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

Servicios de información virtuales inclusivos en las bibliotecas del colegio "Nuestra Señora del Consuelo", Surco - Lima

TESIS

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

AUTOR

Kony Pamela SOLANO CASSANA

ASESOR

Mg. Elizabeth Gladys ASCENCIO JURADO

Lima, Perú

2024



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

Solano, K. (2024). *Servicios de información virtuales inclusivos en las bibliotecas del colegio "Nuestra Señora del Consuelo", Surco - Lima*. [Tesis 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	Kony Pamela Solano Cassana
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41415042
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-9327-6488
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Elizabeth Gladys Ascencio Jurado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08195836
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5584-4401
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
	Elizabeth Huisa Veria
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09779795
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41981490
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Celso Morelan Gonzales Cam

Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09277175
Datos de investigación	

Línea de investigación	**E.3.3.2** Servicios y usuarios de información.
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Surco Urbanización: Monterrico Calle: Tambo Real 165 Latitud:-12.13951 Longitud: -77.00615
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2022 - diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE	Bibliotecología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03 Ciencias de la Información https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02 Temas sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

A los catorce días del mes de mayo del dos mil veinticuatro, a las once horas, 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:

Elizabeth Huisa Veria	Presidente
Elizabeth Ascencio Jurado	Asesor
Roxana Albarracin Aparicio	Informante
Celso Gonzales Cam	Informante

Con el fin de recibir la sustentación de Tesis**:** ***SERVICIOS DE INFORMACIÓN VIRTUALES INCLUSIVOS EN LAS BIBLIOTECAS DEL COLEGIO "NUESTRA SEÑORA DEL CONSUELO", SURCO - LIMA,*** presentada por la bachiller **KONY PAMELA SOLANO CASSANA.**

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

Aprobado

Números (14) Letras (Catorce)

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó al graduando 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 doce horas, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente Acta.

Dra. Elizabeth Huisa Veria
Presidente (Principal)

Mg. Elizabeth Ascencio Jurado
Asesor (Asociado)

Dra. Roxana Albarracin Aparicio
Informante (Auxiliar)

Mg. Celso Gonzales Cam
Informante (auxiliar)

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Elizabeth Gladys Ascencio Jurado, en mi condición de asesora acreditada con la Resolución Directoral N.°007-2021-D-FLCH/UNMSM, de la tesis, cuyo título es: SERVICIOS DE INFORMACIÓN VIRTUALES INCLUSIVOS EN LAS BIBLIOTECAS DEL COLEGIO "NUESTRA SEÑORA DEL CONSUELO", SURCO - LIMA, presentado por la bachiller **Kony Pamela Solano Cassana** 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 3 **%** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuarcon 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: 08195836
Mg. Elizabeth Gladys Ascencio Jurado

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mi hijo Shawn, el mejor maestro y compañero de vida. Seguiremos creciendo y aprendiendo juntos. A todos los que me apoyaron continuamente en los momentos más complicados.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y a los profesores que siempre están dispuestos a guiar al alumnado.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN 8
ABSTRACT 9
INTRODUCCIÓN 10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 12
1.1. Descripción del problema de investigación 12
1.2. Definición del problema 16
1.2.1. Problema general 16
1.2.2. Problemas específicos 17
1.3. Objetivos 17
1.3.1. Objetivo general 17
1.3.2. Objetivos específicos 17
1.4. Justificación e importancia de la investigación 18
1.5. Limitaciones de la investigación 18
CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LITERATURA 20
2.1. Antecedentes del estudio 20
2.2. Estudiantes con diversidad funcional en el colegio Nuestra Señora del Consuelo 24
2.3. Marco teórico 26
2.3.1. Marco legal 26
2.3.2. Diversidad funcional 32
2.3.3. Diseño Universal de Aprendizaje (DUA) 33
2.3.4. Biblioteca inclusiva 34
2.3.5. Biblioteca escolar 35
2.3.6. Educación comprensiva 35
2.3.7. Inclusión 36
2.3.8. Inclusión digital 36
2.3.9. Mediadores o shadows 37
2.3.10.El bibliotecólogo y su rol pedagógico como impulsor de la inclusión 38
2.3.11.Servicios de información inclusivos digitales 38
2.4 Definición de categorías de análisis 39
CAPÍTULO III: FUNDAMENTOS TEÓRICOS 41
3.1 Fundamentación teórica 41
3.1.1. Fundamento general 41
3.1.2. Fundamentos específicos 42
3.2 Sistema de categorías de análisis 42
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA 46

4.1 Enfoque de la investigación 46
4.2 Tipo de investigación 46
4.3 Diseño de la investigación 46
4.4 Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos 47
4.4.1. Procedimientos 47
4.4.2. Técnica 49
4.4.3. Instrumentos de recolección de datos 49
4.4.4. Análisis de datos 49
CAPÍTULO V: RESULTADOS 50
5.1 Presentación y análisis de los resultados 50
5.1.1. Diversidad funcional 50
Diagnósticos de los usuarios, beneficios de servicios, necesidades informativas de los usuarios
5.1.2. Servicios virtuales inclusivos 55
Lineamientos de trabajo, usabilidad de servicios, proceso de adaptación servicios más frecuentados
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN 61
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 64
7.1 Conclusiones 64
7.2 Recomendaciones 65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 67
ANEXOS 75
ANEXO 1: Guía de entrevista a mediadores y padres de familia 75
ANEXO 2: Guía de entrevista a personal que labora en el DAD 76
ANEXO 3: Consentimiento informado de participación 79
ANEXO 4: Matriz de análisis de datos 80
ANEXO 5: Validación de instrumentos 105
ANEXO 6: Servicios virtuales de las bibliotecas NSC 11
7

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ficha informativa del colegio Nuestra Señora del Consuelo 15
Tabla 2: Estudiantes con diversidad funcional matriculados en el colegio Nuestra Señora del Consuelo 26
Tabla 3: Legislación 27
Tabla 4: Sistema de categorías de análisis 44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Servicios virtuales inclusivos 15
Figura 2: Organigrama de Dirección académica 16
Figura 3: Sistema de categorías de análisis 45
Figura 4: Trabajo en comunidad 57
Figura 5: Directrices, trabajo y servicios 58
Figura 6: Servicios virtuales destacados 59
Figura 7: Uso de servicios virtuales inclusivos 60
Figura 8: Catálogo en línea 118
Figura 9: Biblioteca virtual 119
Figura 10 Repositorio digital 120
Figura 11: Club Agusti Readers 122
Figura 12: Agenda cultural 123
Figura 13: Plan lector DAD 125
Figura 14: Hora divertida 126
Figura 15: Manitos creativas 126
Figura 16: Adaptaciones 127
Figura 17: Audio libros 128
Figura 18: Site oficial de bibliotecas NSC 128

RESUMEN

La investigación presenta el servicio educativo que ofrece el Colegio Nuestra Señora del Consuelo articulado a las acciones de las bibliotecas escolares de la citada institución, para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional. Se identifican las directrices brindadas por el colegio Nuestra Señora del Consuelo, se distinguen los servicios virtuales inclusivos ofrecidos por las bibliotecas mediante el uso de las TIC.

El estudio es de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y de diseño fenomenológico porque capta las experiencias y percepciones sobre los servicios de información recibidos desde las bibliotecas escolares por los estudiantes que participan en el DAD (Departamento de atención a la diversidad) que se implementa en el colegio Nuestra Señora del Consuelo.

Se aplicó la técnica de la Entrevista y como instrumento la Guía de entrevista a 12 personas que estuvieron conformados por mediadores, que son los acompañantes delegados por cada familia para brindar apoyo a cada estudiante de inclusión; padres de familia y colaboradoras que trabajan en el DAD brindando monitoreo y apoyo diario a los estudiantes con diversidad funcional del Colegio Nuestra Señora del Consuelo.

Los resultados permitieron profundizar sobre las necesidades de información de los usuarios con diversidad funcional y las percepciones positivas que ellos experimentan de los servicios de las bibliotecas escolares del colegio. Se reafirma la buena predisposición de los estudiantes al momento de hacer uso de algún servicio de biblioteca, de igual manera se puede evidenciar el conocimiento que tienen tanto padres de familia como mediadores sobre el trabajo en sostenido y colaborativo que se realiza en cada una de las áreas del mencionado colegio .

Palabras clave: Biblioteca inclusiva, biblioteca escolar, tipo de diagnóstico, usuarios con diversidad funcional, Servicios de información, Colegio Nuestra Señora del Consuelo.

Línea de investigación: E.3.3.2 Servicios y usuarios de información.

ABSTRACT

The research presents the educational service offered by the Nuestra Señora del Consuelo School articulated with the actions of the libraries to offer inclusive virtual information services for students with functional diversity, for which the guidelines provided by the Nuestra Señora del Consuelo school are identified. The inclusive virtual services offered by libraries are distinguished and show evidence of the use of ICT in libraries to offer inclusive information services in the aforementioned school.

The study has a qualitative approach, of a descriptive type with a phenomenological design because it captures the experiences and perceptions about the information services received from the school libraries of the students who participate in the DAD (Diversity Attention Department) that is implemented at the Nuestra school. Lady of Consuelo.

Following the Interview technique and the Interview Guide as an instrument, it was applied to 12 people, including mediators, who are the companions assigned by each family to provide support to each inclusion student, parents and collaborators who work in the DAD providing daily monitoring and support for students with functional diversity at Nuestra Señora del Consuelo School.

The results allowed us to delve deeper into the information needs of users with functional diversity and the positive perceptions of the services of the school's school libraries. As well as reaffirming the good predisposition of students when using any library service, it can also demonstrate the knowledge that both parents and mediators have about the community work that is carried out in each of the areas. from the Nuestra Señora del Consuelo school.

Keywords: Inclusive library, school library, type of diagnosis, users with functional diversity, information services, Nuestra Señora del Consuelo School

Research line: E.3.3.2 Information services and users.

INTRODUCCIÓN

El rol que cumplen las bibliotecas escolares del colegio Nuestra Señora del Consuelo, al igual que todas las bibliotecas es fundamental y en particular cuando la población estudiantil a la que sirve es diversa, con la presencia de estudiantes que se encuentran en calidad de inclusión, aún más, debido a que poseen un diagnóstico determinado, por lo que la presente investigación describe cómo desde la posición de biblioteca escolar se ejecutan servicios destinados a satisfacer las necesidades informativas de los estudiantes en situación de inclusión que cursan alguno de los grados académicos en el colegio NSC.

En ese sentido, en la parte metodológica esta investigación cualitativa, será de tipo no experimental descriptivo, pues busca relatar cómo es la realidad que se vive en el centro educativo tomando en cuenta todos los aspectos que intervienen en el entorno estudiantil, facilidades tecnológicas, apoyo que recibe cada estudiante, trabajo colaborativo entre las diferentes áreas, etc. En ese contexto es relevante tomar en consideración los documentos oficiales y las normativas que se encuentran actualmente en vigencia como las emitidas por la IFLA, Unesco y el Ministerio de Educación del Perú, CONADIS, etc. para ejecutar acciones en dicha institución.

En el primer capítulo se desarrolla el problema de investigación, para lo cual realiza una descripción general, para después pasar a definir y formular las preguntas de investigación que llevan a establecer los objetivos específicos que serán el eje del estudio. De igual forma se presenta una justificación, importancia y limitaciones según los factores que surgen en el desarrollo de la investigación.

En el segundo capítulo se revisa la literatura específica del problema de estudio conformado por los antecedentes de la investigación y el marco teórico, partiendo de la conceptualización de términos importantes para el desarrollo de la presente tesis como: diversidad, inclusión, educación comprensiva, bibliotecas inclusivas.

El tercer capítulo está conformado por los fundamentos teóricos, el sistema de categorías de análisis que se desarrollan y que se han conceptualizado para mejor entendimiento de

la presente investigación, siendo estas categorías la diversidad funcional y los servicios virtuales inclusivos de biblioteca.

En el cuarto capítulo se desarrolla la metodología, de investigación cualitativa, por lo que se hace uso de la herramienta metodológica como es la entrevista semiestructurada. Ya que al ser de tipo cualitativo da la posibilidad de abordar de manera más minuciosa cada una de las respuestas brindadas con el fin de poder obtener mejores resultados.

En el quinto capítulo se muestran los resultados obtenidos mediante el trabajo de análisis exhaustivo de cada una de las entrevistas, teniendo entre los resultados, el conocimiento por parte de la comunidad educativa, sobre los servicios brindados por las bibliotecas, así como el saber que en el colegio Nuestra Señor del consuelo se trabaja de manera articulada y siguiendo una adecuada planificación de actividades de acuerdo a las directrices nacionales e internacionales, conocer cuáles son los servicios con mayor usabilidad y como es el proceso de adaptación de los estudiantes frente a éstos, etc. El sexto capítulo presenta la discusión comparando el marco teórico con los resultados y los objetivos establecidos. En el séptimo capítulo desarrollamos las conclusiones de la investigación y las recomendaciones para fortalecer los procesos en cada uno de los servicios brindados por las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo a favor de los alumnos con diversidad funcional.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema de investigación

Una misión fundamental de las instituciones educativas a nivel mundial es brindar conjuntamente un adecuado servicio educativo y desarrollo formativo de los estudiantes, para tal fin es necesario conocer plenamente la población estudiantil diversa que alberga, planteando y adecuando servicios para ellos, si bien es cierto, esto se muestra en mayor medida en países del primer mundo, donde los estudiantes con diversidad funcional encuentran bibliotecas inclusivas en muchos lugares, junto a herramientas tecnológicas disponibles, a diferencia de Latinoamérica, donde se encuentran bibliotecas inclusivas pero en mayor medida para las discapacidades físicas mas no cognitivas. En Perú la atención frente a la diversidad es variada, aún no se cuenta con muchos ejemplos de implementación en servicios virtuales para personas con diversidad funcional, sin embargo, al presentarse cada vez mayor cobertura de internet y redes telemáticas, disminuye la brecha informacional surgiendo más proyectos piloto en otros contextos también se pueden personalizar servicios haciendo uso de materiales, personal y tecnología disponibles en cada lugar.

El objeto de estudio de la presente investigación son los servicios virtuales inclusivos articulados con las directrices del colegio Nuestra Señora del Consuelo y el DAD para la población de estudiantes con diversidad funcional. Dicho colegio está ubicado en Monterrico – Surco que alberga un total de 1322 estudiantes en sus niveles de inicial, primaria y secundaria, de igual manera cuenta con dos bibliotecas escolares que brindan atención tanto a estudiantes como a colaboradores.

A partir del año 2019 se inauguró el Departamento de Atención a la Diversidad (DAD), cuya misión principal es “Brindar apoyo y acompañamiento pedagógico, psicológico y espiritual a estudiantes en situación de inclusión junto a sus familias” (NSC, 2021), debido al incrementó en el número de alumnos ingresantes con uno o más diagnósticos de algún tipo de diversidad funcional, formando parte del programa de inclusión escolar. Actualmente, el colegio atiende a una población total de 52 estudiantes con diversidad funcional al 2023 desde 1º - 11º, frente a tal situación, surgió la problemática de brindar

una adecuada respuesta pedagógica integral que abarca no solo a la plana docente, sino a las diversas áreas del colegio, entre las cuales se encuentra la biblioteca; dichas necesidades dieron lugar a la adaptación de los currículos escolares más personalizados, basándose en el DUA (Diseño Universal de Aprendizaje), creando fichas relacionadas a cada tema, pero enfocándose en las competencias que se quiere lograr, para que los estudiantes avancen a su ritmo, haciendo uso de pictogramas, audios y videos en cada clase, teniendo que intensificar dichos métodos debido al nuevo panorama de la enseñanza virtual frente a la emergencia sanitaria del COVID 19 que vivió el país ante la pandemia global.

En ese contexto, las bibliotecas tuvieron que adaptarse e implementar servicios de información inclusivos. En el colegio tenemos dos bibliotecas: la biblioteca Milán que atiende a los estudiantes del 1° - 3° de primaria y la biblioteca Casiciaco que está dirigida para los estudiantes del 4° - 11° año. Ambas cuentan con un ambiente agradable y cómodo, diseñado exclusivamente para sus respectivos usuarios, haciendo uso no solo de mobiliario hecho a medida sino también con sillas sensoriales y señalizaciones claras de uso. Los servicios que se brindan en ambas bibliotecas son de lectura en sala, préstamo de libros a domicilio, servicio de referencia, préstamo de laptops, reprografía, guías y apoyo en búsquedas especializadas y préstamos interbibliotecarios. Se cuenta con Biblioteca Virtual, Repositorio digital, Site de biblioteca, Reserva de libros vía Sieweb y catálogo en línea. Todo al servicio tanto de estudiantes como para colaboradores del colegio NSC.

El centro educativo Nuestra Señora del Consuelo en conjunto con sus bibliotecas, tienen como eje fundamental el prestar una educación de calidad a todos sus alumnos, respetando la diversidad estudiantil con que se cuenta. Por ello, todas las acciones realizadas se ejecutan en concordancia a los estatutos nacionales e internacionales, así como una debida planificación de cada acción a ejecutar.

La institución se caracteriza por dar prioridad a los programas de inclusión estudiantil. Actualmente se encuentran matriculados 52 estudiantes con algún tipo de diagnóstico diferenciado (Trastorno del espectro autista TEA, Síndrome de Down, trastorno mixto del lenguaje, prótesis ocular, hipoacusia neurosensorial, mielomeningocele, límite auditivo, operación a la córnea y Hemiparesia).

Según la normativa del Ministerio de Educación, todas las instituciones educativas deben tener un porcentaje de población con diversidad funcional, ya dependiendo de cada

entidad el grado de importancia y manejo que se le destine a desarrollar dicha labor, inclusive organismos internacionales se refieren a el currículo comprensivo de la siguiente manera Proponiendo un currículo común para todos, pero enseñanza diferenciada o individualizada que tome en cuenta las características particulares del estudiante, así como sus necesidades educativas especiales (NEE) referentes a su condición de discapacidad (Ley Nº 29973, 2012; Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [Unicef], 2014; Ministerio de Educación [Minedu], 2020).

Por lo que, en el año 2018, el colegio se vio en la necesidad de crear el Departamento de Atención a la Diversidad, en adelante DAD, para controlar y regular dicha situación, este ente tiene la responsabilidad de monitorear todas las actividades realizadas en favor de los estudiantes con algún tipo de diagnóstico. La pandemia puso a todos los alumnos frente a situaciones nuevas y con más énfasis a nuestros estudiantes con diversidad funcional, pudiendo observarse una brecha digital por eliminar o disminuir pues se corría el riesgo de que experimentaran frustración, crisis y hasta un posible abandono en sus actividades académicas con la consecuente deserción estudiantil.

Todo el centro educativo se puso manos a la obra y el área de biblioteca en particular se vio interesada e involucrada con dichas actividades, contando con recursos tecnológicos disponibles, conocimiento sobre diversidad funcional y el interés para contribuir con la formación académica, mostrando así un buen pronóstico en el desempeño de los servicios para los años venideros.

Figura 1

Servicios virtuales inclusivos



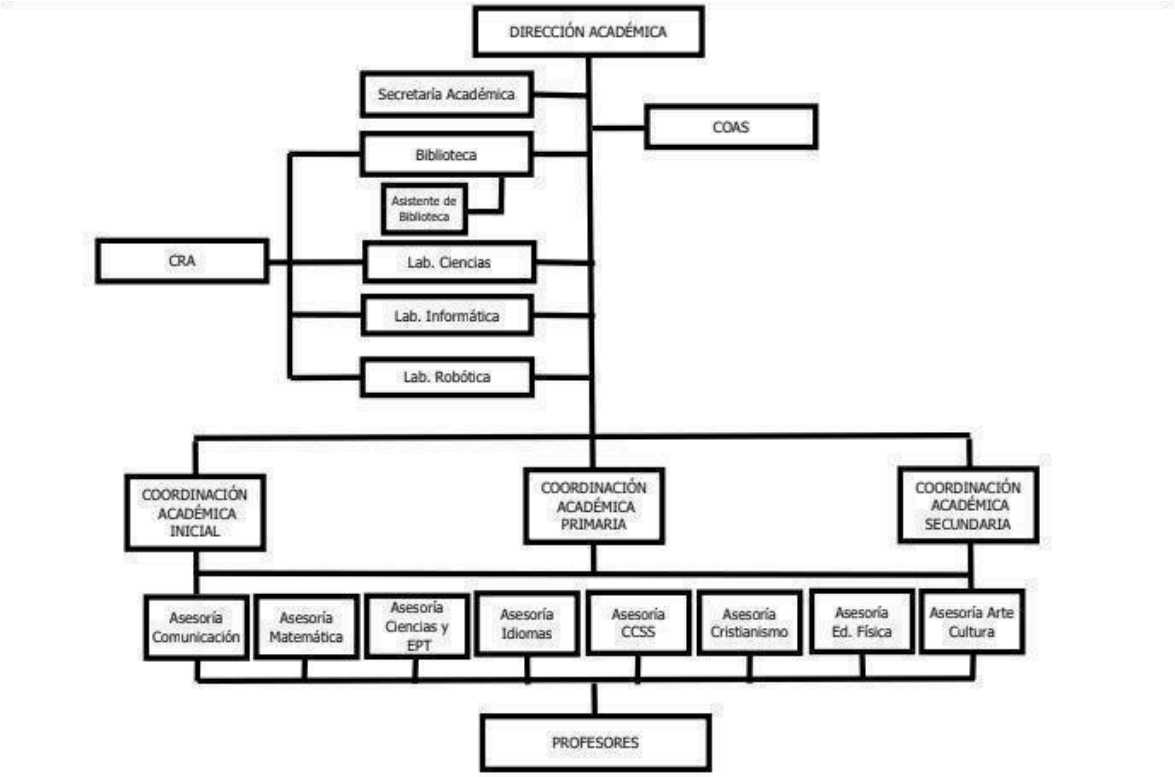
Tabla 1

Ficha informativa del colegio "Nuestra Señora del Consuelo"

NOMBRE DE LA IE	Nuestra Señora del Consuelo
DIRECTORA	Sra. Odaly Sanchez Reyes
SUBDIRECTOR	Dir. académica - Diana Ramirez
	Dir. formativa - Nestor Espíritu
	Dir. espiritual - Yolanda Herrera
RD DE CREACIÓN	INICIAL RD USE 07 N°4177
	PRIMARIA RD USE 07 N°4177
	SECUNDARIA RD USE 07 N°3267
CÓDIGO DE LUGAR	342485
CÓDIGO MODULAR	INICIAL 10822783
	PRIMARIA 10821085
	SECUNDARIA 1080589
TURNO	Mañana
LENGUA MATERNA DE LOS ESTUDIANTES	Castellano
UGEL	07 San Borja
DRE	Lima Metropolitana
DIRECCIÓN	Av. Tambo Real 165
NÚMERO TELEFÓNICO	01 - 2088628
CORREO ELECTRÓNICO	colegio@nsc.pe
NÚMERO DE ESTUDIANTES	1322
DOCENTES	100
ADMINISTRATIVOS	50

Figura 2

Organigrama de Dirección académica



Por lo expresado, ambas bibliotecas están integradas al servicio educativo y responden ante las diferentes diversidades funcionales del alumnado para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos, adaptar y crear nuevos ambientes y servicios de información para ellos y así evitar ponerlos en desventaja frente a sus demás compañeros creando una brecha informacional mayor.

1.2 Definición del problema

1.2.1 Formulación del problema general

¿El servicio educativo que ofrece el Colegio Nuestra Señora del Consuelo articula acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son las directrices establecidas por el colegio Nuestra Señora del Consuelo para articular acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional?
- ¿Cuáles son los servicios de información virtuales inclusivos ofrecidos por las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional?
- ¿Cómo se evidencia el uso de las TIC en las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos en el colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Describir el servicio educativo que ofrece el Colegio Nuestra Señora del Consuelo articulado a las acciones de las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las directrices establecidas por el colegio Nuestra Señora del Consuelo para articular acciones con las bibliotecas y ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional.
- Distinguir los servicios de información virtuales inclusivos ofrecidos por las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional.
- Mostrar evidencias del uso de las TIC en las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para el colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Son varias las razones que justifican la realización de la investigación. Desde el aspecto práctico, ayudará a la toma de decisiones del centro educativo Nuestra Señora del Consuelo para conocer las acciones que vienen realizando las Bibliotecas NSC conjuntamente con el DAD, sabiendo que la inclusión educativa de los estudiantes con diversidad funcional es un tema relevante y de urgente atención, gracias a que se realizan más diagnósticos a temprana edad y se deben abordar adecuadamente los aspectos cognitivos y sociales de los niños, niñas y jóvenes en etapa escolar.

Desde la disciplina bibliotecológica la investigación aspira aportar nuevas ideas y métodos para lograr servicios de información inclusivos que permitan integrar a todos nuestros estudiantes, sin importar si las labores se realizan de manera presencial o virtual.

En ese sentido, la permanente búsqueda de la innovación de los servicios de información permite facilitar el aprendizaje de los alumnos con diversidades funcionales del colegio Nuestra Señora del Consuelo favoreciendo en la reducción de la brecha informacional en el día a día de ellos y de los usuarios en general, aminorando la desmotivación, frustración, deserción estudiantil que se ocasiona cuando no se tiene las herramientas necesarias para sus aprendizajes.

Desde el aspecto metodológico, la investigación describe un fenómeno social que se presenta en el servicio educativo y servicios de bibliotecas escolares cuando se cuenta con estudiantes con diversidad funcional del colegio Nuestra Señora del Consuelo y visto desde el punto de vista de los mediadores y padres de familia de los usuarios con diversidad funcional que forman parte de la comunidad educativa, dejando un precedente de un tipo de metodología aplicada en una investigación cualitativa, para otros centros que cuenten con grupos de inclusión.

1.5. Limitaciones de la investigación

La principal limitación de la investigación fue no contar con estudios previos sobre servicios educativos articulados con los servicios virtuales de bibliotecas escolares en el Perú.

La información obtenida fue de manifestaciones brindadas por los padres de familia, los mediadores de los estudiantes y colaboradores, ya que el enfoque de la investigación se basa en conocer cómo se articulan los servicios de las bibliotecas NSC con el Departamento de atención a la diversidad, pero al no poder interactuar verbalmente con la mayoría de los estudiantes con diversidad funcional, las personas a cargo de ellos que se relacionan de manera continua nos brindaron información valiosa.

El colegio cuenta con alumnos con diversidad funcional en el nivel inicial, a los cuales no se les consideró en el estudio porque las bibliotecas no les brindan servicios virtuales inclusivos para ellos. Fue una limitante, pero también es una oportunidad para futuras investigaciones el abarcar a este nivel de educación.

