

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**Factores de éxito en servicios de información para personas con discapacidad visual: el caso de la Sala para Invidentes de la Gran Biblioteca Pública de Lima (2017-2018). Una mirada desde la Gerencia Social**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN  
GERENCIA SOCIAL CON MENCIÓN EN GERENCIA DE PROGRAMAS Y  
PROYECTOS DE DESARROLLO**

**AUTORA**

Ana Vivian Herrera Tiza

**ASESORA**

Mg. Maria Teresa Tovar Samanez

Mayo, 2020

## RESUMEN EJECUTIVO

La discapacidad visual es el segundo tipo de discapacidad con mayor incidencia, después de la discapacidad física. En Lima metropolitana viven 335 113 personas con discapacidad visual (INEI 2014: 182), sin embargo, en Lima Metropolitana solo existen tres bibliotecas públicas que brindan servicios de información accesible para personas con discapacidad visual. De las tres bibliotecas, la Sala para Invidentes de la Gran Biblioteca Pública de Lima es la que recibe mayor cantidad de usuarios.

La presente investigación busca conocer el funcionamiento de la Sala para Invidentes e identificar los factores que explican el éxito de su convocatoria. Con esta finalidad, se trabaja bajo la modalidad estudio de caso y bajo una metodología cualitativa ya que busca conocer a profundidad y de manera empática los motivos de los actores analizados. Conforme a lo requerido por la metodología elegida, se trabajó con las siguientes herramientas: entrevistas semiestructuradas, cuaderno de campo resultado de tres meses de observación participante y revisión documental.

Los hallazgos de la investigación revelan que los factores de éxito que responden a la alta convocatoria de la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán son los siguientes: a) llena el vacío existente de servicios de información para personas con discapacidad visual, b) brinda servicios de calidad maximizando los recursos y c) más allá de la información: es un espacio de socialización y confraternidad.

## ABSTRACT

Visual disability is the second type of disability with the highest incidence, after physical disability. In Lima city there are 335 113 people with visual disabilities (INEI 2014: 182), however, in this city there are only three public libraries providing accessible information services for people with visual disabilities. The Room for Blind Delfina Otero Villarán of the Great Public Library of Lima is the one that receives the largest number of users.

The principal objective of this research is to know the operation of the Blind Room Delfina Otero Villarán and identify the factors that explain its convocation success. For this purpose, we work under the modality of case study and under a qualitative methodology that seeks to know in depth and empathically the motives of the actors analyzed. As required by the chosen methodology, we work with the following tools: semi-structured interviews, field notebook, resulting from three months of participant observation and documentary review.

The research findings reveal that the success factors that explain the high convocation of The Room for Blind Delfina Otero Villarán are: a) the Room for Blind Delfina Otero Villarán fills the gap existing information services for people with visual disabilities, b) the Room for Blind Delfina Otero Villarán provides quality services maximizing resources, c) beyond information: it is a space of socialization and fellowship.

*“De hambre y de sed (narra una historia griega)  
muere un rey entre fuentes y jardines;  
yo fatigo sin rumbo los confines  
de esta alta y honda biblioteca ciega.”*

Jorge Luis Borges



## **Agradecimientos**

A todas las personas con discapacidad visual que buscan y no encuentran, que sueñan y no alcanzan, que se esfuerzan el doble por conseguir lo que para otros está dado por hecho. En especial a Abigail Teran por ser, además de amiga, fuente inagotable de conocimiento y por contagiarme esa energía de lucha constante.

A los bibliotecólogos y asistentes de biblioteca, con vocación de servicio, que desde su profesión trabajan por conseguir una sociedad con más oportunidades. En especial a Rosa Yataco, Rigoberto Camargo y Karina Sánchez por su gran ayuda en esta investigación.

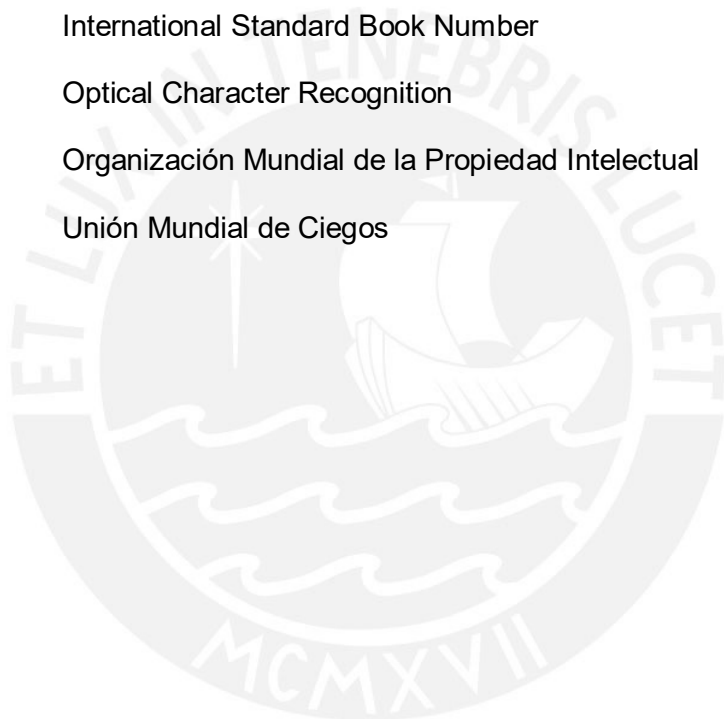
A mi asesora Teresa Tovar por darme las herramientas teóricas que sustentan esta investigación pero principalmente por, asesoría tras asesoría, ser esa fuente inagotable de entusiasmo para que se concrete esta tesis.

A mi familia y amigos por compartir y reforzar mi entusiasmo durante el desarrollo de esta tesis.



## Siglas y abreviaturas

<b>ALA</b>	:	American Library Association
<b>BNP</b>	:	Biblioteca Nacional del Perú
<b>CDPCD</b>	:	Convención de Derechos de Personas con Discapacidad
<b>CERCIL</b>	:	Centro de Rehabilitación de Ciegos de Lima
<b>GBPL</b>	:	Gran Biblioteca Pública de Lima
<b>IFLA</b>	:	International Federation of Library Associations and Institutions
<b>ISBN</b>	:	International Standard Book Number
<b>OCR</b>	:	Optical Character Recognition
<b>OMPI</b>	:	Organización Mundial de la Propiedad Intelectual
<b>UMC</b>	:	Unión Mundial de Ciegos



## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	II
SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.3 PREGUNTAS ESPECÍFICAS.....	14
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	14
1.5 OBJETIVO GENERAL.....	16
1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	17
2.1 MARCO NORMATIVO.....	17
2.2 MARCO CONTEXTUAL.....	20
2.3 INVESTIGACIONES VINCULADAS.....	27
2.4 PRINCIPALES CONCEPTOS.....	29
“Derechos de las personas con discapacidad”.....	29
“Igualdad y discapacidad”.....	31
“Información, ciudadanía y discapacidad”.....	33
CAPÍTULO 3: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
3.1 NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
3.2 FORMA DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.3 FUENTES.....	36
3.4 MUESTRA.....	37
3.5 VARIABLES.....	37
3.6 TÉCNICAS.....	39
CAPÍTULO 4: HALLAZGOS.....	40
4.1 HALLAZGO 1: La sala Delfina Otero Villarán llena el vacío existente de servicios de información para personas con discapacidad visual.....	40
4.2 HALLAZGO 2: La Sala Delfina Otero Villarán brinda servicios de calidad maximizando los recursos.....	58
4.3 HALLAZGO 3: Más allá de la información, es un espacio de socialización y confraternidad.....	74
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	81
PROPUESTA DE MEJORA.....	83
BIBLIOGRAFÍA.....	84
ANEXOS.....	101

## INTRODUCCIÓN

Corría el año 1992 cuando Rigoberto Camargo Alfaro, entonces trabajador de seguridad de la Biblioteca Nacional del Perú, regresaba con su hermano a casa luego de una reunión familiar en un bus de transporte público. De pronto, un estruendo silenció su conversación. Acababa de ser víctima de uno de los cinco coches bomba que detonaron entre el 22 y 23 de julio de ese año<sup>1</sup>. Su hermano murió y él quedó ciego. Luego del atentado, muchos meses pasaron para su recuperación y reinserción laboral en la Biblioteca Nacional, por su nueva condición fue trasladado de área, dejó de ser agente de seguridad para dedicarse a restaurar libros.

Después de finalizado su horario de trabajo y como parte del acondicionamiento a su nueva vida, Rigoberto empezó a estudiar el sistema de lectoescritura Braille, el uso del bastón blanco, de utensilios de uso domésticos y demás en Cercil<sup>2</sup>. A manera de práctica, después de su horario de trabajo y junto a uno de sus compañeros, empezó a transcribir algunos clásicos de la literatura peruana en el sistema Braille. La primera obra en ser transcrita fue Paco Yunque de César Vallejo. Esta hazaña impactó a la entonces Directora de la Biblioteca Nacional, Martha Fernández. Rigoberto recibió el respaldo de la directora y siguió transcribiendo algunos títulos más. Es así que alrededor de cinco años realizando este trabajo, Rigoberto, sin saberlo, comenzaba a formar la primera colección de Libros en Braille de lo que sería la sala “Delfina Otero Villarán”.

Inaugurada el 20 de julio del 2001, la sala de la Gran Biblioteca Pública de Lima<sup>3</sup>, brinda servicios de información para personas con discapacidad visual. Desde su inauguración, ha tenido una alta demanda por parte de los usuarios y se ha posicionado como un referente exitoso de servicio inclusivo en bibliotecas. La presente investigación se planteó como objetivo central identificar y analizar, desde la teoría de la gerencia social, los factores que justifican esta alta demanda. De acuerdo a los hallazgos encontrados, podemos señalar que el éxito de la sala tiene una base multifactorial: maximiza sus recursos

---

<sup>1</sup> “22-23/7/1992: Paro armado del PCP-SL en Lima deja el trágico saldo de 8 muertos, 38 heridos, 5 coches bomba, 13 vehículos de transporte urbano incendiados y 23 artefactos explosivos” (Comisión de la Verdad y Reconciliación 2003: 417, gráfico 1.5.4).

<sup>2</sup> Revisar página: Siglas y abreviaturas

<sup>3</sup> La “Gran Biblioteca Pública de Lima” ocupa las instalaciones de la antigua Biblioteca Nacional de la Avenida Abancay y fue creada luego de la inauguración de la nueva sede ubicada en San Borja.

mediante una adecuada gerencia, pone el foco en las personas al brindar un espacio de socialización y llenar un vacío de servicios de información.

La tesis está estructurada en cuatro capítulos. En el primero se realiza el planteamiento del problema, se presenta el objeto de estudio y, de manera general, se menciona el contexto de las bibliotecas para personas con discapacidad visual en Lima Metropolitana. Luego se presenta la pregunta general y las preguntas específicas de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación. Asimismo, se justifica su análisis desde la perspectiva de la Gerencia Social y se señala la importancia y contribución al campo de la Gerencia Social.

En el segundo capítulo se presenta, dividido en dos partes, el marco teórico referencial: en la primera parte, se presenta el marco normativo y social; en esta, se describe la situación de las personas con discapacidad visual, teniendo como base la última encuesta nacional especializada sobre el tema y se reseñan las principales normas legales, tanto internacionales como locales, que respaldan el acceso de las personas con discapacidad a la cultura, educación e información. En la segunda parte, se sintetizan y analizan publicaciones que han desarrollado la temática de inclusión de personas con discapacidad en bibliotecas. Finalmente, bajo la perspectiva de enfoque de capacidades, se presentan los conceptos clave de esta tesis: "Igualdad y discapacidad", "Derechos de las personas con discapacidad" e "Información, ciudadanía y discapacidad".

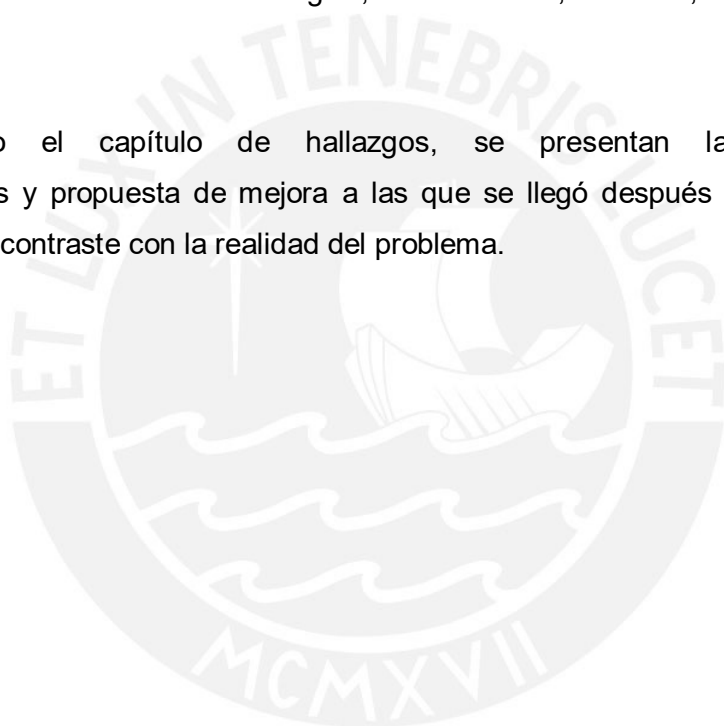
En el tercer capítulo se presenta el diseño metodológico. La presente investigación es un estudio de caso analizado de manera cualitativa. Tiene como fuentes principales las entrevistas y la observación participante. Se entrevistó a todo el personal de la sala, a diez usuarios y cinco voluntarios. Las entrevistas tuvieron como herramienta un cuestionario semiestructurado, esto último propició la apertura a diálogos más profundos, lo que repercutió en la obtención de hallazgos inesperados. Por su parte, la observación participante la realicé durante seis meses en mi calidad de voluntaria de la sala.

En el cuarto capítulo se presentan los hallazgos y las dimensiones a analizar. El primer hallazgo evidencia que las personas con discapacidad tienen una alta demanda de servicios de información, sin embargo, tienen una pobre oferta de estos. El segundo hallazgo da cuenta de una adecuada gerencia, pues se evidencia que, con pocos recursos,

los servicios tienen un impacto positivo en sus usuarios. Finalmente, el tercer hallazgo muestra que el personal de la biblioteca ha reconocido necesidades alternas al de la información y las ha sabido canalizar de manera adecuada por medio de reuniones de confraternidad.

Las personas con discapacidad visual tienen las mismas necesidades de información que cualquier otra persona; sin embargo, la mayoría de entidades no brindan servicios accesibles, por este motivo, la sala para invidentes suele estar sobrecargada de solicitudes de conversiones de información a formatos accesibles, los mismos que debieran ser elaborados por entidades como: colegios, universidades, institutos, entidades públicas, entre otras.

Finalizado el capítulo de hallazgos, se presentan las conclusiones, recomendaciones y propuesta de mejora a las que se llegó después del análisis de la información y su contraste con la realidad del problema.



## CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la antigua sede de la Biblioteca Nacional se encuentra la Gran Biblioteca Pública de Lima<sup>4</sup>. A nivel orgánico, la Biblioteca Pública de Lima depende de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información de la Biblioteca Nacional. De acuerdo a lo señalado en su página web institucional, brinda servicios de información al público en general<sup>5</sup> en sus doce distintas salas: “Referencia y Consulta, Ciencias Sociales, Ciencias Puras y Aplicadas, Arte, Literatura e Historia y Geografía, Publicaciones Oficiales, Mediateca, Hemeroteca, Sala de Estudio, Sala TIC, Escolar, Infantil y Sala para Invidentes” (Biblioteca Nacional del Perú: 2018).

La sala para invidentes “Delfina Otero Villarán”<sup>6</sup> es una de las doce salas de lectura que componen la *Gran Biblioteca Pública de Lima* y debe su nombre a la bibliotecóloga egresada de la primera promoción de la escuela de bibliotecarios (fundada por Jorge Basadre) y que en 1942 siguió estudios en el extranjero sobre impresión en relieve convirtiéndose así en la primera bibliotecóloga en interesarse por temas de discapacidad visual y acceso a la información (Yataco 2017: 1). Inspirada en este personaje, la sala para invidentes, desde su inauguración el 20 de julio del 2001, brinda servicios especializados para personas con “discapacidad visual”<sup>7</sup>. “En Lima solo existen tres bibliotecas públicas que brindan servicios de información para personas con discapacidad visual” (Yataco 2017: 1), sin embargo, la sala para invidentes de la GBPL es la que logra convocar a mayor cantidad de usuarios.

---

<sup>4</sup> En adelante, por cuestiones de espacio, para nombrar a la Gran Biblioteca Pública de Lima nos referiremos a la GBPL, asimismo, para referirnos a la “Biblioteca Nacional del Perú”, no referiremos a la BNP.

<sup>5</sup> Atienden de lunes a sábado, lo único que se requiere es mostrar el Documento Nacional de Identidad.

<sup>6</sup> De manera indistinta, en la página web como en otros documentos institucionales se hace referencia tanto a Sala de Invidentes Delfina Otero Villarán como Sala para invidentes, en esta investigación, por cuestiones de espacio y con la finalidad de facilitar la lectura nos referiremos a ella como sala para invidentes.

