



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

**Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información**

Plan de mejora del servicio de la unidad de biblioteca central, banco de libros y librería de la Universidad Nacional del Callao para la atención a estudiantes con discapacidad visual

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología
y Ciencias de la Información**

AUTOR

Miriam Elizabeth GRADOS GAMARRA

ASESOR

Dra. Roxana Alexandra ALBARRACIN APARICIO

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Grados, M. (2025). *Plan de mejora del servicio de la unidad de biblioteca central, banco de libros y librería de la Universidad Nacional del Callao para la atención a estudiantes con discapacidad visual*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Miriam Elizabeth Grados Gamarra
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40004658
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-8627-0154
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41981490
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6930-3718
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Martín Alonso Estrada Cuzcano
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08435943
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Julio Cesar Olaya Guerrero
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09451439
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Elizabeth Gladys Ascencio Jurado
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08195836
Datos de investigación	

Línea de investigación	E.3.3.2. Servicios y usuarios de la información
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería - Universidad Nacional del Callao País: Perú Departamento: Lima Provincia: Callao Distrito: Bellavista Latitud: -12.062191 Longitud: -77.1182201
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024
URL de disciplinas OCDE	Bibliotecología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03 Ciencias de la Información http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

A los doce días del mes de mayo del dos mil veinticinco, a las doce horas con treinta minutos, en acto público se reúne el jurado de sustentación integrado por los siguientes profesores del Departamento Académico de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:

Martín Alonso Estrada Cuzcano	Presidente
Roxana Alexandra Albarracin Aparicio	Asesora
Julio Cesar Olaya Guerrero	Informante
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	Informante

Con el fin de recibir la sustentación del trabajo de suficiencia profesional: **PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL, BANCO DE LIBROS Y LIBRERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PARA LA ATENCIÓN A ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL**, presentado por la bachiller **MIRIAM ELIZABETH GRADOS GAMARRA**.

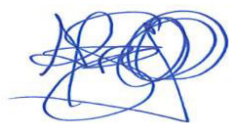
Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Aprobado

Números (15) Letras (quince)

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó a la graduanda el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad que se le otorgue el título profesional de **Licenciada** en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

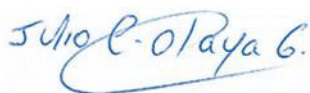
Siendo las trece horas con treinta minutos, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente Acta.



Dr. Martín Alonso Estrada Cuzcano
Presidente (Principal)



Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
Asesora (Auxiliar)



Dr. Julio Cesar Olaya Guerrero
Informante (Asociado)



Mg. Elizabeth Gladys Ascencio Jurado
Informante (Asociada)



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Roxana Alexandra Albarracin Aparicio, en mi condición de asesora acreditada con la Resolución Directoral N°009-2024-D-FLCH/UNMSM, del trabajo de suficiencia profesional, cuyo título es: : PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL, BANCO DE LIBROS Y LIBRERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PARA LA ATENCIÓN A ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD VISUAL, presentado por la bachiller **Miriam Elizabeth Grados Gamarra** para optar el título profesional de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 14% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título profesional de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.



DNI: 41981490

Dra. Roxana A. Albarracin Aparicio

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida; por sus bendiciones, amparo y fortaleza.

A mis amados padres, Zena y Ligorio, por su amor y comprensión, por estar siempre a mi lado, para ser mi fuerza y valor.

A mis hermanas Marilú y Carmen, por apoyarme en cada momento, y brindarme su amor y apoyo incondicional.

A mis amigos que siempre han estado apoyando mi crecimiento profesional y personal y agradezco a todas las personas que me ayudaron a realizarla.

AGRADECIMIENTOS

A la profesora Roxana Albarracín, por su asesoría que permitió la culminación del presente trabajo. A mis informantes por sus aportes en la mejora de este trabajo. A mis amigos, por su amistad y palabras de aliento. Y a todas las personas que de manera directa e indirecta se han visto involucrados en la realización de este informe.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	09
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Objetivos	13
1.2.1. Objetivo general	13
1.2.2. Objetivos específicos	14
1.3. Justificación e importancia del Trabajo de Suficiencia Profesional	14
1.4. Limitaciones de la investigación	17
CAPÍTULO II	18
2.1. Antecedentes del estudio	18
2.1.1. Estudios realizados sobre bibliotecas universitarias	18
2.1.2. Estudios realizados sobre lectores con discapacidad visual	21
2.2. Bases teóricas, marco teórico	24
2.2.1. Bibliotecas universitarias	24
2.2.2. Servicios que brindan las bibliotecas universitarias	26
2.2.3. Personas con Discapacidad	29
2.2.4. Discapacidad Visual	31
2.2.5. Accesibilidad	33
CAPÍTULO III	35
3.1. Universidad Nacional del Callao	35
3.1.1. Reseña histórica	35
3.1.2. Misión, visión y objetivos estratégicos	37
3.1.3. Estructura orgánica de la UNAC	37
3.2. Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería	39
3.2.1. Reseña Histórica	39

3.2.2. Estructura orgánica	40
3.2.3. Infraestructura	41
3.2.4. Fondo o acervo bibliográfico	45
3.2.5. Usuarios	46
CAPÍTULO IV	48
4.1. Actividades profesionales	48
4.1.1. Ingreso y registro de material bibliográfico	49
4.1.2. Clasificación, codificación y catalogación	50
4.1.3. Selección de material bibliográfico para SUNEDU	52
4.1.4. Ingreso de descriptores	53
4.1.5. Seguimiento y capacitación a las bibliotecas especializadas	54
4.1.6. Reforzamiento y reparación del material bibliográfico	55
4.2. Competencias profesionales adquiridas	56
4.2.1. Gestión de las unidades de información	60
4.2.2. Gestión de recursos humanos	60
4.2.3. Administración de recursos de información	61
4.2.4. Aplicación de herramientas y tecnologías de la información	62
CAPÍTULO V	63
5.1. Propuesta de mejora de la institución	63
5.1.1 Justificación	63
5.1.2 Componentes de la propuesta	68
5.1.3 Implementación el plan de mejora	76
5.2. Factibilidad de la propuesta (operativa, técnica y económica)	81
5.3. Propuesta resumen del Plan Estratégico	85
CAPITULO VI	90
6.1 Conclusiones	90
6.2 Recomendaciones	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
ANEXOS	100

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Facultades y departamentos Académicos	35
Tabla 2: Visión, Misión y Valores	36
Tabla 3: Acervo Bibliográfico de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería	46
Tabla 4: Propuesta de Plan de Mejora	81
Tabla 5: Presupuesto del plan de mejora	82

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Organigrama institucional UNAC	37
Figura 2: Edificio de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería.....	38
Figura 3: Organigrama de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería	39
Figura 4: Sala 1 de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería.....	40
Figura 5: Sala 2 de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería.....	41
Figura 6: Buscadores, primer piso.....	42
Figura 7: Sala de Referencia	43
Figura 8: Sala de Cómputo, primer piso	43
Figura 9: Sala 3, segundo piso	44
Figura 10: Banco de Libros y Librería	45
Figura 11: Ingreso y registro	50
Figura 12: Clasificación, codificación y catalogación	51
Figura 13: Selección de material bibliográfico	52
Figura 14: Ingreso de descriptores	53
Figura 15: Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Mecánica y en Energía	55
Figura 16: Reparación de libros de Salas de Atención	56
Figura 17: Sala 2 del primer piso de la Unidad de Biblioteca Central de la UNAC.....	70
Figura 18: Computador con Software lector	71
Figura 19: Computadoras con internet	71
Figura 20: Señal Podotáctil	72
Figura 21: Señal podotáctil en edificio	72
Figura 22: Señales Braille y altorrelieve	73
Figura 23: Texto en Braille	74
Figura 24: Impresora Braille	74

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

ALA	American Library Association
CONUP	Consejo Nacional de la Universidad Peruana
JAWS	Job Access With Speech
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINEDU	Ministerio de Educación
NVDA	Non Visual Desktop Access
SGBUNAC	Sistema de Gestión de Bibliotecas de la Universidad Nacional del Callao
SUNEDU	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos
UNATEC	Universidad Nacional Técnica del Callao
UNAC	Universidad Nacional del Callao
UBCBLL	Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería
REBIUN	Red de Bibliotecas Universitarias Españolas

RESUMEN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional tiene como objetivo principal Plantear un Plan de mejora de los diferentes servicios y áreas que brinda la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao, para una atención más oportuna a los usuarios, poniendo especial énfasis en los estudiantes con discapacidad visual. Para ello, se describe la percepción de las principales dificultades de los estudiantes con discapacidad visual a partir de diferentes estudios de investigación, haciendo una descripción de los diferentes servicios que brinda la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao. Como consecuencia de este análisis se plantea una propuesta de mejora relacionado a espacios inclusivos, equipamiento con tecnología para discapacidad visual y la atención del personal con la implementación de un programa de voluntariado. Así mismo, se describe el conjunto de actividades profesionales realizadas durante el tiempo laboral en la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad. También, se describe las competencias adquiridas durante todo mi desempeño profesional.

Palabras clave: Servicios de la biblioteca, Usuarios, Discapacidad visual, Accesibilidad, plan de mejora, calidad de servicio, atención oportuna.

Línea de investigación: Servicios y usuarios de la información, relacionada al ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

ABSTRACT

The main objective of this Professional Sufficiency Work is to propose an improvement plan for the different services and areas provided by the Central Library Unit, Book Bank and Bookstore of the National University of Callao, for a more timely attention to users, with special emphasis on visually impaired students. For this purpose, the perception of the main difficulties of visually impaired students is described based on different research studies, making a description of the different services provided by the Central Library Unit, Book Bank and Bookstore of the National University of Callao. As a result of this analysis, a proposal for improvement related to inclusive spaces, equipment with technology for the visually impaired and staff attention with the implementation of a volunteer program is proposed. It also describes the professional activities carried out during the working time in the Central Library Unit, Book Bank and Bookstore of the University. It also describes the competencies acquired during my professional performance.

Keywords: Library services, Users, Visually impaired, Accessibility, improvement plan, quality of service, timely attention.

Line of research: Services and users of information related to SDG 16: Peace, Justice and Strong Institutions.

INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) fue elaborado teniendo en cuenta la experiencia profesional adquirida en la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao desde el mes de abril del año 2004. Este estudio explica la situación de los principales servicios de la Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería evidencia la percepción de los estudiantes con discapacidad visual respecto de la atención en las bibliotecas universitarias, y a partir de lo descrito plantear propuesta de mejora sobre los servicios de la biblioteca haciendo énfasis en los usuarios con discapacidad visual.

En el primer capítulo, se desarrolla el planteamiento de problema, los objetivos, la justificación y limitaciones del TSP. En el segundo capítulo se explica los antecedentes del estudio y las bases teóricas sobre las bibliotecas universitarias y la discapacidad visual.

En el tercer capítulo se presenta toda la reseña y descripción de los servicios de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao. En el cuarto capítulo se detalla todas las actividades profesionales realizadas durante mi desempeño profesional, relacionado a los procesos técnicos, seguimiento y capacitación a los responsables de las bibliotecas especializadas de otras facultades de la universidad; asimismo, se evidencian las competencias adquiridas durante los años de servicios en la institución relacionada a la gestión de la información, la administración de los recursos de la información y la aplicación de herramientas y tecnologías de la información.

En el quinto capítulo se detalla plan de mejora para implementar un servicio de atención a estudiantes con discapacidad visual. Por último, en el sexto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones sobre el trabajo realizado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En el nuevo milenio, el sistema universitario se encuentra bajo una fuerte presión para hacer una contribución significativa a la sociedad actual, lo que lo convierte en un actor importante en el desarrollo de un país. “Así, las universidades del Siglo XXI en el país deben apuntar a convertirse no sólo en entidades de formación y generación de sólidos conocimientos profesionales, sino también en agentes de transferencia de conocimientos y tecnologías en beneficio de la sociedad” (Zucchetti, 2018, p. 40).

Las bibliotecas universitarias se convierten en un recurso crucial para el crecimiento académico, profesional, de investigación y de proyección en este contexto, y sirven como puente entre la comunidad universitaria y el resto de la sociedad. “La biblioteca siempre tuvo un valor preponderante en la sociedad, el uso del conocimiento y la información se ha convertido en fuerza que guía el desarrollo social, son elementos importantes de los sistemas modernos de producción económica en el mundo” (Cabral, 2007, p.16). En este sentido, el avance de las tecnologías en estos últimos años, ha empujado a estas instituciones a una rápida evolución en la forma de procesar y difundir información.

Por otro lado, las bibliotecas son percibidas como sistemas de información donde interactúan diferentes actores, estudiantes, profesores, bibliotecólogos, todos ellos relacionados con la gestión de la universidad usando las nuevas tecnologías de la información y documentos clásicos de siempre, las siguientes citas reafirma lo dicho, “la biblioteca universitaria, como cualquier sistema de información, en un conjunto interactivo de personas, tecnología y documentos” (González y Molina, 2008, p. 3). “Así también la biblioteca se convierte en un recurso para el aprendizaje, la docencia, la

investigación y todas aquellas relacionadas con la gestión universitaria” (Torres, 2005, p. 43).

Sin embargo, las bibliotecas universitarias en el Perú, tienen un alto grado de desigualdad de desarrollo, deben atender una gran cantidad de usuarios diariamente, y de plantearse estrategias para los desafíos que imponen las demandas de la comunidad universitaria. (Torres, 2005, p. 45).

El Manual de Organizaciones y Funciones de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao, destaca trece funciones generales, que es necesario mejorar para lograr adecuado y óptimo funcionamiento. En este sentido, el presente trabajo describe la situación actual de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería, con énfasis en las áreas de Hemeroteca, Referencia, Salas de Atención (circulación), Sala de Cómputo, Laptoteca, Área del Banco de Libros y Librería y Procesos Técnicos; se planteará alternativas de solución para que los usuarios sean mejor atendidos, sobre todo los usuarios en situación de discapacidad. Según el registro de matriculados de la universidad, en el periodo 2019 y 2020 hubo 36 estudiantes con alguna discapacidad, y en el semestre 2023–I aumentaron a 56 estudiantes matriculados con algún tipo de discapacidad, de los cuales un 6% son estudiantes con discapacidad visual.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Mejorar los servicios de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad, orientado principalmente a los estudiantes con discapacidad visual.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a. Describir la situación actual de los servicios que brinda la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao.
- b. Identificar las dificultades más importantes que tienen los estudiantes en situación de discapacidad visual para acceder a los servicios de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao a través de diferentes estudios sobre el tema.
- c. Proponer plan de mejora de los servicios de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao para que los estudiantes con discapacidad visual tengan el acceso adecuado a los materiales y recursos bibliográficos.

1.3 Justificación e importancia del Trabajo de Suficiencia Profesional

Una de las primeras razones que justifican el trabajo es la deficiente atención que brindan las bibliotecas universitarias públicas y privadas a personas con discapacidad, sobre todo a los estudiantes con discapacidad visual. En el informe defensorial No. 05 – 2021 de la Defensoría del Pueblo sobre alcances y limitaciones en el servicio educativo para estudiantes con discapacidad en la educación superior, se menciona; “si con el servicio educativo presencial, se hacían explícitas las deficiencias de la educación, con las medidas estatales de aislamiento social, los embates sufridos por los estudiantes en condición de discapacidad confirmaron que el mencionado sistema los excluye estructuralmente” (Defensoría del Pueblo, 2021, p. 7). En este mismo informe, se presenta los resultados de una encuesta a 207 estudiantes con discapacidad y otras necesidades especiales, donde el 65% y 53% de universidades públicas y privadas respectivamente

tienen discapacidad visual, el 88% de usuarios de estas universidades públicas refirió que no fueron beneficiados con la subvención del internet ni con dispositivos informáticos o electrónicos.

La evidencia mostrada en el párrafo anterior, refleja las limitaciones de los servicios que brindan las bibliotecas de las universidades públicas, sobre todo aquellos que tienen estudiantes con discapacidad visual, donde una gran proporción de esta población usuaria manifiesta no estar satisfecha por la atención que reciben. Por lo tanto, es importante que las bibliotecas y los bibliotecólogos profesionales se adapten a los nuevos desafíos que la nueva sociedad del conocimiento impone.

La otra razón que justifica la realización de esta investigación es, que permitirá evidenciar la oferta de valor que tiene la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao, y su contribución real al sistema universitario; esta dificultad en mostrar el valor real y no entender su rol, genera que la misma universidad no le preste la importancia del caso en términos de asignación de presupuesto que implique mejoras en las bibliotecas y capacitación a los bibliotecarios. Brenda Cabral, investigadora de la Universidad Nacional Autónoma de México, en la revista de Ciencias de la Información, señaló el valor y rol de las bibliotecas de la siguiente manera:

La biblioteca siempre ha tenido un valor preponderante en la sociedad, en unas culturas más que en otras, pero en la actualidad se ha incrementado la atención de la sociedad por el conocimiento y la información debido a que estos, se han convertido en la fuerza conductora para el desarrollo social y son factores indispensables para los sistemas moderno de producción y la economía en el mundo. (Cabral, 2007, p. 16).

Cabral (2007) afirmó también que las bibliotecas tienen un rol de ser gestores de la información, es decir de generar, intercambiar, organizar, difundir y conservar el conocimiento, con el propósito de mejorar la calidad de vida de la sociedad en la cual vivimos.

La tercera y última razón que justifica el presente trabajo es la pertinencia social que debe tener la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería respecto a las dificultades que tienen los usuarios con discapacidad para acceder a los servicios que brinda la biblioteca, como se mencionó en el planteamiento del problema es una población que va en aumento, 56 en el 2023. La pertinencia social implica la solución a las necesidades o situaciones que presentan los estudiantes en situación con discapacidad, por lo tanto, este trabajo nos permitirá plantear soluciones innovadoras y realizar mejoras para una mejor atención.

En este sentido se propone contar con ambientes y espacios inclusivos para la atención, que incluya mobiliario, equipamiento y materiales, se deberá adaptar un espacio exclusivo para la atención a los estudiantes con discapacidad. También se plantea tener recursos tecnológicos para el acceso a la información, como impresoras braille, insumos tecnológicos para la conversión de textos en audio, equipos de cómputo con lectores y magnificadores de pantalla. Por último, aunque no menos importante, personal capacitado para la atención oportuna y personalizada, como también un programa de voluntariado que apoye al profesional en bibliotecología.

“Trabajar las actitudes y valores en un ámbito educativo y de aprendizaje como es la biblioteca, nos obliga a intervenir en lo afectivo, lo cognitivo y lo conductual” (Luque, 2011), por lo tanto, el presente trabajo debe responder cómo la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería se adaptará a estos estudiantes en situación con

discapacidad, sobre todo aquellos con discapacidad visual.

1.4 Limitaciones de la investigación

Una limitación importante para el presente trabajo fue la data insuficiente y no actualizada relacionada a estudiantes con discapacidad visual que cuenta la Universidad Nacional del Callao; por ejemplo, cantidad de estudiantes matriculados, por sexo, por edad, en qué facultad estudian, y cuáles son las necesidades específicas que ellos demandan. Es importante contar con esta información porque permitirá plantear alternativas de mejora y una mejor gestión de la atención que brinda la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao a los estudiantes con discapacidad visual.