La otra limitación es la poca cantidad de personas laborando en el DAD, para poder entrevistarlos, ya que solo se cuenta con 3 personas laborando en esa área.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes del estudio

Para la presente investigación se ha tomado en cuenta los estudios realizados en el entorno internacional y nacional.

Arévalo (2023) en su investigación denominada *Bibliotecas con un enfoque en la diversidad, equidad e inclusión (DEI)* Enfoca el panorama de la diversidad social frente al ideal de tener un espacio de transformación, un espacio dinámico en el que converjan los parámetros y estándares conocidos junto a la flexibilidad y creatividad necesaria para poder estar al frente de una biblioteca accesible a todo tipo de usuarios , en el caso de la escuela, narra que acciones se pueden tomar para que junto a un adecuado plan de trabajo anual y teniendo en cuenta el marco institucional vigente en ese momento se puedan llevar a cabo acciones para convertir las biblioteca en un ente dinámico para las personas con algún tipo de diversidad funcional y para los que no poseen un diagnóstico, mostrando al final como enfocándose en la igualdad de brindar servicios accesibles a todos sin la necesidad de generar un área dedicada solo a cierto grupo de personas se puede mejorar la calidad de cada servicio.

Andrés (2022), en la investigación titulada *Biblioteca escolar y necesidades lingüísticas especiales en primaria: recursos para la inclusión. Universidad pública de Navarra.* Nos brinda un panorama detallado sobre la implementación de una adecuada biblioteca escolar en una escuela de nivel primario, tomando en cuenta la diversidad que presentan los estudiantes, enfocándose en las necesidades lingüísticas que presentan, mencionando en todo un capítulo los recursos que se consideran necesarios para poder implementar servicios de calidad, aplicando un adecuado uso de recursos para poder adaptar materiales, desarrollar campañas de sensibilización, generando tertulias de demás estrategias para poder crear un ambiente cordial con apertura a cambios. Obteniendo como resultado no sólo aceptación por parte de familias y estudiantes, sino mayor demanda informacional.

Bravo-Fernández, L. (2021) *Multiculturalidad y servicio en las cartas de servicio y sedes web de las bibliotecas públicas estatales y bibliotecas universitarias en España, Universidad de Extremadura*. Plantea la importancia de que una entidad pública o privada pueda adaptarse a los cambios, tomando como ejemplo un grupo de bibliotecas en Extremadura, narra cómo en cada uno de los casos, no solo se debieron adaptar a los diferentes tipos de usuarios sino asegurarse que cada uno de ellos, la presente investigación no solo compara las cartas de servicio de cada una de las bibliotecas sino que otorga una valoración extra al visitarlas y poder ver in situ como es el manejo de las áreas y la convivencia día a día con una población diversa, para culminar otorgando calificaciones, y posteriormente mediante procesos pudieron cuantificar y analizar para obtener un resultado en porcentajes sobre cuáles son las organizaciones más amigables y óptimas para atender a dichos usuarios.

Carrasquillo-Ramos, G. (2021) *Una guía para crear un recurso de aprendizaje de acceso abierto para personas con discapacidad funcional, Universidad Carlos III de Madrid*. Basándose en la teoría del cambio radical de Dressang, el proyecto de investigación motiva a manejar la diversidad desde tres conceptos ejes, interactividad, conectividad y acceso, posteriormente resalta la importancia de hacer uso de las tecnologías disponibles para lograr una correcta relación entre la información, los facilitadores de ella y lo usuarios finales. Siendo ésta una investigación cualitativa profundiza en el sentir de los usuarios y sus necesidades de aprendizaje y búsqueda mencionando la plataforma virtual Udemy que brinda facilidades en materiales de aprendizaje a las personas con diversidad funcional y menciona como resultado de sus estudios que es importante y determinante tomar en cuenta para futuros planes de trabajo con personas con diversidad funcional un libre acceso a la información y tener reportes continuos de como van los procesos.

Querevalú (2020) en la tesis *Inclusión de personas con diversidad funcional en bibliotecas públicas*, plasma el interés y preocupación por hacer de las bibliotecas públicas espacios culturales al alcance de todos, durante su investigación hace un recorrido desde las definiciones generales de algunas discapacidades, menciona que la biblioteca en general cumple un rol importante en los procesos de inclusión de una sociedad. Nos deja como conclusiones y recomendaciones el camino largo a seguir sobre

todo educando a la población tratando que la inclusión sea de interés público y se puedan manejar presupuestos destinados a las municipalidades para fomentar e implementar dichos espacios.

Tafur (2020) *La organización y atención a la diversidad en centro educativos del Perú.* Investiga el proceso que se sigue en el país, partiendo de la firma del acuerdo nacional y la declaración de la década de la educación inclusiva, basándose en dichos acontecimientos, realiza un análisis acerca de la situación de muchas instituciones educativas y su nivel de flexibilidad al momento de implementar espacios adecuados para brindar una educación integral a estudiantes diversos, no solo refiriéndose a una educación en el aula, sino a aprovechar cada área con que cuentan las escuelas y colegios, desde laboratorios, bibliotecas, salas de arte, etc. transformando y adaptando cada lugar recordando que cada estudiante aprende de distinta manera. Menciona el proceso educativo y las leyes vigentes en el Perú en cada etapa de los estudiantes con diversidad funcional. Culmina con resultados en los que menciona algunas experiencias de instituciones en diferentes niveles y como atendieron a los estudiantes diversos en el contexto particular que los rodeaba.

Carmona (2019) En el estudio, *La atención a la diversidad. El modelo ético de la escuela inclusiva y orientadora*. Menciona que abarca ámbitos de psicología y orientación, partiendo de la premisa de que, si una escuela no es inclusiva, entonces es injusta, y algo así no tiene espacio en una sociedad actual, muestra el ejemplo de algunas escuelas en España, donde se tomaron medidas pertinentes para corregir errores pasados en los que no se tuvo la debida apertura con las diferencias que presentan los estudiantes de una institución. Menciona lo importante que es capacitar al personal a cargo para que ellos a su vez puedan ser replicadores de lo aprendido, teniendo así no solo aliados sino maestros modelo, de igual manera resalta como resultado final a la importancia de contar con un trabajo comunitario y de generar la creación de un área específica a la atención a la diversidad en cada una de las instituciones hasta que llegue el punto en el que ya no sea necesario y se realicen las acciones de manera automática.

Ceballos (2018) *El rol de la biblioteca pública en la inclusión social del habitante de la calle (homeless), Universidad de Antioquia.* Detalla el panorama actual de nuestra sociedad tan extrema, teniendo a personas sin hogar y con problemas mentales, pero que dentro de toda su realidad tienen un genuino interés por salir adelante, es así como surge

la figura de una biblioteca pública que alberga a todo tipo de personas llamándolos usuarios sin importar si entre ellas a las que se encuentran personas diversas, no solo en pensamiento o creencia sino en situación. En el trabajo hace énfasis en la labor de servir y que cuando se tiene el deseo e iniciativa se pueden buscar alternativas para llegar a todos y que valiéndose de convenios y acuerdos se puede llegar a brindar un buen servicio que abarque lo social, cultural y educativo para toda una comunidad, Culminando con la conclusión apoyada en análisis cuantitativos y cualitativos de que actualmente se encuentran desatendidas las bibliotecas públicas, por lo que realiza sugerencias dirigidas a los ayuntamientos regionales.

Portocarrero (2018) en su investigación titulada *Una diversidad controversial: los espacios de comunicación y socialización generados por la Oficina de Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad de San Miguel para fomentar la participación ciudadana en su distrito*. se puede apreciar que valiéndose de los resultados obtenidos en entrevistas a las personas directamente involucradas en el proceso de desarrollo de servicios municipales llamados OMAPED, pudo obtener información que es muy útil para las futuras gestiones municipales ya que al contar con manifestaciones concretas sobre cómo se viene llevando la atención, programas, servicios y difusiones de la comunidad que vive día a día con una discapacidad se pueden plantear nuevas medidas y técnicas a realizar con la debida previsión por una futura gestión municipal en pro de los ciudadanos de su distrito. En sus páginas nos guía con mirada optimista a soluciones que pueden servir de modelo en otros distritos de nuestro país. Teniendo como conclusión una reflexión acerca de una sociedad diferenciada y como las normativas actuales crean un dilema pues son muy limitantes para poder ejecutar algunos proyectos de inclusión o acceso a la información.

Rosales (2018), en la investigación, *Bibliotecas inclusivas en las universidades privadas [Proyecto de ley]. Universidad Santo Domingo de Guzmán.* Muestra el panorama mundial y nacional sobre los servicios en bibliotecas dirigidos hacia diferentes poblaciones, fomentando la inclusión, sin embargo, la realidad peruana dista mucho del ideal, mostrando con cifras como los peruanos no estamos creando ambientes implementados adecuadamente para poder atender a la diversidad de usuarios que nos visitan. Poniendo como ejemplo la casa de estudios se realiza un símil con entidades internacionales de educación superior con el fin de captar ideas y propuestas a

implementar en nuestro país, concluyendo en que se debe ejecutar un programa de tres pasos para poder implementar y cambiar la realidad descrita, partiendo de la parte presupuestal a nivel nacional.

Torres (2018), En su estudio, *Propuesta para el desarrollo de servicios bibliotecarios de las bibliotecas públicas mayores, para niños de 6 a 10 años con Síndrome de Down [Proyecto de grado, Universidad de la Salle].* Se enfoca en los diferentes servicios diferenciados que se otorgan a la población de usuarios con Síndrome de Down y en ver cómo esto influye en su proceso de lectura. Durante los capítulos se examinan las diferentes formas en que se suele trabajar con personas con dicha condición, haciendo énfasis en el pensamiento social lleno de limitantes y creencias arraigadas, sin dejar de proponer actividades específicas detallando desde la cantidad de personas a cargo de una actividad, presupuesto, logística, etc. Culmina la investigación analizando sus resultados, entre los que destaca la necesidad en que se realicen más estudios relacionados al servicio de personas con discapacidad, así como solicitar la capacitación constante de docentes y bibliotecarios en el manejo de estos usuarios para que como producto puedan quedar establecidas directrices a seguir en posteriores ocasiones tanto en bibliotecas como en centros de información.

Román (2016), en su tesis El *uso de pictogramas en la inclusión de niños con trastorno de espectro autista en la biblioteca pública periférica Juan Gutemberg - La Victoria,* muestra cómo influyó el uso de los pictogramas en los niños que acudían a dicha, sintiéndose más incluidos haciendo uso de las imágenes para guiarse en sus búsquedas personales, así como en crear un mejor ambiente de aceptación hacia ellos. Usó una muestra pequeña de 4 niños y concluyó en que los pictogramas si influyen en la inclusión. En su trabajo muestra como resultados, la importancia de un trato empático con los temas inclusivos a manera institucional, haciendo énfasis en el rol que toman los bibliotecólogos al tomar decisiones en pro del beneficio de los usuarios, señalando cada uno de los casos en los que fue efectiva la intervención del profesional de la información en las visitas de los usuarios.

2.2. Estudiantes con diversidad funcional en el colegio Nuestra Señora del Consuelo

A lo largo de los años se recibieron solicitudes de matrícula para niños y jóvenes que presentaban algún tipo de diversidad funcional, incrementando año a año su número debido a las condiciones óptimas, buen trato, disposición y buenas prácticas que se presentaban en el plantel, siempre con el fin de brindar un buen servicio, motivo por el cual se vio la necesidad de crear un departamento especializado denominado DAD (Departamento de atención a la diversidad) para atender dichos casos de estudiantes que venían en busca de *Inclusión educativa* en muchos casos siendo remitido o referenciados de otros centros educativos o llegando al colegio Nuestra Señora del Consuelo luego de haber vivido un panorama desfavorable en más de una institución.

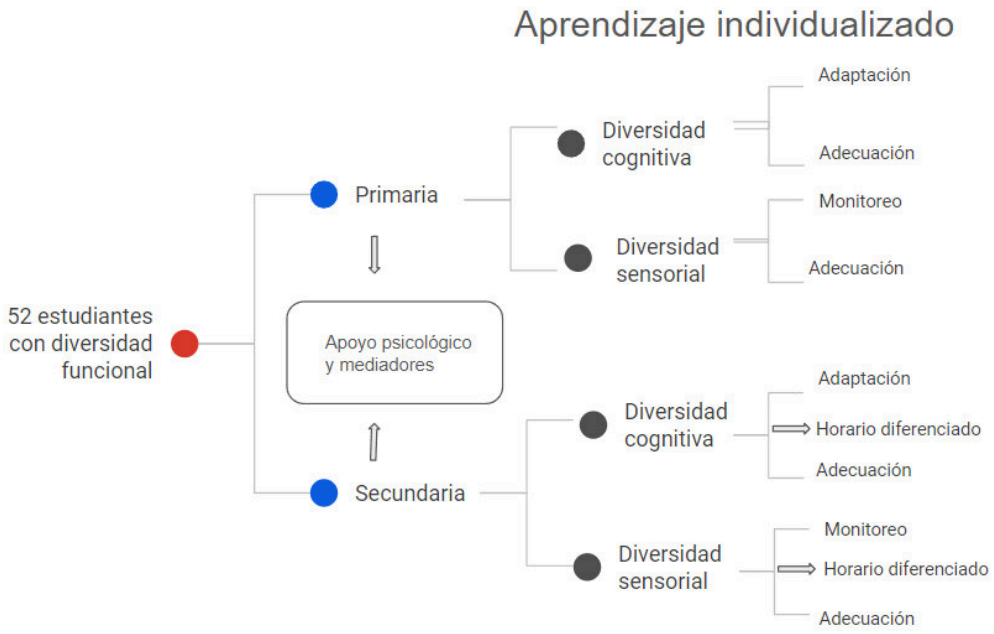
Al año 2023 se encuentran matriculados un total de 52 estudiantes que presentan diversidad funcional. Dichos estudiantes cursan grados desde el primero al undécimo grado.

Dentro de este panorama surgen nuevos servicios inclusivos acondicionados, continuos y en otros casos los servicios usuales pero renovados como vendría a ser el apoyo con el Plan lector de los estudiantes, que se volvieron un servicio de inclusión al usar adaptaciones dependiendo del tipo de diversidad con la que nos encontremos. Para tal fin todas las áreas del colegio se vieron involucradas a replantear, cambiar e innovar, entre ellos las bibliotecas del centro educativo, teniendo en cuenta a cada uno de los estudiantes de inclusión, sus diagnósticos, niveles y requerimientos educativos, para poder elaborar un programa de servicios de los que puedan ser partícipes junto a sus otros compañeros.

Las bibliotecas poseen un lazo muy estrecho con los estudiantes debido a que los albergan de manera voluntaria durante los recreos establecidos, siendo en esos momentos cuando se produce la mayor interacción libre, social, espontánea entre todos, incluyendo a los mediadores de los estudiantes de inclusión, quienes adoptan la postura de guías y amigos de cada estudiante tutelado participante de las diferentes actividades propuestas por biblioteca o formando parte de alguno de los grupos de trabajo como *Agusti readers*, todo de acuerdo a los planificadores anuales, horarios diferenciados e individualizados dependiendo de los requerimientos y tomando en cuenta cada uno de los niveles.

Tabla 2

Estudiantes con diversidad funcional matriculados en el colegio Nuestra Señora del Consuelo



2.3. Marco teórico

2.3.1. Marco legal

Existen deberes y derechos que son inherentes al ser humano en general, pero tratándose del porcentaje de la población que tiene alguna discapacidad o diversidad funcional, es necesario aferrarse a lo establecido por ley, tratando de garantizar que sean realmente funcionales dichas leyes y normas suscritas, en nuestro país existen no sólo leyes sino normativas generales que devienen de otras internacionales ya establecidas, el reto está

en hacer cumplir al pie de la letra cada una de esas normas o estatutos, Se menciona los más representativos y relevantes para la presente investigación.

Tabla 3

Legislación

ENTIDAD INTERNACIONAL	DOCUMENTO LEGAL Y NORMATIVO	AÑO
ONU	Declaración universal de los derechos humanos	1948
ONU	Objetivos de desarrollo sostenible	2015
UNESCO	Directrices para bibliotecas escolares	2006
OMPI	Tratado de Marrakech, para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual	2013
ONU	Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad	2008
ENTIDAD NACIONAL	**DOCUMENTO LEGAL Y NORMATIVO**	**AÑO**
CONADIS	Reglamento de la ley N°29973, Ley general de la persona con discapacidad.	2014
MIMP-CONADIS	La LEY N°30669, promueve el acceso y la cobertura de las personas con discapacidad a las tecnologías de apoyo, dispositivos y ayudas compensatorias.	2017
MC	Política Nacional de la lectura, el libro y las bibliotecas al 2030	2022

Marco Legal Internacional

- Objetivos de desarrollo sostenible ONU (2015)

  Debido a la situación actual social, llena de desigualdades, líderes de varios países se reunieron en el año 2015 con la Asamblea General de las Naciones Unidas, para firmar un acuerdo internacional, puntualizando 17 objetivos globales a ser alcanzados al 2030, llamados "ODS - 2030" dicho documento abarca diversas áreas que en colaboración y desarrolladas eficientemente garantizarían el vivir en un mundo con mayores posibilidades, un buen trato entre sus habitantes y un planeta en mejores condiciones ambientales, ya que abarcan desde las necesidades básicas humanas, pasando por el derecho a la educación si ningún tipo de distinción, diversidad, respeto a ideologías, desarrollo sostenible, etc. todo lo necesario para garantizar vivir en paz y armonía en cada uno de los entornos en que nos desarrollemos.

  El objetivo Nº 4 "Educación de calidad", es un derecho básico y fundamental, por eso se debe garantizar el acceso a un adecuado sistema educativo, ya que actualmente hay más de 260 millones de niños que no van a un centro educativo, por diferentes motivos, ya sea distancia, pobreza, situaciones de conflicto entre países, etc. Menciona que la educación es vital, pues según datos de la UNESCO el 16% de la población en edad adulta es analfabeta. La educación debe ser inclusiva, sin hacer discriminación entre ellos, ya sea por discapacidad, género y origen. Para garantizar ello se debe garantizar la cantidad de profesionales necesarios para impartir clases regulares o adaptadas a todos por igual.

- Tratado de Marrakech, para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso - OMPI (2013)

  El 27 de junio del 2013 fue redactado, entrando en vigencia el 30 de septiembre 2016, como un facilitador en la transferencia, alianzas y colaboración entre países para poder compartir material bibliográfico entre sus comunidades de personas con problemas visuales, sabiendo la importancia que tiene el contar con una población con igualdad de oportunidades, éste documento es pieza clave para brindar información pertinente, todo con la esperanza de poner fin al llamado

hambre de libros a nivel mundial. Antes de la firma del tratado más del 90% de libros no podían transferirse por derechos de autor.

Gracias a este tratado el compartir libros con personas con discapacidad visual es legal, teniendo más de 70 países inscritos. Fue una labor complicada lograr la firma de este tratado ya que se luchó por 10 años, pero se logró gracias a modificaciones necesarias en las legislaciones, como por ejemplo en el caso de Colombia y otras miembros en Latinoamérica, quienes empezaron a recibir material en formato braille, audio, macro tipo, digital y electrónico.

De esta manera se eliminan barreras para personas con discapacidad visual y así pueden tener un mayor contacto con su entorno de manera continua, así se va fomentando la inclusión en diferentes ámbitos.

- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad ONU (2008)

  Firmada dos años antes, en el 2006, con vigencia efectiva a partir del 2008, tiene como principal propósito el impulsar y fomentar el trato igualitario para personas con algún tipo de discapacidad, ya sea física o cognitiva, frente a una sociedad que muchas veces genera barreras, desde el desconocimiento en muchas ocasiones.

  Una acción que se solicita en el documento final de la convención es la igualdad de oportunidades en diferentes espacios en los que se puedan desarrollar, partiendo desde el ambiente escolar, universitario, a nivel de ayuntamiento, distrito, localidad y país.

- Directrices para bibliotecas escolares IFLA/Unesco (2006)

  Es el documento emitido de manera oficial que contiene una serie q guías y lineamientos generales de cómo mediante las bibliotecas escolares a nivel mundial se puede llegar a ser un eje fundamental en el proceso de animación de lectura, creatividad y apoyo educativo en el aprendizaje permanente de cada uno de los estudiantes, incorporando dichas medidas en un uso regular en cada una de las bibliotecas de nuestra comunidad se puede generar un cambio positivo y llegar a un trabajo colaborativo en beneficio de los usuarios.

Enfatiza en que se debe tener coherencia con los objetivos de la institución, siempre considerando el plan elaborado que tenga, garantizando tener una cantidad adecuada de materiales, siempre con un presupuesto asignado, teniendo en cuenta la cantidad de recursos necesarios, en cuanto al ambiente debe ser conforme a la cantidad de aforo estipulado, contando con equipamiento electrónico y audiovisual, con conexión a internet.

El documento indica que es necesario brindar las facilidades necesarias para atender a usuarios con algún tipo de discapacidad. Contar siempre con la cantidad necesaria de profesionales bibliotecarios a cargo, contando con la colaboración del personal docente con la biblioteca para garantizar la optimización del área.

Por último, indica sobre las habilidades y conocimientos que debe poseer el bibliotecario a cargo así como el total de trabajadores de la biblioteca, entre las que resalta una vocación de servicio, manejo de temas variados, etc. para poder planificar diversas actividades que vayan de acuerdo al calendario escolar, ejecutar prácticas óptimas, desarrollar sistemas de cooperación con otras bibliotecas similares y manejar el marketing que promocionará adecuadamente el área.

- Declaración Universal de los Derechos Humanos ONU (1948)

  Es el documento oficial firmado durante la Tercera Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, con 56 votos a favor y ninguno en contra. Es por excelencia el documento oficial más representativo de la humanidad pues en él se establecen las obligaciones que tienen las naciones para poder asegurar el bienestar general de sus habitantes, abarcando en cada uno de sus artículos múltiples aspectos del ser humano, como son el derecho a la vida, reconocimiento ante la ley, no esclavitud, igualdad, no detención arbitraria, privacidad, trabajo, educación, etc.). Actualmente tiene igual o mayor vigencia y relevancia que en el año en que fue firmado, ya que las sociedades están más familiarizadas con la tolerancia a distintas maneras de ser y de pensar todo con el fin de alcanzar el estándar de calidad que debe tener una nación en donde desde el momento en que surge la vida, todos y todas por igual puedan tener los mismos derechos y oportunidades, siendo éstos vitalicios y pudiendo adecuarse al entorno o realidad y leyes que presente cada país.

Marco Legal Nacional

- Política Nacional de la lectura, el libro y las bibliotecas al 2030 - Ministerio de Cultura (2022).

  La mesa de trabajo y la reunión nacional se llevó a cabo en Cuzco, ésta política destaca la importancia del libro, la lectura, por eso a través de sus 16 lineamientos logra estipular una guía de procesos a seguir tanto por instituciones públicas o privadas para poder reducir la brecha entre los ciudadanos que tiene acceso a la lectura y los que no, iniciar procesos de cambio, mencionando sus 3 objetivos principales a ser tomados en cuenta en la planificación institucional de entidades que puedan ayudar al fomento de la lectura y la creación de herramientas que potencien la labor que se viene impartiendo mediante los mediadores de lectura a nivel nacional.

  El objetivo final es establecer la "Política Nacional del Libro", y establecer un adecuado tratamiento en la elaboración, publicación y difusión de libros fortaleciendo la multiculturalidad del país, replanteando las políticas públicas, tal vez fomentar concursos públicos de financiamiento para edición de libros, etc. Todo esto permitirá mejorar nuestros estándares en calidad de educación en el Perú y contar con ciudadanos, analíticos y participativos.

- Modificación Ley de Educación N°28044 (2021).

  Dicha modificación a la ley, también conocida como la Ley general de educación, aprobada por decreto supremo Nº011-2012-ED, representa la base teórica para nuevas modalidades de educación, ya que presenta propuestas en favor de la educación inclusiva, apoyos educativos, creación de un SAE (servicio de apoyo educativo) en cada institución, implementaciones de servicios, etc.

  Su principal aplicación se da con el DUA, mediante el cual insta las instituciones en trabajar en función de la diversidad y de hacer uso de los recursos disponibles para eliminar las barreras y la discriminación, mostrando como capacitando al personal y creando un ambiente adecuado con adaptaciones, se puede manejar con naturalidad la elaboración de planes de trabajo maleables y adaptables a cada circunstancia. (Ministerio de Educación del Perú, 2021).

- Ley N° 30669, promueve el acceso y la cobertura de las personas con discapacidad a las tecnologías de apoyo, dispositivos y ayudas compensatorias - MIMP CONADIS (2017)

  Mediante la presente ley se establece el derecho que tienen las personas con algún tipo de discapacidad de contar en caso se requiera con algún instrumento digital o aparato tecnológico que pueda ayudarlos en el desempeño de sus actividades o mejora de su salud, concientizando a las instituciones encargadas de salud, así como los desarrolladores de tecnología a crear, facilitar y compartir dichos apoyos digitales tecnológicos compensatorios.

  Toda comunidad local y país debe garantizar en su totalidad el poder cubrir con las necesidades anteriormente inscritas en favor de una determinada población con discapacidad, para igualar en algo el panorama, disminuir brechas y cultivar un clima de ayuda y cooperación mutua.

- Reglamento de la ley N°29973, Ley general de la persona con discapacidad - CONADIS (2014)

  Más de 2 millones de personas o el equivalente al 5% de la población son personas con discapacidad, en muchos casos dichas personas no encuentran un trabajo adecuado, es por eso que surge la “Ley General de Personas con Discapacidad” que se formuló con la finalidad de tener un marco legal establecido con estatutos que garanticen la protección, realización y promoción de manera igualitaria de todas las personas con discapacidad en los diferentes espacios y ámbitos en que se desarrollen.

  Según el reglamento el empleador debe poner a disposición el 3% de puestos de trabajo para personas con discapacidad, en caso de que una empresa tenga más de 50 personas laborando.

  El estado de igual manera tiene la obligación de tener también un porcentaje de personas para inserción aprovechando el teletrabajo, debiendo capacitarlos y brindándoles un tiempo de adaptación prudente, realizando los ajustes razonables.

Siendo vigente dicha ley, todas las instituciones públicas y privadas deben acatar lo establecido, tomando las medidas necesarias para garantizar que sus servicios y establecimientos se adecuen a las necesidades de sus clientes y usuarios, así como preocuparse por la capacitación y sensibilización del personal a cargo.