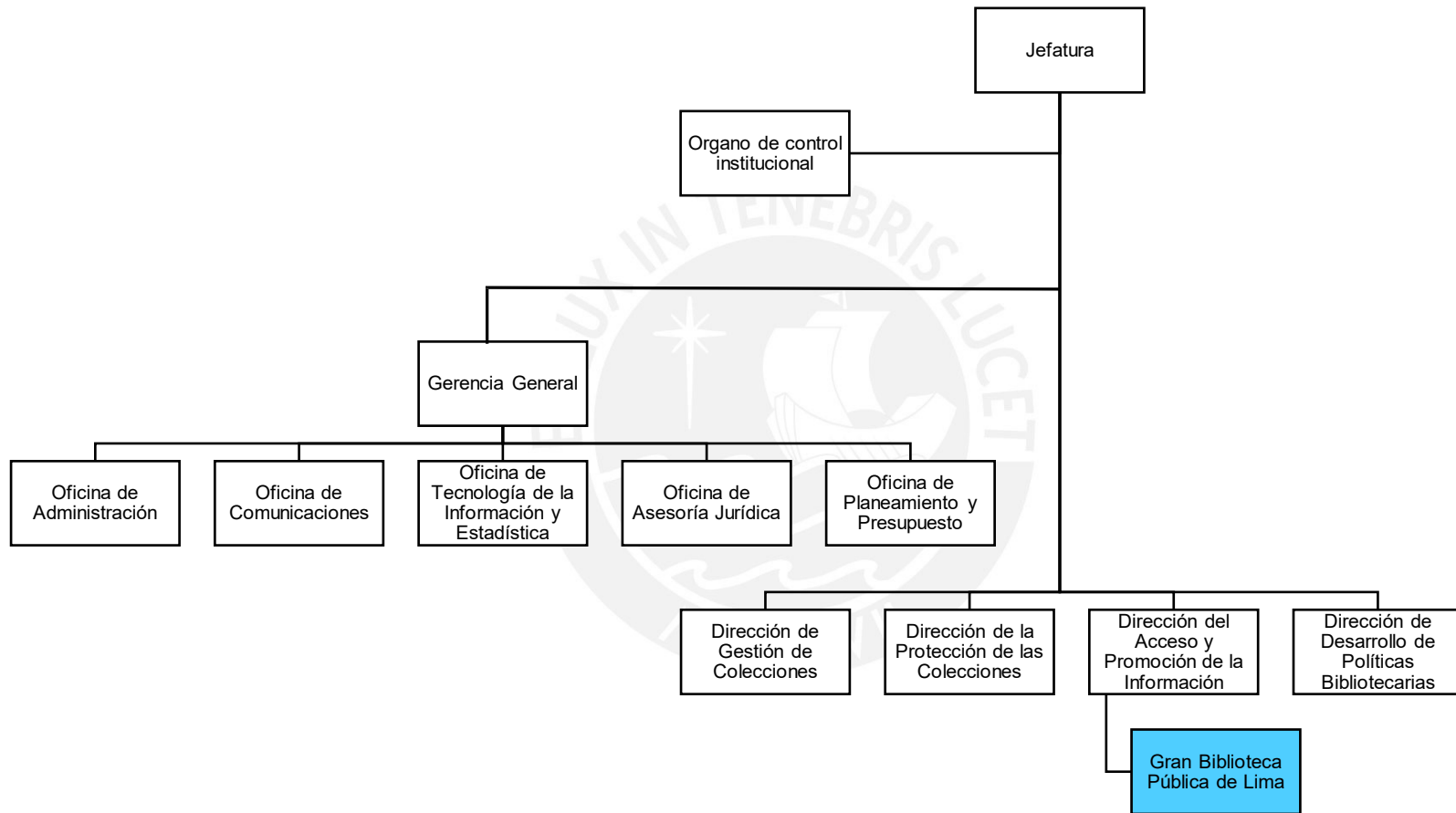
<sup>7</sup> “[...] el término discapacidad visual o deficiencia visual hace referencia tanto a personas que tienen algún grado de disminución en su agudeza visual como a las personas que tienen ceguera” (OMS, 2019). A lo largo de esta investigación se utilizará el término discapacidad visual para referirse tanto a la baja visión como a la ceguera

## 1.2 Pregunta de investigación

La presente investigación, de manera general, busca conocer cómo funciona la sala para invidentes. Es decir, conocer la dinámica que existe entre todos los actores: personal bibliotecario, usuarios y voluntarios, así como el contexto en el que desarrollan sus servicios. Esto con la finalidad de conocer los factores que explicarían su capacidad de convocatoria. De acuerdo a las motivaciones desarrolladas líneas arriba, la presente investigación se plantea responder la siguiente pregunta: ¿Cómo funciona la sala de lectura para invidentes Delfina Otero Villarán y cuáles son los factores que explicarían su capacidad de convocar a esta población?



**Gráfico 1**  
**Organigrama de la Biblioteca Nacional del Perú<sup>8</sup>**



Fuente: Página web de la BNP: 2018

<sup>8</sup> Tomando en cuenta el interés que algunas personas con discapacidad visual pueden tener por acceder a esta investigación, todos los gráficos y tablas de este documento son de apoyo por lo que puede ser entendido sin la lectura de estos.

### **1.3 Preguntas específicas**

En específico se busca conocer: a) si los servicios que se brindan en la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán responden adecuadamente a las necesidades de sus usuarios, b) si los servicios de la sala son de calidad y c) qué otros factores diferentes a las necesidades de información propician su alta convocatoria.

### **1.4 Justificación**

Como se presentó al inicio de este capítulo, esta investigación tiene como objeto de estudio la Sala para Invidentes de la GBPL. El interés en esta sala surge de la identificación de gran convocatoria que ha logrado, tanto de público usuario como de personas que cumplen servicios de voluntariado, además, por ser una de las pocas bibliotecas que brindan servicios especializados para personas con discapacidad visual sin exclusión de cualquier tipo<sup>9</sup>. La sala, por pertenecer a la Biblioteca Pública de Lima, enmarca sus servicios en la Ley N° 30034, la misma que en su artículo 2 declara como parte de su finalidad “[...] propiciar el funcionamiento de bibliotecas organizadas en todo el territorio nacional y la optimización del uso de sus servicios y recursos bibliográficos, dentro de la política pública de inclusión social, de construcción de la ciudadanía y de desarrollo humano.”

De acuerdo a lo señalado en la Ley, las bibliotecas públicas —concebidas como centros de promoción de la información y cultura en servicio de la comunidad— están llamadas a cumplir un rol social que impacte de manera positiva en la vida de los ciudadanos. Pese a que, en la práctica, el desempeño de la biblioteca se encuentra condicionado por el respaldo político y económico que reciben de los gobiernos a las que están adscritas, existen otros factores que ayudan a generar un impacto social positivo en la comunidad a la que sirve y que son igualmente importantes. En específico, interesa conocer los factores que promueven la participación activa de sus usuarios.

---

<sup>9</sup> Existen otras bibliotecas que brindan servicios similares pero su acceso está condicionado a pertenecer a alguna institución privada o al cobro de una membresía por no ser vecino de algún distrito en específico. Por su parte, la única condición para acceder a las distintas salas de la GBPL es contar con Documento de Identidad.

Por otro lado, desde la perspectiva de la gerencia social, se entiende que las políticas públicas requieren una adecuada gestión de los recursos con el fin de lograr el desarrollo humano y por añadidura el desarrollo social. Las personas con discapacidad, requieren ser incluidas desde el diseño de los servicios que brindan las bibliotecas públicas. Si bien existen distintos tipos de discapacidad, me interesa conocer la situación de las personas con discapacidad visual con respecto a los servicios de biblioteca por dos motivos: por ser el tipo de discapacidad que ocupa el segundo lugar de prevalencia en el país (INEI 2014: 9), solo después de la discapacidad física y por considerarse que la visión es uno de los sentidos más valorados junto con la audición en la sociedad actual. (Majid y otros 2018: 1).

La presente investigación cobra relevancia en el ámbito de la Gerencia Social porque a partir de sus principios se busca analizar la concordancia que existe entre las políticas públicas, la gerencia pública y el impacto de ambas en el “desarrollo social de las personas con discapacidad visual” (Mokate y Saavedra 2006: 4). La investigación tiene como premisa que el éxito de los servicios de una biblioteca pública repercute en el incremento del desarrollo social de sus usuarios, pero requiere las herramientas teóricas de la gerencia social como marco para el análisis de los hallazgos a los que llegue. Además de analizar los aspectos relacionados a la gerencia social, se busca aportar a la discusión sobre el limitado acceso a la información de las personas con discapacidad visual debido a que esto limita el ejercicio óptimo de su ciudadanía. Se busca contribuir al conocimiento de buenas prácticas en servicios inclusivos desde bibliotecas públicas.

Son diferentes los enfoques desde los que se ha investigado la temática de discapacidad visual y acceso a la información, generalmente a nivel organizativo o administrativo desde la bibliotecología y a nivel de derechos desde la jurisprudencia. El enfoque de esta investigación desde la Gerencia Social busca estudiar la problemática poniendo el foco en las personas y no solo en las leyes o en los factores organizativos o administrativos.

Finalmente, la viabilidad de la investigación se hace posible por mi formación en bibliotecología, la cual me facilita la comprensión de las características de los servicios bibliotecarios desde las bibliotecas públicas. Asimismo, mi incorporación como voluntaria

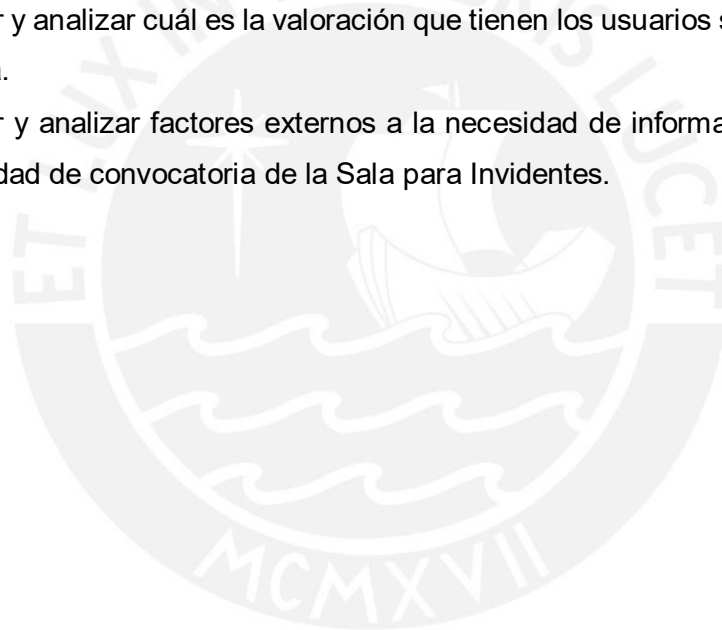
en la sala para invidentes y la observación participante que realicé me permitió involucrarme de manera profunda en la problemática a desarrollar en esta investigación

### **1.5 Objetivo general**

Conocer y analizar el funcionamiento de la sala Delfina Otero Villarán con la finalidad de identificar cuáles son los factores que explican su capacidad de convocatoria.

### **1.6 Objetivos específicos**

- Identificar y analizar las características de los usuarios y su relación con la necesidad de información que requieren cubrir.
- Identificar y analizar cuál es la valoración que tienen los usuarios sobre los servicios de la sala.
- Identificar y analizar factores externos a la necesidad de información que explican la capacidad de convocatoria de la Sala para Invidentes.



## CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO NORMATIVO

Como respuesta a lo acontecido en la II Guerra Mundial, “el 10 de diciembre de 1948” (ONU 2019a), representantes de varias naciones, adoptaron y proclamaron la “Declaración Universal de los Derechos Humanos”, en esta se enlistaron los derechos fundamentales que deben protegerse universalmente con el fin de resguardar la libertad, dignidad y derechos del ser humano. (ONU 2019a). Así lo señala en su primer artículo: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”. No obstante, el camino entre la realidad social antes y después de la Declaración de los Derechos Humanos ha sido largo y complicado de recorrer.

Bajo el espíritu de la declaración, con la finalidad de no dejar fuera a grupos históricamente marginados y de ampliar el derecho internacional se llevaron a cabo las siguientes convenciones:

- “1948. Convención para la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio”
- “1965. Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial”
- “1979. Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer”
- “1989. Convención sobre los Derechos del Niño”
- “2006. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” (ONU 2019b).

Llevada a cabo en la primera década del siglo XXI, la CDPCD adopta el “modelo social de discapacidad” (Palacios 2015: 9). Bajo este paradigma, reconoce que es la sociedad y sus instituciones quienes impiden la libertad y desarrollo óptimo de las personas con discapacidad. Se desestiman los antiguos paradigmas de prescindencia y médico rehabilitador<sup>10</sup>, se reconoce la importancia del modelo universal y de los ajustes razonables

---

<sup>10</sup> El “modelo de prescindencia” considera a las personas con discapacidad como un estorbo de la comunidad, además, influido por un pensamiento mágico religioso, considera que la condición de discapacidad fue obtenida por alguna maldición de los dioses o simbolizan mensajes diabólicos. En síntesis, considera que sus vidas no merecen ser vividas. Por otro lado, el “modelo médico

como parte de los cambios que se requieren: “[...] la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (ONU 2006: 1).

A nivel nacional la Constitución Política, en su artículo 1, señala como derecho fundamental: “La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado” (Congreso de la República 2019: 35). Añade en su artículo 2, reconocer la igualdad como derecho fundamental de la persona “Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole” (Congreso de la República 2019: 42). En ambos artículos no se hace referencia directa a las personas con discapacidad. Se entiende que estas son consideradas y tratadas como persona humana y bajo esa premisa deben gozar del respeto a su dignidad. Además, sobre el reconocimiento de igualdad ante la ley, la condición de persona con discapacidad quedaría a interpretación dentro de “cualquier otra índole”.

Cabe señalar que en el artículo 7, se hace la única referencia explícita a las personas con discapacidad, sin embargo, se utiliza el término “discapacitado” y señala:

Derecho a la salud. Protección al discapacitado: Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad (Congreso de la República 2019: 59).

De la lectura de este artículo se revela que la Constitución Política del Perú, vigente desde 1993, se basa en el “modelo médico rehabilitador de discapacidad” (Palacios 2015: 12) y esto se evidencia en que no se hace mención a la interacción con la sociedad como medio discapacitante. Además, utiliza el término “readaptación”, es decir, busca lograr recuperar por medio de tratamientos la condición “normal” de la persona afectada por la

---

rehabilitador”, deja de considerar a estas como inútiles para la sociedad, identifica a la discapacidad como un problema que las personas pueden subsanar, mediante alguna terapia rehabilitadora, y así lograr finalmente la tan ansiada normalidad física o mental. Este último modelo ha primado en las leyes a lo largo del siglo XX. (Palacios 2015: 10 - 12).

discapacidad. Considerando que el Perú firmó la CDPCD el 30 de marzo del 2007, podemos señalar que la Constitución sostiene conceptos propios de la época en que se elaboró.

El cambio de paradigma de discapacidad llega, cuando en el año 2002, se crea el “Foro de Acuerdo Nacional” (PCM 2002: 1). Teniendo como base el concepto de Desarrollo Humano propugnado por las Naciones Unidas, el Foro de Acuerdo Nacional busca ser un espacio de diálogo y concertación desde el que se realiza el seguimiento y “promoción del cumplimiento de las políticas de Estado” (PCM 2002: 1). Además, trabaja por llegar a consensos entre representantes del Gobierno, partidos políticos y representantes de la sociedad civil. De los cuatro ejes temáticos por los que trabaja el Acuerdo Nacional, el que aborda, de manera transversal, la problemática de las personas con discapacidad es el segundo: equidad y justicia social. Los temas que se incluyen en este segundo eje son: “a) Reducción de la pobreza, b) Promoción de la igualdad de oportunidades sin discriminación, c) Acceso universal a una educación pública gratuita y de calidad y promoción y defensa de la cultura y del deporte, d) Acceso universal a los servicios de salud y a la seguridad social, e) Acceso al empleo pleno, digno y productivo” (Acuerdo Nacional 2014). Si bien los lineamientos desarrollados en el Acuerdo Nacional no tienen carácter legal, cada uno de los participantes está moralmente llamado a respetarlo.

En el ámbito legal, en diciembre de 2012, el Perú promulgó la “Ley General de la Persona con Discapacidad”, la misma que corresponde sus principios con los de la CDPCD. En la misma línea que la norma internacional, dicha Ley toma el “modelo social de discapacidad” (Palacios 2015: 14) y esto se manifiesta en la definición que defiende: “Artículo 2. La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás” (Congreso de la República 2020: 5).

Tanto en la CDPCD como en la “Ley General de la Persona con Discapacidad”, la interacción con las barreras del entorno social es la que condiciona el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad (ONU 2008 y Congreso de la República 2020). Habiendo identificado que es la interacción social la que origina la exclusión, la Ley señala tener como finalidad: “[...] establecer el marco legal para la promoción, protección y

realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica.” (Congreso de la República 2020: 5). En el Artículo 1 y 2 se reconoce que es la interacción social la que genera brechas de acceso que impiden el adecuado ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad (Congreso de la República 2020: 5) y, como respuesta, plantea ser el marco legal que promueva, proteja y garantice la igualdad de condiciones en los distintos ámbitos de interacción social de estas.

Todos los conceptos líneas arriba revisados así como los conceptos emergentes tienen en común responder las demandas de su tiempo en busca del bien común. El Perú forma parte de la CDPCD junto con otros 158 países, sin embargo el estado de la cuestión en los distintos países dista mucho de lo señalado en la normativa. Si bien la ley peruana que aborda la temática de discapacidad tiene su base en el modelo social de discapacidad, esta convive con el modelo médico rehabilitador prevaleciente en la Constitución. Esta ambigüedad en cuanto a la normatividad en el país se refleja en la vida diaria. En el imaginario de las personas, prevalecen la compasión y el paternalismo. Incluso, en algunos contextos, consideran la existencia de las personas con discapacidad como innecesaria

## **2.2 MARCO CONTEXTUAL**

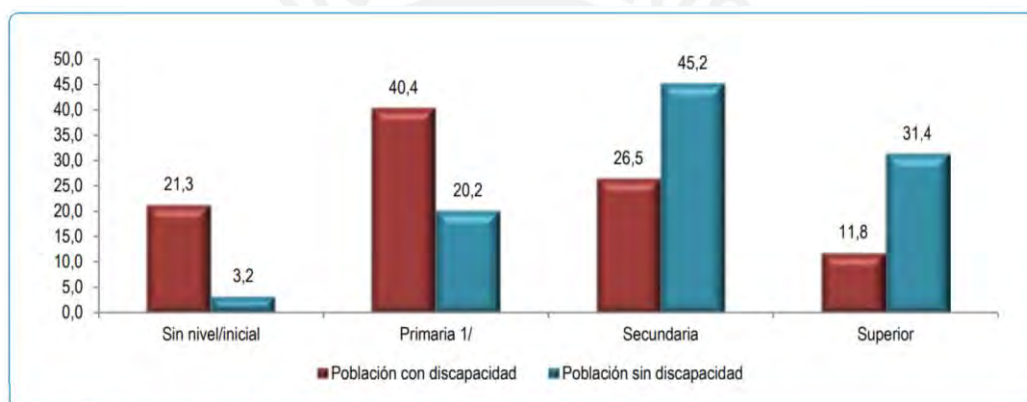
“Alrededor del 15% de la población mundial sufre de algún tipo de discapacidad y se estima que esta cifra seguirá en alza, principalmente, debido al aumento de la expectativa de vida de las personas y a la prevalencia de las enfermedades crónicas” (OMS 2011: 295). La discapacidad está fuertemente ligada a la pobreza, las personas que tienen algún tipo de discapacidad tienen menos posibilidades de completar estudios superiores y por ende de acceder a trabajo formal, esto se añade a los gastos adicionales que requieren para transportarse y seguir el tratamiento de salud que su discapacidad requiere (OMS 2011: 42-50). Los gastos se elevan, en gran medida, si la persona con discapacidad vive en un país con ausencia de políticas públicas que tengan como prioridad garantizar la igualdad de condiciones para todos o que teniéndolas las incumplan.