Otra limitación significativa, es el poco acceso a los estudiantes con discapacidad que estudian en la Universidad Nacional del Callao, sobre todo de aquellos con discapacidad visual que no son muy constantes a la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería lo cual no permitió contar con sus percepciones y opiniones para conocer más de cerca sus necesidades como usuarios. Sin embargo, se recurrió a diferentes tesis universitarias señaladas en el planteamiento del problema donde se recoge percepciones, opiniones y perspectivas de los estudiantes con discapacidad visual, los cuales sirvieron como insumo para el presente trabajo.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes del estudio

El trabajo de suficiencia profesional explica en forma sistemática los estudios realizados sobre las bibliotecas universitarias, los servicios o áreas de atención que brindan, y lo relacionado a la atención a los lectores con discapacidad visual.

2.1.1. Estudios realizados sobre bibliotecas universitarias

El COBUN¹, Comité de Bibliotecas Universitarias del Perú, en 2008 presentó publicación “Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias”, donde da cuenta de indicadores que cubrían un vacío existente en las bibliotecas universitarias, que permiten hasta la fecha establecer la efectividad de los servicios y de las actividades propias de cada biblioteca. También se determina la realidad de cada unidad de información académica tomando como referencia cifras precisas y evaluando a través de la comparación entre bibliotecas peruanas, que genera un beneficio y mayor competitividad entre estas unidades. Estos indicadores sirven para desarrollar las iniciativas internas y determinar más claramente los costos de los servicios y mejorar su eficiencia. Los indicadores pueden ayudar mucho en los procesos de autoevaluación y acreditación universitaria que se implementan en el Perú. Explicó que los indicadores han sido adaptados a partir de las normas ISO 11620 (1998), pudiendo ser perfeccionados de acuerdo a los criterios de la propia norma como también pueden ser perfeccionados. Plantean 22 indicadores, agrupados en cinco áreas de gestión: Servicios y Colección, Infraestructura, Presupuesto, Personal y Procesos Técnicos. Como una recomendación

¹ Se empleará el término COBUN cada vez que se mencione Comité de Bibliotecas Universitarias.

efectiva, es que se puedan cumplir o desarrollar indicadores mínimos, 13 de 22.

REBIUN², La Red de Bibliotecas Universitarias en España (2019), en su publicación, “Directrices y Estándares de Calidad. Propuesta de Indicadores para las Bibliotecas” planteó propuesta de indicadores relacionadas a la perspectiva de los usuarios, en el personal de la biblioteca y en la sociedad; se entiende que cada biblioteca en base a estos indicadores debe fijar sus propios objetivos en función de la política y estrategia de la institución a la que pertenece, de su propia política, de sus recursos (económicos, humanos, colección, equipamiento, etc.), de sus alianzas, de sus compromisos con el usuario, etc. Esta publicación propone los siguientes indicadores de rendimiento: gestión de quejas, formación de competencias informacionales, documentos disponibles, suministro de documentos, libros adquiridos, suscripciones, equipamiento, préstamos, acceso a la base de datos, descarga de artículos digitales, formación de usuarios.

Breeding (2024), en su artículo, “Tendencias tecnológicas en bibliotecas 2024: Los sistemas de gestión bibliotecaria”, plantea que las bibliotecas siguen avanzando de una manera constantes a través de una serie de tendencias tecnológicas de larga data, pero ya debe prepararse para la disrupción por las tecnologías de rápida evolución, como la inteligencia artificial generativa; por ejemplo, ChatGPT un servicio basado en la inteligencia artificial ha tenido un impacto masivo en la educación, los negocios y la sociedad. Las bibliotecas según sus tipologías presentan tendencias distintas; Si bien todas las bibliotecas comparten algunos servicios y valores, las bibliotecas públicas, académicas y escolares siguen caminos particulares en cuanto a lo relacionado con su infraestructura tecnológica. Las diferentes características que adoptan cada una de estas

² Se empleará el término REBIUN cada vez que se mencione Red de Bibliotecas Universitarias.

tipologías de bibliotecas para gestionar los recursos bibliográficos y proporcionar servicios innovadores exigen una infraestructura tecnológica específica. Así que, se puede ver diferentes tendencias tecnológicas en cada una de ellas. Algunas de estas tendencias que señala Breeding son: colecciones dominadas por recursos electrónicos, infraestructura técnica para colecciones multiformato complejas, opciones propietarias y de código abierto y autenticación de usuarios para el acceso a recursos electrónicos.

Quintero, Espinel y Bohorquez (2024). En su artículo “Análisis de los intangibles corporativos de una biblioteca universitaria colombiana: percepciones de sus stakeholders”, analizan como la biblioteca en un mundo globalizado de libros, artículos, textos que circulan por las redes, con pago o sin pago, van configurando una sociedad de la información virtual; en esta configuración, dicha biblioteca aún pervive en instituciones educativas y ciudades, transformándose en espacios para la lúdica y las actividades culturales. En este contexto las bibliotecas universitarias se han visto obligadas a explicar su valor, visto desde una perspectiva interna contempla su utilidad, el retorno de la inversión, la producción de servicios y el impacto en los usuarios y sus competidores. A esto les llaman intangibles empresariales y lo convierte en un elemento emocional y potenciador de este intangible, que es el valor de la biblioteca. En este sentido, hoy en día el trabajo comunicacional cobra peso monetario, genera retorno de inversión y contribuye al alcance de los objetivos empresariales.

Meneses – Tello (2024). En su artículo “Biblioteca, universidad y sociedad: desafíos sociales de las bibliotecas universitarias contemporáneas”, precisan que el objetivo es discutir la función social de las bibliotecas universitarias a partir de la noción social de servicios y los desafíos que deben afrontar en comunión con la sociedad y la universidad. Entre estos desafíos se destacan la relación entre las bibliotecas universitarias y la formación ciudadana, la diversidad cultural, los derechos humanos y el

medio ambiente. A partir de diferentes investigaciones bibliográficas exploratorias, se resalta el compromiso de la biblioteca universitaria con lo social ya que impacta en su comunidad interna (académica) y externa (sociedad), lo que requiere una gestión social vinculada a la promoción de principios y valores con el propósito de construir ciudadanía, valorar la diversidad cultural, respetar los derechos humanos y promover el cuidado del medio ambiente. Finalmente, se plantea un giro social de la biblioteca universitaria, tanto práctico como teórico, a favor de una Bibliotecología social, superando la concepción tradicional, para así reforzar el carácter social y su compromiso con una sociedad más justa, equitativa y democrática.

Cedeño y Ruiz, (2019) en su estudio, “Biblioteca universitaria: satisfacción de usuarios en la calidad de servicios especializados” evaluaron el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Pontificia Universidad Central del Ecuador, donde se resalta la participación activa de los profesionales en bibliotecología para desarrollar una atención especializada, se plantea la actualización de los fondos bibliográficos para mejorar los servicios de actualización y se evidencia un nivel de satisfacción muy bueno por parte de los estudiantes que fueron encuestados para el estudio.

2.1.2. Estudios realizados sobre lectores con discapacidad visual

Ferrante (2013), en su tesis “Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata”, Se enfocó en dos ejes principales: accesibilidad a la información y a los servicios que brindan las bibliotecas universitarias de la Universidad Nacional de la Plata (UNLP) y la accesibilidad web, que les permita a los usuarios con discapacidad visual “navegar” en el sitio oficial de las bibliotecas. El estudio planteó conocer la situación actual de las bibliotecas de la UNLP con el objetivo de proporcionar un servicio accesible para

personas con discapacidad visual, los obstáculos y las soluciones que se han implementado; así como también, investigar sobre ciertas políticas universitarias destinadas al cuidado de las personas con discapacidad visual, y finalmente, formular una propuesta para la organización de servicios accesibles para bibliotecas universitarias.

Llamazares, Arias y Melcón (2017) en su trabajo, “Revisión teórica de la discapacidad visual, estudio sobre la importancia de la creatividad en la educación”, destacaron la importancia en la educación de elementos clave como son la creatividad, y el pensamiento divergente. El propósito principal del trabajo es la revisión de las investigaciones sobre discapacidad visual y creatividad. Hace una reflexión sobre la estimación cuantitativa sintética de todos los estudios disponibles, planteando un marco teórico relacionando la creatividad en la educación del alumnado con deficiencia visual, aportándose valoraciones personales. Dentro de las conclusiones obtenidas, se evidenció la función del potencial creativo por medio del pensamiento divergente en la creación de conceptos e ideas, para la resolución de problemas, con interés no solo en la educación, sino en cualquier ámbito de la vida.

Villa, Lorenzo y Sáyago (2022), en su trabajo de investigación, “Educación superior incluyente para personas con discapacidad visual en la Universidad Autónoma de Guerrero, México”, abordaron el derecho a las personas con discapacidad visual para acceder a una educación superior efectiva y de calidad, centrada en estudiantes con esta condición tomando en cuenta normatividad nacional e internacional. Llegando a concluir que la educación superior incluyente dista mucho de garantizar el derecho de las personas con discapacidad el acceso de oportunidades en el ámbito de la educación superior, sobre todo porque no hay condiciones favorables en cuanto a las tecnologías e instalaciones necesarias para que los estudiantes con discapacidad visual puedan desarrollarse de manera plena; asimismo, los niveles de insuficiencia presupuestal es una limitante para

generar las condiciones de accesibilidad a esta población con esta condición.

Cerván (2021) en su tesis de grado “Acceso a los servicios de información para personas con discapacidad visual en Lima y Piura”, destacó conocer la percepción sobre la accesibilidad en los servicios de información para personas con discapacidad visual cinco universidades y un colegio en Lima y Piura. Siendo la única dimensión Acceso a los servicios de información que se estudió, de la cual se desglosan cuatro categorías: “Acceso a las instalaciones”, “Señalización y orientación en las instalaciones”, “Acceso a la colección” y “Comunicación y transmisión de información”. Concluyó el trabajo en las seis instituciones estudiadas se tienen los mismos problemas de accesibilidad, y en relación a las alternativas de solución planteadas dependerá del tipo de discapacidad visual que presente cada usuario.

Terrazas (2018), en su tesis de grado “Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca Central “Pedro Zulen” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, explicó la percepción de accesibilidad a la información que tienen los usuarios con discapacidad visual en la Biblioteca Central “Pedro Zulen” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos a partir de sus propias experiencias y opiniones. Llegando a concluir que el acceso es limitado debido a que no tienen conocimiento del uso de los recursos electrónicos, Además, para acceder al catálogo en línea y la colección manifiestan barreras como la falta de amabilidad del personal, la necesidad del apoyo de una persona, otra institución y del personal, lo cual causa una escasa interacción con los servicios. Respecto a la infraestructura, la accesibilidad es moderada; si bien la mayoría indicó que la puerta de ingreso es accesible, al considerarla amplia y no detectar inconvenientes notables en el uso, es necesario, para el desplazamiento dentro de los ambientes del edificio, asistir acompañados por la falta de una señalización adecuada para personas con disminución visual.

García (2023), en su artículo “Discapacidad visual y bibliotecas universitarias: aprendizajes de una experiencia” en España, exploró las expectativas, necesidades y realidades de las personas con discapacidad visual en las bibliotecas universitarias actuales, sus desafíos y propuestas, desde una perspectiva basada en vivencias concretas. Además, se analizó el impacto de la arquitectura, los fondos, la calidad de los servicios y la formación del personal en relación a la accesibilidad y se puso de relieve la necesidad de que las bibliotecas se adapten de manera efectiva para garantizar la inclusión y el acceso equitativo a todas las personas usuarias, independientemente de sus capacidades.

Bürgi, (2022), en su tesis de grado “Experiencias y Perspectivas de los bibliotecarios de Santa Fe, Argentina, respecto de la discapacidad y accesibilidad en las bibliotecas”, presentó cuatro ejes relacionados con las acciones bibliotecarias y la discapacidad: atención de usuarios con discapacidad, desarrollo de servicios inclusivos, redes de trabajo y formación profesional en temas de discapacidad. Llegó a la conclusión de la formación en temas de discapacidad para los bibliotecarios, debe ser una prioridad para que las bibliotecas sean espacios verdaderamente inclusivos donde todas las personas puedan ver garantizados sus derechos de acceso a la información y la cultura. La capacitación es el punto de partida para luego lograr una mejor atención a los usuarios, el desarrollo de servicios inclusivos y el establecimiento de redes de trabajo.

2.2. Bases teóricas, marco teórico

2.2.1. Bibliotecas Universitarias

Biblioteca. Institución u organización que selecciona, reúne, organiza técnicamente, conserva y difunde información, contenidos y conocimiento a través de materiales bibliográficos, gráficos, audiovisuales electrónicos y digitales para atender las necesidades culturales, educativas o de investigación de los miembros de una comunidad

o los de una institución de la que depende. (Reglamento de la Ley 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas).

En el Perú las bibliotecas universitarias forman parte del Sistema Nacional de Bibliotecas, creado por la Ley No. 30034 – 2013, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas, que su artículo 3, inciso d, de su reglamento señaló que son parte del sistema “Las bibliotecas y redes de servicios bibliotecarios de los organismos públicos y de las instituciones educativas públicas de todos los niveles” (Reglamento de la Ley 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas, 2013).

Las bibliotecas universitarias, según la literatura, datan desde la edad media, pasando por varios procesos de cambio y contextos históricos, donde sólo a finales del Siglo XIX tienen una existencia y protagonismo propio que se ve acentuado a partir de la segunda mitad del Siglo XX; en el Siglo XXI ya es invadida por la tecnología digital. En torno a esta nueva biblioteca se integran aquellos servicios claves para los profesores y estudiantes que están ligados a sus proyectos educativos y relacionados con la información y la tecnología. “La biblioteca, en este nuevo contexto se llama Learning Resources Centre, Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación CRAI, en la terminología REBIUN³” (Martínez, 2004, p. 2).

El CRAI es un modelo de biblioteca fundamental para dar soporte a un nuevo modelo docente basado en la innovación y en la mejora de la calidad del aprendizaje. Al cambio de métodos y prácticas asociadas y a un cambio de rol de los protagonistas del proceso educativo: los profesores y los estudiantes. (Martínez, 2004, p. 14).

³ REBUIN, Red de Bibliotecas Universitarias.

La REBIUN⁴ en su Plan Estratégico 2003 – 2006, presentó varias definiciones: “La Biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad / institución en su conjunto.” (Torres, 2005, p. 43), en este sentido la Biblioteca se convierte en un centro de aprendizaje cuya misión es facilitar el acceso y la difusión a la información y apoya en los procesos de producción y creación del conocimiento, para cumplir con los objetivos de la universidad.

“La American Library Association (ALA) definió a la biblioteca universitaria como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento” (Merlo, 1998, p. 261). En esta misma publicación Merlo da la siguiente definición similar; “La biblioteca universitaria es la unidad o servicio que gestiona los fondos documentales incorporados a la Universidad, independientemente de su ubicación y el presupuesto empleado para su adquisición, con la finalidad de apoyar la formación, la investigación y la docencia” (Merlo, 1998, p. 262).

2.2.2. Servicios que brindan las bibliotecas universitarias

Por conocimiento desde la experiencia profesional y confirmada por diferentes trabajos de investigación, se sabe que las bibliotecas universitarias ofrecen diferentes servicios que están relacionados a sus objetivos y a las funciones que cumple. Los servicios de una biblioteca universitaria serían: “la lectura en sala, la hemeroteca, los materiales audiovisuales, el servicio de referencia, el préstamo inter-bibliotecario, el servicio de fotocopia, el banco de libros y la tesiteca” (García, 2004, p. 24-25).

⁴ Ídem.

Estudios como el de González – Fernández, ponen en discusión los servicios presenciales y virtuales de referencia de las bibliotecas que deben innovarse para ofrecer el servicio en el momento y lugar que el usuario lo necesite, en este sentido la mencionada bibliotecóloga señaló: “Es necesario que las bibliotecas evalúen sus servicios para adaptarse a las necesidades cambiantes de sus usuarios, elaborando e incorporando planes de marketing a sus planes estratégicos que permita un rediseño de servicio de referencia en función de los datos” (González – Fernández, 2012, p. 567). Como se indicó previamente, es necesario que los servicios de las bibliotecas universitarias sean evaluados de manera constante para su innovación acorde a las demandas de los usuarios. En este contexto, debemos también cuestionarnos acerca de las necesidades de los usuarios con discapacidad visual, tema que aborda este trabajo.

Así pues, los servicios que brinda la biblioteca universitaria tienen una estrecha relación con el papel que desempeña la universidad. Así, la biblioteca se convertirá en un recurso educativo favorable para los usuarios.

Asimismo, deben estar a la vanguardia y asumir nuevos cambios según las necesidades informativas de sus usuarios, considerando el avance de las tecnologías. “La realidad es cambiante y los servicios bibliotecarios no pueden ser estáticos ni estables, sino que deben adaptarse a las nuevas necesidades, modificándolos, suprimiéndolos si es preciso y sobre todo creando nuevos” (Beumala, Mas, Ramón y Tornés, 2016, p. 26).

Por lo tanto, los servicios que ofrece la biblioteca universitaria están estrechamente relacionados con la función que cumple la universidad. De esta manera, la biblioteca será una herramienta de educación propicia para los usuarios, sobre todo para aquellos que tengan alguna discapacidad visual, y facilitar el acceso a todo el material bibliográfico.

Respecto a lo dicho anteriormente, existe el Tratado de Marrakech, conocido como el “Tratado para facilitar el acceso a las obras publicadas para las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder a texto impreso” impulsado por la Organización Mundial para la Propiedad Intelectual (OMPI), que entró en vigencia el 2016 y hasta julio del año 2024 habían firmado 97 países. Este tratado responde a la necesidad de las personas ciegas o con discapacidad visual para el acceso de libros y material impreso que se publican anualmente, esto significa que los libros que se publican deben ser producidos en formatos accesibles.

Cada año, de los dos millones de libros que se publican en todo el mundo, solamente el 1% y el 7% se ponen a disposición de los 285 millones de personas ciegas o con discapacidad visual, el 90% de los cuales vive en contextos de bajos ingresos de países en desarrollo. (Organización Mundial para la Propiedad Intelectual, 2016, p. 2)

Entre los efectos positivos que se esperan de este tratado están: 1. la sensibilización sobre los retos que afronta la comunidad con dificultades para acceder al texto impreso y las personas con discapacidad; 2. Mayor acceso a la educación; 3. La mejora de la integración social y de la participación cultural; 4. La disminución de la pobreza y aumento de las contribuciones a la economía nacional (Organización Mundial para la Propiedad Intelectual, 2016, p. 5,6)

En resumen, el Tratado de Marrakech visibiliza las barreras para acceder a las obras publicadas que enfrentan las personas con discapacidad visual, la necesidad de ampliar el número de obras en formato accesible y de mejorar la distribución de dichas obras. Es una herramienta que aporta y fomenta el acceso a la información para esta comunidad y abre la puerta para una discusión más profunda respecto de los modelos de

derecho de autor existentes y como se ajustan a los requerimientos de acceso e inclusión para construir una sociedad más justa e igualitaria.

La Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao brinda diferentes servicios actualmente, los cuales deben ampliar su cobertura para los estudiantes con discapacidad visual, para ello se deben adaptar el mobiliario, la infraestructura, adquirir equipos con tecnología pertinente, y tener la disponibilidad de material impreso accesible para este tipo de usuarios. Así tenemos los siguientes servicios: Salas de atención, el área de procesos técnicos, área de referencia, la hemeroteca, el banco de libros y librería, la sala de cómputo o laptoteca y la biblioteca virtual.

