad que ofrecen las instituciones de educación superior e institutos superiores para que las personas con capacidades especiales obtengan información académica.	¿Existen rampas con sus respectivas señales para facilitar el direccionamiento dentro de la institución hacia la biblioteca?	Nominal	a) Si b) No
	La infraestructura de la biblioteca cumple con las normas de accesibilidad para el tránsito de las personas con capacidades especiales?	Nominal	a) Si b) No ¿Por qué?
	Los(as) profesionales bibliotecólogo(as) de la biblioteca?	Ordinal	a) Responden a todas sus necesidades de información b) Responden parcialmente a sus necesidades de información c) No responden a sus necesidades de información
	¿Califique con nota de 1 a 5 cada una de las siguientes características del personal profesional y el personal administrativo de la biblioteca? (Siendo 5 lo óptimo y 1 a lo muy malo.)	Nominal	a) Rapidez en la atención (grado de dinamismo) b) Trato personal c) Presentación personal d) Conocimiento de la colección e) Capacidad de enseñar a usar nuevos servicios y/o fuentes de información f) Capacidad para orientar y apoyar los trabajos de investigación

Continua 

	<p>Califique con nota de 1 a 5 aquellos servicios que ha utilizado, del siguiente listado. (Siendo 5 lo óptimo y 1 a lo muy malo.)</p>	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> a) Consulta en sala b) Préstamo de libros colección general c) Préstamo de libros colección reservas d) Consultas de revistas e) Referencia electrónica (internet y/o bases de datos) f) Servicios referencia (orientación en busca de información) g) Obtención de libros de otras bibliotecas vía préstamo interbibliotecario h) Obtención de artículos de revistas y/o documentos que no están en biblioteca i) Audiovisuales j) Salas de estudio grupal
<p>Determinar el tipo de información académica que está disponible en formatos adecuados para que accedan las personas con capacidades especiales.</p>	<p>Si usted realiza investigación, ¿estima adecuado el fondo bibliográfico y los servicios de acceso y suministro a la información de la biblioteca para apoyar esta actividad?</p>	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> a) Sí b) No ¿Por qué?
	<p>¿En qué porcentaje considera usted que el fondo bibliográfico de la biblioteca satisface sus necesidades?</p>	Razón	<ul style="list-style-type: none"> a) Entre 80 – 100 % b) Entre 60 – 80% c) Entre 40 – 60% d) Entre 0 – 40%

Continua 

<p>Proponer los lineamientos para la accesibilidad de las personas con capacidades especiales a los servicios de las bibliotecas de las instituciones de educación superior e institutos superiores.</p>	<p>¿Cómo cree que se podrían mejorar los servicios de biblioteca? (Enumere un máximo de 3 alternativas, siendo 1 la más importante).</p>	<p>Nominal</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Aumentando la cantidad de libros b) Actualizando la colección c) Brindando una atención más personalizada d) Permitiendo el acceso directo a las estanterías (estanterías abiertas) e) Difundiendo mejor los servicios existentes f) Aumentando el número de computadoras g) Extendiendo el horario de atención h) Disponiendo de servicios on-line (a través de internet) i) Disponiendo de espacio físico más adecuado j) Capacitando a los usuarios a usar los servicios de biblioteca
<p>Califique con nota de 1 a 5 el equipamiento tecnológico. (Siendo 5 lo óptimo y 1 lo muy malo, si desconoce la información deje en blanco?)</p>	<p>Nominal</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Cantidad de computadores para búsqueda de información (catálogos) b) Cantidad de computadores para préstamo/devolución c) Cantidad de computadores de acceso a internet d) Cantidad de equipos para audiovisuales 	
<p>¿Cuál es el o los aspectos que usted valora como más positivos en su biblioteca? (Enumere un máximo de 3 alternativas, siendo 1 la más importante)</p>	<p>Nominal</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Búsqueda y recuperación de la información en forma automatizada (catálogos electrónicos) b) Control, automatizado de préstamos y devolución c) Acceso a bases de datos e internet d) Obtención de libros de otras bibliotecas vía préstamo inter-bibliotecario e) Obtención de artículos de revistas y/o documentos que no están en la biblioteca f) Orientación y/o asistencia en la búsqueda y uso de la información g) Acceso a material audiovisual h) Charlas de formación de usuarios i) Horario continuado de biblioteca j) Salas de estudio grupal 	

Continua 

<p>Escriba un comentario o sugerencia que nos ayude a mejorar los servicios del Sistema de Biblioteca para el uso de las personas con capacidades especiales</p>	Nominal	a)
--	---------	----------

3.5.1.3 Diseño del cuestionario estructurado para la ficha de observación visual

La ficha de observación visual, es el instrumento de investigación primario que se empleará a fin de conocer el estado de las instalaciones y forma de ofrecer el servicio bibliotecario en las Universidades e Institutos públicos y privados de la Provincia de Pichincha.

El cuestionario para la ficha de observación visual consta de 15 preguntas estandarizadas que evaluará el estado de las instalaciones y forma de servicio ofrecido utilizando una escala de evaluación de: 1= Adecuado, 2= Medio Adecuado y 3= No Adecuado.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El presente capítulo tiene como objetivo el análisis respecto a la aplicación de instrumentos de investigación como una entrevista estructurada a directores, encuesta filtro a responsables que dan el servicio bibliotecario y otra a usuarios con capacidades especiales con el soporte de una ficha de observación para reforzar los datos obtenidos de los instrumentos anteriores. Para la aplicación de estos instrumentos fue necesario establecer el tamaño de la muestra y sus unidades muestrales con el afinamiento inicialmente de población bajo el criterio de que todas las universidades e institutos técnicos superiores cuenten con una biblioteca, para lo cual se decidió realizar un muestro estatificado que permita identificar las unidades de estudio en cuatro segmentos como universidades públicas y privadas, institutos públicos y privados.

Para la aplicación de instrumentos una vez planificado el trabajo de campo, se observa experiencias anteriores para la ejecución y seguimiento del mismo a fin de evitar el sesgo en la obtención de datos y los resultados sean los más factibles para el análisis y su interpretación.

Este capítulo es de gran importancia dada su objetividad ya que los resultados obtenidos servirán como base para generar un análisis de realidades que permitirá sugerir una propuesta de lineamientos para ratificar en unos casos lo que ya se viene haciendo en cuanto a servicios y en otra para proponer nuevos que potencien la gestión que se realiza para ofrecer el servicio.

Por otra parte de los datos obtenidos se pudo conocer acciones adicionales que se están ejecutando en favor de personas con capacidades especiales en la inclusión a la educación con el soporte de medios de accesibilidad física y tecnología como iniciativa de la institución observada independientemente del cumplimiento de la Ley Orgánica de Discapacidades y su Reglamento sino más bien como un aporte a un fin social. Así mismo de aquellas direcciones que aún no han prestado mucha atención en cuanto a temas de inclusión social

justificando la demanda mínima existente de usuarios con capacidades especiales, apalancamiento de recursos económicos insuficientes y falta de conocimientos relacionados a discapacidades.

4.1 Instituciones Analizadas

a) Universidades Públicas que fueron observadas.

- Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE
- Universidad Central del Ecuador
- Universidad Politécnica Nacional
- Universidad Andina Simón Bolívar

b) Universidades Particulares que fueron observadas

- Universidad SEK Internacional
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Universidad Salesiana de Quito (Biblioteca el Girón)
- Universidad San Francisco de Quito
- Universidad Tecnológica Israel
- Universidad Internacional del Ecuador
- Universidad Tecnológica Equinoccial
- Universidad de los Hemisferios
- Universidad de las Américas

c) Institutos Públicos y Privados que participaron en la investigación

- Instituto Tecnológico Superior de Turismo y Hotelería
- Instituto Tecnológico Superior Dismod
- Instituto Tecnológico Superior Junior Technology
- Instituto Tecnológico Superior Insta Capacitaciones
- Instituto Tecnológico Superior Para el Desarrollo
- Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano
- Instituto Tecnológico Superior Raúl Prebisch

- Instituto Tecnológico Superior Compu Sur
- Instituto Tecnológico Superior Corporativo Edwards Deming
- Instituto Tecnológico Superior Cordillera
- Instituto Tecnológico Superior Ceamlad
- Instituto Tecnológico Superior Tecnoecuatoriano
- Instituto Tecnológico Superior de Desarrollo Humano CRE-SER
- Instituto Tecnológico Superior Mayor Pedro Travesari
- Instituto Tecnológico Superior Los Shirys
- Instituto Tecnológico Superior Sucre

Previo a la selección de la muestra se observa la población seleccionada misma que inicialmente se tomó del total de 19 universidades públicas y privadas; 72 institutos superiores públicos y Privados ubicados en la Provincia de Pichincha en donde la misma se tuvo que afinar bajo el estándar de que deben poseer bibliotecas, quedando una población real para estudio de 19 Universidades, 6 Públicas y 13 Privadas; 44 Institutos, 6 Públicos y 35 Privados. Posterior a esto se seleccionó el muestreo probabilístico y dentro de este el estratificado en razón de que la población fue extensa y, se requería en forma estratégica estratificarlo en cuatro muestras representativas bajo el criterio de instituciones públicas y privadas para ambos casos. Seguido de esto se aplicó la afijación de muestra quedando como unidades de estudio 4 universidades públicas y 9 privadas; 6 institutos públicos y 24 privados, unidades muestrales para la investigación. Finalmente una vez que se realizaron las gestiones pertinentes considerando la colaboración de sus directores, las muestras validas definitivas fueron de 4 universidades públicas, 9 privadas, 2 institutos públicos y 14 privados.

d) Universidades Públicas y Privadas

Se consideraron como unidades muestrales a las Universidades antes descritas por el número de estudiantes, carreras ofertadas y categoría A, B y C obtenida por el CEASES, a fin de que la investigación se realice en bibliotecas de mayor afluencia y por ende con mejor infraestructura, tecnología, talento humano y disponibilidad de

información para obtener datos de cómo se están brindando los servicios y como se los percibe en favor de las personas con capacidades especiales.

e) Institutos Superiores Públicos y Privados

Se consideraron como unidades muestrales a los Institutos públicos y privados mediante el afinamiento de muestra tomando en cuenta quienes poseen bibliotecas para el estudio. Sin embargo, diez institutos particulares omitieron la petición para la investigación, así mismo en cuatro institutos públicos no se pudo llevar a cabo la misma en vista de que comparten la biblioteca con las Unidades Educativas a la que pertenecen y sus recursos de información no se alinean a especialidades superiores. Finalmente dieciséis Institutos Superiores integraron la muestra real quienes participaron en el estudio.

4.2 Instrumentos Empleados

a) Entrevistas a Directores de Universidades e Institutos Superiores.

La entrevista que se aplicó está compuesta de un cuestionario estructurado que contiene 10 preguntas divididas en cuatro etapas: la primera sobre información de las bibliotecas, la segunda sobre las personas responsables del servicio y su trabajo, la tercera sobre los recursos de información disponibles y la cuarta sobre conclusiones respecto a un tema de conocimiento general y sugerencias.

Este instrumento permitió conocer la gestión realizada por la Dirección de Biblioteca respecto a servicios ofrecidos a usuarios en general y sobre temas de inclusión a personas con capacidades especiales verificando las facilidades de accesos, dotación de tecnología y alternativas para que accedan a recursos de información disponible en sus diferentes formatos. Así mismo la realidad de Institutos Superiores en cuanto a nivel de servicio ofrecido a usuarios en similares condiciones.

Para el caso de las universidades, la entrevista se realizó a Directores de Biblioteca; mientras que para los institutos, la misma se realizó a sus Directores en vista de que por temas de estructura organizacional, cada uno cuenta con encargados de salas de biblioteca más no con Directores para esta área.

b) Encuesta a encargados de los servicios de biblioteca

La encuesta aplicada a los responsables de los servicios bibliotecarios se caracterizó por contener cuatro preguntas que permitió conocer la asistencia de personas con capacidades especiales y su frecuencia así como también sus necesidades. Este cuestionario se consideró como un filtro dentro de lo planificado para la recolección de datos mismo que permitió saber un aproximado de usuarios en estas condiciones para determinar el número de copias del tercer instrumento que debían llenar las personas con capacidades especiales información que fue facilitada por el encargado de cada área.

Dentro de las Universidades seleccionadas se encontraron diferentes secciones que muchas de estas de acuerdo a la tendencia de centralizar y de integrar servicios para que estén más accesible a todos los usuarios, permitió que se analice de una mejor forma el nivel de asistencia de personas con capacidades especiales en razón de que la evaluación está direccionada a medir el nivel de satisfacción de los mismos en cuanto a infraestructura, talento humano, facilidades tecnologías e información disponible.

Para los Institutos el presente instrumento también permitió conocer la realidad respecto a la asistencia de este grupo de usuarios en condiciones especiales previo a la aplicación del tercer instrumento dirigido a este grupo de personas, mismo que fue aplicado a encargados que en mayoría son asistentes de oficinas a excepción del Instituto Superior Cordillera, Superior Dismod y Superior Mayor Pedro Travesari que por su estructura si cuentan con un encargado para brindar este servicio.

El presente instrumento se aplicó a 30 encargados responsables de los servicios de biblioteca en donde 22 respondieron que si existe demanda, mientras que 8 respondieron lo contrario.

c) Encuesta a personas con capacidades especiales

El análisis del tercer instrumento correspondió a una encuesta estructurada con 16 preguntas que se aplicó a personas con capacidades especiales una vez que se determinó el estimado de asistencia de usuarios en esta condición y la frecuencia en cuanto a periodos de tiempo, información proporcionada por los encargados de los servicios bibliotecarios en el segundo cuestionario aplicado.

Este instrumento tuvo como objetivo principal, el evaluar el servicio percibido por parte de personas con capacidades especiales en las bibliotecas de las Universidades Públicas y Privadas así como de Institutos Superiores seleccionados para el estudio.

Los servicios bibliotecarios en las Universidades Públicas y Privadas, son de vital importancia para estudiantes que ese encuentra en etapas de formación de tercer y cuarto nivel así como también para el público en general, por lo que, el realizar evaluaciones a través de investigaciones sirve para conocer la realidad de cómo se ofrecen y se reciben los servicios. Por otra parte la presente investigación estuvo direccionada a personas con capacidades especiales para observar si el servicio percibido cumple con la disposición del Art. 66 de la Ley Orgánica de Discapacidades y sobre esto realizar una propuesta de lineamientos que mejoren los servicios.

La aplicación de este cuestionario a personas con capacidades especiales que hacen uso de las salas de bibliotecas en Institutos, al igual que en las universidades, fue de gran valor ya que se requería saber si existe apertura en cuanto a accesibilidad a espacios físicos y a información disponible y, si se están cumplimiento con la disposición en el Art. 66 de la Ley Orgánica de Discapacidades en vista de que al ser instituciones con estructuras pequeñas en comparación a las universidades en igual

forma están obligadas a mejorar sus servicios en beneficio a este grupo de personas o usuarios.

- d) Ficha de observación que se empleó para conocer las condiciones en cómo se está ofreciendo los servicios bibliotecarios en Universidades e Instituto Superiores

El análisis del cuarto instrumento corresponde a una ficha de observación estructurada con 15 preguntas que se empleó para observar el estado de las instalaciones de bibliotecas en Universidades Públicas y Privadas así como de Institutos, a fin de dar soporte a los 3 instrumentos antes aplicados.

Este instrumento tuvo como objetivo principal, el evaluar el estado de las instalaciones de bibliotecas, para ratificar la información proveída por sus directores y usuarios con capacidades especiales para quienes la presente investigación busca alternativas de mejoramiento respecto al servicio recibido.

Para la evaluación de las instalaciones se tomó como estándar la escala de: Adecuado = 1, Medio Adecuado = 2 y No Adecuado = 3 junto con sus respectivas observaciones.

4.3 Temas de análisis

4.3.1 Infraestructura

4.3.1.1 Servicios comunes

Los servicios que se ofrecen en las bibliotecas de universidades e institutos públicos y privados a usuarios comunes y con capacidades especiales son básicamente aquellos destinados al proveer información de interés educativo en etapas de formación, así como de bases para investigación científica y de conocimiento general.

a) Universidades públicas y privadas

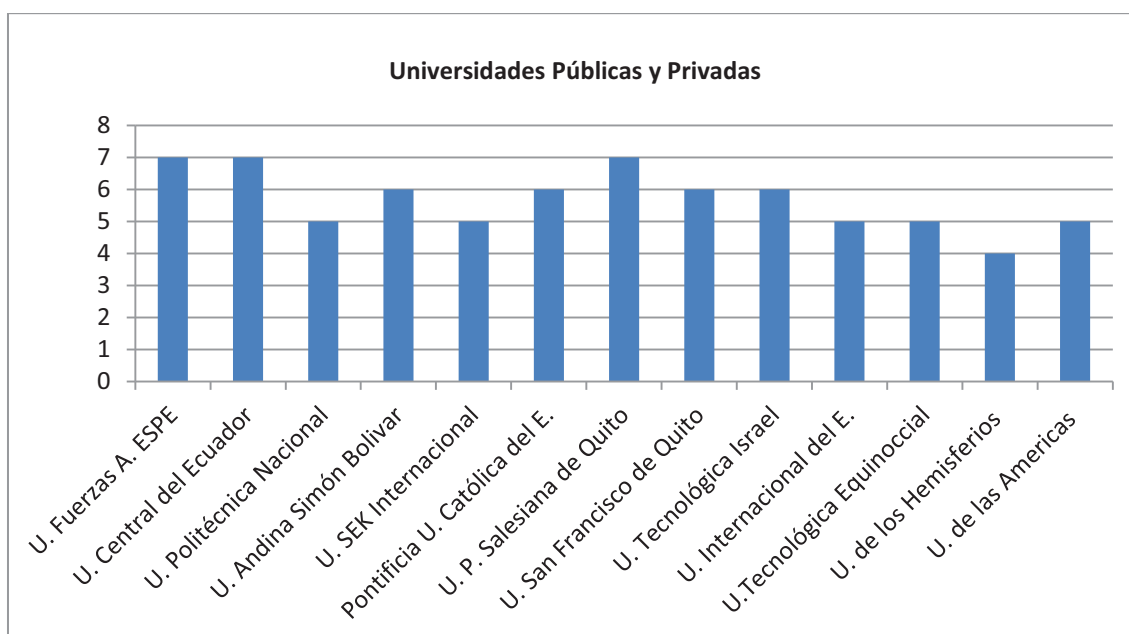


Figura 7. Universidades Públicas y Privadas con más áreas de servicios bibliotecarios ofertado

En la figura 7 se observan las universidades con mayores áreas de servicios bibliotecarios ofertados tales como bibliografías física, bibliografías digital, hemeroteca, bibliografía en braille, recursos audiovisuales, repositorio digital u otros, a un público en general, mismas que cuentan con edificaciones propias e infraestructura adecuada o adaptada tales como la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, Universidad Politécnica Salesiana de Quito, Universidad Central del Ecuador, Pontificia Universidad Católica, Universidad San Francisco de Quito, Universidad de las Américas, Universidad Tecnológica Equinoccial, mientras quienes están en etapa de reestructuración o construcción en nuevas infraestructuras son la Universidad Politécnica Nacional, Universidad Simón Bolívar, Universidad Internacional SEK y quienes comparten sus servicios bibliotecarios en los edificios administrativos son la Universidad Tecnológica Israel, Universidad de los Hemisferios y Universidad Internacional. De las primeras mencionadas se destaca su infraestructura adecuada ya que sus accesos desde la entrada principal son apropiados y próximos, su tecnología actualizada en cuanto a equipos y sistemas que

facilitan la información respecto a servicios y talento humano con un perfil para el puesto asignado.



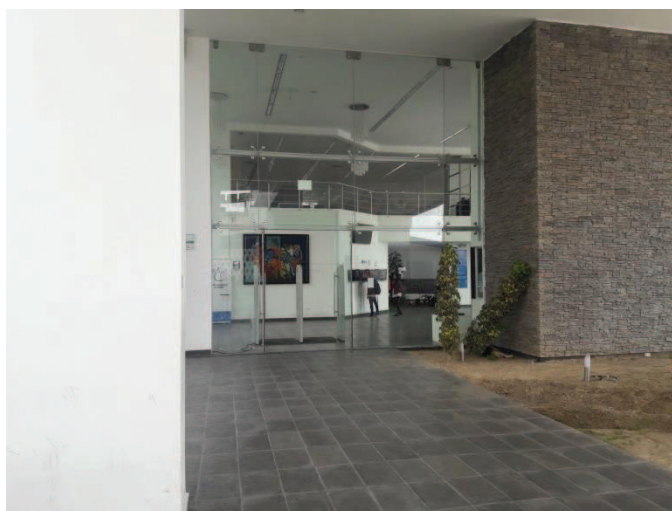
Figura 8. Biblioteca Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE



Figura 9. Biblioteca Universidad San Francisco de Quito



**Figura 10. Biblioteca Pontificia
Universidad Católica del Ecuador**



**Figura 11. Biblioteca Universidad San Francisco
de Quito**

b) Institutos Superiores Públicos y Privados

En la figura 12 se observa los institutos que cuentan con mayor integración de servicios bibliotecarios en los que se encuentran bibliografía física como libros con temáticas relacionadas a las especialidades que se oferta, libros digitales, recursos audiovisuales, repositorio digital u otros, a un público limitado como son sus estudiantes.

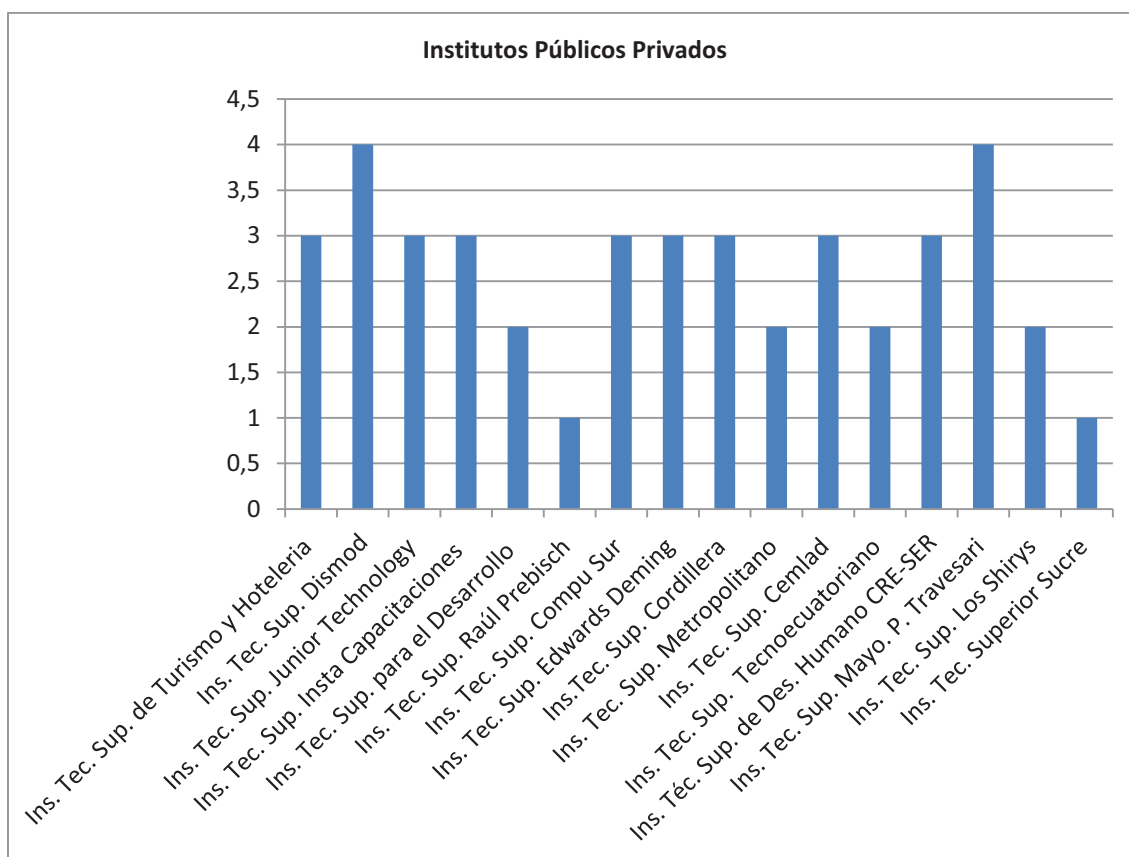


Figura 12: Institutos Públicos y Privados con mayor integración de servicios bibliotecarios

Los Institutos con mayor integración de servicios bibliotecarios son aquellos que cuentan con edificaciones propias e infraestructura adecuada o adaptada tales como el Instituto Superior Dismod, Instituto Superior Cordillera e Instituto Superior Mayor Pedro Travesari; el resto de institutos cuentan con bibliotecas básicas o salas integradas de biblioteca ya que es importante mencionar que los servicios que se ofrecen son básicos, estandarizados y limitados en lo que respecta a disponibilidad de libros físicos, libros digitales, archivos en audio y video, trabajos de investigación físicos como tesis de grado, más no en otro tipo de formatos que se consideren especiales.



Figura 13. Biblioteca Instituto Tecnológico Superior Cordillera

4.3.1.2 Servicios especiales

Como servicios especiales se consideraron aquellos que por iniciativa y necesidad así como también por fines de inclusión más extensivos, los que se evidenciaron en la Biblioteca Nacional para personas no videntes en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE administrada por el Dr. José Benavides, persona no vidente; una Tiflobiblioteca que pertenece a la Universidad Politécnica Salesiana de Quito administrada por el Sr. Psicólogo Mauricio Suarez, persona no vidente y un asesor no vidente MSC. María Isabel Betancourt en la Universidad Andina Simón Bolívar que lidera los servicios a usuarios en similares condiciones. Así mismo en la Universidad de las Fuerzas Armadas y Universidad San Francisco de Quito, existe la opción de acceder a repositorios digitales y otros servicios de plataforma virtual como usuario externo sin necesidad de una clave para tal efecto.

En la Universidad San Francisco de Quito se pudo observar que cuenta con una sala exclusiva con publicaciones nacionales e internacionales que se actualizan de forma permanente y su director indica que nunca se reciclan ni se dan de baja, haciendo que el servicio sea más completo. Por otra parte es importante resaltar el servicio exclusivo de internet que tienen en razón de que cuenta con varias antenas

inalámbricas para brindar una mejor cobertura a todos sus usuarios internos o externos sin limitación alguna.



Figura 14. Hemeroteca Universidad San Francisco de Quito

En la Universidad de las Fuerzas – ESPE, Pontificia Universidad Católica y Universidad San Francisco, además de los servicios bibliotecarios comunes, cuentan con salas de audiovisuales independientes de otros servicios.

En las Universidades Andina Simón Bolívar y San Francisco de Quito, cuenta con colecciones de material sobre historia afroecuatoriana y cultura indígena como historia e identidad nacional, recursos que también están disponibles en formatos de audio y video a un público en general.

Como un dato adicional, en la Pontificia Universidad Católica existe el grupo ALFIN conformado por estudiantes que en coordinación con la Unidad de Bienestar Estudiantil tienen como objetivo dar asistencia a personas con capacidades especiales cuando estos requieren alguna prestación sea para estudiantes como también para cualquier usuario externo, iniciativa que se caracteriza como un servicio adicional que no forma parte de la biblioteca pero que si se integra para todos los que ofrece la institución.

En los institutos no se evidencia que existan servicios diferenciados o especiales en favor del usuario en común o con capacidades especiales.

