

ORIGINAL



Accessibility of communication and information for people with sensory disabilities in the libraries of Azogues

Accesibilidad de la comunicación e información de las personas con discapacidad sensorial en las bibliotecas de Azogues

Jenny Fabiola González Sánchez¹  , Diana Maribel Armijos Robles¹  , Octavio Segundo Crespo Castillo¹  , Luisa Patricia Ramón Pacurucu¹  

¹Universidad Internacional de La Rioja: Azogues, Cañar, Ecuador.

²Universidad Nacional de Educación UNAE, Ecuador.

³Ministerio de Educación/ Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.

Citar como: González Sánchez JF, Armijos Robles DM, Crespo Castillo OS, Ramón Pacurucu LP. Accessibility of communication and information for people with sensory disabilities in the libraries of Azogues. Salud, Ciencia y Tecnología. 2024; 4: 973. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2024973>

Enviado: 25-12-2023

Revisado: 26-03-2024

Aceptado: 29-04-2024

Publicado: 30-04-2024

Editor: Dr. William Castillo-Gonzalez 

ABSTRACT

In contemporary societies, accessibility constitutes a fundamental element to achieve the inclusion of people with disabilities; which should not only be addressed in a focused manner on a particular dimension, but on the contrary should be managed comprehensively, both in physical and virtual spaces. However, there are still institutions in which the basic conditions to guarantee accessibility for people with sensory disabilities have not been met, as is the case of the libraries of the city of Azogues. Therefore, this article was carried out with the objective of evaluating the accessibility of communication and information for people with sensory disabilities in the libraries of Azogues. A methodology was applied based on an ethnographic design, with a mixed approach and descriptive scope; The population was considered to be those in charge of the libraries located in Azogues, and non-probabilistic convenience sampling was also applied to select 30 people with sensory disabilities. As identified, the personnel of these entities do not have training in sign language, which limits communication with people with hearing disabilities, nor do they have materials available in Braille or audiobooks so that people with visual disabilities can access the information. It concludes on the gaps that have prevailed in terms of accessibility and inclusion, which makes it difficult to provide library services for people with disabilities, aspects that must be corrected.

Keywords: Accessibility; Communication and Information; Sensory Disability; Libraries.

RESUMEN

En las sociedades contemporáneas la accesibilidad constituye un elemento fundamental para lograr la inclusión de las personas con discapacidad; la cual no solo debe abordarse de manera focalizada sobre una dimensión en particular, sino que por el contrario debería gestionarse de forma integral, tanto en espacios físicos como virtuales. Sin embargo, aún existen instituciones en las que no se ha logrado cumplir con las condiciones básicas para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad sensorial, como es el caso de las bibliotecas de la ciudad de Azogues. Por lo tanto, el presente artículo se realizó con el objetivo de evaluar la accesibilidad de la comunicación e información de las personas con discapacidad sensorial en las bibliotecas de Azogues. Se aplicó una metodología basada en un diseño etnográfico, de enfoque mixto y alcance descriptivo; se consideró como población a los encargados de las bibliotecas localizadas en Azogues, además se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia para la selección de 30 personas con discapacidad sensorial. Según se identificó, el personal de estas entidades no cuenta con capacitación en lengua de señas lo que limita la comunicación con personas con discapacidad auditiva, así como tampoco

cuenta con materiales disponibles en Braille o audiolibros para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información. Se concluye sobre las brechas que han prevalecido en materia de accesibilidad e inclusión lo que dificulta la prestación de servicios bibliotecarios para las personas con discapacidad, aspectos que deben ser corregidos.

Palabras clave: Accesibilidad; Comunicación e Información; Discapacidad Sensorial; Bibliotecas.