2.2.3. Personas con Discapacidad

Según la Política Nacional en discapacidad para el Desarrollo al 2030 del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables precisó que “discapacidad es un concepto que evoluciona, resulta de la interacción entre personas con deficiencias y distintas barreras debidas a la actitud, al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (MIMP, 2021, p.21).

En esta cita se puede resaltar lo importante que es el entorno para el desarrollo y la participación plena de las personas con algún tipo de discapacidad, es decir la sociedad debe estar preparada y generar condiciones para la interacción igualitaria con personas con esta condición. Lo mismo podemos notar y resaltar en las siguientes citas sobre la Política Nacional mencionada y la Ley general de la Persona con Discapacidad.

La misma Política Nacional en discapacidad para el Desarrollo al 2030, brindó la siguiente definición de la persona con discapacidad:

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás (MIMP, 2021, p. 21).

Según la Ley 29973, Ley general de la Persona con Discapacidad, 2012, explicó la siguiente definición y los derechos de una persona con discapacidad:

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás. (El Peruano, Ley 29973, 2012, p. 482000).

En relación a los derechos de las personas con discapacidad, la ley en mención señaló lo siguiente:

La persona con discapacidad tiene los mismos derechos que el resto de la población, sin perjuicio de las medidas específicas establecidas en las normas nacionales e internacionales para que alcance la igualdad de hecho. El Estado garantiza un entorno propicio, accesible y equitativo para su pleno disfrute sin discriminación.

Los derechos de la persona con discapacidad son interpretados de conformidad con los principios y derechos contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y con los demás instrumentos internacionales sobre derechos humanos ratificados por el Perú. (El Peruano, Ley 29973, 2012, p. 482000).

Según Lobera (2010) del Consejo Nacional del Fomento Educativo en México, definió la discapacidad de la siguiente manera:

La discapacidad es la condición de vida de una persona, adquirida durante su gestación, nacimiento o infancia, que se manifiesta por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, motriz, sensorial (vista y oído) y en la conducta adaptativa, es decir, en la forma en que se relaciona en el hogar, la escuela y la comunidad, respetando las formas de convivencia de cada ámbito. (Lobera, 2010, p. 9).

En la cita anterior, se resalta que la discapacidad es una condición, que según el autor se manifiesta en determinadas limitaciones; sin embargo, es importante mencionar que estas limitaciones a los que alude Lobera se convierten muchas veces en oportunidades y fortalezas cuando existe condiciones en el entorno y la sociedad está preparada para la interacción con estas personas, como lo señala la normatividad que tiene el país.

2.2.4. Discapacidad Visual

Es importante tener algunas definiciones claves que ayuden a entender la discapacidad visual, aquí se presentan fuentes que nos ayudan a comprender cuando hablamos de este tipo de discapacidad.

La discapacidad visual es la carencia, disminución o alteración de la visión, bajo la forma de pérdida parcial o total de la misma, debido a daños ocasionados en los ojos o en la parte del sistema nervioso encargada de procesar la información visual por traumatismos, enfermedades o defectos congénitos (Farías, 2010, p. 8).

Otra definición que brinda la Organización Mundial de la Salud es, “La

discapacidad se refiere a las deficiencias, limitaciones y restricciones a las que se enfrenta una persona que tiene una enfermedad ocular al interactuar con su entorno físico, social o actitudinal” (Organización Mundial de la Salud, 2020, p. 14).

La discapacidad visual es una condición que afecta directamente la percepción de imágenes en forma total o parcial. La vista es un sentido global que nos permite identificar a distancia y a un mismo tiempo objetos ya conocidos o que se nos presentan por primera vez. Según Lobera (2010), en la Guía Didáctica para la Inclusión en educación inicial y básica, destacó que “la discapacidad visual se define con base en la agudeza visual y el campo visual. La discapacidad visual existe cuando disminuye significativamente la agudeza visual aun con el uso de lentes, o, una disminución significativa del campo visual” (Lobera, 2010, p. 17).

La discapacidad visual puede originarse por un inadecuado desarrollo de los órganos visuales o por padecimientos o accidentes que afecten los ojos, las vías visuales o el cerebro. Puede originarse en diferentes edades y mostrar una evolución distinta, de acuerdo con la edad de aparición. Un bebé que nace con una discapacidad visual debe construir su mundo por medio de imágenes fragmentadas (si tiene una visión disminuida) y de información que reciba del resto de los sentidos. En cambio, un adulto que pierde la vista debe adaptarse a una condición diferente de un mundo que ya construyó a partir de la visión. Debido a la necesidad de estimular la vista de las personas con baja visión, es importante detectar a tiempo los problemas visuales y actuar de manera oportuna para fomentar el uso de la visión aunado a los otros sentidos, en la construcción del conocimiento. Puede haber discapacidad visual profunda, severa y moderada.

“La discapacidad visual es una condición que afecta directamente la percepción de imágenes en forma total o parcial, lo cual imposibilita realizar una tarea que requiere

visión norma” (Hernández, 2022, p. 1). Es el efecto funcional o personal de una deficiencia visual, la cual refiere a la carencia, disminución o defectos en la visión, de manera que, aunque se utilicen lentes, con ninguno de los ojos se logra captar la información visual que se requiere para realizar las actividades de la vida diaria.

Díaz (2019), en su artículo “Discapacidad en el Perú: Un análisis de la realidad a partir de datos estadísticos”, explicó la problemática de la discapacidad a partir del análisis de datos estadísticos en el Perú. Se trata de un estudio apoyado en el paradigma cuantitativo.

La investigación es descriptiva, se ha hecho un rastreo de información documental que aborda la problemática de la discapacidad en un contexto universal. Se teoriza el término en estudio, creando un constructo del mismo y estableciendo un concepto contextualizado a la coyuntura actual, consecuencia del análisis comparado; se considera para el análisis, la población: con discapacidad, sexo, grupo de edad, tipo de discapacidad, discapacidad por departamento y ratio de población por discapacidad. Los resultados indican que el Perú, presenta una realidad estadística en materia de discapacidad, que coincide con ciertos informes internacionales, que alertan sobre la situación de vulnerabilidad de los discapacitados, en cuanto a sus derechos humanos; en especial, el sexo femenino y aquellos que padecen de discapacidad visual, en donde se tendrán que priorizar e instrumentalizar acciones de corto y mediano plazo, que involucren temas de prevención; atención y eficiente inclusión social. (Díaz, 2019, p. 2).

2.2.5. Accesibilidad

La accesibilidad permite usar un servicio, una información, un producto y una infraestructura con facilidad y comodidad, lo que garantiza la igualdad de oportunidades

para todos los ciudadanos. Admite la participación en distintos ámbitos tales como el social, el económico, el médico y el educativo. En relación al derecho a la accesibilidad que tienen las personas con discapacidad, la Ley General de Personas con Discapacidad, Ley 29973 – 2012, señaló:

La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de diseño universal. Asimismo, tiene derecho a gozar de ambientes sin ruidos y de entornos adecuados. (El Peruano, Ley 29973, 2012, p. 482001).

El concepto de accesibilidad ha ido evolucionando de acuerdo con los cambios y las necesidades de la sociedad. Según González (2006), existen diferentes tipos de accesibilidad: urbanística, arquitectónica, de transporte y comunicación (p. 31). Sin embargo, la accesibilidad va más allá, se extiende a otros entornos como información, productos y servicios.

CAPÍTULO III

MARCO DESCRIPTIVO REFERENCIAL

3.1. Universidad Nacional del Callao

3.1.1. Reseña Histórica

Por Ley N° 16225 del 02 de setiembre de 1966, se creó la Universidad Nacional Técnica del Callao (UNATEC⁵), siendo Presidente de la República del Perú, el Arq. Fernando Belaunde Terry, y Ministro de Educación, el Dr. Carlos Cueto Fernandini, publicándose en el diario Oficial “El Peruano” el texto íntegro de la Ley, el 08 de setiembre del mismo año.

Con la dación de esta Ley, quedaba culminado y cristalizado un anhelo largamente esperado por la comunidad chalaca, es decir contar con una Casa de Estudios Superiores de nivel universitario. La Universidad Nacional Técnica del Callao nace con un carácter netamente técnico de alto nivel, que se considera único en su género en el Perú, por su localización privilegiada. Geográficamente, el puerto del Callao constituye una zona altamente industrial y de actividad comercial relacionada con la pesca y la construcción de embarcaciones marítimas, y una variedad de industrias, tanto básicas como derivadas; así como de un gran movimiento por ser sede del primer terminal aéreo y del primer puerto marítimo del país, contando con una población escolar de gran magnitud, que requiere una formación académica y técnica en grado superior, para desempeñarse con eficiencia en todos los sectores de la economía. Este criterio impulsó la creación de este Centro de Cultura Superior que, inicialmente, se creó con cuatro (04) Facultades:

⁵ Se empleará el término UNATEC cada vez que se mencione Universidad Técnica del Callao

Recursos Hidrobiológicos y Pesquería, Química Industrial, Ingeniería Naval, Industrial, Mecánica y Eléctrica, y Ciencias Económicas y Administrativas.

Con D.L. 21925, del 30 de octubre de 1977 se instala la primera Asamblea Universitaria, integrada por representantes de docentes y estudiantes, qué en tal fecha, en voto secreto y obligatorio elige democráticamente al Rector y Vicerrectores y directores universitarios, recayendo tan alta responsabilidad en el Ing. Jorge Arroyo Prado, que ejerce su mandato hasta el 26 de febrero de 1985. En este período, la ley Universitaria N° 23733, modifica la denominación de la Universidad Nacional del Callao, con las siglas UNAC, determinando además cambios sustanciales en su estructura académica y administrativa, en Facultades y la Escuela de Posgrado. A la fecha, la Universidad Nacional del Callao cuenta con 11 facultades, 17 Escuelas Profesionales, según el Reglamento de Organización y Funciones modificado el 2022.

Tabla 1

Facultades y Departamentos Académicos de la Universidad Nacional del Callao

Facultades	Escuelas Profesionales
Facultad de Ciencias Administrativas	Escuela Profesional de Administración
Facultad de Ciencias Contables	Escuela Profesional de Contabilidad
Facultad de Ciencias Económicas	Escuela Profesional de Economía
Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica	Escuela Profesional de Ingeniería Eléctrica
	Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica
Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas	Escuela Profesional de Ingeniería Industrial
	Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas
Facultad de Ingeniería Ambiental y de Recursos Naturales	Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental y de Recursos Naturales.
Facultad de Ingeniería Mecánica y en Energía	Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica
	Escuela Profesional de Ingeniería en Energía
	Escuela Profesional de Ingeniería Pesquera

Facultad de Ingeniería Pesquera y de Alimentos	Escuela Profesional de Ingeniería de Alimentos
Facultad de Ingeniería Química	Escuela Profesional de Ingeniería Química
Facultad de Ciencias de la Salud	Escuela Profesional de Enfermería
	Escuela Profesional de Educación Física
Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas	Escuela Profesional de Matemática
	Escuela Profesional de Física

Nota: Elaboración propia tomado del Reglamento de Organización y Funciones aprobado el 2022

3.1.2. Misión, visión, valores y objetivos estratégicos

Tabla 2.

Visión, Misión y Valores

Visión	Misión	Valores
Ser una universidad acreditada y con liderazgo a nivel nacional e internacional, con docentes altamente competitivos calificados y con infraestructura moderna, que se desarrolla en alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas.	Brindar formación profesional altamente calificada a los estudiantes universitarios, para el desarrollo sostenible del país, con un enfoque científico, tecnológico, humanístico, emprendedor, competitivo y con responsabilidad social.	La Universidad Nacional del Callao tiene en consideración para el desarrollo de sus funciones los siguientes valores institucionales: compromiso, respeto, disciplina y ética.

Nota: Elaboración propia.

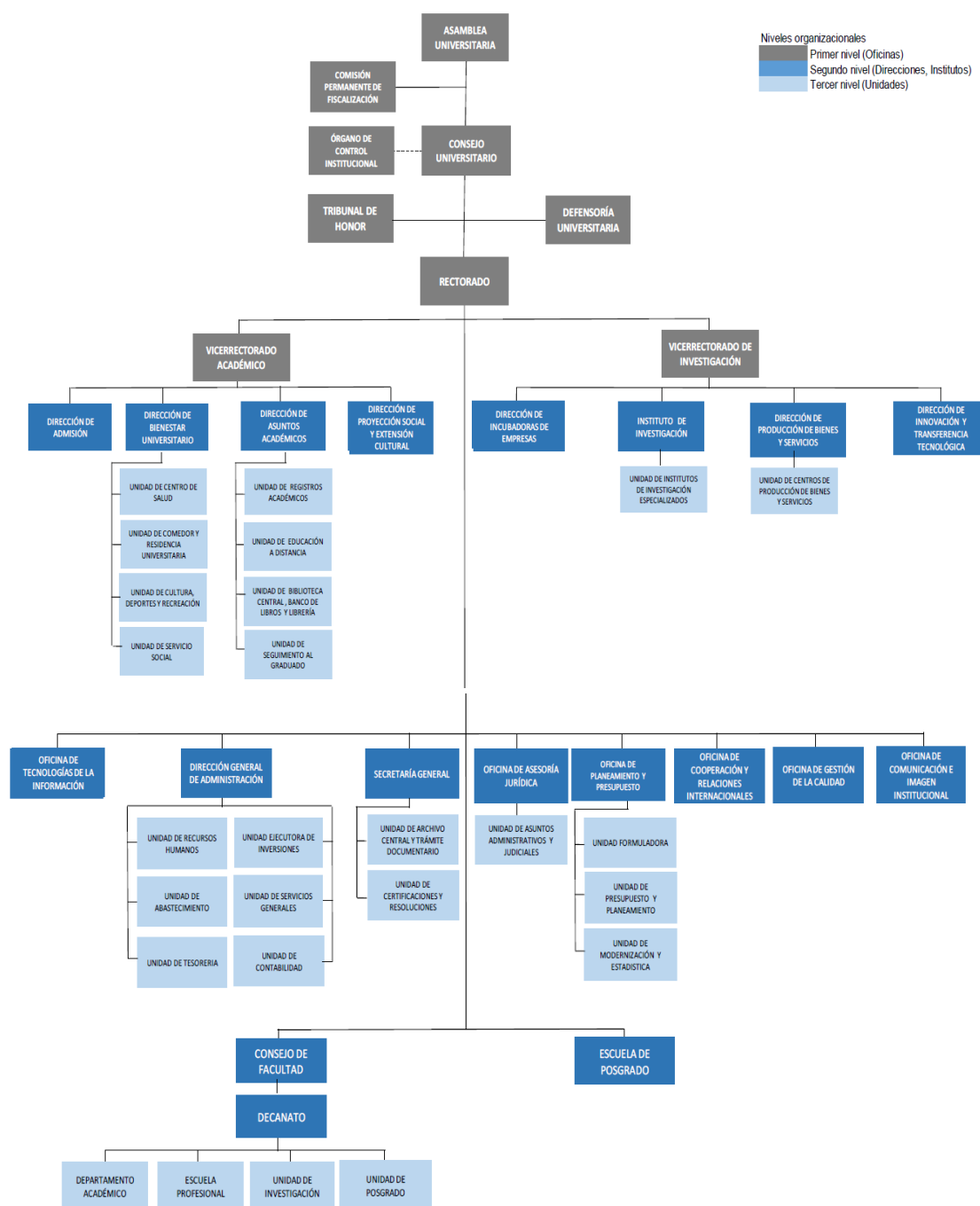
3.1.3. Estructura orgánica de la UNAC

La estructura está conformada por 6 niveles organizacionales, cada uno de ellos por diferentes órganos de gobierno. Así tenemos los siguientes niveles organizacionales: Instancias de Gobierno, órganos académicos, órganos de asesoramiento, órganos de apoyo, órganos especiales y órganos de control interno.

Por otro lado, existen los órganos dependientes del Vicerrectorado Académico y el Vicerrectorado de Investigación que son los siguientes para ambos: órgano de gobierno, órgano de apoyo, órgano de asesoramiento y órgano de línea.

Figura 1

Organigrama institucional Universidad Nacional del Callao.



Nota. El organigrama representa la estructura orgánica de la Universidad Nacional del Callao. (Memoria Institucional de la Universidad de 2022.)

3.2. Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería

Es la unidad orgánica dependiente de la Dirección de Asuntos Académicos encargada de mantener, actualizar y facilitar el uso de todo tipo de documentos y datos sobre el conocimiento universal. Es la encargada de organizar y administrar los servicios de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería, y de prestar servicios de bibliotecología en apoyo a las actividades académicas y de investigación de la Universidad. El nombre extenso está establecido en el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional del Callao (2022). Se encuentra en la ciudad universitaria, en la Av. Juan Pablo II 306, Bellavista – Callao.

Figura 2

Edificio de la Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería



Nota. La fotografía muestra la fachada de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao. Tomado de la página web de la mencionada casa de estudio: www.unac.edu.pe

3.2.1. Reseña Histórica

El Banco de Libros y Librería, fue activado en los años 1996 al 2000 con su reglamento y estatuto, por el director de la Oficina de Servicios Académicos, Lic. Carlos Alberto Quiñones Monteverde; sin embargo, por no tener infraestructura todos los libros pasaron a los anaqueles de la Biblioteca Central.

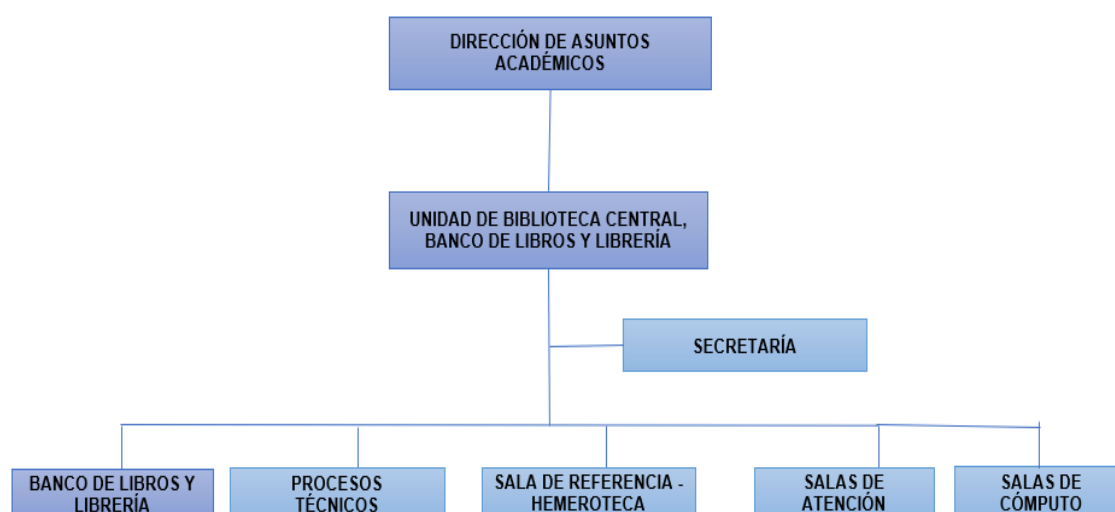
Inmediatamente, en el año 2000 comenzó de nuevo a funcionar con 3,000 ejemplares como unidad de la Oficina de Servicios Académicos (OSA) cuando era directora la Dra. Lida Sanéz Falcón. En la Actualidad, el Banco de Libros y Librería posee 2,192 ejemplares y ofrece el servicio de alquiler de libros por un mes, previa firma de un contrato y el pago de la tasa de acuerdo al Tarifario de los Servicios de la Universidad Nacional del Callao (Resolución Rectoral N° 366-2023-R publicado el 30/06/2023) de S/. 3,00 soles, por un mes, si desea volver a alquilar el mismo libro debe generar un nuevo trámite.