4.3.2 Formatos en los que se presenta la información

4.3.2.1 Tipos de formatos

Los formatos es el término utilizado para identificar de qué forma está disponible la información en las bibliotecas o salas de biblioteca, este último para el caso de los institutos, como por ejemplo bibliografías en libros físicos, revistas, libros digitales, archivos en audio y video, publicaciones de investigaciones, libros en braille y audiolibros en caso de que los hubiese.

a) Universidades Públicas y Privadas

En la figura 15 se observan los formatos en los que se encuentran la información disponible en bibliotecas de universidades, mismas que son bibliografías físicas como textos ubicados en perchas con diferentes temáticas, bibliografías digitales que a través de links ubicados en la plataforma virtual se pueden acceder a textos con temáticas de interés, hemeroteca que cuenta con revistas, artículos científicos, tesis de investigación, recursos audiovisuales con archivos en audio y video, un repositorio digital en el que se facilita las investigaciones por parte de estudiantes y docentes investigadores y otros como suscripciones a bibliotecas virtuales.

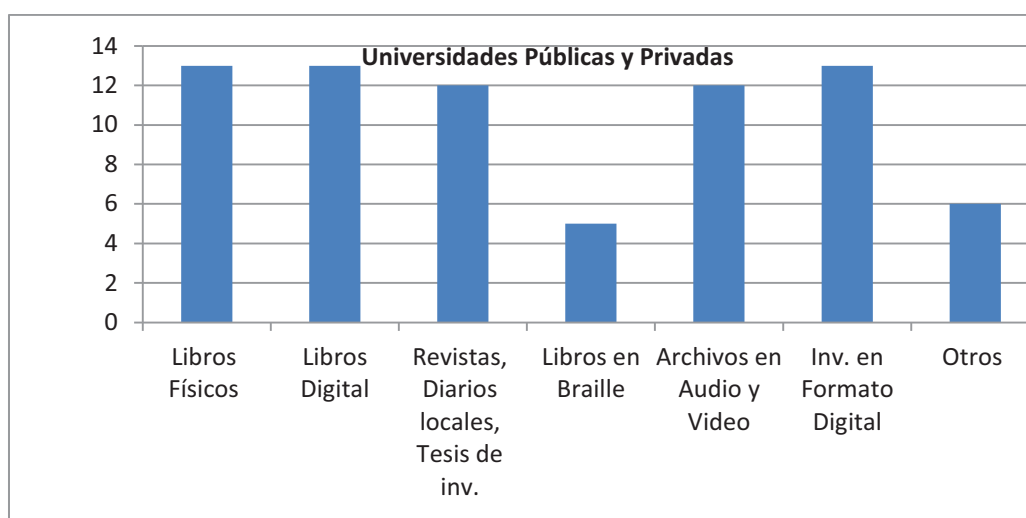


Figura 15. Bibliografías disponibles en diferentes formatos Universidades

En todas las bibliotecas observadas se encontró que poseen un gran cantidad de libros con varias temáticas en formato físico y digital, revistas nacionales e internacionales relacionadas al área de comercio, actualidad, tecnología, tendencias globales, entre otros, documentales nacionales sobre acontecimientos nacionales e investigaciones de interés institucional, tesis y proyectos de investigación, muy poca bibliografía en braille ya que esta se limita a manuales y no a tomos con temáticas específicas.



Figura 16. Bibliografías físicas Pontificia Universidad Católica



Figura 17. Biblioteca de Audiovisuales Universidad San Francisco de Quito



Figura 18. Biblioteca de servicios integrados Universidad Internacional del Ecuador



Figura 19. Salas de estudio Universidad Politécnica Salesiana de Quito

En la figura 19 observamos el número de usuarios con capacidades especiales que accede a recursos de información disponible en bibliotecas de universidades.

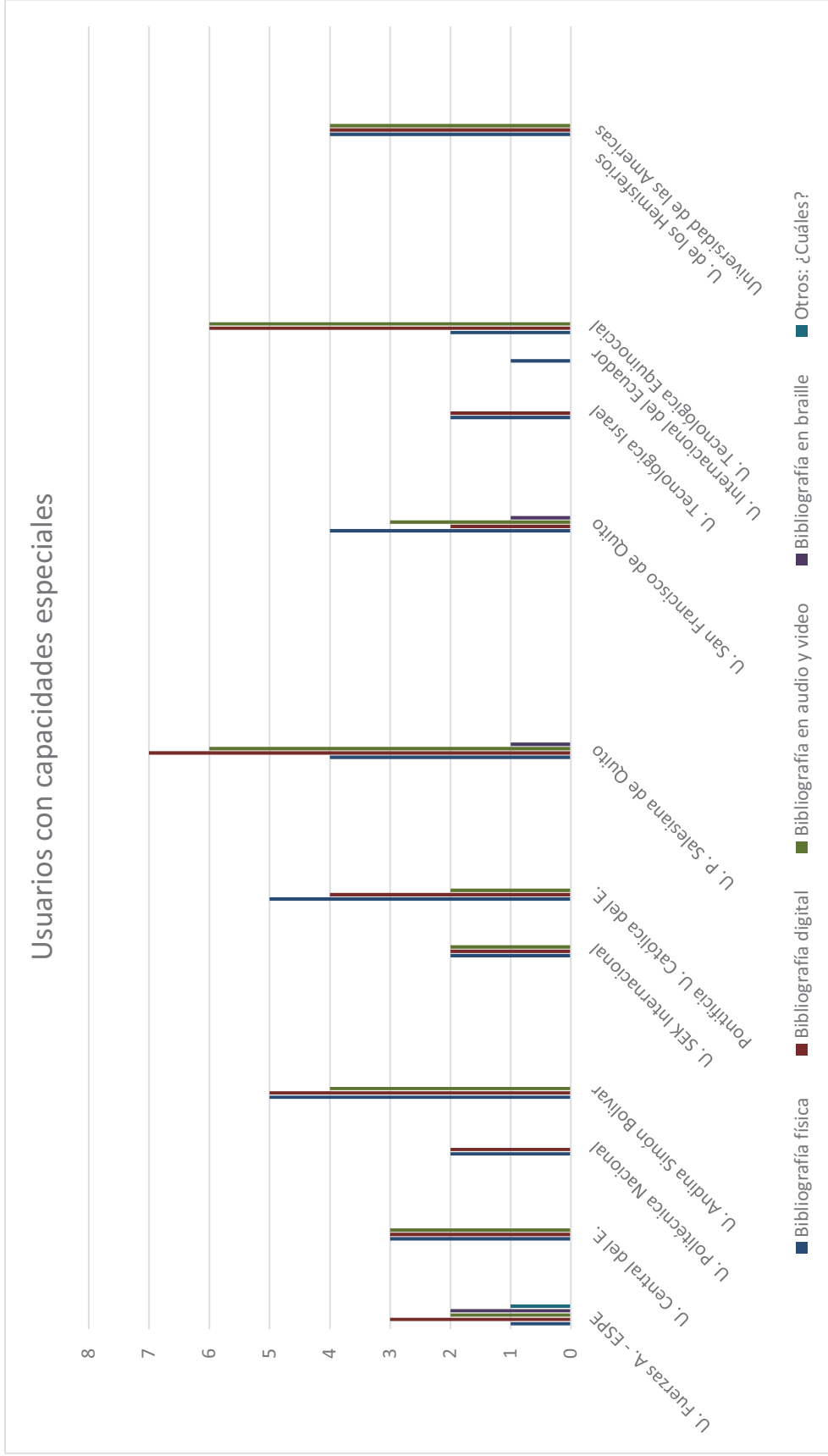


Figura 20. Formatos en los que se encuentra disponible la información Universidades.

En la figura 20, en el eje de las ordenadas se puede observar el número de usuarios y el conocimiento respecto a la disponibilidad de información en sus diferentes formatos en bibliotecas por Universidad de acuerdo a un color asignado. Así mismo haciendo referencia a los 45 usuarios encuestados, se observa que existe muy poco conocimiento de la existencia de bibliografía en braille ni otras distintas a las mencionadas en vista de que los libros digitales y la incursión de audiolibros están remplazando al primer formato antes mencionado.

El usuario con capacidad especial independientemente de qué recurso disponible de información va a utilizar, sabe a cuál podría acceder ya que conoce que existe bibliografía en formato digital a más de la física y de audio y video misma que es más fácil acceder sin necesidad de realizar un préstamo considerando la colección y sus limitados tomos así como también para quienes tienen discapacidad visual es más útil acceder a este recurso mediante la ayuda de un lector de pantalla.

b) Institutos Superiores Públicos y Privados

En la figura 21 se observan los formatos en los que se encuentran la información disponible en bibliotecas o salas de biblioteca, mismas que son bibliografías físicas como textos, libros digitales que a través de un link ubicado en la página web de la institución, diarios locales o algún artículo de interés ubicados junto a los libros físicos, archivos en audio y video como documentales y trabajos de investigaciones y un repositorio digital en el que se facilita las investigaciones realizadas por estudiantes.

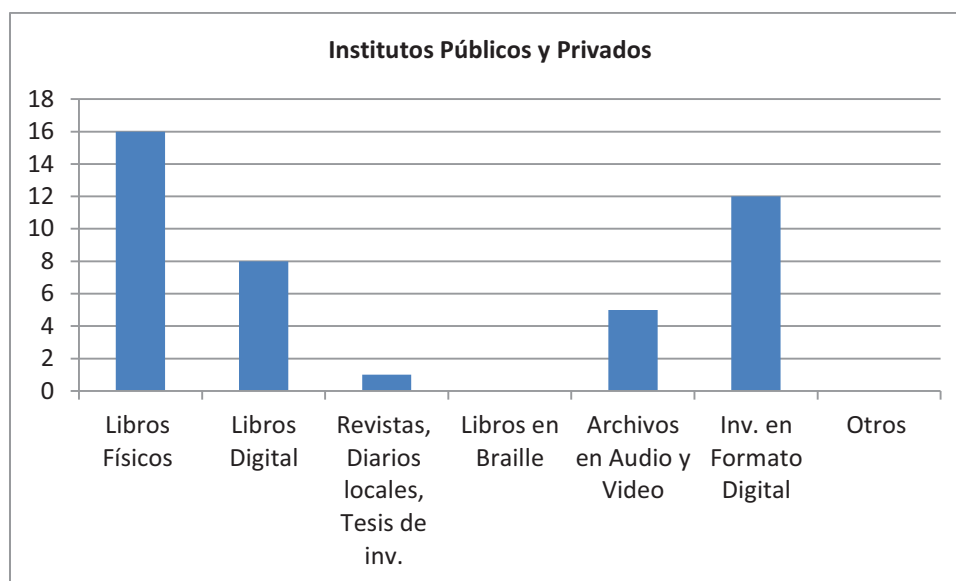


Figura 21. Bibliografías disponibles en diferentes formatos bibliotecas en Institutos

Las bibliografías físicas y trabajos de investigaciones son los que el usuario común demanda en vista de que se relacionan mucho a las especialidades que ofrecen los institutos para dar soporte a sus trabajos académicos por ser más asequibles y por la facilidad de préstamos ya que los formatos digitales tienen ediciones limitadas para su acceso, situación que comparten los estudiantes con capacidades especiales. Los archivos en audio y video tienen una menor demanda ya que estos no se actualizan periódicamente y no son de gran interés en vista de que el internet ya les proporciona motores de búsquedas, así mismo el resto de formatos como bibliografías en braille y el uso de una hemeroteca o de revistas y artículos de interés ya los pueden encontrar en la web, mientras que los repositorios digitales donde se encuentran los trabajos de investigación realizados, se utilizan como bases para nuevas propuestas que en su mayor parte están conformados por tesis que están al alcance de todo usuario, así mismo en forma física que se encuentran integrados a las colecciones de libros por secciones. En igual manera no se observa que existan libros en braille ya que no existe demanda de personas no videntes que haga uso de este tipo de bibliografía y, por razones de presupuesto y espacios, ni algún otro tipo de recurso de información disponible.

En la figura 22 observamos el número de usuarios con capacidades especiales que acceden a recursos de información disponible en salas de biblioteca Institutos.

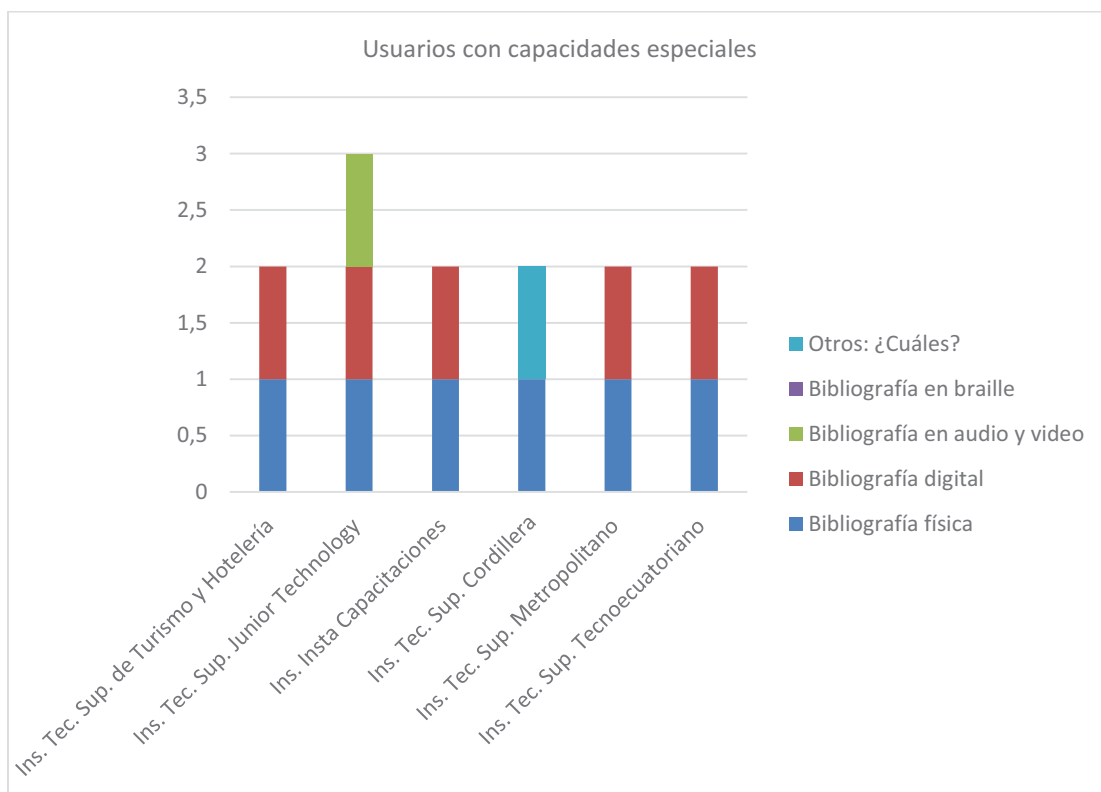


Figura 22. Formatos en los que se encuentran disponible la información Institutos

Tal como se observa en la figura 22, todos los usuarios que identificados son seis uno en cada instituto quienes tienen limitaciones físicas, acceden al uso de bibliografías físicas que son libros con temáticas relacionadas a las especialidades que estudian, además cinco de ellos a libros digitales y de este grupo uno que respondió que hace uso de algún archivo en audio y video al igual que otro usuario que en otros formatos accedía a tesis en formato físico para sus investigaciones. La demanda de libros en formato físico y digital, son los más accesibles ya que contiene información que se relaciona a los contenidos académicos de las especialidades ofertadas.



Figura 23. Sala de biblioteca integrada Instituto Tecnológico Superior Cordillera

4.3.2.2 Frecuencia de actualización

La frecuencia es el período de tiempo en que se determinan acciones a fin de actualizar o incrementar determinado objetivo. Para el caso de los formatos bibliográficos en bibliotecas de universidades e institutos, se observó la frecuencia en que estos se actualizan.

a) Universidades Públicas y Privadas

Al hablar de recursos de información disponibles se hace referencia a los formatos en los que se encuentra la información como en libros físicos, libros digitales, archivos en audio y video, libros en braille y repositorios digitales. En la figura 24 se observa los periodos en que se actualizan los recursos de información disponibles en bibliotecas de Universidades observadas.

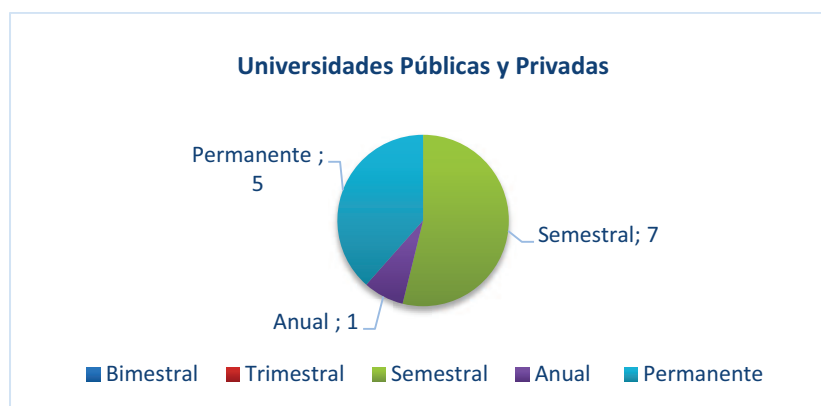


Figura 24. Tiempo en el que se actualizan las bibliografías físicas Universidades

De los datos obtenidos en todas las bibliotecas, en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, los recursos de información se actualizan una vez al año, en las Universidades Politécnica Nacional, SEK Internacional, Politécnica Salesiana de Quito, Tecnológica Israel, Tecnológica Equinoccial, de los Hemisferios y de las Américas se actualizan en forma semestral, mientras que en las universidades San Francisco de Quito, Andina Simón Bolívar, Católica del Ecuador, Central del Ecuador e Internacional del Ecuador, se actualizan en forma permanente. La necesidad de actualización de bibliografías está sujeta a la demanda de los docentes que ejercen cátedras y de investigadores quienes están al corriente de nuevas temáticas para un mejor aprendizaje.

b) Institutos Superiores Públicos y Privados

Al igual que las Universidades al mencionar recursos de información disponibles se hace referencia a los formatos en los que se encuentra la información como en libros físicos, libros digitales, archivos en audio y video, libros en braille y repositorios digitales. En la figura 25 se observa los periodos en que se actualizan los recursos de información disponibles en bibliotecas o salas de biblioteca en Institutos Superiores Públicos y Privados.

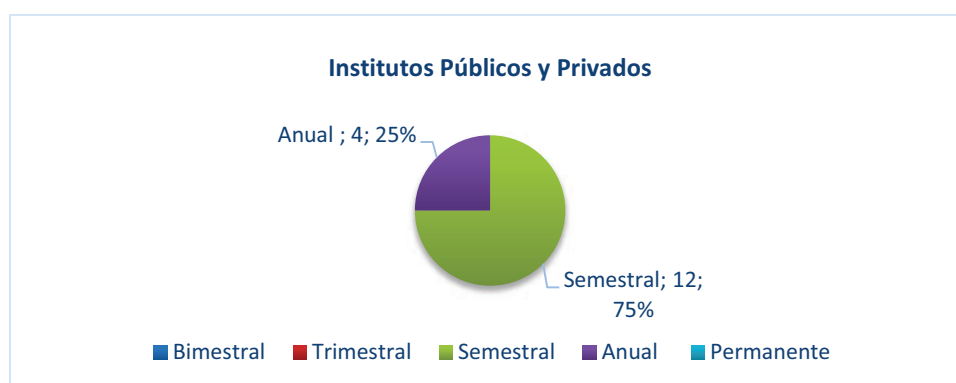


Figura 25. Tiempo en el que se actualizan las bibliografías físicas Institutos

De los datos obtenidos en todos los Institutos observados, doce actualizan sus bibliografías físicas en forma semestral considerando los tiempos en que se inician los períodos académicos ya que por requerimiento de docentes se invierte en estos recursos; los cuatro institutos restantes actualizan sus bibliografías en forma anual en donde dos de estos como son los públicos el Tecnológico Superior Shirys y el Tecnológico Superior Sucre por no contar con bibliotecas propias sino compartidas, toman en cuenta los períodos lectivos y a esto se suma la planificación a nivel institucional a fin de que se optimicen los recursos.

4.3.3 Demanda

4.3.3.1 Cantidad

Dentro de las Universidades seleccionadas se encuentran diferentes secciones que muchas de estas de acuerdo a la tendencia de centralizar y de integrar servicios para que estén más accesible a todos los usuarios, a través de sus encargados responsables de brindar el servicio, permitió inicialmente conocer un estimado de personas con capacidades especiales que hacen uso de los servicios bibliotecarios en universidades. De igual manera para el caso de los Institutos se lo hizo a través de sus encargados en donde se conoció el estimado respecto a la asistencia de usuarios en similares condiciones. En ambos casos esta investigación previa se realizó a 30 encargados responsables en donde 22 respondieron que si existe demanda, mientras

que 8 respondieron lo contrario. Así mismo para el caso de los institutos se aplicó a 16 responsables en donde 10 indicaron que si existe asistencia y 6 respondieron lo contrario, todo esto previo a la aplicación de una encuesta dirigida a los mismos a fin de conocer sus opiniones en cuanto a nivel de servicio percibido.

a) Universidades Públicas y Privadas

Los servicios bibliotecarios en las Universidades Públicas y Privadas, son de vital importancia para estudiantes que ese encuentra en etapas de formación de tercer y cuarto nivel así como también para el público en general, por lo que, el realizar evaluaciones a través de investigaciones sirve para conocer la realidad de cómo se ofrecen y reciben los servicios. Por otra parte la presente investigación estuvo direccionada a personas con capacidades especiales para observar si el servicio percibido cumple con la disposición del Art. 66 de la Ley Orgánica de Discapacidades y sobre esto realizar una propuesta de lineamientos que mejoren los servicios.

La presencia de usuarios con capacidades especiales en bibliotecas universitarias está determinada por los estudiantes que acceden a una carrera de tercer nivel que se alinea a sus condiciones funcionales, profesionales que se están especializándose en postgrados y personal administrativo que requieren de estos servicios.

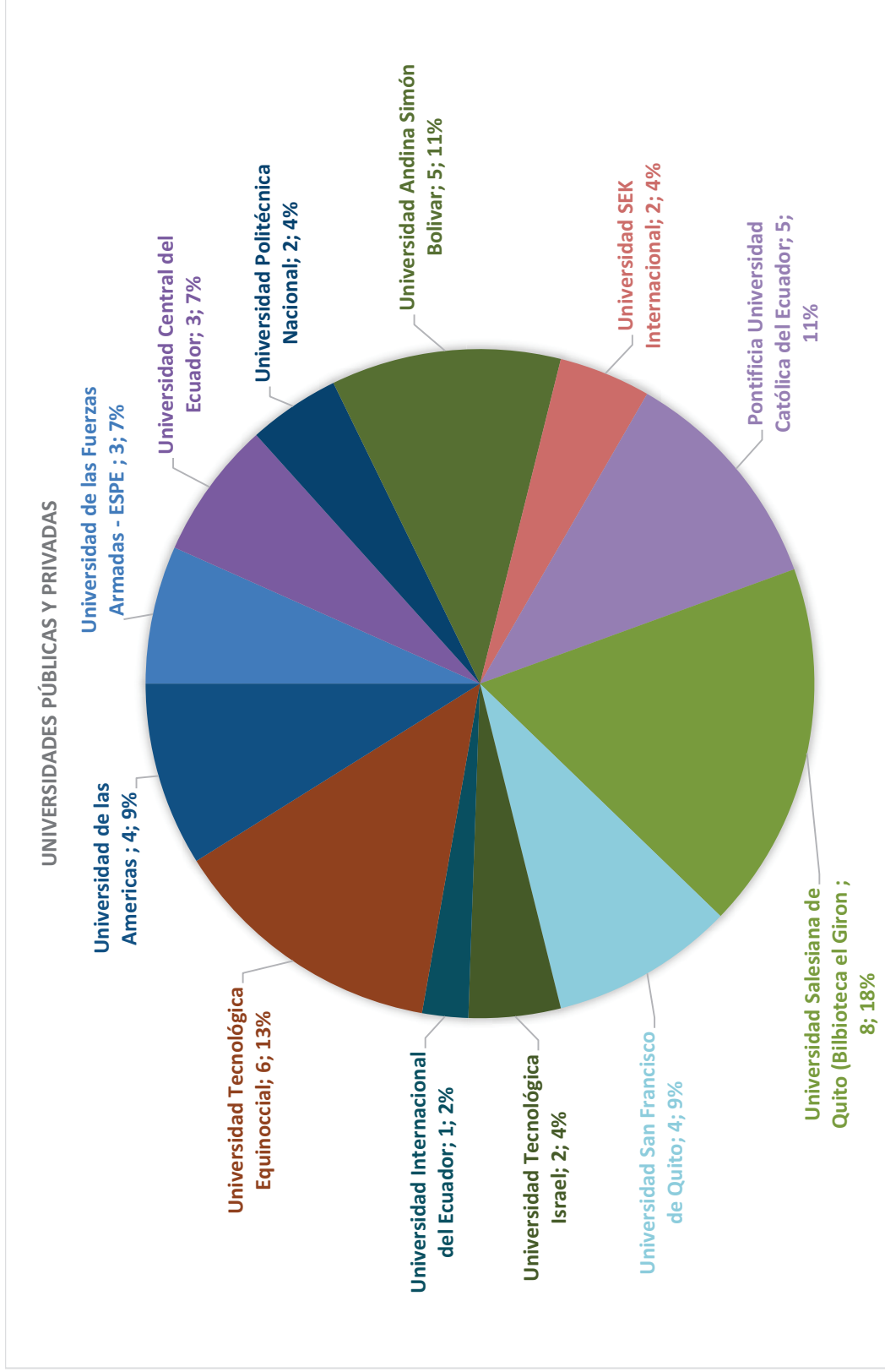


Figura 26. Usuarios con capacidades especiales en Bibliotecas de Universidades Públicas y Privadas

En la figura 26 se observa las Universidades con mayor presencia de personas con capacidades especiales que se identificaron como usuarios internos. Así mismo se observan que son 45 personas en esta condición que participaron en la investigación para conocer su opinión sobre los servicios percibidos. En la Universidad Politécnica Salesiana se evidencia mayor presencia de personas con capacidades especiales que corresponde a un 18% siendo esto 8 usuarios; seguido de la Universidad Tecnológica Equinoccial con un 13% con 6 usuarios; Universidades Andina Simón Bolívar y Pontificia Universidad Católica con 11% cada una con 5 usuarios; Universidades San Francisco de Quito y Universidad de las Américas con el 9% cada uno, con 4 usuarios; Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE y Universidad Central del Ecuador con el 7% cada una con 3 usuarios; Universidades Politécnica Nacional, Universidad Central del Ecuador y Tecnológica Israel con el 4% cada una con 2 usuarios y Universidad Internacional del Ecuador que corresponde al 2% con un usuario, finalmente en la Universidad de los Hemisferios en la que no existe persona con algún tipo de discapacidad que acceda a los servicios bibliotecarios que se ofrecen en la misma.

Es importante aclarar que este número de usuarios con capacidades especiales son aquellos que hacen uso con frecuencia de los servicios bibliotecarios ya que pueden existir otros tipos de usuario que cuente inclusive con el carnet de discapacidad que no hacen uso de estos servicios o no se consideran personas en condición especial. De lo anterior se debe considerar que solamente formaron parte de este estudio aquellos usuarios con capacidades especiales que acceden a los servicios de biblioteca no a quienes aun siendo parte de la Universidad no se consideran usuarios frecuentes en vista de que no demandan este servicio.

b) Institutos Públicos y Privados.

La aplicación del cuestionario a personas con capacidades especiales que hacen uso de las salas de bibliotecas en Institutos, fue de gran importancia ya que se requería conocer si existía apertura en cuanto a accesibilidad a espacios físicos y a información disponible y, si se están cumpliendo con la disposición en el Art. 66

de la Ley Orgánica de Discapacidades en vista de que al ser instituciones con estructuras pequeñas en comparación a las universidades en igual forma están obligadas a mejorar sus servicios en beneficio a este grupo de personas o usuarios.