2.3.2. Diversidad Funcional

Término usado actualmente para referirse a una persona que presenta algún tipo de discapacidad. Surge de la iniciativa de cambiar ciertos nombres que se encuentran ya acuñados en la sociedad, como son el mencionar *Persona minusválida* o *discapacitado* por otros más relacionados a la variedad de fisiologías que le permiten realizar diferentes acciones de otras maneras, presentando limitaciones o dificultades en diferentes grados, pero teniendo las mismas ganas y entusiasmo en ser independientes y productivos a la sociedad (Romañach & Lobato, 2005).

Propone una visión positiva de la discapacidad, como de diferentes capacidades, no de deficiencias, así evitamos una versión peyorativa como minusválido o discapacitados. El concepto permite la inclusión de todos en la misma lucha, pues para lograr la inclusión real y la plena inserción es necesario erradicar todas las terminaciones despectivas así como los prejuicios existentes, todo se basa en función no a un defecto sino a una diversidad, por ello no se debe dejar de lado a éstas personas, apoyando programas de conciencia en la sociedad, cultivando planes de acción para eliminar estereotipos de manera paulatina en cada entorno local y nacional.

2.3.3. Diseño Universal de Aprendizaje (DUA)

El llamado DUA es un modelo teórico práctico de enseñanza combinando las teorías inclusivas con la planificación de nuevas estrategias a tomar, tratando siempre al individuo más que el grupo.

Desde el año 70 se empieza a usar el Diseño Universal, esto se trasladó al ámbito de la educación, desarrollando el DUA que busca fortalecer y desarrollar las capacidades del mayor rango de estudiantes independientemente de sus características o necesidades. Colaborando de esta manera con el Objetivo de Desarrollo Sostenible Nº4 - en la agenda al 2030, que refiere a la educación inclusiva y de calidad. Perfilándose como un modelo cada vez más instaurado en varios países, tratando a la diversidad como algo muy propio

de cada uno y sin la necesidad de crear espacios diferenciados para estudiantes con diversidad funcional (Alba, 2021).

El DUA comparte fundamentos con la educación inclusiva, valorando la diversidad humana y se apoya en la ley de igualdad de oportunidades, derechos la convención para personas con discapacidad o la agenda 2030 y la ley de la promoción de la autonomía de las personas con discapacidad.

Actualmente ya está vigente y aplicado en varios países ya que como enfoque de enseñanza ayuda a diversificar estrategias y servir de mediación oportuna en todas las etapas educativas.

2.3.4. Biblioteca inclusiva

El concepto de biblioteca fue cambiando con el pasar del tiempo, actualmente se puede decir que una "Biblioteca es inclusiva", es una garantía de derechos de información, culturales y de libertad de expresión, es llamada inclusiva cuando asume y toma diversas medidas que garanticen la satisfacción en todos los usuarios, respetando la diversidad, brindando servicios creados y adaptados para todos. Sin embargo, Una de las características menos conocida de la biblioteca es su intencionalidad inclusiva, omitiendo a las personas con discapacidad que son ciudadanos de pleno derecho y, por tanto, también son usuarios de la biblioteca, tal como lo reconoce el Manifiesto de la Unesco de las bibliotecas de 1994 (Seguí & Vall, 2012).

La finalidad es que los usuarios participen de manera activa para eliminar las brechas sociales, fomentando el trabajo en equipo, para que puedan desarrollar un sentido de pertenencia. Un elemento fundamental es el usar todos los recursos disponibles para lograr integrar adecuadamente a todos los usuarios. Las adecuaciones se pueden dar para disminuir las diferencias físicas o cognitivas que son las más desatendidas actualmente. Para ello se debe elaborar un plan para implementar un nuevo sistema, servicio, ambientación, etc teniendo en cuenta el tener un estudio previo, el público objetivo con necesidades especiales, recursos humanos y físicos.

Con el pasar del tiempo se va incrementando el desarrollo de entornos adecuados para que una biblioteca de pueda adaptar y pasar a ser inclusiva, esto se debe a que gracias a la información global, somos más conscientes acerca de diversos diagnósticos y de que vivimos rodeados de diversidad en todos los aspectos empezando por nosotros mismos. Visto desde ésta mirada tenemos a las generaciones más jóvenes con conciencia y respeto a la diversidad y para las generaciones mayores queda la misión de adaptarse y mostrar apertura a una sociedad neuro y físicamente diversa, para poder lograr una convivencia adecuada para toda la población.

2.3.5. Biblioteca escolar

Se denomina biblioteca escolar al lugar en el que se encuentran diversos medios e instrumentos de información que serán útiles en el proceso de formación de los estudiantes, ofreciendo diversos servicios de aprendizaje valiéndose de libros y otros recursos con el fin de generar en los usuarios un pensamiento crítico y cultivar el buen uso de fuentes y diversos soportes bibliográficos. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco] & Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y de Bibliotecas [IFLA], 1999).

La biblioteca escolar tiene como objetivo proporcionar la información necesaria a la totalidad de estudiantes y personal que acudan a un centro educativo, otra parte importante es el trabajo que debe tener en conjunto con otras áreas de un centro educativo, pudiendo realizar actividades, servicios y proyectos con los docentes (Matemáticas, Idiomas, etc) para diversas fechas específicas.

2.3.6. Educación Comprensiva

Llamado así el sistema educativo que opta por adoptar un conjunto de medidas en el ámbito educativo, también se la puede llamar educación polivalente o integradora brindando las mismas oportunidades de formación sin distinciones, disminuyendo la brecha diferencial entre sus individuos. (Cabrerizo & Rubio, 2007). Entendiendo que hay diferentes necesidades de aprendizaje, abordando de manera equitativa diversas estrategias educativas para todos los beneficiarios.

Sabiendo que los objetivos de estudiantes regulares y poseedores de un diagnóstico son los mismos, tienen el derecho a acceder a servicios educativos similares desde sus primeros años, para garantizar éste acceso, una institución a nivel escolar debe mostrar la flexibilidad, entendiendo que algunas necesidades son relativas y temporales, pudiendo cambiar si se muestra una adaptabilidad curricular, tomando en cuenta algunos factores (alumnos, aula, centro escolar, familia del alumno, medio social y comunitario) siempre saliendo de los tradicional en pro de los alumnos en edad escolar. (Gallardo, 1990).

Es una buena opción para los estudiantes, con un currículum único adaptado, permite articular esfuerzos para que todos los alumnos aprendan de manera eficaz de acuerdo al periodo de avance de cada uno, es una nueva estrategia educativa basándose siempre en las características, particularidades e historia escolar.

La comprensividad y la diversidad son pilares para elaborar nuevas adaptaciones para que los estudiantes logren los objetivos establecidos. Se deben tomar decisiones educativas de acuerdo al contexto y en base a los valores sociales de cada institución, planificando estrategias y actividades a corto y largo plazo.

2.3.7. Inclusión

Es el proceso de eliminación de barreras sean simbólicas o no que promueven o generan la segregación y marginación de determinado grupo de personas; realzando sus características en común con respeto y dignificando a cada ser (Echeita & Ainscow, 2011). Dejando en el pasado el término de integración que se usaba para referirse a ésta.

Es una perspectiva transversal que prioriza la atención a las necesidades, características, intereses y ritmos de aprendizaje considerando la diversidad del estudiante, sobre todo en los que hayan riesgo de exclusión. Es un proceso para asegurar el acceso, pertenencia y éxito de aprendizaje, que promueve entornos donde toda persona es valorada y cuidada siendo tomada como parte del colectivo conviviendo sin discriminar. Es necesario adaptar y modificar lo necesario en el sistema educativo para responder con equidad a todos los estudiantes, así se promueve una participación constante sin tener barreras educativas.

Para cambiar culturas excluyentes es importante promover una convivencia libre de estereotipos y prejuicios, reconociendo la interculturalidad y finalmente diseñando estrategias para promover la vida saludable en la que se incluya la salud mental creando

un entorno amable entre todos, siempre avanzando en la promoción de valores para generalizar comportamientos y relaciones positivas en un mundo diverso e intercultural.

2.3.8. Inclusión digital

La web puede parecer inclusiva, sin embargo, más de la mitad del mundo no tiene acceso debido a diferentes circunstancias, todos deberíamos tener la capacidad de participar de internet, pero esto no se da y por ende se pierden oportunidades para determinados grupos.

La inclusión digital pretende eliminar la brecha digital, entendida no solo como falta de conectividad sino de oportunidades, diseñando estrategias que hagan que las TICS incrementen la oportunidad digital para mejorar los niveles de desarrollo y la calidad de vida. Se hace uso de modelos holísticos que ponen en un mismo nivel el aspecto social, informacional y digital (Cueva, 2007).

De igual forma para que suceda la inclusión digital, se precisa de 3 instrumentos básicos como son el computador, acceso a la red y capacitación para dominio de esas herramientas, de los contrario no serviría de nada la propuesta. Entre los beneficios principales de implementar una inclusión digital en un ámbito determinado, tenemos el desarrollar las habilidades digitales, asegurar que las personas con discapacidad puedan usar fácilmente éstas es esencial para garantizar la interacción con ellos y su participación y su participación virtual, mejorar oportunidades de medios de vida.

2.3.9. Mediadores o shadows

El llamado maestro sombra, shadow o actualmente mediador es el encargado de brindar acompañamiento a los estudiantes de inclusión, cumpliendo las funciones de facilitador y guía para ellos, frente a un entorno que podría ser en muchas ocasiones un poco agresivo.

Ya que los conflictos son una oportunidad de aprendizaje y crecimiento para los estudiantes o profesores, éstos pueden trascender a otro nivel cuando una de las personas tiene algún diagnóstico particular que conlleva necesidades físicas del estudiante. Los mediadores son fundamentales dentro de la inclusión social no solo de manera directa con

el estudiante, sino para sensibilizar al entorno es decir profesores o compañeros de clase, de igual manera para ayudar a entenderlo mejor. Los estudiantes con diversidad funcional tienen en los mediadores un apoyo continuo durante las horas académicas, ya que comparten con ellos el total de la jornada académica, pudiendo ir espaciando éste acompañamiento, cuando el estudiante ya adquiera mayor autonomía o demuestre mejores habilidades sociales.

Las mediaciones abarcan muchos ámbitos, no solo en el caso de discapacidad, sino en el caso de barreras idiomáticas, culturales, laborales, etc. ya que como su nombre lo dice una mediación es un filtro que nos ayudará a llevar mejor una situación determinada.

2.3.10. El bibliotecólogo y su rol pedagógico como impulsor de la inclusión

Los profesionales de la información así como las bibliotecas tienen un rol importante en la inclusión ya que deben facilitar y garantizar que todos sus usuarios reciban la información pertinente y adecuada sin excepciones, pues los bibliotecarios son los intermediarios entre el usuario y la información que necesite, teniendo presente realizar con responsabilidad, justicia, espíritu crítico y siempre en busca del bienestar de sus usuarios potenciales y reales sin diferenciar su situación ni condición personal.

Para los encargados de una biblioteca es importante captar nuevos usuarios tanto como el conocimiento de sus perfiles, en el caso de las personas con diversidad funcional quienes no solo se enfrentan a una condición de vida ya establecida por un diagnóstico, sino a una sociedad en la que se ven expuestos a posibles situaciones de discriminación o acoso escolar. Una vez captado un usuario con diversidad funcional debe primar en nosotros como profesionales de la información un pensamiento igualitario realizando un adecuado estudio de usuario, de ésta manera se podrá conocer sus necesidades en información así como las estrategias a usar en cada uno de los casos, cumpliendo en muchas ocasiones no solo un rol de bibliotecólogos sino de maestros y psicólogos para atender cada caso en particular valiéndonos de diferentes herramientas y técnicas para poder adaptar nuestros servicios a éstos nuevos usuarios.

Dentro del perfil de los bibliotecarios podemos reconocer aspectos que nos guiaran en la ruta de un óptimo servicio a diferentes grupos de usuarios; al tratarse de una biblioteca escolar se debe considerar que dichos potenciales usuarios son seres en formación de

diferentes niveles académicos provenientes de diferentes realidades o en algunos casos presentar algún tipo de diagnóstico de diversidad, ya sea con un problema de aprendizaje, cognitivo, sensorial o motor, se recomienda mantener una postura receptiva con ellos, conocerlos y así brindar un buen servicio adaptado o creado para que pueda satisfacer sus necesidades informativas, haciéndolos sentir parte vital e importante del grupo académico al que pertenecen.

2.3.11. Servicios de información inclusivos digitales

Se denomina servicio de información digital al facilitar y brindar solución a un requerimiento de los usuarios valiéndose de las herramientas tecnológicas disponibles, para esto es necesario crear una interfaz adecuada para disminuir la brecha informacional entre el proveedor de la información y el usuario.

Este servicio se entrega total o parcialmente mediante internet o alguna otra red equivalente, brindando acceso a datos de interés para un sector de la población (Decreto Legislativo N°1412, 2018).

2.4 Definición de categorías de análisis

El uso de categorías ayuda a conceptualizar cada ítem o fenómeno sobre el cual se representa la investigación a fin de tener las bases sobre las que realizó el estudio y de acuerdo a lo expresado por (Schettini & Cortazzo, 2015), una investigación cualitativa debe basarse en teorías y conceptos ya analizados para que el análisis cualitativo sea confiable, evitando el uso de categorías que no pertenecen al campo de estudio

Las categorías se pueden desplegar de manera deductiva en las investigaciones cualitativas, partiendo de la información recopilada en el marco teórico o en modelos anteriormente establecidos para el análisis. Se puede plasmar todo en figuras esquematizadas o tablas que nos ayuden a ver con mayor claridad cada término y los subsecuentes. Para la presente investigación se formuló dos categorías:

- **Diversidad funcional**: Término usado de manera positiva para personas con alguna discapacidad, enfatizando en la diversidad de capacidades de un individuo.

  Siendo conscientes de que el lenguaje orienta y cambia el pensamiento humano, muchos organismos a nivel mundial han intentado acuñar nuevos términos que ven todo desde un lado más positivo como en el caso de la diversidad funcional, proponiendo y empezando a ser usado en el *Foro de vida independiente* en el 2005 (Romañach, 2007).

- **Servicios virtuales inclusivos**: Servicios facilitadores de información implementados para atender a todo tipo de usuarios. Es importante saber cuáles son las acciones que favorecen a la inclusión y cuales las aplacan, ya que desde la pandemia del COVID 19 se percibe una nueva posibilidad de enseñanza y de fuente de servicios virtuales que puede ser adaptado a muchas realidades a nivel mundial, teniendo como único objetivo final el facilitar información, entretenimiento, etc. a un individuo (Trigueros, 2021).

CAPÍTULO III

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

3.1 Fundamentación teórica

3.1.1 Fundamento general

El servicio educativo que ofrece el colegio Nuestra Señora del Consuelo consta de un trabajo en conjunto de muchas áreas incluyendo a las bibliotecas destinadas a la atención de los diferentes niveles educativos de los estudiantes, como se estipula en el Plan Anual de Trabajo de cada año, en el reglamento escolar y en las normas de convivencia de cada área, por ello durante el periodo de pandemia se pusieron a disposición de los usuarios con diversidad funcional de las bibliotecas, nuevos servicios virtuales juntamente con la implementación de cambios en los ya existentes, todo con el fin de mantener vigente lo brindado hasta el momento.

Como institución se inició la labor de generar espacios de conocimiento y recreación con diversas actividades en fomento de la lectura para los usuarios en ambos niveles educativos, estos servicios ofrecidos son evaluados por la dirección académica y/o los asesores de cada área y solo así pasan por dos etapas:

- Sensibilización: En ésta primera etapa se procede a reunirse con cada una de las áreas involucradas que pueden servir como apoyo en el proceso de

implementación de los servicios de biblioteca, las áreas importantes a tomar en cuenta son en primer lugar coordinadores formativos, dirección académica, coordinadores y asesores de las áreas involucradas para explicar en detalle en qué consisten cada uno de los servicios, tiempos, usuario y métodos a realizar para llegar mejor a cada uno de los usuarios, haciendo hincapié en la importancia que tiene cada servicio y el impacto que se espera lograr en nuestros estudiantes.

- Socialización: En esta etapa, ya habiendo sido informados todos los involucrados en dicho proyecto, por ejemplo, de algún nuevo servicio virtual en biblioteca, se procede a "socializar" dicha información, cada uno desde su área, grupo de trabajo, hogar, comunidades educativas, etc. siempre con la mira de mantener vigente en cada uno de los estudiantes el interés por los temas relacionados a la lectura.

Para desarrollar óptimamente un conjunto de acciones, primero debemos cuestionarnos si las bibliotecas son realmente accesibles, pues para llamarlas así, no deberían existir barreras que limiten el acceso al ambiente físico, acceso arquitectónico, personal calificado para atender a personas con diversidad funcional y a las fuentes de información pertinentes para ellos (Rosales Cifuentes, 2018). Todo este trabajo comunitario se visualiza en diversos documentos como el Plan anual de trabajo, el proyecto educativo Agustino, etc.

Para la correcta ejecución de un proyecto de implementación de algún nuevo servicio virtual por parte de la biblioteca, se realiza un estudio de las herramientas virtuales disponibles que puedan mediante un fácil manejo, ser útiles a todos los usuarios, empezando por la población de inclusión que existe en el colegio NSC, para posteriormente proceder con la capacitación de ser requerida, hacia los docentes o mediadores. Todo este trabajo se evidencia mediante la continuidad de cada uno de los servicios, ya que los estudiantes hacen uso de ellos siempre de manera voluntaria con un/una mediador/a apoyándolos en todo momento, igualmente en informes semestrales se puede cuantificar el uso de estos.

3.1.2 Fundamentos específicos

El colegio Nuestra Señora del Consuelo es poseedor de una historia educativa basada en valores, trabajando siempre de manera articulada en cada una de sus áreas, en el caso de las Bibliotecas NSC, se labora teniendo siempre como directrices el disminuir la brecha digital en los estudiantes, brindar apoyo al área docente con materiales adaptados y demás herramientas que puedan usar con su grupo de estudiantes y animar a cada uno de nuestros usuarios a continuar haciendo uso de las bibliotecas ya sea de manera física o virtual.

Se sabe que, al contar con una población diversa, el enfoque diario no debe ser sectorizado en un grupo en particular, tratando inclusive de involucrar a las familias de cada uno de los estudiantes y colaboradores del centro educativo.

Los servicios brindados por las bibliotecas escolares deben ser en la medida de lo posible accesibles y extensivos a toda la comunidad educativa (Biblioteca Nacional del Perú, Resolución directoral, 2005, art. 234).

Haciendo uso de la tecnología y la facilidad con que ahora se puede acceder a una red de internet, se procede a hacer uso de las diversas herramientas que proporciona Google para crear, portales, sites, presentaciones, trabajar en Jamboard, etc. como material mediador entre la biblioteca y los usuarios, ya que como institución se realizó una alianza con HP para adquirir equipos Chromebook y poder distribuirlos entre sus colaboradores y estudiantes. (Ver anexo 6).

La tipificación de la inclusión en bibliotecas abarca varios aspectos ya sea por brecha digital, falta de alfabetización informacional, grupos con diagnóstico diferenciado, etnias, etc.), Por ello, sea cual sea el caso no se debe olvidar que las bibliotecas deben ser un espacio móvil y plástico de alteridad (Parada, 2017).

Para un adecuado control, se realizan seguimientos e informes semestrales, donde se evidencia no solo la frecuencia de uso de cada plataforma, cantidad de visitas, sino reportes en lo que se sabe que grados son los que acuden más a cada uno de los servicios, cuál es el servicio más usado, los temas y hasta las palabras más usadas por los

estudiantes, de igual forma como parte de la comunicación fluida se contrarrestan las informaciones estadísticas con los manifiestos que brindan en las entrevistas anuales los padres de familia y mediadores.

3.2 Sistema de categorías de análisis

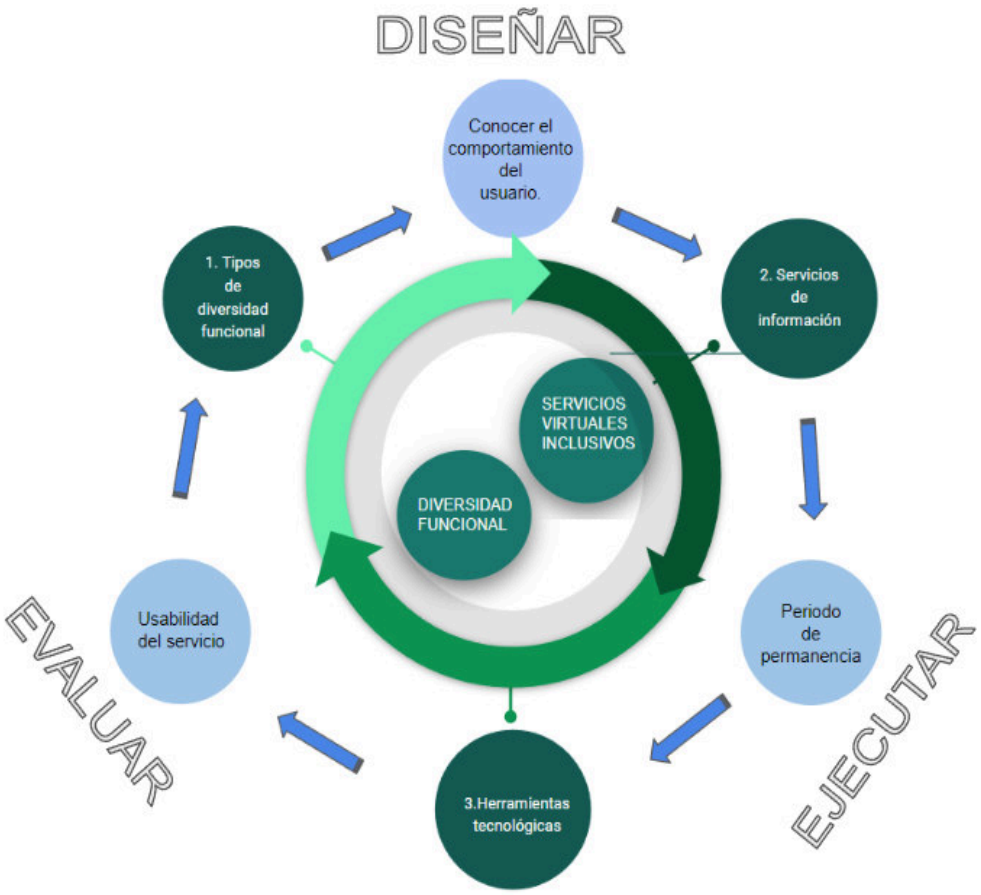
Tabla 4

Sistema de categorías de análisis

CATEGORÍAS	**SUBCATEGORÍAS**	**ATENCIÓN EDUCATIVA PARA LA DIVERSIDAD**
DIVERSIDAD FUNCIONAL: Término usado de manera positiva para personas con alguna discapacidad, enfatizando en la diversidad de capacidades de un individuo.	Tipos de diversidad funcional	Trastorno del espectro autista. Síndrome de Down. TGD (trastorno global del desarrollo). TDAH (trastorno por déficit de atención con hiperactividad). Hemiparesia.
SERVICIOS VIRTUALES INCLUSIVOS: Servicios facilitadores de información implementados para atender a todo tipo de usuarios.	Servicios de información para la diversidad funcional	Frecuencia de uso de servicios Los servicios más destacados Grupos de usuarios Proceso de adaptación

Figura 3

Sistema de categorías de análisis



Para la presente investigación se establecieron puntos específicos que se desarrollan y actúan de manera entrelazada para dar como resultado un buen servicio virtual, diseñado y planeado

para las necesidades informativas de los usuarios con diversidad funcional, se puede apreciar cómo convergen las subcategorías como parte del proceso.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Enfoque de la investigación

La presente tesis tiene un enfoque cualitativo, como se sabe "este enfoque busca explorar la complejidad de factores que rodean a un fenómeno y la variedad de perspectivas y significados que tiene para los implicados" (Creswell, 2003, p. 129).

Dentro de las bondades de una investigación cualitativa están el poseer una gran amplitud de significados, teniendo mayor ámbito de interpretación, facilitando así el contextualizar cualquier fenómeno o suceso. Las investigaciones cualitativas parten de fases paso a paso iniciando con una idea para poder desarrollarla en base al material teórico que se posea junto a la experiencia y el uso de técnicas de recolección de información, para culminar con resultados y su interpretación.

4.2 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, ya que se describe una situación determinada, como son los servicios virtuales inclusivos desarrollados por el área de biblioteca del colegio Nuestra Señora del Consuelo, siempre señalando las propiedades más relevantes de personas y comunidades implicadas en el estudio. (Sampieri, 1997)

Éste tipo de investigación brinda la posibilidad de realizar predicciones aunque sean de manera general o rudimentaria dependiendo del caso y trabajando con los temas más resaltantes dentro de un estudio descriptivo.

4.3 Diseño de la investigación

La fenomenología es el estudio de la experiencia vivida antes de ser conceptualizada o teorizada, necesita la epoché-reducción como recurso metodológico, todo estudio debe cumplir ciertos criterios que garanticen captar los matices importantes de cada hecho contado (Castillo, 2021).

La investigación sigue un diseño fenomenológico porque explica las experiencias y percepciones de los estudiantes de inclusión del colegio NSC. Al no poder manifestar ellos mismos sus experiencias, se hace necesario la participación de los mediadores que tiene cada estudiante y con sus padres, para capturar los datos requeridos en el estudio.

Para conocer la percepción de las familias y los mediadores sobre las labores que tienen las bibliotecas con sus menores hijos y/o tutelados, se realizaron entrevistas presenciales y virtuales.

4.4 Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Procedimientos

Para la investigación se trabajó con el colegio Nuestra Señora del Consuelo, porque es un colegio que desarrolla un modelo de educación inclusiva y presenta al año 2023 una población de 52 estudiantes con diversidad funcional, a los cuales las bibliotecas tomaron en consideración para ofrecer sus servicios de información.

Se convocó a las 52 familias, mediante una invitación vía correo institucional. Se recibió la respuesta de 10 familias que de manera voluntaria accedieron a participar. Este grupo está formado por los padres y/o mediadores encargados de cada estudiante del programa de inclusión a cargo del DAD. Y se suma a este grupo la participación de 02 colaboradoras del DAD porque son ellas las que conocen directamente el proceso educativo y desarrollo emocional de los estudiantes con diversidad funcional y conocen los tipos de diagnóstico, sus características y las directrices que existen en el colegio para brindar un mejor servicio. La investigación se realizó de marzo a septiembre del año 2023, previa explicación y firma del consentimiento informado por cada uno de ellos.