INTRODUCCIÓN

En el contexto contemporáneo, en el que se ha evidenciado un notable avance en el desarrollo de tecnologías y recursos que facilitan e impulsan la conectividad, la comunicación y el acceso a la información, se han establecido las bases para la creación de sociedades del conocimiento en las que el aprendizaje y el aprovechamiento de los saberes de quienes las conforman pueden impulsar la innovación que se requiere para dar respuesta a las diversas necesidades de la comunidad, solucionar problemas que afectan a determinados segmentos y contribuir con el desarrollo.^[1]

Bajo este escenario, el acceso a la información y la comunicación se constituyen en aspectos claves para promover el aprendizaje significativo y el intercambio de ideas entre miembros de la comunidad educativa.^[2] Con el desarrollo de las tecnologías las personas pueden disponer de una amplia gama de recursos, como foros y bibliotecas virtuales que pueden emplearse como fuente de consulta en el desarrollo de investigaciones que son necesarias para la formación de los estudiantes y para la generación de nuevos conocimientos.^[3,4]

Para garantizar la accesibilidad a estos recursos es necesario que se apliquen criterios de inclusión para superar las barreras que podrían limitar o dificultar el uso de este tipo de herramientas por parte de las personas con discapacidad; en este sentido, las adaptaciones que se realicen no deben centrarse exclusivamente a los entornos virtuales, sino que además deberían abordarse de manera integral e incluir a las bibliotecas físicas y el personal encargado, a fin de asegurar que todos los usuarios (con o sin discapacidad) puedan realizar sus actividades investigativas de forma ininterrumpida.^[5]

En las sociedades contemporáneas la inclusión, la accesibilidad y el reconocimiento a la diversidad son aspectos esenciales para garantizar que todas las personas gocen de igualdad de oportunidades; consecuentemente, las bibliotecas deben alinearse a este enfoque mediante la implementación de acciones que les permita asegurar la prestación de servicios con enfoque inclusivo y constituirse en espacios de integración y aprendizaje que beneficien a toda la comunidad.^[6]

Sin embargo, en la práctica esta premisa no se cumple a cabalidad, puesto que de acuerdo con una investigación realizada por Arévalo y Quinde se determinó que aún existen bibliotecas que no han adoptado un enfoque inclusivo, lo que en muchos casos limita el acceso a personas con discapacidad. En este sentido, no solo se trata de contar con las herramientas sino también con personal capacitado en inclusión para sobrelevar las posibles limitaciones a nivel de comunicación que podrían existir.^[7]

En el Ecuador, si bien se han promulgado diversas políticas orientadas a fomentar la accesibilidad y la inclusión en todos los espacios, aún siguen existiendo entornos en los que no se ha logrado cumplir con este propósito; particularmente en el caso de las bibliotecas, no se pueden considerar inclusivas y accesibles si solo se busca garantizar el acceso a recursos bibliográficos actualizados, puesto que además se necesita considerar una serie de aspectos igual de importantes como por ejemplo herramientas que faciliten la lectura basada en el sistema Braille o personal capacitado en lengua de señas.^[8]

Partiendo de estos antecedentes, el presente artículo se delimita a la ciudad de Azogues en la que a partir de una observación preliminar se identificó que en las bibliotecas de la ciudad (Biblioteca Municipal y Biblioteca de la UNAE), no se han desarrollado acciones que permitan garantizar la prestación de servicios con enfoque inclusivo para personas con discapacidad sensorial, situación que ha afectado la comunicación e interacción entre el personal de estas instituciones y los usuarios con discapacidad visual o auditiva.

Cabe señalar que, de acuerdo con los registros del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, en la ciudad de Azogues residen 1037 personas con discapacidad sensorial (621 personas con discapacidad visual y 416 con discapacidad auditiva).^[9] No obstante, según se determinó en las bibliotecas de la ciudad no se cuenta con personal capacitado en lengua de señas, así como tampoco se cuenta con audiolibros, material bibliográfico o señaléticas escritas en sistema Braille; por lo tanto, el objetivo con el que se desarrolla el presente artículo se centra en evaluar la accesibilidad de la comunicación e información de las personas con discapacidad sensorial en las bibliotecas de Azogues.