Dentro de las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad están: el acceso a la educación y al mercado laboral. En cuanto al nivel de educación alcanzado, el INEI señala que: de 15 años a más, un 40,4% logró estudiar primaria; un

26,5% logró estudiar algún año de secundaria; y solo un 11,8% estudió algún año de educación superior (2018: 57). Un “21,3% no logró estudiar ningún nivel de educación o sólo estudió alguno de inicial” (2018: 57). En cuanto a la participación en el mercado laboral, “de la población de 14 a más años de edad con y sin discapacidad, las cifras revelan que el 45,2% del grupo con discapacidad y el 73,4% de la población sin ella forman parte de la Población Económicamente Activa” (INEI 2018: 12), es decir, hay una diferencia de 28,2 puntos porcentuales en la participación laboral de ambos grupos, favorable a la población que no tiene discapacidad.

**Gráfico 2**

**“Nivel educativo alcanzado por personas mayores de 15 años con y sin discapacidad”**



1/ A partir del 2017, se incluye en este nivel, la educación básica especial.

Fuente: (INEI 2018: 57)

**Tabla 1**

**“Población con y sin discapacidad por área de residencia según condición laboral, 2017”**

Condición laboral	Población con discapacidad			Población sin discapacidad		
	Total	Área urbana	Área rural	Total	Área urbana	Área rural
<b>PEA</b>	<b>45,0</b>	<b>39,4</b>	<b>63,1</b>	<b>73,7</b>	<b>72,1</b>	<b>79,8</b>
Ocupada	43,4	37,3	63,1	70,6	68,5	79,2
Desocupada	1,6	2,1	0,0	3,0	3,6	0,6
<b>NO PEA</b>	<b>55,0</b>	<b>60,6</b>	<b>36,9</b>	<b>26,3</b>	<b>27,9</b>	<b>20,2</b>

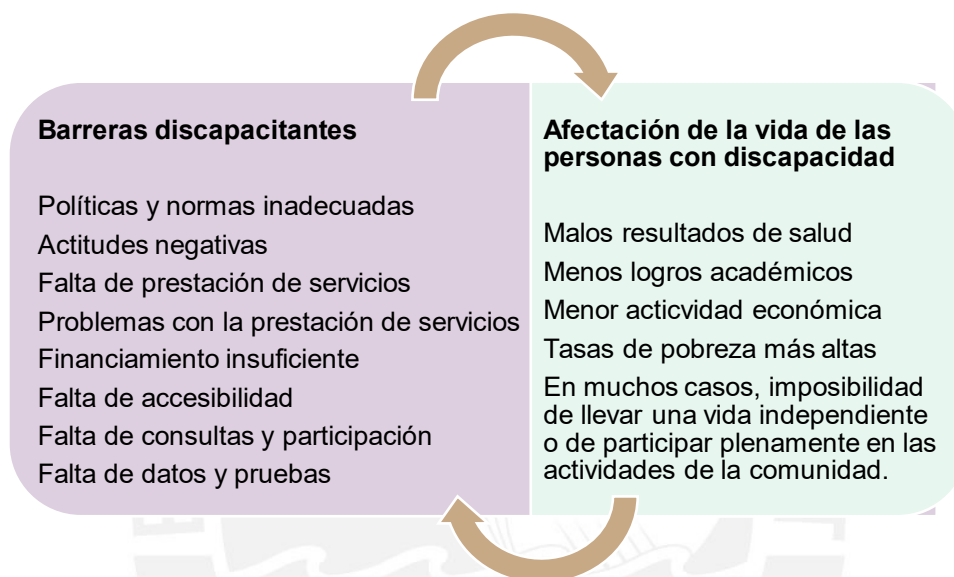
Fuente: (INEI 2018: 77)

En el “Informe Mundial sobre Discapacidad”, se identifican “barreras discapacitantes” que limitan el desarrollo de las personas con discapacidad (Organización Mundial de la Salud 2011: 296-297). Estas barreras son: **a) políticas y normas inadecuadas**, en muchos casos existe incompatibilidad entre lo normado y las necesidades reales de las personas con discapacidad o, en caso sean compatibles, el cumplimiento de las mismas es imposibilitado por deficiencias económicas, administrativas o de cualquier otra índole; **b) actitudes negativas**, se constituyen como una de las barreras más complicadas de revertir porque nacen de prejuicios culturales, se incluye aquí las opiniones y actitudes discriminantes, el problema se agudiza cuando estas actitudes negativas vienen de parte de profesionales de la salud, profesores, empleadores o servidores en general que mantienen contacto permanente con personas con discapacidad; **c) falta de prestación de servicios**, es decir, inexistencia de servicios inclusivos; **d) problemas con la prestación de servicios**, en caso existan muchas veces no son de calidad ni los idóneos; **e) financiamiento insuficiente**, los recursos destinados a la problemática de discapacidad suelen no ser prioridad para el Estado y esto se refleja en el insuficiente presupuesto asignado; **f) falta de accesibilidad**, principalmente en edificios, espacios y transportes públicos además de la falta de accesibilidad a la información; **g) falta de consultas y participación**, no se toma en cuenta sus ideas para la elaboración de políticas que les atañe; **h) falta de datos y pruebas**, son recientes las estadísticas sobre la situación de la discapacidad, esto impide la propuesta de proyectos ya que no se conoce del todo la realidad que se pretende intervenir (Organización Mundial de la Salud 2011: 296-297).

Las “barreras discapacitantes” repercuten de la siguiente manera: **a) malos resultados de salud**, según el ambiente en que se desenvuelvan, las personas con discapacidad tienden a tener problemas adicionales de salud asociados a su discapacidad; **b) menos logros académicos**, en comparación con las personas sin discapacidad, suelen alcanzar un menor grado académico que el promedio de las personas de su edad; **c) menor actividad económica**, les cuesta más obtener un puesto de trabajo formal, en su mayoría son subempleados o informales por tanto perciben una remuneración por debajo del promedio; **d) tasas de pobreza más altas**, la pobreza puede originar la discapacidad por malnutrición o mala atención de salud o precariedad de trabajo, a su vez, la discapacidad da origen a la pobreza o la agudiza por los gastos extras derivados de la discapacidad como atención médica, transporte y vivienda; **e) en muchos casos, imposibilidad de llevar una vida independiente o de su plena participación en las actividades de la comunidad**,

para revertir esto se requiere trabajar políticas públicas transversales que convoquen el trabajo de los distintos sectores del gobierno, además de considerar como estrategias importantes la adopción de diseños universales y los ajustes razonables (OMS 2011: 298).

**Gráfico 3**  
**“Barreras discapacitantes y su relación con la afectación en la vida de las personas con discapacidad”**

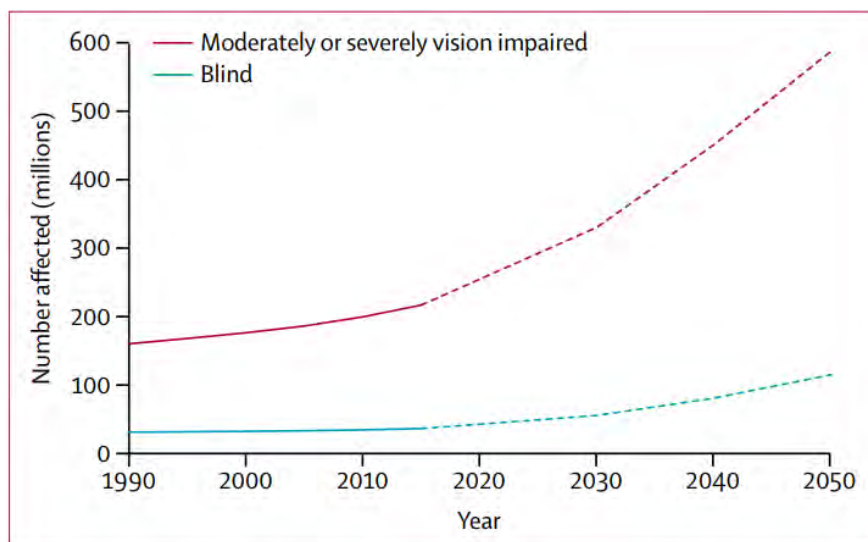


Elaboración propia. Fuente: (OMS 2011: 296-297)

En cuanto a la discapacidad visual, “1300 millones de personas viven con alguna forma de deficiencia visual” (OMS 2018). De los cuales “188,5 millones de personas tienen una deficiencia visual moderada, 217 millones tienen una deficiencia visual de moderada a grave y 36 millones son ciegas” (OMS 2018). En el “Perú 16,4 % de la población sufre algún tipo de discapacidad” (INEI 2014: 41, gráfico 4.1), de este porcentaje, 2,6% presenta limitaciones visuales de tipo permanente (INEI 2014: 46), esto corresponde a 801 185 personas. Por su porcentaje de incidencia, la discapacidad visual es el tipo de discapacidad con mayor prevalencia en el país después de la discapacidad de tipo motriz (INEI 2014: 42, gráfico 4.3).

**Gráfico 4**

**“Tendencias mundiales y predicciones: personas ciegas o con discapacidad visual moderada y grave, de 1990 a 2050”**



Fuente: (BOURNE, R. y otros 2017: e895)

En Lima 335 113 personas viven con discapacidad visual (INEI 2014: 182), pero solo entre el 1 y 7% de los materiales que se publican son accesibles para las personas ciegas o con discapacidad de lectura de la letra impresa (OMPI 2016: 2). Estas cifras concuerdan con la realidad de la industria editorial en el país. En el Perú, entre el año 2000 al 2016 se publicaron un total de 73 581 títulos de libros impresos mientras que solo 3198 títulos de libros en formato digital. El número de libros digitales solo corresponde al 4.17% del total de títulos publicados. (Cerlalc 2017: 15).

**Tabla 2**  
**“Perú. Títulos con ISBN, según formato 2000-2016”**

<b>Año</b>	<b>Impreso</b>	<b>Digital</b>	<b>Total</b>
2000	1984	17	2001
2001	1371	21	1392
2002	1593	6	1599
2013	2237	17	2254
2004	2997	17	3014
2005	3878	21	3899
2006	4083	60	4143
2007	4847	140	4987
2008	5037	195	5232
2009	5208	120	5328
2010	5960	71	6031
2011	5274	202	5476
2012	5695	260	5955
2013	6422	337	6759
2014	5698	454	6152
2015	5655	439	6094
2016	5642	821	6463

Fuente: (Cerlalc 2017: 15, Tabla 1)

Cabe señalar que no todos los libros en formato digital son libros accesibles para personas con discapacidad visual, muchos de ellos requieren adecuaciones del texto para que sean correctamente leídos por algún programa de conversión de texto a audio. Por ejemplo, cuando en un texto colocan "siglo XXI", los programas leerán correctamente "siglo veintiuno", no obstante, en caso de que la expresión fuese "S. XXI" o "XXI", lo leerán incorrectamente, pronunciando las letras como si fuesen una sola palabra, no deletreándolas. (Toucedo y Schinca 2011: 41). Por tanto, se colige que la cifra de libros digitales y de formato accesible corresponden a menos del 4.17 %.

No solo la cantidad de títulos publicados en el país en formato accesible es menor, también los medios para acceder a estos son limitados. En el Perú existen solo 9 bibliotecas que dan servicios inclusivos, de las cuales 4 son públicas, y 3 se encuentran en Lima (Yataco 2017). La importancia de que existan bibliotecas públicas inclusivas se basa en que estas son las únicas que brindan libre acceso sin condición de pertenecer o estar afiliado a alguna institución. Por definición las bibliotecas públicas son “organizaciones establecidas, respaldadas y financiadas por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva” (IFLA/UNESCO 2001: 8), por esto están llamadas a brindar servicios universales que atiendan a todos sin ninguna distinción.

La mayor cantidad de bibliotecas públicas son las bibliotecas dependientes de los gobiernos locales, también llamados gobiernos municipales. La creación de bibliotecas municipales está respaldada por la “Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972”, la misma que señala como responsabilidad del gobierno local: “Organizar y sostener centros culturales, bibliotecas, teatros y talleres de arte en provincias, distritos y centros poblados” (Congreso de la República 2008: 153). En Lima Metropolitana existen 57 bibliotecas municipales (Lima Cómo Vamos 2018: 40) pero, como se mencionó en el párrafo anterior, solo 2 brindan servicios inclusivos para personas con discapacidad visual.

**Tabla 3**  
**“Servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual en Perú”**

BIBLIOTECA	UBICACIÓN	TIPO DE USUARIO
BNP-GBPL	Lima	Acceso público
Biblioteca Municipal de San Borja	Lima	Acceso público
Biblioteca Municipal Miraflores	Lima	Acceso público
Biblioteca Municipal “Ignacio Escudero”	Piura	Acceso público
Biblioteca de la Unión Nacional de Ciegos del Perú	Lima	Socios de la institución
Biblioteca de la Institución Educativa Especial “Luis Braille”	Lima	Comunidad educativa
Biblioteca del Centro de Rehabilitación de Ciegos de Lima	Lima	Participantes y docentes
Biblioteca central de la PUCP	Lima	Exclusivo para estudiantes de pre y posgrado de la PUCP
Biblioteca Pedro Zulen, UNMSM	Lima	Dirigido a toda la comunidad de la UNMSM.

**Fuente:** (Yataco 2017)

La escasez, tanto de títulos publicados en formato accesible como de bibliotecas públicas que ofrecen servicios inclusivos, da cuenta de la amplia desventaja que tienen las personas con discapacidad para acceder a la información. La situación revelada evidencia que existe una “hambruna de libros<sup>11</sup>” (OMPI 2016: 2). Como respuesta a esta situación y luego de la adhesión de veinte países, el 30 de septiembre de 2016 entró en vigor el “Tratado de Marrakech”. Este tratado es administrado por la “Organización Mundial de la Propiedad Intelectual” y busca “facilitar la producción y la transferencia internacional de libros especialmente adaptados a las personas ciegas o con discapacidad visual mediante el establecimiento de un conjunto de limitaciones y excepciones a la legislación tradicional en materia de derecho de autor” (OMPI 2019). Mediante Decreto Supremo N° 069-2015-RE, el Perú se convirtió en el decimocuarto país en ratificarlo. El corto tiempo desde que este tratado ha entrado en vigor no permite aún analizar los resultados en nuestro país.

El cumplimiento de lo dispuesto en el Tratado pertenece al ámbito de las políticas públicas y para ser puesto en marcha requiere que todos los agentes involucrados ejerzan una gestión estratégica. Las instituciones, principalmente las estatales, como en el caso de las bibliotecas públicas, tienen la misión de gerenciar los recursos asignados para la solución del problema. No basta con tener leyes que legitimen nuestro accionar sobre el problema, se requiere además tener personal operativo capacitado que elabore los productos o brinde los servicios de manera idónea. Finalmente y lo más importante, se requiere que la legitimidad y el personal capacitado se adecúen a una necesidad previamente demanda por la ciudadanía receptora del bien o servicio (Moore y Khagram 2004: 3).

### **2.3 INVESTIGACIONES VINCULADAS**

Son muchos y diversos los trabajos de investigación que se han desarrollado sobre la temática de las personas con discapacidad, en específico, sobre la problemática de la discapacidad visual en relación a los servicios bibliotecarios tenemos el trabajo de Ferrante: “Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata”. En este trabajo la autora, por medio de encuestas vía mail a los encargados de las bibliotecas, así como entrevistas estructuradas a autoridades de las universidades da a conocer la situación en la que se encuentran las bibliotecas

---

<sup>11</sup> Término acuñado por la OMPI para referirse a la escasa cantidad de libros en formato accesible.

universitarias de La Plata que brindan servicios accesibles. Finalmente, realiza una propuesta para la reorganización de los servicios accesibles (2013).

También desde Argentina y en la misma línea, Todaro, en su investigación “Biblioteca integradora para ciegos y disminuidos visuales: realidad y desafío”, tiene como motivación el deseo de comprender la problemática que plantea la misión de las bibliotecas especiales y su influencia en la sociedad (2003). A diferencia de Ferrante, quien se centra en la descripción de la problemática, Todaro pone énfasis en resaltar el papel social de la biblioteca como medio para superar los obstáculos que impiden a las personas con discapacidad visual ejercer su integración en la sociedad.

También tenemos el trabajo de Rodríguez: “Propuesta de servicios de información para los usuarios con limitación visual de la biblioteca de la Universidad Pedagógica Nacional” (de Colombia), en la que se elabora un diagnóstico situacional de los servicios bibliotecarios para las personas con limitación visual y del análisis de este se presenta el proyecto de mejoramiento de los servicios (2009).

Por su parte, Ortiz en su trabajo “Accesibilidad tecnológica para limitados visuales en las bibliotecas públicas mayores en la ciudad de Bogotá” tiene como objetivo “crear conciencia de las necesidades de información de las personas invidentes”. Asimismo, busca “dar a conocer herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información”, desde las bibliotecas o fuera de estas, de las personas con discapacidad (2009).

Desde una visión más integradora, Llera, en su trabajo “Los retos de la Biblioteca ante el usuario discapacitado”, presenta el marco normativo español en temática de discapacidad en general y, teniendo como base lo señalado en la normativa sobre accesibilidad, plantea propuestas para hacer de las bibliotecas lugares accesibles para las personas con discapacidad. Además, presenta buenas prácticas en servicios bibliotecarios para personas con discapacidad a nivel global (2006). Con esto, la autora busca aportar soluciones que integren a los ciudadanos con discapacidad como usuarios habituales de los servicios bibliotecarios.