La presencia de usuarios con capacidades especiales en Institutos está condicionada en relación a la oferta académica, infraestructura con accesos adecuados, tecnología que permita un mejor aprendizaje, asistencia personalizada en servicios tanto económico como en lo académico y en especial a las facilidades para acceder a la información disponible.

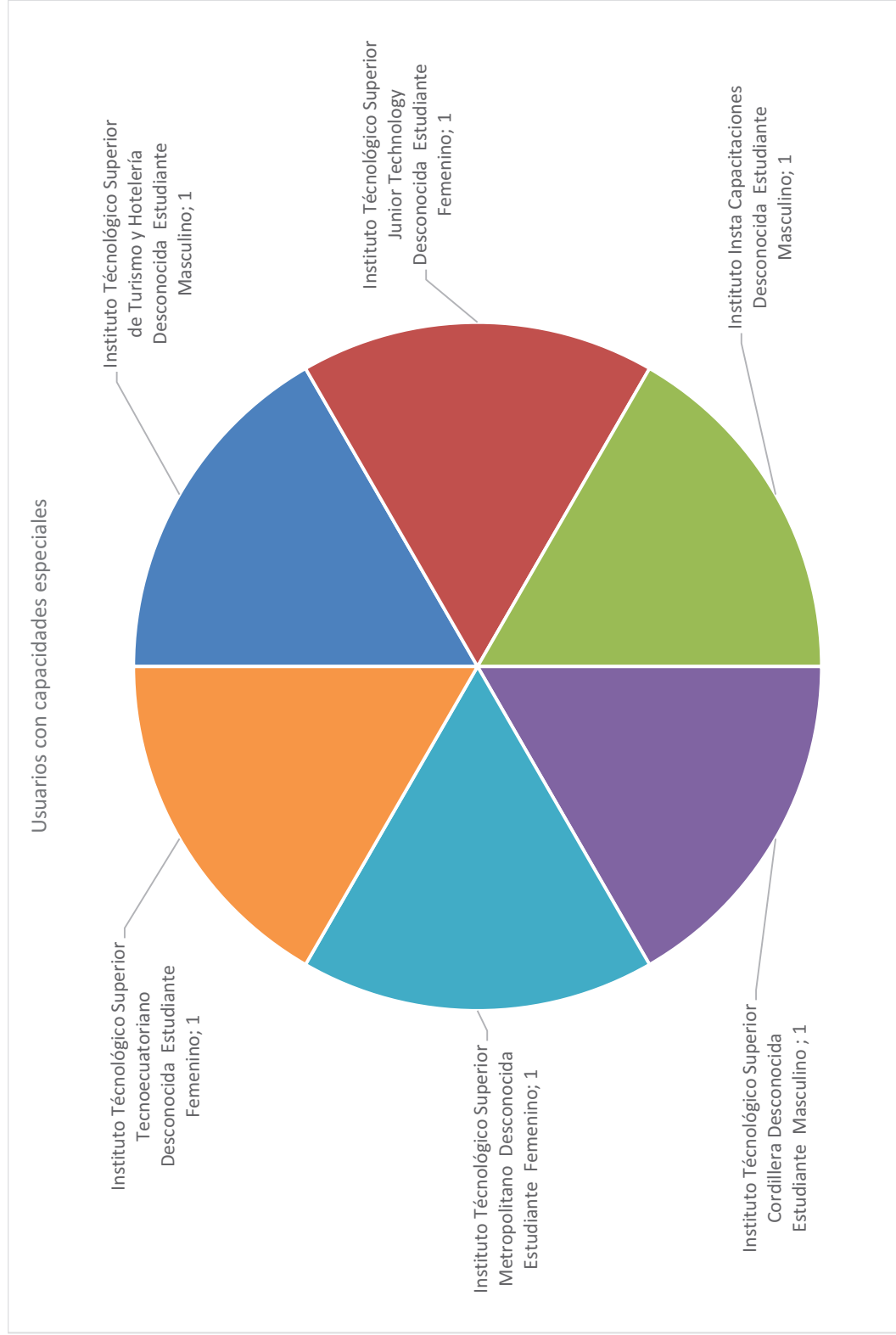


Figura 27. Usuarios con capacidades especiales en Bibliotecas de Institutos Públicos y Privados

En la figura 27 se observa que existen seis personas con capacidades especiales, usuarios con limitación física ubicados uno en cada instituto.

4.3.3.2 Frecuencia

La frecuencia es el número de ocasiones que un usuario asiste a la biblioteca para acceder a sus servicios. Para el caso de personas con capacidades especiales, está condicionado por el tipo de infraestructura, tecnología, talento humano y disponibilidad de formatos para acceder a la información.

Para determinar la frecuencia estimada de asistencia de personas con capacidades especiales como usuarios en las bibliotecas de universidades e institutos, fue necesario consultar a los encargados de los servicios quienes tienen contacto directo con ellos de acuerdo a sus experiencias a través del segundo cuestionario aplicado en la investigación.

a) Universidades Públicas y Privadas



Figura 28. Estimación frecuencia de asistencia usuarios con capacidades especiales que hacen uso de los servicios bibliotecarios Universidades

Tal como se observa en la figura 28, de los 22 encargados consultados, quienes indicaron que la asistencia estimada por parte de personas con capacidades especiales a los servicios ofrecidos por las bibliotecas, está entre 2 y 5 veces a la semana un

32%, una vez a la semana el 19%, una vez al mes el 36% y una vez al semestre el 13%, por lo tanto, para la aplicación del tercer instrumento se determinó un tiempo no superior a un mes a fin de receptar la opinión de los posibles usuarios con capacidades especiales respecto a la investigación.

En la figura 29 se observa el número de ocasiones que las personas con capacidades especiales acceden a los servicios de biblioteca por universidades

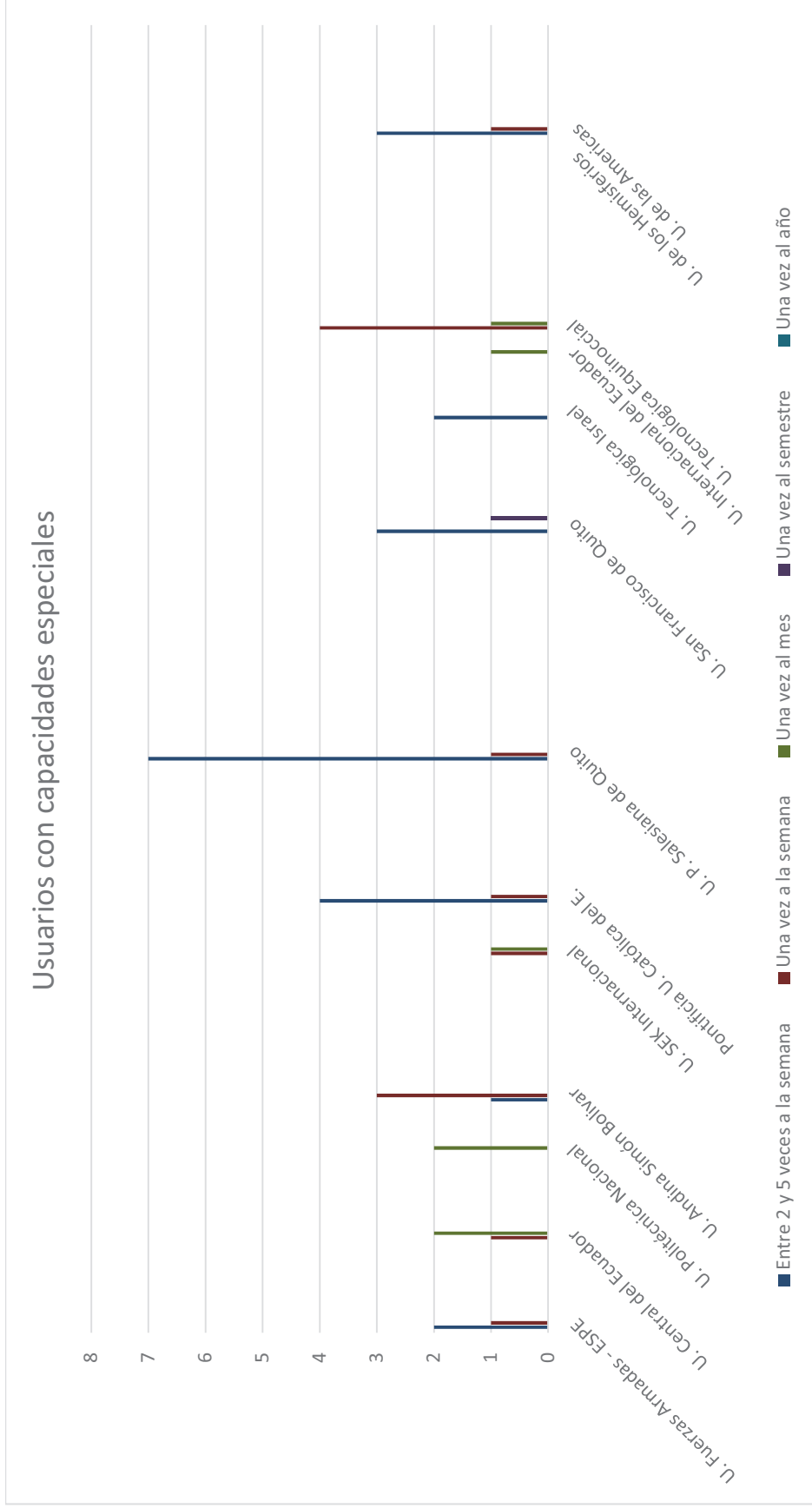


Figura 29. Frecuencia de asistencia usuarios con capacidades especiales que acceden a servicios bibliotecarios por universidad

En casi todas las bibliotecas de las universidades se evidencia una asistencia de entre de dos y cinco veces a la semana y una vez en el mismo tiempo a excepción de la Politécnica Nacional y Universidad Central del Ecuador con dos usuarios que asisten una vez al mes, SEK Internacional y Universidad Internacional con un usuario al mes cada una. A esto es importante indicar que en la figura 29 se evidencia el tiempo de repetición por colores en cuanto a asistencia para demandar de los servicios bibliotecarios. Sin embargo, no todas tienen el mismo número de usuarios en estas condiciones que accedan a recursos de información disponible tal como se observa.

b) Institutos Superiores Públicos y Privados

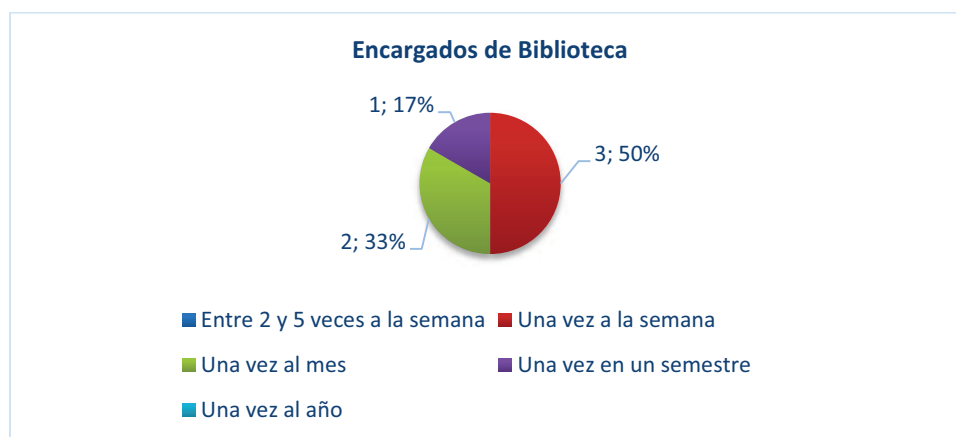


Figura 30. Estimación frecuencia de asistencia usuarios con capacidades especiales que hacen uso de los servicios bibliotecarios Institutos

En la figura 30 podemos observar que seis de los encargados, tres estimaron que este grupo de usuarios solicitan o acceden a los servicios bibliotecarios por lo menos una vez a la semana, dos una vez al mes y uno una vez en un semestre. Estos datos reflejaron la baja demanda de este grupo de usuarios para este servicio ni como estudiantes ni mucho menos como usuarios extremos. De esto también se deriva que en casi todas las instalaciones a excepción de los Institutos Superior Cordillera, Superior Dismod y Superior Mayor Pedro Travesari, que cuentan con accesos adecuados, no brindan las facilidades necesarias en cuanto a infraestructura y

tecnologías que permitan la inclusión de estos. Sin embargo, es importante resaltar que las bibliotecas de institutos no tienen una gran demanda de usuarios con capacidades especiales ya que prácticamente no existe presencia y la razón se da también en que falta mayor difusión e incursión de nuevos estudiantes.

Al igual que en las Universidades, en los Institutos el número de repeticiones en cuanto a asistencias por parte de las personas con capacidades especiales, está determinado por su infraestructura, tecnología, talento humano y la disponibilidad de recursos de información en formatos que se consideren adecuados para su acceso. En la siguiente tabla se observa la frecuencia de asistencia por parte de usuarios en estas condiciones en salas de biblioteca por Instituto.

Tabla 3.
Frecuencia de asistencia usuarios con capacidades especiales que acceden a servicios bibliotecarios por Institutos

Nombre de la Institución	Ocupación	Sexo	¿Con que frecuencia usted hace uso de los servicios que ofrece la biblioteca?				
			Entre 2 y 5 veces a la semana	Una vez a la semana	Una vez al mes	Una vez al semestre	Una vez al año
Instituto Tecnológico Superior de Turismo y Hotelería	Estudiante	Masculino	1				
Instituto Tecnológico Superior Junior Technology	Estudiante	Femenino			1		
Instituto Insta Capacitaciones	Estudiante	Masculino				1	
Instituto Tecnológico Superior Cordillera	Estudiante	Masculino	1				
Instituto Tecnológico Superior Metropolitano	Estudiante	Femenino	1				
Instituto Tecnológico Superior Tecnoecuatoriano	Estudiante	Femenino				1	

En la tabla 3 se encuentra a seis usuarios con capacidades especiales cada uno por instituto, en donde tres de ellos acceden a los servicios de biblioteca una vez a la semana, dos una vez al mes y uno en un semestre. Como se observa, la demanda no

es considerable en cuanto a usuarios que corresponde a estudiantes propios. Esta situación se da porque la demanda no está estimulada por parte de sus Directores con propuestas académicas, inversión en accesos físicos y de accesibilidad a recursos disponible de información. A diferencia de las bibliotecas de Universidades, sus Directores justifican esta minoría de usuarios y de oferta de servicios por temas de presupuestos y también porque dependen de los ingresos por matrícula.

4.3.3.3 Motivación para la asistencia

Las razones por las que personas con capacidades especiales asisten a las bibliotecas pueden derivarse de necesidades académicas, investigación o aprendizaje autónomo.

- a) Universidades Públicas y Privadas

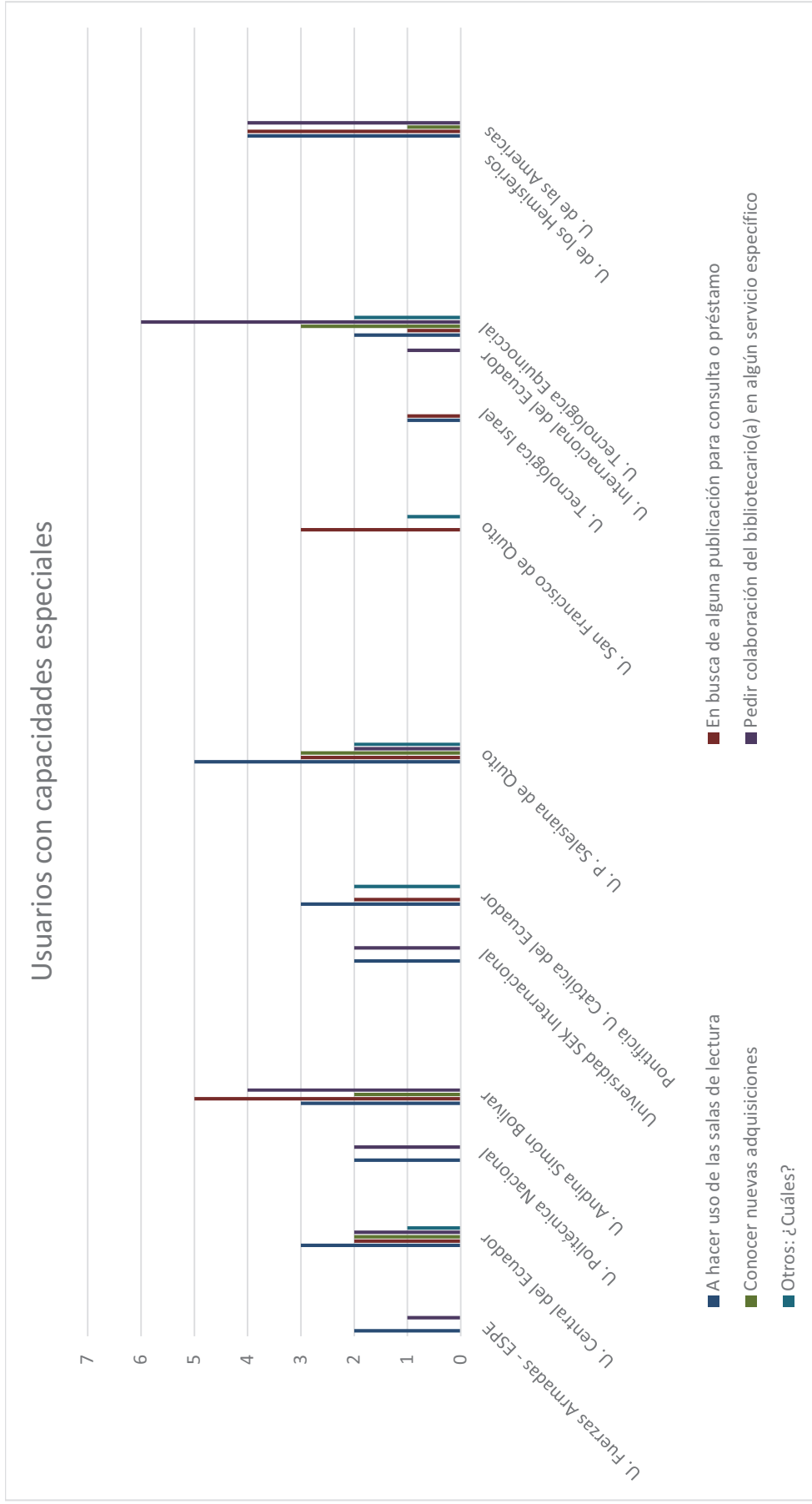


Figura 31. Razones por las que usuarios con capacidades especiales acceden a servicios bibliotecarios en Universidades

En la Figura 31 se evidencia las razones del porque usuarios con capacidades especiales acceden a servicios bibliotecarios en Universidades. De las cuatro opciones observadas se evidencia que en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE dos usuarios hacen uso de las salas de lecturas y uno para pedir la asistencia de un bibliotecario; en la Universidad Central del Ecuador de los tres usuarios, tres prefieren hacer uso de las de lectura, dos de ellos en busca de alguna publicación para consulta o préstamo, conocer nuevas adquisiciones y pedir colaboración del bibliotecario; en la Universidad Politécnica Nacional, de sus dos usuarios identificados ambos para hacer uso de la sala de lectura y a solicitar la asistencia del bibliotecario; en la Universidad Andina Simón Bolívar, de los cinco usuarios todos prefieren ir en busca de alguna publicación para consulta, de estos tres para hacer uso de la sala de biblioteca, así mismo cuatro para solicitar la asistencia del bibliotecario y dos de ellos para conocer nuevas adquisiciones; en la SEK Internacional, de los dos usuarios ambos para hacer uso de la sala de biblioteca y a pedir la asistencia de un bibliotecario; en la Pontificia Universidad Católica, de sus cinco usuarios tres hacen uso de salas de estudio, dos de ellos para buscar alguna publicación y préstamo y, los otros dos de forma exclusiva para hacer deberes; en la Universidad Politécnica Salesiana de Quito, de sus ocho usuarios, cinco hacen uso de las salas de lectura, tres de ellos para buscar alguna publicación para consulta y préstamo, de ellos tres para conocer nuevas adquisiciones, dos en busca de la asistencia de un bibliotecario y dos para realizar deberes; en la Universidad San Francisco de Quito, cuatro de sus usuarios, tres en busca de alguna publicación para consulta y préstamo y, uno para realizar sus deberes; en la Tecnológica Israel, de los dos, uno para hacer uso de la sala de lectura y el otro para buscar alguna publicación para consulta y préstamo; en la Universidad Internacional, el único usuario identificado en busca de la asistencia de un bibliotecario, en la Universidad Tecnológica Equinoccial, todos los seis usuarios identificados en busca de la asistencia de un bibliotecario, de estos, tres para conocer nuevas adquisiciones, dos de ellos para hacer uso de las salas de lectura y uno para buscar alguna publicación para consulta y préstamo; en la Universidad de las Américas, de los cuatro usuarios identificados, todos para hacer uso de las salas de lectura, en busca de una publicación para consulta y préstamos, para solicitar la asistencia de un bibliotecario y uno de ellos en busca nuevas adquisiciones; mientras

que en la Universidad de los Hemisferios no se encontró presencia de ningún usuario con capacidades especiales.

De lo anterior se observa que el uso de las salas de lectura o de estudio son los espacios más demandados en razón de que para acceder a recursos de información disponible se requiere de ambientes más adecuados para consultas, prestamos de bibliografías físicas como libros, revistas, entre otros. En igual manera para el caso de estudiantes o usuarios no videntes la asistencia de los bibliotecarios es de vital importancia aun así existan los medios tecnológicos que brinden las facilidades para su autonomía.



Figura 32. Sala de lectura Biblioteca Universidad San Francisco de Quito



Figura 33. Sala de lectura Biblioteca de las Américas



Figura 34. Sala de lectura Biblioteca de Universidad Politécnica Nacional

b) Institutos públicos y privados.

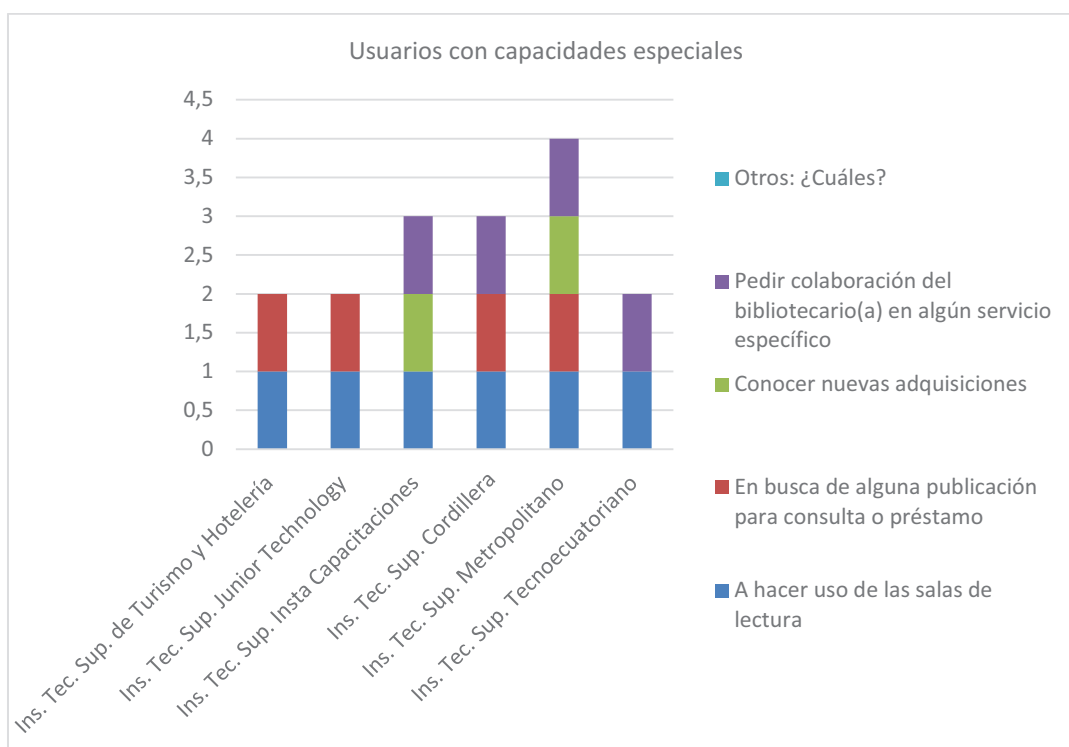


Figura 35. Razones por las que usuarios con capacidades especiales acceden a servicios bibliotecarios en Institutos

En la Figura 35, de los seis usuarios con discapacidad física identificados uno por cada Instituto observado, todos prefieren usar estas salas para lectura, seguido de 4 que requieren alguna publicación para consulta o préstamos al igual que pedir la asistencia de un bibliotecario y dos para conocer nuevas adquisiciones. De lo que se pudo constatar en los institutos, los servicios son muy limitados dada su estructura y espacios para la sala de bibliotecas, además de que la demanda es mínima. Sin embargo, se observa también que la mayor parte de ellos no tienen la necesidad de buscar nuevas publicaciones en razón de que la disponibilidad de recursos de información no contienen mucha cobertura temática y la actualización de las mismas se la realiza mínimo una vez por semestre; así mismo no se evidencia que exista otra razón por la que prefieran ir a las salas de bibliotecas.



Figura 36. Sala de lectura Instituto Tecnológico Superior Cordillera

4.3.3.4 Satisfacción

El nivel de aceptación se considera como la satisfacción en los servicios recibidos por parte de las personas con capacidades especiales en las bibliotecas de las universidades e institutos públicos y privados.

Los servicios prestados en las secciones de biblioteca deben estar a disposición no solamente a usuarios internos sino también a usuarios externos que requiera de los recursos de información disponible y con mayor razón a personas con capacidades especiales. Actualmente muchos de los servicios bibliotecarios están integrados ya no exclusivamente en un área por razones de prestar una mejor atención, por lo que, esta situación puede incidir de forma positiva o negativa en lo percibido por usuarios con algún tipo de discapacidad.