Por otro lado, la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería ofrece los servicios de acceso, provisión y uso de los recursos documentales propios y externos accesibles por Internet: referencia e información bibliográfica, formación en competencias en información. Además, la Biblioteca Central cuenta con salas de lectura con zonas Wi-Fi, salas de trabajo en grupo, estaciones de trabajo y PC's de uso público, máquinas de búsqueda y diversos medios para la reproducción de documentos.

3.2.2. Estructura Orgánica

Figura 3.

Organigrama de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería



Nota. El organigrama muestra la estructura orgánica de la Biblioteca Central vigentes hasta la fecha. Tomado de la página web de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería.

3.2.3. Infraestructura

En lo que respecta a la infraestructura, está dividido en tres pisos:

Primer Piso: se encuentran las siguientes salas:

Sala 1: Donde se encuentran los libros de matemática, álgebra lineal, geometría, etc.), se realizan los préstamos, devoluciones y renovaciones del material bibliográfico, también es utilizada como sala de lectura.

Figura 4

Sala 1 de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería



Nota. Estudiantes de la UNAC haciendo uso de la sala 1 de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería.

Sala 2: Se encuentran libros de administración, contabilidad, ingeniería de sistemas, enfermería, mecánica, etc., realizan los préstamos, devoluciones y renovaciones del material bibliográfico, también es utilizada como sala de lectura.

Figura 5

Sala 2 de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería



Nota: Se realizó una visita a dicha sala para identificar oportunidades de mejora para estudiantes con discapacidad visual.

Buscadores: Computadoras destinadas para la consulta del catálogo, se encuentran en la unidad de información, donde los usuarios hacen su búsqueda por autor, título, materia, clasificación y realizan su pedido (interno, externo), luego van a la sala de atención donde se encuentra el libro para que el personal encargado de la sala realice el préstamo y le entregue el libro.

Asimismo, mediante el catálogo en línea que se encuentra ubicada en el web site de la Biblioteca Central, el usuario puede acceder al catálogo de toda la colección de la biblioteca, busca los libros que desea revisar, anota el código de

clasificación y notación interna. Luego, se acerca al mostrador para solicitar el material bibliográfico.

Figura 6

Buscadores, primer piso.



Nota. Buscadores del primer piso de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería donde podría usarse algún servicio de referencia para usuarios con discapacidad visual. Tomado de Facebook de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la UNAC.

Referencia: Se encuentran las tesis de pregrado, posgrado (maestría y doctorado) segunda especialidad profesional, informes profesionales, informes finales de investigación, libros de posgrado, enciclopedias, diccionarios, etc.

Los usuarios pueden consultar la versión impresa de las tesis de pregrado, posgrado, segunda especialidad profesional, informes profesionales. Además, de poder revisar en el Repositorio Institucional Digital UNAC.

Figura 7*Sala de referencia*

Nota: Encargada de la sala de referencia, manifiesta la importancia de implementar servicio para usuarios con discapacidad visual.

Sala de cómputo: Se facilita el uso de préstamo de Pc's a los usuarios para que busquen información en internet y puedan realizar sus trabajos; el uso de este tipo de recursos es individual.

Figura 8*Sala de cómputo, primer piso*

Nota: Sala donde podría ubicarse algunos magnificadores electrónicos para usuarios con discapacidad. Tomado de Facebook de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la UNAC.

Segundo Piso: Se ubican las áreas administrativas (jefatura, secretaría y procesos técnicos).

Sala 3 se encuentran libros de física, química, biología, etc., realizan los préstamos, devoluciones y renovaciones del material bibliográfico, también es utilizada como sala de lectura. Hay módulos personales para estudiar, y al costado se encuentra una sala grande para que los usuarios puedan estudiar y realizar trabajos en grupo.

Figura 9

Sala 3, segundo piso



Nota. Una de las salas más amplias que tienen la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería.

Tercer Piso: Se encuentra el **Banco de Libros y Librería**, los libros se alquilan por el período de un mes calendario.

Figura 10 *Banco de Libros y Librería*



Nota: Encargado del Banco de Libros durante un día de trabajo.

Hemeroteca: ambiente destinado a las publicaciones periódicas, a la consulta de revistas, boletines, memorias, etc. de las diferentes especialidades.

3.2.4. Fondo o acervo bibliográfico:

Para realizar correctamente los procesos se implementaron procedimientos para las diferentes modalidades como: compras, donaciones, suscripciones y solicitudes de compra.

Para la compra de libros, el director de la Dirección de Asuntos Académicos envía un correo a los jefes de las bibliotecas especializadas para que los docentes de su facultad envíen el listado de títulos de la bibliografía, de los sílabos con los que está trabajando o los libros que requieran para su curso.

El listado de libros enviado por los docentes es revisado por el jefe de las bibliotecas especializadas, que aprueba la lista de materiales bibliográficos seleccionados para la cotización y compra. El listado es enviado a la Dirección de Asuntos Académicos, que a la vez envía al Vicerrectorado Académico, el término de referencia para la contratación de servicios para la compra de libros.

En la actualidad, la colección de la Biblioteca Central está conformada por el siguiente material:

Tabla 3

Acervo Bibliográfico de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería

Tipo de documento	Cantidad
Libros	19,567
Tesis de Pregrado	1975
Tesis de Maestría	285
Tesis de Doctorado	43
Tesis de Segunda Especialidad	1386
Trabajo de Suficiencia Profesional (Informes)	687
Informes Finales de Investigación	1,102
Libros de Posgrado	192
Sección Consulta	387
Revistas	96
Libros del Banco de Libros	2192
Total	27,912

Nota: Elaboración propia.

3.2.5. Usuarios:

La biblioteca se encuentra al servicio de toda la comunidad universitaria; para hacer uso de todos los servicios de la biblioteca los usuarios de pregrado, posgrado, egresados y visitantes deben tramitar su carné único de biblioteca y deben presentar para realizar el préstamo. El material bibliográfico que consultan es en idioma español.

La Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería tiene 1,200 usuarios entre estudiantes, docentes y personal administrativo; de Enero 2024 a Diciembre 2024 se han emitido 431 carnés único de la biblioteca.

Atiende a 3 tipos de usuario cada uno con características y accesos diferentes, a continuación, se detalla:

- **Estudiantes matriculados en la Universidad:** pregrado y posgrado los cuales tienen acceso a todos los servicios de Biblioteca.
- **Personal administrativo nombrado y contratado, y los docentes de la universidad:** es el personal que labora en las diversas áreas de la universidad y escuela de Posgrado; tienen acceso a todos los servicios de la biblioteca.
- **Visitantes:** son usuarios externos que desean consultar la colección, en sala.

Estadística de uso de los servicios de los usuarios:

Reporte de Préstamos: **Enero 2024 - Diciembre 2024**

Sala 1, Sala 2, Sala 3 y Referencia: **1,617**

Sala de Cómputo: **1,500**

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

4.1. Actividades Profesionales

En el presente capítulo se desarrolla y describe la experiencia profesional que he realizado durante el tiempo que he trabajado en la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao, y cómo desde esta experiencia puedo aportar mejoras en la atención a los estudiantes con discapacidad visual. Es importante resaltar que las actividades profesionales se han realizado en calidad de Bibliotecóloga de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao UNAC desde el año 2004.

Durante estos años de actividad profesional, ha habido mucho aprendizaje y experiencia que está contribuyendo en las nuevas propuestas para mejorar la atención a los usuarios de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería, sobre todo aquellos que tienen la discapacidad visual.

Por tanto, uno de los aprendizajes importantes es el conocimiento de informática y manejo de equipos tecnológicos que debe tener todo profesional en bibliotecología para brindar una atención oportuna y de calidad a los usuarios de la biblioteca; el manejo de las tecnologías de la información y comunicación permitirá que la atención a los usuarios con discapacidad visual sea pertinente, accesible e inclusiva.

Los bibliotecólogos tienen en la actualidad una misión y un desafío muy importante en esta sociedad de la información que es, aprovechar la tecnología del mundo globalizado y reducir de alguna forma la brecha entre informados ricos e informados pobres, permitiendo que todos participen de la sociedad de la información, creando una cultura de individuos con capacidad de trabajar con información, para su desarrollo personal y profesional. (Pineda, 2000, p.4)

A continuación se describe las actividades profesionales que realizo en la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao, que están de acuerdo al Manual del Sistema de Gestión de Bibliotecas de la Universidad Nacional del Callao – SGBUNAC 2023, cuyo objetivo es permitir mejorar la eficacia de los procesos técnicos y de gestión de las Bibliotecas de la Universidad, para facilitar la preservación de nuevos servicios, interconectar con otras unidades y minimizar los tiempos de los procesos en la administración de la Biblioteca Central y Bibliotecas Especializadas de la Universidad (Manual SGBUNAC, 2023, P. 3).

Selección y adquisición de material bibliográfico: para los estudiantes con discapacidad visual con información de la Oficina de Bienestar Universitario (OBU) de cuántos estudiantes por facultad y escuela tenemos y con esa información se puede adquirir el material bibliográfico.

Desarrollo de colecciones: colecciones diversas y representativas de administración, contabilidad, economía, educación física, ingeniería ambiental, etc. que son convertidas en impresiones braille, libros digitales, audiolibros, revistas.

4.1.1. Ingreso y registro de material bibliográfico

Se ingresa y se registra el material bibliográfico a la base de datos del Módulo de Publicaciones del SGBUNAC adquirido por compra, suscripción y/o donación por la UNAC; se coloca los datos de los libros que luego van a ser visualizados en el catálogo en línea que se encuentra en la página web de la Biblioteca Central. El registro bibliográfico contiene todos los datos correspondientes a la identificación, descripción física y descripción del contenido del documento. Se usan criterios que nos indican qué información se va introducir y qué se va a ignorar. Es importante tener también un registro de material bibliográfico para estudiantes con discapacidad visual. Desde la experiencia

profesional, se plantea en primer lugar con la información obtenida de la Oficina de Bienestar Universitario, cuántos estudiantes son y de qué facultades, digitalizar todo el material posible de esas facultades y/o convertir los libros en braille, y luego hacer el ingreso y registro respectivo; de esta manera, tendríamos nuestro acervo bibliográfico para los estudiantes con discapacidad.

Figura 11

Ingreso y registro

Atencion - MAGGY

Aplicaciones Reportes Mantenimientos

frm_publicacion.324

Publicación

Datos principales Referencia

Mantenimiento

ID Publicación: 19054 clasificación: 536.7076/L96/2017 Área: Sala 3

Tipo de pub.: Libro ISBN E-Book ISBN Impreso 978-84-291-4077-4

Título: Termodinámica: 100 ejercicios y problemas resueltos

Autor: Lumbroso, Hunert

Editorial: Reverté Edición: Reimp. Año: 2017 País: España

Lugar: Barcelona PDF Ningun archivo seleccionado Prog. SUNEDU

Contenido: Temperatura. Ecuación de estado. Coeficientes termoelásticos. Gas perfecto. El primer principio. Trabajo, calor, energía interna U, entalpía H. El segundo principio. Función entropía. Aplicaciones de los principios termodinámicos. Energía libre y entalpía libre. Equilibrios físico-químicos. Cambios de fase.

Total Páginas: 401 ☐ inc. CD-Rom ☐ Nueva publicación Página web:

Ejemplar

Datos generales

Publicación: 19054 Título: Termodinámica: 100 ejercicios y problemas resueltos Clasificación: 536.7076/L96/2017 Cant.: 1

Nuevo Guardar Eliminar

ID Ejemplar: 43356 Número de Ingreso: 54122 Tomo: 0

Ingreso a biblioteca: 01/06/2021 Tipo adquisición: Compra Año: 2017

Costo: 84,70 Ingreso al Sistema: 12/08/2021 Estado conservación:

Tipo de Prestamo: Externo Estado: Disponible Bueno

Observación:

Nuevo Guardar Eliminar Buscar Duplicar Agregar Nro. Ing. Rápido

ID_PUBLICACION ID_EJEMPLAR 43356

ID_PUB	CLASIFICACIÓN	TÍTULO	AUTOR	TIPO	AREA
19443	T.E/610.73677/S11	Cuidado de enfermería a pacientes quirúrgicos abdominales: Responsabilidad del Pre y Post-Operatorio en el servicio de cirugía del Hospital de Hualal 2013-2016	Saavedra Villanueva, Elsa Edith	Segunda Especialidad	Referencia
19442	T.E/610.73677/A15	Cuidados de enfermería a pacientes post - operados de hemioplastia inguinal en el servicio de Hospitalización del Hospital San Juan Bautista, Hualal 2015 - 2017	Abriojo Fernandez, Aracely	Segunda Especialidad	Referencia

ID EJE	ID PUB	NRO ING	ING SIST	COSTO	PRESTAMO	AÑO	ESTADO	TIPO PUB	TIPO ADQ
43356	19054	54122	12/08/2021	84,70	Externo	2017	Disponible	Libro	Compra

Nota: Figura de ingreso y registro tomado del Manual del SGBUNAC – 2023.

4.1.2. Clasificación, codificación y catalogación de material bibliográfico

La clasificación, codificación y catalogación del material bibliográfico (libro, trabajos de grado, cd-rom, revista entre otros) que forman parte del inventario de la Biblioteca,

permite fácil su ubicación, acceso y recuperación del material bibliográfico a cargo del área. Este proceso de clasificar, codificar y catalogar se realiza con el Sistema de Clasificación Decimal Dewey y la Tabla de Notación Interna de Málaga registrados en la base de datos del Módulo Publicaciones. Desde esta experiencia profesional se plantea implementar herramientas tecnológicas y físicas que permita tener un registro diferente y el acceso al material sea de manera óptima para los estudiantes con discapacidad; por ejemplo, catálogos accesibles en braille y catálogos virtuales (audio-catálogos).

Figura 12

Clasificación, codificación y catalogación

Publicaciones

Aplicaciones Reportes Mantenimientos

frm_publicacion.324

Publicación

Datos principales Referencia

Mantenimiento

ID Publicación: 8537 clasificación: 657/H76/2003 Área: Sala 2

Tipo de pub.: Libro ISBN E-Book Impreso

Título: Contabilidad

Autor: Homgren, Charles T.; Harrison, Walter T.; Bamber, Linda Smith

Editorial: Pearson Educaci Edición: 5a. ed. Año: 2003 País: México

Lugar: México PDF Ningun archivo seleccionado Prog. Sunedu

Contenido: Contabilidad y entorno de negocios. Registro de las transacciones de un negocio. Medición de la utilidad en las empresas: proceso de ajuste. Terminación del ciclo contable. Compañías comerciales y ciclo contable. Sistemas de información contable. Control interno, administración del efectivo y juicios éticos. Cuentas y documentos por cobrar. Inventario de mercancías.

Total Páginas: 640 inc. CD-Rom Nueva publicación URI:

Prog. Investigacion

Ejemplar

Datos de ejemplares

Datos generales

Publicación: 8537 Título: Contabilidad Clasificación: 657/H76/2003 Cant.: 1

Nuevo Guardar Eliminar

ID Ejemplar: Número de Ingreso: Tomo: 0

Ingreso a biblioteca: 28/05/2024 Tipo adquisición: Donación Año:

Costo: 0 Ingreso al Sistema: 28/05/2024 Estado conservación:

Tipo de Prestamo: Interno Estado: Nuevo Bueno

Observación:

Nuevo Guardar Eliminar Buscar Duplicar Agregar Nro. Ing. Rápido

ID_PUBLICACION NUMERO_INGRESO 893

ID_PUB	CLASIFICACIÓN	TÍTULO	AUTOR	TIPO	AREA
8537	657/H76/2003	Contabilidad	Homgren, Charles T.; Harrison, Walter T.; Bamber, Linda Smith	Libro	Sala 2

ID EJE	ID PUB	NRO ING	ING SIST	COSTO	PRESTAMO	AÑO	ESTADO	TIPO PUB	TIPO ADQ
18316	8537	37224	02/06/2004	30.00	Externo	2003	Disponible	Libro	Donación

Nota: Figura que muestra el proceso de clasificación, codificación y catalogación, tomado Manual del SGBUNAC – 2023.

4.1.3. Selección de material bibliográfico de acuerdo a la facultad para revisión de SUNEDU

Se agrega el Programa SUNEDU que les corresponde en todo el acervo bibliográfico (libros, tesis de pregrado, posgrado, segunda especialidad profesional, informes finales de investigación, etc.). Es importante señalar que SUNEDU exhorta a las universidades nuevas y con licenciamiento, que deben ser accesibles a los estudiantes con discapacidad y más aún aquellos con discapacidad visual. Desde esta experiencia profesional se plantea tener una coordinación y comunicación constante con SUNEDU y CONADIS para las capacitaciones para una mejor marcha de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao.

Figura 13

Selección de material bibliográfico

The screenshot displays the SUNEDU selection interface. On the left, a sidebar shows the publication details for ID 5037, titled 'Administración', by Stoner, James, Freeman, Edward, Gilbert, Daniel, published by Prentice Hall in Mexico, D.F. The main area shows the 'Programa SUNEDU' selection screen. It includes a table of selected programs and a list of available programs.

