

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**