MÉTODO

El diseño de la investigación fue etnográfico, teniendo en consideración que a través de este se posibilita la descripción de las prácticas y perspectivas sobre las personas con discapacidad sensorial en las bibliotecas,

dado a que este grupo durante mucho tiempo se ha considerado vulnerable debido a la carencia de un sistema accesible de comunicación e información a diversos entornos, lo que ha generado limitaciones.

Tipo de investigación

De acuerdo al contexto del estudio, se determinó aplicar el tipo de investigación descriptiva, analítica y de campo. La descriptiva se consideró debido a que mediante esta fue posible disponer información detallada sobre la importancia de la accesibilidad de la comunicación e información en establecimientos públicos ligados a la educación como es el caso de las bibliotecas. De igual manera el tipo de investigación analítica se aplicó debido a que se requiere del pensamiento crítico para no juzgar preliminarmente la carencia de accesibilidad de la comunicación e información de las personas con discapacidad sensorial en las bibliotecas de Azogues, sino que sugiere la evaluación de datos para poder determinar con sustento el porqué de la problemática existente.

No menos importante, se aplicó un tipo de investigación de campo, ya que fue preciso recolectar información desde la perspectiva de los involucrados directos en indirectos con la problemática de accesibilidad de la comunicación e información en las bibliotecas del cantón Azogues, es decir de las personas con discapacidad sensorial, siendo preciso en algún momento realizar el levantamiento preliminar de datos o datos complementarios para corroborar lo expuesto en el problema.

El método de investigación aplicado fue inductivo, debido a la necesidad de analizar la situación particular que se suscita en las bibliotecas del cantón Azogues respecto a cómo es el proceso actual de la comunicación e información de las personas con discapacidad sensorial, esto a partir de las referencias encontradas de forma preliminar en la que se ha identificado que algunas personas encargadas y que prestan sus servicios en este tipo de establecimientos, no cuentan con habilidades como por ejemplo conocimientos en lengua de señas para ayudar a las personas con discapacidad auditiva, así como no existe una infraestructura adecuada y recursos en sistema braille para personas con discapacidad visual de la localidad.

Enfoque

El enfoque en este caso fue mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, esto teniendo en consideración que se precisa tanto de información proveniente desde la tabulación de instrumentos estadísticos donde los resultados se expresen de manera concreta a través de porcentajes para su posterior interpretación y análisis, así como se precisará de información amplia expuesta desde las manifestaciones obtenidas desde las referencias de varios investigadores y aportes de participantes que permitieron enriquecer el conocimiento sobre cómo es actualmente la accesibilidad de la comunicación e información de personas con discapacidad sensorial en las bibliotecas de Azogues.

Participantes

Dado a la previa descripción metodológica y el contexto del artículo, dos unidades de análisis del estudio se categorizaron en dos grupos:

- El primero compuesto por las personas con discapacidad sensorial de la provincia de Azogues, que de acuerdo al Consejo Nacional para Igualdad de Discapacidades¹⁰⁰ hasta el 2022 el número de personas con discapacidad en este cantón fue de 3,036, y de acuerdo a la tipificación por discapacidad de estas el 13% es de tipo auditiva y el 12% tiene discapacidad visual según el informe expuesto por Vayas, lo que da como resultado a 394 personas con discapacidad auditiva y 364 personas con discapacidad visual en la provincia del cantón Azogues, contabilizándose 758 personas.¹⁰¹
- La segunda unidad de análisis fueron las personas que están a cargo de las bibliotecas que funcionan dentro del cantón Azogues, y que de acuerdo a los datos recolectados serían dos de estos establecimientos, la Biblioteca Municipal de Azogues y la Biblioteca de la Universidad Nacional del Educación (UNAE).

Considerando a la población de personas con discapacidad contabilizada, se procedió a aplicar un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, esto teniendo en consideración que es grupo disperso y que al momento de realizar el levantamiento de la información no todos podrían acceder a la encuesta, razón por la cual se aplicaron a 30 personas.