ID_PUB	CLASIFICACIÓN	TÍTULO	AUTOR	TIPO	PROG	ESCUELA	DESCRIPCION	ID_PUB
5037	658/582/1996	Administración	Stoner, James, Freeman, Edward, Gilbert, Daniel	Libro	2	P01	Escuela Profesional de Administración	5037
					4	P03	Escuela Profesional de Economía	5037

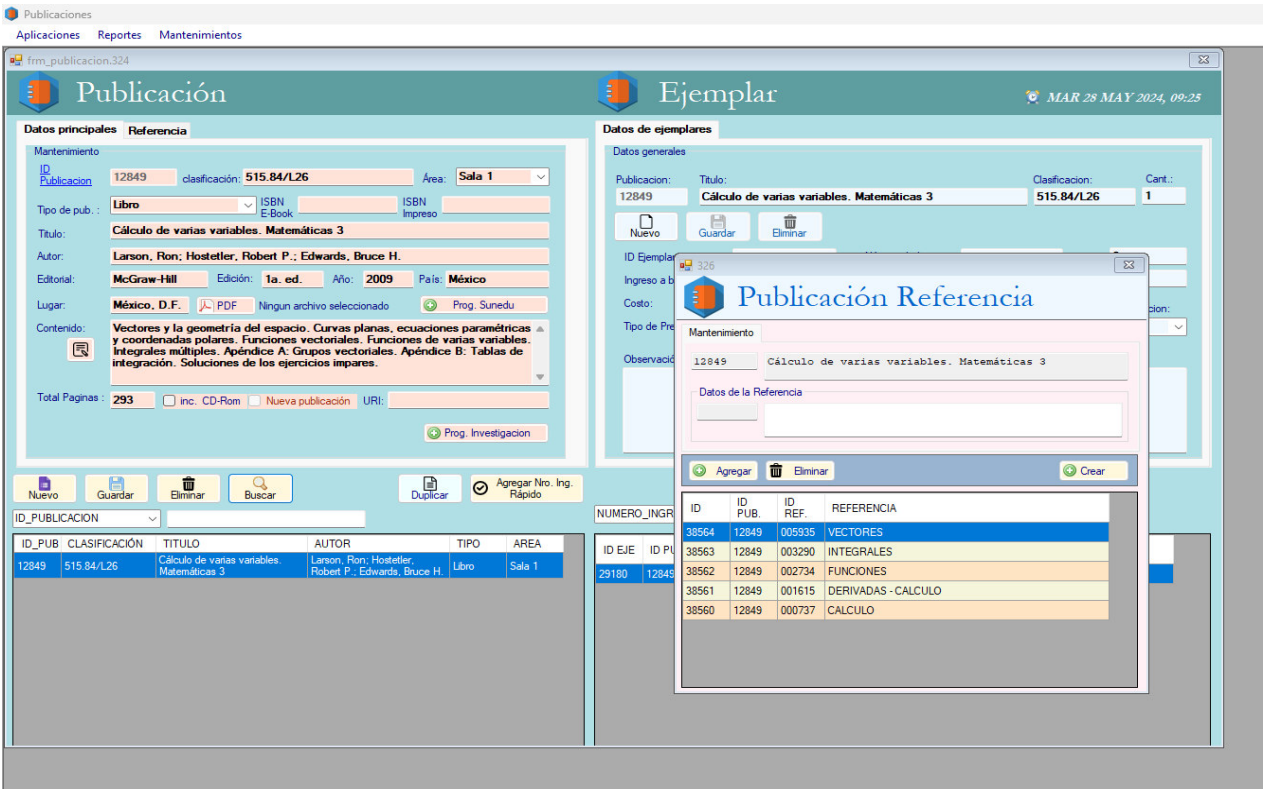
ID	PROG	ABREV	ESCUELA
2	P01	EPCA	Escuela Profesional de Administración
3	P02	EPCC	Escuela Profesional de Contabilidad
4	P03	EPCE	Escuela Profesional de Economía
20	P04	EPEF	Escuela Profesional de Educación Física
7	P05	EPE	Escuela Profesional de Enfermería
5	P06	EPF	Escuela Profesional de Física
6	P07	EPM	Escuela Profesional de Matemática
14	P08	EPIA	Escuela Profesional de Ingeniería de Alimentos
15	P09	EPIP	Escuela Profesional de Ingeniería Pesquera
18	P10	EPIEN	Escuela Profesional de Ingeniería en Energía
13	P11	EPIM	Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica
11	P12	EPII	Escuela Profesional de Ingeniería Industrial
12	P13	EPIS	Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas
9	P14	EPIE	Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica
10	P15	EPIEL	Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica
8	P16	EPIARN	Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental y de Recursos Naturales
16	P17	EPIQ	Escuela Profesional de Ingeniería Química

Nota: Tomado del Manual del SGBUNAC – 2023.

4.1.4. Ingreso de descriptores de los libros para la búsqueda de los estudiantes

El descriptor es el **término por el cual efectivamente se indizará (por eso se llama también término de indización)**, y por el cual se recuperarán los documentos referidos a su temática. Dicho de manera más simple, un descriptor es una palabra o composición de palabras que define el contenido de un documento y ayuda a que sea más rápida su ubicación. En el caso de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la UNAC se añade en el Módulo Publicaciones a cada libro los encabezamientos de materias para que el usuario al momento de hacer su búsqueda en el buscador pueda encontrar la información que necesita. De la misma manera, esta experiencia lleva a plantear que se debe implementar catálogos digitales y catálogos en braille para que los estudiantes con discapacidad visual tengan un acceso de manera óptima; es decir brindarles las condiciones necesarias para un desarrollo adecuado de su vida académica.

Figura 14
Ingreso de descriptores



Nota: Tomado del Manual del SGBUNAC – 2023.

4.1.5. Seguimiento y capacitación para el buen funcionamiento de las bibliotecas especializadas

Realizar visitas y proporcionar orientación, apoyo y capacitaciones técnicas en Bibliotecología al personal de las Bibliotecas Especializadas de las facultades con las que cuenta la Universidad Nacional del Callao. Estas visitas se hacen mensualmente y tienen como propósito monitorear cómo está la gestión de las bibliotecas especializadas de las diferentes facultades de la Universidad Nacional del Callao, lo cual implica realizar el reforzamiento de los conocimientos de los bibliotecólogos relacionados a los procesos técnicos, gestión y manejo de la información, brindar una atención personalizada a nuestros usuarios, asistencia a la docencia y a la investigación, realizar programas dirigidos a la promoción de la lectura, actividades culturales, ferias, la preservación y conservación del material bibliográfico, etc.

Las visitas para la capacitación y orientación técnica a los bibliotecólogos de las diferentes bibliotecas especializadas pueden ser opinadas e inopinadas, a continuación, algunas fotos.

Esta tarea me ha permitido conocer las necesidades que tiene el personal de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería, y de las bibliotecas especializadas de las facultades para atender a los estudiantes con discapacidad visual; de esta manera se puede plantear un programa de capacitación dirigida al personal de las diferentes bibliotecas para una atención inclusiva a los estudiantes con discapacidad visual, se debe coordinar con las instituciones y profesionales especializados en el tema, algunos temas propuestos pueden ser: tecnologías informáticas, gestión y manejo de la información, manejos de software para discapacidad visual, herramientas y técnicas comunicaciones para la atención a los usuarios del servicio.

Figura 15

Biblioteca Especializada de la Facultad de Ingeniería Mecánica y en Energía



Nota: A la derecha, Maruja Martínez, encargada de la biblioteca.

4.1.6. Reforzamiento y reparación del material bibliográfico

También se realizan los procesos complementarios, reforzamiento de material bibliográfico nuevo (refuerzo, etiquetado, forrado, etc.) y reparación del material bibliográfico de las salas de atención. Desde la experiencia, este proceso podría contribuir para reparar o armar material bibliográfico en braille para los estudiantes con discapacidad visual; muchos textos después de ser impresos en formato braille requieren ser encuadernados para su utilización, requerimos que la biblioteca se implemente con impresoras braille. Asimismo, se plantea también implementar los audiolibros para tener una variedad de opciones de acuerdo a la preferencia de los estudiantes.

Figura 16*Reparación de libros de Salas de Atención*

Nota. Material bibliográfico de la Biblioteca Central en proceso de reparación.

4.2. Competencias profesionales adquiridas

Las instituciones académicas del país, consecuentes con el desarrollo y la evolución de las diferentes profesiones y disciplinas, deben innovarse y replantearse cada cierto tiempo en términos de sus enfoques y metodologías. Además, deben considerar las diferentes demandas del mercado laboral actual, no sólo con capacidades técnicas de los profesionales, sino en desarrollar competencias profesionales acompañadas de valores humanos y que puedan fomentar la transmisión del conocimiento y la información. En tal sentido el bibliotecólogo no es ajeno a esta situación y debe estar en constante capacitación y actualización para que contribuya a la transformación positiva de la sociedad.

Durante los años de actividad profesional he adquirido una serie de competencias que me permiten atender a muchos usuarios que asisten a la biblioteca, y sobre todo ahora que se ha planteado un servicio para estudiantes con discapacidad visual, a continuación, describo las principales competencias profesionales adquiridas:

1. Conocimiento y manejo de las tecnologías de la información y comunicación.
2. Capacidad para el uso de las TIC, sobre todo para adquirir, organizar y difundir la información.
3. Capacidad para el manejo y la gestión del material bibliográfico: gestión de colecciones, identificación de los elementos de información en un documento, actualizar catálogos e inventarios).
4. Capacidad para el trabajo en equipo.
5. Capacidad de adaptación a las nuevas herramientas, sistemas y situaciones.
6. Capacidad para presentar información de forma clara e interesante.
7. Capacidad para cooperar con otras unidades de la organización.

En resumen, las destrezas del bibliotecólogo actual permiten relacionar la tecnología, la formación y el usuario como un todo, en la medida en que va garantizando la estructuración de canales de comunicación que respondan a las necesidades emergentes. El bibliotecólogo se asume como un distribuidor de su conocimiento, no espera que los usuarios lleguen a él, va a donde piensa que es necesario y explota su capacidad técnica e instrumental de forma crítica. Este cambio paulatino en su ethos lo ha llevado al planteamiento y cuestionamiento de sus competencias anteriores y lo ha enfrentado a nuevos retos que explotan su capacidad de discernimiento y de valoración frente a los diferentes tipos de información para diversos públicos y contextos. Aunque en primera instancia no se aprecia una mayor transformación (la idea no es dejar de lado la función básica del bibliotecólogo), sí se da cuenta del enfoque específico de la naturaleza de su profesión, por lo cual da un giro conceptual a su función social, cultural y productiva. Por supuesto, también da un giro nocional relacionado con su objeto de estudio. (Pulido y Garzón, 2014, p. 116).

Las competencias profesionales mencionadas anteriormente se han adquirido en los años de trabajo en la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería, los cuales permite plantear alternativas para la atención a los estudiantes con discapacidad visual, las cuales lo comento a continuación.

He brindado asistencia técnica al personal administrativo que labora en las 11 bibliotecas especializadas de facultades que brinda la Universidad Nacional del Callao, adquiriendo habilidades de facilitadora y extender mis conocimientos, lo cual me permite realizar un plan de servicios integral para los estudiantes con discapacidad visual, que ellos tengan un ambiente accesible para que puedan estudiar y realizar sus trabajos de investigación.

Promover estrategias para la mejora continua de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, buscando la equidad, un trato igualitario, y planteando estrategias para mejorar las condiciones de acceso a los estudiantes con discapacidad visual, marcando los lineamientos de derechos y deberes. Algunas estrategias usadas son:

- Entrevistas y grupos de discusión para conocer las percepciones de los estudiantes sobre sus necesidades educativas.
- Actividades de promoción, a través de visitas a las aulas, en las diferentes facultades que tiene la universidad.
- Actualización constante de los materiales bibliográficos para el uso de los estudiantes de las diferentes facultades.
- Capacitación a los diferentes profesionales que atienden las bibliotecas de las facultades sobre atención al usuario, para mejorar la fidelización de los estudiantes a la biblioteca.

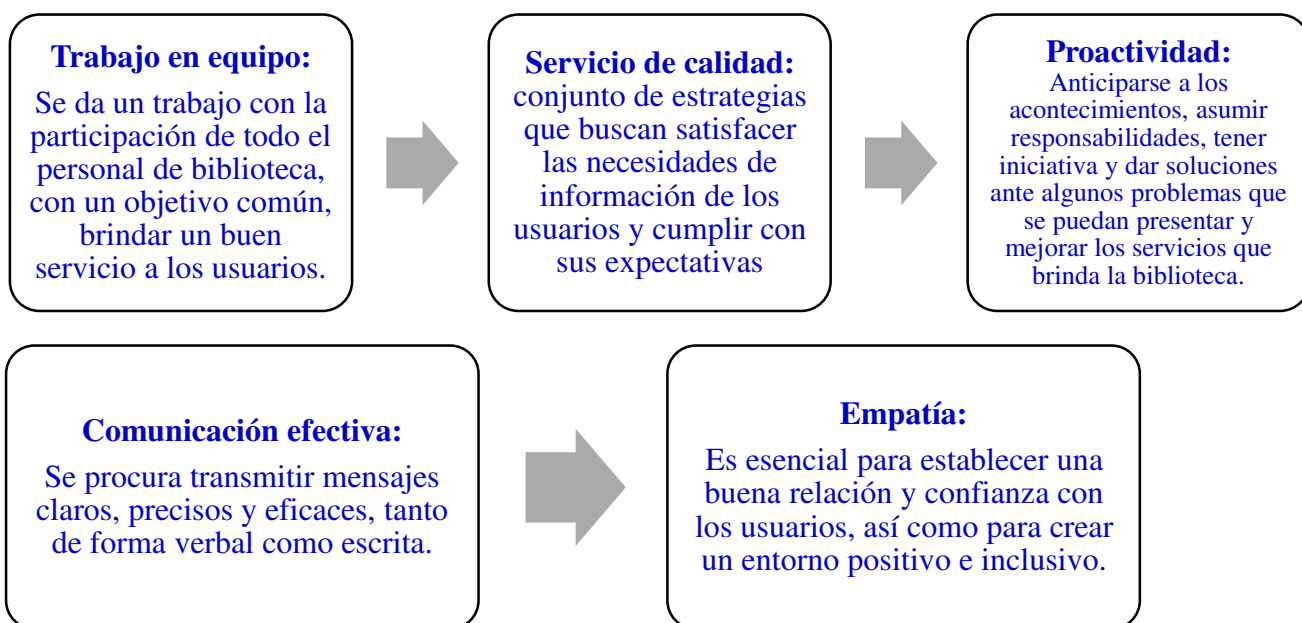
Participar en redes de bibliotecas públicas y privadas, regionales, nacionales e internacionales, especializadas, científicas y de investigación, así como con otras

bibliotecas universitarias, que permitan desarrollar capacitaciones de concientización para las autoridades de las universidades, trabajadores administrativos, docentes y estudiantes sobre la problemática de los usuarios con discapacidad visual. He participado de algunas reuniones del Sistema Nacional de Bibliotecas (SNB) y he coordinado en diferentes oportunidades con la Sala para personas con Discapacidad Visual “Delfina Otero Villarán” de la Gran Biblioteca Pública de Lima.

Organizar y administrar los servicios de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería, y de prestar servicios de bibliotecología en apoyo a las actividades académicas y de investigación de la Universidad, poniendo énfasis en la problemática de la discapacidad visual, lo cual implica:

- Dotar los servicios con materiales para estudiantes con discapacidad como libros en braille, audiolibros, videos, etc.
- Tener un catálogo físico en formato accesible, con los que cuenta la biblioteca para los estudiantes con discapacidad visual.
- Gestionar condiciones de infraestructura, mobiliario y equipos electrónicos accesibles para un desempeño óptimo de los estudiantes con discapacidad visual.
- Contar con un programa de estudiantes voluntarios por facultades, para brindarles una atención personalizada.

Valores: La Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería - UBCBLL tiene en consideración para el desarrollo de sus funciones los siguientes valores institucionales:



Nota. Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería.

4.2.1. Gestión de unidades de información

La gestión de unidades de información, implica realizar una planificación, que consiste en determinar por anticipado qué debe hacerse, cómo debe hacerse, cuánto debe hacerse y quién debe hacerlo.

Realizar una previsión de futuro y un análisis del presente para determinar una misión, objetivos y desarrollar una serie de actividades encaminadas a lograrlos en cada una de las áreas de la biblioteca, trabajo en equipo con todos los trabajadores.

4.2.2. Gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos es el conjunto de prácticas, políticas y decisiones que se encarga de trabajar por el bienestar de los trabajadores dentro de la organización.

Coordinar con la Dirección y la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería la organización y programación de cursos de capacitación para el personal de la Biblioteca Central y Bibliotecas Especializadas de las Facultades.

De esta forma, se podrá aprovechar al máximo el capital humano, potenciar el desempeño de los colaboradores y, al mismo tiempo, fomentar su evolución dentro de la biblioteca.

La gestión de recursos humanos es importante para una organización porque permite:

- Evidenciar el reconocimiento de los colaboradores haciéndolos sentirse valorados y satisfechos.
- Contribuir para que los colaboradores aporten nuevas ideas que fomenten el crecimiento de la biblioteca y brinden un buen servicio a los usuarios.
- Mejorar las habilidades y el desempeño de los colaboradores a través de las capacitaciones.
- Mejorar la comunicación y la relación entre todos los trabajadores.

4.2.3. Administración de recursos de información

La biblioteca pone a disposición de la comunidad universitaria, una variedad de recursos impresos, electrónicos y digitales los cuales pueden acceder a través del catálogo en línea de la página web de la Biblioteca Central, buscador de libros, tesis y enlaces de interés de diversas instituciones, estas plataformas facilitan el acceso al conocimiento para contribuir a cubrir las necesidades de información de los estudiantes y docentes.

- **Catálogo en Línea:** donde se puede realizar una búsqueda de libros, tesis por autor, título que se encuentran en la Biblioteca Central; anotan la clasificación y se acercan a la biblioteca para realizar el pedido interno o externo.
- **Enlaces de interés:** revistas, libros, bibliotecas virtuales, repositorios académicos, repositorio de datos, redes sociales académicas, diccionarios, organismos internacionales, normas técnicas, patentes, estadísticas institucionales, bases de datos referenciales, bases de datos, enciclopedias, leyes, directorios y/o sistemas de información.

- **Alertas bibliográficas:** es el listado de libros nuevos que ya se encuentran en las salas de atención que les corresponde y se puede visualizar las portadas y los datos de cada uno de ellos.

4.2.4. Aplicación de herramientas y tecnologías de la información

Las herramientas de tecnología de la información son un tipo de tecnología informática que se utiliza para buscar, procesar y transmitir la información. Se utilizan para facilitar y acelerar una variedad de tareas. Las herramientas son de tres tipos:

- Computacional: dispositivos automatizados para recoger y procesar información.
- Organizacional: diferentes tipos de equipos para realizar tareas técnicas.
- Comunicación de equipos: laptops, computadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos.

La persona promedio emplea solo dispositivos de comunicación en la vida cotidiana; sin embargo, los profesionales de la informática usan dispositivos informáticos y organizativos que les permite resolver tareas importantes.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE MEJORA

5.1 Propuesta de mejora de la institución

5.1.1 Justificación

En muchas publicaciones y estudios sobre las bibliotecas públicas y privadas, se hace énfasis al desarrollo vertiginosos, en este nuevo milenio, de la informática, las telecomunicaciones, la aplicación de medios electrónicos y el uso de plataformas digitales y redes sociales, y cómo éstas deben estar integradas al sistema de las bibliotecas para brindar un mejor servicio a los usuarios de diferentes condiciones. Estos avances y cambios han afectado a la educación superior inevitablemente y a los modelos de aprendizaje, no se pueden mantener la misma universidad de antes. En este sentido el profesional de bibliotecología del Siglo XXI debe estar preparado y formado para “aprender a desaprender” lo que implica un nuevo paradigma en todo lo que se relaciona a sus funciones y al desarrollo de sus competencias para servir de la mejor manera a los usuarios de todo tipo de condición.

Además de lo dicho anteriormente, se ha evidenciado que existen usuarios con diferentes tipos de discapacidad que se acercan a las bibliotecas en búsqueda de información con fines académicos, profesionales y otros propósitos, quienes requieren una atención diferenciada y de calidad; me ha llamado la atención de manera particular los usuarios con discapacidad visual, quienes a diferencia de otras personas con discapacidad, requieren de herramientas adicionales para gestionar la información, la ceguera supone la incapacidad de leer, incluso con corrección óptica o magnificación de los textos escritos. Martínez Calvo, en un artículo sobre “La biblioteca pública y los lectores con discapacidad visual: una reflexión sobre el caso español” señala lo siguiente:

Y no es que las personas ciegas y deficientes visuales no puedan acceder físicamente a estas bibliotecas. No son las barreras arquitectónicas (que también existen) la causa principal que impide a un ciudadano con una deficiencia visual grave el poder hacer uso de la biblioteca pública de su distrito o de su población y solicitar un libro en préstamo. La dificultad se encuentra, obviamente, en el formato en que esta persona puede acceder a ese libro. (Martínez, 2003, p. 4).

Según el último Censo de Población y Vivienda 2017 en el Perú, 3'051,612 (10,4%) de la población tiene algún tipo de discapacidad, siendo 1'473,583 (48,3%) personas con discapacidad visual, casi la mitad de la población con discapacidad. Según cifras oficiales alcanzadas por el Ministerio de Educación (MINEDU) en el período 2020-I se matricularon 4674 estudiantes con discapacidad, de los cuales 3308 tienen discapacidad visual, 245 discapacidad motora, 155 discapacidad auditiva y 966 otras discapacidades, reflejando que la discapacidad visual tiene la mayor proporción. En el registro nacional de las personas con discapacidad del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), se evidencia que en el Perú existen 1'575,402 personas con discapacidad, dato actualizado a diciembre del 2023.