4.3.3.4.1 Servicios utilizados

En las siguientes figuras 37 y 38, se observa el análisis de los servicios ofrecidos y demandados por personas con capacidades especiales, el cual por ser de respuestas múltiples, se tomó en cuenta el total de usuarios encuestados en universidades, a fin de presentar datos de mayor interés de acuerdo a lo que realmente se desea y sobre eso medir el nivel de incidencia.

a) Universidades Públicas y Privadas

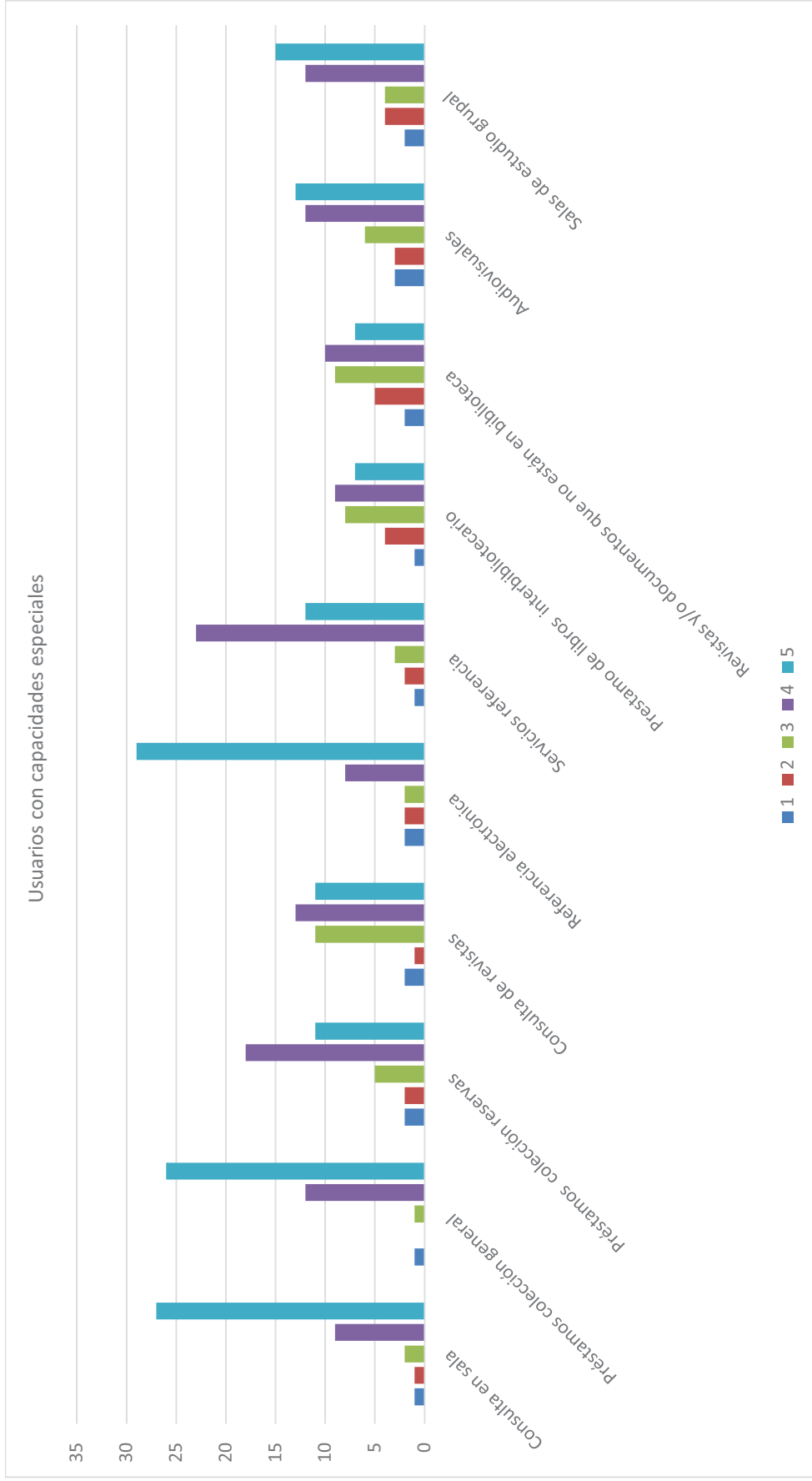


Figura 37. Opinión sobre servicios prestado en las secciones de biblioteca Universidades

De lo que se observa en la figura 37, en la ponderación establecida de 1 lo muy malo hasta 5 lo más óptimo identificado por colores, se refleja que todos los servicios se perciben de forma positiva en un rango de 4 a 5 por parte de usuarios con capacidades especiales. En igual manera es importante indicar que no todos los usuarios acceden a todos los servicios ya que por su condición dan preferencia a lo más accesible que sea posible en cuanto a la disponibilidad de instalaciones y formatos en que se encuentre la información que desean consultar o el propósito por el que visitan la biblioteca más no, como por ejemplo, los servicios de préstamos inter-bibliotecarios desde otras bibliotecas, la obtención de artículos de revistas que no están en bibliotecas bajo la modalidad de la anterior mencionada que son los menos demandados.

b) Institutos públicos y privados.

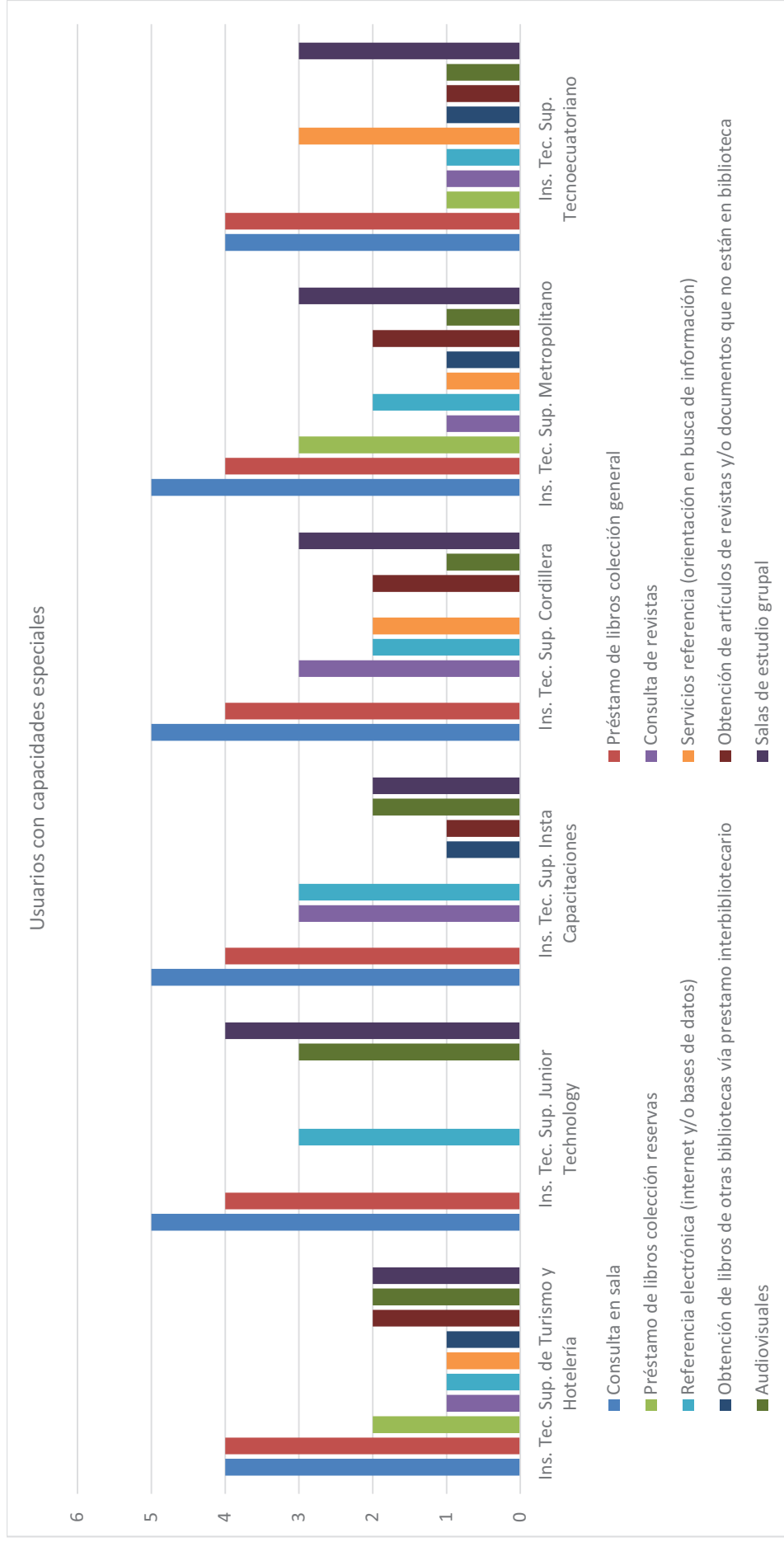


Figura 38. Opinión sobre servicios prestado en las secciones de biblioteca Institutos

En la Figura 38, podemos observar que los servicios de préstamos de libros y uso de sala de estudios son los más demandados a diferencia de los de audiovisuales y de referencia electrónicas que serían de mayor soporte para las personas no videntes en caso de que se necesite realizar consultas desde otras plataformas web y material de importancia audiovisual como refuerzo para su aprendizaje. Así mismo al igual que en las universidades los servicios de préstamos inter-bibliotecarios y obtención de artículos de revistas y/o documentos que no están en bibliotecas son los menos demandados por este grupo de usuarios.

4.3.3.4.2 Fondo bibliográfico

La disponibilidad de los recursos de información en sus diferentes formatos como apoyo académico para realizar trabajos de investigación en bibliotecas es de gran importancia para cualquier estudiante o usuario que desee realizar cualquier investigación, por lo que, la información debe estar al alcance de todos y en especial de las personas con capacidades especiales independiente de su discapacidad.

a) Universidades Públicas y Privadas

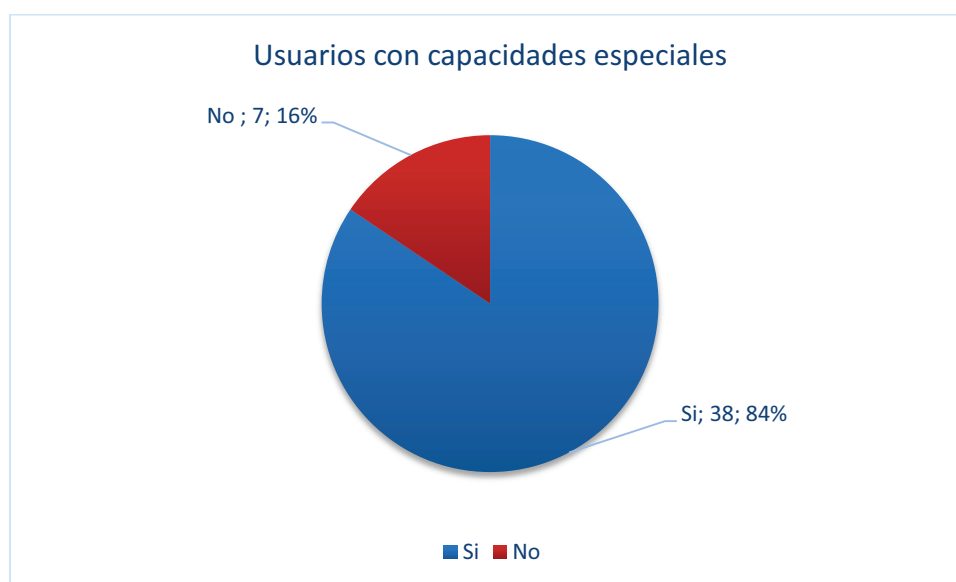


Figura 39. Opinión sobre fondo bibliográfico existente en secciones de biblioteca Universidades.

En la figura 39 de las cuarenta y cinco personas encuestadas, 38 de ellos estima que el fondo bibliográfico es lo suficientemente adecuado para realizar sus tareas de investigación. Sin embargo el 16% que corresponde siete usuarios dos de la Pontificia Universidad Católica que son personas con discapacidad física que indican que existe temática limitada, una persona no vidente de la Universidad Internacional que desearía que exista el soporte de audiolibros y cuatro personas no videntes de la Universidad Tecnológica Equinoccial que requieren de más libros digitales y el soporte de audiolibros. De las opiniones receptadas es evidente que aunque las universidades estén realizando esfuerzos para brindar un servicio más inclusivo en cuanto a espacios físicos, aún falta gestionar para adquirir más bibliografía física, digital y audiolibros, de los dos últimos formatos que contengan mayor cobertura temática, a fin de atender a más usuarios no videntes.

b) Institutos públicos y privados.

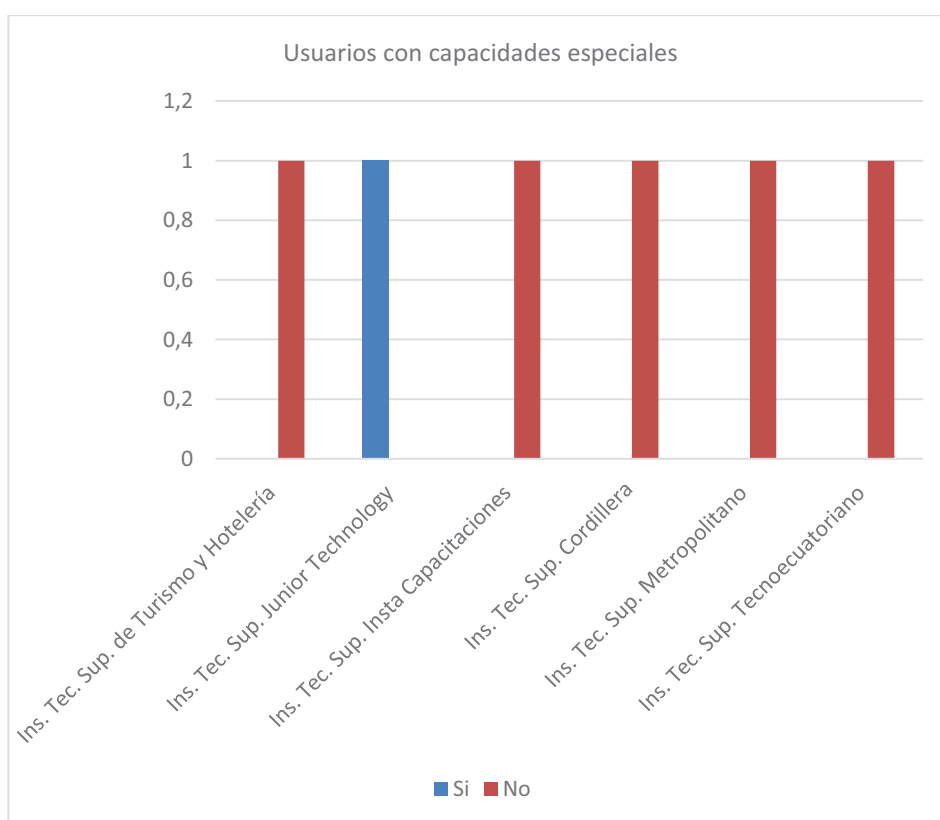


Figura 40. Opinión sobre fondo bibliográfico existente en salas de biblioteca Institutos

El fondo bibliográfico de los Institutos según la figura 40, no es adecuado para realizar investigación, si bien es cierto que las bibliografías físicas cuentan con material relacionado a las especialidades que se ofrecen, al momento de investigar dependiendo de la temática y su complejidad hace que se demande de otras bibliotecas, sitios web y otro tipo de recursos de investigación con coberturas más amplias. Por otra parte es importante indicar que no todos los estudiantes están en un mismo nivel y tal vez para quienes empiezan sus estudios la bibliografía actual es suficiente más no para quienes realizan otro tipo de investigación más compleja.

4.3.3.4.3 Porcentaje fondo bibliográfico

El porcentaje de satisfacción es un estándar que permite medir el nivel de servicio ofrecido. En la presente investigación se necesita conocer en porcentaje si el fondo bibliográfico satisface las necesidades de usuarios con capacidades especiales en cuanto a información disponible. En las figuras 41 y 42 se ha realizado un análisis de forma general en bibliotecas de universidades y también para el caso de los institutos en razón de que se hace referencia a las respuestas anteriores relacionando porcentajes en forma congruente.

a) Universidades Públicas y Privadas

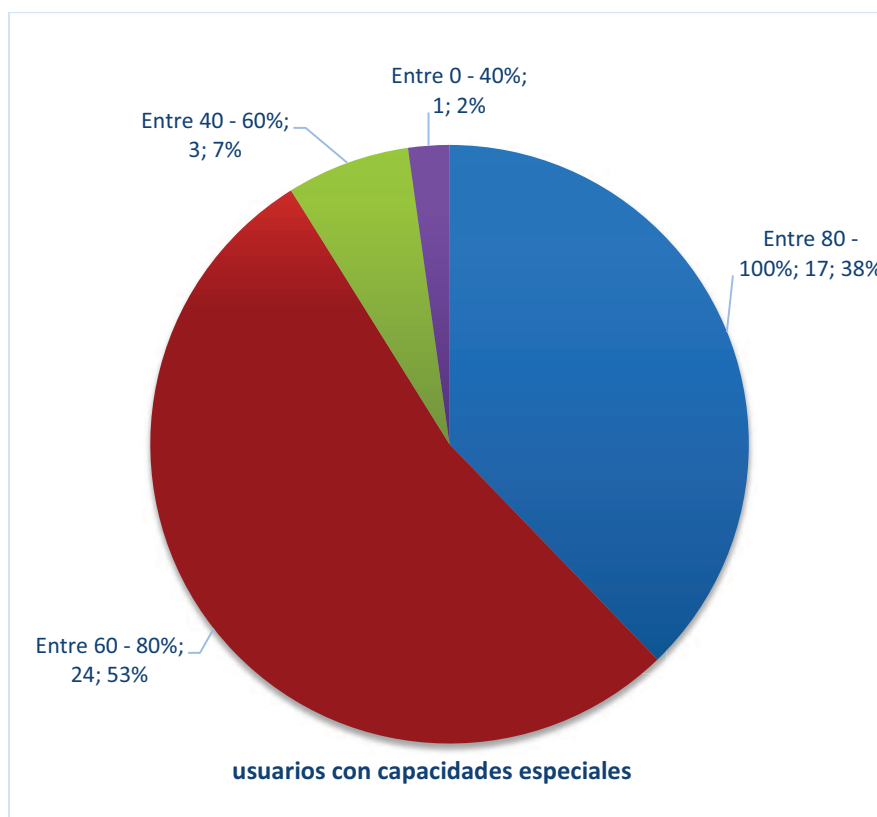


Figura 41. Opinión sobre porcentaje de fondo bibliográfico existente en apoyo a la investigación Universidades.

En la Figura 41 se observa que de las cuarenta y cinco personas con capacidades especiales encuestadas el 53% de ellos que corresponde a veinte y cuatro usuarios consideran adecuado el fondo biográfico para investigación de un 60 a 80%; el 38% de ellos que corresponde a 17, en un 60 a 80%; un 7% que corresponde a 3, de 40 a 60% y el restante que corresponde a un usuario, de 0 a 40%.

Los porcentajes en la figura 41, tratan de ser congruente con las respuestas anteriores ya que los usuarios con capacidades especiales comprendido en un 91% considera que los fondos bibliográficos satisfacen sus necesidades para investigación en un rango desde 60 a 100%, porcentaje aceptable tomando en cuenta a todo tipo de usuarios con diferentes discapacidades que acceden a recursos de información. Sin embargo, la falta de colecciones digitales y actualizadas para usuarios no videntes, uno identificado de la Universidad Internacional y tres de la Universidad

Tecnológica Equinoccial, consideran que el fondo limita sus necesidades al momento de realizar algún tipo de investigación. A esto es importante resaltar que muchos de los encuestados son estudiantes de tercer nivel en etapa de formación académica quienes utilizan bibliografías básicas en la mayor parte de sus trabajos académicos exceptuando a aquellos que ya son profesionales y requieren de nuevas temáticas específicas, artículos científicos y bibliografías actualizadas, por lo que, se explica una opinión de entre sesenta a ochenta mayor y no de un cien por ciento.

b) Institutos públicos y privados.

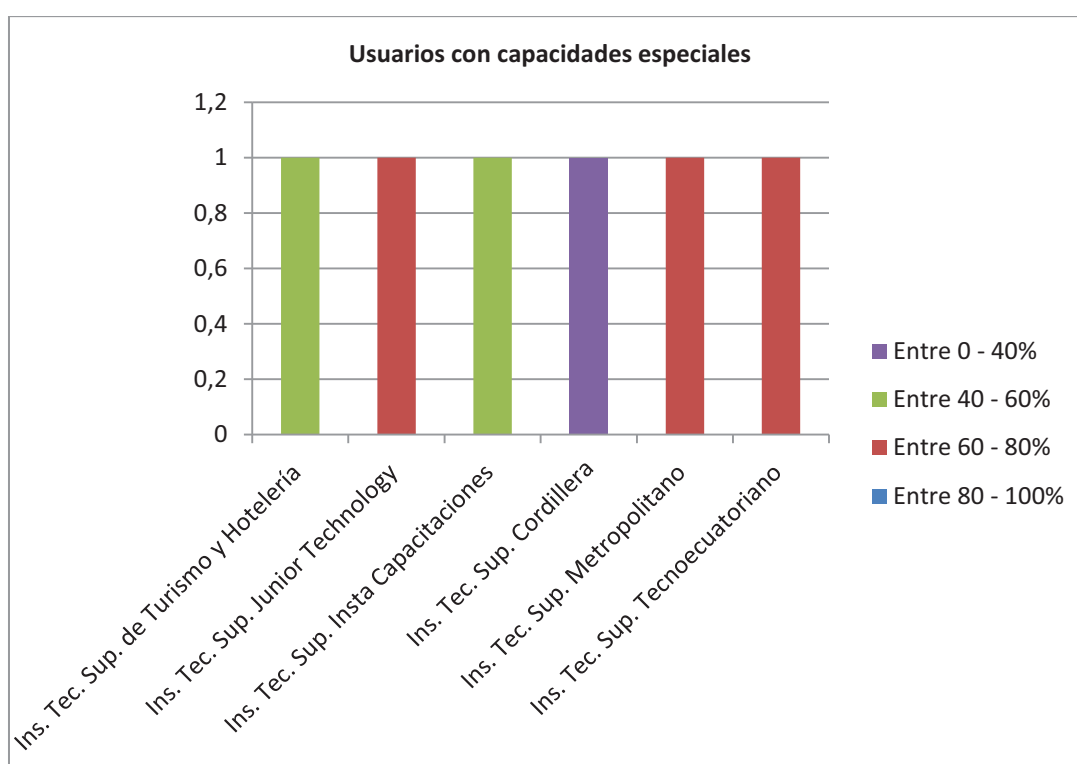


Figura 42. Opinión sobre porcentaje de fondo bibliográfico existente en apoyo a la investigación Institutos

La figura 42 indica que en entre un 60 a 80% del fondo disponible en las sala de bibliotecas es adecuado para el apoyo a las investigación lo cual es congruente con la respuesta de la pregunta anterior en vista de que para trabajos de mayor indagación se requieren bibliografías más actualizadas y de materiales disponibles en otros

formatos, por lo que, para tres de los seis encuestados es evidente que el fondo bibliográfico es muy limitado cuando necesitan realizar algún tipo de investigación.

4.3.3.4.4 Equipamiento tecnológico

El equipamiento tecnológico es importante en los servicios que pueda ofrecer una biblioteca ya que del soporte tecnológico depende mucho el acceso a información en formatos digitales como una alternativa.

En las figuras 43 y 47 se observa el análisis realizado al equipamiento tecnológico en universidades de forma general considerando que los resultados deben ser socializados a los Directores de bibliotecas en beneficio a su gestión para mejorar los servicios a usuarios en general incluyendo a personas con capacidades especiales. Para el caso de los institutos se lo realizó de forma independiente ya que existe un usuario por cada uno.

a) Universidades Públicas y Privadas

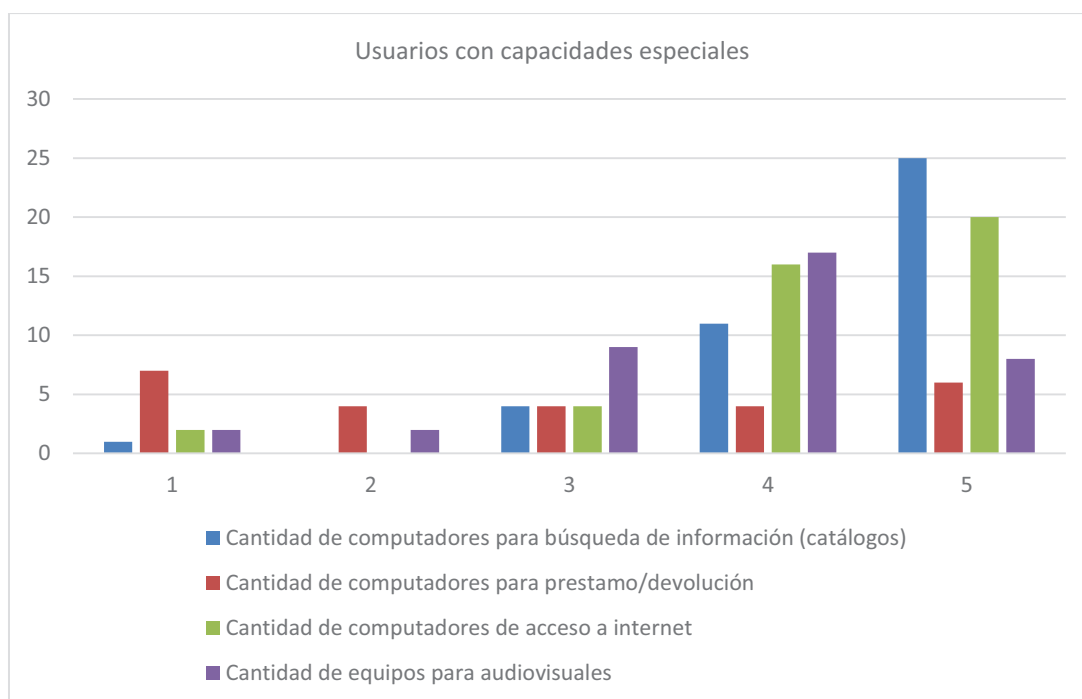


Figura 43. Opinión sobre equipamiento tecnológico en bibliotecas Universidades

Del estándar para evaluar el equipamiento tecnológico desde 1 lo más malo hasta 5 lo más óptimo. En la figura 43 se observa que los usuarios están consiente de que la cantidad de computadores para búsqueda de catálogos y para acceder al internet son adecuados, así mismo el equipamiento audiovisual junto a la cantidad de computadores para préstamos y devoluciones seis usuarios de cuarenta y cinco lo consideran de igual manera. Si bien es cierto que todas las bibliotecas cuentan con equipamiento tecnológico por temas de búsqueda de información y para ofrecer un mejor servicio para la búsqueda de catálogos bibliográficos independientemente del formato en el que esté disponible, es importante contar con ayudas tecnológicas adicionales como lectores de pantallas en caso de que usuarios no videntes necesiten acceder a estos.

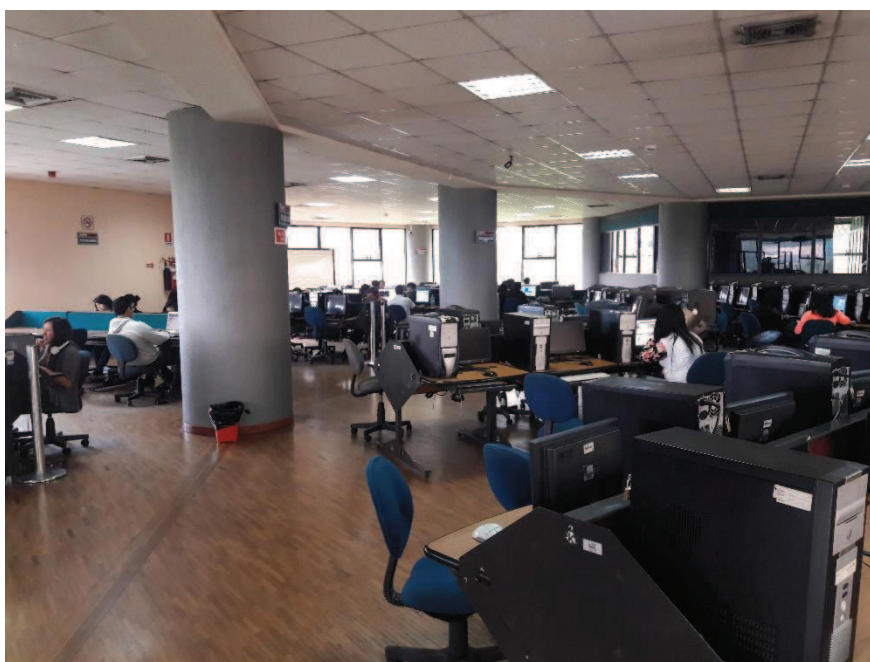


Figura 44. Sala de computación Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE



Figura 45. Sala de computación Pontificia Universidad Católica



Figura 46. Sala de computación Universidad Tecnológica Equinoccial

b) Institutos públicos y privados.