Es necesario explicar también el rol que asumen los mediadores en el NSC; ellos son las personas contratadas de manera particular por cada una de las familias para brindar un acompañamiento permanente, tanto en aula como en otros ambientes del colegio al estudiante de inclusión. Ellos brindan apoyo continúo interviniendo en el momento innecesario; haciendo las veces de guía y como su nombre lo dice siendo el/la mediador(a) entre el estudiante y el entorno (personas, circunstancias, cambios emocionales y sensoriales) con el que se relaciona de manera diaria formando ellos un grupo de profesionales entre docentes, técnicos en enfermería y psicólogos al que se puede recurrir en caso de presentarse cualquier situación que implique al menor tutelado.

Se excluyó al resto de la población total del centro educativo y a las familias que no desearon participar del estudio por motivos de tiempo y privacidad sobre sus menores hijos.

En la etapa de la planificación del estudio, en el mes de marzo del año 2023, se elaboró las guías de entrevistas y que fueron validadas por tres expertos de diferentes especialidades, en primer lugar, una bibliotecóloga titulada, una docente universitaria investigadora y una docente con especialización en manejo de personas con habilidades diferentes, para que puedan opinar, evaluar y sugerir cambios en caso de requerirse con la finalidad de obtener una mirada profesional desde tres perspectivas, las cuales fueron: (Ver anexo 5).

- Un(a) profesional experto en investigaciones científicas y metodológicas.
- Un(a) bibliotecólogo titulado que labore en el campo educativo.
- Un(a) profesional en manejo de personas con diversidad funcional titulado.

En el mes de Mayo se procedió con las reuniones y entrevistas con los mediadores en un espacio de tiempo de 15 a 20 minutos durante las horas de clase en el colegio, tiempo en que los mediadores se encuentran junto a los estudiantes tutelados todo el tiempo y eso complicó la realización de una conversación extensa y fluida, de igual forma en el caso de las colaboradoras del DAD, contaron con pequeños espacios ventana entre las sesiones académicas, éstas entrevistas fueron de manera presencial en los ambientes de la biblioteca Casiciaco, para ellas el tiempo destinado fueron los meses de junio y julio del año 2023. Finalizando el trabajo de campo se procedió a transcribir las entrevistas y a realizar el análisis de los datos cualitativos recibidos en una base de datos previamente

diseñada, con lo cual permitió la elaboración de los resultados de la presente investigación.

4.4.2 Técnica

Entrevista

La entrevista es una técnica usualmente asignada a las investigaciones cualitativas, "Es una conversación con un fin determinado, de forma coloquial y más profunda y ambas partes mantienen una actitud activa" (Diaz, 2013, 45 p.).

La técnica usada en la presente investigación es la entrevista que se aplicó a los padres de familia y mediadores encargados de cada uno de los estudiantes con diversidad funcional, y a las dos colaboradoras representantes del DAD, el tiempo de ejecución fue entre 15 y 20 minutos por padre/madre o mediador encargado y colaboradoras, con la finalidad de captar las experiencias de los estudiantes de inclusión, quienes por sus diagnósticos no pueden sostener una conversación fluida y en su mayoría necesitan de apoyo para expresar sus ideas.

4.4.3 Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista

Para la presente investigación se elaboraron dos instrumentos de recolección de datos diferenciados por que se aplicaron a 2 grupos, siendo la primera aplicada a padres de familia y mediadores conformada por 7 preguntas abiertas divididas en 2 bloques que son la diversidad funcional y los servicios virtuales inclusivos, de igual manera la otra entrevista dirigida a las colaboradoras del DAD, consta de 6 preguntas también divididas en ambos bloques (Ver Anexo 1).

4.4.4 Análisis de datos

Posteriormente se procedió al análisis cualitativo de los datos mediante la construcción de matrices cualitativas que implican el análisis temático y la codificación de los textos para conocer el fenómeno del estudio.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Presentación y análisis de los resultados

Diversidad funcional:

Los resultados muestran que es importante tener conocimiento de los usuarios con diversidad funcional con el fin de poder adecuar mejor los servicios bibliotecarios, a continuación, un listado breve de dichos diagnósticos del alumnado de inclusión en el colegio Nuestra Señora del Consuelo:

- **Trastorno del espectro autista**

  El concepto fue variando con los años, pero se puede definir como un conjunto de dificultades que presenta el individuo en el ámbito social, de igual manera un proceso limitado en el área del lenguaje y presentando constantes estereotipias y conductas restringidas. Sin embargo, por ser llamado *espectro* podemos encontrar infinidad de variantes y grados que van de sujeto a sujeto, pudiendo evolucionar o involucionar en cada individuo en algunos momentos de su desarrollo (Czech, 2019).

  Los niveles que se presentan de TEA son el nivel leve, moderado y severo, teniendo características propias en cada uno dependiendo de la dificultad que presente el individuo al relacionarse con el ambiente y sociedad que lo rodea, así como las limitaciones físicas propias.

- **Síndrome de Down**

  Alteración cromosómica por alteración y exceso de material genético, llamado también trisomía del cromosoma 21, se relaciona mucho con el retraso mental, pero en realidad es muy variante el nivel dependiendo de cada caso; sabiendo que la inteligencia concreta es la más desarrollada que la resolución de problemas abstractos. Se dejó de lado el concepto de ser solo personas entrenables para llegar al de adaptables. (Madrigal, 2005)

Debido al alto grado de entendimiento que poseen las personas con síndrome de Down forman la mayor cantidad de población de inclusión contratada por diversas empresas e instituciones a nivel mundial.

- **Trastorno no especificado del desarrollo**

  Con las siglas (TGD) está compuesto por una serie de actitudes y características muy similares a las del TEA, pero con variantes de intensidad o en la mayoría de los casos acompañando el diagnóstico autista. Se caracteriza por el poco interés y desarrollo social y conductual, teniendo preferencias estrictas hacia ciertos temas. Suele medicarse con Risperidona a los afectados para mediar y controlar sus actitudes (Sandoval, 2012).

- **Trastorno por déficit de atención e hiperactividad**

  Reconocido como (TDAH) Se caracteriza por presentar dificultad al momento de prestar atención de manera continua y mantener una postura de quietud frente a diferentes estímulos, las formas en la que se presenta suelen ser con mayor incidencia en la inquietud e hiperactividad o en la facilidad para distraerse, inclusive en algunos casos se presenta de forma combinada. Su diagnóstico no se da de manera rápida ya que se puede presentar muy similar a otros cuadros psicológicos, por lo que en más de una sesión con diversas pruebas se puede llegar al diagnóstico certero. En cuanto al avance, las personas con TDAH pueden mostrar notorias mejoras con el adecuado tratamiento a base de terapias y guías personalizadas tanto en lo académico como en lo social.

- **Trastorno oposicionista desafiante (TOD)**

  Llamado comorbilidad oposicionista o negativista suele presentarse en el 3% de la población de personas diagnosticadas con TDAH, siendo una de sus principales características el retar a la autoridad o discutir las órdenes que se le encomienden, molestar deliberadamente a otras personas, mostrar un comportamiento bipolar colérico y resentido en algunas ocasiones.

  El diagnóstico se da mediante la ejecución de varias pruebas en las que se observa el nivel de IQ, Test de conducta, entrevista, pruebas psico didácticas, etc.

Se dice que el mostrar desafío y resistencia a la figura de autoridad puede ser porque no se obtuvo un adecuado desarrollo en el área cognitiva conductual y la parte emocional.

- **Trastorno de la conducta**

  Este trastorno del comportamiento se diagnostica en la infancia ya que inicia presentando conductas atípicas hacia su entorno cercano. Sobre su posible causa se descarta la relación entre el nivel socioeconómico y las conductas presentadas, sin embargo, se comprobó que influye la conformidad del hogar y las condiciones en que el menor es criado en su primera infancia. Entre las características más comunes del trastorno está el actuar de manera violenta hacia su entorno social, sin tener respeto por la propiedad personal como por la manipulación de objetos peligrosos, con tendencia a provocar acoso e intimidación hacia otras personas, presenta falsedad y conductas destructivas.

  Sobre los tratamientos a seguir posteriormente a una adecuada evaluación están las terapias de control de impulsos y otras, terapias familiares y medicación si la situación lo amerita.

- **Hemiparesia**

  Condición neurológica relacionada a una lesión cerebral que pudo ser adquirida en el nacimiento como en alguna etapa determinada del desarrollo del individuo, se presenta en 1 de cada mil niños, caracterizada por la limitación o parálisis de movimientos en la mitad del cuerpo. Suelen surgir migrañas o fallas en el equilibrio, así como dificultades en el habla dependiendo del caso o nivel de lesión (Campistol, 2021).

  Se recomienda no solo el uso de anticonvulsivantes o monitoreo médico permanente, sino una rehabilitación física constante dependiendo del grado de los miembros afectados, siendo todo complementado con terapias ocupacionales, de lenguaje y conductuales.

- **Trastorno mixto del lenguaje**

Representado por diferentes momentos en que la compresión y la expresión del lenguaje se ven afectados durante el desarrollo evolutivo del infante, se presentan disfasias, ecolalias, así como períodos de avance y demora en el proceso de adquisición del lenguaje.

No se encuentra asociado a problemas auditivos o fonológicos, se presume que puede iniciar de manera adquirida, sin embargo, hay recientes estudios en los que se puntúa alto el índice de probabilidad genética.

- **Hipoacusia neurosensorial**

  Es un tipo de sordera que se caracteriza por cierto grado de pérdida de la audición en el oído interno, específicamente en la zona que conecta al cerebro, es decir en el nervio auditivo, lo que origina una pérdida gradual iniciándose por cambios mínimos en la audición típica, alterando la forma en que se recepcionan ciertos ruido o en algunas ocasiones sintiendo más finas o ruidosas algunas situaciones, voces y entornos.

- **Mielomeningocele**

  También conocida como espina bífida, se presenta de diferentes maneras y según estudios empieza su formación durante el primer mes de embarazo de la madre, teniendo como posibles causas la falta de consumo de ácido fólico entre otras. Las personas que nacen con esta característica suelen tener algunos impedimentos físicos dependiendo del grado y tipo de protuberancia que forme y en la que se encuentre determinada cantidad de líquido cefalorraquídeo; por lo que en alguna oportunidad es necesaria una operación o un largo tratamiento ya que se puede presentar cierto grado de hidrocefalia, poco de control de esfínteres, etc.

- Un hallazgo que surgió durante la ejecución de la presente investigación fue que los estudiantes con diversidad funcional que hacen uso de los servicios de la biblioteca que poseen un lenguaje limitado, hacen uso de las herramientas tecnológicas disponibles para comunicarse y en muchos casos señalan o guían hasta alguna escena específica de las historias narradas para ejemplificar aún más, cómo es que se sienten en ése momento, demostrando así que gracias al

material disponible en las plataformas, ellos cuentan con una forma extra de comunicación con su entorno. Lo mencionado, lo reafirma un mediador N° 8.

> N°8 "*Cuando a veces se siente triste, me guía a abrir el cuento de Choco encuentra a una mamá, para ir donde el pajarito está triste y señala el pictograma que le pusiste de carita triste y hace el gesto, así hace con otras historias o pictogramas que hay en la página web de la biblioteca"*

- Cada estudiante con diversidad funcional posee un periodo diferente de concentración en una sola actividad, por lo que sugieren los participantes de las entrevistas, tener mayores servicios o incrementar la periodicidad en que se brindan algunos, Esto lo reafirma la mediadora Nº7. (Ver anexo 6).

> N°7*"Su tiempo de atención es variante, generalmente está concentrada poco, pero cuando ve dibujitos se queda más atenta, seria bueno si los programas de La hora divertida se dieran más seguido".* de igual manera nos comenta la colaboradora N°9 *"Sabemos que no tenemos tiempo ilimitado para realizar una actividad, por eso cuando mira los pictogramas mientras tú vas narrando, se le motiva a seguir averiguando qué más pasa en la historia, haciendo pausas si así se requiere, esos son los momentos que debemos aprovechar para trabajar con ellos, si el plan lector fuera más veces por semana se tendrían mayores oportunidades con ellos".*

- Se determinó un hallazgo emergente en la investigación sobre el uso de los servicios virtuales de las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo, por parte de los estudiantes con diversidad funcional, ya que no solo se limita a una búsqueda de información, sino tiene fines calmantes y estabilizadores en la mayoría de los estudiantes frente a situaciones propias de su diagnóstico. Ya que al ingresar a alguna plataforma o estar frente a algún servicio se presentan en calma y dan muestras de felicidad en muchos casos de manera física, por ejemplo, abrazando y en otros sí de manera verbal como nos lo manifiesta la mediadora Nº3

> N°3*"Utilizamos los servicios en algunos casos para calmar su ansiedad en determinados momentos del día".* O el testimonio del mediador Nº7 *"Ya sabemos*

que cuando él se siente agobiado o estresado, empieza a escuchar los cuentos con los ojos cerrados o sino mira las historias o fotos que hay en la página web de la biblioteca y eso lo calma bastante".

Servicios virtuales inclusivos:

El colegio Nuestra Señora del Consuelo trabaja en base a lo estipulado en el Decreto Supremo que modifica el reglamento de la ley Nº28044, "Ley General de Educación", aprobado por decreto supremo Nº011-2012-ED, en el cual estipula los cambios que deben realizar las instituciones educativas privadas y estatales para brindar un mejor servicio educativo para la población con diversidad funcional, como se aprecia en el trabajo de las bibliotecas del colegio, que diseñaron servicios más personalizados para sus usuarios, haciendo uso de herramientas virtuales disponibles. (Ver anexo 6).

- Los servicios virtuales que ofrecen las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo cumplen la necesidad de información de los usuarios porque están diseñados para ellos, el flujo de usabilidad de los mismos es continuo durante el año, sin embargo, se percibe que quienes poseen diagnósticos más leves tienen mayores oportunidades de poder interactuar con sus pares, ya que los apoyos que requieren con menores. Según comenta el participante Nº5

N°5 "Los servicios de la biblioteca ayudan bastante a que mi hijo se sienta integrado y parte del grupo, porque ve que sus amiguitos también buscan ahí todo, pero como a él se le complica un poco más entender las cosas, debe recibir más guías de la bibliotecaria o su mediador".

- Los resultados muestran que conforme los servicios brindados por la biblioteca son promocionados, usados y comentados por la comunidad educativa, captan más el interés por parte de los usuarios con diversidad funcional, quienes, debido a la cotidianidad de éstos, va avanzando en el proceso de adaptarse a los mismos, requiriendo en su mayoría cada vez menores apoyos por parte de sus mediadores, bibliotecóloga, tutores o familia, como afirma el mediador N°6. (Ver anexo 6).

N°6 "Él antes necesitaba mi ayuda hasta para prender su chromebook, ahora entra solito y ya sabe buscar su libro, pero se frustra cuando no digita bien y no le salen otras cosas, es un proceso como todo, pero practicamos todos los días".

N°4 *"Siempre revisamos en el site las fotitos o las actividades que vienen en el año, también le gusta mucho ver las novedades que llegan a la biblioteca, para pedir prestado ese libro, como durante la hora de tutoría recuerdan las novedades de biblioteca, estamos entrando bastante seguido".*

También la colaboradora del DAD, expresa N°9, expresó:

N°9 "Para los estudiantes es de mucha ayuda el que ahora todo se haga mediante la chromebook, porque son nativos tecnológicos, más allá de sus diagnósticos, se les facilita eso y si la biblioteca usa imágenes, videos, teatro y todas esas técnicas, pues ellos están felices, por eso siempre en las sesiones o en cualquier curso se les menciona que para complementar lo aprendido entren a la biblioteca virtual".

- El colegio Nuestra Señora del Consuelo organiza su labor de manera estructurada accionando en etapas, teniendo en cuenta las directrices establecidas, manejando tiempos y orden controlado, manteniendo comunicación constante entre áreas involucradas, como el DAD con la biblioteca y a su vez ésta con los mediadores de los estudiantes de inclusión, lo que favorece a la hora de adquirir materiales y brindar nuevos servicios usando herramientas tecnológicas adecuadas para su proceso de aprendizaje. Como nos comenta la colaboradora N°10:

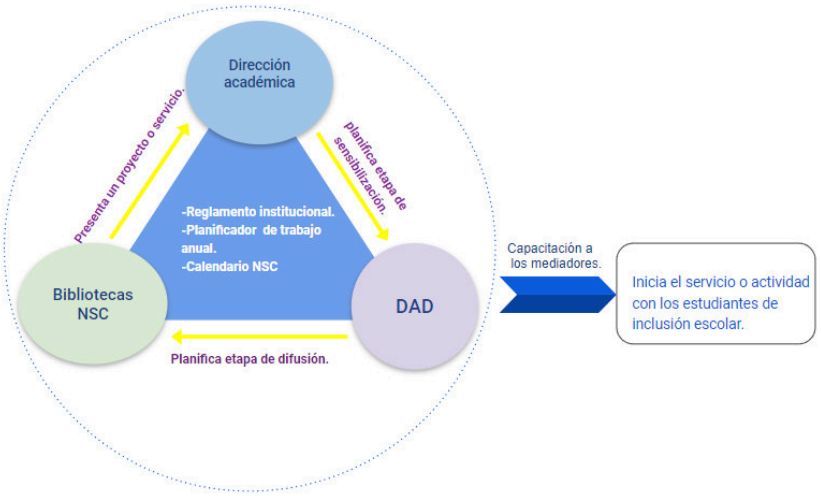
N°10 "*facilita la labor diaria, el saber que todo lo que se hace, ya pasó por varios ojos y que todos creen desde su punto de vista profesional, qué es lo mejor para los estudiantes".*

De igual manera una madre de familia menciona N°3

N°3 *"Se nota que antes de hacer algo se reúnen y ponen como pilotos ideas para ver si funciona bien, siempre haciendo firmar permisos a los padres de familia, ósea todos estamos enterados de que viene".*

Figura 4

Trabajo en comunidad



Las directrices principales que rigen a la institución

- Se muestra que el colegio Nuestra Señora del Consuelo pone en práctica lo estipulado en el Reglamento de la ley N°29973, Ley general de la persona con discapacidad - CONADIS, así como también actúa con miras a cumplir el tema N°4 de las Objetivos de Desarrollo Sostenible, ya que dentro de sus lineamientos de trabajo generales se encuentra a la inclusión escolar como un pilar fundamental del sistema educativo, fomentando la participación de toda la comunidad escolar.

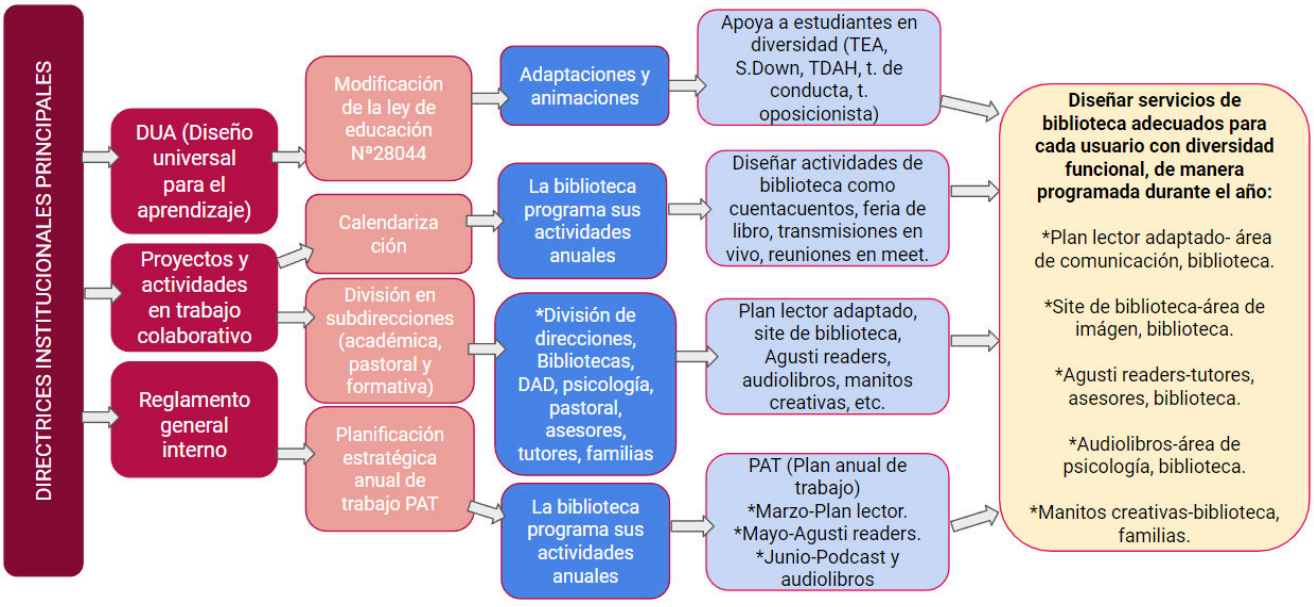
- Se aprecia que en el colegio Nuestra Señora del Consuelo, el instrumento normativo principal y de mayor uso es el “Plan Anual de trabajo”, en el cual se desarrollan las pautas, rutas, actividades y lineamientos a seguir durante el año escolar, detallando los recursos e innovaciones a tomar en cuenta, para en general actuar de manera comunitaria e interconectada en beneficio de los estudiantes

matriculados, participa la Dirección Espiritual, Dirección Formativa, Dirección Académica, administración, DAD, Recursos humanos.

- Los resultados muestran que teniendo como base las "Directrices institucionales principales", se puede trabajar de manera estructurada y que la comunidad formada por colaboradores en general y familias tiene conocimiento sobre la mayoría de las áreas que intervienen en cada proceso para culminar brindando un adecuado servicio por parte de la biblioteca a los estudiantes con diversidad funcional.

Figura 5

Directrices, trabajo y servicios



- Se demostró que las familias, mediadores y colaboradores del colegio Nuestra Señora del Consuelo tienen conocimiento acerca de cuáles son los servicios ofrecidos por las bibliotecas, destacando entre ellos 3 servicios virtuales que son

de uso frecuente y que cuenta con la mayor cantidad de estudiantes con diversidad funcional participando de ellos.

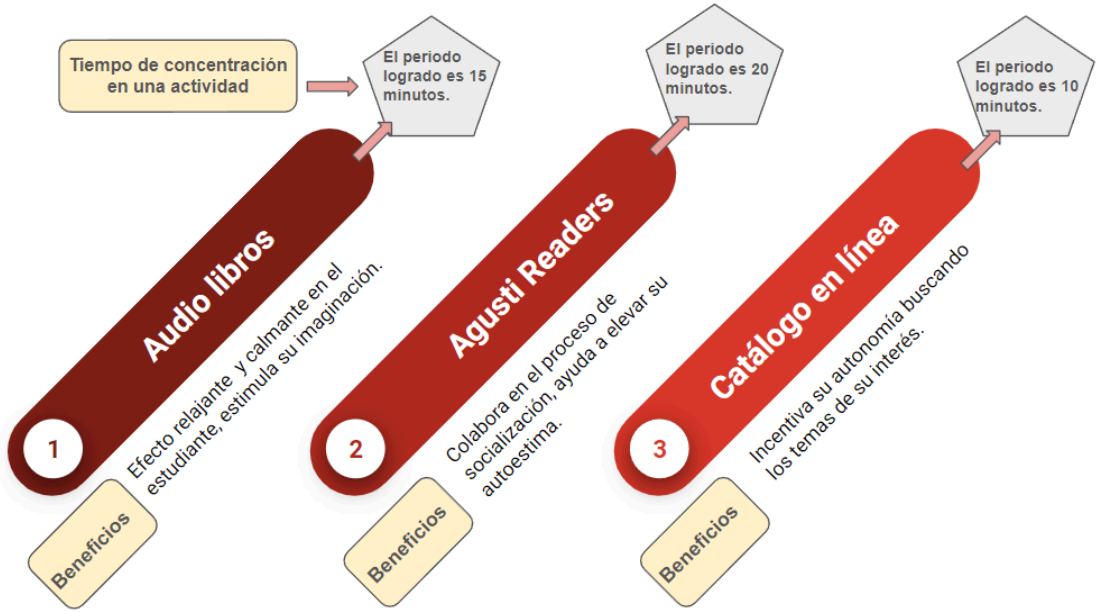
De igual forma cabe resaltar que para cada uno de éstos 3 servicios distinguidos, los estudiantes mencionados muestran diferentes actitudes frente a ellos y por ende éstos se enfocan en trabajar diversas áreas, generando un beneficio y estímulo constante, como lo menciona el mediador: (Ver anexo 6).

Dicho argumento nos lo manifiesta el mediador Nº 6

> *N°6 "A él le gusta participar en Agusti Readers porque siente que forma parte de un equipo y que lo toman en cuenta, como ya es un jovencito, ya le está interesando más que lo incluyan en todo ".*

Figura 6

Servicios virtuales destacados



- Un resultado emergente, producto de la investigación, fue el conocer que si bien es cierto se crearon servicios y plataformas para todos los estudiantes del colegio, incluyendo los estudiantes que presentan diversidad funcional, se dejó un poco de lado el aspecto de desarrollar servicios que apunten más a la socialización entre estudiantes de nivel secundario, ya que los participantes del club Agusti Readers,

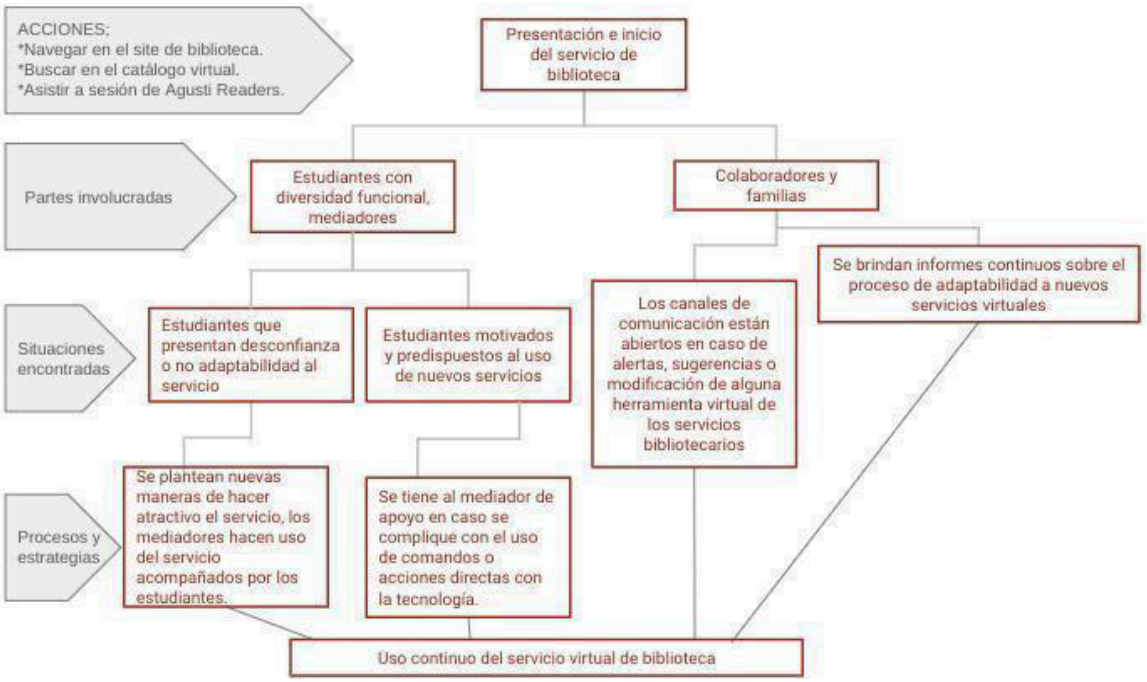
son de nivel primario, por lo que se fueron desarrollando actividades en función a éstos, lo cual deja de ser atractivo para usuarios en edad adolescente.