La Ley Universitaria No. 30220 (2014) establece la obligación de las universidades de implementar todos los servicios que brindan para lograr la inclusión de las personas con discapacidad en las comunidades universitarias lo cual implica realizar ajustes en función de las necesidades educativas.

Una de las experiencias importantes en el Perú es la Sala para personas con Discapacidad Visual “Delfina Otero Villarán” de la Gran Biblioteca Pública de Lima, que ha desarrollado condiciones para dar un servicio digno a las personas con ceguera o baja visión en el país. Esta experiencia es la que se desearía imitar, y de acuerdo al contexto

de la Universidad Nacional del Callao se pueda implementar una propuesta de Servicio o Sala para Estudiantes con Discapacidad Visual.

Para generar esta propuesta, es necesario e importante, conocer las necesidades, preocupaciones y percepciones de los propios estudiantes con discapacidad visual, para que el plan de mejora tenga pertinencia y coherencia con este tipo de población. A continuación, se presenta un resumen de las principales percepciones y opiniones de los estudiantes con ceguera y baja visión sobre el servicio que brindan las bibliotecas universitarias, extraídas de algunos estudios e investigaciones sobre el tema.

En su tesis, “Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca Central “Pedro Zulen” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”, Terrazas García, señaló tres dimensiones sobre lo que se recoge las opiniones y percepciones de los estudiantes con discapacidad visual; a. Servicios: recursos electrónicos, catálogo en línea y colección; b. Personal: personal de atención; c. Infraestructura: desplazamiento y equipamiento. Terrazas señala que las principales dificultades son las siguientes: (Terrazas, 2018, p. 71 – 108).

- Existe un nivel limitado de accesibilidad a la información en relación a los servicios que brindan y a la infraestructura de la biblioteca, haciéndose indispensable el apoyo de una acompañante que oriente adecuadamente y brinde información pertinente. Por ejemplo, se evidencia un desconocimiento y poco uso de los recursos electrónicos: base de datos y repositorio digital, que es posible acceder por medio de lectores de pantalla, debido a la poca difusión de los mismos.
- Para el uso de los catálogos en línea y el acceso a la colección impresa, las estudiantes con discapacidad visual señalan, que es necesario, hasta indispensable, la ayuda de otras personas y el uso de tiflotecnologías, como, lectores de pantalla, impresoras

braille, reprografías, conversión de texto a sonido, etc., que les ayude a tener una interacción más adecuada con la información.

- Otra dificultad expresada por los estudiantes con discapacidad visual, es que gran parte de ellos no recibieron apoyo adecuado del personal de atención de la biblioteca, por este motivo se hacía necesario acudir a las salas con una acompañante; y aquellos que recibían la ayuda de un personal señalaban que no tenían conocimientos sobre discapacidad, accesibilidad, la predisposición y la vocación de servicio.

“(…) Creo que sería conveniente, hasta necesario, que existan personas indicadas y, sobre todo, con buena voluntad para apoyarnos en los servicios que brinda la biblioteca u otra institución de San Marcos”
(Usuario de la E. P. de Educación Secundaria, U15) (Terrazas, 2018, p. 100).

- En relación a la infraestructura, los usuarios señalan que para su desplazamiento debe haber un sistema de señalizaciones en diferentes secciones o salas del edificio de la biblioteca, que les permita un mejor traslado. Por otro lado, por último, la mayoría de los miembros de la población percibió que las escaleras son amplias y sin obstáculos, pero algunos percibieron algunos inconvenientes respecto a los peldaños con tabicas vacías, no adecuadas para personas que utilizan bastones.
- Respecto al equipamiento con mobiliario, sillas y mesas, señalan que son adecuadas porque son amplias para el uso, sin embargo, manifiestan que deben estar en la misma posición permanentemente, ya que los estudiantes con discapacidad visual memorizan agudamente los espacios y el lugar donde se encuentran las cosas.

En su tesis, “Acceso a los servicios de información para personas con discapacidad visual en Lima y Piura”, Cerván Badillo, realizó estudio cualitativo en 6 instituciones universitarias de 12 identificadas a nivel nacional, cuyos criterios fueron: estaban activas,

había el permiso de las autoridades y la colaboración de los usuarios; en este estudio se recoge la opinión de los usuarios con discapacidad visual sobre las siguientes categorías;

a. Accesos a las instalaciones: llegada y acceso al edificio de la bibliotecas; b. Señalización y orientaciones en las instalaciones: señalización en el interior de la biblioteca, presentación de la información sobre la señalización, acceso a los servicios de información; c. Acceso a la colección: distribución y etiquetado, información impresa sobre los servicios, formato de los documentos, servicios tecnológicos; d. Comunicación y transmisión de información: comunicación de información corporativa y atención al usuario. Cerván encuentra las siguientes dificultades en las estudiantes con discapacidad visual según las categorías descritas: (Cerván, 2021, p. 117 – 124).

- El acceso a las instalaciones no es lo más óptimo, se encuentra muchos obstáculos alrededor de la institución universitaria y dentro las propias instalaciones de la biblioteca sobre todo más dificultoso para aquellos con ceguera total. Son pocas las instituciones universitarias que cuentan, con señalizaciones, por ejemplo, la Pontificia Universidad Católica del Perú ofrece en sus bibliotecas señalización podotáctil, el cual los dirige donde están las salas de atención para personas con discapacidad; sin embargo, comentan que debe ser más difundido y mejor implementado.
- En relación con el acceso a la colección de libros, manifiestan también algunas dificultades, si bien es cierto hay algunos textos etiquetados en braille, no siempre están en buen estado y no hay alguna persona que les oriente. No todas las bibliotecas tienen acceso a tecnología para acceder a los textos, sólo la Biblioteca Nacional del Perú cuenta con herramientas de lectores de pantalla.
- Respecto a la atención al usuario, los usuarios con discapacidad visual señalan en general que hay una buena atención, hay mucha predisposición por aprender y brindar accesibilidad a pesar de las dificultades; sin embargo, señalan que la universidad no

les brinda la capacitación respectiva y los trabajadores buscan sus propias capacitaciones.

5.1.2 Componentes de la propuesta

De acuerdo a la información mostrada en la parte anterior, se presenta la siguiente propuesta de mejora para la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao dirigido a estudiantes con discapacidad visual quienes hacen uso de las diferentes salas. La propuesta está conformada por 4 componentes que están relacionadas con las necesidades, dificultades y preocupaciones que tienen los usuarios con discapacidad visual tomadas de los dos estudios mencionados: “Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca Central “Pedro Zulen” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”, Terrazas García, y “Acceso a los servicios de información para personas con discapacidad visual en Lima y Piura”, Cerván Badillo. Los componentes de la propuesta son los siguientes:

- a. Ambientes y espacios inclusivos para la atención.
- b. Recursos tecnológicos para el acceso a la información.
- c. Personal capacitado y exclusivo.
- d. Programa de voluntariado inclusivo.

La propuesta de mejora tiene el siguiente concepto: la atención a las personas con discapacidad visual, es casi personalizada, donde cada persona es una historia, cada uno tiene necesidades diferentes. Hay algunos que se adaptan a una computadora con un software especial, otras prefieren el Smart Phone; otras que una persona les lea y no una voz sintética. No se puede imponer un solo estilo de acceso o formato; se les facilita la información para que puedan estudiar en igualdad de oportunidades, entornos inclusivos y equitativos.

a. **Ambientes y espacios inclusivos para la atención**

Se considera tener sala inclusiva y de exclusividad para la atención a estudiantes con discapacidad visual en la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao, que se extienda a otros estudiantes y personas que no pertenecen a la universidad. Este espacio puede ser una de las salas que ya tiene la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la universidad, donde se puede ir adaptando de forma gradual con mobiliario, equipos tecnológicos, colección y señalizaciones.

Antes de describir el detalle o las características, que debe tener el espacio o sala para los estudiantes con discapacidad visual, mencionaré los valores inclusivos que deben considerar este espacio y recomendaciones importantes a tomar en cuenta. Entre los valores tenemos los siguientes: **1. Equidad**, que significa dar a cada uno lo que necesita realmente para que tenga la misma igualdad de oportunidades, **2. Diversidad**, enfocada en aceptar a cada quien, con sus particularidades y características personales de sexo, etnia, identidad sexual, religión, capacidad física y mental. No todas las personas son iguales, pero si tienen el mismo derecho de participar en la sociedad, **3. Accesibilidad**, implica asegurarse que todas las personas tengan el mismo acceso a los recursos y oportunidades, independientemente de sus capacidades, **4. Colaboración**, significa construir relaciones fuertes y buscar soluciones en colaboración y cooperación, **5. Respeto**, que implica valorar la dignidad de la persona, promover una convivencia sana y pacífica entre los miembros de la sociedad.

UNICEF (2022) comparte tres recomendaciones para deshacernos de nuestros prejuicios y promover espacios inclusivos para personas con y sin discapacidad: **1. Despatologizar**, la discapacidad no es una enfermedad ni un déficit en la condición de salud; **2. Des-dramatizar**, las no son un drama, sino una experiencia de la que a menudo

resultan nuevos aprendizajes, nuevas habilidades y grandes fortalezas; **3. Des-etiquetar**, en un mundo muy clasificador y calificador, debemos evitar la estigmatización del otro, porque pueden llevar a tener bajas expectativas en el desarrollo y aporte de las personas con discapacidad.

En este ambiente y espacio inclusivo se plantea implementar con **mobiliario, equipamiento y señalizaciones** para una accesibilidad adecuada a los estudiantes con discapacidad visual. En relación al mobiliario se debe contar con mesas y sillas más personalizadas o mesas amplias donde pueden caber hasta 4 personas, en estas mesas se pondrían algunas computadoras con Software lectores, podrían leer en formatos accesibles (braille) y tener lectura asistida por parte de un personal para este propósito (detallaremos estos servicios más adelante); asimismo, en esta sala pueden instalarse algunas computadoras con acceso a internet. La siguiente foto evidencia el lugar donde se implementaría el espacio inclusivo.

Figura 17

Sala 2 del primer piso de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad del Callao



Nota. Sala 2 del primer piso donde se propone implementar el servicio para estudiantes con discapacidad visual.

Aquí algunas fotos de cómo podría funcionar la sala:

Figura 18

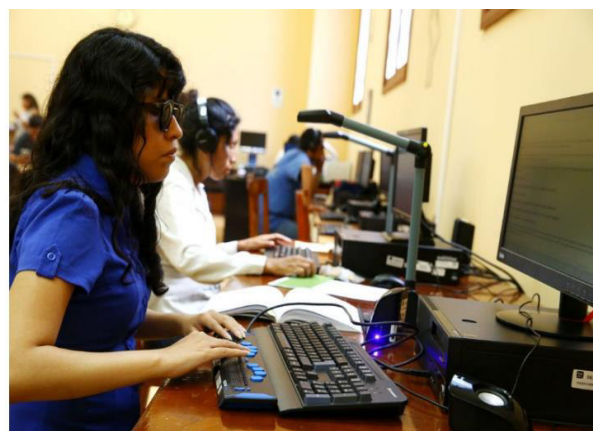
Computador con Software lector



Nota: Página Web de la Biblioteca Nacional del Perú.

Figura 19

Computadoras con internet



Nota: Página Web de la Biblioteca Nacional del Perú.

Respecto a las señalizaciones que se deben usar para el acceso al edificio donde se encuentra la biblioteca y a la propia sala o espacio inclusivo, se plantea implementar la señal podotáctil y los rótulos con sistema braille. La señal podotáctil, creada por el ingeniero japonés Seiichi Miyake en 1965, es herramienta que puede ayudar a las personas con discapacidad visual a desplazarse en los espacios públicos, este sistema de comunicación no verbal que permite detectar cambios en la superficie del suelo para orientarse y conducirse de manera segura. Estas señales consisten en un conjunto de franjas en relieve que indican mediante el uso del bastón, por ejemplo, la dirección a seguir, la presencia de un obstáculo o la proximidad a una salida, esto les da una mayor independencia y libertad en su vida cotidiana. Es importante tener en cuenta que la implementación de señal podotáctil debe ser llevada a cabo de manera adecuada para asegurar su eficacia, teniendo en cuenta que estén construidas con materiales de alta calidad para soportar el paso de personas y que no se desgasten con el tiempo, como también la correcta ubicación cuando cumplen el papel de guía y cuando lo son de alerta.

Estas señales consisten en un conjunto de franjas en relieve que indican mediante el uso del bastón, por ejemplo, la dirección a seguir, la presencia de un obstáculo o la proximidad a una salida, esto les da una mayor independencia y libertad en su vida cotidiana. En este sentido, desde la entrada al edificio de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería, como en la propia sala de atención, se colocarán estas señales podotáctiles. A continuación, se presentan algunas fotos sobre esta señalización.

Figura 19

Señal Podotáctil



Figura 20

Señal podotáctil en edificio



Nota: Pág. Ambas fotos de la página Web Instituto Nacional para ciegos de Colombia.

Las señalizaciones en braille, son un conjunto de carteles o señaléticas con lenguaje Braille, que brinda información básica sobre los servicios y horarios de la biblioteca, y sobre los lugares donde están ubicados algunas cosas para hacer uso del servicio de la biblioteca. Para los carteles interiores que contengan información, la misma deberá ser clara y concisa. Además, estar a una altura razonable, libre de objetos u obstáculos. Algunas de estas señalizaciones pueden estar en la entrada del edificio de la biblioteca, en la puerta de la propia sala de atención y una en cada mesa para que el usuario con discapacidad visual pueda informarse. A continuación, mostramos algunas fotos.

Figura 22*Señales Braille y altorrelieve*

Nota: Página Web empresa Implaser.

b. Recursos tecnológicos para el acceso a la información

Para que los servicios puedan funcionar de la manera oportuna, pertinente y adecuada a los estudiantes con discapacidad visual es importante equipar con tecnología que responda a las necesidades de esta población y el acceso a la información sea de la mejor manera, y que finalmente la sala llegue a ser un espacio integrador e inclusivo para todos los estudiantes de la Universidad Nacional del Callao. A continuación, presentamos algunas tecnologías para la mejora del servicio a los estudiantes con discapacidad visual.

Impresoras Braille. Son dispositivos electrónicos que permiten imprimir textos e imágenes simples empleando puntos en alto relieve y en un papel para este fin. Las impresoras braille se diferencia de las otras impresoras por el mecanismo de impresión, los formatos anteriores usan tinta o láser para la impresión, el sistema braille usa percutores que tienen la misma función que unos punzones, y pueda marcar el papel y quede en alto relieve que permita la lectura de la persona con discapacidad visual. A

continuación, mostramos en fotos la impresora braille y un libro impreso con esta tecnología.

Figura 23

Texto en Braille

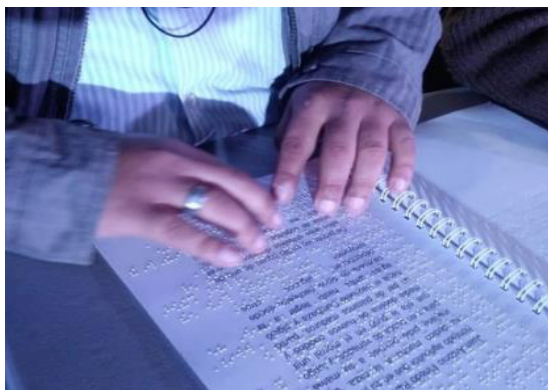
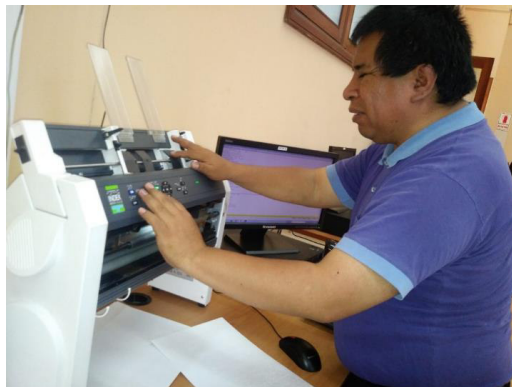


Figura No. 24

Impresora Braille



Nota: Ambas fotos de la página web de la Biblioteca Nacional del Perú.

Insumos tecnológicos para la conversión de texto en audio. Este proceso nos dará como resultado un audiolibro, para esto se requiere algunos equipos como, micrófono y filtro de micrófono, una computadora y herramientas de grabación y edición de audio, estos últimos vienen en programas o aplicativos. Un audiolibro es la grabación de los contenidos de un libro leídos en voz alta. Un libro hablado, que aprovecha todas las tecnologías de la información y la comunicación.

Equipos de cómputo con Software lectores y magnificadores de pantalla. Para este servicio se plantea adquirir una serie de software y equipo de cómputo exclusivo para ser utilizado en sala de manera personalizada. Es importante considerar software lector tanto para aquellas personas con ceguera, como para aquellas personas con baja visión. Para las personas con ceguera se plantea adquirir el **JAWS** (Job Access With Speech) y el **NVDA** (Non Visual Desktop Access). Para las personas con baja visión, se plantea adquirir el **MAGIC** o el **ZOOMTEXT**, que son magnificadores de pantalla, que funcionan como las lupas electrónicas.

Computadoras con acceso a internet y wifi. Además de los equipos de cómputo personalizados, se plantea tener también algunos equipos en cabinas que tengan acceso a internet.

c. Personal capacitado y exclusivo

El personal encargado de este servicio debe comprender que las personas con discapacidad son individuos que comparten con ellos los mismos objetivos, sueños, deseos, emociones y aspiraciones. Por lo tanto, el factor humano es muy importante en la prestación de este servicio, tiene que tener un grado de empatía, concientización.

El personal tenga una adecuada preparación, con conocimientos sobre discapacidad y debidamente entrenado en el manejo de equipos y materiales propios de los usuarios con ceguera; tener conocimiento de la realidad local, nacional e internacional de dicho sector, manejar la legislación sobre discapacidad vigente en el país donde opera la biblioteca, crear materiales accesibles, suministrar servicios basados en las nuevas tecnologías; pero sobre todo, otorgar capacitación al personal que labora en la biblioteca para que este conocimiento no se estanque en una sola persona (capacitación de inducción para todo el personal de la biblioteca).

d. Programa de voluntariado inclusivo

Los estudiantes de las facultades de la Universidad Nacional del Callao, a través de los cursos de responsabilidad social y proyección social, pueden apoyar semestralmente en la lectura, elaboración de textos y búsqueda de información para nuestros usuarios, van a ser el soporte del personal encargado del servicio permanente. Se les debe dar una capacitación de inducción, de concientización, para el abordaje adecuado al usuario con discapacidad en los siguientes temas:

- Lectura asistida.

- Grabación de textos.
- Digitalización de textos (escanear).
- Acompañamiento bibliotecario en la sala de lectura.
- Búsqueda asistida de información (investigación).
- Manejo de alguna aplicación.
- Ordenar la investigación, pagos, etc.