Finalmente, entre las más recientes investigaciones, tenemos a Terrazas con la tesis: “Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca

Central “Pedro Zulen” de la UNMSM”. Esta tesis evalúa el “nivel de accesibilidad” que brinda la biblioteca de San Marcos y concluye que los alumnos con discapacidad visual tienen una baja percepción de accesibilidad ya que requieren de otras personas para hacer uso de los servicios, además de considerar que el personal que trabaja en la biblioteca no se encuentra capacitado para atenderlos. Por esta situación, prefieren ir a otras bibliotecas especializadas que puedan resolver en mayor medida su requerimiento de información. En la mayoría de los casos se dirigen a la Sala para invidentes de la GBPL (2018).

Cabe resaltar que todas las investigaciones se restringen a los aspectos netamente técnicos de la biblioteca como son la evaluación y adecuación de los servicios (a excepción, en alguna medida, de la investigación de Terrazas, que enlaza los temas de discapacidad visual y biblioteca). Sin embargo, se obvia la preocupación por conocer el trasfondo social y el factor humano de la problemática. Desde la perspectiva de la gerencia social, son las personas la finalidad de las intervenciones sociales que se quieran hacer en beneficio de estas. A diferencia de las investigaciones reseñadas, la presente investigación se focaliza en la perspectiva de las personas y busca conocer los factores que las personas con discapacidad visual valoran al interactuar con los servicios de bibliotecas.

## **2.4 PRINCIPALES CONCEPTOS**

### **“Derechos de las personas con discapacidad”**

La lucha por el reconocimiento de derechos inherentes a los seres humanos es la base para acercarnos a la conceptualización de los derechos de las personas con discapacidad. El primer paso para reconocer los derechos de las personas con discapacidad pasa por el reconocimiento de estas como personas. Cabe delimitar qué entendemos por persona con discapacidad, la CDPD señala que “las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (ONU 2006: 4). Lo resaltante de esta conceptualización es la mención sobre la existencia de barreras que imposibilitan “la participación plena y efectiva en la sociedad de las personas con discapacidad”. Se infiere entonces, que la responsabilidad de que las personas con algún tipo de discapacidad gocen de todos sus derechos recae en la

sociedad. Es la sociedad la que debe adecuarse a las necesidades de las personas con discapacidad y no las personas con discapacidad adecuarse a una sociedad excluyente.

En el presente trabajo, en la misma línea que las Naciones Unidas, entendemos que todas las personas deben tener los mismos derechos sin distinción de ningún tipo. Para lograr esto, los Estados tienen la obligación de adecuar normas necesarias que permitan equiparar la situación de las personas en situación de discapacidad en la sociedad. Los derechos de las personas con discapacidad deben prevenir la exclusión social de este grupo con la finalidad de que puedan tener una vida plena. En la misma línea a lo señalado por las Naciones Unidas, la “Ley General de la Persona con Discapacidad (Ley N° 29973)”, señala: “La persona con discapacidad tiene los mismos derechos que el resto de la población, sin perjuicio de las medidas específicas establecidas en las normas nacionales e internacionales para que alcance la igualdad de hecho. El Estado garantiza un entorno propicio, accesible y equitativo para su pleno disfrute sin discriminación” (Congreso de la República 2020: 6).

Si bien la Ley peruana hace referencia a garantizar “la igualdad de condiciones de las personas con discapacidad”, esta contradice la herencia de la teoría del contrato social<sup>12</sup>, fuertemente arraigada en occidente, por la que se considera que la interrelación entre las partes se basa en el beneficio mutuo, dejando así de lado a las personas que no estén en las mismas condiciones. Esta teoría ve a las personas como un medio y no como un fin en sí mismas. Como respuesta a la teoría del contrato social, Nussbaum propone la adopción de un enfoque de capacidades desde el cual todas las personas deben ser consideradas un fin en sí mismas, además de regirse ya no por el principio del beneficio mutuo, sino que incluye a la compasión como un tipo de valor que debe estar en la relación de las personas. (Di Tullio 2013: 55).

Además del enfoque propuesto por Nussbaum, se necesita pensar en la dimensión del reconocimiento y la redistribución como base para el cumplimiento de los derechos. El reconocimiento pasa por fortalecer la representación política y social de las personas así como establecer canales de diálogo que permitan visibilizar la problemática social. Por otro lado, la redistribución económica pasa por evitar la explotación, el bajo salario y la

---

<sup>12</sup> La teoría del contrato social más extendida fue la desarrollada por Jean-Jacques Rousseau mediante el libro publicado en 1762 “*El contrato social o principios de Derecho Político*”

desigualdad económica (Fraser 2006: 34). Tanto el reconocimiento como la redistribución actúan como base para el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

En la misma línea de Nussbaum, para Cortina los derechos parten del reconocimiento de que existen valores universales intrínsecos al ser humano. Estos valores universales no parten del consenso social, sino del reconocimiento de que la ausencia de estos tiene una repercusión deshumanizante. (Cortina 2001: 235). El compartir los valores mínimos e indispensables se presenta como el marco necesario para el ejercicio de cualquier derecho. De lo señalado, tanto por Nussbaum, Fraser y Cortina, en el presente trabajo entendemos los derechos de las personas con discapacidad como los derechos inherentes a la personas, sin ninguna diferencia. No obstante, para el ejercicio legal de estas personas se requiere el cumplimiento de mínimos indispensables desde donde puedan empezar a ejercer su ciudadanía de manera óptima.

### **“Igualdad y discapacidad”**

Para poder explicar la igualdad relacionada a la discapacidad, es necesario conocer qué se entiende por igualdad como concepto único y universal. Sobre el término igualdad, la “Declaración de los Derechos Humanos” señala lo siguiente: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros” (ONU 2015: 4, artículo 1). En este artículo se señala que todos los seres humanos por el solo hecho de serlo son iguales en dignidad, sin embargo al señalar que los seres humanos están dotados de razón y conciencia plantea la exclusión de los seres humanos que por padecer algún tipo de discapacidad mental o intelectual carezcan de estos componentes que se presentan como dados por naturaleza a los seres humanos. No obstante, en el artículo dos de la misma declaración se señala:

Artículo 2. Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía. (ONU 2015: 6)

Esta especificación de no distinción entre las personas rectifica lo que pudo haber quedado como confuso en su primer artículo. Sin embargo, cabe señalar que la distinción dada por condición de discapacidad física o intelectual no se señala explícitamente, dejando al entendimiento del receptor que este tipo de distinción se encuentra dentro de “cualquier otra condición”.

La “Declaración de los Derechos Humanos”, por su carácter universal, se encuentra imposibilitada de hacer mención específica a cada una de los tipos de distinción que pueden existir entre las personas. A manera de solución sobre la ausencia de especificaciones se realizan Convenciones en las que se tratan problemas específicos de personas que por su condición pueden sufrir la violación de alguno de sus derechos. Conforme a lo señalado, la CDPD, sobre la igualdad y no discriminación señala:

1. “Los Estados Partes reconocen que todas las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella y que tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna”
2. “Los Estados Partes prohibirán toda discriminación por motivos de discapacidad y garantizarán a todas las personas con discapacidad protección legal igual y efectiva contra la discriminación por cualquier motivo”
3. “A fin de promover la igualdad y eliminar la discriminación, los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables”
4. “No se considerarán discriminatorias, en virtud de la presente Convención, las medidas específicas que sean necesarias para acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad” (ONU 2006: 8, artículo 5).

Es importante resaltar la mención que se hace sobre los “ajustes razonables” que se piden adopten los Estados Partes de esta Convención, ya que se reconoce a estos como base para promover la igualdad. Este llamado a realizar ajustes razonables, da cuenta de que a pesar de que se reconoce la igualdad de todas las personas ante la Ley, las personas con discapacidad no gozan, en la misma medida, de todos los derechos. En este contexto, ubicamos la idea de inclusión como la acción que propicia el ideal de igualdad. Por el contrario, los procesos de exclusión propician la marginación y discriminación (Ferreira 2011: 1), en suma, la desigualdad.

La CDPCD presenta la noción de igualdad vinculada a problemas políticos y económicos y tiene como raíz la idea de que “todas las personas son iguales en dignidad, hecho por el cual merecen igual consideración y respeto” (Cortina 2001: 237), esto concuerda con el primer artículo de la “Declaración de Derechos Humanos”. Las personas con discapacidad, por su dignidad humana, merecen vivir en igualdad de condiciones que las personas que no tienen discapacidad.

### **“Información, ciudadanía y discapacidad”**

La información, como pieza dentro del proceso de comunicación, se presenta como la iniciadora y llave del proceso comunicativo, de aquí la importancia de su función. La información, al ser en esencia abstracta, se sirve de fuentes que le permitan trasladarse de un receptor, por un canal, hacia un destinatario. Sin información no podemos pensar en un proceso comunicativo, sin proceso comunicativo no podemos pensar en la plena interacción de las personas dentro de una sociedad. La información, que es por esencia abstracta, se hace visible por medio de las fuentes, estas pueden ser un componente humano o no humano (Shannon y Weaver 1964: 7).

En la actualidad, el avance tecnológico ha contribuido a la conectividad masiva entre personas en todas partes del mundo, debido a esta característica de la sociedad actual, esta ha sido denominada “Sociedad de la Información”. En la “Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información” se declararon los siguientes principios:

“[...] declaramos nuestro deseo y compromiso comunes de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos” (Diciembre de 2003: 1).

La sociedad de la información tiene sus bases la Declaración Universal de Derechos Humanos. La información es considerada medio fundamental para que las personas mejoren su calidad de vida y puedan acceder a los derechos universales que le son atribuidos. No obstante, la sociedad de la información replica relaciones de poder. Por

ejemplo, en el contexto de la sociedad de consumo<sup>13</sup>, las personas que tienen problemas de visión permanente no son el público masivo con suficientes recursos para acceder al producto informativo, quedando así fuera del mercado y formando parte de un grupo vulnerable al estar marginado o alejado de las posibilidades de acceder a información.

El acceso a la información en igualdad de condiciones permite la reducción de brechas sociales pues las personas que están mejor y más informadas tienen mayores posibilidades de tomar mejores decisiones que las que no. Desde la perspectiva de la bibliotecología, la “Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas”, menciona, como principio fundamental de la biblioteca pública, garantizar el acceso generalizado (IFLA 2001: 13). La biblioteca pública debe estar a disposición de todas las personas sin exclusión de ningún grupo.

El acceso a la información sin ningún tipo de exclusión se relaciona al nivel de participación ciudadana que las personas alcanzan. La ciudadanía puede ser conceptualizada desde dos perspectivas: primero, como el conjunto de derechos civiles, políticos y sociales que en teoría respaldan a un grupo de personas, y segundo, como la práctica efectiva de esos derechos (Bottomore 1998: 100-101, en Díaz, 2009). En la misma línea, la «Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad» señala:

“Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención, entre ellas: a) Facilitar a las personas con discapacidad información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad [...]” (ONU 2006: 16, artículo 21).

El acceso a la información en el contexto de las personas con discapacidad contribuye a la construcción de una mejor ciudadanía. Sin embargo el acceso a la información al estar condicionado por la situación socioeconómica no garantiza que todas

---

13 Término tomado de: Jean Baudrillard.

las personas puedan pasar de tener una ciudadanía formal, es decir disponer de normas y leyes, a una ciudadanía activa, es decir, que se haga efectivo el goce de sus derechos.



## **CAPÍTULO 3: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN**

La naturaleza de esta investigación es de carácter cualitativa porque busca conocer a profundidad los motivos y situaciones que llevan a las personas con discapacidad visual a acudir a la Sala para Invidentes de la GBPL. La investigación cualitativa permite además sumergirnos de manera participativa en el objeto de estudio (Stake 1998: 43). Se busca con esto que el lector pueda tener una comprensión empática del problema por medio de la descripción exhaustiva.

### **3.2 FORMA DE INVESTIGACIÓN**

Se trata de un estudio de caso que busca identificar los factores que hacen que la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán tenga una alta capacidad de convocatoria entre las personas con discapacidad visual. Según Stake: “Estudiamos un caso cuando tiene un interés muy especial en sí mismo. Buscamos el detalle de la interacción con sus contextos. El estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes”. (1998: 11). Conforme a lo señalado por Stake, la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán suscita el interés en ella misma ya que a pesar de existir otras dos bibliotecas públicas que brindan servicios inclusivos, no logran alcanzar su nivel de convocatoria. Al tomarla como caso de estudio, se busca conocer qué tiene de particular y qué complejidades atraviesa para lograr ese éxito.

### **3.3 FUENTES**

Como fuente primaria tenemos las entrevistas semiestructuradas realizadas a los usuarios de la sala, al personal, profesional y técnico, que trabaja en la sala y a los voluntarios que asisten por convenio con universidades y voluntarios que asisten de manera independiente a cualquier institución. Además de las entrevistas, como fuente adicional o secundaria, tenemos la revisión documental, principalmente notas de prensa sobre capacitaciones al personal, actividades que ha realizado la sala, adquisición de nuevos instrumentos tecnológicos, entre otros.

### **3.4 MUESTRA**

La intención de la investigación es conocer los factores que hacen que la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán tenga alta convocatoria, con esta finalidad, se ha identificado como universo de estudio a todas las personas que interactúan en los servicios de la sala de lectura: usuarios, trabajadores y voluntarios. En el caso de los trabajadores de la sala, se logró incluir en la investigación a todo el universo: 3 personas. Sin embargo, en el caso de los usuarios y voluntarios se optó por trabajar con un muestreo no probabilístico seleccionado por conveniencia, es decir, a criterio de la investigadora.

El criterio establecido fue la representatividad, para esto se consideró que dentro de los usuarios se tenga un representante por tipo de usuario previamente identificado: universitarios, escolares, trabajadores de calle, personas sin trabajo. Del mismo modo, en el caso de los voluntarios se seleccionaron e identificaron dos tipos: los que asistían por convenio con su universidad o alguna otra institución y los voluntarios que asistían de forma independiente. El tamaño total de la muestra fue 18 personas: 3 personas que trabajan en la sala; 10 usuarios de los servicios que brinda la sala y 5 voluntarios.

### **3.5 VARIABLES**

Con la finalidad de conocer cómo funciona la sala de lectura para invidentes Delfina Otero Villarán y cuáles son los factores que explicarían su capacidad de convocar a esta población, se han identificado un total de nueve variables que se distribuyen de la siguiente manera dentro de las cuatro dimensiones específicas de investigación.

**Tabla 4**  
**“Dimensiones, variables y definición”**

<b>Dimensión 1: Servicios de información</b>	
<b>Variable</b>	<b>Definición</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta de servicios de información.</li> </ul>	Hace referencia a la cantidad de servicios de información iguales o similares a los que brinda la Sala para invidentes.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda de los servicios de información.</li> </ul>	Hace referencia al porcentaje de la población con discapacidad visual que requiere servicios de información.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de usuarios con discapacidad visual.</li> </ul>	edad y contextos sociales
<b>Dimensión 2: Calidad de los servicios</b>	
<b>Variable</b>	<b>Definición</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura y equipamiento.</li> </ul>	Se refiere a la dotación de la sala de lectura con rampas, barandas, baldosas podotáctiles así como computadoras, software informáticos, máquinas braille y mobiliario de biblioteca.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de la sala capacitado y valorado por los usuarios de la sala.</li> </ul>	Alude al personal de la sala, tanto permanente como al voluntariado que ha asistido a algún tipo de capacitación sobre la temática de discapacidad visual.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntariado comprometido.</li> </ul>	Se refiere a la participación activa y constante que tienen los voluntarios de la sala.
<b>Dimensión 3: Espacio de socialización y confraternidad</b>	
<b>Variable</b>	<b>Definición</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato y comunicación adecuada</li> </ul>	Se refiere a la dinámica de comunicación que existe entre el personal de la sala y los usuarios con discapacidad visual.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de socialización y afecto.</li> </ul>	Se refiere a las necesidades de socialización y afecto de las personas con discapacidad visual que son cubiertas por el personal de la Sala Delfina Otero Villarán.

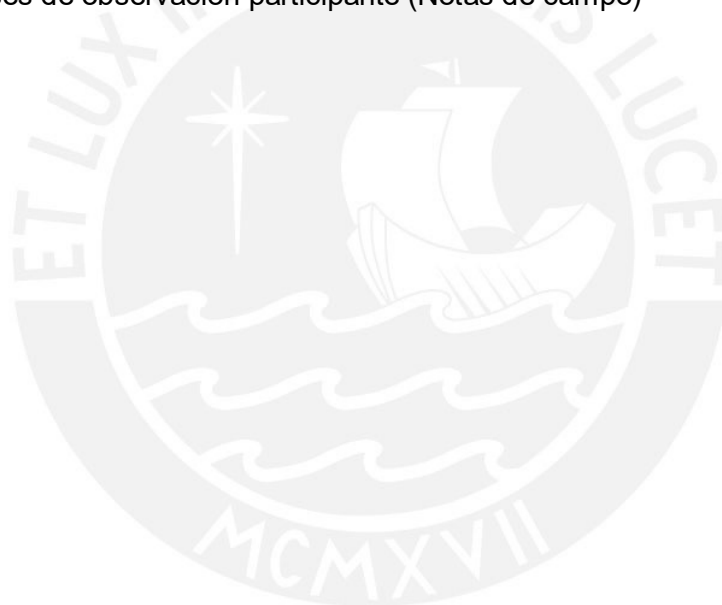
Fuente: Elaboración propia

### 3.6. TÉCNICAS

Por su carácter cualitativo se estableció como la principal técnica para la recopilación de información las entrevistas semiestructuradas, esto con la finalidad de dar la posibilidad de repreguntar en caso surja información inesperada. Incluida a las entrevistas semiestructuradas se trabajó la observación participante que dio como resultado un cuaderno con notas de campo.

En síntesis, las técnicas utilizadas fueron las siguientes:

- 3 Entrevistas semiestructuradas a personal permanente de la sala
- 5 Entrevistas semiestructuradas a voluntarios líderes
- 10 Entrevistas semiestructuradas a usuarios de la Sala
- 4 Meses de observación participante (Notas de campo)



## **CAPÍTULO 4: HALLAZGOS**

En este capítulo se presentan los hallazgos a los que ha llegado la presente investigación. Estos hallazgos dan a conocer cómo funciona la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán y cuáles son los factores que explican su capacidad de convocatoria. Los hallazgos son el resultado de la sistematización de: 10 entrevistas a usuarios, 3 entrevistas al personal encargado de la sala, 5 entrevistas a voluntarios y notas de campo de los 4 meses en que realicé observación participante.