- Para hacer uso de los servicios virtuales de las bibliotecas NSC existe un proceso que es de conocimiento de toda la comunidad educativa, teniendo en cuenta varios aspectos relacionados a la individualidad de cada usuario, respetando sus características, tiempo de adaptación, etc. sabiendo que pueden presentarse inconvenientes constantes y viendo siempre abierta la opción a replantear el servicio presentado, como menciona una colaboradora del DAD, N°10

> N°10 *"Nuestros estudiantes de inclusión en su mayoría requieren una guía y apoyo para iniciar la sesión o empezar en alguna plataforma, sabemos que no siempre algo que tenemos pensado para ellos funciona igual en todos".*

Figura 7

Uso de los servicios virtuales inclusivos



CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

La investigación muestra que dentro del colegio Nuestra Señora del Consuelo, las bibliotecas trabajan de forma articulada con todas las áreas, regidas por las directrices institucionales como son el uso del Plan anual de trabajo, DUA (Diseño universal para el aprendizaje) y la modificación a la ley Nº 28044, mostrando así que laborando en comunidad se pueden lograr mayores objetivos, sin sectorizar la información, manteniendo la transparencia y haciendo uso de los canales adecuados de difusión, se pueden aprovechar mejor los recursos disponibles para generar mejores productos y servicios para los estudiantes de inclusión. Así como el área de biblioteca está regida por estatutos internacionales y nacionales, como, las Directrices para bibliotecas escolares - IFLA/Unesco, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad - ONU, Reglamento de la ley N°29973, Ley general de la persona con discapacidad - CONADIS, Ley N° 30669 que promueve el acceso y la cobertura de las personas con discapacidad a las tecnologías de apoyo, dispositivos y ayudas compensatorias - MIMP CONADIS, etc. todo con el fin de brindar una atención adecuada para todo los usuarios, respetando la diversidad e inclusión.

De igual forma se evidencia mediante la aplicación de las entrevistas que los servicios impartidos por la biblioteca son recepcionados de manera positiva y que son de uso frecuente, teniendo en cuenta que la información obtenida es proveniente de los padres de familia y los mediadores, debido a las limitaciones comunicativas de sus menores hijos o tutelados. También se obtienen resultados gracias a la participación del DAD (Departamento de Atención a la Diversidad) quienes apoyan a los estudiantes con diversidad funcional y son el puente muchas veces para poder encontrar maneras adecuadas de trabajar con ellos, en la investigación se evidencia que el interactuar con estudiantes con un diagnóstico determinado puede ser complicado desde el momento de diseñar servicios de información para ellos, sin embargo, basándonos en el respeto a la diversidad y en el pensamiento de que todos tenemos las mismas ganas y entusiasmo por ser independientes y productivos a la sociedad (Romañach & Lobato, 2005) junto al conocimiento que se tiene gracias a Ley N° 30669, promueve el acceso y la cobertura de

las personas con discapacidad a las tecnologías de apoyo, dispositivos y ayudas compensatorias - MIMP CONADIS, se sabe que se debe de crear, adecuar o eliminar lo que sea necesario para lograr el objetivo final que es satisfacer las necesidades de los usuarios. (Ver anexo 6). Así como desde nuestros roles de profesionales de la información, tengamos en cuenta a la diversidad como algo cotidiano, de igual forma se debe cultivar en los niños desde pequeños el respeto, empatía y conocimiento de su entorno social diverso, dejando a discusión el analizar el entorno que nos rodea y ser conscientes si en él se brindan las facilidades, adaptaciones o alcances necesarios para cubrir las necesidades de la población con diversidad funcional.

Así mismo el rol que representan las herramientas tecnológicas para esta investigación, con el colegio Nuestra Señora del Consuelo y en la carrera de bibliotecología y Ciencias de la información son de suma importancia ya que permiten la aplicación y personalización de los servicios de acuerdo con el tipo de usuario, teniendo en cuenta que se debe tener un plan de concientización y socialización, junto a capacitaciones antes de introducir un nuevo servicio o plataforma.

La investigación presentada sobre el colegio Nuestra Señora del Consuelo, fue óptima en el sentido que se pudo dar a conocer las necesidades de un tipo de usuarios, así como reafirmar el rol que cumplimos todos como parte del entorno cercano al estudiante de inclusión, como se menciona en las Directrices para bibliotecas escolares - IFLA/Unesco, mostrando mejores resultados con un trabajo ordenado y colaborativo, abriendo la interrogante de cuál sería la respuesta a estos servicios virtuales en estudiantes de nivel inicial (Pre Kinder 3 años y kinder 4 y 5 años). Una experiencia similar se muestra con Villeros (2015) quien narra un proceso de inclusión desde una biblioteca en Colombia, que se ve limitada por la realidad económica, pero que lucha para la eliminación de barreras (Echeita & Ainscow,2011).

En tal sentido analizando los resultados se concluye que la mejor manera de desarrollar un servicio de calidad es trabajar de manera cooperativa, como menciona Luaces (2016), para contar con más información sobre los usuarios y diseñar servicios personalizados usando las herramientas tecnológicas disponibles para reducir la brecha digital entre ellos y la información que necesitan, mejorando así sus oportunidades de desarrollo. (Cueva, 2007)

La presente experiencia pretende servir de inspiración a futuros investigadores que se interesen en conocer todos los tipos de usuarios, pudiendo nosotros mismos formar parte de algún grupo. Con un pensamiento crítico, analizando distintos entornos y realidades, incluida ésta, se espera que se continúe explorando en las posibilidades de servicios que se pueden crear, saliendo del parámetro de los conocido o tradicional.

La investigación deja a discusión muchos puntos, como, el saber si realmente se pone en práctica lo establecido por la Ley N° 30669, promueve el acceso y la cobertura de las personas con discapacidad a las tecnologías de apoyo, dispositivos y ayudas compensatorias - MIMP CONADIS en nuestro país y a manera local, actualmente no se tiene un conocimiento exacto sobre la cantidad de personas con diversidad funcional que no tienen acceso a herramientas tecnológicas por grupos etarios, cantidad de personas que no acceden a servicios de información por no tener facilidades ni adaptaciones que los apoyen a usarlos, lo cual es un problema que la presente investigación deja para futuras investigaciones sobre el tema. Es importante saber la situación general para poder fomentar la investigación sobre temas relacionados con personas poseedoras de un diagnóstico en particular, que tengan diferente nivel educativo, lugar de origen, edad, nivel socioeconómico, etc. Ya que dicho conocimiento enriquecerá la data informativa, para poder diseñar, planificar y ejecutar acciones desde nuestro ámbito académico, en pro de tener una mejora para estos potenciales usuarios y de manera personal, pues esta clase de experiencias enriquecen nuestra vida.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- En el colegio Nuestra Señora del Consuelo se labora de manera articulada, comunitaria y coordinada entre sus diferentes áreas, como son la biblioteca, DAD y áreas relacionadas, con el fin de poner en práctica un proyecto, realizar una actividad o brindar un servicio, como es el caso de los servicios virtuales inclusivos en beneficio del alumnado en situación de inclusión de 1º a 11º grado de educación, rigiendo su accionar con las principales directrices establecidas a nivel internacional y nacional , como el Reglamento de la ley N°29973, Ley general de la persona con discapacidad - CONADIS, así como también actúa con miras a cumplir el tema N°4 de las Objetivos de Desarrollo Sostenible y de manera interna con el DUA(diseño universal para el aprendizaje), PAT (Plan anual de trabajo), modificación a la ley de educación Nº28044, que son de conocimiento interno abarcando a familias, estudiantes, mediadores y colaboradores, todo con el fin de ejecutar de manera adecuada un determinado accionar en beneficio de los estudiantes matriculados.

- Los servicios virtuales inclusivos que brindan las bibliotecas NSC se han convertido en una herramienta de apoyo para los usuarios del 1° de primaria al 11° de secundaria, complementando la parte académica brindada en aula y fomentando en los estudiantes la creatividad, trabajo en equipo y perseverancia, es por ello por lo que presenta una alta demanda por parte de los usuarios que siempre cuentan con el apoyo de sus mediadores. Entre los servicios de uso frecuente están el plan lector virtual adaptado, el site de biblioteca y la biblioteca virtual, de igual manera los resultados muestran que las familias tienen pleno conocimiento de la labor de las bibliotecas y así como los mediadores, juegan un rol importante junto a las personas que laboran en el DAD quienes destacan la función de animar a la lectura

y creatividad por parte de las bibliotecas mediante sus servicios virtuales para estudiantes de inclusión.

- En el colegio Nuestra Señora del Consuelo, la implementación de los servicios virtuales inclusivos brindados por la biblioteca forman parte de un plan estructurado y como tal sigue un proceso de usabilidad por parte de los usuarios, iniciando con la presentación de los mismos, para posteriormente enfrentar diversas situaciones de acuerdo a las características propias de cada usuarios, pero que gracias al apoyo de los entes involucrados junto al adecuado uso de distintas herramientas tecnológicas se pueden superar dichas situaciones en un proceso de adaptación variable, para finalmente lograr que todos los estudiantes con diversidad funcional puedan hacer uso de los servicios con un mayor o menor grado de independencia, teniendo así en cuenta la Ley N° 30669 que promueve el acceso y la cobertura de las personas con discapacidad a las tecnologías de apoyo, dispositivos y ayudas compensatorias - MIMP CONADIS, en el que todos tienen derecho de acceder a las herramientas que necesiten, sabiendo que forman parte de la comunidad general de usuarios de las bibliotecas NSC.

7.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar investigaciones y profundizar sobre el tema de implementación de servicios virtuales inclusivos en estudiantes de nivel inicial (Prekinder-kinder), determinando estrategias, herramientas y métodos adecuados para llegar a ellos con un conocimiento previo de cada individuo y viéndolos como potenciales usuarios de una biblioteca o centro de información.

- Se sugiere continuar normalizando la diversidad de la que todos somos poseedores y sobre todo en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información, se invita a interesarse por las buenas prácticas realizadas, limitantes y posibilidades que se pueden desarrollar desde nuestro rubro laboral hacia toda clase de usuarios, poniendo en práctica la Política Nacional de la lectura, el libro y las bibliotecas al 2030, así mismo arriesgarse a trabajar con

usuarios poseedores de algún tipo de diagnóstico o discapacidad, ya que eso solo enriquecerá nuestro nivel profesional y personal.

- Se recomienda al personal a cargo de una biblioteca o centro de información, actualizarse constantemente en cuanto al conocimiento de las nuevas herramientas tecnológicas pues se encuentran en constante cambio, así como dejar de ver a la tecnología como el reemplazante de nuestra labor física y por el contrario valerse de la misma para generar nuevas formas de llegada a los usuarios con diversidad funcional, mediante la creación o adecuación de nuevos servicios adecuados para ellos.
- Se sugiere realizar estudios para determinar en la actualidad a cuántos usuarios con diversidad funcional se atienden en las distintas bibliotecas a nivel local y nacional, así como ahondar en los estudios sobre población diversa, para conocer cuánta población se ve afectada por la brecha digital y esto a qué factores se deben, en diferentes entornos y en el ámbito local y nacional, para de esa manera manejar un análisis completo y tomar las medidas que se consideren necesarias para revertir y mejorar dicha situación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrés, M. (2022) Biblioteca escolar y necesidades lingüísticas especiales en primaria: recursos para la inclusión. Universidad pública de Navarra. https://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/43251/andres.127673-TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Archundia, V. (2012) *Técnicas para la realización de entrevistas*. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. https://piensadh.cdhdf.org.mx/images/publicaciones/material_de_capacitacion/fase_de_formacion_especializada/2012_Tecnicas_para_la_realizacion_de_entrevistas.pdf

Arévalo, J. (2023) *Bibliotecas con un enfoque en la diversidad, equidad e inclusión (DEI). Universidad de Salamanca*. Boletín de la asociación andaluza de bibliotecarios. 126, 122-131.

Barrios, J. (2015) *La inclusión en la escuela nueva*. Universidad de San Buenaventura seccional de Medellín https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/2efbf53b-eda4-4937-8731-8bab7cdd1cc2/content

Bravo-Fernandez, L. & Faba, C. (2021) Multiculturalidad y servicio en las cartas de servicio y sedes web de las bibliotecas públicas estatales y bibliotecas universitarias en España, Universidad de Extremadura. (15), 51-62. https://www.ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/4747/4289

Carmona, J. (2019) *La atención a la diversidad. El modelo ético de la escuela inclusiva y orientadora*, Ámbitos de psicología y orientación. 50, 110-122.

Carrasquillo-Ramos, G. (2021) Una guía para crear un recurso de aprendizaje de acceso abierto para personas con discapacidad funcional, Universidad Carlos III de Madrid. 6 (21), 1-22. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/70360208/7_Caribbean_Library_Journal_Vol_6_Article_6_Carrasquillo_Ramos_G_p_80_101-libre.pdf?1632801034=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUna_Guia_para_Crear_un_Recurso_de_Aprend.pdf&Expires=1706367385&Signature=SLMABIyH-LcgHwRm2c~kdaDFCLZoQpr40cX43UCZd3ZY5e5Qk45Xzaz8v4GKkbSzXot2oXtzhKbY9MqNVidWdSh6kLS4LBnZn2JOmX8d4~WDJV15nDBgXcjDE25xIkLMXi3r611q4YkK~itlp~nKdkJMUrsRKFAZ~BT-LqA5kjjrxALTJB2vRl4cVRRPTdOb55X0ZPQI0ptR2UTG1CgPMsyNC4hZAuy-u8TQz5lFZ3usRvT2Zcf~jQjrHiGZCfFBvMDVpbt2zQxP7UnTgzmdcCK9HYcHI-0DIKoyOzH2HQ2kmBS9IWmmpCV2F849EfT9ocY21hC4B6w8JnKZROzENw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Castillo, N. (2021) Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa*, Universidad Tecnológica de Izúcar de Matamoros*. *20*(10),12. https://www.researchgate.net/publication/344659548_Fenomenologia_como_metodo_de_investigacion_cualitativa_preguntas_desde_la_practica_investigativa

Ceballos, J. (2018) El rol de la biblioteca pública en la inclusión social del habitante de la calle (homeless), *Universidad de Antioquia. 32*(76), 1-10. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2018000300063

Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (2011). *Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. MyG.

Creswell, J. W. (2003) *Investigación Cualitativa y Diseño Investigativo: Selección entre cinco tradiciones.* Universidad Tecnológica de Pereira. https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf

Colegio Nuestra Señora del Consuelo (2021-2022) Plan Anual de Trabajo. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1c10b-AGZrMlw9BZW475vcnI54yyhcL0kaWLEEgZWklI/edit#gid=797804327

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, MIMP (2017). *Ley N° 30669, promueve el acceso y la cobertura de las personas con discapacidad a las tecnologías de apoyo, dispositivos y ayudas compensatorias. https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/ADLP/Normas_Legales/30669-LEY.pdf*

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (2014). *Reglamento de la ley N°29973, Ley general de la persona con discapacidad.https://evaluaciondocente.perueduca.pe/media/2016/06/Reglamento_de_la_Ley_de_la_Persona_con_Discapacidad.pdf*

Conforti, N., & Palacios, C. M. (2020). *La biblioteca escolar y el perfil del bibliotecario escolar*. La Plata, *10*(1), http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/107769/Versi%C3%B3n_en_PDF.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Congreso de la República del Perú (2012). Ley N°29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad. https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29973.pdf

Cuervo, M., & Parra, P. (2019). Além dos livros: A Biblioteca Ricardo León e os 17 objetivos da UNESCO. *Revista Ibero-Americana De Ciência Da Informação, 12(*2), 615-641. https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.23736

Chaparro, J., & Lluch, G. (2022). Coedco-Madrid. https://www.google.com.pe/books/edition/La_biblioteca_escolar/TCJpEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Da Silva, A. (2015) Tecnologías de la información y la comunicación, competencia en información inclusión social en la biblioteca pública: un estudio en la biblioteca de Manguinhos, *Revista interamericana de bibliotecología, Río de Janeiro. 38*(3), https://doi.org/10.17533/udea.rib.v38n3a05

Echeita S., & Gerardo, A., M. (2011) La educación inclusiva como derecho: marco de referencia y pautas de acción para el desarrollo de una revolución pendiente. *Tejuelo, 12*(2011), 26-46.

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/661330/educacion_echeita_TEJUELO_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Galarza-Iglesias, A. M. (2020). Estrategia de búsqueda de información científica aplicada al reintegro laboral de personas con discapacidad. *Universidad y Salud*, *22*(2), 186-197. https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/4453

Gallardo, R.M. (1990). Escuela comprensiva integrada. Zerbitzuan, 12(1990). *Universidad de la Rioja.* file:///C:/Users/NSC__BIBLIOTECA/Downloads/Dialnet-EscuelaComprensivaIntegradora-2699787.pdf

García, T. (2003) El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Almendralejo, 3*(12), 1-29. http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

Hernández, R., Fernández C., & Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education

IFLA (2015) directrices de la IFLA para las bibliotecas escolares. 2a. ed. https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/1096/1/ifla-school-library-guidelines-es.pdf

International Federation of Library Associations and Institutions (1999) Manifiesto de la biblioteca escolar. https://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-s.htm

Luaces, A. (2016). *Inclusión de los niños con TEA en las escuelas regulares de Montevideo: la vivencia de los maestros.* [Trabajo de pregrado,Universidad de la república de Uruguay]. . https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/8625/1/Luaces%2C%20Antonella.pdf

Madrigal, A. (2004) *El Síndrome de Down* [informe científico y técnico. Universidad de Salamanca] https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/FDO10413/informe_down.pd

Ministerio de Cultura (2022) *Política Nacional de la lectura, el libro y las bibliotecas al 2030 - Ministerio de Cultura.* https://transparencia.cultura.gob.pe/sites/default/files/transparencia/2022/07/decretos-supremos/politicanacionallectoralibroal2030final.pdf

Ministerio de Educación del Perú (2021) Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley Nº 28044, Ley General de Educación, aprobado por Decreto Supremo Nº 011-2012-ED. https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1951686-1

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: guía técnica. Neiva*: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf

Monterroso, S. (2010). *El diseño al servicio de la biblioteca*. Instituto de investigación en Diseño de la Universidad Rafael Landívar. http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Disenio-Soc.pdf

Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (2013). *Tratado de Marrakech, para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad*

visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso https://www.wipo.int/wipolex/es/text/302980

Organización Mundial de la Salud (1980). Clasificación Internacional de Discapacidades, Deficiencias y Minusvalías *(CIDDM)*.. http://www.insor.gov.co/descargar/ciddm_deficiencia_minusvalias.pdf

Organización de las Naciones Unidas (1948) Declaración universal de los derechos humanos. ttps://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

Organización de las Naciones Unidas (2015) *Objetivos de Desarrollo Sostenible.* https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/

Organización de las Naciones Unidas (2008) *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf*

Padrós, N. (2009). La teoría de la inclusión entre el desarrollo científico y la casualidad cotidiana. En M. y R. Berruezo (Coords), *XV Coloquio de Historia de la Educación* Pamplona: *Universidad Pública de Navarra.* https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2962540

Portocarrero G., & Carlos M. (2018). *Una diversidad controversial: los espacios de comunicación y socialización generados por la oficina municipal de atención a la persona con discapacidad de San Miguel para fomentar la participación ciudadana en su distrito.*[Tesis para optar el título profesional en Comunicación para el desarrollo, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12096/PORTOCARRERO_GONZALES_UNA_DIVERSIDAD_CONTROVERSIAL_LOS_ESPACIOS_DE_COMUNICACION_Y_SOCIALIZACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Presidencia del Consejo de Ministros (2022). *Políticas de accesibilidad e inclusión digital para los ciudadanos*. Gobierno del Perú. https://www.gob.pe/13807-presidencia-del-consejo-de-ministros-politicas-de-accesibilidad-e-inclusion-digital-para-los-ciudadanos

Querevalú, L. (2021) *Inclusión de personas con diversidad funcional en bibliotecas públicas.*[Tesis para optar el título profesional en Bibliotecología y ciencias de la información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de tesis. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16345

Revilla O, M., Daniela, A., & Campistol, J. (2019) Epilepsia en niños con hemiparesia congénita secundaria a infartos cerebrales vasculares perinatales, *Hospital Valle de Hebron, 3 Neuropediatría, Hospital Pare, 79(*3), 6-9. http://www.scielo.org.ar/pdf/medba/v79s3/v79s3a03.pdf

Román S. R. (2016). *El uso de pictogramas en la inclusión de niños con trastorno de espectro autista en la Biblioteca Pública Periférica "Juan Gutenberg"-La Victoria.* [Informe profesional para optar el título de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la información]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13824/Roman_Pardo_Sally_Rosario_2016.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Romañach, J. (2009) Bioética al otro lado del espejo. La visión de las personas con diversidad funcional y el respeto a los derechos humanos. *Ediciones Diversitas-AIES*. http://www.diversocracia.org/docs/Bioetica_al_otro_lado_del_espejo.pdf

Romañach, J., & Lobato, M. (2005). *Diversidad funcional, nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano*. http://forovidaindependiente.org/wp-content/uploads/diversidad_funcional.pdf

Rosales, T. (2018). Bibliotecas inclusivas en las universidades privadas [Proyecto de ley]. *Universidad Santo Domingo de Guzmán.* http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/181/1/BIBLIOTECAS-INCLUSIVAS.pdf

Sandoval, A., Moyano, A., & Barrera, P. (2012) Trastorno generalizado del desarrollo no especificado. Una reflexión sobre este diagnóstico, *Sociedad de Neurología, Psiquiatría y Neurocirugía de Chile 50*(3), 202-203. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331527731010

Schettini, P., Cortazzo, I. (2015) *Análisis de datos cualitativos en la investigación social: Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*. Editorial de la Universidad de La Plata. https://www.researchgate.net/publication/346260277_Analisis_de_datos_cualitativos_en_la_investigacion_social_Procedimientos_y_herramientas_para_la_interpretacion_de_informacion_cualitativa

Tafur, R. (2020) La organización y atención a la diversidad en centro educativos del Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. (9) 1-17. https://files.pucp.education/departamento/educacion/2020/02/11152003/rosa-tafur-la-organizacion-y-atencion-a-la-diversidad-en-centros-educativos-de-peru.pdf

Talavera.I., & Ana M. (2017) *La agenda 2030 y las bibliotecas peruanas*. Pontificia Universidad Católica del Perú. https://library.ifla.org/id/eprint/1629/1/161-talavera-es.pdf

Torres Murcia, S. A. (2018). *Propuesta para el desarrollo de servicios bibliotecarios de las bibliotecas públicas mayores, para niños de 6 a 10 años con Síndrome de Down* [Proyecto de grado, Universidad de la Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1237&context=sistemas_informacion_documentacion

Trigueros R. D. (2021). *La educación virtual inclusiva busca maximizar las habilidades y dar respuesta a las necesidades de cada uno de sus estudiantes.* https://cms.usanmarcos.ac.cr/sites/default/files/la-educacion-virtual-inclusiva-busca-maximizar-las-habilidades-y-dar-respuesta-a-las-necesidades-de-cada-uno-de-sus-estudiantes.pdf

Vargas Rodríguez, R. (2015). *Aportes al mejoramiento de la atención de la biblioteca del Colegio Filadelfia para sordos*. [Trabajo de pregrado, Universidad de La Salle].

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1014&context=sistemas_informacion_documentacion

Viana Orta, M.I. (2015). *Aportación de la medición escolar y a la inclusión social.* Revista nacional e internacional de educación inclusiva. 8 (14-26). file:///C:/Users/NSC_BIBLIOTECA/Downloads/Dialnet-AportacionDeLaMediacionEscolarALaIgualdadYALaInclu-5155143.pdf

ANEXOS

ANEXO 1:

Guía de entrevista a mediadores y padres de familia

Fecha:

Hora:

Lugar:

Entrevistado:

Entrevistador: Kony Pamela Solano Cassana -
bachiller EPBCI-UNMSM (ksolano@nsc.pe)

Introducción

La presente investigación se realiza con el fin de describir la experiencia de las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo, articulando acciones conjuntamente para brindar servicios adecuados a toda la comunidad estudiantil, apoyándose en las herramientas tecnológicas disponibles para facilitar la interacción de los estudiantes con diversidad funcional - biblioteca.

Es importante conocer desde la perspectiva del entorno del estudiante como poco a poco se va haciendo uso de cada uno de estos servicios. De la mano del testimonio directo de padres y/o mediadores de nuestros usuarios, se podrá obtener resultados certeros gracias a la realización de una serie de entrevistas de 10 a 15 minutos de duración a cada uno de ellos en un entorno estrictamente confidencial, usando los datos obtenidos sólo con el fin de la realización de la presente investigación.

Ficha de datos sociodemográficos

Nombre o Seudónimo:	
Edad:	
Género	Masculino

	Femenino
Estado civil:	
Nivel académico alcanzado:	
Lugar de residencia:	
Lugar de nacimiento:	
Rubro al que pertenece su centro de labores:	
Área a la que pertenece en su centro de labores:	
Cargo que desempeña:	

Guía de entrevista a padres de familia/ mediadores de estudiantes de inclusión NSC

FECHA:

CÓDIGO:

DIVERSIDAD FUNCIONAL:

1.1). ¿Qué tipo de diagnóstico tiene su hijo(a) ó tutelado(a)?

1.2). ¿Considera que su hijo(a) ó tutelado(a) requiere ayuda para hacer uso de los servicios virtuales de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?

1.3) ¿Cuánto tiempo permanece concentrado el (la) estudiante, haciendo uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC?

1.4) ¿Antes y después de hacer uso de algún servicio virtual de las bibliotecas NSC, de qué manera su hijo(a) tutelado(a) muestra sus niveles de tranquilidad o ansiedad?