5.1.3 Implementación del plan de mejora

En esta parte se describen los procedimientos para la implementación y funcionamiento del Plan de Mejora sobre el servicio de atención para estudiantes con discapacidad visual en la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao.

a. Procedimiento administrativo para la presentación de la propuesta

- El equipo técnico de la biblioteca elabora la propuesta o el proyecto de la sala de atención para estudiantes con discapacidad visual, luego debe ser aprobada por la coordinadora de la Biblioteca Central, quien enviará al Director de Asuntos Académicos.
- El Director de Asuntos Académicos envía proyecto al Vicerrector Académico para su revisión y aprobación técnica con el apoyo de la Dirección General de Administración y la Dirección General de Presupuesto.
- Una vez aprobado el proyecto, pasa al Rector de la Universidad Nacional del Callao para generar un expediente técnico, y luego evaluar la fuente de financiamiento para el año siguiente, sea recursos propios, transferencia desde el MINEDU, por el

cofinanciamiento de inversiones del Gobierno Regional del Callao, previo convenio, canon aduanero y/u otras fuentes cooperantes.

b. Implementación de los componentes

Para la implementación de los cuatro componentes del plan de mejora consideramos los siguientes procedimientos básicos: equipamiento de la sala de atención con mobiliario y equipos tecnológicos, funcionamiento de servicios de la sala de atención para estudiantes con discapacidad, capacitación al personal y voluntarios que atenderán a los estudiantes y la implementación del programa del voluntariado.

Equipamiento de la Sala

Con la asistencia técnica del profesional en bibliotecología y otro personal calificado de la Biblioteca Central se deja vacía la Sala 2 del primer piso donde funcionará el servicio para estudiantes con discapacidad visual, trasladando todo el mobiliario y material bibliográfico a la sala de lectura del tercer piso. Luego se gestiona la compra del mobiliario y los recursos tecnológicos identificados, se buscará asesoría de los profesionales de la Sala para Personas con Discapacidad Visual “Delfina Otero Villarán” de la Gran Biblioteca Pública de Lima, para algunas consultas técnicas respecto de la compra del mobiliario y recursos tecnológicos.

La nueva sala para estudiantes con discapacidad visual, quedará instalada de la siguiente manera: 8 mesas y sus respectivas sillas, en dos de ellas se ubicarán los magnificadores electrónicos portátiles; dos muebles para dos equipos de cómputo con internet y software lectores; donde estaba ubicada la estantería de libros, se propone colocar el escáner y la impresora braille, un espacio para la grabación de los audio libros con un computador, paquete de equipo podcast y audio con mezclador; y dos estantes para ir colocando los libros que se puedan imprimir en sistema braille.

Para la instalación de las señalizaciones pododáctiles, las señaléticas y las fichas informativas en braille se coordinará también con Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad: CONADIS.

Los carteles o señales son elementos indispensables para el uso de los servicios públicos ya que facilitan la orientación y el acceso a la información para los usuarios y funcionarios, por ello es importante promover la implementación de condiciones de accesibilidad para que los mismos estén a disposición de todos y todas con equidad, seguridad y efectividad. (Fundación SARAKI⁶, 2010, p. 6).

Funcionamiento de la Sala de Atención

La sala de atención, como las demás salas, atenderá de lunes a viernes en el mismo horario, mañana y tarde; será atendida por un profesional en bibliotecología que será convocada por la Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional del Callao previo concurso público, se plantea para este puesto el siguiente perfil básico:

- Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información.
- Con conocimientos de informática para el manejo de los equipos tecnológicos.
- Con experiencia en el trabajo con personas con discapacidad.
- Conocimiento de la normatividad sobre personas con discapacidad.

Asimismo, para la atención a los estudiantes con discapacidad se convocarán a voluntarios de la misma universidad de las diferentes facultades, de ser necesario se hará extensivo a otras universidades.

Toda persona con discapacidad visual que utilice la futura sala, deberá ser registrada y se le brindará un carnet de la biblioteca que le servirá para ser atendido y hacer uso de

⁶ La Fundación SARAKI, organización privada, sin fines de lucro, trabaja sobre soluciones innovadoras a las principales problemáticas de la población con discapacidad

los servicios que brinda la sala; se coordinará con CONADIS para que tengan un horario de atención y brinden información relacionada al proceso de registro en dicha institución.

La sala de atención contará con los siguientes servicios:

La lectura asistida o presencial, consiste en leer en voz alta el texto impreso al usuario invidente, de acuerdo a sus intereses. Puede ser material de su pertenencia o extraído del acervo bibliográfico de cualquiera de las salas de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería esta labor será realizada dentro de la sala por el personal de la misma o los voluntarios que se encuentren en ese momento.

Lectura a través de los magnificadores electrónicos y/o software lectores, en las mesas de la sala se ubicaran los magnificadores electrónicos y habrán dos computadores con software lectores o magnificadores de pantalla (JAWS y MAGIC); con la ayuda del personal o el voluntario se orientará en el uso de estos equipos y otras dificultades que puedan ocurrir.

Grabación de audiolibros, este proceso consiste en la lectura en voz alta hacia un dispositivo de almacenamiento, en este caso, una cinta de audio o su celular, utilizando como medio la grabadora de voz tipo periodista. Esta labor es realizada por el personal de la sala y los voluntarios, a quienes previamente se les ha capacitado para la ejecución de esta actividad. La grabación debe permitirle al oyente recibir exactamente el mismo beneficio que el lector recibe del libro impreso. Para lograr este ideal el lector-locutor debe ser absolutamente fiel al texto reproduciendo cada palabra impresa sin alterarlo; la lectura debe ser fluida y realista.

Digitalización e impresión de textos, consiste en el escaneo de textos, libros, separatas o cualquier texto a solicitud de los usuarios, para luego ser impreso en formato braille; de esta manera los usuarios puedan acceder a los libros impresos.

Capacitación al personal y voluntarios

Se desarrollará programa de capacitación que se realizará dos veces al año, dirigido al personal (incluye el personal que atienden en las otras salas de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería y en las Bibliotecas Especializadas) y voluntarios. El programa de capacitación se gestionará en convenio con la Pontificia Universidad Católica del Perú, CONADIS y la Gran Biblioteca Pública de Lima, se plantea considerar tres temáticas importantes que se actualizará cada cierto tiempo:

- Normatividad y trato inclusivo a personas con discapacidad.
- Manejo de equipos tecnológicos y software para discapacidad visual.
- Ciclo de Pasantía a instituciones con servicios similares.

Programa de voluntariado inclusivo

Desde la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería se enviará documento al Director de Asuntos Académicos, solicitando la necesidad de contar con voluntarios universitarios; este a su vez traslada la solicitud a los decanos de las 11 facultades que tiene la universidad, se requiere como mínimo 2 voluntarios por facultad, de preferencia de los últimos ciclos, en total 22 voluntarios para iniciar.

En un segundo momento, se realizará jornadas de sensibilización por facultades dirigidos a los estudiantes sobre la importancia de contar con servicios para la población con discapacidad visual. Se considera el siguiente perfil para el voluntario: Tener empatía, ser responsables, paciencia, manejo de las nuevas tecnologías y facilidad de resolver problemas.

Los voluntarios apoyarán cuatro horas diarias máximo en la sala para estudiantes con discapacidad, recibirán una capacitación con el temario descrito anteriormente y pueden apoyar en las siguientes actividades: lectura asistida o presencial, orientación en el uso de

magnificadores electrónicos y software lectores, grabación de audio libros, digitalización de textos e imprimir en formato braille.

Por otro lado, los voluntarios pueden organizar con acompañamiento de la Biblioteca Central de la Universidad dos acciones masivas al año.

- Concurso entre bibliotecas de facultades para la digitalización de textos e impresión.
- Campaña de recaudación de fondos en la misma universidad con los alumnos. "*Cada Sol cuenta, sé un estudiante amigo de la inclusión*".

Se entregará a los voluntarios: certificación de voluntario con cantidad de horas, almuerzo y movilidad de acuerdo al presupuesto.

A continuación, se presenta un esquema que muestre cómo se implementará los 4 componentes del Plan de Mejora.

Tabla 4.

Propuesta de Plan de Mejora sobre el servicio de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería para estudiantes con discapacidad visual.

No.	Acción	Responsables	Tiempo
1	Equipamiento con mobiliario y equipo tecnológicos	Coordinadora de la Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería. Oficina de logística.	8 meses (enero – agosto del año 2025)
2	Funcionamiento de los servicios de la sala para discapacidad visual.	Profesional en bibliotecología. Voluntarios.	12 meses (todo el año)
3	Capacitación para el personal y voluntarios	Encargado de la biblioteca. Director de Asuntos Académicos.	Enero y junio (dos veces al año)
4	Implementación del Programa de Voluntariado Inclusivo.	Encargado de la biblioteca. Director de Asuntos Académicos.	9 meses (del año 2025)

Nota: Todas las acciones que se plantean en la tabla se recomiendan implementarlas el año 2025.

5.2 Factibilidad de la propuesta (operativa, técnica y económica)

A continuación, se presenta una propuesta de presupuesto en base a los cuatro componentes que tiene el Plan de Mejora para implementar el servicio de atención para estudiantes con discapacidad visual. Se presentan los costos unitarios de los productos

que se requieren para el funcionamiento del servicio de atención a estudiantes con discapacidad visual.

Tabla 5

Presupuesto por productos y componente del Plan de Mejora

Tabla de Presupuesto			
Producto por Componente	Cantidad	Costo Unitario S/.	Costo Total S/:
Ambientes y espacios inclusivos para la atención			
Sillas de madera (según modelo)	40	60.00	2400.00
Mesas de madera (según modelo)	10	100.00	1000.00
Estantes de madera (según modelo)	2	250.00	500.00
Mueble para computadora (según modelo)	2	350.00	700.00
Palmeta de goma para señalización podotáctil 30 x 30 cm estoperol	180	50.00	9000.00
Palmeta de goma para señalización podotáctil 30 x 30 cm estriada	180	50.00	9000.00
Instalación de podotáctiles todo costo mts2.	15 mts2	100.00	1500.00
Señaléticas en Braille para pared	2	100.00	200.00
Fichas informativas en braille por mesas 40 x 20 cm	8	50.00	400.00
Recursos tecnológicos para el acceso a la información			
Impresora Braille	1	9000.00	9000.00
Paquete de equipo podcast y audio con mezclador	2	400.00	800.00
Computador (1 para grabación y edición de audio)	1	2000.00	2000.00
Software para grabación y edición de audio	1	300.00	300.00
Equipos de cómputo en sala con Software lectores e internet	2	2000.00	4000.00
Magnificadores electrónicos portátil en sala	2	6000.00	12000.00
Software lectores o magnificadores de pantalla (JAWS y MAGIC)	2	300.00	600.00
Personal capacitado y exclusivo			
Profesional en bibliotecología para la atención en sala	1 x 12 meses	3500.00	42,000.00
Implementación de voluntariado			
Movilidades para voluntarios universitarios	22 x 30 días	10.00	6600.00
Almuerzo para voluntarios universitarios	22 x 30 días	15	9900.00
Certificados para los voluntarios	22	8.00	176.00
Servicio de capacitación en el manejo de software y plataformas digitales para la atención a personas con discapacidad.	1	6000.00	6000.00
TOTAL			118,076.00

Factibilidad Económica:

A través de convenio con el Gobierno Regional del Callao mediante la Gerencia Regional de Educación, Cultura y Deporte que apoya a la educación, se puede gestionar el apoyo económico, ya que dentro de sus funciones está fomentar el acceso universal a la educación con estándares adecuados, de calidad y con inclusión social, que promuevan el desarrollo de capacidades, la información profesional y técnica descentralizada, el acceso a nuevas tecnologías y medios de comunicación, con especial énfasis en el segmento poblacional de jóvenes conforme a las políticas nacionales sobre la materia, funciones que están establecidas en el Artículo 124 del Reglamento de Organización y Funciones de Gobierno Regional del Callao.

Asimismo, de acuerdo a la Ley No. 31953 del año 2023, Ley de Presupuesto del Sector Público, donde se les asignó un presupuesto a las universidades públicas a través de las habilitaciones legales, asignaciones presupuestarias y transferencias, se puede gestionar un monto para la implementación del servicio para estudiantes con discapacidad visual en la Biblioteca Central. Por ejemplo, existe un precedente en la Guía Rápida de Presupuesto para Universidades Públicas 2024, donde se puede obtener presupuesto de hasta dos formas: mediante el Canon Aduanero del Gobierno Regional del Callao y el Cofinanciamiento de inversiones con el mismo ente regional, montos que se pueden usar para infraestructura y mejorar la calidad de los servicios educativos.

De esta manera desde la Dirección de Asuntos Académicos se iniciará con la gestión para la obtención de recursos para el Plan de Mejora propuesto, en base a las oportunidades y posibilidades que se han planteado en los párrafos anteriores, como también se puede recurrir a Campañas de Recaudación de Fondos, mediante el Sistema de Crowdfunding, que es una forma financiamiento a través de redes sociales y plataformas digitales, donde hay un fuerte trabajo de Marketing, en este caso podemos

recurrir a la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional de la Universidad Nacional del Callao.

Factibilidad Operativa y técnica:

Existencia de oficio con fecha febrero del 2024, emitido por el Director de la Dirección de Asuntos Académicos dirigido al Vicerrector Académico, donde se levanta observaciones de auditoría; en dicho documento se dispone que la sala 2 del primer piso de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la UNAC sea para uso exclusivo de los estudiantes con necesidades especiales de las diferentes facultades. Esto permitirá iniciar la implementación del servicio para estudiantes con discapacidad visual.

Por otro lado, en la Ficha de Evaluación de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería para la renovación del licenciamiento de la SUNEDU, en el indicador 17, sobre las estrategias de la implementación progresiva para contar con materiales accesibles para las personas con discapacidad, de acuerdo con la normativa vigente, se precisó lo siguiente:

- Asegurar la infraestructura y materiales accesibles para personas con discapacidad, esto implica diferentes servicios con formatos accesibles: computador con lector de pantalla para personas con discapacidad visual, libros y material adaptado como, sistema braille, libros hablados, lectura asistida y grabada, digitalización de textos.
- Planificación de la implementación y acondicionamiento de la infraestructura física y digital para la accesibilidad inclusiva, con miras a cumplir lo consignado en la consideración anterior.

Con este respaldo administrativo y político de la universidad se empezará a gestionar con las diferentes facultades la convocatoria a estudiantes para implementar el programa del voluntariado inclusivo, ya que la implementación de la sala para estudiantes con discapacidad visual beneficiará a todas las facultades.

Se dará inicio al convenio con el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS y la Gran Biblioteca Pública de Lima para que brinden la asistencia técnica necesaria al personal de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la UNAC y se inicie un proceso de capacitación al voluntariado.

5.3 Propuesta resumen de Plan Estratégico del Servicio de Atención a los estudiantes con discapacidad visual.

La presente propuesta de Plan Estratégico del Servicio de Atención para estudiantes con discapacidad visual de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao, se sustenta en diferentes aspectos del Plan Estratégico Institucional 2024 – 2030 de la Universidad, aprobado por resolución de Consejo Universitario No. 338-2023-CU.

5.3.1 Misión, Visión y Valores.

Misión

Es misión del Servicio de Atención a estudiantes con discapacidad visual de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería brindar un servicio inclusivo de información con materiales, mobiliario e infraestructura accesible a la condición de discapacidad visual, que contribuya a la formación de profesionales líderes, competitivos y con sentido crítico; constituyéndose en gestora de recursos y herramientas de información necesarios para el aprendizaje y formación de agente del cambio para el desarrollo que la globalización y la Sociedad del Conocimiento exigen al profesional de hoy.

Visión

Llegar a ser un servicio especializado de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería que facilita recursos e información con pertinencia académica, de calidad e

inclusiva; fomentando una cultura de gestión de la información entre la comunidad universitaria y propicie un entorno favorable para el aprendizaje y la generación de nuevos conocimientos sobre todo dirigido a los estudiantes con discapacidad visual.

Valores

Equidad, diversidad, accesibilidad, colaboración y respeto,

5.3.2 Análisis interno y externo del servicio: FODA

Fortalezas. • Se cuenta con espacios disponibles para la habilitación de una sala para la atención a estudiantes con discapacidad visual. • Se cuenta con el personal profesional en bibliotecología comprometido para atender a los estudiantes con discapacidad. • Existe la voluntad política y normativa para la implementación de un servicio especializado. • Existe un sistema informático de registro y control del material bibliográfico.	Debilidades. • No se tiene equipos ni material necesario para atención a los estudiantes con discapacidad visual. • No se cuenta con la tecnología adecuada para la implementación del servicio. • Falta de sensibilización e interés por parte de la comunidad académica en la situación de los estudiantes con discapacidad. • El personal no es exclusivo para servicio a estudiantes con discapacidad. • Desconfianza de los estudiantes hacia el servicio de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería.
Oportunidades • Existen algunos servicios para estudiantes con discapacidad visual en otras universidades. • Existe buena disposición de los profesionales de la sala para personas con discapacidad visual de la Gran Biblioteca Pública de Lima. • El Gobierno Regional del Callao cuenta con presupuesto para apoyo económico a iniciativas innovadoras en el ámbito educativo. • Existe presupuesto público (Ley No. 31953 del año 2023) que se asigna a las universidades para mejora de sus servicios. • CONADIS y la Gran Biblioteca Pública de Lima brindan asistencia técnica a las bibliotecas que atienden personas con discapacidad. • Existen iniciativas privadas que apoyan la mejora de los servicios académicos de las universidades.	Amenazas • Disminución del presupuesto para la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao. • Aumento de los costos de los equipos y software para los estudiantes con discapacidad visual. • Respuesta negativa de los estudiantes de la universidad para el programa de voluntariado.

Analizando matriz FODA se puede concluir lo siguiente:

- En relación a las fortalezas se puede apreciar que existen condiciones básicas para que el servicio de atención a los estudiantes con discapacidad visual funcione; se tiene los espacios, el personal comprometido y sobre todo la voluntad política y normativa, los cuales constituyen elementos importantes para dicho propósito.
- Por otro lado, se observa que aún existen ciertas debilidades internas para la implementación del servicio en cuestión; se puede apreciar 3 debilidades importantes: tecnología insuficiente (equipos y software), poca sensibilización y visualización en el tema de discapacidad en general y no se cuenta con el personal exclusivo.
- Si miramos el contexto externo del servicio de atención a estudiantes con discapacidad visual, notamos excelentes oportunidades que pueden permitir su implementación; tales como, posibilidades de presupuesto desde el Estado y la empresa privada para temas educativos con normatividad aprobada, como también, instituciones públicas que pueden brindar la asistencia técnica necesaria.
- Dentro del contexto también se aprecian algunas situaciones que pueden poner en riesgo la implementación del servicio si se presentasen; el incremento de los costos de los equipos y software, como también la disminución del presupuesto para la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería; sin embargo, con diferentes fortalezas y oportunidades se puede contrarrestar estas debilidades.

5.3.3 Objetivos estratégicos

1. Establecer alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas para el acceso a recursos económicos, humanos y asistencia técnica relacionada a la atención a estudiantes con discapacidad visual.

2. Sensibilizar a la comunidad educativa de la Universidad Nacional del Callao sobre la problemática de los estudiantes con discapacidad, principalmente de aquellos con discapacidad visual.
3. Brindar una atención pertinente, inclusiva y de calidad a los estudiantes con discapacidad visual que contribuya a su formación profesional y de agente de cambio en un contexto de cambios socioeconómicos y tecnológicos.
4. Fortalecer capacidades en el personal de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería y docentes de diferentes facultades sobre la problemática de estudiantes con discapacidad que les permita un plus en la atención inclusiva y pertinente.