Instrumentación

Las técnicas e instrumentos que se consideraron fueron dos, correspondientes a la encuesta y a la entrevista: la primera debido a que permitió conocer la perspectiva puntual del segmento de interés (personas con discapacidad sensorial), aplicándose como instrumentos el cuestionario, y la segunda la entrevista, la misma que se caracteriza por ser más formal y permitió obtener datos más amplios sobre el contexto de estudio, siendo necesario aplicar el guion de preguntas.

Se presentan las interrogantes que se consideraron en el proceso de recolección de datos, acotándose que, en el caso de los participantes con discapacidad auditiva, se contó con el apoyo de un experto en lengua de señal de Ecuador. De igual manera se determina que las preguntas de encuestas se diseñaron bajo la escala

de Likert, con las alternativas "Totalmente de acuerdo; De acuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo"

Tabla 1. Instrumentos aplicados

Tipo de preguntas	Encuestas	Entrevistas
Introductorias	1 ¿Acude con frecuencia a las bibliotecas del cantón Azogues?	1 ¿Cuánto tiempo tiene a cargo de la biblioteca y cómo gestiona el trato con las personas con discapacidad sensorial?
Desarrollo	2 ¿A través de los años el servicio de los bibliotecarios del cantón ha mejorado? 3 ¿El personal de la biblioteca le ofrece la ayuda necesaria cuando acude a estas? 4 ¿Se mantiene dentro de la biblioteca a pesar de que la ayuda sea limitada? 5 ¿Logra encontrar lo que busca a pesar de no recibir la ayuda del bibliotecario? 6 ¿Ha presentado quejas sobre la limitada o nula ayuda?	2 ¿Cuál es su perspectiva sobre la accesibilidad de la biblioteca para personas con discapacidad sensorial? 3 ¿Cuándo no logra comprender el requerimiento de una persona con discapacidad sensorial en la biblioteca, a quién recurre? 4 ¿Ha sido presionado por su jefe o sociedad para mejorar su gestión frente a personas con discapacidad sensorial?
De cierre	7 ¿Cree que el personal debería estar capacitado para mejorar el proceso de mejorar la atención a la biblioteca para comunicación con personas con discapacidad sensorial?	5 ¿Qué cree que le hace falta a usted para capacitado para mejorar el proceso de mejorar la atención a la biblioteca para comunicación con personas con discapacidad sensorial?

Procedimientos

Descrito el procedimiento metodológico y seleccionadas las unidades de análisis, se procedió a diseñar y tener la aprobación de los instrumentos de la encuesta y entrevista, posteriormente se tabularon los resultados del cuestionario y se categorizaron los datos obtenidos de la entrevista, para posteriormente presentarlos y contrastarlos con la información de referencia, siendo posible así disponer de la discusión de los resultados.

RESULTADOS

Al empezar con el análisis de los resultados de las encuestas, fue posible identificar algunos aspectos relevantes: En primer lugar, se consultó sobre la frecuencia en la que estas personas acuden a las bibliotecas del cantón Azogues, a lo que respondieron lo siguiente:



Figura 1. Frecuencia con la que acude a las bibliotecas del cantón

El 37 % indicó que la frecuencia con la que acude a estos establecimientos es intermedia, es decir acuden por cosas puntuales como consultas para sus tareas siendo una necesidad, pero después de esta razón no existen otras para acudir con más frecuencia. De la pregunta anterior, es posible identificar algunas causales como por ejemplo el no mejoramiento del servicio en estas bibliotecas según lo expuesto por el 33 % de los encuestados en la interrogante dos.

La pregunta tres permitió a su vez identificar que desde la perspectiva del 37 % de los encuestados, el personal de estas bibliotecas no ofrece la ayuda necesaria cuando acuden a estas y consultan sobre algún libro u otro documento de referencia.



Figura 2. Ayuda necesaria provista por el personal de la biblioteca

Complementado lo referente a los resultados, la interrogante cuatro permitió también determinar dos resultados relevantes, el primero en el que se refleja que el 30 % las personas con discapacidad si se mantiene dentro de la biblioteca a pesar de que la ayuda sea limitada, sin embargo, otro dato relevante se evidenció con el otro 27 %, quienes manifestaron que cuando reciben la ayuda requerida optan por retirarse y volver en otro momento, esto cabe mencionar que lo hacen cuando la tarea o consulta que deben hacer no es de urgencia.