SERVICIOS VIRTUALES INCLUSIVOS:

2.1)¿Qué biblioteca del colegio NSC es la que más frecuenta su hijo(a) o tutelado(a)?

2.2) ¿Qué motiva a su hijo (a) o tutelado (a) a acudir a las bibliotecas NSC?

2.3)¿Cuál es el servicio virtual de las bibliotecas que más usa su hijo(a) o tutelado(a)?

Muchas gracias por su participación
Lima, 2023

ANEXO 2

Guía de entrevista a personal que labora en el DAD

Fecha:

Hora:

Lugar:

Entrevistado:

Entrevistador: Kony Pamela Solano Cassana -
bachiller EPBCI-UNMSM (ksolano@nsc.pe)

Introducción

La presente investigación se realiza con el fin de describir la experiencia de las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo, articulando acciones conjuntamente para brindar servicios adecuados a toda la comunidad estudiantil, apoyándose en las herramientas tecnológicas disponibles para facilitar la interacción de los estudiantes con diversidad funcional - biblioteca.

Es importante conocer desde la perspectiva del entorno del estudiante como poco a poco se va haciendo uso de cada uno de estos servicios. De la mano del testimonio directo de padres y/o mediadores de nuestros usuarios, se podrá obtener resultados certeros gracias a la realización de una serie de entrevistas de 10 a 15 minutos de duración a cada uno de ellos en un entorno estrictamente confidencial, usando los datos obtenidos sólo con el fin de la realización de la presente investigación.

Ficha de datos sociodemográficos

Nombre o Seudónimo:	

Edad:	
Género	Masculino
	Femenino
Estado civil:	
Nivel académico alcanzado:	
Lugar de residencia:	
Lugar de nacimiento:	
Rubro al que pertenece su centro de labores:	
Área a la que pertenece en su centro de labores:	
Cargo que desempeña:	

Guía de entrevista a personal que labora en el departamento de Atención a la Diversidad (DAD) del colegio Nuestra Señora del Consuelo

FECHA:

NOMBRE:

CARGO:

1. **DIVERSIDAD FUNCIONAL:**

1.1) ¿Para usted, qué acciones ejecuta el colegio Nuestra Señora del Consuelo en coordinación con el Departamento de Atención a la Diversidad (DAD) y Bibliotecas NSC?

1.2) De los servicios que brindan las bibliotecas NSC, a usted ¿cuál le parece el más útil para los estudiantes de inclusión?

1.3) ¿Usted nota variación en cuanto a los niveles de ansiedad y frustración de los estudiantes de inclusión al hacer uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?

2. SERVICIOS VIRTUALES INCLUSIVOS:

2.1). A su parecer ¿Los estudiantes de inclusión acuden en su mayoría a cuál de las bibliotecas del colegio NSC?

2.2) ¿Cuáles son los servicios virtuales que brindan las bibliotecas NSC que usted conoce?

2.3) ¿Cree usted que los servicios brindados por las bibliotecas NSC satisfacen las necesidades de información de los estudiantes de inclusión? ¿Por qué?

Muchas gracias por su participación
Lima, 2023

ANEXO 3

Consentimiento informado de participación

El fin del siguiente documento es que las personas que participen tengan conocimiento de la investigación a realizar, conozcan un poco más a la investigadora y sepan lo importante de su rol en. La presente investigación es parte de la tesis realizada por la bachiller en Bibliotecología y ciencias de la información de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar por el título de Licenciada.

De ser partícipe de esta investigación se solicitará que responda algunas preguntas en una breve entrevista con una duración de 20 minutos aproximadamente.

La información que se recoja será confidencial y anónima, dichas entrevistas se transcribirán y se procederá con la eliminación de las grabaciones, el proceso es voluntario y se le agradece de antemano su participación.

……

Código:
Entrevistador: Kony Pamela Solano Cassana

Luego de ser informado(a) del objetivo de la investigación, acepto participar de manera voluntaria, se me informa que debo responder preguntas por 20 minutos aproximadamente, entiendo que la información extraída será de uso académico y confidencial.

En caso de tener consultas o dudas contactar con la encargada de la investigación Sra. Kony Pamela Solano Cassana al correo electrónico ksolano@nsc.pe

……	……..	……
Firma del participante	Firma del entrevistador	Fecha

ANEXO 4

Matriz de análisis de datos

Padres y mediadores:

PREGUNTAS CENTRALES DE LA INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	PREGUNTAS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PADRE Y MEDIADORES	PREGUNTAS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA COLABORADORAS DEL DAD
¿Cuáles son las directrices establecidas por el colegio Nuestra Señora del Consuelo para articular acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional?	DIVERSIDAD FUNCIONAL	1.1). ¿Qué tipo de diagnóstico tiene su hijo(a) ó tutelado(a)?	1.1). ¿Para usted, qué acciones ejecuta el colegio Nuestra Señora del Consuelo en coordinación con el Departamento de Atención a la Diversidad (DAD) y Bibliotecas NSC?
¿Cuáles son los servicios de información virtuales inclusivos ofrecidos por las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional?		1.2). ¿Considera que su hijo(a) ó tutelado(a) requiere ayuda para hacer uso de los servicios virtuales de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?	1.2). De los servicios que brindan las bibliotecas NSC, a usted ¿cuál le parece el más útil para los estudiantes de inclusión?

¿Cómo se evidencia el uso de las TIC en las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos en el colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional?		1.3). ¿Cuánto tiempo permanece concentrado el(la) estudiante, haciendo uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC?	1.3) ¿Usted nota variación en cuanto a los niveles de ansiedad y frustración de los estudiantes de inclusión al hacer uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?
		1.4). ¿Antes y después de hacer uso de algún servicio virtual de las bibliotecas NSC, de qué manera su hijo(a) tutelado(a) muestra sus niveles de tranquilidad o ansiedad?	
		2.1). ¿Qué biblioteca del colegio NSC es la que más frecuenta su hijo(a) o tutelado(a)?	2.1). A su parecer ¿Los estudiantes de inclusión acuden en su mayoría a cuál de las bibliotecas del colegio NSC?
	SERVICIOS VIRTUALES INCLUSIVOS	2.2). ¿Qué motiva a su hijo(a) o tutelado(a) a acudir	2.2). ¿Cuáles son los servicios virtuales que brindan las bibliotecas NSC que usted conoce?

		a las bibliotecas NSC?	
		2.3). ¿Cuál es el servicio virtual de las bibliotecas que más usa su hijo(a) o tutelado(a)?	2.3). ¿Cree usted que los servicios brindados por las bibliotecas NSC satisfacen las necesidades de información de los estudiantes de inclusión? ¿Por qué?

1. ¿Qué encontramos? 2. ¿Qué nos llamó más la atención? Realizar una lista de aspectos encontrados y que responden a la pregunta central

¿El servicio educativo que ofrece el Colegio Nuestra Señora del Consuelo articula acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional?

- ¿Cuáles son las directrices establecidas por el colegio Nuestra Señora del Consuelo para articular acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional?
- ¿Cuáles son los servicios de información virtuales inclusivos ofrecidos por las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional?
- ¿Cómo se evidencia el uso de las TIC en las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos en el colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional?

¿QUÉ ENCONTRÉ EN MI TRABAJO DE CAMPO?

1.Todos los estudiantes poseen ya un diagnóstico definido que es bien conocido por los mediadores y colaboradoras del DAD, sabiendo detalles de los requerimientos que tiene cada individuo bajo su tutela así como de las condiciones que favorecen su aprendizaje.

2. Los entrevistados en su totalidad creen que el colegio NSC si coordina y articula constantemente todas las acciones con las bibliotecas para la ejecución de servicios, actividades y proyectos, como dice el plan anual de trabajo y reglamento del colegio.
3..La mayoría de los entrevistados comenta que sus tutelados estudiantes de inclusión requieren de ayuda para poder conectarse a una sesión virtual o acceder inicialmente a alguno de los servicios, sin embargo luego de entrar en alguna de las plataformas ya pueden realizar pequeñas acciones por sí solos para explorar y permanecer en el servicio virtual.
4. Sobre los niveles de ansiedad y frustración, se encuentra que los estudiantes presentan en su mayoría ansiedad e inquietud antes de entrar a las plataformas mencionadas en la investigación, pues muchas veces no se les anticipa la actividad o no se les muestra con pictogramas lo que viene en su horario diario.
5. Son pocos estudiantes los que pueden permanecer concentrados realizando una sola actividad o mantenerse en alguna de las plataformas de servicio más de 30 minutos, en su mayoría el periodo que tienen de atención es de 10 minutos aproximadamente.
6. La totalidad de las familias entrevistadas conoce sobre los servicios virtuales inclusivos que tienen las bibliotecas, sin embargo tienen uno o dos servicios que son los que más usan sus menores tutelados o hijos.
7. Las colaboradoras del DAD comentan que el servicio que parece el más usado por los estudiantes es el plan lector virtual, pues con otras herramientas y estrategias, fortalece lo enseñado en clase.
8. Se coincide en que la biblioteca que brinda los servicios más solicitados es la de Milán, pues ofrece servicios más variados, cuenta con mayores plataformas virtuales y alberga al grupo mayo de estudiantes, ya que es para los grados del 4° de primaria al 11° de secundaria.
9. En su mayoría los entrevistados coinciden en que los servicios de las bibliotecas NSC satisfacen las necesidades informativas y de interés que tienen los estudiantes de inclusión, sabiendo que siempre hay un espacio para que puedan sugerir o proponer cambios en cada uno de los servicios.
10. Se resalta la importancia de la empatía, integración y sensibilidad que se fomenta mediante los mensajes en cada uno de los productos, videos con los que se cuenta en el site de biblioteca y que también figura en las normas de convivencia de las bibliotecas.
11. Algunos de los entrevistados coinciden en que el trabajo colaborativo entre estudiantes y entre docentes o trabajadores es positivo para el colegio, pero que se debería tomar más en cuenta las opiniones de las familias involucradas mediante sondeos, foros, focus group, etc.
12. Se comenta que existe la preocupación de que algunos servicios virtuales desaparezcan ahora que ya la enseñanza es nuevamente presencial en su totalidad.
13. La biblioteca virtual es el servicio que más usan las familias de los estudiantes del colegio NSC.

ENTREVISTAS A PADRES DE FAMILIA Y MEDIADORES:	
DIVERSIDAD FUNCIONAL: 1.1). ¿Qué tipo de diagnóstico tiene su hijo(a) ó tutelado(a)?	N.1. Autismo N.2. Síndrome de Down N.3. TDAH - autismo N.4. Trastorno oposicionista desafiante N.5. Autismo N.6. Trastorno global del desarrollo N.7. Autismo - trastorno de la conducta N.8. Síndrome de Down N.9. Síndrome de Down N.10. Autismo
1.2). ¿Considera que su hijo(a) o tutelado(a) requiere ayuda para hacer uso de los servicios virtuales de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?	N.1.Si requiere ayuda para conectarse a una plataforma virtual. N.2.Requiere ayuda solo al inicio, luego ya agarra confianza. N.3.No requiere ayuda para ingresar, si se le anticipa la actividad el mismo puede. N.4. Básicamente necesita que lo ayude a empezar nada más. N.5. Si requiere ayuda constante porque no tiene lenguaje y se le dificulta hacer una sola actividad. N.6. Requiere apoyo más que ayuda, solo me mira cuando no necesita algo específico. N.7. Si necesita ayuda constante, pero pone atención. N.8. Si necesita ayuda, pero cuando se concentra en una historia o está mirando las portadas de libros ya ella misma navega. N.9. Requiere ayuda para cada paso, sobre todo cuando debe seguir etapas

	para encontrar algo, como en la biblioteca virtual. N.10. Necesita ayuda con lo que es leer, pero si algo tiene pictogramas ella puede entender bien.
1.3). ¿Cuánto tiempo permanece concentrado el(la) estudiante, haciendo uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC?	N.1. Puede concentrarse 10 minutos más o menos si está entretenido. N.2. La concentración varía dependiendo de su estado de ánimo y predisposición. N.3. su concentración es de unos 5 minutos super atenta, pero luego ya está sentándose, parándose y saltando. N.4. El nivel de concentración es de unos 15 minutos muy raras veces, más que nada 10 minutos. N.5. Se puede concentrar hasta unos 15 o inclusive 20 minutos muy raras veces, más que nada unos 10 minutos en promedio N.6. La concentración y atención es de unos 8 minutos a 10 a veces. N.7. Permanece en una sola actividad por 5 minutos siempre. N.8. Se aburre rápido, pero si hay imágenes y sonidos interesantes se queda hasta 10 minutos más o menos. N.9. Su concentración depende de en qué esté trabajando, pero por lo general unos 12 minutos se maneja bien, luego ya para y se va. N.10.trabaja bien concentradito en algo solo 5 minutos, después ya es solo mirar la pantalla y quedarse sentado, pero no atiende. hasta se duerme.
1.4). ¿Antes y después de hacer uso de algún servicio virtual de las bibliotecas NSC, de qué manera su hijo(a) tutelado(a)	N.1.Antes de entrar a la biblioteca virtual como ya sabe, se alegra bastante.

muestra sus niveles de tranquilidad o ansiedad?	N.2. Se le dice que entre a plan lector para calmarse cuando está muy ansioso. N.3. Generalmente noto que empieza con algo de molestia, pero cuando sigue concentrado y la pasa bien, ya mejora su ánimo y disfruta la actividad. N.4. Antes de ingresar a los servicios de biblioteca virtual, él muestra su ansiedad alzando la voz y renegando, pero cuando termina siempre está feliz. N.5. Está contento siempre que sabe que vamos a escuchar los cuentitos con las voces de sus compañeros antes de dormir. N.6.cuando se pone algo agresiva, le proponemos ver una historia o ver lo que sus amigos han trabajado y eso hace que cambie de humor. N.7.Ante de revisar la biblioteca virtual o el site, mi hijo se pone pensativo, pero luego se alegra bastante. N.8.ella está tranquila casi siempre y cuando entra a ver historias se relaja que hasta se queda dormida. N.9.Manifiesta sus emociones abrazando a quien esté a su lado, como haciendo ver que le gusta entrar a la biblioteca virtual, N.10.Como le gusta entrar, solo hay que presionar para que se quede conectada más tiempo, siempre contenta y tranquila.
SERVICIOS VIRTUALES INCLUSIVOS: 2.1). ¿Qué biblioteca del colegio NSC es la que más frecuenta su hijo(a) o tutelado(a)?	N.1 Casiciaco N.2. Casiciaco N.3. Milán N.4. Casiciaco N.5. Casiciaco N.6. Casiciaco

	N.7. Milán N.8. Casiciaco N.9. Milán N.10. Casiciaco
2.2). ¿Qué motiva a sus hijos(a) o tutelado(a) a acudir a las bibliotecas NSC?	N.1. Es bastante amigable y fácil de usar N.2. Entra porque todo es intuitivo y hay dibujos que le gustan N.3. Le gusta porque ahí mira los cuentos que otros amigos han creado. N.4. Entra para poder estudiar el plan lector con otros niños y con imágenes. N.5. Ingresa a la biblioteca virtual porque sabe que están los libros de carros que le gustan tanto. N.6. Le gusta la biblioteca así virtual porque puede escoger a cuál sección entrará. N.7. Siempre entra a el site para escuchar los cuentos que lo relajan. N.8. Creo que lo que más lo motiva son los videos que se hacen con cuentos animados y pictogramas. N.9. Entra a biblioteca porque sabe que hay de todo un poco y ahí puede descargar lo que le gusta. N.10. Le gusta entrar para poner notas en jamboard cuando hace trabajos con los compañeros.
2.3). ¿Cuál es el servicio virtual de las bibliotecas que más usa su hijo(a) o tutelado(a)?	N.1. Le gusta más el plan lector. N.2. La biblioteca virtual para buscar sus temas. N.3.Usa más el plan lector. N.4. Definitivamente las historias narradas tipo podcast eso le gusta. N.5. Entra por los libros interactivos.

	N.6. Siempre usa el site para revisar qué novedades hay en la biblioteca. N.7. El video del catálogo le gusta porque ahí le presenta usted sus libros nuevos. N.8.El plan lector creo que es el que más usa y un poco la biblioteca virtual. N.9.Lo que más usa son los libros virtuales que puede ver en la biblioteca. N.10. El plan lector con los pictogramas es lo que más le gusta.

CATEGORÍAS CLAVE-HALLAZGOS CENTRALES

¿El servicio educativo que ofrece el Colegio Nuestra Señora del Consuelo articula acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional?		
PREGUNTAS INICIALES DE LA INVESTIGACIÓN	HALLAZGOS EMERGENTES	LISTA NUEVA DE HALLAZGOS
1.1). ¿Qué tipo de diagnóstico tiene su hijo(a) ó tutelado(a)?	N.1. Autismo N.2. Síndrome de Down N.3. TDAH - autismo N.4. Trastorno oposicionista desafiante N.5. Autismo N.6. Trastorno global del desarrollo N.7. Autismo - trastorno de la conducta N.8. Síndrome de Down N.9. Síndrome de Down N.10. Autismo	A. Autismo B. Síndrome de Down C. TDAH D. Trastorno global del desarrollo. E. Trastornos asociados a la conducta.
1.2). ¿Considera que su hijo(a) ó tutelado(a) requiere ayuda para hacer	N.1.Si requiere ayuda para conectarse a una plataforma virtual.	A. Si requiere ayuda constante.

uso de los servicios virtuales de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?	N.2.Requiere ayuda solo al inicio, luego ya agarra confianza. N.3.No requiere ayuda para ingresar, si se le anticipa la actividad el mismo puede. N.4. Básicamente necesita que lo ayude a empezar nada más. N.5. Si requiere ayuda constante porque no tiene lenguaje y se le dificulta hacer una sola actividad. N.6. Requiere apoyo más que ayuda, solo me mira cuando no necesita algo específico. N.7. Si necesita ayuda constante, pero pone atención. N.8. Si necesita ayuda pero cuando se concentra en una historia o está mirando las portadas de libros ya ella misma navega. N.9. Requiere ayuda para cada paso, sobre todo cuando debe seguir etapas para encontrar algo, como en la biblioteca virtual. N.10. Necesita ayuda con lo que es leer, pero si algo tiene pictogramas ella puede entender bien.	B. Requiere una guía inicial. C. No requiere ayuda al usar los servicios. D. Requiere apoyo en cosas específicas. E. Necesita ayuda solo cuando debe seguir pasos para algo. F. Requiere ayuda para leer.
1.3). ¿Cuánto tiempo permanece concentrado el(la) estudiante, haciendo uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC?	N.1. Puede concentrarse 10 minutos más o menos si está entretenido. N.2. La concentración varía dependiendo de su estado de ánimo y predisposición. N.3. su concentración es de unos 5 minutos super atenta, pero luego ya está sentándose, parándose y saltando. N.4. El nivel de concentración es de unos 15 minutos muy	A. Puede concentrarse 10 minutos máximo. B. Su concentración es de 5 minutos. C. Se aburre rápido, se concentra bien unos 5 minutos.

	raras veces, más que nada 10 minutos. N.5. Se puede concentrar hasta unos 15 o inclusive 20 minutos muy raras veces, más que nada unos 10 minutos en promedio N.6. La concentración y atención es de unos 8 minutos a 10 a veces. N.7. Permanece en una sola actividad por 5 minutos siempre. N.8. Se aburre rápido, pero si hay imágenes y sonidos interesantes se queda hasta 10 minutos más o menos. N.9. Su concentración depende de en que esté trabajando, pero por lo general unos 12 minutos se maneja bien, luego ya para y se va. N.10.trabaja bien concentradito en algo solo 5 minutos, después ya es solo mirar la pantalla y quedarse sentado, pero no atiende. hasta se duerme.	D. Depende que haga, pero 12 minutos en promedio. E. Se concentra hasta unos 15 o 20 minutos.
1.4). ¿Antes y después de hacer uso de algún servicio virtual de las bibliotecas NSC, de qué manera su hijo(a) tutelado(a) muestra sus niveles de tranquilidad o ansiedad?	N.1.Antes de entrar a la biblioteca virtual como ya sabe, se alegra bastante. N.2. Se le dice que entre a plan lector para calmarse cuando está muy ansioso. N.3. Generalmente noto que empieza con algo de molestia, pero cuando sigue concentrado y la pasa bien, ya mejora su ánimo y disfruta la actividad. N.4. Antes de ingresar a los servicios de biblioteca virtual, él muestra su ansiedad	A. Se calma al entrar a alguna plataforma de biblioteca. B. Empieza con algo de molestia, pero luego disfruta. C. Siempre se muestra feliz de ingresar. D. Neutraliza la agresividad y cambia de humor.

	alzando la voz y renegando, pero cuando termina siempre está feliz. N.5. Está contento siempre que sabe que vamos a escuchar los cuentitos con las voces de sus compañeros antes de dormir. N.6.cuando se pone algo agresiva, le proponemos ver una historia o ver lo que sus amigos han trabajado y eso hace que cambie de humor. N.7.Ante de revisar la biblioteca virtual o el site, mi hijo se pone pensativo, pero luego se alegra bastante. N.8.ella está tranquila casi siempre y cuando entra a ver historias se relaja que hasta se queda dormida. N.9.Manifiesta sus emociones abrazando a quien esté a su lado, como haciendo ver que le gusta entrar a la biblioteca virtual, N.10.Como le gusta entrar, solo hay que presionar para que se quede conectada más tiempo, siempre contenta y tranquila.	E. Abraza para demostrar que está feliz.
SERVICIOS VIRTUALES INCLUSIVOS: 2.1). ¿Qué biblioteca del colegio NSC es la que más frecuenta su hijo(a) o tutelado(a)?	N.1 Casiciaco N.2. Casiciaco N.3. Milán N.4. Casiciaco N.5. Casiciaco N.6. Casiciaco N.7. Milán N.8. Casiciaco N.9. Milán	A. Biblioteca Casiciaco. B. Biblioteca Milán.

	N.10. Casiciaco	
2.2). ¿Qué motiva a sus hijos(a) o tutelado(a) a acudir a las bibliotecas NSC?	N.1. Es bastante amigable y fácil de usar N.2. Entra porque todo es intuitivo y hay dibujos que le gustan N.3. Le gusta porque ahí mira los cuentos que otros amigos han creado. N.4. Entra para poder estudiar el plan lector con otros niños y con imágenes. N.5. Ingresa a la biblioteca virtual porque sabe que están los libros de carros que le gustan tanto. N.6. Le gusta la biblioteca así virtual porque puede escoger a cuál sección entrará. N.7. Siempre entra a el site para escuchar los cuentos que lo relajan. N.8. Creo que lo que más lo motiva son los videos que se hacen con cuentos animados y pictogramas. N.9. Entra a biblioteca porque sabe que hay de todo un poco y ahí puede descargar lo que le gusta. N.10. Le gusta entrar para poner notas en jamboard cuando hace trabajos con los compañeros.	A. Plataformas amigables. B. imágenes y pictogramas. C. Productos elaborados por sus compañeros de colegio. D. En la biblioteca virtual hay temas variados. E. Se puede descargar el material. F. Se desarrolla plan lector grupal.
2.3). ¿Cuál es el servicio virtual de las bibliotecas que más usa su hijo(a) o tutelado(a)?	N.1. Le gusta más el plan lector. N.2. La biblioteca virtual para buscar sus temas. N.3.Usa más el plan lector.	A. Plan lector adaptado. B. Biblioteca virtual. C. Podcast y audiolibros. D. Novedades de biblioteca y catálogo virtual. E. Libros interactivos.

	N.4. Definitivamente las historias narradas tipo podcast eso le gusta. N.5. Entra por los libros interactivos. N.6. Siempre usa el site para revisar qué novedades hay en la biblioteca. N.7. El video del catálogo le gusta porque ahí le presenta usted sus libros nuevos. N.8.El plan lector creo que es el que más usa y un poco la biblioteca virtual. N.9.Lo que más usa son los libros virtuales que puede ver en la biblioteca. N.10. El plan lector con los pictogramas es lo que más le gusta.	F. Site oficial de biblioteca.

MATRIZ DE HALLAZGOS Y CATEGORIAS	
HALLAZGOS CENTRALES **Categorías finales**	**LISTA FINAL DE CATEGORÍAS (reordenadas en función del esquema final de hallazgos)**
1.1 Autismo Síndrome de Down TDAH Trastorno global del desarrollo. Trastornos asociados a la conducta.	Los estudiantes con diversidad funcional del colegio Nuestro señor del Consuelo tienen diversos diagnósticos y condiciones, contando en muchos casos con más de uno por persona, siendo en su mayoría estudiantes que presentan TEA (Trastorno del espectro autista), seguido de estudiantes con síndrome de Down, TDAH (Trastorno por hiperactividad y déficit de atención), trastorno global del desarrollo y otros relacionados a la conducta, como el oposicionista desafiante.
1.2. Si requiere ayuda constante. Requiere una guía inicial. No requiere ayuda al usar los servicios.	Para poder hacer uso de los servicios virtuales de las bibliotecas NSC, nuestros estudiantes de inclusión en su mayoría requiere una guía y apoyo para iniciar la sesión o empezar en alguna plataforma, también en menor cantidad se tiene a los estudiantes que si necesitan una

Requiere apoyo en cosas específicas. Necesita ayuda solo cuando debe seguir pasos para algo. Requiere ayuda para leer.	ayuda completa durante todo el tiempo que hagan uso de alguno de los servicios, seguidos de los estudiantes que solo requieren un apoyo en momento específicos o para la lectura de éstos y finalizando con algunos estudiantes que no requieren ayuda al hacer uso de alguno de los servicios de biblioteca.
1.3. Puede concentrarse 10 minutos máximo. Su concentración es de 5 minutos. Se aburre rápido, se concentra bien unos 5 minutos. Depende que haga, pero 12 minutos en promedio. Se concentra hasta unos 15 o 20 minutos.	Cada estudiante con diversidad funcional posee un periodo diferente de contracción en una sola actividad, por lo general los periodos son limitados, teniendo en el caso de nuestros usuarios como máximo un promedio de 20 minutos de atención al hacer uso de un servicio y mínimo unos 5 minutos, ya que depende mucho de otros factores como sus intereses personales, estado anímico, etc.
1.4. Se calma al entrar a alguna plataforma de biblioteca. Empieza con algo de molestia, pero luego disfruta. Siempre se muestra feliz de ingresar. Neutraliza la agresividad y cambia de humor. Abraza para demostrar que está feliz.	El uso de los servicios de biblioteca se da en diversas circunstancias y una de ellas es cuando los estudiantes de inclusión se encuentran irritables o agresivos, ya que al ingresar a alguna plataforma o estar frente a algún servicio se presentan en calma y dan muestras de felicidad en muchos casos de manera física, por ejemplo, abrazando y en otros sí de manera verbal.
2.1. Biblioteca Casiciaco. Biblioteca Milán.	Los Estudiantes con diversidad funcional del colegio Nuestra Señora del Consuelo, acuden a las dos bibliotecas, teniendo a la mayoría de usuarios en la biblioteca Casiciaco que atiende desde cuarto de primaria hasta undécimo de secundaria y en la biblioteca de Milán que atiende a los estudiantes del primer al tercer grado de primaria en menor cantidad, pero siempre manteniendo buena afluencia en el uso de los servicios.
2.2. A. Plataformas amigables. B. imágenes y pictogramas. C. Productos elaborados por sus compañeros de colegio. D. En la biblioteca virtual hay temas variados. E. Se puede descargar el material. F. Se desarrolla plan lector grupal.	Cada uno de los usuarios de inclusión que hacen uso de los servicios de biblioteca, *"tienen una motivación diferente"*, siendo una de las más mencionadas, el ver las plataformas amigables con imágenes y pictogramas para un mejor entendimiento de la actividad, de igual manera les agrada mucho el poder apreciar los productos elaborados por sus compañeros, como historietas, cuentos, etc. así como la variedad de temas que puede albergar la biblioteca virtual con materiales totalmente

	descargable o el tener la opción de participar en grupo de un plan lector virtual.
2.3. Plan lector adaptado. Biblioteca virtual. Podcast y audiolibros. Novedades de biblioteca y catálogo virtual. Libros interactivos. Site oficial de biblioteca.	Debido a los diferentes requerimientos que tienen los estudiantes es que hacen uso en mayor o menor medida de alguno de los servicios, siendo el plan lector adaptado el más requerido, seguido de la biblioteca virtual, así como los podcast y audiolibros. De igual manera los videos en los que se presentan las novedades bibliográficas y catálogo virtual, así como los libros interactivos y site de biblioteca captan gran interés de los estudiantes con diversidad funcional.