5.3.4 Plan de Acción (acciones estratégicas)

Objetivos Estratégicos	Acciones Estratégicas
OE 1. Establecer alianzas estratégicas.	1.1.Firma de convenio con el Gobierno Regional del Callao para la gestión de apoyo económico a los servicios académicos de la universidad. 1.2.Firma de convenio con CONADIS (Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad) y la Gran Biblioteca Pública de Lima para apoyo en asistencia técnica.
OE 2. Sensibilizar a la comunidad educativa de la Universidad Nacional del Callao.	2.1.Realizar campañas de sensibilización dentro y fuera de la universidad sobre la situación de los estudiantes con discapacidad visual. 2.2.Desarrollar un programa permanente de voluntariado con estudiantes de diferentes universidades para el apoyo a los estudiantes con discapacidad visual.
OE 3. Brindar una atención pertinente, inclusiva y de calidad a los estudiantes con discapacidad visual.	3.1.Implementar con equipos y software modernos, como también con mobiliario la sala de atención a los estudiantes con discapacidad visual. 3.2.Realizar mejoras permanentes al servicio de estudiantes con discapacidad visual conjuntamente con la participación de ellos y ellas.
OE 4. Fortalecer capacidades.	4.1.Desarrollar cursos de capacitación al personal profesional de la biblioteca y a los voluntarios sobre atención a personas con discapacidad. 4.2.Pasantías e intercambio de experiencias con otras instituciones que tienen bibliotecas que atienden a personas con discapacidad visual.

El plan de acción del servicio de atención a los estudiantes con discapacidad visual se fundamenta en las siguientes acciones estratégicas:

- El primer grupo de acciones estratégicas está enfocado en establecer alianzas con diferentes actores e instituciones del sector público como del sector privado, con el fin de obtener fondos, presupuesto y asistencia técnica, necesarios para la implementación del servicio.
- Existe también grupo de acciones estratégicas que tienen como propósito generar cambios en comportamiento y conciencia de la comunidad universitaria respecto a la importancia de la situación de las personas con discapacidad visual, incorporando el enfoque de inclusión e integración.
- El tercer grupo de acciones está centrado en la implementación del servicio de atención a los estudiantes con discapacidad visual, sobre todo, enfocado en la adquisición de equipos, software y el mobiliario respectivo.
- Por último, es importante implementar estrategias de fortalecimiento de capacidades, que implique el diseño de cursos, pasantías y un programa de voluntariado donde participe toda la comunidad universitaria.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a los objetivos del trabajo, se plantean las siguientes conclusiones y recomendaciones.

6.1. Conclusiones

1. Existe demanda y necesidad de los usuarios con discapacidad visual de las universidades tanto públicas como privadas, de contar con servicios oportunos e inclusivos en las bibliotecas universitarias, que les permita tener un mejor y mayor acceso a la información, necesaria e importante para su desarrollo personal y profesional.
2. Se ha evidenciado que existen usuarios con diferentes tipos de discapacidad que se acercan a las bibliotecas en búsqueda de información con fines académicos, profesionales y otros propósitos, quienes requieren una atención diferenciada y de calidad; sin embargo son los usuarios con discapacidad visual, quienes a diferencia de otras personas con discapacidad, requieren de herramientas adicionales para gestionar la información, la ceguera supone la incapacidad de leer, incluso con corrección óptica o magnificación de los textos escritos.
3. Las principales dificultades que tienen los estudiantes con discapacidad visual, están relacionadas a las siguientes tres grandes categorías, a. el acceso a los espacios donde están las salas de las bibliotecas, existe una carencia de señalizaciones donde puedan transitar de manera autónoma, b. la carencia de herramientas tecnológicas para acceder a la información de textos, lecturas y libros, y c. personal no capacitado y no sensibilizado que no puedan ayudarlos al momento que hacen uso de la biblioteca.
4. Actualmente en la Universidad Nacional del Callao, la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería y las Bibliotecas Especializadas no cuenta con estos

servicios para la atención a las personas con discapacidad visual y ninguna otra discapacidad; por lo tanto, es importante incidir ante las autoridades para que puedan desarrollar iniciativas y propuestas para mejorar los servicios de las bibliotecas, en este caso con intención a la atención de estudiantes con discapacidad visual.

5. Para el buen funcionamiento del servicio de atención a estudiantes con discapacidad visual, es importante y necesario continuar con el fortalecimiento de capacidades al personal de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería de la Universidad Nacional del Callao, sobre todo temas como: tecnologías informáticas, gestión y manejo de la información, manejos de software para discapacidad visual, estrategias y técnicas comunicacionales para la atención a los usuarios del servicio.
6. La propuesta de mejora planteada para la implementación de un servicio de atención a estudiantes con discapacidad visual, obliga a las autoridades a revisar los documentos de gestión y lineamientos de política académica, para incluir e incorporar o visibilizar más claramente el enfoque de discapacidad y pueda plasmarse en la cultura universitaria. Esta acción es transversal a los 4 componentes de la propuesta de mejora porque le dará un respaldo formal y legal.
7. Para la implementación del plan de mejora, se plantea iniciar con acciones concretas y que no signifique mayor presupuesto, por ejemplo la capacitación al personal de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería sobre estos temas, y promover un voluntariado universitario interno para que pueda apoyar en las diferentes tareas en la Biblioteca Central, no solo en la atención a las personas con discapacidad sino también en los diferentes procesos técnicos, de esta manera se vayan familiarizando con la atención en las bibliotecas.

6.2. Recomendaciones

1. Cuando se implemente un plan de mejora para los servicios de la biblioteca que atiendan a personas con discapacidad visual, es importante recoger sus percepciones, preocupaciones, necesidades e intereses de los usuarios, ya sea revisando información secundaria (como fue el caso) o a través de grupos focales; de ser posible construir con ellos mismos la propuesta de espacios más inclusivos e integradores.
2. El Plan de Mejora que se implementará debe estar alineada a la política pública nacional relacionada a las personas con discapacidad visual en el campo de la educación superior; y también, debe contribuir a mejorar la gestión y el manejo de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería, respecto al servicio de atención a los estudiantes con discapacidad visual.
3. Desde mi experiencia profesional durante los años de trabajo en la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería se deben plantear proyectos e iniciativas innovadoras, para la atención a los estudiantes con discapacidad visual que incluyan presupuesto para mejorar y adaptar los servicios a sus necesidades, tal como se está planteando en el plan de mejora.
4. Para mejora de los servicios de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería y las Bibliotecas Especializadas es necesario tener una cartera de proyectos para los distintos servicios de las bibliotecas y presentarlos a diferentes fuentes de financiamiento, como también se podría iniciar la implementación de un sistema de recaudación de fondos denominado Crowdfunding, y de esta manera mejorar y modernizar gradualmente los diferentes servicios de las bibliotecas, incluida la sala para estudiantes con discapacidad visual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Balagué, N., García, G. & Jarillo, S. (2019) Directrices y estándares de calidad. Propuestas de indicadores para las Bibliotecas Universitarias de REBIUN.
<http://hdl.handle.net/20.500.11967/320>
- Beumala, A., Mas, M., Ramón, M., & Tornés, M. (1997). Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria actual. *Revista Española de Documentación Científica*, 20(1), 25-38.
<http://dx.doi.org/10.3989/redc.1997.v20.i1.598>
- Breeding, Marshall (2023, diciembre). Tendencias tecnológicas en bibliotecas 2024: Los sistemas de gestión bibliotecaria. Revista Virtual de Nora Quiroz, Liderazgo, Bibliotecas y Coaching.
<https://www.noraquiroz.com/post/tendencias-tecnológicas-en-bibliotecas-2024-los-sistemas-de-gestión-bibliotecaria>
- Bürgi, M. (2022, junio). *Experiencias y Perspectivas de los bibliotecarios de Santa Fe, respecto de la discapacidad y accesibilidad en las bibliotecas*. [Tesis para optar la Licenciatura en Bibliotecología] Universidad Nacional de Litoral, Santa Fe de la Vera Cruz, Argentina.
<https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/6792/Tesina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabral Vargas, Brenda. (2007, junio). El papel de las bibliotecas y la educación en la gestión del conocimiento de la sociedad contemporánea. *Alexandria: Revista de Ciencias de la Información*. 3(6), 15-19.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/alexandria/article/view/348/338>

Cedeño Barcia, María Monserrate, Cedeño Barcia, Lizandro Agustín, Ruiz Villamar & José Eduardo. (2019, septiembre). Biblioteca universitaria: satisfacción de usuarios en la calidad de servicios especializados. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/09/biblioteca-universitaria-usuarios.html>

Cerván Badillo, R. (2021). *Acceso a los servicios de información para personas con discapacidad visual en Lima y Piura*. [Tesis para optar el Título Profesional en Bibliotecología y Ciencias de la Información] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Letras y Ciencias Humanas.

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/16381>

COBUN, Comité de Bibliotecas Universitarias del Perú. (2008, julio). Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias.

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/2008/indica_buniver.pdf

Díaz, J. (2019, septiembre). Discapacidad en el Perú: Un análisis de la realidad a partir de datos estadísticos. *Revista venezolana de gerencia* 24, 85. 1-15.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864014>

Ferrante, M. (2013). *Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: Un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata*. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.

<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.820/te.820.pdf>

García, N. (2023, julio). Discapacidad visual y bibliotecas universitarias: aprendizajes de una experiencia. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 126. 116-121.

<https://aab.es/wp-content/uploads/2023/12/126-BAAB-116-121.pdf>

- González, María. & Molina, Maricela. (2008, agosto). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus escenarios y retos. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. 18(2). 1-22.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002.
- González Florez, J. (2006). Pautas de accesibilidad en la web para bibliotecas. Editorial Alfagrama Ediciones.
- González-Fernández-Villavicencio, N. (2012) Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. *El profesional de la Información*, 21 (6), 567-576.
<http://dx.doi.org/10.3145/epi.2012.nov.03>
- Hernández, E. (2022). Discapacidad visual, colección juntos trabajamos por la inclusión.
https://educacionespecial.sep.gob.mx/storage/recursos/2023/07/6pOQUihhQk-230301_Tomo7_DiscapacidadVisual.pdf
- IFLA/Unesco (2001). Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.
<https://drive.google.com/file/d/10RCrMKkTHzwui7y06ttRzV23Oje6HAHM/view>
- INEI. (2018) Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas. Perfil Sociodemográfico.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/libro.pdf
- Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. (13 de diciembre de 2012)
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29973.pdf>

- Llamazares de Prado, J., Arias, A., Rosa, & Melcon, M. (2017, junio). Revisión teórica de la discapacidad visual, estudio sobre la importancia de la creatividad en la educación. *Sophia-Educación*, 13(2), 107-119.
<http://dx.doi.org/10.18634/sophiaj.13v.2i.666>
- Luque, D. & Luque-Rojas, M. (2011, enero). Conocimiento de la discapacidad y relaciones sociales en el aula inclusiva. Sugerencias para la acción tutorial. *Revista Iberoamericana de Educación*, 54(6), 1-12.
<https://doi.org/10.35362/rie5461640>
- Lobera, J. (2010). Discapacidad Visual, Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica.
<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/106810/discapacidad-visual.pdf>
- Martínez, F. (2003, julio). La biblioteca pública y los lectores con discapacidad visual: una reflexión sobre el caso español. *Revista sobre ceguera y deficiencia visual, Integración*, 41, 15-21.
<http://hdl.handle.net/11162/21301>
- Martínez, D. (2004, septiembre). El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria, 1 – 14.
<https://webs.ucm.es/BUCM/biblioteca/11483.php>
- Marrero, E. (2017, julio). La biblioteca universitaria del Siglo XXI y los nuevos escenarios del aprendizaje. *Revista AULA*, 61(1), 83-90.
<https://doi.org/10.33413/aulahcs.2017.61i1.80>

- Meneses –Tello, F. & De Souza Carvalho, G. (2024, marzo). Biblioteca, universidad y sociedad: desafíos sociales de las bibliotecas universitarias contemporáneas. *Revista de la Información de la Sociedad Contemporánea*, 8, 2-39.
<https://doi.org/10.21680/2447-0198.2024v8n1ID35017>
- Merlo, José. (1998, junio). Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas*, 49(2), 261–288.
https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/17937/DBD_Fundamentosde?sequence=1
- Decreto Supremo No. 007-2021-MIMP, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030. (4 de junio de 2021).
- Morgan, M. (2007, diciembre). Tendencias y desafíos para las bibliotecas universitarias peruanas en la gestión del conocimiento académico. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria (RIDU)*, 3(2), 1–15.
http://beta.upc.edu.pe/calidadeducativa/ridu/2006/ridu4_5MM.pdf
- Nureña, C. (2019, enero). Bibliotecas universitarias y proyección social: diferencias y extremos en América Latina. *Investigación Bibliotecológica*, 33(80), 117-132.
<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.80.58009>
- Organización Mundial de la Salud OMS. (2020). Informe Mundial sobre la Visión 2020. Organización Mundial de la Salud.
<http://www.who.int/publications-detail/world-report-on-vision>
- Osorio C., Pizarro, S., Riveros, G. (2010, septiembre). Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios en una biblioteca central universitaria. *Serie Bibliotecología y Gestión*, 61, 1-30.

<http://hdl.handle.net/10760/15061>

Pineda, J. (2000 diciembre). El rol del bibliotecólogo en la sociedad de la información.

Biblios, Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 2(6), 1-6.

<https://www.redalyc.org/pdf/161/16106402.pdf>

Pulido N. & Garzón, U. (2014, octubre). El perfil del bibliotecólogo en la sociedad de la información. *Códices*, 10(2), 113-133.

<https://ciencia.lasalle.edu.co/co/vol10/iss2/7/>

Quintero-León, M., Espinel, G. & Bohórquez-Pereira, G. (2024, enero). Análisis de los intangibles corporativos de una biblioteca universitaria colombiana: percepciones de sus stakeholders. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 47(2), 1-17.

<https://doi.org/10.17533/udea.rib.v47n2e345004>

Resolución de la Asamblea Universitaria No. 008 – 2022. Estatuto de la Universidad Nacional del Callao. (28 de junio de 2022).

Resolución Rectoral No.115-2024 – R Callao. Resolución que aprueba el Plan de implementación de gestión de rendimiento de la UNAC, ciclo 2024-2026. (14 de marzo de 2024).

Resolución N° 097-2021-CU. Resolución que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional del Callao. (30 de junio de 2021).

Terrazas García, María. (2018). *Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca Central “Pedro Zulen de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Letras y Ciencias Humanas.

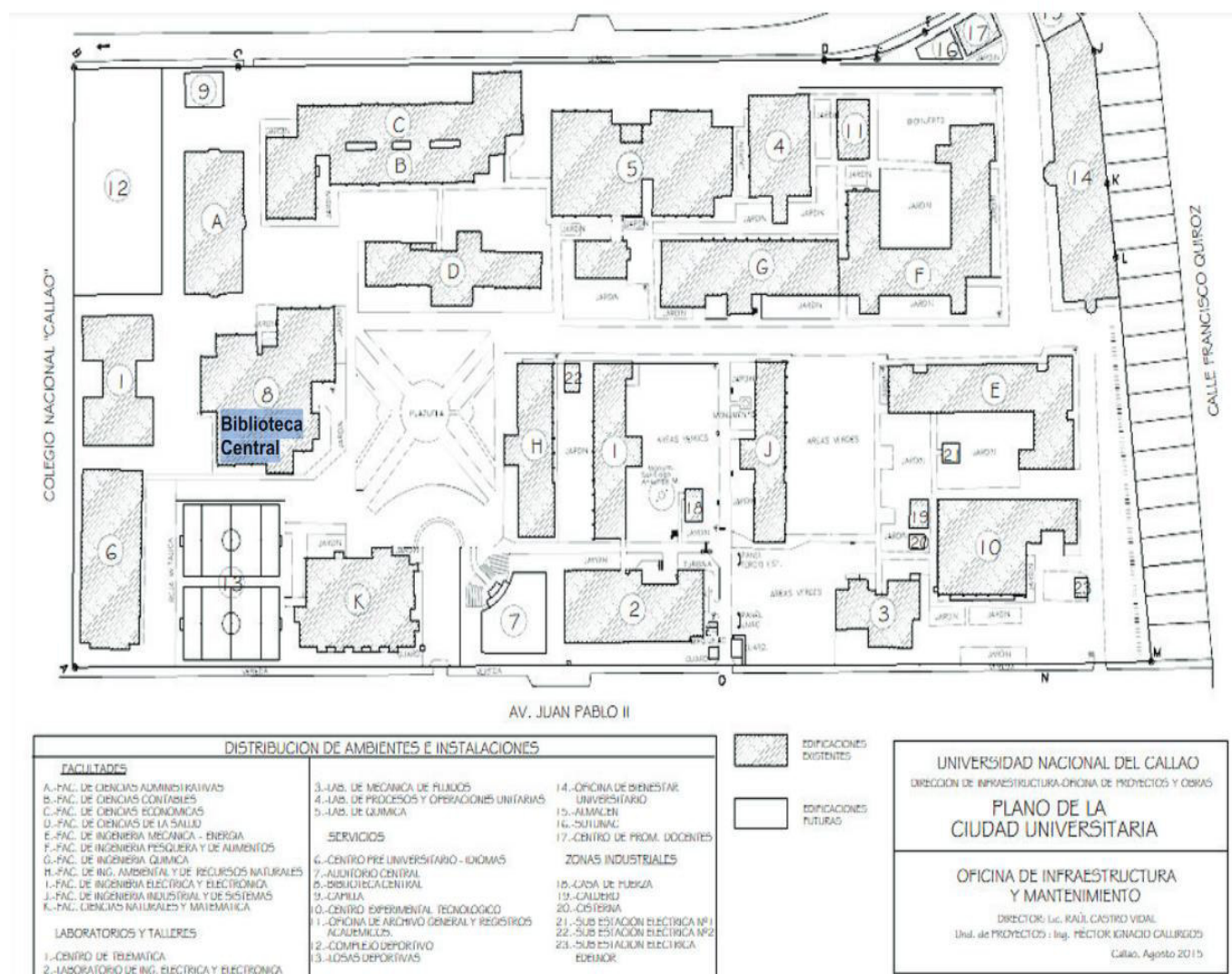
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/8644>

- Torres, M. (2005, septiembre). La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 20(80), 43-70.
<https://www.redalyc.org/pdf/353/35308004.pdf>
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del Talento Humano*. La Caracola Editores, Ecuador.
- Villa, V., Lorenzo, A. & Sáyago, I. (2022, agosto). Educación superior incluyente para personas con discapacidad visual en la Universidad Autónoma de Guerrero, México. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 17(2), 474 – 493.
<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9332>
- Zaldivar, E. (2024, abril). Las tecnologías de información y las comunicaciones en los servicios informativos en las bibliotecas del Municipio Cueto. Holguín. *II Jornada Científica Provincial de Bibliotecas Universitarias, Cuba*. 1-10.
<https://biblioholguin.sld.cu/index.php/biblioholguin2024/2024/paper/view/98>
- Zucchetti, F. (2018). Informe sobre la situación actual de universidades públicas y privadas en el Perú en torno a la Propiedad Intelectual. INDECOPI.
https://issuu.com/indecopi/docs/informe_sobre_la_situacion_actual_de_universidades

ANEXOS

Figura 1

Plano de la Universidad Nacional del Callao y sus facultades donde se visualiza el local de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería



Fotografía 1

Personal de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Ciencias de la Salud



Fotografía 2

Personal de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Ingeniería Química



Fotografía 3

Personal de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Administración

**Figura 2**

Ejemplos de señalización para personas con discapacidad