De la interrogante cinco, se evidenció que el 33 % de las personas con discapacidad sensorial ante la limitada ayuda de las personas encargadas de las bibliotecas, al no encontrar lo que buscan se quedan en el lugar, sino que se retiran y regresan en otro momento. Estas últimas preguntas a su vez permitieron conocer si las personas afectadas han presentado alguna queja, a lo que el 30 % manifestó que, si lo ha hecho, dado a que es una necesidad para ellos el tener que acudir a las bibliotecas y no recibir el direccionamiento requerido de parte de los encargados, y todo esto debido a que no pueden comunicarse oportunamente con ellos.



Figura 3. Quejas por el servicio y atención recibida por el personal de la biblioteca

De la última pregunta de la encuesta, se consultó a las personas afectadas si creen que el personal debería estar capacitado para mejorar el proceso de comunicación con personas con discapacidad sensorial, a lo que la respuesta fue casi en su totalidad a las dos primeras opciones de las interrogante, es decir el 57 % y el 37 % mencionar estar totalmente de acuerdo en que debería el personal tener las habilidades para comunicarse con este segmento de personas que son un grupo vulnerable y que precisa de mayor atención al afrontar tantas limitaciones.

En cuanto a las entrevistas realizadas a los encargados de la Biblioteca Municipal de la ciudad de Azogues y de la Biblioteca de la UNAE, en cuyo caso se realizó la codificación y categorización de las principales aportaciones de cada entrevistado a las interrogantes realizadas, según se muestra en la figura 4 que se presenta a continuación.

Gestión de la prestación de servicios bibliotecarios

De acuerdo con lo señalado por los encargados de las bibliotecas de Azogues que fueron entrevistados, a pesar de que tienen entre diez a más años ejerciendo estas funciones, aún experimentan dificultades al momento de atender los requerimientos de los usuarios con discapacidad sensorial que acuden a las bibliotecas de la ciudad de Azogues. A su vez, destacaron que a pesar de las iniciativas que han emprendido los organismos del Estado para promover la inclusión de las personas con discapacidad, no se han llevado a cabo acciones específicas en las bibliotecas en las que laboran en materia de accesibilidad, lo que ha impedido erradicar las barreras de comunicación y acceso a la información que se encuentra disponible en estas entidades.

Pregunta 1	Entrevistado 1: 10 años, trata de proporcionar asistencia cuando lo requieren. Entrevistado 2: 16 años, trabaja con las herramientas que tiene disponible para atender y responder a los requerimientos de las personas con discapacidad sensorial.
Pregunta 2	Entrevistado 1: Es insuficiente, aún no se han desarrollado programas inclusivos o se han aplicado medidas para garantizar la accesibilidad para las personas con discapacidad sensorial. Entrevistado 2: Aún se necesita mejorar en la accesibilidad y la inclusión, ya que la biblioteca no es actualmente un espacio inclusivo principalmente a nivel comunicacional.
Pregunta 3	Entrevistado 1: Trata de consultar en Internet o algún otro usuario que se encuentre presente. Entrevistado 2: Busca la forma de comunicarse de forma escrita en el caso de las personas con discapacidad auditiva, para las personas con discapacidad visual no se tiene contenidos escritos bajo el sistema Braille, de modo usualmente no se puede cubrir sus necesidades.
Pregunta 4	Entrevistado 1: No ha recibido presión por parte de su jefe, tampoco por parte de la sociedad. Entrevistado 2: No de parte de su jefe, pero sí de la sociedad y principalmente de las personas con discapacidad sensorial que han acudido al establecimiento.
Pregunta 5	Entrevistado 1: Capacitación en temas de inclusión y accesibilidad. Entrevistado 2: Contar con los recursos necesarios y además recibir capacitación.