Los hallazgos han sido contrastados con los conceptos desarrollados en marco teórico referencial, y se han agrupado por dimensiones de la siguiente manera: hallazgo 1, La sala para invidentes llena el vacío existente de servicios de información para personas con discapacidad visual; hallazgo 2, La sala para invidentes brinda servicios de calidad maximizando los recursos y hallazgo 3, La sala para invidentes más allá de la información es un espacio de socialización y confraternidad. Estos tres hallazgos explican cómo funciona la Sala para invidentes Delfina Otero Villarán e identifica los factores que explican su capacidad de convocatoria.

En síntesis, los hallazgos evidencian que la Sala para Invidentes responde al vacío existente de servicios de información para personas con discapacidad visual brindando adecuada infraestructura, capacidad técnica, profesionalismo, calidez humana y compromiso, tanto de las personas que trabajan de manera permanente como de los voluntarios. Estos factores de éxito concuerdan con lo señalado en la CDPD sobre el acceso a la información: “Facilitar a las personas con discapacidad información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad” (ONU 2006: 16).

### **4.1. HALLAZGO 1: LA SALA DELFINA OTERO VILLARÁN LLENA EL VACÍO EXISTENTE DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL**

En este hallazgo se presentan los distintos problemas relacionados a la escasa oferta y alta demanda de los servicios de información para personas con discapacidad. Se analizan las implicancias de esta situación. Una de las principales y más notorias: los usuarios vienen de contextos sociales muy distintos y sus necesidades de información no se restringen a las de naturaleza académica o de entretenimiento. La Sala para Invidentes,

realiza un trabajo exhaustivo de conversión de información en formato impreso a formato accesible, cumple un rol intermediario entre las instituciones públicas y privadas que, en su mayoría, no brindan este tipo de servicios.

La Sala para Invidentes es un oasis en medio del desierto de servicios de información inclusivos. Ser un espacio que trabaja por la “eliminación de obstáculos y barreras de acceso en el que las personas con discapacidad visual pueden acceder a información en igualdad de condiciones” (ONU 2006: 10) es uno de los factores que explican el alto alcance de su convocatoria.

En este primer hallazgo se identificaron las siguientes variables:

- a) Oferta de los servicios de información para personas con discapacidad visual.
- b) Demanda de los servicios de información para personas con discapacidad visual.
- c) Tipos de usuarios con discapacidad visual.

## **ESCASEZ DE LA OFERTA: LIBROS Y BIBLIOTECAS PÚBLICAS ACCESIBLES**

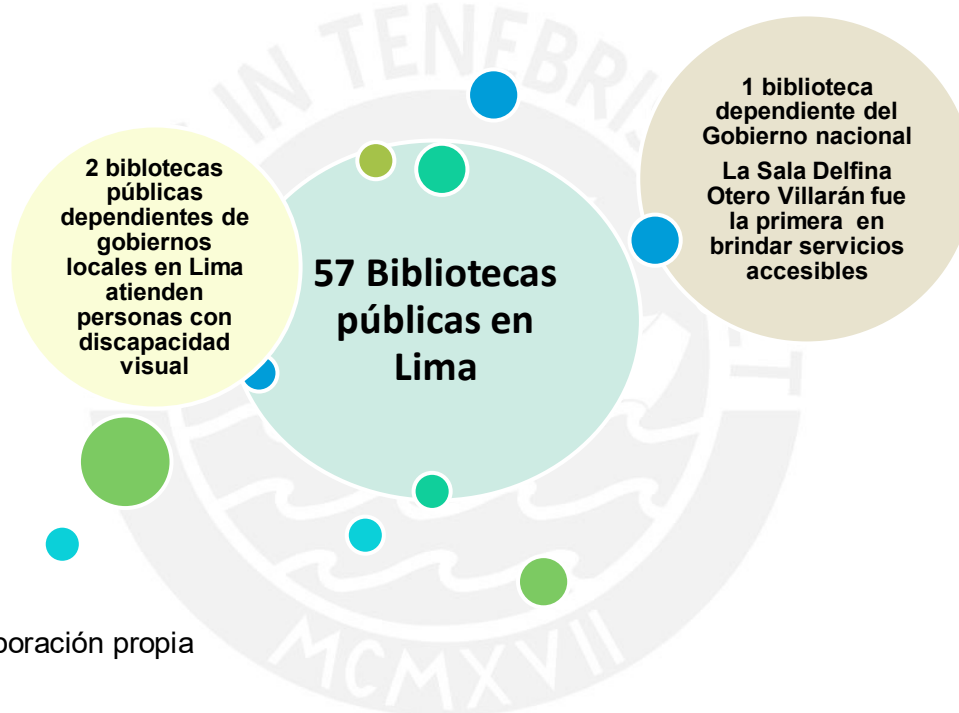
En el Perú, 801 185 personas presentan limitaciones visuales de tipo permanente (INEI 2014: 46). En Lima, 335 113 personas viven con discapacidad visual (INEI 2014: 182). Teniendo en cuenta estas cifras y considerando que menos de un 7% de los materiales que se publican son accesibles para las personas ciegas, es decir, solo un pequeño porcentaje se produce en formatos que pueden leer, tales como braille, macrotipo o audio. (OMPI 2016: 2), podemos afirmar que las personas con discapacidad visual sufren de una “hambruna de libros” (OMPI 2016: 2), causada por la escasez de la oferta de acceso a la información impresa.

Ante esta “hambruna de libros” (OMPI 2016: 2), las principalmente llamadas a resolver este problema, por el principio de universalidad de sus servicios, son las bibliotecas públicas. Este principio de universalidad es exigido por ser “organizaciones establecidas, respaldadas y financiadas por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva” (IFLA 2001: 8). Por su cantidad, las bibliotecas públicas más representativas son las bibliotecas que dependen del gobierno municipal. En Lima Metropolitana existen, en total, 57 bibliotecas municipales (Lima como vamos 2018: 40), de las cuales solo las bibliotecas de

San Borja y Miraflores (Yataco 2017: 1) brindan servicios a personas con discapacidad visual.

Creada el 20 de julio de 2001, dependiente del gobierno nacional, La Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán se constituyó como el modelo referente para la creación de los servicios públicos de información para personas con discapacidad.

**Gráfico 5**  
**“Bibliotecas para personas con discapacidad visual en comparación con el total de bibliotecas públicas”**



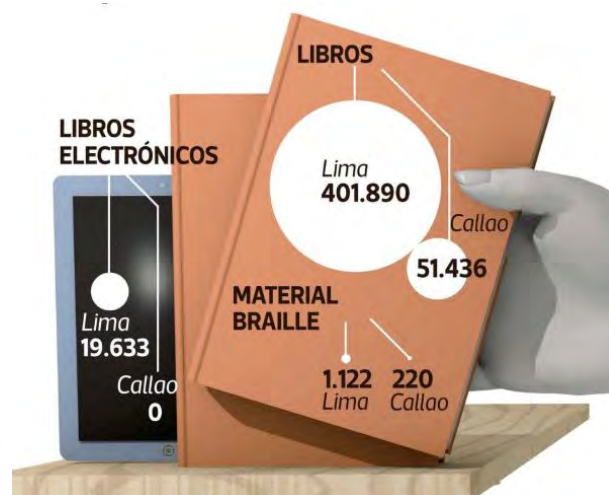
Elaboración propia

Las 57 bibliotecas públicas suman una colección de 421 523 libros, entre libros convencionales y libros electrónicos<sup>14</sup>. Del total de esta cifra la cantidad de libros que se encuentra en Sistema Braille solo es de 1122, esto corresponde al 0.27% con respecto al total (Lima, cómo vamos 2018: 40).

<sup>14</sup> Los libros electrónicos no tienen necesariamente formato accesible.

## Gráfico 6

### “Publicaciones que hay en bibliotecas municipales de Lima Metropolitana y el Callao, 2017”



Elaborado por Lara (2019) teniendo como fuente: Lima Cómo Vamos / IOP-PUCP 2018

La amplia brecha que existe entre la cantidad de información que se encuentra en formato accesible y no accesible es una desventaja que “atenta contra el principio de igualdad de oportunidades” (ONU 2006). Esta desventaja es ampliamente percibida por los usuarios de la sala. De los diez entrevistados todos expresaron sentirse en desventaja con respecto a la información disponible que tienen ellos en comparación al acceso de información que tienen las personas que no tienen discapacidad visual. Esta situación genera en ellos un comprensible descontento:

*Entrevista a Usuario (EU 1): [...] la sala Delfina Otero se queda muy incompleta y da desesperación la cantidad de libros que hay dentro de la Biblioteca Nacional para personas que ven, es casi 700 veces más que la cantidad de libros que hay para nosotros y eso a mí me pone nerviosa, digo 700 en chiste pero igual, eso preocupa un montón.*

Esta escasez de oferta de material accesible hace que las personas con discapacidad visual busquen otros medios por los que puedan acceder a ese más de 90% de libros impresos que se les son negados. Por medio de otras instituciones, como el

“Centro para la Integración y el Desarrollo del Invidente”<sup>15</sup>, logran ampliar su rango de posibilidades de conseguir un ejemplar accesible<sup>16</sup>.

*EU1: [...] se paga 25 soles, es una suscripción mensual que hay que pagar, uno envía una lista de libros y no es que todos te lo van a encontrar, solo te van a poder dar los que hayan, siempre suele haber, a mí me ha pasado que por lo menos encuentran la mitad...y bueno la mitad a nada siempre es importante. Lo malo es que te lo envían como este, te los pasan a Word y con todos los errores, con todo, mezclado, entonces tú tienes que adivinar qué cosa está diciendo y es una lata pero a nada igual es un montón de ayuda, puedes ir leyendo varios libros así.*

Al igual que el descontento por el ínfimo número de publicaciones en formato accesible, los usuarios de la sala, perciben disminuido su derecho a la igualdad de oportunidades al contar solo con 3 bibliotecas públicas que brindan servicios accesibles. De acuerdo a lo recogido en seis de las diez entrevistas a usuarios y en la observación participante, las personas con discapacidad visual no necesitan contar con todas las herramientas tiflotecnológicas<sup>17</sup> para ser atendidos, necesitan principalmente, personas que tengan la disposición de realizar los “ajustes razonables” a sus servicios.

*Observación Participante (OP) 22/04/2017*

*Cuando lo acompañé hasta la puerta principal de la biblioteca fuimos hablando de la importancia de que hubiera más servicios como el de la sala para invidentes en todos los distritos y, para mi sorpresa, me dijo que no es necesaria una sala especializada por cada distrito, porque considera que son pocos los usuarios invidentes por distrito, pero lo que sí sería necesario es que toda biblioteca pública tenga personal capacitado en temas de discapacidad (todo tipo de discapacidad). Eso me hizo pensar que ellos, más que sentirse diferentes y separados en una sala*

---

<sup>15</sup> Organización no Gubernamental que ha sido creada para contribuir con el desarrollo y la inclusión de la población de personas con discapacidad visual (CIDESI 2019).

<sup>16</sup> Identificado el problema de escasez de información en formato accesible, en septiembre del año 2016, el Perú ratificó el “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” No obstante, por el poco tiempo que tiene de entrada en rigor aún no se puede evidenciar las mejoras alcanzadas.

<sup>17</sup> Tiflotecnologías hace referencia a tecnologías de comunicación e información adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad visual. “f. Med. Estudio de la adaptación de procedimientos y técnicas para su utilización por los ciegos” (RAE, 2019).

*especializada, necesitan sentirse uno más con los que podemos ver. Requieren estar donde todos están.*

La Sala para Invidentes, al brindar servicios exclusivos para personas con discapacidad visual, ha logrado especializar sus servicios y ser un referente en el tema; además, reúne un conjunto importante de herramientas tiflotecnológicas y visibiliza el problema del acceso a la información. Sin embargo, si bien se entiende como un esfuerzo de inclusión, termina siendo, para algunos, un modo más de segregación y discriminación porque son agrupados por su condición. Tres de diez usuarios entrevistados señalaron sentirse, de algún modo, segregados en la sala especializada para ellos. Cabe señalar que el total de entrevistados no están de ningún modo descontentos con el trato que reciben ahí, sin embargo quisieran poder recibir ese mismo trato en todos los demás espacios de la GBPL como en cualquier otra biblioteca pública.

*EU1 (pregunta 13):*

*[...] he tomado un poco la opción de hacerme lectora de la biblioteca, de los libros que hay en otras salas de la biblioteca para experimentar un poco cómo es el trato, voy a asomar un poco para saber qué libros de filosofía peruana hay y ver qué cosa me consigo por ahí en antropología si es que tienen... y yo creo que tienen que tener. Bueno, es la Biblioteca Nacional (sonrisas)... quiero diversificar y sentar precedente, meterme a todas las salas posibles para sentir cómo va la inclusión. Claro, menos a la infantil o la escolar (sonrisas), espero que no me digan: 'en la sala para invidentes hay todo, tú no vengas por aquí'. Quiero ver cómo me va en esto.*

Otro de los hallazgos obtenidos da cuenta de que la falta de accesibilidad no se restringe a los servicios de las bibliotecas públicas, sino que es un problema recurrente en instituciones tanto públicas como privadas que interactúan, por medio de sus servicios, con personas con algún tipo de discapacidad.

## **ESCASEZ DE LA OFERTA: INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA SOCIEDAD CIVIL NO BRINDAN SERVICIOS INCLUSIVOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

La Ley N° 30220, Ley Universitaria, en su apartado 98.6 señala: "Las personas con discapacidad tienen derecho a una reserva del 5 % de las vacantes ofrecidas en sus

procedimientos de admisión” (2014a: 44). Por su parte, en el apartado 100.8 señala que “los estudiantes tienen derecho a: contar con ambientes, instalaciones, mobiliario y equipos que sean accesibles para las personas con discapacidad” (2014a: 46). Lo señalado en la Ley, al ser contrastado con la realidad descrita por todos los usuarios entrevistados, da cuenta de una falencia en la efectividad de la misma.

Los estudiantes universitarios se posicionan como uno de los más grandes grupos de usuarios en la sala. De los diez entrevistados, seis fueron estudiantes universitarios, esta alta demanda por los servicios de la sala da cuenta de los deficientes o inexistentes servicios bibliotecarios de sus universidades.

De acuerdo a lo señalado por Terrazas, los 20 alumnos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos con discapacidad visual utilizan en muchas ocasiones los servicios de la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán (2018: 97). Esto debido a que los servicios de la Biblioteca Central Pedro Zulen se limitan a poner a disposición equipos con software accesible más no cuentan con personas capacitadas que puedan ser el nexo entre los equipos y los alumnos con discapacidad visual. Esta situación, evidencia que el personal no ha recibido formación sobre “los problemas de accesibilidad a los que se enfrentan las personas con discapacidad” (ONU 2006: 10). Los estudiantes con discapacidad visual concuerdan en señalar que existe desconocimiento sobre la adecuada forma de atenderlos por parte de los trabajadores y esto limita su acceso a los servicios.

Se evidencia, que en la biblioteca central de San Marcos las autoridades se han centrado en poner a disposición equipos tecnológicos sin contar con personal capacitado. Lo que se debería buscar es que el personal pueda acompañar a sus usuarios en el aprendizaje del uso de estas herramientas para que, finalmente, puedan lograr el uso de estas en completa autonomía. Estas herramientas al no poder ser usadas por las personas con discapacidad visual no cumplen la misión para la que fueron adquiridas. Al respecto Sen señala: “(...) los bienes y servicios son valiosos, no por sí mismos. Su valor radica en lo que pueden hacer por la gente o más bien, lo que ésta puede hacer con ellos” (1983: 1116). Esto es, no importa con cuántos aparatos tecnológicos se cuenten si las personas que trabajan en bibliotecas se convierten en obstáculos que tienen que atravesar los usuarios para poder acceder a la información.

La Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán no solo recibe alumnos de San Marcos, recibe estudiantes de diferentes instituciones de educación superior y con distintas necesidades de información según los programas de estudio que siguen, sin embargo, comparten una característica, la urgencia en la necesidad de acceder a la información. Los plazos para cumplir con los trabajos académicos son los mismos para todos. De acuerdo a la entrevista a la totalidad de usuarios universitarios, podemos afirmar que las instituciones educativas en las que están inscritos no han adecuado sus instalaciones ni han tomado en cuenta sus necesidades, además de no ofrecer “entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces” (ONU 2018: 29). La inclusión educativa se ha limitado a ser un porcentaje de vacantes en el aula, sin tomar en cuenta la adecuación de los servicios educativos que brindan. Esto hace que la Sala para Invidentes se encuentre sobrecargada de solicitudes, principalmente, de estudiantes universitarios.