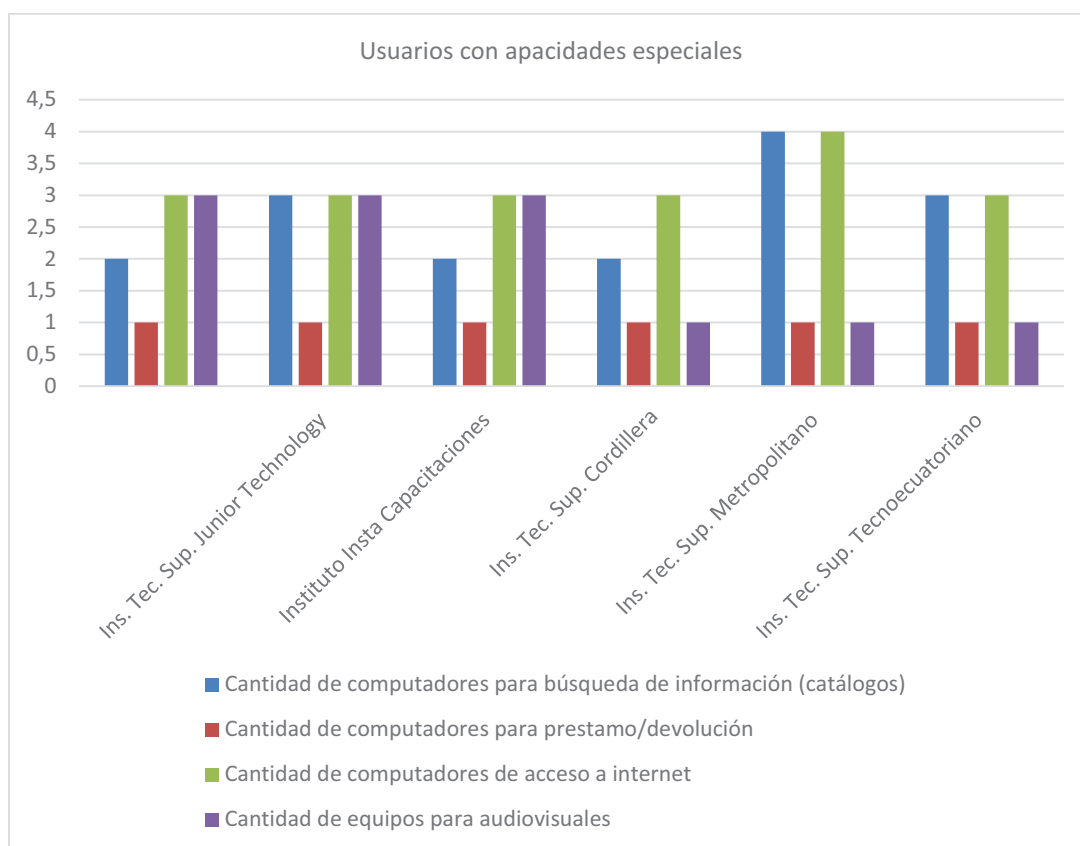


Figura 47. Opinión sobre equipamiento tecnológico en salas de biblioteca Institutos

Al igual que en las universidades, en relación al estándar para evaluar de 1 lo más malo hasta 5 lo más óptimo, en el caso de los institutos en donde se encuestaron a los seis usuarios identificados con capacidades especiales por cada uno, tal como se observa en la figura 47, todos valoran la existencia de computadores y que estén disponibles para acceder al internet dándole una calificación de 4 y 3. Sin embargo, en el resto de ellos dan una calificación por debajo de 3 lo que determina que no todos los equipos cuentan con la aceptación de sus usuarios a excepción de los tres primeros institutos que tienen una calificación aceptable en cuanto a equipamiento audiovisual. Esta situación se da en vista de que en los institutos no cuentan con equipos tecnológicos de última generación y esto se evidencia en que ningún usuario con capacidad especial califica de 5 a las opciones consultadas.

4.3.3.4.5 Aspectos positivos servicios bibliotecarios

El conocer los aspectos positivo del servicio bibliotecario en universidades e institutos tiene como objetivo identificar la realidad desde otra perspectiva y de esta forma evaluar la incidencia de cómo están percibiendo los servicios los usuarios con capacidades especiales.

a) Universidades Públicas y Privadas

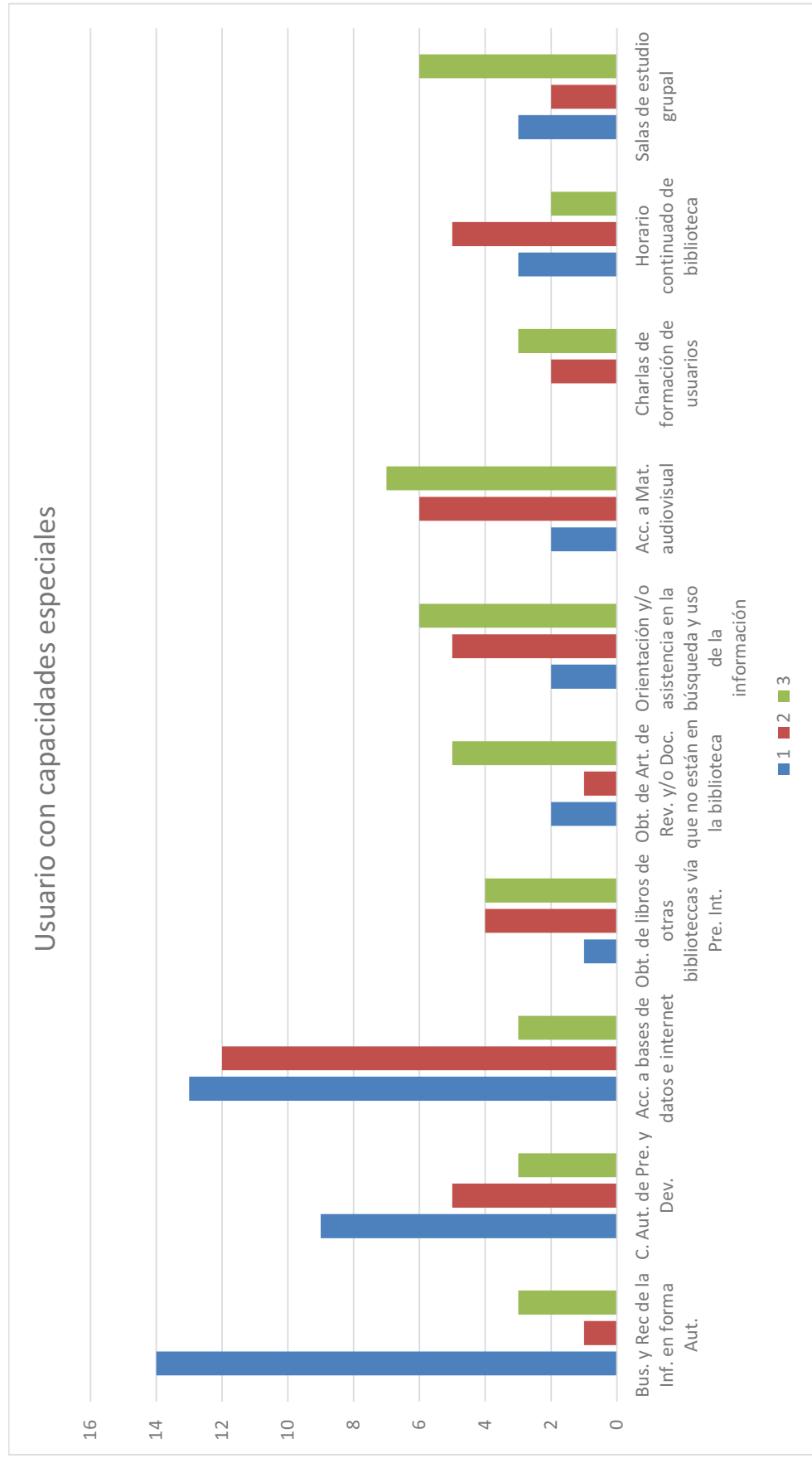


Figura 48. Opinión sobre aspectos más relevantes en cuanto a servicio de bibliotecas Universidades

Del estándar de evaluación de 1 siendo lo más importante hasta 3 en orden secuencial, en la figura 48, se observa que los usuarios encuestados valoran los servicios de Búsqueda y recuperación de la información en forma automatizada (catálogos electrónicos), acceso a bases de datos de internet, control automatizado de préstamos y devolución y acceso a material audiovisual que son lo más ponderado seguido del resto de opciones en orden proporcional. De lo identificado es evidente que los usuarios con capacidades especiales tienen mayor preferencia por los accesos relacionados a lo digital y automatizado en vista de que la tecnología hace que estos no solo sean más accesible sino más cómodo a la hora de obtener información disponible.

b) Institutos públicos y privados.

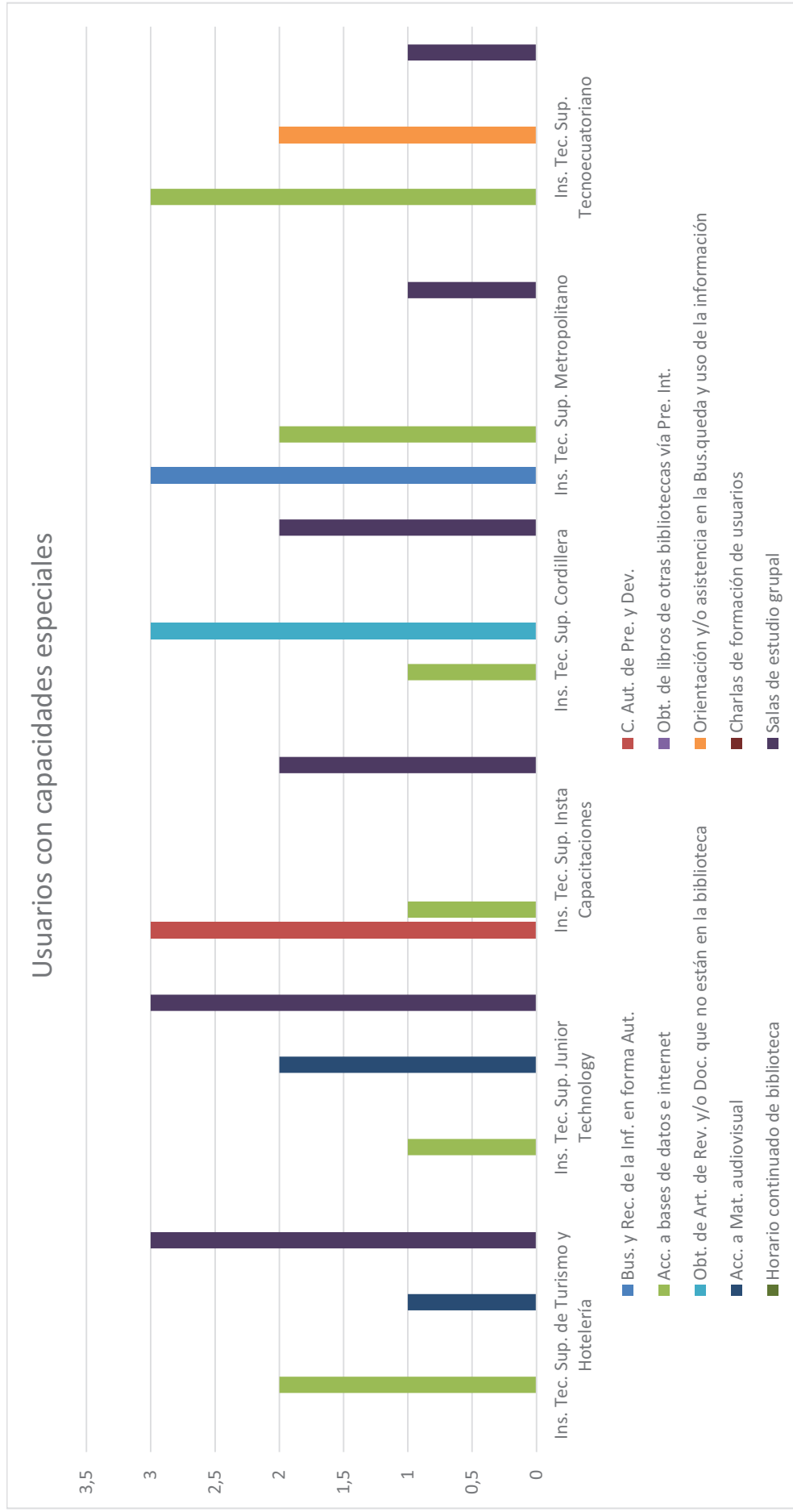


Figura 49. Opinión sobre aspectos más relevantes en cuanto a servicio sala de bibliotecas Institutos

Al igual que en las universidades, del estándar de evaluación de 1 siendo lo más importante hasta 3 en orden secuencial, en la figura 49 se observa que los usuarios en condiciones especiales prefieren los accesos a bases de datos en internet y salas de estudio grupal en las bibliotecas que disponen las Institutos públicos y privados, mientras que el resto de opciones como el control automatizado de préstamos, búsqueda y recuperación de información, orientación en la búsqueda y uso de la información, y obtención de artículos y revistas son de menor importancia en razón de que los espacios son muy pequeños y este servicio sería más personalizado lo cual demandaría de más recursos humanos. Finalmente los horarios continuados de biblioteca y charlas de formación de usuarios, no es posible ya que en muchos de los institutos por su oferta académica y su segmento de mercado funcionan más por las tardes en su mayor parte y fines de semana, razón por la que, no es necesario extender los horarios ni tampoco utilizar espacios que no se demandan en vista de que las salas de biblioteca son muy pequeñas hasta para disertar charlas a nuevos usuarios, servicio que se puede implementar en la plataforma virtual del Instituto.

4.3.4 Características del Usuario

4.3.4.1 Género

a) Universidades Públicas y Privadas

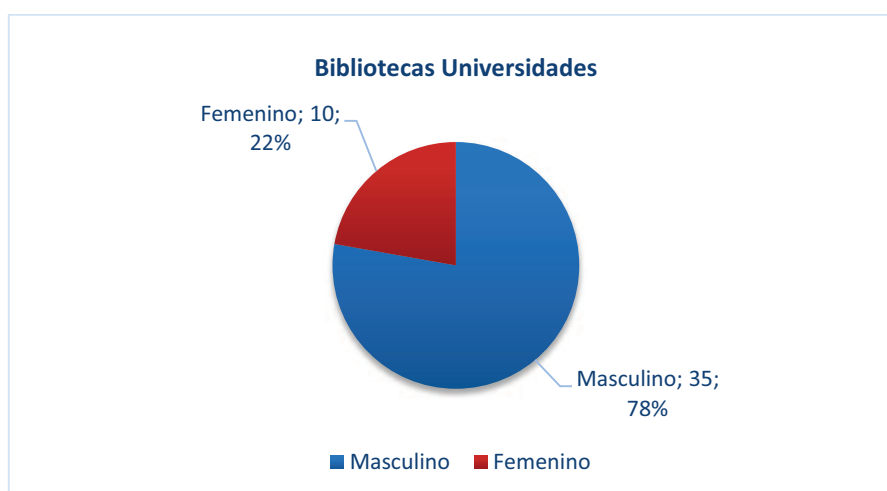


Figura 50. Usuarios con capacidades especiales que hacen uso de los servicios bibliotecarios por género en Universidades

En la Figura 50 se observa que existen diez mujeres y 35 hombres con capacidades especiales que acceden a servicios bibliotecarios en Universidades.

b) Institutos públicos y privados

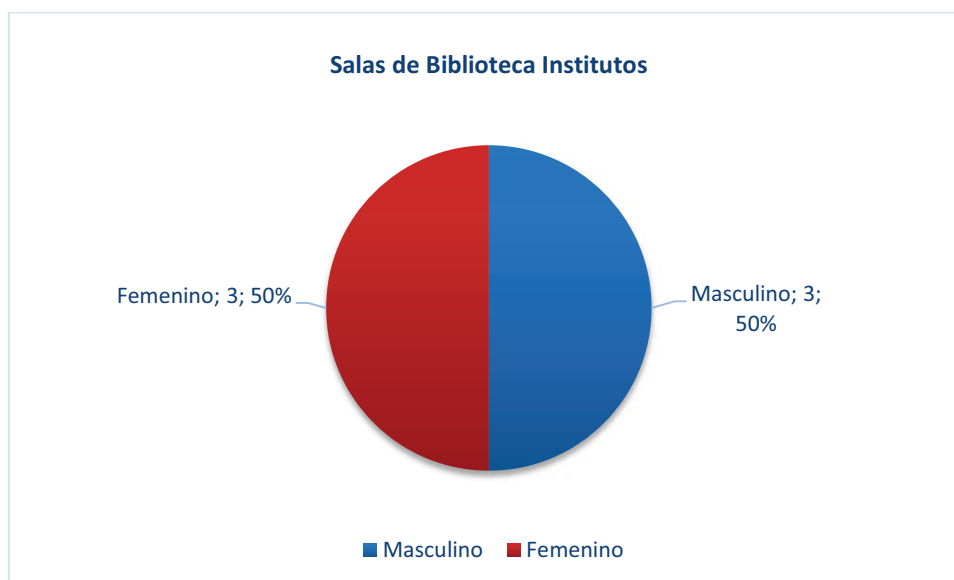


Figura 51. Usuarios con capacidades especiales que hacen uso de los servicios bibliotecarios por género en Institutos

De los 6 usuarios con capacidades especiales 3 son mujeres y 3 son hombres quienes tienen discapacidad física tal como se muestra en la figura 51

4.3.4.2 Tipo de discapacidad

a) Universidades públicas y privadas

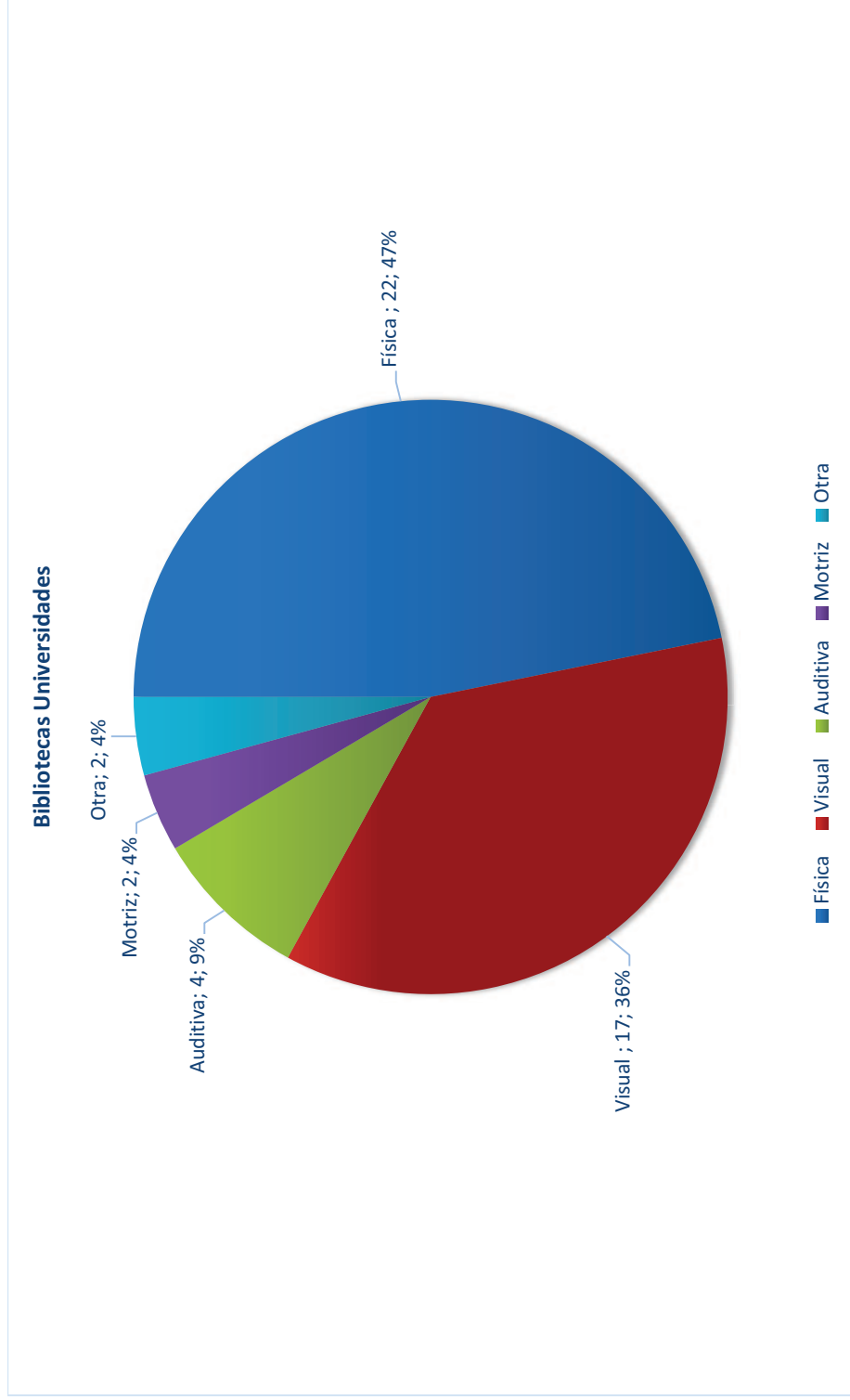


Figura 52. Usuarios con capacidades especiales por tipo de discapacidad en Universidades

En la Figura 52 se observa que del total de 45 personas con capacidades especiales, el 47% tiene discapacidad física, el 36% visual, auditiva 9%, motriz 2% y otra discapacidad 2%. A esto hay que indicar que quienes tienen discapacidad motriz son dos personas que también tienen discapacidad física, mientras que dos usuarios no especificaron su discapacidad.

b) Institutos Públicos y Privados

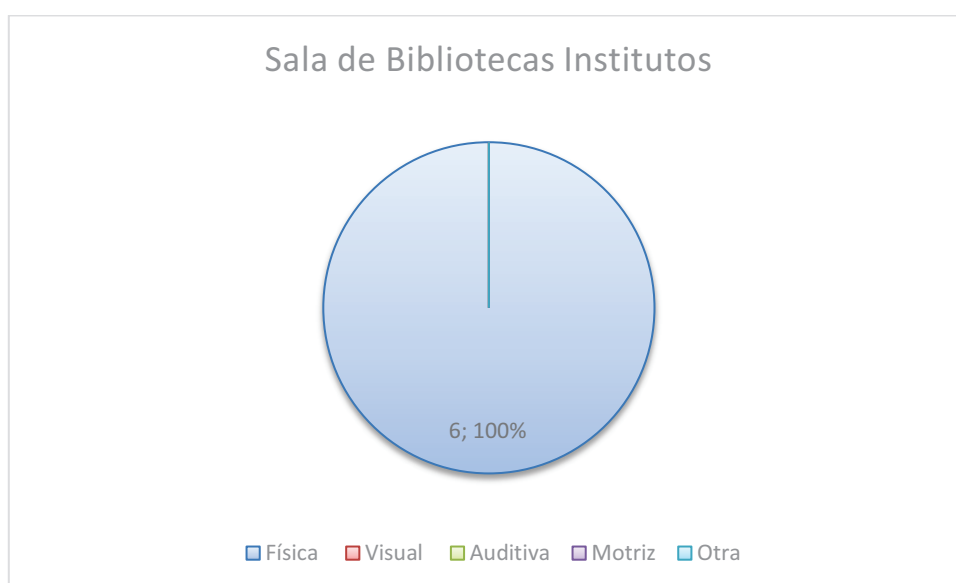


Figura 53. Usuarios con capacidades especiales por tipo de discapacidad Institutos

Todos los usuarios con capacidades especiales identificados en los institutos tienen discapacidad física tal como se muestra en la Figura 53.

4.3.4.3 Ocupación

a) Universidades públicas y privadas

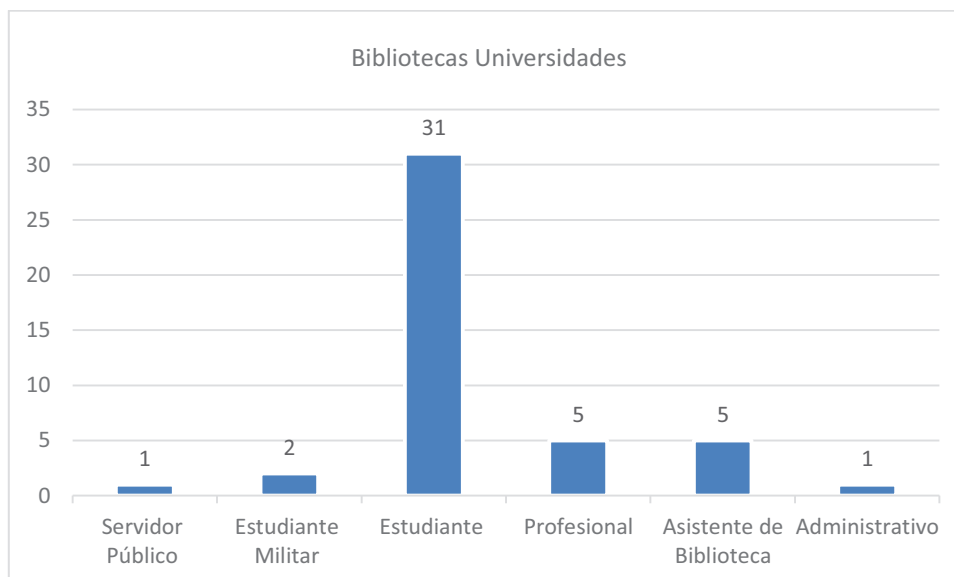


Figura 54. Usuarios con capacidades especiales por tipo de ocupación en Universidades

En la figura 54: se observa que de los 45 usuarios con capacidades especiales, 31 son estudiantes que están cursando todos los niveles de formación de tercer nivel al igual que los 2 estudiantes militares que pertenecen a la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, 5 profesionales, 5 asistentes de biblioteca, un servidor público y un administrativo. A esto es importante resaltar que no existen usuarios externos que hagan uso de los servicios ofrecidos por las bibliotecas de universidades.

b) Instituto públicos y privados



Figura 55. Usuarios con capacidades especiales por tipo de ocupación Institutos

Todos los usuarios con capacidades especiales identificados en los institutos se dedican a estudiar tal como se muestra en la figura 55.

4.3.4.4 Nivel de instrucción

a) Universidades públicas y privadas



Figura 56. Usuarios con capacidades especiales por nivel de instrucción Universidades

En la figura 56, de los 45 usuarios con capacidades especiales, 78% son estudiantes que están cursando todos los niveles de formación de tercer nivel, 11% tienen título profesional y el 11% en etapa de especialización de cuarto nivel. En igual forma se observa que no existen usuarios en estas condiciones que cursen otras etapas de formación académica.

b) Institutos públicos y privados



Figura 57. Usuarios con capacidades especiales por nivel de instrucción Institutos

Todos los usuarios con capacidades especiales identificados en los institutos se dedican a estudiar tal como se muestra en la Figura 57.

4.3.5 Características del servicio

4.3.5.1 Personal asignado

Las personas que laboran en las diferentes áreas de servicios bibliotecarios, son de vital importancia ya que estas mantienen un contacto directo con los usuarios y de quienes depende la satisfacción o no del usuario.

a) Universidades Públicas y Privadas

En la figura 58 se observa que de los 13 Directores de Biblioteca, 9 cuentan con el personal suficiente y 4 no para brindar el servicio.