Figura 4. Codificación de resultados de la entrevista

Accesibilidad en las bibliotecas de Azogues

Los entrevistados proporcionaron respuestas similares con relación a la accesibilidad en las bibliotecas en la que laboran; en este caso coinciden al señalar que aún es necesario mejorar las condiciones actuales para garantizar la accesibilidad para las personas con discapacidad sensorial. Además, reconocieron que no se encuentran capacitados en materia de accesibilidad e inclusión, lo que les dificulta atender los requerimientos de las personas con discapacidad visual o auditiva que acuden al establecimiento, de modo que deben recurrir a otras personas o buscar otras alternativas para comunicarse.

Por otra parte, los entrevistados señalaron que no han recibido presión por parte de sus superiores para mejorar las condiciones en las que proporcionan los servicios bibliotecarios a las personas con discapacidad sensorial, sin embargo, una de las personas entrevistadas reconoció que si ha sentido presión de parte de la comunidad de usuarios y principalmente de aquellos que poseen una discapacidad sensorial.

Alternativas para mejorar la accesibilidad en las bibliotecas

Los entrevistados señalaron que para mejorar la accesibilidad en las bibliotecas de la ciudad de Azogues, se requiere capacitar al personal y proveer de recursos para cubrir las necesidades y los requerimientos de las personas con discapacidad sensorial, principalmente para facilitar la comunicación ya que actualmente existen barreras que les impiden interactuar y comprender los requerimientos de las personas con discapacidad auditiva, mientras que en el caso de las personas con discapacidad visual no se cuenta con los materiales para facilitar su acceso a la información.

DISCUSIÓN

Las políticas e iniciativas de accesibilidad tienen como principal objetivo el de garantizar la inclusión de todas las personas en los distintos entornos que se encuentran dentro de una sociedad, independientemente si las personas poseen o no una discapacidad.^[12] Para la implementación de este enfoque es indispensable que se reconozca la diversidad y se identifiquen los desafíos y barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad para participar activamente en dichos entornos y realizar diversas tareas cotidianas.^[13]

Al hablar de accesibilidad, es necesario considerar una serie de aristas interviniientes ya que las barreras que limitan la participación y la inclusión de las personas con discapacidad pueden ser de carácter estructural, cultural, comunicacionales, entre otras; la dimensión arquitectónica se enfoca en realizar las adaptaciones pertinentes en los diferentes espacios de integración (públicos o privados) para garantizar el cumplimiento de condiciones básicas que permitan la libre movilidad y acceso para las personas con diferentes tipos de discapacidad.^[14]

En un sentido amplio, se recomienda no delimitar la accesibilidad únicamente a un entorno físico o en su defecto a un entorno virtual, sino por el contrario abordarla desde una perspectiva integral, por ejemplo, en espacios digitales los procesos de desarrollo deben contemplar el diseño de plataformas con enfoque inclusivo de modo que posean una interfaz que facilite la navegación tanto para las personas con discapacidad auditiva o visual.^[15]

En el caso de las personas con discapacidad sensorial, la comunicación a menudo es una de las principales barreras a las que se enfrentan, consecuentemente resulta indispensable que se proporcione capacitación a la ciudadanía en lengua de señas y que se incentive el desarrollo de productos comunicacionales e informativos accesibles para este segmento de la población, ya que de esta forma se podría contribuir con su inclusión en diferentes espacios permitiéndoles una mayor participación y acceso a servicios esenciales.^[16]

En lo que respecta a los servicios bibliotecarios, algunos de los aspectos a considerar para impulsar la accesibilidad para personas con discapacidad sensorial incluyen: el capital humano capacitado para proporcionar una atención integral e inclusiva, señalizaciones adaptadas en Braille y libros escritos en este sistema, como también audiolibros, entre otras.^[17] En el Ecuador, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información ha desarrollado proyectos en conjunto con la CONADIS para incentivar la accesibilidad a la comunicación y la información mediante el aprovechamiento de los recursos tecnológicos y la capacitación a las personas en lengua de señas en espacios públicos en los que se registra una alta afluencia de personas, sin embargo esta iniciativa que se implementó como un plan piloto en las ciudades de Manta y Quito aún no se ha replicado en otras ciudades del país.^[18]