*OP 21/01/2017 [3 p.m. 5 p.m.]*

*Hoy tengo que grabar en audio una tabla con cursos y horarios para que una persona pueda matricularse, me parece muy complicado grabar en audio la explicación de un esquema de doble entrada con notas a pie de página. Las personas escriben para personas que ven y eso se evidencia al momento de querer convertir un texto a audio. Recuerdo que tuve un problema similar cuando grabé en audio la descripción de unas diapositivas de una clase de psicología y el sílabo del curso de administración de una conocida universidad. De estas experiencias, concluyo que las necesidades de los usuarios que cursan estudios universitarios no son tomadas en cuenta desde el momento de la primera matrícula hasta la del día, si es que llega, de su graduación.*

## Gráfico 7

### “Estudiantes universitarios que asisten a la Sala para incidentes de la GBPL”

			
<p>Universidad Antonio Ruiz de Montoya</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•EU1 (pregunta 12): [...] depende de las tareas, de qué tan autónoma puedo ser manejando eso (suspira) de que sea temporada más o menos alta o media de voluntarios, que más o menos una va pescando con el tiempo ¿no?</li></ul>	<p>Universidad Nacional Mayor de San Marcos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•OP 21/01/2017 [3 p.m. 5 p.m.] Cynthia estudia psicología en la UNMSM y está haciendo sus practicas en el Hospital Dos de Mayo. Hoy la ayudé en la búsqueda de información para el tratamiento de un niño con problemas de aprendizaje.</li></ul>	<p>Universidad Norbert Winner</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•EU4 (pregunta 12): [...] por ejemplo este medio año he venido todas las semanas por lo menos, casi todos los días de la semana porque esta cerca a mi universidad.</li></ul>	<p>Universidad Esan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•OP 08/04/2017 [3 p.m. 5 p.m.] Apenas llegué me encargaron corregir un sílabo escaneado, era de un alumno de la Universidad Esan. Se corrige para que pueda ser compatible con el lector de pantalla. No conocí al usuario ya que este fue un pedido por correo electrónico.</li></ul>

Elaboración propia

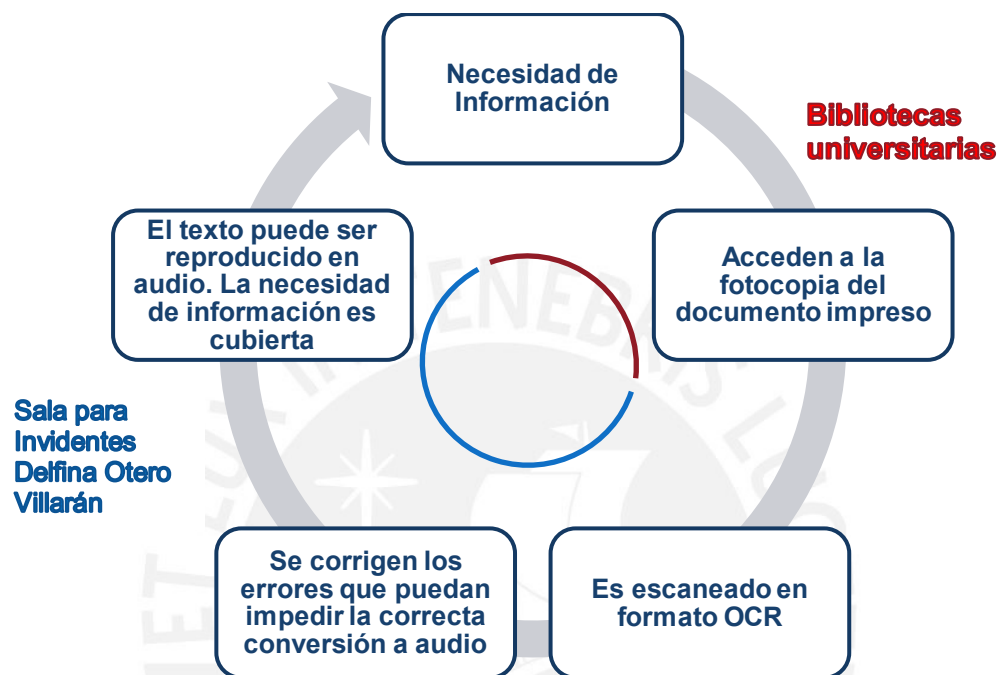
La mayor cantidad e información que consultan los usuarios que cursan estudios superiores tiene como soporte el papel. Suelen ser libros, artículos de revista o material de clase en diapositivas impresas. Esta información impresa, para que sea trasladada a un formato accesible, requiere pasar por una serie de procesos: identificar la necesidad de información, acceder a la fotocopia del documento impreso, escanear el documento fotocopiado en formato OCR<sup>18</sup>, corregir las palabras no reconocidas, finalmente, el usuario puede acceder a la información. Lamentablemente, como señalamos líneas arriba, las universidades no cumplen con poner a disposición bibliotecas accesibles o, si las tienen, como es el caso de la UNMSM, carecen de recursos humanos competentes. En el siguiente gráfico se señalan las partes del proceso que son atendidos por las bibliotecas

<sup>18</sup> “Reconocimiento Óptico de Caracteres, OCR por sus siglas en inglés” (Alvarez 2011: 1).

universitarias y los procesos que son atendidos en la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán.

**Gráfico 8**

**“Procedimiento para la conversión del formato impreso a audio”**

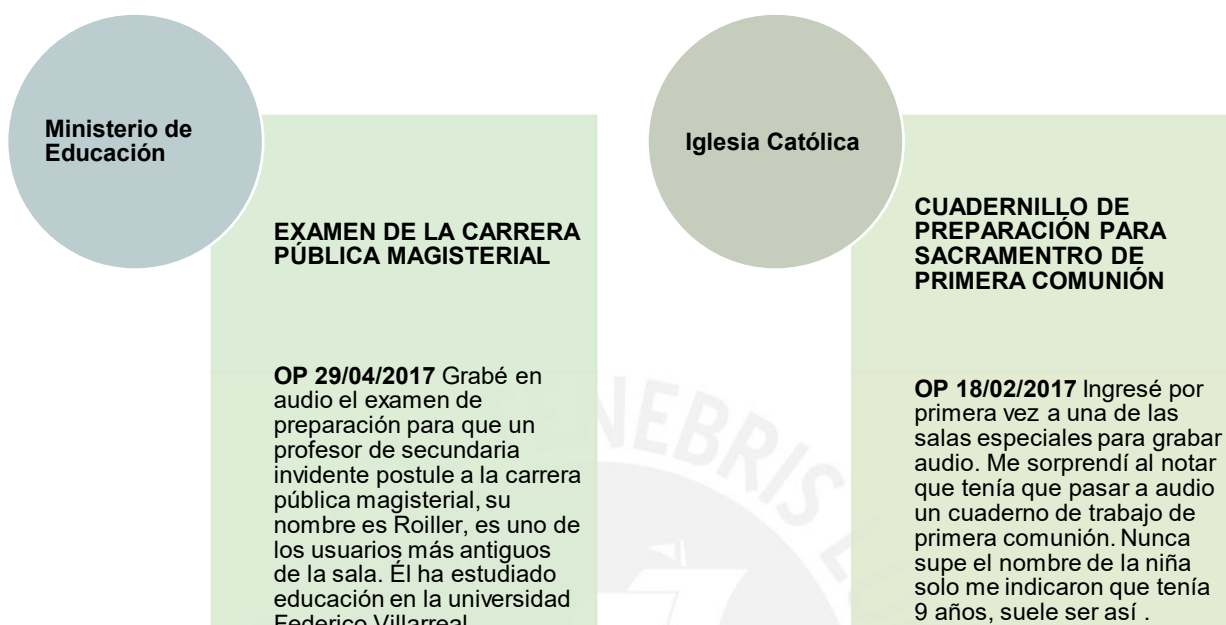


Elaboración propia

No solo las universidades o centros de estudios incumplen con realizar los ajustes razonables que requieren los productos o servicios que ofrecen. También los incumplen distintas instituciones, tanto públicas como privadas, sin distinción. Si bien no superan en número a los estudiantes universitarios que acuden a la Sala Delfina Otero Villarán, los requerimientos de conversión a formato accesible derivada de usuarios de otras instituciones distintas a las universidades dan cuenta de que la falta de accesibilidad a la información que sufren las personas con discapacidad visual es un problema transversalmente generalizado. Los casos de dos instituciones fueron detectadas durante el trabajo de campo: El Ministerio de Educación con el examen de preparación para la postulación a la carrera pública magisterial y la Iglesia Católica con el cuadernillo para la preparación para el sacramento de la primera comunión.

## Gráfico 9

### “Otras instituciones que no entregan información en formato accesible”



Elaboración propia

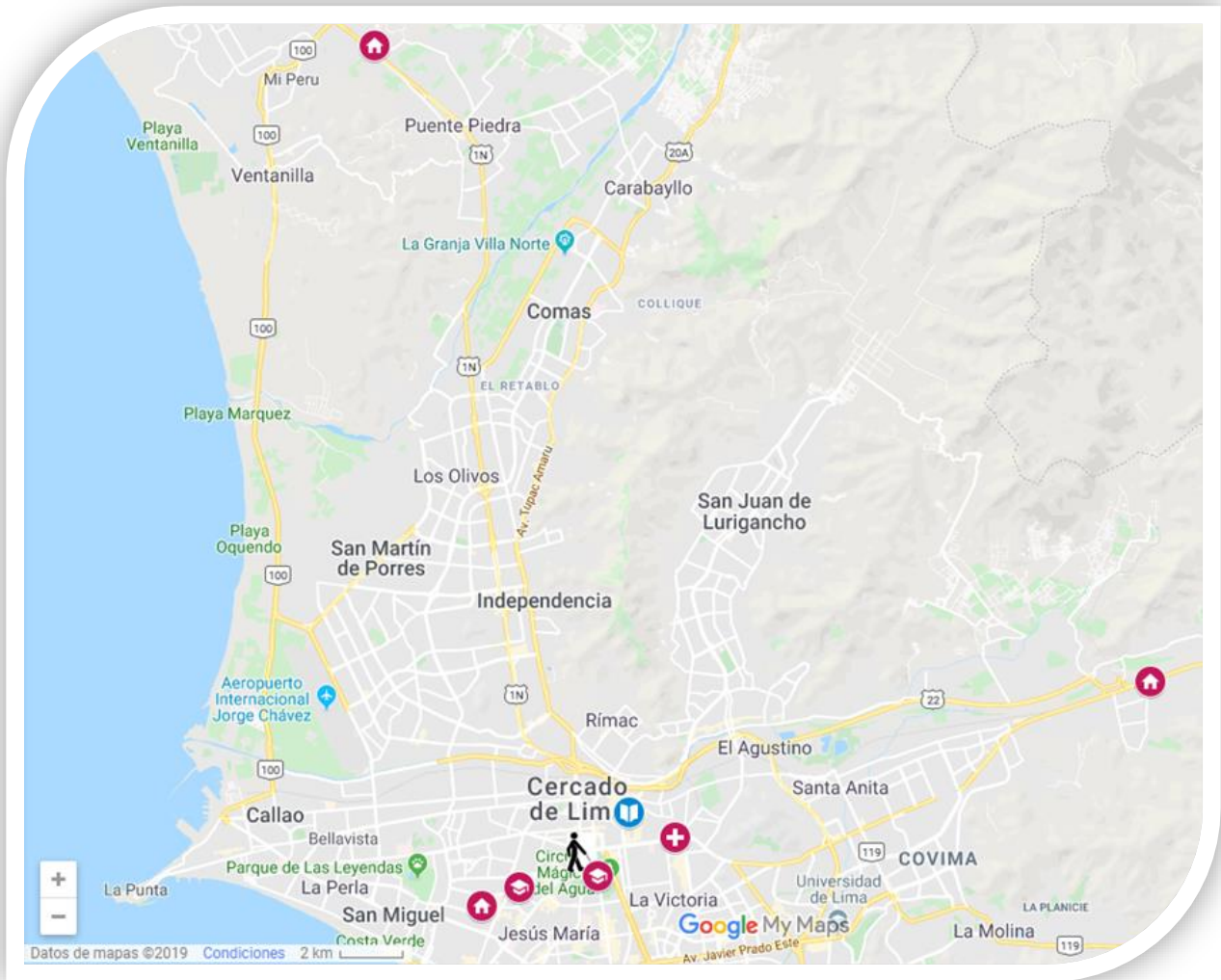
Al igual que las universidades, las instituciones públicas y privadas de la organización civil se han limitado a aceptar la participación de las personas con discapacidad visual sin considerar las adecuaciones que necesitan realizar para la óptima transferencia de la información de sus productos o servicios a los usuarios. Aumentar la oferta los servicios o productos sin tener en cuenta la capacidad de acceso que tendrán sus potenciales usuarios les niega el derecho de tener el dominio sobre los productos y servicios (Sen 1983: 1116 - 1123).

### USUARIOS VIENEN DE MUY LEJOS Y SON DE DIFERENTES EDADES Y CONTEXTOS SOCIALES

Uno de los problemas que derivan de la escasa oferta de bibliotecas públicas inclusivas es que tienen que trasladarse grandes distancias para llegar a una de las tres bibliotecas públicas que brindan servicios especializados para ellas en Lima. La situación es aún más complicada al interior del país, solo Piura cuenta con una biblioteca pública. En total, en el país, se cuenta con 4 bibliotecas públicas que brindan servicios inclusivos.

### Gráfico 10

### “Procedencia de los usuarios de la Sala para Invidentes de la GBPL”



Fuente: Trabajo de campo / Elaboración propia

### Leyenda

Procedencia	Dirección	Distancia recorrida	Dirección	Distancia recorrida	Dirección	Distancia recorrida
<b>Domicilio</b>	Ate Vitarte	17.7 Km	Puente Piedra – Zapallal	27.5 Km	Pueblo Libre	9 Km
<b>Centro laboral</b>	Hospital Dos de Mayo (Cdra. 13 Av. Grau)	2.5 Km	Colegio (Canta)	118 Km		
<b>Centros de estudio</b>	Universidad Norbert Wiener (Av. Arequipa 440)	2.8 Km	Universidad Antonio Ruíz de Montoya	6.60 Km		
<b>Otros</b>	Unión Nacional de Ciegos del Perú	2.42 Km				

Fuente: Trabajo de campo / Elaboración propia

Las distancias que recorren los usuarios varían desde los 2.42 Km desde la sede de la Unión Nacional de Ciegos hasta los 118 Km desde un colegio de Canta. Todos los entrevistados, al ser consultados por las dificultades que tenían para trasladarse hasta la Gran Biblioteca Pública de Lima, señalaron que, si bien las inmediaciones de la Avenida Abancay eran complicadas de transitar, valoraban que tuviera una ubicación céntrica. Esta realidad da cuenta de las limitadas opciones que tienen los usuarios de la sala para acceder a la información de su interés. Este desinterés por este sector de la población se expresa en la carencia de políticas que aborden la problemática (Drèze y Sen 2002: 6). A dos años de llegar al bicentenario de la independencia del país, lo plasmado en el “Acuerdo Nacional” sobre equidad y justicia social no se evidencia en políticas públicas tangibles<sup>19</sup>.

Los usuarios con discapacidad visual, al venir de diferentes lugares, tienen características sociales distintas que condicionan sus necesidades de información. En el trabajo de campo se identificaron cuatro grupos, de mayor a menor número son: Estudiantes universitarios o de Institutos Superiores, escolares, trabajadores de la calle y

<sup>19</sup> En el eje temático II sobre “Equidad y justicia social”, se consideran: “la igualdad de oportunidades sin discriminación y el acceso universal a la educación, y promoción de la cultura y el deporte”. (CEPLAN 2011: 56)

otros<sup>20</sup>. No todos los usuarios de la sala son ciegos. Dos de los diez entrevistados señalaron ser usuarios desde temprana edad cuando padecían algún grado de deficiencia visual. La edad y el grado de discapacidad visual condicionan el tipo de tiflotecnología<sup>21</sup> a utilizar y la urgencia de sus pedidos. Según su condición pueden preferir: lupas para agrandar las letras de los textos, pautas para escribir en Braille, maquetas o prototipos tamaño a escala normal y conversores de texto a audio. Otro grupo de usuarios, aunque en menor número, tienen discapacidad múltiple. Identifiqué a una usuaria con sordoceguera durante la observación participante.

*OP 11/03/2017 [3 p.m. 5 p.m.]*

*Hoy, por indicación de Karina, acompañé a Denisse al baño, ella que es ciega y sorda de un oído, fui advertida por Karina de la condición de Denisse y a pesar de la indicación sobre cómo llevarla me fue complicado ayudarla en el traslado ya que el único medio de comunicación era por medio del contacto físico.*

**Gráfico 11**

**“Tipo de usuario y nivel de urgencia de la solicitud de información”**



Elaboración propia

<sup>20</sup> Este grupo está compuesto en su mayoría por personas dependientes económicamente de sus familiares que no estudian ni trabajan

<sup>21</sup> Tiflotecnologías hace referencia a tecnologías de comunicación e información “adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad visual” (ONCE 2016: 2).

Además de los servicios regulares,<sup>22</sup> la Sala para Invidentes también organiza talleres. Los talleres están dirigidos a dos grupos de interés: “personas con discapacidad visual y público en general”. Los talleres suelen ser propuestos por los mismos usuarios y pueden tener fines recreativos o de capacitación. Por otro lado, los talleres buscan sensibilizar sobre temas de discapacidad visual y tienen como objetivo: lograr incluir a las personas con discapacidad visual y con esto, garantizar que ellas puedan gozar de una mayor posibilidad de disfrutar de la libertad, asimismo, de acceder a mayor cantidad de oportunidades de acuerdo al plan de vida que cada uno tenga independientemente de su condición (Tulio Di 2013: 61).

*EPP2: Los talleres son recientes, surgieron a solicitud de los usuarios. Como el uso de monedas y billetes es de cada día, se consideró importante que sea dictado este tipo de talleres.*

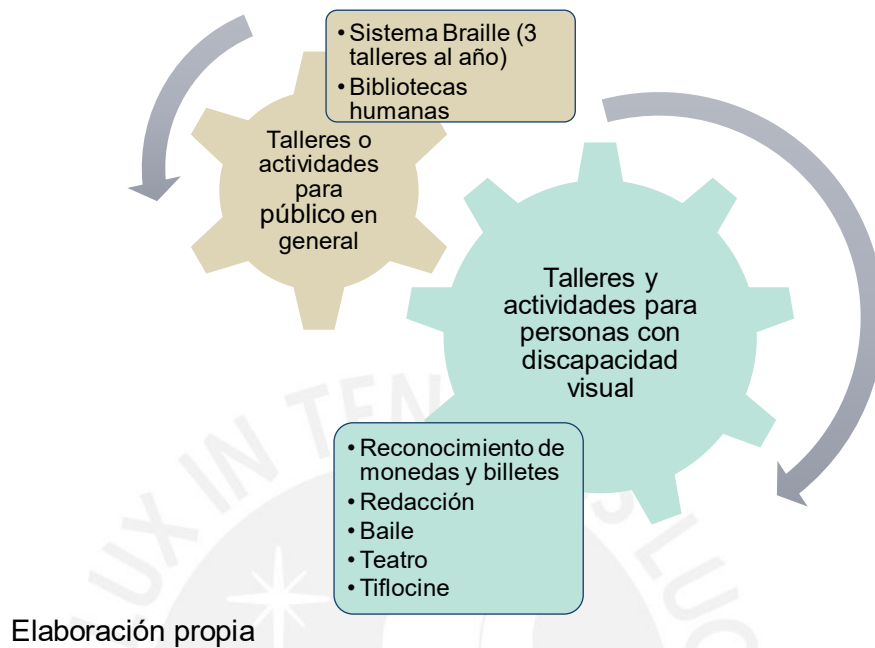
*EPP2: Cada cierto tiempo organizamos diversos talleres. Hemos tenido de redacción, baile, teatro y así también actividades como el tiflocine. Personas externas a la sala vienen a dictar los talleres. Se gestiona diferentes espacios fuera de la sala para algunos talleres. Los talleres están plasmados en el plan de trabajo de la sala pero no con detalle del nombre. A lo largo del año se pregunta a los usuarios se les propone a los usuarios variedad de talleres o actividades. El único taller que tiene nombre dentro del plan anual en la sala es el de Braille, se dictan 3 cursos al año.*

---

<sup>22</sup> En la página institucional de la Biblioteca Nacional se señalan los siguientes servicios: “Lectura asistida, grabación y digitalización de textos, conversión de archivos de texto en archivos de MP3, computadoras con lectores y magnificadores de pantalla, acceso a Internet y WiFi”. Dispone, además, de “libros y revistas en sistema Braille, libros hablados y libros digitales accesibles”. Cuenta con el apoyo de lectores voluntarios.