Colaboradoras:

PREGUNTAS CENTRALES DE LA INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	PREGUNTAS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PADRE Y MEDIADORES	PREGUNTAS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA COLABORADORAS DEL DAD
¿Cuáles son las directrices establecidas por el colegio Nuestra Señora del Consuelo para articular acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional?		1.1). ¿Qué tipo de diagnóstico tiene su hijo(a) ó tutelado(a)?	1.1). ¿Para usted, qué acciones ejecuta el colegio Nuestra Señora del Consuelo en coordinación con el Departamento de Atención a la Diversidad (DAD) y Bibliotecas NSC?
¿Cuáles son los servicios de información virtuales inclusivos ofrecidos por las		1.2). ¿Considera que su hijo(a) ó tutelado(a) requiere ayuda para hacer	

bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional?	DIVERSIDAD FUNCIONAL	uso de los servicios virtuales de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?	1.2). De los servicios que brindan las bibliotecas NSC, a usted ¿cuál le parece el más útil para los estudiantes de inclusión?
¿Cómo se evidencia el uso de las TIC en las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos en el colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional?		1.3). ¿Cuánto tiempo permanece concentrado el(la) estudiante, haciendo uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC?	1.3) ¿Usted nota variación en cuanto a los niveles de ansiedad y frustración de los estudiantes de inclusión al hacer uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?
		1.4). ¿Antes y después de hacer uso de algún servicio virtual de las bibliotecas NSC, de qué manera su hijo(a) tutelado(a) muestra sus niveles de tranquilidad o ansiedad?	

	SERVICIOS VIRTUALES INCLUSIVOS	2.1). ¿Qué biblioteca del colegio NSC es la que más frecuenta su hijo(a) o tutelado(a)?	2.1). A su parecer ¿Los estudiantes de inclusión acuden en su mayoría a cuál de las bibliotecas del colegio NSC?
		2.2). ¿Qué motiva a sus hijos(a) o tutelado(a) a acudir a las bibliotecas NSC?	2.2).¿Cuáles son los servicios virtuales que brindan las bibliotecas NSC que usted conoce?
		2.3). ¿Cuál es el servicio virtual de las bibliotecas que más usa su hijo(a) o tutelado(a)?	2.3). ¿Cree usted que los servicios brindados por las bibliotecas NSC satisfacen las necesidades de información de los estudiantes de inclusión? ¿Por qué?

1. ¿Qué encontramos? 2. ¿Qué nos llamó más la atención? Realizar una lista de aspectos encontrados y que responden a la pregunta central

¿El servicio educativo que ofrece el Colegio Nuestra Señora del Consuelo articula acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional?

- ¿Cuáles son las directrices establecidas por el colegio Nuestra Señora del Consuelo para articular acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional?

- ¿Cuáles son los servicios de información virtuales inclusivos ofrecidos por las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional?
- ¿Cómo se evidencia el uso de las TIC en las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos en el colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional?

¿QUÉ ENCONTRÉ EN MI TRABAJO DE CAMPO?

1.Todos los estudiantes poseen ya un diagnóstico definido que es bien conocido por los mediadores y colaboradoras del DAD, sabiendo detalles de los requerimientos que tiene cada individuo bajo su tutela así como de las condiciones que favorecen su aprendizaje.

2. Los entrevistados en su totalidad creen que el colegio NSC si coordina y articula constantemente todas las acciones con las bibliotecas para la ejecución de servicios, actividades y proyectos, como dice el plan anual de trabajo y reglamento del colegio.

3..La mayoría de los entrevistados comenta que sus tutelados estudiantes de inclusión requieren de ayuda para poder conectarse a una sesión virtual o acceder inicialmente a alguno de los servicios, sin embargo luego de entrar en alguna de las plataformas ya pueden realizar pequeñas acciones por sí solos para explorar y permanecer en el servicio virtual.

4. Sobre los niveles de ansiedad y frustración, se encuentra que los estudiantes presentan en su mayoría ansiedad e inquietud antes de entrar a las plataformas mencionadas en la investigación, pues muchas veces no se les anticipa la actividad o no se les muestra con pictogramas lo que viene en su horario diario.

5. Son pocos estudiantes los que pueden permanecer concentrados realizando una sola actividad o mantenerse en alguna de las plataformas de servicio más de 30 minutos, en su mayoría el periodo que tienen de atención es de 10 minutos aproximadamente.

6. La totalidad de las familias entrevistadas conoce sobre los servicios virtuales inclusivos que tienen las bibliotecas, sin embargo tienen uno o dos servicios que son los que más usan sus menores tutelados o hijos.

7. Las colaboradoras del DAD comentan que el servicio que parece el más usado por los estudiantes es el plan lector virtual, pues con otras herramientas y estrategias, fortalece lo enseñado en clase.

8. Se coincide en que la biblioteca que brinda los servicios más solicitados es la de Milán, pues ofrece servicios más variados, cuenta con mayores plataformas virtuales y alberga al grupo mayo de estudiantes, ya que es para los grados del 4° de primaria al 11° de secundaria.

9. En su mayoría los entrevistados coinciden en que los servicios de las bibliotecas NSC satisfacen las necesidades informativas y de interés que tienen los estudiantes de inclusión, sabiendo que siempre hay un espacio para que puedan sugerir o proponer cambios en cada uno de los servicios.

10. Se resalta la importancia de la empatía, integración y sensibilidad que se fomenta mediante los mensajes en cada uno de los productos, videos con los que se cuenta en el site de biblioteca y que también figura en las normas de convivencia de las bibliotecas.
11. Algunos de los entrevistados coinciden en que el trabajo colaborativo entre estudiantes y entre docentes o trabajadores es positivo para el colegio, pero que se debería tomar más en cuenta las opiniones de las familias involucradas mediante sondeos, foros, focus group, etc.
12. Se comenta que existe la preocupación de que algunos servicios virtuales desaparezcan ahora que ya la enseñanza es nuevamente presencial en su totalidad.
13. La biblioteca virtual es el servicio que más usan las familias de los estudiantes del colegio NSC.

¿El servicio educativo que ofrece el Colegio Nuestra Señora del Consuelo articula acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional?

PREGUNTAS ESPECÍFICAS (PRESUNCIONES)	HALLAZGOS PRELIMINARES
ENTREVISTAS A COLABORADORAS DEL DAD:	
1. DIVERSIDAD FUNCIONAL: 1.1). ¿Para usted, qué acciones ejecuta el colegio Nuestra Señora del Consuelo en coordinación con el Departamento de Atención a la Diversidad (DAD) y Bibliotecas NSC?	COLABORADORAS DAD N.1. El colegio brinda Las Normas de convivencia de las bibliotecas informan sobre cómo es el trabajo interno del área y a nivel macro en el Reglamento del colegio podemos encontrar las guías del trabajo colaborativo y el procesos para el desarrollo de los proyectos e innovaciones se encuentra en el plan de trabajo anual. N. 2. Hay bastante comunicación entre el DAD con las bibliotecas y a su vez entre las bibliotecas y los mediadores por lo que adquieren material y buscan herramientas adecuadas para complementar lo impartido en horas de clase.
1.2). De los servicios que brindan las bibliotecas NSC, a usted ¿cuál le parece el más útil para los estudiantes de inclusión?	COLABORADORAS DAD N.1 El servicio más útil y usado es el Plan lector que se trabaja con todos los niveles, ya que al tener imágenes ayuda mejor a su entendimiento y los talleres para aprender a generar pictogramas. N.2 En general todos los servicios son buenos y útiles, pero en el site las familias pueden visibilizar el trabajo y producto de los

	estudiantes, así como oír las narraciones por audio de sus compañeros.
1.3) ¿Usted nota variación en cuanto a los niveles de ansiedad y frustración de los estudiantes de inclusión al hacer uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?	COLABORADORAS DAD N.1. En la mayoría de los casos, los estudiantes saben que van a ingresar a una sesión y están ahí permanecen relajados y tranquilos, pero tienen un periodo corto de atención. N.2. Los estudiantes expresan alegría al ingresar a la biblioteca virtual o a otro servicio, porque saben que están los temas que más les importa.
1. SERVICIOS VIRTUALES INCLUSIVOS: 2.1). A su parecer ¿Los estudiantes de inclusión acuden en su mayoría a cuál de las bibliotecas del colegio NSC?	COLABORADORAS DAD N.1.Ingresan más a ver los servicios de Casiciaco, porque son más variados y no solo ingresan ellos, sinó sus familias. N.2.Casiciaco es la biblioteca más concurrida porque como hay más grados que van ahí, se suben más materiales y hay más actividades dentro de esas plataformas.
2.2).¿Cuáles son los servicios virtuales que brindan las bibliotecas NSC que usted conoce?	COLABORADORAS DAD N.1.El servicio que más uso es el plan lector y el site porque ahí están los trabajos que elaboran durante todo el año y las actividades que se hacen. N.2.La biblioteca virtual ayuda mucho a las familias en general, el catálogo y el repositorio también.
2.3).¿Cree usted que los servicios brindados por las bibliotecas NSC	N.1.Los servicios de las bibliotecas si cubren las necesidades de nuestros estudiantes de

satisfacen las necesidades de información de los estudiantes de inclusión? ¿Por qué?	inclusión porque están pensados para cada uno de ellos. N.2.Los servicios virtuales de biblioteca si cumplen con lo que piden los estudiantes porque usan herramientas tecnológicas que hacen más atractivo y llevadero todo para ellos.

CATEGORÍAS CLAVE-HALLAZGOS CENTRALES

¿El servicio educativo que ofrece el Colegio Nuestra Señora del Consuelo articula acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional?		
PREGUNTAS INICIALES DE LA INVESTIGACIÓN	HALLAZGOS EMERGENTES	LISTA NUEVA DE HALLAZGOS
1.1). ¿Para usted, qué acciones ejecuta el colegio Nuestra Señora del Consuelo en coordinación con el Departamento de Atención a la Diversidad (DAD) y Bibliotecas NSC	N.1. El colegio brinda Las Normas de convivencia de las bibliotecas informan sobre cómo es el trabajo interno del área y a nivel macro en el Reglamento del colegio podemos encontrar las guías del trabajo colaborativo y el proceso para el desarrollo de los proyectos e innovaciones se encuentra en el plan de trabajo anual. N. 2. Hay bastante comunicación entre el DAD con las bibliotecas y a su vez entre las bibliotecas y los mediadores por lo que adquieren material y buscan herramientas adecuadas para complementar lo impartido en horas de clase.	A. Normas de convivencia B. Información del trabajo interno C. Reglamento del colegio D. Plan de trabajo anual E. Comunicación entre DAD-Biblioteca-mediadores F. Biblioteca compra material apropiado para el servicio G. Búsqueda de herramientas tecnológicas proceso enseñanza-aprendizaje
1.2). De los servicios que brindan las bibliotecas NSC, a usted ¿cuál le	N.1 El servicio más útil y usado es el Plan lector que se trabaja con todos los niveles, ya que al tener imágenes	● Plan lector adaptado con imágenes

parece el más útil para los estudiantes de inclusión?	ayuda mejor a su entendimiento y los talleres para aprender a generar pictogramas. N.2 En general todos los servicios son buenos y útiles, pero en el site las familias pueden visibilizar el trabajo y producto de los estudiantes, así como oír las narraciones por audio de sus compañeros.	● Talleres sobre pictogramas. ● El site oficial de bibliotecas. ● Audio libros de los estudiantes.
1.3) ¿Usted nota variación en cuanto a los niveles de ansiedad y frustración de los estudiantes de inclusión al hacer uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?	N.1. En la mayoría de los casos, los estudiantes saben que van a ingresar a una sesión y están ahí permanecen relajados y tranquilos, pero tienen un periodo corto de atención. N.2. Los estudiantes expresan alegría al ingresar a la biblioteca virtual o a otro servicio, porque saben que están los temas que más les importan y calman su ansiedad.	A. Los estudiantes saben que ingresaran a biblioteca. B. Los estudiantes permanecen tranquilos en las plataformas. C. Los estudiantes tienen corto periodo de atención. D. Los estudiantes expresan alegría al ingresar y calman su ansiedad.
2. SERVICIOS VIRTUALES INCLUSIVOS: 2.1). A su parecer ¿Los estudiantes de inclusión acuden en su mayoría a cuál de las bibliotecas del colegio NSC?	N.1.Ingresan más a ver los servicios de Casiciaco, porque son más variados y no solo ingresan ellos, sino sus familias. N.2.Casiciaco es la biblioteca más concurrida porque como hay más grados que van ahí, se sube más materiales y hay más actividades dentro de esas plataformas.	A. Biblioteca Casiciaco. B. Biblioteca Casiciaco.

2.2).¿Cuáles son los servicios virtuales que brindan las bibliotecas NSC que usted conoce?	N.1.El servicio que más uso es el plan lector y el site porque ahí están los trabajos que elaboran durante todo el año y las actividades que se hacen. N.2.La biblioteca virtual ayuda mucho a las familias en general, el catálogo en video y el repositorio también.	A. Plan lector adaptado. B. Site de biblioteca. C. Biblioteca virtual. D. Catálogo en video. E. Repositorio Digital.
2.3). ¿Cree usted que los servicios brindados por las bibliotecas NSC satisfacen las necesidades de información de los estudiantes de inclusión? ¿Por qué?	N.1.Los servicios de las bibliotecas si cubren las necesidades de nuestros estudiantes de inclusión porque están pensados para cada uno de ellos. N.2.Los servicios virtuales de biblioteca si cumplen con lo que piden los estudiantes porque usan herramientas tecnológicas que hacen más atractivo y llevadero todo para ellos.	A. Los servicios cumplen las necesidades de información. B. servicios diseñados para cada tipo de usuario. C. Cumplen, porque usan herramientas tecnológicas atractivas.

MATRIZ DE HALLAZGOS Y CATEGORÍAS	
HALLAZGOS CENTRALES **Categorías finales**	**LISTA FINAL DE CATEGORÍAS (reordenadas en función del esquema final de hallazgos)**
1.1. Normas de convivencia Información del trabajo interno Reglamento del colegio Plan de trabajo anual Comunicación entre DAD-Biblioteca-mediadores Biblioteca compra material apropiado para el servicio Búsqueda de herramientas tecnológicas proceso enseñanza-aprendizaje	El colegio Nuestra Señora del Consuelo organiza su labor de manera estructurada bajo los pilares de accionar en comunidad, el cual se ve reflejado en el Reglamento institucional, teniendo un orden de actividades y proyectos según el Plan de trabajo anual. Manteniendo comunicación constante entre áreas involucradas, como el DAD con la biblioteca y a su vez ésta con los mediadores de los estudiantes de inclusión, lo que "*facilita la labor diaria"* y permite adquirir materiales y brindar nuevos servicios usando herramientas

	tecnológicas adecuadas para su proceso de aprendizaje.
1.2 Plan lector adaptado con imágenes Talleres sobre pictogramas. El site oficial de bibliotecas. Audio libros de los estudiantes.	Entre los servicios ofrecidos por las bibliotecas, se destaca el Plan lector adaptado, siendo de uso frecuente por los grupos de estudiantes de inclusión, considerándose el más útil actualmente para ellos. Los talleres que se brindan sobre pictogramas, el site oficial de las bibliotecas y los audiolibros elaborados por los propios estudiantes forman parte del grupo de servicios más usados por los usuarios de inclusión, siendo en menor medida de uso diario, pero igual de relevantes.
1.3. Los estudiantes saben que ingresaran a biblioteca. Los estudiantes permanecen tranquilos en las plataformas. Los estudiantes tienen un corto periodo de atención. Los estudiantes expresan alegría al ingresar y calman su ansiedad.	Los estudiantes de inclusión del colegio Nuestra Señora del Consuelo tienen conocimiento junto a sus mediadores sobre los servicios que ofrecen las bibliotecas en ambos niveles; por lo que si bien es cierto no permanecen mucho tiempo en ellos, debido a sus propios diagnósticos con un periodo corto de atención, ingresan a las plataformas de manera tranquila, usando muchas veces dichos servicios para *"calmar su ansiedad en determinados momentos del día"*.
2.1. Biblioteca Casiciaco. Biblioteca Casiciaco.	En el colegio Nuestra Señora del consuelo, se cuenta con 2 bibliotecas que son Casiciaco y Milán, siendo la más concurrida por los usuarios estudiantes con diversidad funcional, la biblioteca de Casiciaco que atiende desde cuarto de de primaria al undécimo de secundaria, ya que "*cuenta con mayores recursos y herramientas disponibles para todos"*, así como una mayor cantidad colección de libros y material disponible en todas sus plataformas.
2.2. Plan lector adaptado. Site de biblioteca. Biblioteca virtual. Catálogo en video. Repositorio Digital.	Las colaboradoras del Departamento de Atención a la Diversidad son conocedoras de la mayoría de los servicios que brindan las bibliotecas NSC, empezando por el plan lector, site de biblioteca, biblioteca virtual, catálogo de novedades en video y el repositorio digital. Ya que son los más usados por ellas a lo largo de sus jornadas diarias con los estudiantes con diversidad funcional.

2.3. Los servicios cumplen las necesidades de información. Servicios diseñados para cada tipo de usuario. Cumplen, porque usan herramientas tecnológicas atractivas.	Los servicios virtuales que ofrecen las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo *"cumplen la necesidad de información de los usuarios porque están diseñados para ellos"* en base al conocimiento previo que se tiene sobre sus diagnósticos y haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles para diseñar todo de manera más atractiva y fácil de comprender.

ANEXO 5
Validación de instrumento

UNMSM
Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Escuela Profesional de Lingüística

Servicios de información virtuales inclusivos en las bibliotecas del colegio "Nuestra Señora del Consuelo", Surco - Lima

DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

El uso de categorías ayudan a conceptualizar y clasificar cada ítem o fenómeno sobre el cual se aplique la investigación a fin de tener bien sentadas las bases sobre las que se realizará el estudio.

Una investigación debe basarse en teorías y conceptos ya analizados para que el análisis cualitativo sea confiable, evitando el uso de categorías que no pertenecen al campo de estudio. (Schettini & Cortazzo, 2015).

Las categorías se pueden desplegar de manera deductiva en las investigaciones cualitativas, partiendo de la información recopilada en el marco teórico o en modelos anteriormente establecidos para el análisis. Se puede plasmar todo en figuras esquematizadas o tablas que nos ayuden a ver con mayor claridad cada término y los subsecuentes, y por ello para la presente investigación cualitativa se han establecido las siguiente categorías que procedo a definir.

DIVERSIDAD FUNCIONAL: Término usado de manera positiva para personas con alguna discapacidad, enfatizando en la diversidad de capacidades de un individuo.
Siendo conscientes de que el lenguaje orienta y cambia el pensamiento humano, muchos organismos a nivel mundial han intentado acuñar nuevos términos que ven todo desde un lado más positivo como en el caso de la diversidad funcional, proponiendo y empezando a ser usado en el "Foro de vida independiente" en el 2005 (Romañach, 2007).

SERVICIOS VIRTUALES INCLUSIVOS: Servicios facilitadores de información implementados para atender a todo tipo de usuarios. Es importante saber cuáles son las acciones que favorecen a la inclusión y cuales las aplacan, ya que desde la pandemia del COVID 19 se percibe una nueva posibilidad de enseñanza y de fuente de servicios virtuales que puede ser adaptado a muchas realidades a nivel mundial, teniendo como único objetivo final el facilitar información, entretenimiento, etc a un individuo. (Trigueros, 2021)

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN DE LA TESIS

Servicios de información virtuales inclusivos en las bibliotecas del colegio "Nuestra Señora del Consuelo", Surco - Lima.

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	ITEMS (ENTREVISTA A	ITEMS (ENTREVISTA A

		PADRES/MEDIADORES)	TRABAJADORES DEL DAD)
DIVERSIDAD FUNCIONAL: Término usado de manera positiva para personas con alguna discapacidad, enfatizando en la diversidad de capacidades de un individuo.	TIPOS DE DIVERSIDAD FUNCIONAL	**1.1, 1.2, 1.3, 1.4**	**1.1, 1.2, 1.3**
SERVICIOS VIRTUALES INCLUSIVOS: Servicios facilitadores de información implementados para atender a todo tipo de usuarios, con el apoyo de la tecnología	SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA DIVERSIDAD FUNCIONAL	**2.1, 2.1, 2.3**	**2.1, 2.2, 2.3**

PROBLEMA GENERAL	**OBJETIVO GENERAL**
¿De qué manera el colegio Nuestra Señora del Consuelo articula acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional?	Describir cómo el Colegio Nuestra Señora del Consuelo articula las acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
● ¿Cuáles son las directrices establecidas por el colegio Nuestra Señora del Consuelo para articular acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional?.	● Identificar las directrices establecidas por el colegio Nuestra Señora del Consuelo para articular acciones con las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para los alumnos con diversidad funcional.

• ¿Cuáles son los servicios de información virtuales inclusivos ofrecidos por las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional? • ¿Cómo se evidencia el uso de las TIC en las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos en el colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional?.	• Distinguir los servicios de información virtuales inclusivos ofrecidos por las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional. • Mostrar evidencias del uso de las TIC en las bibliotecas para ofrecer servicios de información virtuales inclusivos para el colegio Nuestra Señora del Consuelo para los alumnos con diversidad funcional.

GUÍA DE ENTREVISTA A PADRES DE FAMILIA/ MEDIADORES DE ESTUDIANTES DE INCLUSIÓN NSC

FECHA:
CÓDIGO:

DIVERSIDAD FUNCIONAL:

1.1). ¿Qué tipo de diagnóstico tiene su hijo(a) ó tutelado(a)?

1.2). ¿Considera que su hijo(a) ó tutelado(a) requiere ayuda para hacer uso de los servicios virtuales de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?

1.3). ¿Cuánto tiempo permanece concentrado el(la) estudiante, haciendo uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC?

1.4). ¿Antes y después de hacer uso de algún servicio virtual de las bibliotecas NSC, de qué manera su hijo(a) tutelado(a) muestra sus niveles de tranquilidad o ansiedad?

SERVICIOS VIRTUALES INCLUSIVOS:

2.1). ¿Que biblioteca del colegio NSC es la que más frecuenta su hijo(a) o tutelado(a)?

2.2). ¿Qué motiva a sus hijo(a) o tutelado(a) a acudir a las bibliotecas NSC?

2.3). ¿Cuál es el servicio virtual de las bibliotecas que más usa su hijo(a) o tutelado(a)?

Muchas gracias por su participación
Lima, 2023

GUÍA DE ENTREVISTA A PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD (DAD) DEL COLEGIO NUESTRA SEÑORA DEL CONSUELO

FECHA:
NOMBRE:
CARGO:

1. DIVERSIDAD FUNCIONAL:

1.1). ¿Para usted, qué acciones ejecuta el colegio Nuestra Señora del Consuelo en coordinación con el Departamento de Atención a la Diversidad (DAD) y Bibliotecas NSC?

1.2). De los servicios que brindan las bibliotecas NSC, a usted ¿cuál le parece el más útil para los estudiantes de inclusión?

1.3) ¿Usted nota variación en cuanto a los niveles de ansiedad y frustración de los estudiantes de inclusión al hacer uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?

2. SERVICIOS VIRTUALES INCLUSIVOS:

2.1). A su parecer ¿Los estudiantes de inclusión acuden en su mayoría a cuál de las bibliotecas del colegio NSC?

2.2).¿Cuáles son los servicios virtuales que brindan las bibliotecas NSC que usted conoce?

2.3).¿Cree usted que los servicios brindados por las bibliotecas NSC satisfacen las necesidades de información de los estudiantes de inclusión? ¿Por qué?

Muchas gracias por su participación
Lima, 2023

……
…..

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO DIRIGIDO A PADRES/MEDIADORES

ITEMS	CATEGORÍA: Diversidad funcional SUBCATEGORÍA: Tipos de diversidad funcional	
1.1	¿Qué tipo de diagnóstico tiene su hijo(a) o tutelado(a)?	
1.2	¿Considera que su hijo(a) ó tutelado(a) requiere ayuda para hacer uso de los	La elaboración y construcción del presente instrumento es una elaboración propia que

	servicios virtuales de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?	responde a mi necesidad investigativa para conocer las relaciones entre los usuarios con diversidad funcional y los servicios brindados por las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo.
1.3	¿Cuánto tiempo permanece concentrado el(la) estudiante, haciendo uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC?	
1.4	¿Antes y después de hacer uso de algún servicio virtual de la biblioteca NSC, de qué manera su hijo(a) tutelado(a) muestra sus niveles de tranquilidad o ansiedad?	
	CATEGORÍA: Servicios virtuales inclusivos	
	SUBCATEGORÍA: Servicios de información para la diversidad funcional.	
2.1	¿Que biblioteca del colegio NSC es la que más frecuenta su hijo(a) o tutelado(a)?	
2.2	¿Qué motiva a sus hijo(a) o tutelado(a) a acudir a las bibliotecas NSC?	
2.3	¿Cuál es el servicio virtual de las bibliotecas que más usa su hijo(a) o tutelado(a)?	