Obtenidos los resultados de las encuestas y entrevistas, es posible contrastarlos con los datos reportados desde la apreciación de otros autores, partiendo de lo manifestado por Arteaga et al., quienes han manifestado que la accesibilidad de las personas con discapacidad debe ser en todos los entornos en los que se desenvuelven como parte de la sociedad, sin embargo, los resultados de las encuestas y entrevistas, dejan en evidencia la brecha aun existente que experimentan las personas con discapacidad sensorial al no poder comunicarse adecuadamente con las personas encargadas de las bibliotecas, ya que carecen de las habilidades para poder comunicarse.^[19]

A su vez, desde aportes como el expuesto por Castillo et al., , la diversidad que hace alusión a personas con discapacidad, debe atenderse desde todos los sectores para mitigar las limitaciones y barreras, sin embargo, esto se contradice con lo que se identificó en el presente caso, dado a que aún no se ha logrado atender correctamente a las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, partiendo a que desde las bibliotecas del cantón Azogues, el personal a cargo no cuenta con habilidades para poder comunicarse y así facilitar el proceso de búsqueda de este segmento ante determinados requerimientos cotidianos.^[20]

Velástegui et al., , a su vez expusieron que al tocar el tema de la accesibilidad son diversas las barreras que limitan su aplicación, como por ejemplo las brechas de tipo comunicacional, lo que sugiere que en los espacios de interés de cara a la sociedad, en la que también se incluyen a las personas con discapacidad, deben existir garantías que van más allá de la infraestructura, siendo por ejemplo el recurso humano que debería estar capacitado para poder ayudar y facilitar el proceso de dotación de un servicio hacia estas personas, lo cual se refleja actualmente en las bibliotecas del cantón Azogues, debido a que las personas encargadas de estas no disponen de habilidades comunicacionales como por ejemplo desconocen de la lengua de señas para comunicarse con personas con discapacidad auditiva, así como persiste una limitación estructural que deja en manifiesto la carencia de espacios en los que se emplee el sistema braille para las personas con discapacidad visual.^[21]

Las entrevistas reflejaron que las personas encargadas de las bibliotecas del cantón Azogues estarían dispuestas a participar en un proceso para mejorar su servicio y atención hacia las personas con discapacidad sensorial, sin embargo, se precisa también del apoyo institucional para que se les brinde las herramientas necesarias, lo cual concuerda con lo expuesto por Martínez et al.^[22] quienes sustentan indispensable que se otorgue capacitación a la ciudadanía en lengua de señas y que se incentive el desarrollo de productos

comunicacionales e informativos accesibles.

CONCLUSIONES

A partir del objetivo trazado, fue posible evaluar la accesibilidad de la comunicación e información de las personas con discapacidad sensorial en las bibliotecas de Azogues, en cuyo caso los resultados de las encuestas y entrevistas, dejaron en evidencia las brechas existentes aun para este grupo de personas, teniendo como referencia primero las limitaciones comunicacionales de parte de las personas que están a cargo de estos establecimientos, dado a que no disponen de las habilidades necesarias para poder ofrecer un servicio y atención pertinente a los requerimientos de este segmento vulnerable cuando acuden por diversos motivos a una biblioteca de esta localidad.