Figura 58. Opinión Directores sobre personal administrativo colaborador en el servicio Universidades

En las Bibliotecas como de la Universidad Politécnica Nacional, Universidad Andina Simón Bolívar y Universidad Internacional SEK, disponen de poco personal de apoyo para brindar la cobertura en el servicio que se ofrece ya que quienes están al frente de los procesos en áreas administrativas tienen que sumarse a estos para cubrir la demanda. Sin embargo, esta situación la justifican en razón de que cuando ya se cuente con las nuevas instalaciones se procederá a la contratación de una plantilla de colaboradores con perfil para ofrecer el servicio que se demande. Por otra parte en la Universidad Tecnológica Israel, la biblioteca que poseen no está en proceso de remodelación ni mucho menos la construcción de un bloque para la misma, y por ser pequeña y no contar con los espacios suficientes, la Directora comparte las actividades de bibliotecaria con su asistente. En las demás Universidades observadas, por su infraestructura y por la demanda del servicio ha sido prioridad contar con el personal de apoyo.



Figura 59. Directora Universidad Politécnica Nacional



Figura 60. Directora Universidad Tecnológica Israel



Figura 61. Directora Universidad Internacional del Ecuador



Figura 62. Directora Universidad SEK Internacional

b) Institutos Superiores Públicos y Privados

Los colaboradores quienes están al frente de las bibliotecas o salas de bibliotecas en los institutos están conformados por una sola persona o encargado ya que por ser unidades en donde la plantilla estudiantil no es tan significativa y el área es pequeña, no se necesita más personas para brindar este servicio y a esto también se debe considerar las razones de costo por la contratación de una persona más ya que estas

instituciones son autofinanciadas y el presupuesto guarda relación con los ingresos por estudiantes en cada período académico.



Figura 63. Opinión Directores sobre personal administrativo colaborador en el servicio en Institutos

En las bibliotecas del Instituto Superior Cordillera, Instituto Superior Dismod y el Instituto Superior Mayor Pedro Travesari, se evidencia mayor asistencia en servicios. Sin embargo, en los dos últimos no se observa lo mismo ya que no existe demanda de personas con capacidades especiales que accedan a estos. De lo anterior como se muestra en la figura 63, se debe tomar en cuenta que en los catorce de los dieciséis institutos superiores, existen horarios de atención compartidos y en todos con asistencia a clases por las tardes donde para evitar la no contratación de una persona para medio tiempo, se cuenta con la colaboración de algún asistente de oficina para cubrir esta necesidad a fin de dar este servicio fuera de horas académicas. Así mismo en aquellos institutos como en el CENLAD o el Instituto Superior para el Desarrollo, por su oferta en modalidad a distancia, la persona que atiende la biblioteca comparte otras funciones administrativas los fines de semana cuando existe asistencia de estudiantes, el resto de institutos también cuentan con la asistencia de algún asistente de oficina en caso de que se requiera este apoyo al menos cuando son fechas de recepción de exámenes parciales.



Figura 64. Responsable Instituto Tecnológico Superior Cordillera

4.3.5.2 Capacitación del personal

En las bibliotecas de universidades e institutos, para ofrecer un mejor servicio se requiere del soporte del talento humano disponible y suficiente, el cual debe contar con un perfil para el área asignada y estar capacitándose de forma constante en temas relacionados a servicios, atención al cliente y discapacidades.

a) Universidades Públicas y Privadas

El mantener al personal de apoyo capacitado permite que el servicio se lo ofrezca de mejor manera razón por la que se observó que el 46% de las bibliotecas ha capacitado a sus colaboradores en temas de discapacidades, mientras que el otro 54% ha sido capacitado en temas de atención al cliente pero no en temas relacionados a discapacidades ya que no lo han considerado como una prioridad tal como se lo observa en la figura 65.



Figura 65. Capacitación colaboradores en los servicios bibliotecarios Universidades

Además quienes solo se han limitado a capacitar a sus colaboradores en temas de atención al cliente y no en temas de discapacidad, indican que no se ha generado la necesidad porque muy pocas personas con capacidades especiales acceden a este servicio. En igual manera en algunas bibliotecas existen personas con capacidades especiales como personas de apoyo para dar soporte en el servicio a personas en similares condiciones quienes además asesoran en la gestión a la Dirección (Dr. José Benavides, Universidad de las Fuerzas armadas-ESPE, Psc. Mauricio Suarez, Universidad Politécnica Salesiana de Quito y MSC. María I. Betancourt, Universidad Andina Simón Bolívar).



Figura 66. Dr. José Benavides, Responsable biblioteca no videntes Universidad Fuerzas Armadas -ESPE

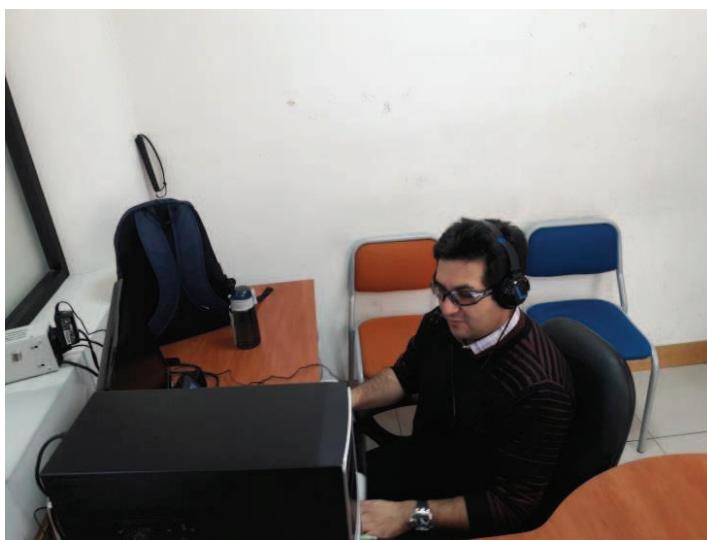


Figura 67. Psc. Mauricio Suarez Encargado de Tiflobiblioteca Universidad Politécnica Salesiana de Quito



Figura 68. MSC. María Isabel Betancourt, Asesora responsable de usuarios no videntes, Universidad Andina Simón Bolívar

b) Institutos Superiores Públicos y Privados

La capacitación en temas de inclusión, discapacidades a más de lo que respecta a servicio al cliente, permite que se pueda ofrecer un mejor servicio a un público en

general, misma que se evidencia que no ha sido prioridad para las Direcciones de los Institutos por temas de presupuestos, en razón de que tampoco se ha generado la necesidad por no contar con un plantilla de estudiantes en condiciones especiales.

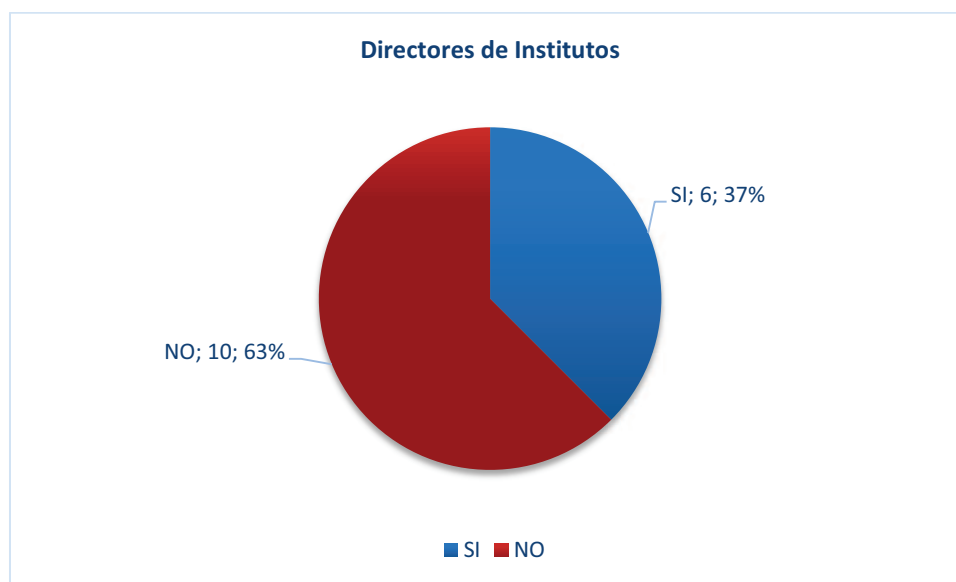


Figura 69. Capacitación colaboradores en los servicios bibliotecarios Institutos

Como se muestra en la figura 69, el 37% de los Institutos han recibido charlas de sensibilización y temas relacionados a inclusión pero en si no en lo que respecta a temas específicos de discapacidades, así mismo el 63% restante no ha enfatizado en su planificación en cuanto a capacitación temas en discapacidades.

4.3.5.3 Grado de respuesta

El personal de apoyo que brinda directamente el servicio bibliotecario en las universidades e institutos, debe ser el adecuado en cuanto a la disponibilidad y asignación por áreas y un perfil relacionado a su trabajo, mismo que debe estar constantemente capacitándose en temas de servicio al cliente y por temas de inclusión en lo que respecta a discapacidades.

a) Universidades Públicas y Privadas:

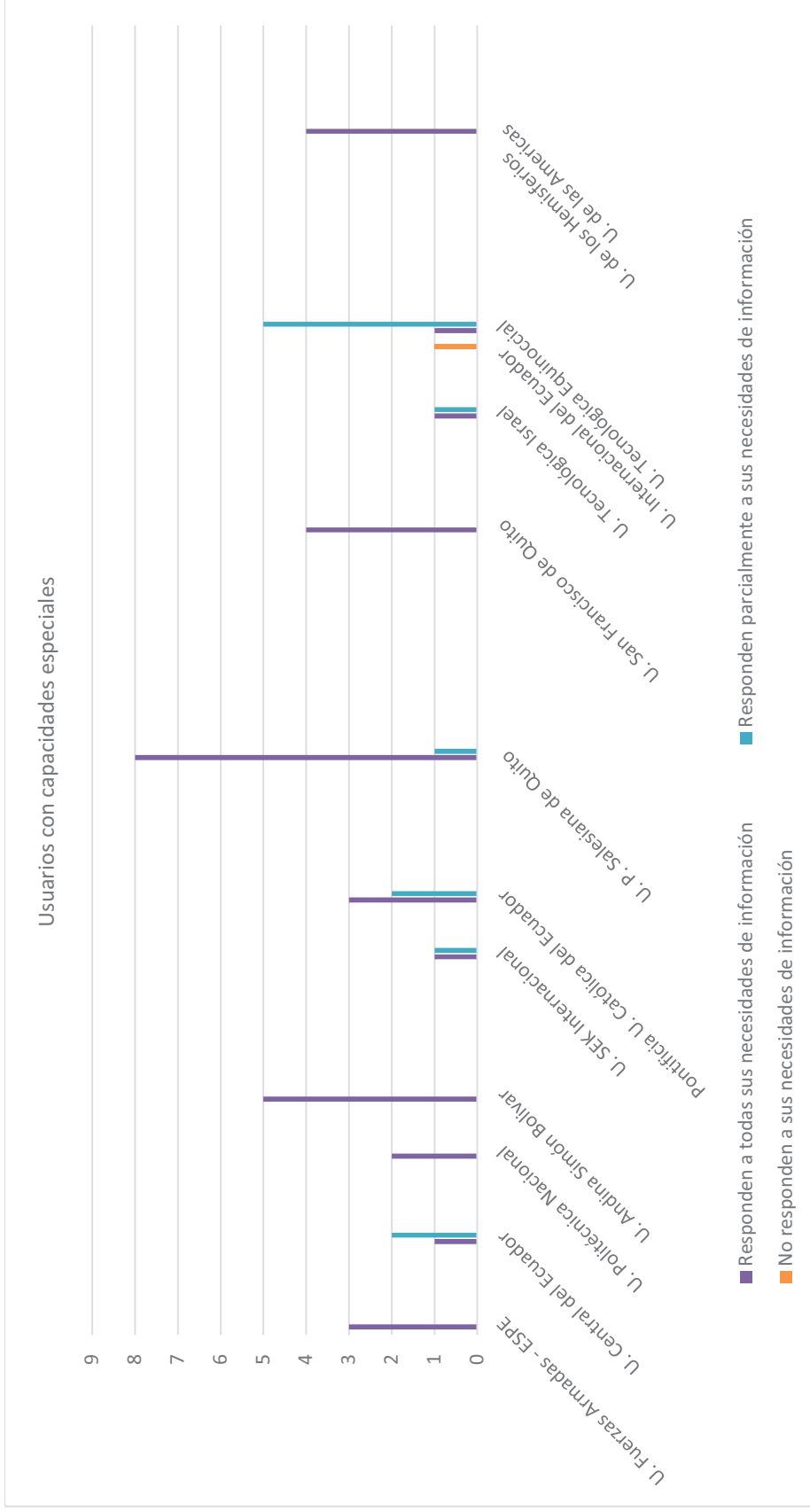


Figura 70. Opinión sobre servicio prestado por el personal administrativo responsables en las secciones de biblioteca Universidades

Como se observa en la figura 70, en las 13 universidades observadas solo en la Universidad Internacional del Ecuador, el usuario identificado como persona no vidente es quien responde que el personal administrativo encargado de los servicios bibliotecarios no satisface sus necesidades en cuanto a información que este requiere. Los usuarios de las Universidades San Francisco de Quito, de las Fuerzas Armadas – ESPE, Andina Simón Bolívar, Politécnica Nacional y de las Américas, demuestran satisfacción en el servicio cuando requieren de esta, mientras el resto de usuarios en las otras universidades comparten opiniones respecto a satisfacción total y parcial cuando la solicitan.

b) Institutos públicos y privados.

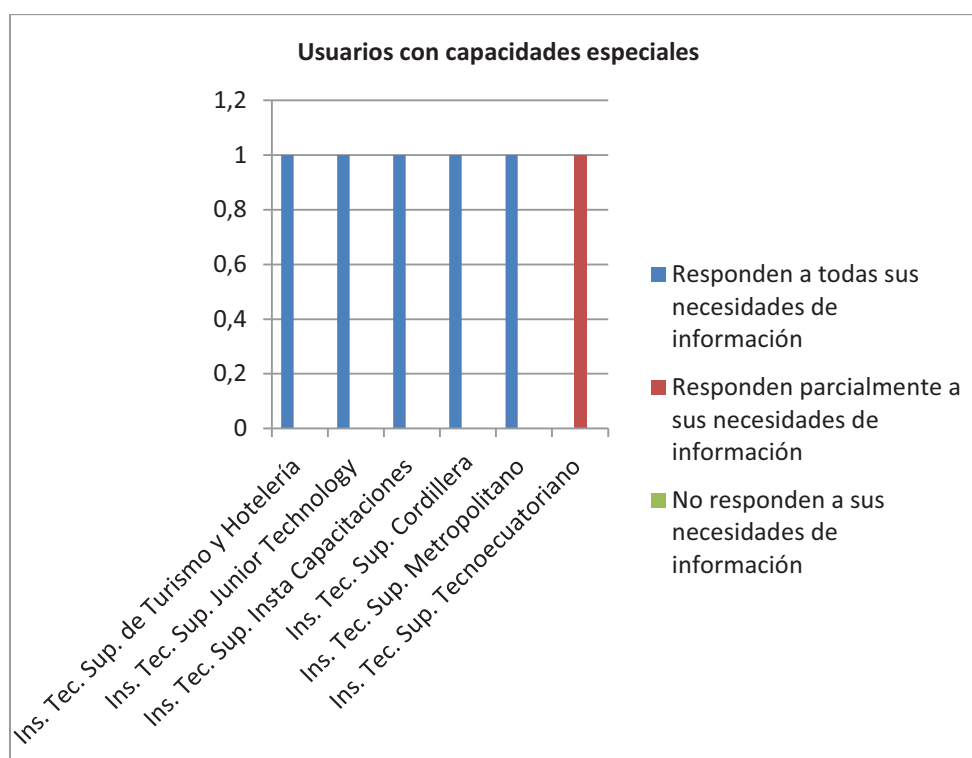


Figura 71. Opinión sobre servicio prestado por el personal administrativo responsables en las salas de biblioteca Institutos

El servicio en los Institutos es más personalizado en sentido de que el responsable del área de biblioteca es quien debe solventar cualquier necesidad del estudiante o usuario ya que los espacios son pequeños y la demanda de este servicio para sus propios estudiantes no es tan intensiva.

4.3.5.4 Característica del servicio prestado

Del estándar de 1 siendo lo muy malo hasta 5 lo más óptimo para evaluar el nivel profesional respecto al trabajo por parte de quienes brindan la asistencia de forma directa a usuarios con capacidades especiales, tiene como objetivo conocer las experiencias de quienes fueron encuestados en relación al servicio percibido.

a) Universidades Públicas y Privadas

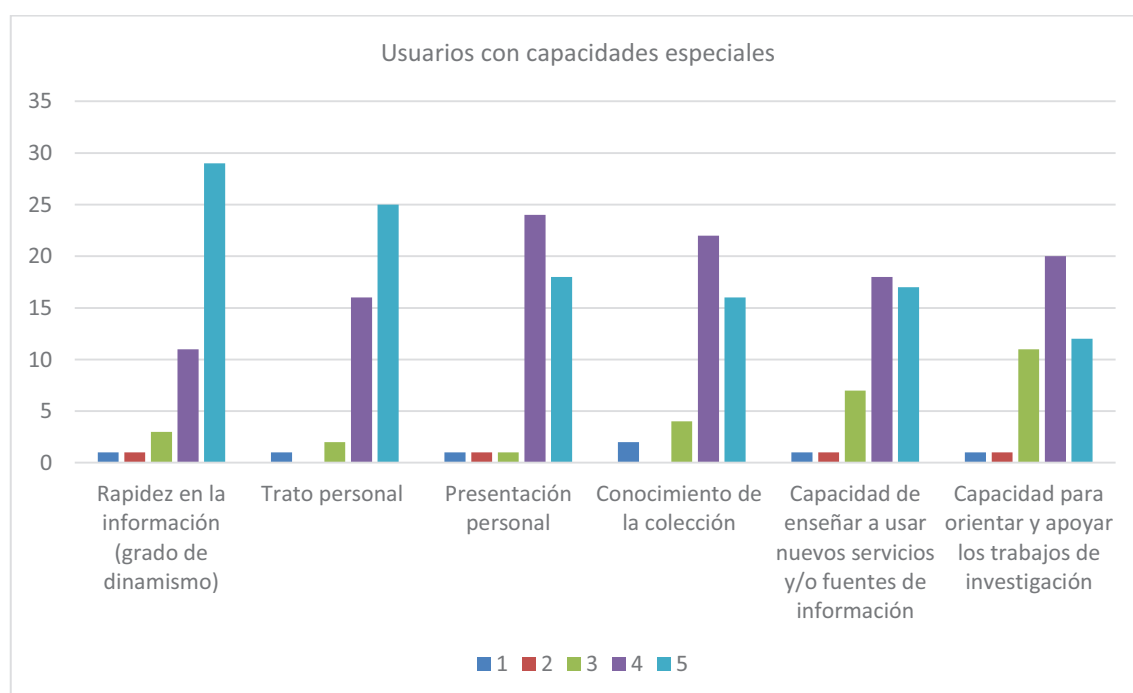


Figura 72. Opinión sobre servicio prestado por parte de personas responsables del servicio en las secciones de biblioteca Universidades

En la figura 72 podemos observar la ponderación del servicio percibido por parte de las personas con capacidades especiales en general de acuerdo a las seis opciones en bibliotecas de universidades. Este análisis no se lo realizó por universidades en razón de que al ser cuarenta y cinco usuarios encuestados quienes tenían la opción de ponderar las seis opciones de servicios hubiese sido complejo representar los datos, por lo que, el criterio para realizar el análisis fue de medir el nivel de satisfacción en forma general para que en la propuesta de lineamientos se refuerce este tema. Además es importante rescatar que en ninguna institución de servicio la atención puede ser tan mala, que no existan los recursos de infraestructura y tecnológicos incidiría en el servicio pero no en una atención decadente.

De lo observado se puede indicar que de la ponderación del 1 al 5 siendo esta desde muy mala hasta lo más óptimo, existe un rango de 4 a 5 superior en todas las opciones de servicio quedando por debajo quienes no están de acuerdo cómo el personal administrativo lo brinda., ratificando la respuesta de la pregunta anterior en que existen opiniones aceptables en que responden a casi todas las inquietudes a personas con capacidades especiales. Sin embargo, es importante entender que existe una diferencia considerable entre lo que es el servicio al cliente y el servicio a una persona con capacidades especiales ya que la primera está en servir de una manera más personalizada a todo tipo de usuario y la otra es apoyar o incentivar que la persona sea más autónoma en su accionar y cuente con las condiciones ambientales para su desenvolvimiento.

b) Institutos públicos y privados.

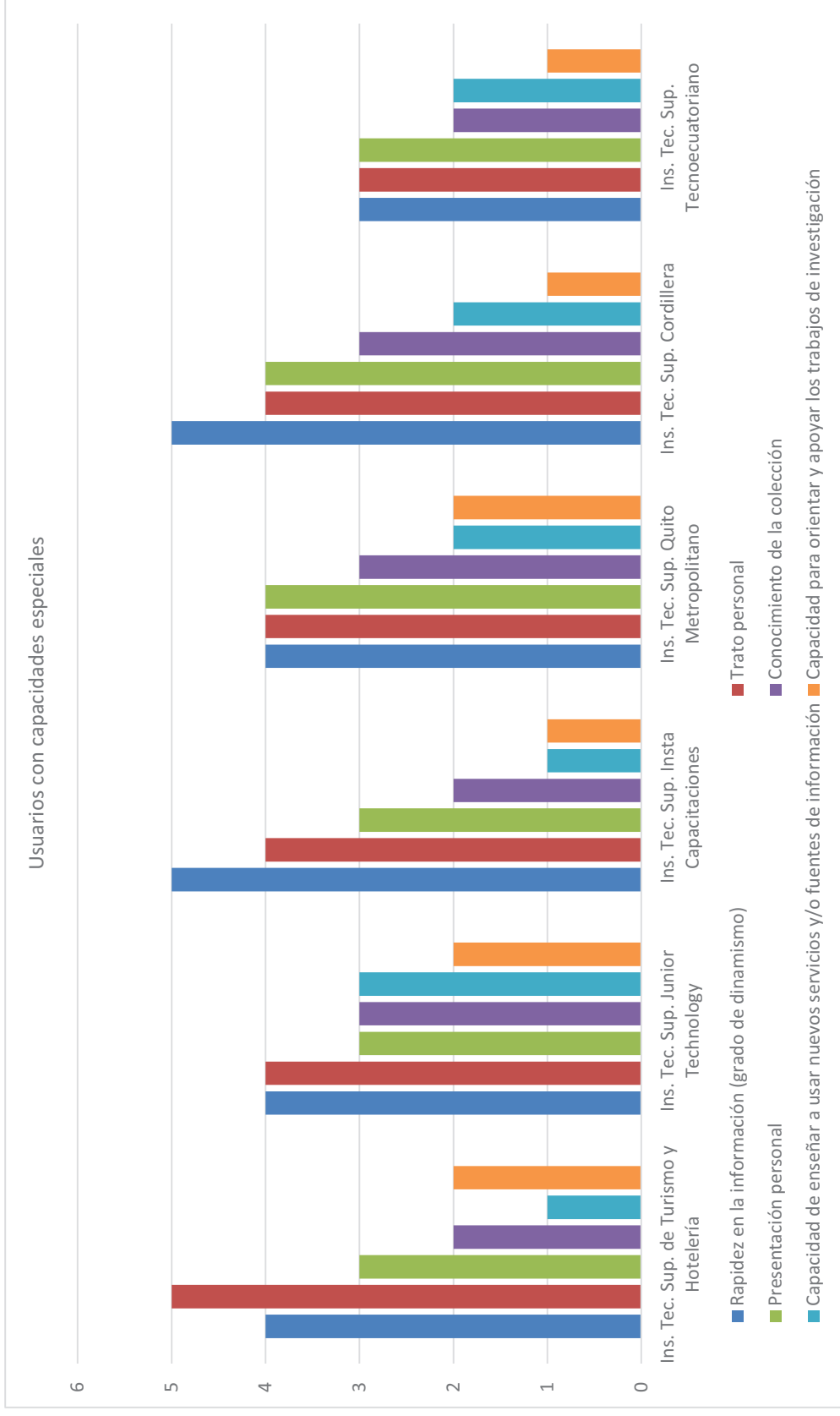


Figura 73. Opinión sobre servicio prestado por parte de personas responsables del servicio en las salas de biblioteca en Institutos

A diferencia de las universidades el análisis se lo realizó por institutos en vista de que solamente se identificaron a seis personas con capacidades especiales por cada uno, lo que facilitó esta consulta, tal como lo refleja la figura 73 que no hay duda en que el servicio bibliotecario se lo da de la mejor manera, pero en temas de recursos disponibles de información, así como el conocimiento de colecciones bibliografías y capacidad para enseñar a usar nuevos servicios y/o fuentes de información es mínimo, situación que no es favorable del todo para quienes requieren esta asistencia.

4.3.5.5 Servicio diferenciado.

Los profesionales con entrenamiento en lenguas de señas u otros, son un aporte al servicio que se ofrece en una biblioteca por lo que, el contar con los servicios de uno de ellos beneficiaría la atención a personas con capacidades especiales.

a) Universidades Públicas y Privadas

Este servicio para personas con capacidades especiales no está disponible aún en las bibliotecas de universidades ya que sus directores informan que la necesidad no ha sido tan imperante hasta ahora tal como lo muestra la figura 74. Sin embargo, se podría entrenar a uno de los colaboradores que prestan el servicio para que cuando se requiera la asistencia de ellos en favor de usuarios con discapacidad visual o auditiva, se ofrezca un mejor servicio.

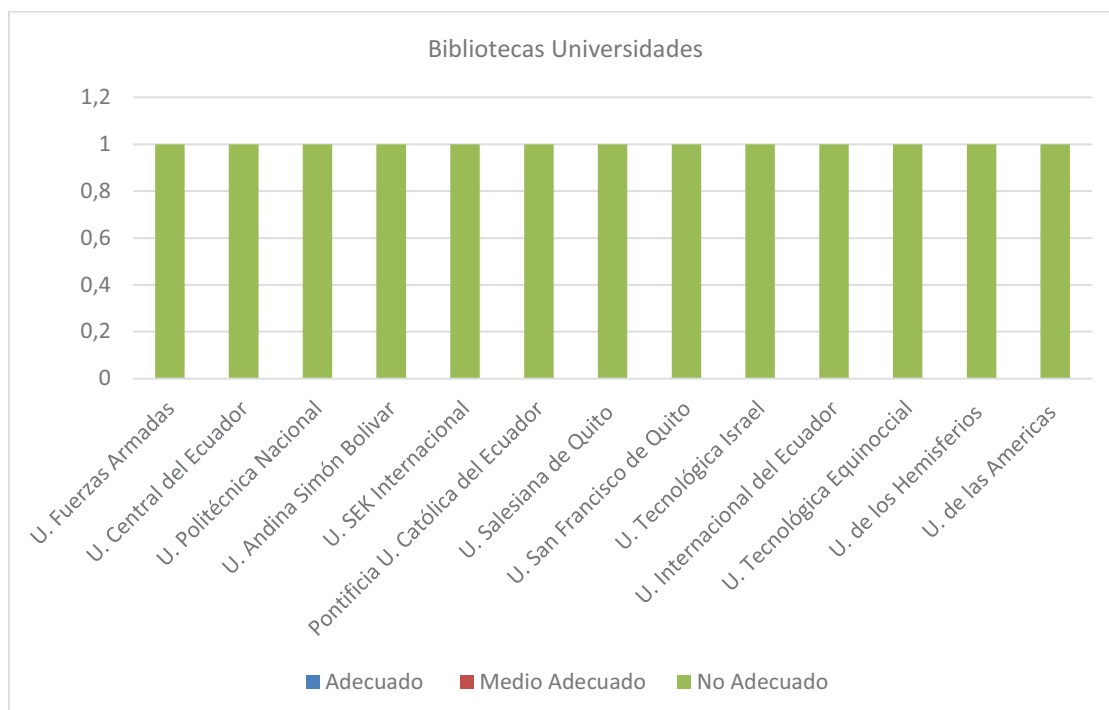


Figura 74. Observación sobre disponibilidad de un profesional capacitado en lenguajes de señas Universidades

Por otra parte es importante resaltar que en las bibliotecas como en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, Universidad Salesiana de Quito, Universidad Andina Simón Bolívar y Universidad San Francisco de Quito, se ha optado por la contratación de personas con capacidades especiales por temas de inclusión y de acreditación pero no están capacitadas totalmente para cubrir con necesidades de lenguajes espaciales para discapacidad auditiva ya que en su mayor parte son no videntes.

b) Institutos públicos y privados.