**Gráfico 12**

**“Talleres que se dictan en la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán”**



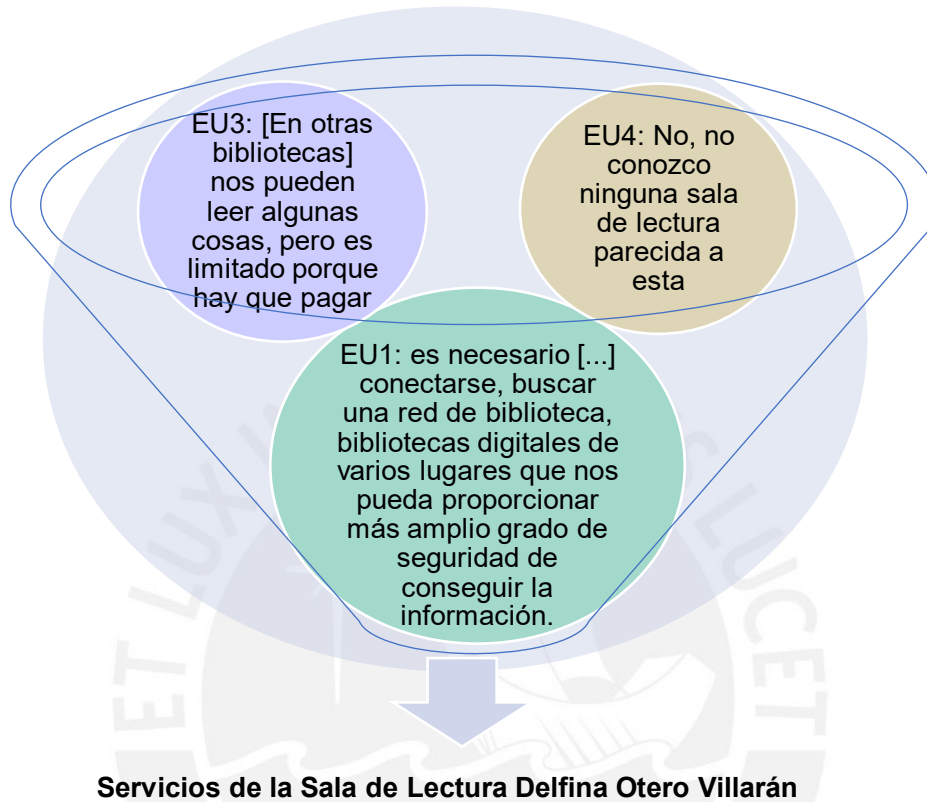
La sala para invidentes Delfina Otero Villarán llena el vacío de servicios de información para personas con discapacidad visual. Si bien existen tres bibliotecas públicas que brindan servicios de información inclusivos, ocho de los diez entrevistados, señalaron no conocer otros tipos de bibliotecas similares. Dos de los diez entrevistados, señalaron que las pocas bibliotecas similares que conocen no son una opción para ellos porque, tienen entendido<sup>23</sup>, cobran para poder hacer uso de sus servicios.

La poca oferta de bibliotecas inclusivas sumada a la desinformación sobre los servicios de las otras dos bibliotecas que brindan servicios similares, la alta demanda de servicios inclusivos, la dejadez de instituciones públicas y privadas que brindan servicios y productos sin consideración de realizar los ajustes razonables para hacerlos accesibles hacen que la Sala para invidentes Delfina Otero Villarán tenga una alta capacidad de convocatoria, pero también una alta carga de trabajo que genera un cuello de botella en la entrega de las solicitudes de la información en formato accesible.

<sup>23</sup> Ninguna de las tres bibliotecas públicas que brindan servicios inclusivos cobran por el uso de sus servicios.

Gráfico 13

“Sobredemanda de servicios de información en la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán”



**EPP1 (pregunta 1):** [...] al mes atendemos alrededor de 300 a 400 personas, diariamente entre 15 y 20, en días de bajo flujo de visitas entre 5 a 6 usuarios.

**EPP3 (pregunta 8):** [...] si son presenciales la mayor demanda es a partir de la 1 pm. y en cuanto a días lunes, martes, viernes, sábado. Sin embargo, también se atiende vía correo y teléfono paralelamente.

**EPP2 (pregunta 6):** [...] En tiempo de clases, de abril a diciembre, siempre hay un poquito más de usuarios que están viniendo más en la tarde. En el tiempo de verano como están de vacaciones baja un poco, pero sí aumenta la afluencia de voluntarios.

**OP 29/04/2017** La mayoría de usuarios señala tener problemas para encontrar un voluntario disponible, reconocen que, si bien existen tecnologías como lectores de pantalla y demás, siempre es una mejor la vista de otra persona porque es más rápido y fácil acceder a la información, esto hace que requieran un trato personalizado.

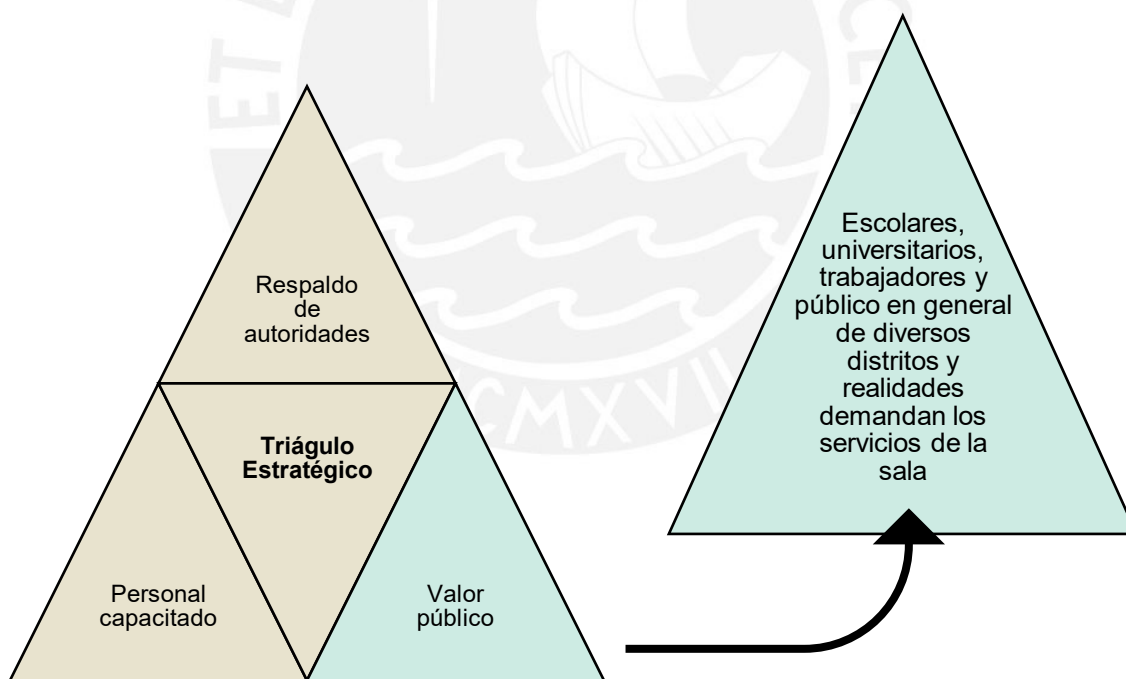
Elaboración propia

En síntesis, la capacidad de convocatoria tiene como primer factor identificado que existe una escasa oferta y alta demanda de servicios de información para personas con

discapacidad visual. Alta demanda debido a que muchas instituciones públicas y privadas no cumplen con generar información accesible de los bienes y servicios que brindan. Esta masiva inaccesibilidad de la información hace que la sala para invidentes reciba una gran variedad de tipos de usuarios.

Finalmente, de acuerdo a la gestión estratégica planteada por Moore, la Sala para invidentes genera valor público porque atiende a la necesidad de la población demandante del servicio. En este primer hallazgo se identifica que una de las aristas del triángulo estratégico se cumple para poder determinar que la sala para invidentes cumple con todas las aristas del triángulo estratégico. Queda pendiente contrastar si la sala para invidentes cuenta con el personal capacitado para brindar los servicios y si cuenta con el respaldo de las autoridades.

**Gráfico 14**  
**“Triángulo estratégico de Moore – Generación de Valor Público”**



Elaboración propia. Fuente: (Moore y Khagram 2004: 3)

#### **4.2 HALLAZGO 2: LA SALA DELFINA OTERO VILLARÁN: BRINDA SERVICIOS DE CALIDAD MAXIMIZANDO LOS RECURSOS**

En el segundo hallazgo, la sala Delfina Otero Villarán: brinda servicios de calidad maximizando los recursos. En este hallazgo se analiza la relación que tienen los recursos, tanto de infraestructura como de personal de la Sala Delfina Otero Villarán en relación con los servicios que brinda. Se revela que, si bien la infraestructura y equipamiento son importantes para el desarrollo de los servicios, es el factor humano (personal que trabaja en la sala y voluntarios) el que determina la alta valoración de satisfacción por parte de los usuarios.

En este segundo hallazgo se identificaron las siguientes variables:

- a) Infraestructura y equipamiento.
- b) Voluntariado comprometido.
- c) Personal de la sala capacitado y valorado por los usuarios de la sala.

#### **INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO ADECUADO A LOS USUARIOS**

De acuerdo a las respuestas de nueve de diez usuarios la Sala para Invidentes tiene la infraestructura adecuada para el desplazamiento de los usuarios, solo un usuario recomendó que al inscribirse por primera vez sería necesario recibir un recorrido para que pueda reconocer cada uno de los espacios de la sala. Por otro lado, ocho de diez usuarios entrevistados indicaron no tener problemas para llegar a las instalaciones de la sala en la avenida Abancay. No obstante, uno de los días en que estuve como voluntaria se realizó una movilización denominada “Con mis hijos no te metas” en alrededores de la biblioteca y tanto el ruido como la aglomeración de gente por las inmediaciones dificultaron el normal desarrollo de la atención a los usuarios.

*EU4 (pregunta 6)*

*Realmente yo me he adaptado bastante a la calle para venir hasta acá no me hago problemas... solamente lo que me toma tiempo es ¿el tráfico, pues, no? Dependiendo cómo esté el tránsito en la pista, eso es lo que me toma tiempo.*

Aunque la mayoría indicó estar acostumbrado a trasladarse por la avenida Abancay, un día de mi voluntariado pude evidenciar que acostumbrarse a transitar por avenidas tan

concurridas como la avenida Abancay implicaba sortear una serie de riesgos a los que parecen también estar acostumbrados.

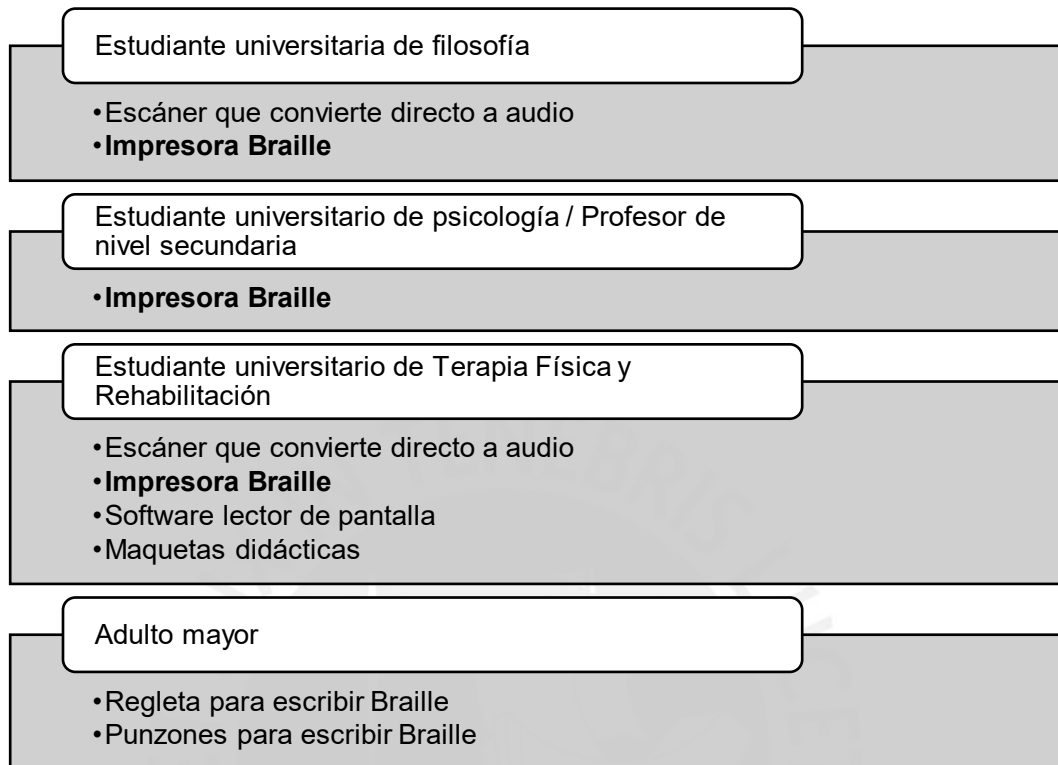
*OP 22/04/2017 [3 p.m. 5 p.m.]*

*Eran alrededor de las 4:30 p.m. terminé de ayudar a Steven en la búsqueda de información para un trabajo de su universidad y ofrecí acompañarlo al paradero para que tome el carro pero en la puerta principal de la biblioteca me indica que irá caminando ya que el lugar a donde va queda solo a unas ocho cuadras. Le pregunto si está seguro ya que veo a esa hora hay mucha gente caminando a toda prisa y con paquetes grandes. Pero me dice que no me preocupe, no insisto más porque no quiero hacerlo sentir mal. Lo dejo ir pero me quedo parada en la puerta de la biblioteca vigilando su recorrido por las primeras dos cuadras, estoy bastante preocupada, en la primera cuadra fue empujado por lo menos por tres personas y ha estado a punto de caer una vez. Lo que me sorprende es ver a Steven no reclamar por los empujones, parece acostumbrado, entiendo que no es la primera vez que le pasa, me molesta terriblemente que él haya tenido que acostumbrarse a esa situación. Esa imagen me acompaña todo el recorrido camino a casa. Esa avenida, no es segura para ninguna persona con discapacidad ni para niños o ancianos. La raíz de su inseguridad no radica en fallas de infraestructura, es insegura por la actitud de las personas que la transitan.*

Con respecto a tiftotecnologías, el principal problema que se tiene es el alto costo de adquisición de software originales y su constante actualización. Sin embargo, las tiftotecnologías funcionan como medios que ayudan en el adecuado desenvolvimiento de las personas con discapacidad y su adquisición es necesaria. Al igual que se logró identificar el nivel de urgencia por tipo de usuario, se identifica la preferencia de tiftotecnología por tipo de usuario. Tres de los seis estudiantes universitarios entrevistados indicaron la necesidad de contar con una impresora Braille.

## Gráfico 15

### “Preferencia de tiflotecnología por tipo de usuario”



Elaboración propia

Cabe señalar que todos los entrevistados fueron personas con ceguera, no obstante dos de los diez entrevistados señalaron la necesidad de adquirir magnificadores de pantalla porque saben que la sala atiende también a personas con tipos de discapacidad visual que ocasiona baja visión. Contar con los medios tiflotecnológicos requeridos es “garantizar un entorno propicio, accesible y equitativo para su pleno disfrute sin discriminación” (Congreso de la República 2020: 6). Además, su adecuado uso, garantiza la participación de las personas con discapacidad en el proceso de comunicación dentro de la sociedad. Sin este acceso se estaría interrumpiendo la plena interacción (Shannon y Weaver 1964: 7) de los usuarios.

La importancia de contar con instrumentos tiflotecnológicos es porque son estos los medios por los que la sala podrá contar con más y mejor información en formato accesible. Como respuesta a las limitaciones que existen para la elaboración de recursos de información accesibles, en el año 2013, la OMPI por medio del Tratado de Marrakech promueve que los países contemplen excepciones a sus legislaciones sobre derechos de

autor. En específico, busca permitir que las personas con alguna condición que limite su acceso al libro convencional e instituciones que trabajen por la accesibilidad puedan intercambiar ejemplares, respetando algunos requisitos con la finalidad de evitar afectar los derechos de autor (OMPI 2013: 5). Si bien el Perú, en diciembre de 2015, ratificó el Tratado, existen limitaciones en la adecuación de la “Ley sobre el Derecho de Autor” que aún no han sido subsanadas. Al respecto Medina, señala:

“Las excepciones o limitaciones a los Derechos de Explotación de obras, actualmente vigentes en el Decreto Legislativo 822, resultan insuficientes y limitadas a efectos de hacer accesible las obras a una mayor parte de personas que presentan algún tipo de discapacidad diferente a la visual. [...] se requiere una urgente y adecuada implementación del marco legal nacional vigente sobre Derecho de Autor y Derechos Conexos, a fin de que las disposiciones contenidas en el Tratado de Marrakech sean plenamente vigentes y efectivas en favor de sus beneficiarios.” (2017: 141).

No obstante, además de las limitaciones para la adecuada implementación del Tratado, existen iniciativas en otros países que buscan optimizar el intercambio de recursos accesibles, recursos a los que puede acceder la Sala para Invidentes en su condición de institución que trabaja por la accesibilidad de información para personas con discapacidad.