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO DIRIGIDO A TRABAJADORES DEL DAD

ITEMS	**CATEGORÍA: Diversidad funcional**	
	SUBCATEGORÍA: Tipos de diversidad funcional	

1.1	¿Para usted, qué acciones ejecuta el colegio Nuestra Señora del Consuelo en coordinación con el Departamento de Atención a la Diversidad (DAD) y Bibliotecas NSC?	La elaboración y construcción del presente instrumento es una elaboración propia que responde a mi necesidad investigativa para conocer las relaciones entre los usuarios con diversidad funcional y los servicios brindados por las bibliotecas del colegio Nuestra Señora del Consuelo.
1.2	De los servicios que brindan las bibliotecas NSC, a usted ¿cuál le parece el más útil para los estudiantes de inclusión?	
1.3	¿Usted nota variación en cuanto a los niveles de ansiedad y frustración de los estudiantes de inclusión al hacer uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?	
	CATEGORÍA: Servicios virtuales inclusivos	
	SUBCATEGORÍA: Servicios de información para la diversidad funcional.	
2.1	A su parecer ¿Los estudiantes de inclusión acuden en su mayoría a cuál de las bibliotecas del colegio NSC?	
2.2	¿Cuáles son los servicios virtuales que brindan las bibliotecas NSC que usted conoce?	
2.3	¿Cree usted que los servicios brindados por las bibliotecas NSC satisfacen las necesidades de información de los estudiantes de inclusión? ¿Por qué?	

VALIDACIÓN DE ENTREVISTA A PADRES DE FAMILIA/MEDIADORES

ITEMS	**Subcategoría 1: Tipos de diversidad**	**Claridad**	**Pertinencia**	**Relevancia**	**Sugerencias**

	funcional	**si**	**no**	**si**	**no**	**si**	**no**	
1.1	¿Qué tipo de diagnóstico tiene su hijo(a) o tutelado(a)?							
1.2	¿Considera que su hijo(a) ó tutelado(a) requiere ayuda para hacer uso de los servicios virtuales de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?							
1.3	¿Cuánto tiempo permanece concentrado el(la) estudiante, haciendo uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC?							
1.4	¿Antes y después de hacer uso de algún servicio virtual de la biblioteca NSC, de qué manera su hijo(a) tutelado(a) muestra sus niveles de tranquilidad o ansiedad?							

ITEMS	Subcategoría 2: Servicios de información para la diversidad funcional.	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
2.1	¿Que biblioteca del colegio NSC es la que más frecuenta su hijo(a) o tutelado(a)?							
2.2	¿Qué motiva a sus hijo(a) o tutelado(a) a acudir a las bibliotecas NSC?							
2.3	¿Cuál es el servicio virtual de las bibliotecas que más usa su hijo(a) o tutelado(a)?							

VALIDACIÓN DE ENTREVISTA A COLABORADORES DEL DAD

ITEMS	Subcategoría 1: Tipos de diversidad funcional	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1.1	¿Para usted, qué acciones ejecuta el colegio Nuestra							

	Señora del Consuelo en coordinación con el Departamento de Atención a la Diversidad (DAD) y Bibliotecas NSC?							
1.2	De los servicios que brindan las bibliotecas NSC, a usted ¿cuál le parece el más útil para los estudiantes de inclusión?							
1.3	¿Usted nota variación en cuanto a los niveles de ansiedad y frustración de los estudiantes de inclusión al hacer uso de alguno de los servicios de las bibliotecas NSC? ¿Por qué?							

ITEMS	**Subcategoría 2: Servicios de información para la diversidad funcional.**	**Claridad**		**Pertinencia**		**Relevancia**		**Sugerencias**
		si	**no**	**si**	**no**	**si**	**no**	
2.1	A su parecer ¿Los estudiantes de inclusión acuden en su mayoría a							

	cuál de las bibliotecas del colegio NSC?							
2.2	¿Cuáles son los servicios virtuales que brindan las bibliotecas NSC que usted conoce?							
2.3	¿Cree usted que los servicios brindados por las bibliotecas NSC satisfacen las necesidades de información de los estudiantes de inclusión? ¿Por qué?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia)…Los ítems son suficientes para medir la dimensión……..

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Villanueva Ccahuana, Philarine Stefany

DNI: 71009538

Especialidad del validador…Metodología de la investigación……

28 de marzo de 2023

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto

Nombre completo: Philarine Stefany Villanueva Ccahuana

DNI: 71009538

Celular: 962909574

ANEXO 6

Servicios virtuales de las bibliotecas NSC

Las bibliotecas Casiciaco y Milán cuentan con servicios presenciales y virtuales que se desarrollan durante el año escolar, bajo el lema "Biblioteca para todos", en acciones coordinadas y contando con el apoyo de direcciones académicas, docentes, padres de familia y los mediadores de cada estudiante perteneciente al sistema de inclusión escolar, iniciando el proceso con la concientización que realiza la biblioteca con las áreas mencionadas, en distintas reuniones donde se explican cada una de las actividades y servicios a realizar por las bibliotecas, así como de la influencia e importancia que tiene el contar con la colaboración de cada uno para poder optimizar los resultados pedagógicos y humanísticos necesarios en cada estudiante en general. Posteriormente se inicia la etapa de

socialización para finalizar con la ejecución. Los mencionados servicios, son los siguientes:

- **Catálogo en línea**

  En dicho catálogo podemos apreciar una breve descripción de datos del libro, así como la imagen de su portada, los libros se encuentran organizados por biblioteca y área, pudiendo acceder a ser separados por los estudiantes. Paralelamente se realizan videos cortos en los que se presentan las novedades bibliográficas recientemente adquiridas para que puedan conocer a más detalle el contenido de cada una. Se tiene conocimiento de que contamos con una población diversa, motivo por el cual, es necesario, no solo hacer que los alumnos tengan acceso a un listado de libros con la foto, sino mostrarlos uno a uno, leyendo un poco de la sinopsis y acercando a la cámara las imágenes del libro.

Figura 8

Catálogo en línea





Nota. La imagen superior nos muestra como es el catálogo con el detalle e imágenes de los libros disponibles. En la imagen del medio se encuentra el material físico, en este caso un libro con pictogramas, que como se muestra en la tercera imagen, puede servir para crear el video donde se promocionan los nuevos libros adquiridos a los que pueden acceder.

- **Biblioteca virtual**

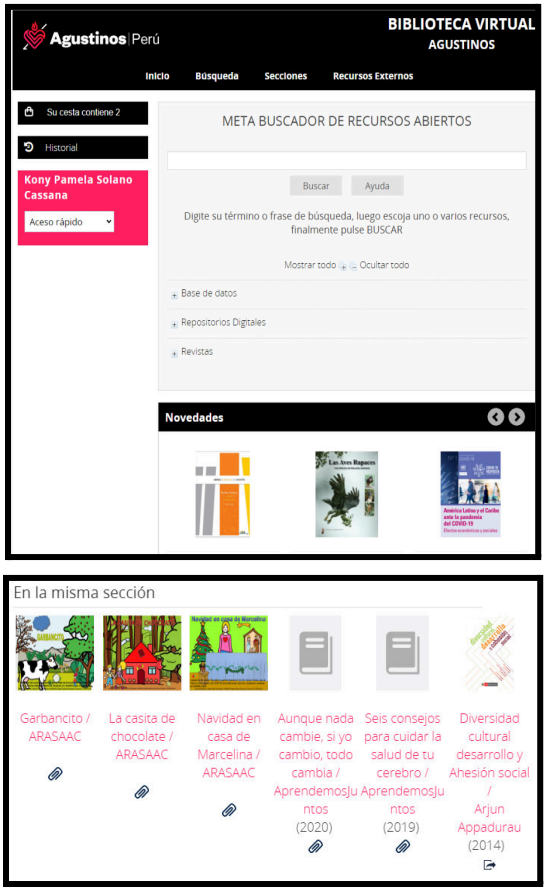
  La plataforma "biblioteca virtual" fue creada y diseñada ante la necesidad de que nuestros usuarios tengan acceso de manera completa a diversos materiales en otros soportes. Actualmente cuenta con una colección de 3525 ítems, entre videos, libros completos en PDF descargable, audios, libros con pictogramas e interactivos. Siendo actualizados constantemente.

  Para realizar las búsquedas no solo pueden ser dentro de la biblioteca, sino que se tiene acceso a las bases de datos de diversas universidades e instituciones, así como contar con otros recursos académicos. Para los estudiantes de inclusión es más accesible el tener sus materiales interactivos descargables y para las familias y docentes el tener los libros con pictogramas, con las guías adjuntas disponibles.

Figura 9

Biblioteca virtual





Nota. En la primera imagen hay un modelo del libro interactivo con pictogramas que se pueden descargar de la biblioteca virtual. Las otras dos imágenes muestran opciones de búsqueda y descarga de manera amigable y visual.

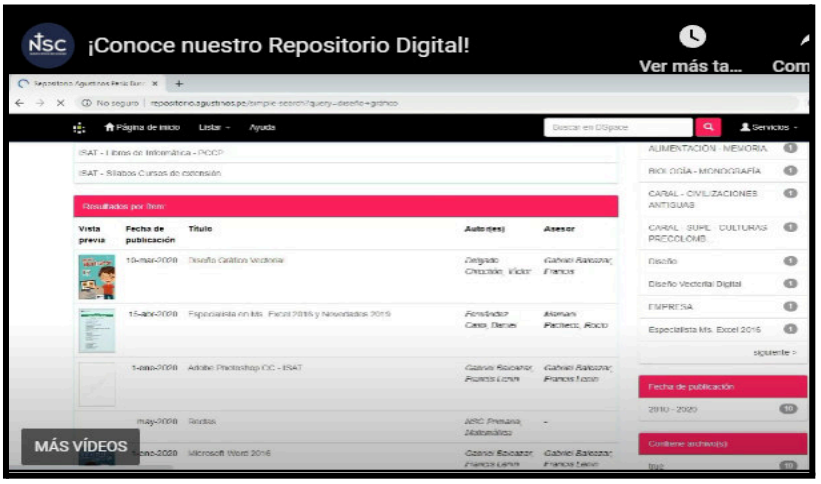
- **Repositorio digital**

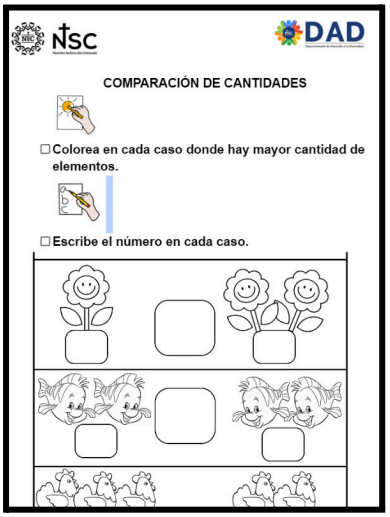
  Espacio creado para almacenar, usar y preservar la producción académica que genera cada una de las comunidades de la Orden de San Agustín. Puedes filtrar la búsqueda por áreas. Puedes filtrar la búsqueda por áreas académicas, temas, títulos, autores, palabras clave. etc.

  Nuestros usuarios con algún diagnóstico diferenciado pueden también acceder al repositorio digital para ubicar con ayuda de un familiar o tutor sus clases anteriores o materiales adaptados para descargar o imprimir y desarrollar como reforzamiento en sus hogares.

Figura 10

Repositorio digital





Nota. En la primera imagen se muestran los documentos disponibles, que pueden ser buscados por autoría, área o por institución, teniendo al lado la barra de detalle con las cantidades subidas por día. En la imagen inferior un ejemplo de las hojas de trabajo a descargar para reforzar lo aprendido en clase.

- **Club "Agusti Readers"**

  El proyecto Agusti Readers nació de la necesidad de mantener la interacción con los usuarios a pesar de la virtualidad académica, a ese espacio colaborativo que se da tanto de manera presencial como virtual en el que se realizan actividades

relacionadas a la lectura y creatividad. El medio que hace posible las reuniones virtuales es Google Meet, teniendo diferentes horarios.

Cada estudiante durante el año va participando de manera voluntaria de las diferentes actividades, viendo en qué área pueden desarrollarse más, para a fin de año ver concretados sus productos (videos, libros, manualidades, historias gráficas, presentaciones, audios, dibujos, etc.) Los estudiantes de inclusión encuentran motivador el espacio por la libertad de trabajo en el área de su interés creativo y literario, haciendo uso de las diferentes herramientas como el Jamboard (trabajo colaborativo), vídeos interactivos, pictotraductor, programas de animación para imágenes, y en algunas ocasiones contando con materiales sensoriales (cajita que llevan a casa con telas, lanas, cintas, palitos, botones, etc.).

Figura 11

Club Agusti Readers









Nota. En las imágenes se muestran diferentes actividades que se realizan dentro del club, como es el de armar historias en base a imágenes sueltas, crear libros o teatros con materiales caseros y los cuenta cuentos con mensajes sobre inclusión.

- **Agenda Cultural**

  Espacio creado por el colegio Nuestra Señora del Consuelo para difundir entre la comunidad educativa las diferentes áreas que deseen transmitir información a modo de informes continuos, dentro de las áreas invitadas están música, arte, idiomas y biblioteca.

  El área de biblioteca tiene a su cargo tres secciones las cuales son:

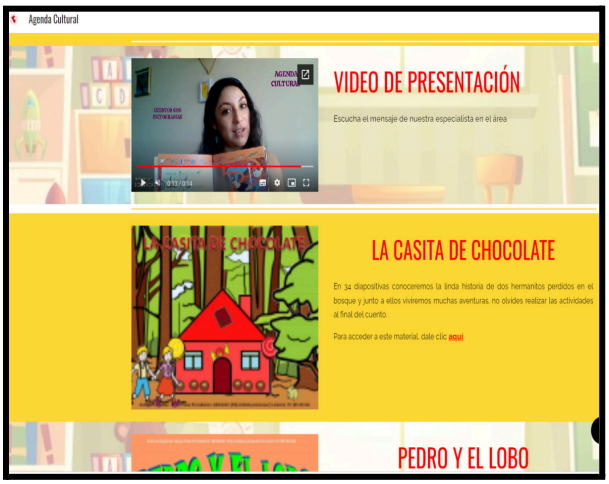
  Agusti Cómics: Sección destinada a compartir cómics en línea y para descarga completa, así como difundir información relacionada al mundo de los cómics.

  Lectura: Sección en donde se recomiendan diversos títulos por leer, todos en descarga completa, así como de tips de lectura y estudio en general.

  Pictogramas en acción: Sección en la que se puede encontrar información variada sobre el mundo de los pictogramas, desde tutoriales hasta historias completas para descargar, junto a libros interactivos para que se pueda no solo entender la historia, sino poder recibir el estímulo sonoro y visual a la vez.

Figura 12

Agenda cultural







Nota. En las imágenes se muestran las diferentes secciones con que cuenta la Agenda cultural, como la parte literaria, pictogramas en acción donde se encuentra material adaptado y agusticomics con los últimos cómics en modo de lectura fácil con gráficos amplios.

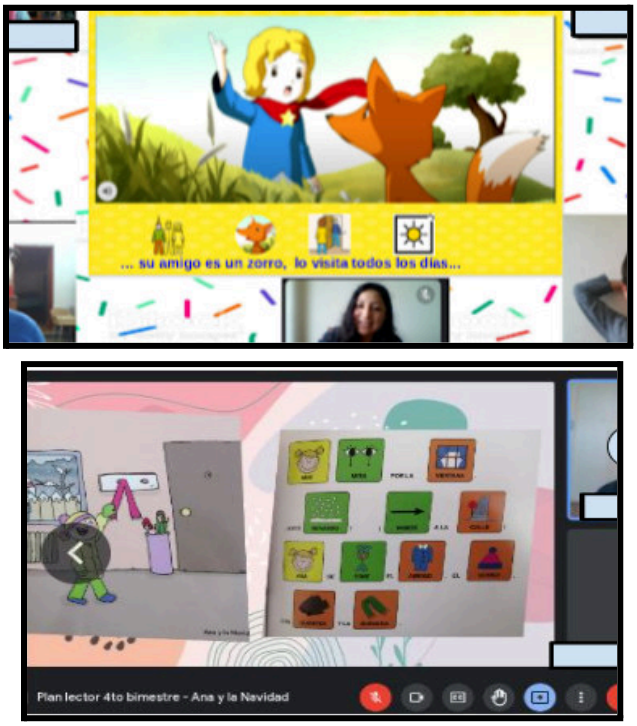
- **Plan lector DAD**

  La institución educativa nuestra Señora del Consuelo imparte al alumnado en general un total de 12 libros al año para el programa del Plan lector, pero sabiendo que se cuenta con una gran población estudiantil de inclusión y viendo que dichos

estudiantes podrían presentar dificultades al seguir el ritmo con los textos elegidos, se vio necesario complementar por parte de la biblioteca NSC con un espacio en el que se puedan trabajar diversos títulos de manera mensual, valiéndose de herramientas tecnológicas para una mejor comprensión.

Figura 13

Plan lector DAD



Nota. En la primera imagen el libro "El principito" texto elegido para adaptar y trabajar dentro del plan lector. En la imagen inferior se muestra una sesión de Meet con los estudiantes de un determinado grado, interactuando con el libro correspondiente al bimestre en curso.

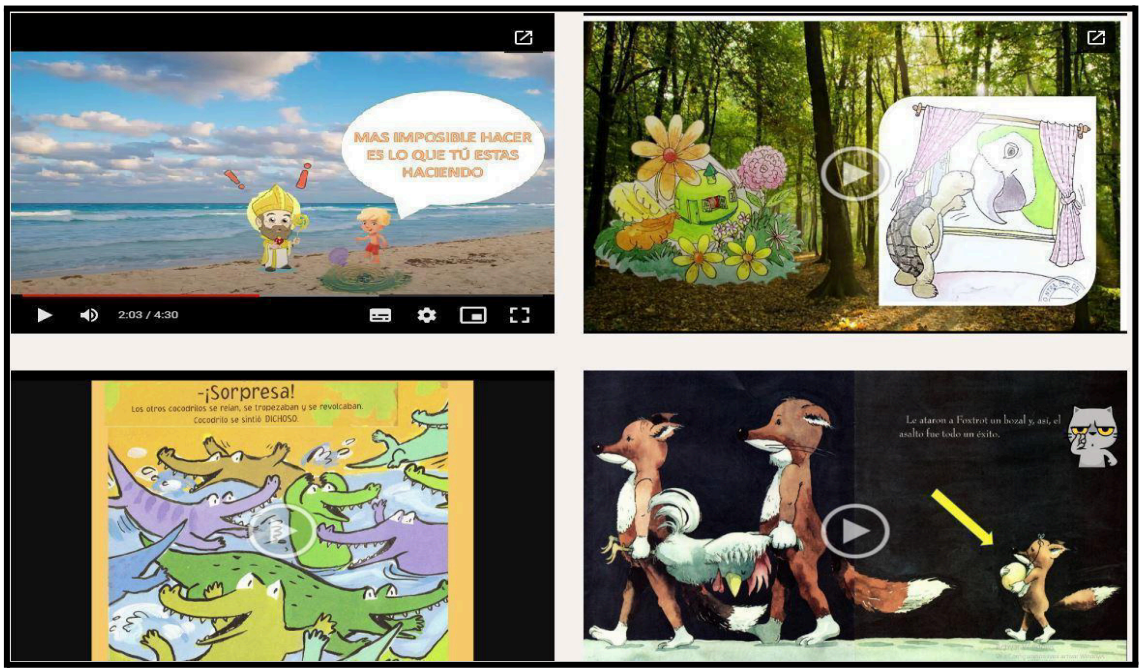
- **Hora divertida**

  Espacio creado para hacer llegar la comunidad educativa una hora de momentos de entretenimiento, como parte del programa, las bibliotecas NSC presentan segmentos titulados:

  Mi cuento favorito: En este espacio se realizan narraciones escenificadas de historias variadas con ayuda de escenografías y materiales variados, para poder brindar a todos los estudiantes una buena experiencia, tratando de incluir distintas técnicas de narración para poder captar e incluir a los estudiantes con diversidad funcional ya que su periodo de atención es limitado en muchos casos.

Figura 14

Hora divertida



Manitos creativas: En este espacio virtual se imparten momentos en que los estudiantes pueden manipular diferentes texturas de materiales que se solicitan semana a semana para elaborar manualidades relacionadas a los cuentos narrados en el otro segmento. Es importante para los estudiantes de inclusión trabajar lo sensorial desde la comodidad de sus hogares

Figura 15

Manitos creativas



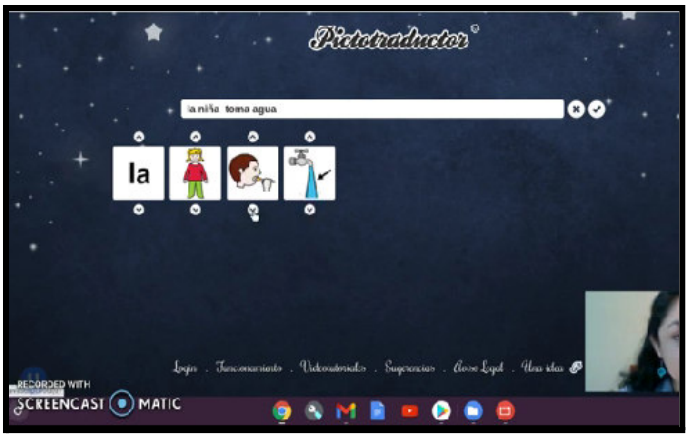
- **Servicio de adaptaciones**

  La biblioteca del colegio Nuestra Señora del Consuelo brinda el servicio de adaptaciones de temas específicos para los estudiantes con diversidad funcional, realizando los gráficos y elaborando pictogramas adecuados para cada caso y su posterior reprografía para trabajar en aula y hogar.

  De igual manera se brindan videos tutoriales sobre pictogramas y temas relacionados a adaptar materiales para fomentar la inclusión escolar.

Figura 16

Adaptaciones



- **Audiolibros**

  Como una manera de llegar a cada uno de nuestros usuarios y particularmente a quienes presentan algún tipo de molestia por saturación visual al pasar más horas frente a la pantalla, surgió la idea de generar audios con resúmenes animados de historias y cuentos variados con una corta duración para poder acompañar a los usuarios de una nueva forma y hacerlos vivir diferentes aventuras o informarlos

sobre los temas de su interés, desde la comodidad de su hogar o el espacio que prefiera.

Figura 17

Audio libros



- **Site library NSC**

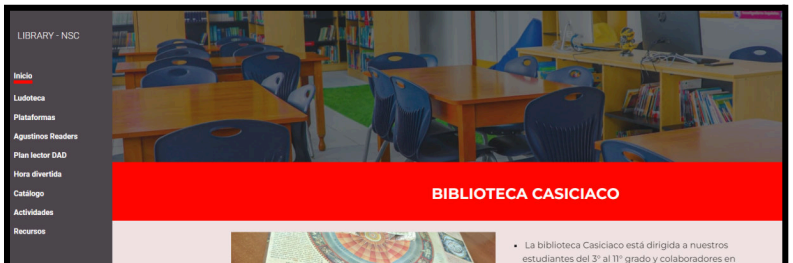
Es una plataforma virtual que colabora en la aproximación de las Bibliotecas NSC con todos sus usuarios, en ella se pueden encontrar cada uno de los enlaces y secciones adecuadas a los servicios que brinda la biblioteca, así como las actividades que ésta realiza tanto de manera presencial como virtual.

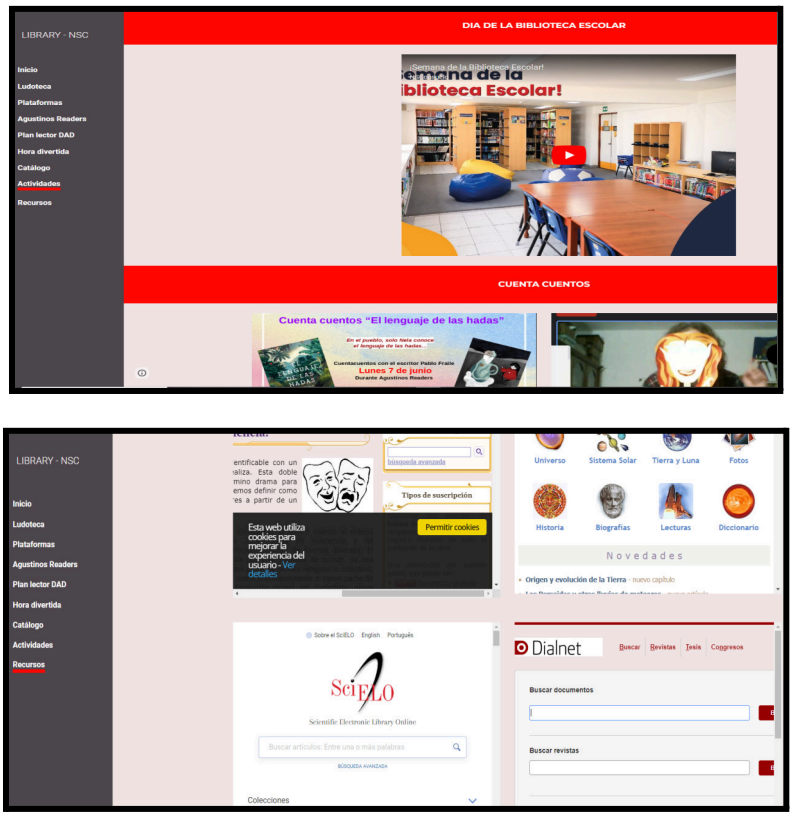
Es de fácil navegación y cuenta con un entorno amigable y animado, que no solo sirve como portal para redirigir e informar, sino que alberga materiales disponibles como los videos, audios, textos completos y galerías fotográficas, así como herramientas que sirven para reforzar los aprendizajes obtenidos.

En la sección de "biblioteca inclusiva" se puede observar una galería divertida de imágenes, así como videos de los cuentos con pictogramas y otros materiales disponibles para que los usuarios puedan ir visualizando todo lo trabajado y elaborado en el presente año escolar.

Figura 18

Site oficial de bibliotecas NSC





Nota. En la primera imagen se observa el menú principal con acceso a cada una de las pestañas, con una breve descripción inicial, imágenes y la información más relevante. En la segunda imagen se muestran algunas actividades realizadas por la biblioteca que fueron transmitidas. En la tercera imagen se aprecian herramientas disponibles y enlaces de interés.