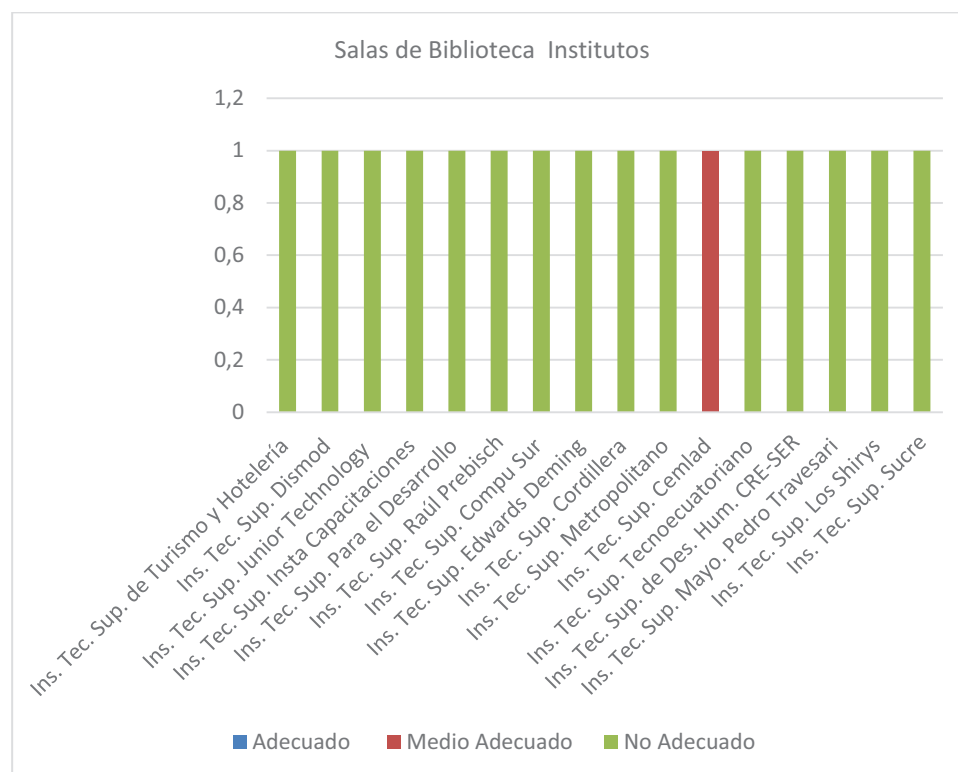


Figura 75. Observación sobre disponibilidad de un profesional capacitado en lenguajes de señas en Institutos.

En los Institutos observados no se cuenta con profesionales o personas entrenadas en lenguajes especiales. Sin embargo en el Instituto Superior Tecnológico Ceamlad, aunque su oferta es modalidad distancia su directora indicó que la encargada de la sala de biblioteca está capacitada en lenguaje de señas, pero la institución no cuenta con estudiantes con capacidades especiales.



Figura 76. Directora Instituto Tecnológico Superior CEMLAD

4.4 Cumplimiento legal

4.4.1 Espacio físico

Los espacios físicos son las áreas consideradas de tránsito o de circulación en donde los usuarios comunes y con capacidades especiales comparten la demanda de servicios de biblioteca.

a) Universidades públicas y privadas

El cumplimiento a la Ley Orgánica de Discapacidades aprobada en el año 2012, en su Art. 66 en lo que respecta a Accesibilidad en bibliotecas, se observa que parcialmente se ha dado cumplimiento ya que no solo se trata de espacios físicos y circulación sino también equipamiento tecnológico y recursos disponibles en distintos formatos para que personas con capacidades especiales puedan hacer uso de este servicio con mayor autonomía incluyéndose socialmente. Entre lo más destacado, se observó que en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, en el área de no videntes se realizan en forma periódica talleres para personas en similares condiciones; así mismo en la

Universidad Politécnica Salesiana existe la Tiflobiblioteca que es una colección de libros para personas no videntes que está disponible para personas con este tipo de discapacidad y en la Universidad Andina Simón Bolívar con un profesional no vidente que asesora a la dirección a fin de mejorar los servicios y hacerlos más incluyentes, mientras que en el resto de Universidades solamente se hecho énfasis para accesos físicos.



Figura 77. Sala No videntes, Universidad Fuerzas Armadas – ESPE

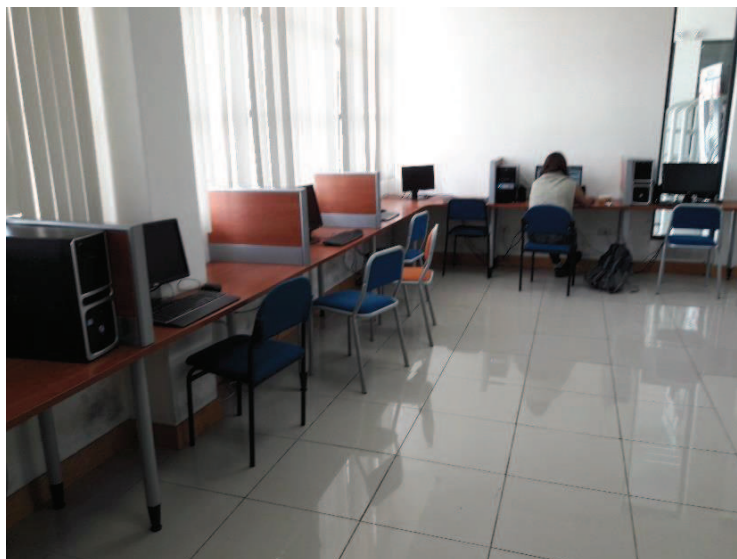


Figura 78. Sala para Tiflobiblioteca, Universidad Politécnica Salesiana de Quito

b) Institutos Superiores Públicos y Privados

Para el caso de los institutos superiores, han realizado gestiones para adaptar su infraestructura tomando en cuenta que sus instalaciones no fueron construidas para ofrecer servicios académicos. Por otra parte en la investigación se refleja que los empleados han recibido charlas de atención, servicio al cliente y algo de inclusión más no en temas específicos de discapacidades. A esto se suma el poco conocimiento y falta de asesoramiento en temas de formatos para adaptar la información para que este más accesible para personas no videntes. En la figura 79 se observa los resultados de los dieciséis institutos que se investigó.

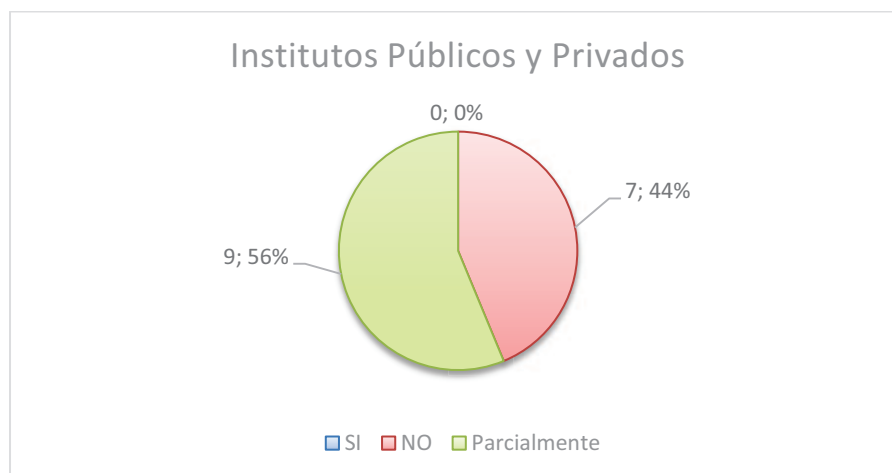


Figura 79. Cumplimiento al Art. 66 de la Ley Orgánica de Discapacidades 2012 en Institutos

De acuerdo a los resultados obtenidos es evidente que se ha dado cumplimiento de forma parcial a la ley en mención en nueve institutos y en siete aún es un tema pendiente. En igual manera los institutos no han podido cumplir de una mejor forma en razón a temas de presupuestos ya que en muchos ya no cuentan con la misma plantilla de estudiantes y eso no permite realizar grandes inversiones que por ahora no sean de prioridad.

4.4.2 Inclusión social

Término que relaciona la equidad social a través de medios más flexibles que permiten una mejor integración sin discriminación de tipo social, capacidad especial, etnia y género.

a) Universidades Públicas y Privadas

Dentro del grupo de Directores entrevistados se observa que todos tienen una ligera idea de lo que significa inclusión social, ya que este es un término general que todos

conocemos y lo relacionamos a la no discriminación de personas por su sexo, raza o condición social. Sin embargo, el ampliar más el término incluyendo a personas con capacidades especiales es evidente que no existe mucha experiencia en el tema al escuchar sus razonamientos, dado que las personas en esta condición al momento se empiezan a integrar a los servicios que ofrecen las bibliotecas, por lo que, sus opiniones se derivan a propuestas de servicio como alternativas que mejoren lo que actualmente ya se viene trabajando para un público en general.

b) Institutos Superiores Públicos y Privados

En los institutos el término inclusión social es de conocimiento público y general mismo que se relaciona a la integración de todas las personas a una sociedad a través de los servicios. Sin embargo, su aplicación deriva en esfuerzos económicos y de gestión para mejorar los servicios ofrecidos.

Las propuestas o sugerencias que se observan se relacionan al mejoramiento de instalaciones, adquisición de nuevos formatos para los recursos de información, así como también que se impulse el apoyo tecnológico para facilitar los servicios para personas con capacidades especiales

4.5 Sugerencias o Comentarios

Opiniones que están relacionadas a las necesidades de servicios exclusivos de biblioteca para personas con capacidades especiales en universidades e institutos

a) Universidades Públicas y Privadas.

En cuanto a lo sugerido por parte de quienes brindan los servicios desde la dirección hasta el personal de servicios bibliotecarios, en relación a sus experiencias, recomiendan principalmente lo siguiente:

- El mejoramiento de infraestructura sin restricción alguna
- El dotar de tecnologías adecuadas para ofrecer nuevas alternativas para el acceso a la información en nuevos formatos que contengan temáticas actuales y de interés
- Se entrene a todo el personal interno en dar atención adecuada a personas con capacidades especiales.
- Invitar a las autoridades a que se integren como actores principales para que se destinen recursos económicos que potencien los servicios que actualmente se vienen brindando.

Las sugerencias realizadas por las personas con capacidades especiales en las encuestas, derivó en cuanto a infraestructura:

- Se implemente una maqueta digital o mapa mural audiovisual con información para personas no videntes al ingreso de cada biblioteca a fin de que tenga conocimiento de los servicios ofrecidos y su ubicación
- Que exista señales podológicas en las áreas de circulación
- Que se siga trabajando más en espacios físicos mejorando las áreas de circulación y accesos a áreas de servicio sin importar la ubicación entre estanterías u otra que en muchos de los casos se ven estrechas por optimización de espacios

En cuanto a tecnología:

- Que el equipamiento tecnológico utilizado tanto para la ubicación de catálogos como para investigar, se incrementen con nuevas herramientas que permitan tener un mejor acceso a la información a través de un software que de lectura a pantallas, en especial para personas no videntes
- Que se cuente con alternativas de monitores para que en tiempo real muestren información en lenguajes de señas

En cuanto a servicios:

- Que el préstamo de libros y de lo que tenga a su disposición el usuario en cuanto a información en formatos físicos se consideren tiempos adicionales para su devolución facilitando el acceso preferencial por su condición
- Que se realicen adquisiciones de más temáticas en formato físico y digital como colecciones de libros más suscripciones de ebooks que permitan su descarga y, audiolibros que son una herramienta más didáctica para usuarios con visión reducida o no videntes
- Que la plataforma virtual tenga preferencia para el acceso de personas con capacidades especiales desde cualquier punto a través de una clave que el sistema le proporcione identificándolo como tal
- Para las universidades que cuentan con bibliotecas especiales como la Universidad Politécnica Salesiana que la Tiflobiblioteca no este limitada únicamente para personas no videntes sino a disposición de otros usuarios independientemente de su discapacidad.

En cuanto a talento humano:

- Se cuente con una persona no vidente que de soporte a los servicios y en especial a usuarios en similares condiciones a fin de que en lo posible maneje una plataforma virtual y sea el enlace desde cualquier punto geográfico para mayor comodidad en forma personalizada

- Que todo el personal administrativo de servicio sea entrenado todo el tiempo en temas de discapacidades no solamente en atención al cliente

En conclusión en lo que respecta a sugerencias se busca el mejoramiento de accesos físicos y la adquisición de nuevos formatos que contengan información con temáticas de interés para que estén disponibles para personas no videntes, ya que hasta el momento solo se evidencia el trabajo gestionado en favor de personas con limitaciones físicas más no en otras discapacidades como la visual y auditiva que también son de importancia.

b) Institutos Superiores Públicos y Privados

En igual manera para los institutos, las sugerencias de quienes están al frente y responsables de los servicios de biblioteca, se relacionan al mejoramiento de:

Infraestructura:

- Mejoramiento de instalaciones observando estándares de accesibilidad

Servicios:

- Adquisición de nuevos formatos para los recursos de información

Tecnología:

- Se impulse el apoyo tecnológico para facilitar los servicios para personas con capacidades especiales

De las sugerencias de personas con capacidades especiales que acceden a servicios de biblioteca:

Infraestructura:

- Que se mejoren las áreas de circulación al interior adaptando espacios físicos.

- Que se amplíen los espacios al interior de las salas de biblioteca a fin de que exista una mejor distribución de los recursos de información.

Tecnología:

- Se implementen nuevas tecnologías que potencien las facilidades en el uso de formatos que sean más accesibles para personas con discapacidad visual como por ejemplo la adquisición de nuevas colecciones de libros digitales sin restricción de licencias y audiolibros con nuevas temáticas que no solo da soporte al usuario en común sino a usuarios con capacidades especiales como alternativa para acceder a los recursos de información.

En cuanto a talento humano

- Que exista un encargado en forma permanente en la sala de biblioteca a fin de que facilite los recursos de información sin restricción de horarios.

CAPITULO V

PROPUESTA DE LINEAMIENTOS

5.1 Introducción

Las bibliotecas de Instituciones de Educación Superior Públicas y Privadas por su naturaleza y por su gran afluente de estudiantes, han hecho posible que los recursos de información estén disponibles para adquirir parte del conocimiento en la formación académica profesional. Así mismo el poseer bibliografías de gran interés institucional, gubernamental, académico y de investigación, son los puntos medulares de una cultura social educada que genera conocimiento y por tal razón se deben observar aspectos no solo de oferta a un público estudiantil o limitado para quienes son parte de esta sino también para la sociedad en general siendo parte de alternativas más incluyentes a través de redes o sistemas coordinados de bibliotecas con sus pares, adaptando espacios físicos y nuevas tecnologías para un mejor servicio y, difundiendo la importancia de estos sin restricción alguna a un público en general incluyendo a personas con capacidades especiales a través de nuevas propuestas de lineamientos..

La presente propuesta es un instrumento que permite direccionar la gestión de la dirección de bibliotecas en cuanto al mejoramiento de servicios, por lo que, su contenido se derivó de una investigación previa para su formulación, evaluación, ejecución y seguimiento, en la cual, el realizar constantes evaluaciones para medir el nivel de incidencia en cuanto a estándares de servicios: adecuados, medios adecuados y no adecuados; permite conocer realidades sobre estos con el objetivo de llegar a conclusiones que sean el soporte de los contenidos de lineamientos que se propongan.

Los lineamientos que se proponen en el presente documento están direccionados a buscar el mejoramiento de los servicios para personas con capacidades especiales en bibliotecas de universidades públicas y privadas así como en institutos superiores potenciando su infraestructura, talento humano, tecnologías adecuadas para accesos a recursos de información disponible y gestión del servicio.

Finalmente la aplicación de este instrumento está bajo la decisión de los directores de bibliotecas de universidades e institutos quienes lo considerarán como herramienta para su gestión, destinando presupuestos para su ejecución.

5.2 Propósito y Alcance

Los lineamientos que a continuación se describirán tienen como objetivos informar y socializar a las autoridades de la importancia que se debe dar al cumplimiento de leyes y las necesidades de las personas con capacidades especiales que acceden a un servicio que ofrece una institución a través de su talento humano como un cliente especial. Estos pueden aplicarse a todo tipo de bibliotecas de educación, públicas, privadas, de artes, de militares, de hospitales, al servicio del gobierno, del comercio e industria y otras instituciones que posean recursos de información que está abierta a un público en general.

Serán de principios generales universales y como tales no contienen indicaciones de orden cuantitativo. Sin embargo, su intención radica en promover un mejoramiento en la gestión de quienes ofrecen y para quienes reciben el servicio.

Por otra parte este documento en caso de ser considerado por quienes participaron como unidades de estudio en la presente investigación, servirá como guía para futuros lineamientos para los servicios que ofrece una biblioteca ya que de acuerdo a la tendencia tecnológica y del conocimiento pueden modificarse para ajustarse a las necesidades que se den en determinado momento.

La presente propuesta se enfocará a tres tipos de discapacidades generales y comunes que son las más observadas a nivel nacional en establecimientos educativos públicos y particulares, como lo es la física, visual y auditiva, la motriz no se considera para esta propuesta ya que ellos necesitan rehabilitación permanente y cuidados especiales en vista de que no se pueden gobernar por sí mismo o no pueden adquirir autonomía a través de medios más accesibles. En igual manera el presente documento no se considera para otro tipo de discapacidad que necesariamente se requiera de la asistencia de otra persona en apoyo a actividades cotidianas.

5.3 Metodología

La metodología a emplear para las siguientes propuestas de lineamientos estará sujeta a su alcance respecto al nivel de gestión por parte de la Dirección, en lo económico, tipo de estrategias y apoyo por parte de la institución que permita entre otros criterios metodológicos los siguientes:

- Para el caso de las acciones que deriven en el establecimiento de nuevas políticas, normas institucionales para el área de biblioteca y servicios prestados, se deberá emplear metodologías de estudios, análisis comparativo y propuestas consensuadas en las que estarán involucrados la comisión designada por parte de la biblioteca con su director y jefe inmediato o su representante respecto a su estructura institucional.
- Para las acciones que se realicen a fin de mejorar los servicios actuales y futuros para el caso de infraestructura, tecnología y talento humano, la comisión designada por parte de la biblioteca con su Director y jefe inmediato o su representante, definirán proyectos específicos con aplicaciones de prototipos para medir criterios de eficiencia y eficacia previa a su implementación definitiva.

- Para el caso de que se pretenda modificar la organización de la biblioteca una vez definido los nuevos proyectos que se aplicarán al interno de la biblioteca y sus servicios asociados (señaléticas para el direccionamiento al interno de la institución, infraestructura, entre otros) en el que se involucren modificación de infraestructura, el personal de la biblioteca y su director sin necesidad de la comisión, deberán garantizar el mínimo de posibles alteraciones en el normal funcionamiento de la misma.
- La presente propuesta de lineamientos que estará sujeta a la observación de los Directores/as de bibliotecas; en caso de considerarse para su ejecución se tomará en cuenta las prioridades institucionales en cuanto a recursos con los que se cuente al momento de su implementación.

5.4 Lineamientos

5.4.1 Colecciones

Los lineamientos que se consideraron para las colecciones, tienen como propósito incorporar al fondo bibliográfico, nuevas bibliografías en distintos formatos y en varios tomos, para que estén al alcance de todos los usuarios y para personas con capacidades especiales.

- Se incorporarán nuevas bibliografías para usuarios en etapa escolar y secundaria en coordinación con el Ministerio de Educación para que estos estén disponibles en las bibliotecas como alternativas para personas con capacidades especiales de bajos recursos.
- Las adquisiciones dependiendo del nivel de actualización y rotación en las bibliotecas, los materiales visuales no-impresos se considerarán como una parte esencial de todas las colecciones de las bibliotecas en apoyo a los servicios para los usuarios no videntes.

- Las bibliotecas reunirán y mantendrán material educativo e informativo en cintas de video/y o películas en lenguajes de señas junto con los accesorios de soporte necesarios para visualizarlos.
- Se incorporará un lector de pantallas o lector audiovisual en todas las computadoras que están disponibles para la búsqueda de bibliografías en los espacios asignados para este servicio.
- Todas las salas de computación, los computadores contarán con un software de lector de pantallas como opción en caso de que alguna persona no vidente necesite usarlo junto con sus respectivos audífonos.
- Para el caso de las personas con discapacidad auditiva, las bibliotecas conseguirán, mantendrán y ofrecerán información sobre opciones educacionales, consultas y programas exclusivos para este grupo de usuarios.

5.4.2 Comunicación

Los lineamientos que se consideraron para comunicación, tienen como propósito difundir los servicios bibliotecarios existentes así como la sensibilización del uso de ambientes compartidos con personas con capacidades especiales.

- El servicio de biblioteca estará al alcance de todos los usuarios sin discriminación alguna por su condición física o sensorial para lo cual se deberá concientizar en todo momento a los usuarios en general y personal de apoyo a través de spots publicitarios recordando la importancia de la inclusión en temas de discapacidad.
- Se diseñará un plan de difusión a nivel interno de la institución sobre los servicios que ofrece la biblioteca en forma periódica para usuarios con capacidades especiales.
- Las Bibliotecas considerarán y organizarán en coordinación con las Unidades de Bienestar Estudiantil o las Unidades que hicieran sus veces, charlas de

sensibilización en temas de discapacidad para todas las personas que integran las Universidades e Institutos en los calendarios académicos.

- Se incorporarán distintivos y señaléticas para que las personas con capacidades especiales puedan informarse sobre cuáles son los espacios que están acondicionados para su libre circulación.
- Se incorporarán todas las señales de advertencia visibles con el fin de alertar a todas las personas con capacidades especiales acerca de problemas y emergencias, en formatos auditivo, intérprete en tiempo real y en señaléticas para una mejor circulación.
- Deberán implementarse enlaces en la plataforma virtual de la biblioteca con otras similares en donde existan personas con discapacidad visual y participen en foros y temas relacionados a educación, ocio y de actualidad.

5.4.3 Infraestructura Física

Los lineamientos que se consideraron para el mejoramiento de infraestructura física, tienen como propósito crear más accesos y espacios físicos adecuados en áreas de circulación y de servicios para que las personas con capacidades especiales accedan a recursos de información disponible. Los lineamientos que a continuación se detallan se implementarán bajo la asistencia de técnicos en áreas de arquitectura y construcción y, asesores en temas de discapacidad.

- Se restructurarán todos los ingresos principales incluyendo rampas garantizando una libre circulación hasta el ingreso a la biblioteca.
- Se implementarán señales podológicas desde el ingreso a la institución hasta el interior de la biblioteca a fin de que las personas no videntes puedan utilizar su bastón y tengan autonomía en su circulación.
- Al ingreso de la biblioteca se implementará un panel digital en el cual a través de un audio se pueda informar a las personas no videntes de los servicios que ofrece

la biblioteca y formas de accesos a recursos de información, así como también de su respectivo direccionamiento.

- Las pantallas digitales que se usan para acceder a información de recursos bibliográficos, entre otros, que están ubicadas al ingreso de las bibliotecas se instalarán a una altura de un metro veinte centímetros para que personas en sillas de rueda puedan acceder al mismo servicio.
- Se acondicionarán los espacios físicos al interior de la biblioteca para que personas con movilidad reducida puedan circular sin obstáculos.
- En los ascensores se incorporarán sistemas de lecto-escritura en braille a la altura de los botones de ingreso y direccionamiento de pisos o niveles para que la persona no vidente pueda dirigirse al lugar en donde buscará la información requerida.
- En los ingresos a salas, baños y espacios apartados se incorporará a la altura de la chapa en las puertas la respectiva señalización en sistemas de lecto-escritura braille a fin de saber a qué parte la persona no vidente está accediendo.
- Se restructurarán los espacios físicos en donde se encuentren las estanterías asignando como mínimo un metro treinta centímetros entre estas a fin de que la persona con movilidad reducida o en silla de ruedas pueda circular cómodamente y realizar giros en su ubicación.
- Se incluirá el servicio de estanterías abierta para que esté a disposición de los usuarios para su libre acceso.
- Se incorporará un botón digital mismo que estará ubicado en el primer nivel de estanterías a fin de que si existe una persona con movilidad reducida o en silla de ruedas y no pueda acceder a los niveles superiores de estanterías, este pueda accionarlo para que una persona acuda a prestar su servicio en forma personalizada.
- Se restructurarán las salas de estudio a fin de que se incorporen un estándar de mesas ergonómicas y espacios para que las personas con movilidad reducida puedan acceder a estas desde su silla de ruedas.

- Se implementará una sala especial para que las personas no videntes a fin de que tengan su espacio acorde para que al momento de acceder a audiolibros como formato alternativo no los incomoden otros usuarios en vista de que necesitan total silencio para su uso.
- Se adecuarán rampas en salas de conferencias y auditorios para que las personas con movilidad reducida puedan exponer sus trabajos y conferencias.
- Se asignará un espacio no mayor a tres metros cuadrados para que esté disponible el servicio de digitalización de bibliografía física para personas no videntes o de baja visión, para que la información que este grupo de usuarios desee esté más accesible.
- Las edificaciones que han sido adaptadas para brindar el servicio de bibliotecas y que no han considerado temas de accesibilidad para personas con capacidades especiales, buscarán la alternativa correspondiente para crear accesos para personas con capacidades especiales.

5.4.4 Mercadeo del Programa

Los lineamientos para el mercadeo del programa se consideraron con el propósito de aprovechar las instalaciones de las bibliotecas y los servicios ofrecidos a fin de relacionar esfuerzos con sus pares para gestionar programas de inclusión a nivel de universidades e institutos.

- Se difundirán los servicios que ofrecen las bibliotecas de Instituciones de Educación Superior Públicas, Privadas, así como Institutos Superiores, respecto a recursos de información en sus diferentes formatos en coordinación con la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, Ministerio de Inclusión Económica y Social y Ministerio de Educación como organismos gubernamentales, a fin de que se incorporen nuevos usuarios con capacidades especiales promoviendo una mejor inclusión social.

- Se considerará en la planificación anual de cada biblioteca, talleres enfocados a la discapacidad física, auditiva y visual, así como foros en donde se promueva este tema y las bibliotecas sean puntos referentes.

5.4.5 Servicios

Los lineamientos para servicios se consideraron con el propósito de mejorar la gestión en favor de los usuarios en general y con énfasis para personas con capacidades especiales a fin de que accedan a todos los recursos de información disponible así como prestaciones adicionales que ofrece la biblioteca.

- Se realizarán programas y charlas de capacitación al público en general utilizando sus auditorios en coordinación con las respectivas asociaciones para personas con capacidades especiales, en temas relacionados a lenguaje de señas, audiolibros, inclusión, entre otros en forma permanente brindando este servicio con fines sociales.
- Se diseñarán políticas para el uso de infraestructura para usuarios en general y personas con capacidades especiales.
- Se gestionarán acuerdos de cooperación institucional para dar el servicio de préstamos inter bibliotecarios de bibliografía en sus diferentes formatos.
- Se gestionará con la Unidad de Tecnologías de la Información o de quien hiciere las veces de la misma, la incorporación de un sistema virtual para que las personas con capacidades especiales tengan acceso exclusivo a recursos de información sin limitación alguna desde sus casas o desde otro punto geográfico fuera de la biblioteca, con una clave que se genere una vez que se identifique como usuario con discapacidad.
- En la plataforma virtual, se incorporará un buzón de sugerencias para que personas con capacidades especiales, propongan de forma permanente ideas sobre mejoramiento de servicios en favor de ellos.