Si bien desde las diversas aportaciones teóricas se reconoce la importancia de la accesibilidad para las personas con discapacidad independientemente de su tipo o grado, aún en sociedades como la de Ecuador, persisten situaciones que retrasan este proceso hacia la inclusión, dado a que se pueden disponer de leyes y establecimientos educativos con docentes preparados, pero si no se atienden a los diversos eslabones en los que se desarrollan las personas con discapacidad, seguirán experimentando limitaciones que los aleja del goce de sus derechos, tal como se lo justifica desde la Constitución y otros cuerpos legales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pérez R, Mercado P, Martínez M, Mena E, Partida J. La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. 2018; 8(16): p. 1-24.
2. Cabello S, Miranda J. Canales y estrategias de comunicación de la comunidad educativa. Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social. 2020;(13): p. 79-98.
3. Peralta L, Gaona M, Luna M, Bazán M. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en educación secundaria: Una revisión sistemática. Revista Andina de Educación. 2023; 7(1).
4. Cruz M, Pozo M, Aushay , Hilda , Arias A. Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. E-Ciencias de la Información. 2019; 9(1): p. 44-59.
5. Martín S, Verde M, Rodríguez M, Godoy M. Biblioteca accesible. Servicios y experiencias del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Católica de Córdoba. Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas. 2022;(47): p. 125-137.
6. Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (CEDD); Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT); Fundación CNSE; Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE); Fundación ONCE; Organización Nacional de Ciegos. Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acceder las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores: Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT); 2011.
7. Arévalo J, Quinde M. Bibliotecas con un enfoque en la diversidad, equidad e inclusión (DEI). Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. 2023;(126): p. 122-131.
8. Coka J, Maridueña I, López C. Biblioteca accesible y su incidencia en el rendimiento académico. Caso: Universidad Estatal de Milagro (Ecuador). Revista Espacios. 2020; 41(11): p. 1-15.
9. CONADIS. Estadísticas de Discapacidad. [Online]. ; 2024. Available from: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>.
10. CONADIS. Personas con discapacidad por provincia. [Online]. ; 2023. Available from: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/09/estadistica_conadis.pdf
11. Vayas T. Personas con discapacidad en Ecuador. [Online]. ; 2023. Available from: <https://obest.uta.edu.ec/wp-content/uploads/2022/04/Discapacidades-en-el-Ecuador-2.pdf>
12. Arteaga Y, Begnini L, Ojeda M. La accesibilidad universal como una política de estado en el Ecuador. Conciencia Digital. 2022; 5(1.3): p. 56-67.

9. González Sánchez JF, et al

13. Castillo K, Vásquez M, Vega A, Ochoa M. Diseño de textos digitales accesibles para estudiantes con discapacidad visual. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación.* 2020; 4(16); p. 483-498.
14. Velástegui M, Mera A, Proaño E, Shiguango Z. Accesibilidad arquitectónica para personas con discapacidad: Artículo de revisión. *Ciencia Ecuador.* 2022; 3(4): p. 18-26.
15. Salazar S, Ramos M, Paredes M, Velasco N. Accesibilidad web a estudiantes con discapacidad en una universidad ecuatoriana. *Alfa Publicaciones.* 2023; 5(3): p. 46-67.
16. Martínez C, Silva R, Naranjo B. Accesibilidad a la información y la inclusión social de personas con discapacidad visual. *MASKANA.* 2016; 7: p. 79-86.
17. MINTEL. Conadis y MINTEL presentaron proyecto piloto de accesibilidad a la comunicación e información. [Online].; 2022. Available from: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/conadis-y-mintel-presentaron-proyecto-piloto-de-accesibilidad-a-la-comunicacion-e-informacion/>.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Diana Maribel Armijos Robles.
Curación de datos: Jenny Fabiola González Sánchez.
Análisis formal: Octavio Segundo Crespo Castillo.
Adquisición de fondos: Diana Maribel Armijos Robles.
Investigación: Jenny Fabiola González Sánchez.
Metodología: Octavio Segundo Crespo Castillo.
Administración del proyecto: Diana Maribel Armijos Robles.
Recursos: Octavio Segundo Crespo Castillo.
Software: Luisa Patricia Ramón Pacurucu.
Supervisión: Luisa Patricia Ramón Pacurucu.
Validación: Jenny Fabiola González Sánchez.
Visualización: Luisa Patricia Ramón Pacurucu.
Redacción - borrador original: Luisa Patricia Ramón Pacurucu.
Redacción - revisión y edición: Diana Maribel Armijos Robles.