- En la plataforma virtual de biblioteca se incorporará un foro con temas relacionados a discapacidades a fin de que exista debate e interacción en grupo de usuarios comunes y con capacidades especiales en favor de todos.
- Se designará una comisión permanente para la evaluación de recursos de información disponibles, para actualizar y adquirir nuevas bibliografías en formatos distintos con nuevas temáticas.
- Se realizará la adquisición de manuales bibliográficos en codificación en braille limitados únicamente de tipo informativo en como aprender a utilizar los servicios de biblioteca para personas no videntes.
- Se gestionará con empresas o imprentas para que esté disponible el servicio de codificación en lenguaje braille desde una bibliografía física para personas no videntes que deseen acceder a la información en este formato.
- Se gestionará la contratación del servicio de digitalización de bibliografías físicas para personas no videntes o de baja visión para que los recursos de información este más accesible.
- Se considerarán tiempos prolongados para el préstamo de bibliografías físicas para personas con capacidades especiales, para el uso de este recurso de información.
- En los presupuestos anuales, se considerarán todas las alternativas correspondientes para el mejoramiento de servicios para personas con capacidades especiales y que no solo se enfoquen únicamente para personas con limitaciones físicas o movilidad reducida sino también para otros tipos de discapacidades como la visual y auditiva bajo el asesoramiento de técnicos en temas de inclusión y discapacidad.

5.4.6 Talento Humano

Los lineamientos para el Talento Humano se consideraron con el propósito de mejorar la atención a personas con capacidades especiales en cuanto a temas de servicio al cliente y discapacidades.

- Se capacitará al 25% de empleados que ofrecen los servicios en las diferentes secciones de biblioteca, en lenguajes de señas a fin de que si existe la necesidad de que alguna persona con discapacidad auditiva pueda recibir un servicio más personalizado.
- Todo el personal de servicio de la biblioteca inclusive su director recibirá entrenamiento en cómo comunicarse eficazmente con personas con discapacidad auditiva en forma periódica.
- Se contratará a una persona con capacidades especiales en cada biblioteca a fin de que de soporte en el asesoramiento permanente en busca de mejores soluciones como alternativas para mejorar los servicios ya existentes y los que se podrían implementar dada la necesidad.
- Se contratará dependiendo de la demanda de personas no videntes una persona en condiciones similares para que coordine una plataforma virtual con estudiantes que no necesariamente accedan físicamente a la biblioteca y se ofrezca un mejor servicio.
- Se coordinará con áreas relacionadas a Bienestar Estudiantil o las que hicieren sus veces, para que promuevan clubes para personas con capacidades especiales con el soporte de estudiantes que sirvan como guías para mejorar el servicio para usuarios interno y externo aprovechando la infraestructura de las bibliotecas.
- En el caso de que no se pueda contratar el servicio de una empresa para que digitalice las bibliografías física para personas con capacidades especiales, se dispondrá a una persona con conocimientos relacionado a la computación para que colabore en un área asignada por la biblioteca para que digitalice bibliografías de mayor demanda e interés por parte de personas no videntes.

5.4.7 Tecnología

Los lineamientos para tecnología se consideraron con el propósito de mejorar el servicio de bibliotecas con el soporte de la misma a fin de facilitar los procesos de accesos a recursos de información para personas con capacidades especiales.

- Se realizará la adquisición permanente de Audiolibros con temáticas de interés en áreas a la Discapacidad, Cultura Ecuatoriana y a contenidos de Carreras ofertadas en la Universidad e Institutos.
- Se realizará la adquisición de ebooks a través de páginas que permitan su descarga/comercialización.
- Se actualizarán los equipos computacionales en forma periódica potenciándolos con mejor tecnología a fin de que programas especiales para personas con capacidades especiales puedan acceder sin limitación alguna.
- En cada computador disponible en salas de computación se implementará un intérprete oral en lenguaje de señas en tiempo real para que las personas con discapacidad auditiva puedan tener una mejor orientación en el servicio ofrecido.
- Se realice la adquisición de un programa o CD interactivo para el aprendizaje de codificación en braille para personas no videntes y esté disponible al público en general e incorporado en la plataforma virtual de la biblioteca para que se tenga acceso desde cualquier computador.
- Se rediseñarán las plataformas virtuales de biblioteca en donde se deberá incluir un link o una pestaña con enlaces de interés para personas con capacidades especiales respecto a avances tecnológicos, estilos de vida, adaptaciones curriculares para nuevos estudiantes, entre otros.
- Para las bibliotecas que no cuenten con plataforma virtual, diseñarán e implementarán un link o pestaña con accesos exclusivos y enlaces de interés para personas con capacidades especiales.

- En caso de que no se contrate a la empresa que ofrezca los servicios de digitalización de bibliografías físicas, se realizará la adquisición de la herramienta tecnológica para que se ofrezca el servicio antes mencionado cuando usuarios con discapacidad visual lo requieran.

5.5 Conclusiones

Se observó la Ley Orgánica de Discapacidades y su reglamento a fin de obtener referencias que den el soporte legal para la formulación de lineamientos

La propuesta de lineamientos deberá ser considerada por las instituciones que prestan los servicios de biblioteca junto con sus directores quienes son conscientes de que existe la necesidad de mejorar los accesos a todo público inclusive para personas con capacidades especiales.

Las personas con capacidades especiales serán beneficiarios de un servicio más incluyente logrando autonomía en cada accionar respaldados de lineamientos propuestos que mejoren ambientes en los que deseen incursionar.

5.6 Recomendaciones

La propuesta de lineamientos será un instrumento que deberá evaluarse en períodos de tiempos futuros a fin de observar su importancia reflejada en un mejor servicio mismo que debe ir buscando nuevas alternativas en favor de personas con capacidades especiales.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1 Capítulo I

La identificación de la problemática que derivó en la propuesta de un análisis para observar la incidencia de cómo se están prestando los servicios en las Bibliotecas y también en Institutos en favor de las personas con capacidades especiales en la Provincia de Pichincha, nació del investigador ya que al ser una persona con discapacidad física decidió contribuir con un fin social sumándose a los objetivos del Plan del Buen Vivir relacionados a temas de inclusión e igualdad de oportunidades.

La definición del tema se lo propuso con el objetivo principal de conocer realidades a través de una evaluación a los servicios percibidos y prestados en las bibliotecas de mayor coberturas temáticas y con un nivel alto de tránsito, asumiendo que cumplen con infraestructura adecuada y disponibilidad de recursos de información en formatos accesibles para personas con capacidades especiales.

El título que se propuso para la investigación se relaciona a servicios en favor de personas con discapacidad. Sin embargo, el investigador decidió utilizar el término “Personas con capacidades especiales” y no “Personas con discapacidad” en razón de que hace referencia a un grupo de usuarios con discapacidad que están en capacidad de adquirir conocimientos, generar conocimientos, compartir espacios y que pueden

governarse por sí solos con el soporte de ayudas técnicas especiales para un mejor desenvolvimiento en cualquier ambiente público.

La idea de evaluar bibliotecas nació del criterio sobre necesidades educativas y de herramientas que dan soporte para adquirir conocimientos en la formación de todo ciudadano, por lo que, para cualquier objetivo de inclusión en la sociedad, en ellas se puede encontrar información en bibliografía física, digital, audiovisuales y trabajos investigativos de interés nacional. Así mismo al considerar que las bibliotecas a evaluar fueron las que tienen las Universidades e Institutos y no de Municipios ni de otras organizaciones es porque se asumió que sus recursos de información disponible se actualizan mínimo en forma semestral, situación a favor de cualquier estudiante en su etapa de formación estudiantil y de personas que desean mantenerse informados en temas relacionados a un perfil profesional o como un punto de encuentro para relacionar conocimientos.

6.1.2 Capítulo II

Se hizo referencia a la Ley Orgánica de Discapacidades desde su aprobación en el año 2012 hasta el período de evaluación comprendido de entre 2013 -2014, tal como lo muestra la figura 4, lo cual evidenció que en la provincia de Pichincha existe un total de 5057 personas con capacidades especiales incluidos en la educación total, dato que servirá como base para medir incidencias futuras en cuanto servicios mejorados.

Se consideró toda la normativa legal vigente que se relaciona al cumplimiento de derechos para personas con capacidades especiales, estadísticas, investigaciones previas que sirvieron como soporte o datos secundarios y terminología comprendida para el tema.

El tema de la inclusión se relaciona al segundo objetivo del Plan de Desarrollo Nacional, mismo que es de interés a nivel de gobierno y de todas sus instituciones

extendiéndose a todas aquellas ONG que prestan servicios a un público en general, por lo que, el haber evaluado parte de estas se dio cumplimiento a una obligación como ciudadano a fin de exigir un servicio con calidad y calidez justificación necesaria que impulsó el estudio realizado por parte del investigador.

6.1.3 Capítulo III

En la metodología de investigación empleada se consideró la exploratoria - descriptiva con enfoques cuantitativos y cualitativos, en vista de que se requería explorar todos los ambientes en los que se iba desarrollar el trabajo de campo para evaluar causas y efectos que podían incidir en el desempeño académico en estudiantes con capacidades especiales o usuarios en similares condiciones que acceden a recursos de información disponible. Así mismo el investigador con el fin de conocer y responde a planteamientos propuestos sobre lo observado, empleó instrumentos de investigación científica que permitió obtener datos sobre la realidad del servicio ofrecido y percibido en favor de personas de este grupo de usuarios.

En igual manera la importancia de haber realizado investigación descriptiva tuvo como objetivo principal conocer la frecuencia de uso y preferencias de los servicios bibliotecarios, así mismo observar las instalaciones en donde se recibe el servicio al momento. De los enfoques utilizados tanto cuantitativo para analizar a las unidades muestrales así como a los usuarios con capacidades especiales y, a través del cualitativo en donde también se conoció las circunstancias en cómo se está prestando el servicio, permitió organizar el trabajo de campo ya que a través de los instrumentos ejecutados se relacionaron datos que finalmente se representaron con el análisis correspondiente.

El muestreo utilizado fue el probabilístico y dentro de este el estatificado en razón de que la población fue extensa con 19 universidades y 44 institutos y, se requería en forma estratégica estratificarlo en cuatro muestras representativas para el caso de las universidades públicas en 6 y privadas en 13; en igual manera para los institutos

superiores en 6 públicos y 35 privados, todo esto una vez que se afinó la población bajo el estándar de que todos debían contar con una biblioteca para realizar el estudio. Posterior a esto se aplicó la afijación de muestra quedando definitivamente como unidades de estudio 4 universidades públicas y 9 privadas; 6 institutos públicos y 24 privados. De lo anterior finalmente las unidades muestrales válidas para el estudio fue de 4 universidades públicas, 9 privadas, 2 institutos públicos y 14 privados.

El diseño de instrumentos se realizó en forma estratégica ejecutándose cada uno en forma secuencial iniciando con una entrevista a directores de bibliotecas, seguido de este una encuesta a encargados de ofrecer los servicios bibliotecarios como filtro previo a la ejecución del tercer instrumento que así mismo se lo realizó a través de una encuesta a personas con capacidades especiales una vez que se estimó el uso y frecuencia por parte de estos y, finalmente una ficha de observación que complementó los datos que se obtuviesen en los anteriores instrumentos.

6.1.4 Capítulo IV

La ejecución del trabajo de campo estuvo planificada en relación a un calendario para cumplir con el mismo; en donde se determinó dos visitas, la primera para entregar los oficios correspondientes realizados por la Dirección de la Carrera de Ingeniería Comercial que aprobó el tema de investigación solicitando la colaboración para tal efecto, la segunda para aplicar los instrumentos en forma secuencial previo a la coordinación con los directores que aceptaron y colaboraron con este propósito.

De lo observado en la presente investigación desde su etapa inicial en cuanto al análisis de incidencia, se buscó obtener información que mida el cumplimiento de los Arts. 33, 58, 65, 66 y 70, en las bibliotecas de universidades e institutos, en donde se conoció realidades respecto al servicio ofrecido por sus directores o encargados y percibido por personas con capacidades especiales, mismo que evidenció:

- Que no se han realizado investigaciones previas similares en la Provincia de Pichincha anterior al año 2013.
- Se ha mejorado los accesos para una libre circulación en cuanto a espacios en áreas de servicios bibliotecarios.
- Se ha dado apertura ofreciendo servicios diferenciados en favor de personas con capacidades especiales.
- Se ha contado con el asesoramiento de personas con capacidades especiales como responsables de servicios bibliotecarios en cuanto a mejoramiento del mismo en favor de compañeros en igual condición.
- Se ha trabajado muy poco en apoyo a personas con discapacidad visual en cuanto a disponibilidad de nuevos formatos adecuados a sus necesidades de comunicación y de búsqueda de información.
- No se han hecho esfuerzos en apoyo a personas con discapacidad auditiva en cuanto a facilidades para obtener información en lenguaje de señas a través de monitores que la muestren en tiempo real, así como de personas especializadas en atención a este grupo de usuarios.
- No se evidenció la asistencia de usuarios con otro tipo de discapacidad a más de las observadas, que hagan uso de los recursos de información disponible.
- No se observó asistencia de usuarios externos con capacidades especiales en otras etapas de formación que hagan uso de los recursos de información disponible.

Adicional a esto, es impórtate rescatar el apoyo brindado por parte de todos los directores de universidades e institutos quienes colaboraron en la investigación ya que a excepción de los institutos: Tecnológico Superior Gran Colombia, Tecnológico Superior Policía Nacional – Norte, Tecnológico Superior Andrés F. Córdova, Superior Pedagógico Juan Montalvo, Tecnológico Superior de Artes Visuales. Tecnológico Superior Esculapio, Tecnológico Superior Los Andes, Tecnológico Superior Nuevo Ecuador, Tecnológico Superior Quito Metropolitano, Tecnológico Superior American

Junior College, Tecnológico Superior ISELAD, Tecnológico Superior de Formación Holística, no hubo la apertura esperada. Así mismo se evidenció la falta de compromiso por parte del profesional de bienestar estudiantil del Instituto Tecnológico Superior Cordillera en beneficio de las personas con capacidades especiales mismo que incidió en forma negativa para la identificación de este grupo de usuarios alegando que se los estaba persiguiendo omitiendo sus derechos a la opinión.

Finalmente de acuerdo a los componentes de la hipótesis planteada en donde la unidad corresponde a usuarios con capacidades especiales, la variable independiente a los recursos de información, la variable dependiente a la accesibilidad y los elementos lógicos de análisis en la incidencia positiva o negativa, misma que se planteó para comprobar si la disponibilidad de recursos de información académica en los formatos adecuados dentro de las Bibliotecas de Educación Superior e Institutos Superiores del Ecuador para el acceso de personas con capacidades especiales es limitada; se empleó el criterio de evaluación de escala cualitativa: Incidencia positiva, Parcialmente positiva o negativa, a fin de medir los indicadores observados frente a los estándares propuestos en los instrumentos de investigación aplicados, respecto a los temas analizados determinando lo siguiente:

- Infraestructura

- ✓ En las universidades se han realizado esfuerzos parcialmente positivos en razón de que se evidencia el mejoramiento de infraestructura física en cuanto a espacios de circulación y de servicios. Sin embargo, no se ha trabajado en temas de señalización e información, complemento necesario para una movilidad más inclusiva.
- ✓ En los institutos Superiores se evidencia una incidencia negativa, ya que se han realizado adaptaciones únicamente en ingresos y no en todas las áreas de servicios educacionales entre ellos las salas de biblioteca, dentro de estas sus espacios son muy limitados para el servicio que se ofrece.

Formatos disponibles

- ✓ En las universidades se evidencia una incidencia parcialmente positiva ya que se han buscado alternativas para el uso de recursos bibliográficos físicos en formato digital cubriendo parte de la demanda de personas no videntes, la asistencia tecnológica a través de plataformas virtuales adaptando servicios para este grupo de personas. Sin embargo, esta iniciativa es muy limitada ya que se requieren de formatos que estén más direccionados a este grupo de usuarios como por ejemplo temáticas en audiolibros, o en su defecto se incorporen accesorios y software como lectores de pantallas para que puedan acceder a bibliografías digitales minimizando un poco esta necesidad. Por otra parte no se observa que se hayan realizado esfuerzos para dar un servicio más incluyente para personas con discapacidad auditiva.
- ✓ En los institutos superiores se evidencia una incidencia negativa ya que solo se han limitado en gestionar adquisiciones de recursos de información en formatos físicos, no digitales ni mucho menos en específico para para personas con discapacidad visual y auditiva.

Demanda de usuarios

- ✓ En las universidades se observa una demanda mínima en relación a la población de personas con discapacidad a nivel provincial, ya que los usuarios con capacidades especiales que acceden a servicios bibliotecarios son aquellos con discapacidad física, visual y apenas cuatro personas con discapacidad auditiva. La presencia de ellos está relacionada a que son estudiantes en etapa de formación de tercer y de cuarto nivel, así mismo no se evidencia la existencia de usuarios externos que demanden los servicios para acceder a recursos de información disponible.

- ✓ En los institutos superiores la demanda es más limitada en comparación con las universidades y solo se evidencia a estudiantes con discapacidad física que están formándose en especialidades ofertadas por los mismos y, al igual que en las universidades no existe presencia de usuarios externos que demanden servicios bibliotecarios.

Característica del usuario

- ✓ Los usuarios con capacidades especiales que se identificaron en las universidades accediendo a servicios bibliotecarios, lo conforman una población de 10 mujeres y 35 hombres, con discapacidad física que dos de ellos poseen también discapacidad motriz, visual y auditiva, 35 en formación de tercer y 5 en formación de cuarto nivel y 5 son profesionales.
- ✓ En los institutos superiores los usuarios con capacidades especiales identificados está conformado por una población de 6 personas con discapacidad física, 3 hombres y 3 mujeres, que son estudiantes especializándose en tecnologías.

Característica del servicio

- ✓ El servicio en las universidades tiene una incidencia parcialmente positiva ya que se ha tratado de homologar prestaciones en función a la necesidad generada por personas con capacidades especiales. Sin embargo no se ha brindado el apoyo total desde la difusión de los servicios hasta la cobertura en todos sus accesos.
- ✓ Los servicios en institutos superiores tienen una incidencia negativa ya que no se ha evidenciado un trabajo integral respecto a accesos a todas sus prestaciones.

Cumplimiento legal.

- ✓ En las Universidades se han realizado esfuerzos por cumplir con lo dispuesto en los Arts. 33, 58, 65, 66 y 70. Sin embargo en cuanto a lo observado existe una incidencia parcialmente positiva ya que aún se requieren de más esfuerzos institucionales y compromisos compartidos entre sus directores y funcionarios de mayor jerarquía observando sus estructuras orgánicas, a fin de estimular la demanda ofreciendo de forma constante un mejor servicio.
- ✓ En los institutos superiores la incidencia es negativa respecto el cumplimiento a la ley anteriormente mencionada ya que se ha evidenciado un trabajo mínimo en cuanto a servicios integrales de accesibilidad en razón de que únicamente se han esforzado en adaptaciones para los ingresos en sus edificaciones.

Por lo anteriormente expuesto la formulación de la hipótesis se da por aceptada con una incidencia parcialmente positiva en universidades y negativa para los institutos.

6.1.5 Capítulo V

- El análisis y formulación de los lineamientos propuestos, fueron considerados en base a la realidad observada en universidades e institutos superiores, sobre lo que ya se ha venido realizando y sumando aportes derivados de sugerencias y conocimientos basados en temas de discapacidad.
- Así mismo la formulación de lineamientos se enfocó al mejoramiento de los servicios en beneficio de los usuarios con capacidades especiales y usuarios en general quienes hacen uso de los servicios bibliotecarios en universidades públicas y privadas así como institutos.
- Se propuso lineamientos para personas con discapacidad física, visual y auditiva ya que el investigador considera con son usuarios con capacidades especiales en

razón de que están en condiciones de gobernarse solos con el soporte de ayudas técnicas a diferencia de quienes poseen otro tipo de discapacidad que necesariamente requieren de la asistencia de otra persona para poder convivir en sociedad.

- En el presente trabajo se contó con el asesoramiento de personas con capacidades especiales que son usuarios frecuentes y responsables de los servicios de biblioteca.
- En el análisis y recomendaciones sobre la metodología a emplear, se propuso la orientación y el direccionamiento correspondiente a fin de que en su ejecución se observen aspectos de orden jerárquico e institucional.
- Los lineamientos están sujetos a modificación en razón de que el mejoramiento de los servicios debe ser una constante permanente derivada de futuras evaluaciones para medir la incidencia observada
- El presente instrumento es una guía que forma parte de un aporte a la sociedad ratificando el compromiso de quienes estamos conscientes de que no existe inclusión sin propósitos colectivos alineados al Plan Nacional del Buen Vivir.

6.2 Recomendaciones

- Que se consideren los lineamientos propuestos en el presente trabajo de investigación como guía para el mejoramiento de servicios bibliotecarios en Universidades e Institutos Superiores públicos y privados de la Provincia de Pichincha.
- Que la presente investigación sirva como base para futuras evaluaciones en favor de las personas con capacidades especiales en cuanto a mejoramiento de servicios bibliotecarios.
- Nueva evaluación para verificar la aplicación de lineamientos.

BIBLIOGRAFÍA

- Agenda Nacional para la igualdad en discapacidades 2013- 2017.* (10 de Abril de 2016).
Obtenido de Equipo Técnico del Consejo Nacional de Discapacidades:
<http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Agenda-Nacional-para-Discapacidades.pdf>
- Carrillo,C. Díaz,F. (06 de Abril de 2016). *Repositorio digital ESPE.* Obtenido de Sistema embebido de un audífono inteligente para personas con discapacidad auditiva a través de sensores neurológicos: <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/9901>
- CEAACES. (01 de Abril de 2016). Obtenido de Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior 2014:
<http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/>
- Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades CONADIS.* (07 de Abril de 2016). Obtenido de Objetivos Estrategicos: <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/objetivos/>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS.* (10 de Abril de 2016). Obtenido de Boletín Digital: <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Bolet%C3%ADn-digital-CONADIS-abril-2015.pdf>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS.* (26 de Febrero de 2016).
Obtenido de Estadística persona con discapacidad:
http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/estadisticas_discapacidad.pdf
- Constitución del Ecuador.* (16 de Febrero de 2016). Obtenido de
http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS.* (04 de Abril de 2016). Obtenido de Artículo 9 Accesibilidad :
<http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- De la Cadena,Y. Gavilanes,M. (20 de Febrero de 2016). *Integración / inclusión de las personas con discapacidad física, auditiva y visual a nivel de pre-grado en las Universidades de Quito.* Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/2320>
- Ecuadoruniversitario.com.* (01 de Abril de 2016). Obtenido de Noticias de interes general 2015:
<http://ecuadoruniversitario.com/noticias/noticias-de-interes-general/institutos-tecnologicos-superiores-del-distrito-metropolitano-de-quito/>

- El Ministerio de Inclusión Económica y Social.* (03 de Abril de 2016). Obtenido de <http://www.inclusion.gob.ec/>
- Espinel, F. Vaca, J. (15 de Febrero de 2016). *Repositorio digital ESPE.* Obtenido de Sistema electrónico para la inclusión de no videntes en la actividad laboral de manejo de estantería de biblioteca: <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/5490>
- INEN, I. E. (2009).
- Instituto de Fomento al Talento Humano.* (03 de Abril de 2016). Obtenido de Becas : http://www.fomentoacademico.gob.ec/becas_iece/
- Ley Orgánica de Comunicación.* (16 de Febrero de 2016). Obtenido de <http://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/LeyDeComunicacion-espaniol.pdf>
- Ley Orgánica de Discapacidades.* (25 de Febrero de 2016). Obtenido de http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Ley Orgánica de Educación Superior.* (20 de Febrero de 2016). Obtenido de Art. 94: [file:///C:/Users/JORGE%20MOROCHO/Downloads/loes%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/JORGE%20MOROCHO/Downloads/loes%20(2).pdf)
- Mantilla, F. (2015). *Un Enfoque a la Investigación de Mercados.* Quito.
- Ministerio de Educación.* (01 de Abril de 2016). Obtenido de ¿Qué es Educación Especial?: <http://educacion.gob.ec/2013/02/page/11/>
- Ministerio de Educación.* (10 de Abril de 2016). Obtenido de Educación Especial e Inclusiva: <http://educacion.gob.ec/category/programas/educacion-especial-e-inclusiva-p/>
- Ministerio de Finanzas.* (10 de Abril de 2016). Obtenido de PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO CONSOLIDADO POR ENTIDAD GASTOS (US DOLARES) Ejercicio: 2015: http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/12/13B.CN_Por-EntidadGastos.pdf
- Ministerio de Finanzas.* (10 de Abril de 2016). Obtenido de PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO CONSOLIDADO POR ENTIDAD GASTOS (US DOLARES) Ejercicio: 2016: <http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/11/27-Por-Entidad-Gastos.pdf>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social.* (05 de Abril de 2016). Obtenido de Norma Técnica de Discapacidades - Servicios para personas con discapacidad :

<http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/Norma-Tecnica-discapacidades-24-02-14.pdf>

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (25 de Enero de 2016). Obtenido de <http://www.inclusion.gob.ec/>

Misión Manuela Espejo. (20 de Febrero de 2016). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Misi%C3%B3n_Solidaria_Manuela_Espejo

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA - NTE INEN 2850. (04 de Abril de 2016). Obtenido de REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD PARA LA ROTULACIÓN 2014-10: http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/EXTRACTO_2014/MAR/07102014/2850.pdf

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN 2 239:2000. (04 de Abril de 2016). Obtenido de ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SEÑALIZACIÓN: http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/normas_inen_acceso_medio_fisico.pdf

Padilla, E. (2013). *Guía para la Formulación de Proyectos de INVESTIGACIÓN.* Quito: EDITORIAL MUSIC-CLASS.

Plan Nacional del Buen vivir 2013 – 2017 . (01 de Abril de 2016). Obtenido de Objetivo 2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad: <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-2.-auspiciar-la-igualdad-la-cohesion-la-inclusion-y-la-e>

Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades. (25 de Enero de 2016). Obtenido de http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/reglamento_ley_organica_discapacidades.pdf

Sáenz,Romero,Allán. (10 de Enero de 2016). *Repositorio digital ESPE.* Obtenido de Libro Blanco sobre Tic´s aplicadas a la Discapacidad en las Universidades del Ecuador: <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/5490>

Sanpieri, H. (2010). *Metodología de la Investigación.*

Secretaría Técnica para la Inclusión en Discapacidades (SETEDIS) . (10 de Abril de 2016). Obtenido de <http://www.setedis.gob.ec/>

Tribunal Constitucional del Ecuador. (2012). LEY ORGANICA DE DISCAPACIDADES. Quito, Ecuador.

Universidad Autónoma de Barcelona - España. (06 de Abril de 2016). Obtenido de Servicios para usuarios con discapacidad:
http://ddd.uab.cat/pub/guibib/100014/serveisusuarisdiscapacitat_a2015iSPA.pdf

Vejar, N. (10 de Enero de 2016). *Repositorio digital PUCE.* Obtenido de Condiciones de acceso a la educación superior de las personas con discapacidad visual. Caso: estudiantes de la PUCE: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/5298>

Vicepresidencia de la República del Ecuador. (26 de Febrero de 2016). Obtenido de <http://www.vicepresidencia.gob.ec/>

Vicepresidencia del Ecuador . (02 de Abril de 2016). Obtenido de Secretaría Técnica de Discapacidades : <http://www.vicepresidencia.gob.ec/secretaria-tecnica-de-discapacidades/>