**Tabla 5**  
**“Bibliotecas virtuales con recursos accesibles para personas con discapacidad visual”<sup>24</sup>**

<b>Biblioteca</b>	<b>País</b>
<a href="https://tiflonexos.org/">https://tiflonexos.org/</a>	Argentina
<a href="http://www.bibliotecaaccesible.ei.udelar.edu.uy/">http://www.bibliotecaaccesible.ei.udelar.edu.uy/</a>	Uruguay
<a href="https://marrakech.once.es/">https://marrakech.once.es/</a>	España
<a href="https://librivox.org/">https://librivox.org/</a>	Canadá
<a href="https://www.bookshare.org/cms/">https://www.bookshare.org/cms/</a>	Estados Unidos

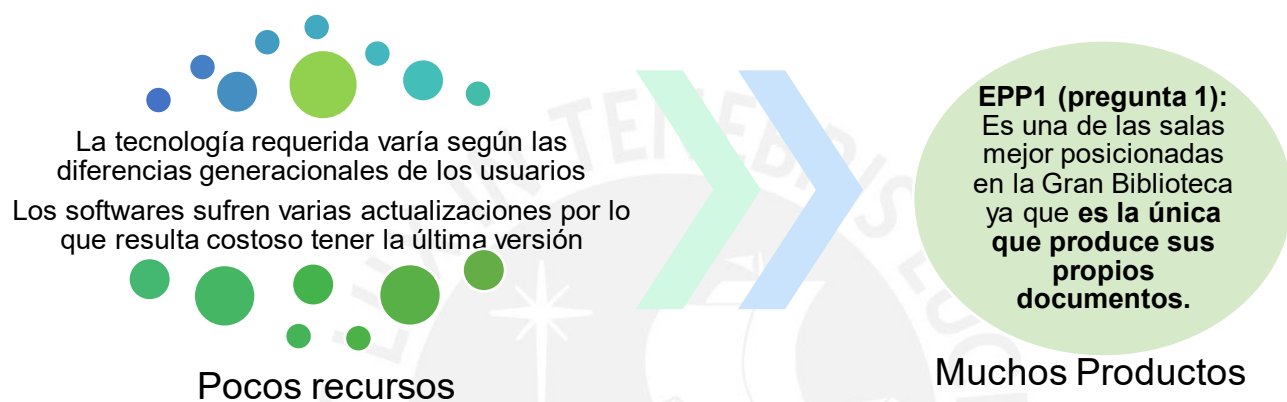
Elaboración propia, Fuente: Fundación ONCE

<sup>24</sup> Existen otras bibliotecas virtuales que comparten obras libres de derecho de autor debido a que por su antigüedad pasaron al dominio público, no obstante, no han sido concebidas desde su creación como bibliotecas accesibles. Las bibliotecas de esta lista tienen la potestad legal, dada por el Tratado de Marrakech, para compartir documentos antes de haber pasado a dominio público.

En síntesis, si bien los costos para la adquisición y mantenimiento de tiflotecnologías son altos la Sala para Invidentes cuenta con el mínimo necesario para brindar sus servicios. A nivel administrativo, podemos afirmar que tiene una gestión eficiente de los recursos ya que con poco logra mucho, es decir, atiende a gran cantidad de usuarios y se ha convertido en un centro que produce gran cantidad de materiales accesibles.

**Gráfico 16**

**“Eficiencia de los recursos tiflotecnológicos”**



Elaboración propia

Cabe señalar que el trabajo de campo se realizó a finales del año 2017 y si bien la sala contaba con recursos tecnológicos no contaba con todo lo requerido por los usuarios. El 5 de marzo de 2018 se presentaron los nuevos equipos tecnológicos que fueron adquiridos durante la gestión de Alejandro Neyra. Los nuevos equipos con los que cuenta actualmente la Sala para Invidentes son: 6 lectoras de texto impreso, 3 ampliadoras de texto para personas con baja visión, 2 dispositivos que permiten la lectura y escritura en sistema Braille, y una impresora Braille. (El Comercio 2018: 2)

La fecha del trabajo de campo coincidió con el cambio de autoridades, en mayo de 2017 ingresó como director Alejandro Neyra, quién mostró desde un inicio, gran interés por el trabajo que realizaba la Sala para Invidentes. Desde el inicio, la gestión de Neyra tuvo un acercamiento y especial sensibilidad por los servicios que brinda la sala para invidentes y es el director que más veces ha visitado la sala en el corto periodo de sus funciones.

### EPP1

Con el nuevo director se piensa darle más empuje, comprar más tecnología, programas y equipos y solucionar los problemas de licencias.

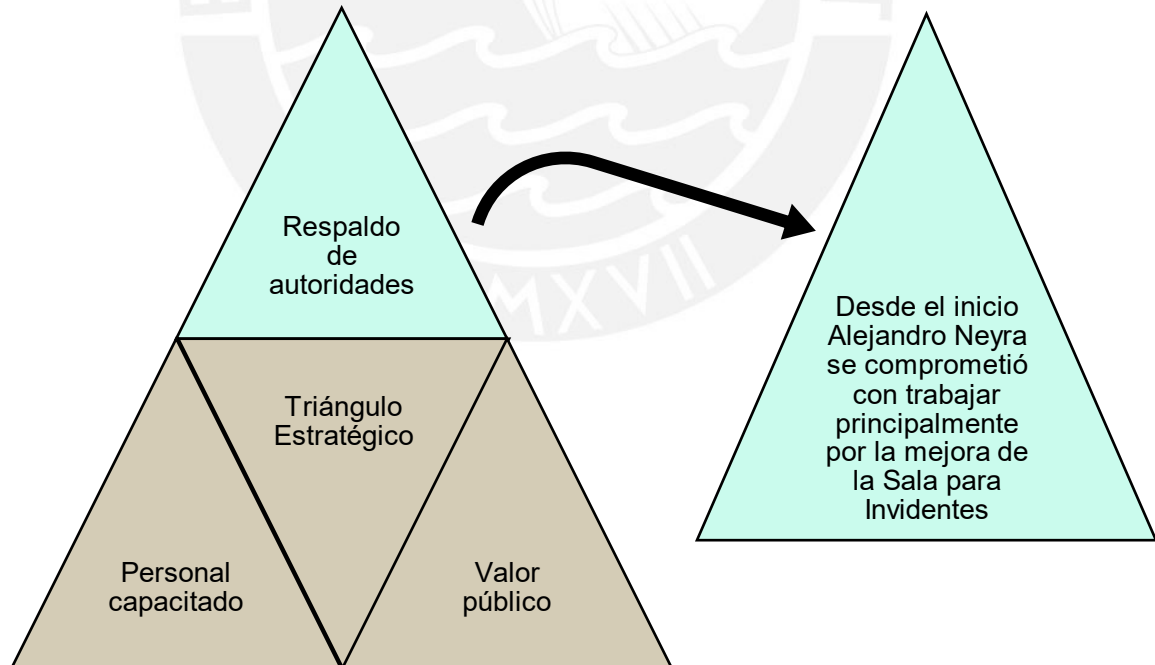
### EPP3

En el breve tiempo que tiene el Sr. Alejandro Neyra, ha visitado más veces la Sala que algún otro Director y sobre todo está haciendo gestiones concretas en vista de mejorar todo lo que implica el servicio en la Sala. Ese es un ejemplo del tipo de respaldo que se requiere, solo se espera que sea una constante.

Durante el año 2017, la gestión de Neyra, además de la renovación, después de 17 años, de nuevos aparatos tiflotecnológicos, garantizó el mantenimiento de equipos adquiridos. Durante este periodo logró tener otro de los componentes del triángulo estratégico de Moore, el respaldo de las autoridades (Moore y Khagram 2004: 3).

**Gráfico 17**

**“Triángulo estratégico de Moore – Respaldo de autoridades”**



Elaboración propia. Fuente: (Moore y Khagram 2004: 3)

## VOLUNTARIADO COMPROMETIDO

*[Más que tecnologías] faltan más voluntarios porque los lectores de pantalla como Jaws no superan la ventaja de la vista, porque la vista discrimina más rápido las cosas, pues, ¿no? Por ejemplo, yo abro una pantalla que puede tener más de cien elementos, uno que ve rápidamente va a lo que quiere, mientras que el software lee uno por uno con las flechas, el problema es factor tiempo. Es importantísimo [tener voluntarios] porque acá la atención no es a nivel grupal si no es a nivel personalizado o individual, entonces, mientras más usuarios vienen se va a necesitar más voluntarios porque la atención es así (Steven, estudiante de terapia física, 26 años).*

Al igual que Steven, la totalidad de usuarios entrevistados señalaron la importancia del voluntariado para los servicios en la sala. La mayoría de veces se requiere un voluntario por usuario, es por esto que el voluntariado cumple un rol fundamental para el cumplimiento de los servicios. El compromiso de los voluntarios se evidencia en los siguientes factores: a nivel cuantitativo, el cumplimiento de las horas asignadas para el voluntariado y, a nivel cualitativo, el trato con el que desempeñe sus labores.

La sala cuenta con un voluntariado organizado principalmente por convenios con universidades, tanto públicas como privadas. A los voluntarios por convenio se les entrega créditos y esto genera un nivel de compromiso mayor, sin embargo el compromiso está condicionado por aprobar el curso y no necesariamente porque se encuentran sensibilizados con la problemática de la discapacidad visual. Con el convenio con universidades se resuelve el factor cuantitativo ya que se logra tener el número de voluntarios en los horarios programados, pero no se tiene la certeza de que se cumpla el factor cualitativo.

Son tres las universidades que tienen convenio de voluntariado con la Sala para Invidentes. Dos de ellas, la “Universidad Femenina del Sagrado Corazón” y la “Universidad San Martín de Porres”, involucran a todas sus escuelas profesionales ya que participar en un voluntariado es un requisito obligatorio y transversal para todos sus estudiantes. En el caso de la “Universidad Nacional Mayor de San Marcos”, solo la carrera de Economía tiene créditos de su currícula asignados a la participación de trabajo de voluntariado. En el caso de la carrera de Bibliotecología, el voluntariado no forma parte del currículo, pero,

dependiendo de los profesores, se incluye la participación de sus alumnos en el voluntariado de la sala.

**Tabla 6**  
**“Universidades que tienen convenio de voluntariado con la Sala para Invidentes”**

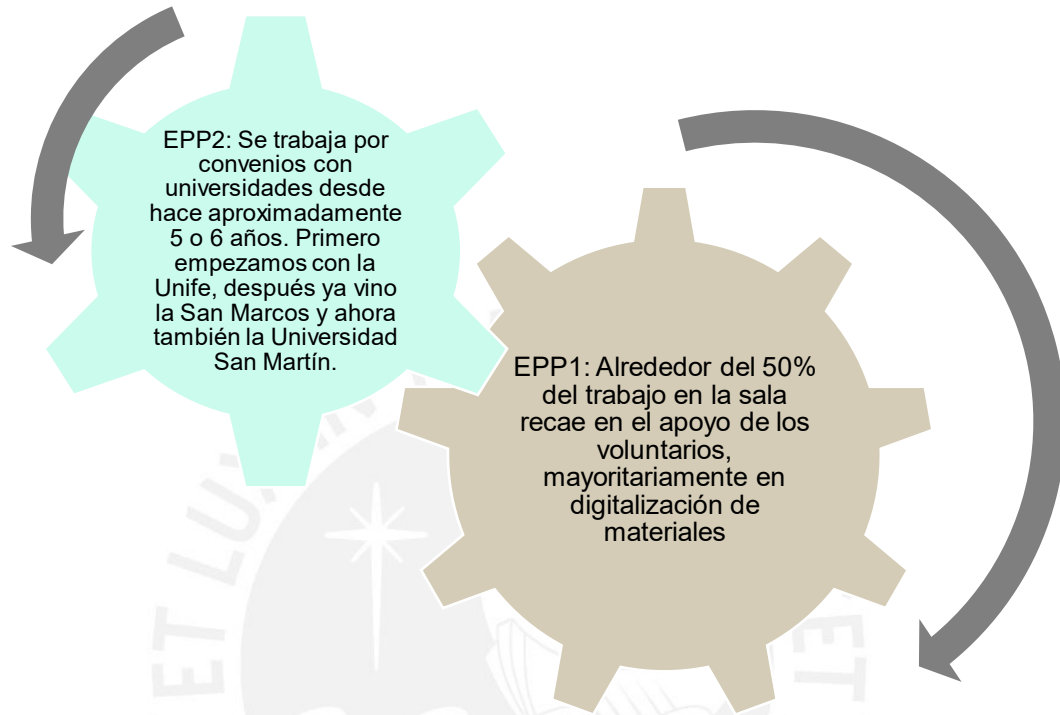
<b>Año del convenio</b>	<b>Universidad</b>	<b>Escuela Académico Profesional</b>
<b>2010</b>	UNIFE	Todas
<b>2010</b>	UNMSM	Economía y Bibliotecología
<b>2013</b>	USMP	Todas

Fuente: Entrevista a Rosa Yataco (2017). Elaboración propia

A pesar de contar con el voluntariado por convenio, no todas las horas del servicio logran ser cubiertas, esto por la alta demanda, evidenciada en el primer hallazgo, y porque los voluntarios de universidades se ausentan en temporada de exámenes parciales y finales, y es en esas mismas fechas en que los usuarios, que en su mayoría son estudiantes universitarios, demandan más de los servicios. Esta situación hace que, siete de diez usuarios entrevistados, indiquen que suelen consultar por teléfono o correo electrónico si tendrán voluntarios disponibles en la hora y el día que planean ir.

**Gráfico 18**

**“El voluntariado por convenio con universidades soporta más del 50% del trabajo en la Sala para Invidentes”**



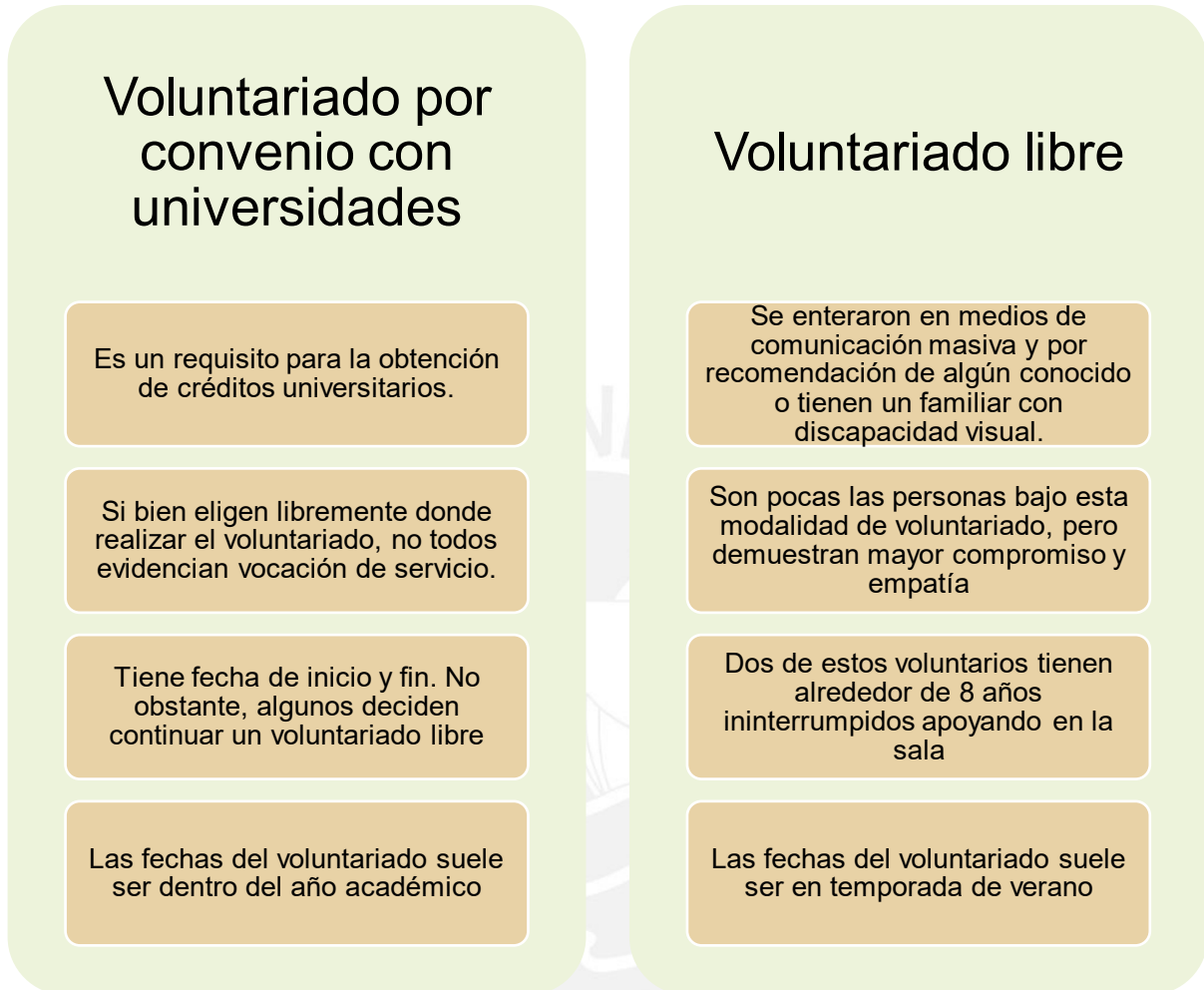
Fuente: Entrevista a Personal Permanente de la Sala para Invidentes (2017).

Elaboración propia

Por otro lado, se tiene el voluntariado que no está asociado a ninguna universidad. Este voluntariado tiene como característica que, al no tener la presión de aprobar créditos puede tener mayor incidencia de tardanza o ausencia; sin embargo, suele ser brindando con mayor vocación de servicio, según lo señalado por ocho de diez usuarios entrevistados. Ambas modalidades de voluntariado se complementan. El voluntariado por convenio garantiza un número permanente de voluntarios al año, mientras que el voluntariado libre incide en la mayor calidad del servicio. Cabe señalar que no todos los voluntarios por convenio brindan un servicio de menor calidad, alguno incluso, luego de terminar el periodo del convenio optan por seguir un voluntariado libre.

Gráfico 19

“Tipos de voluntariado”

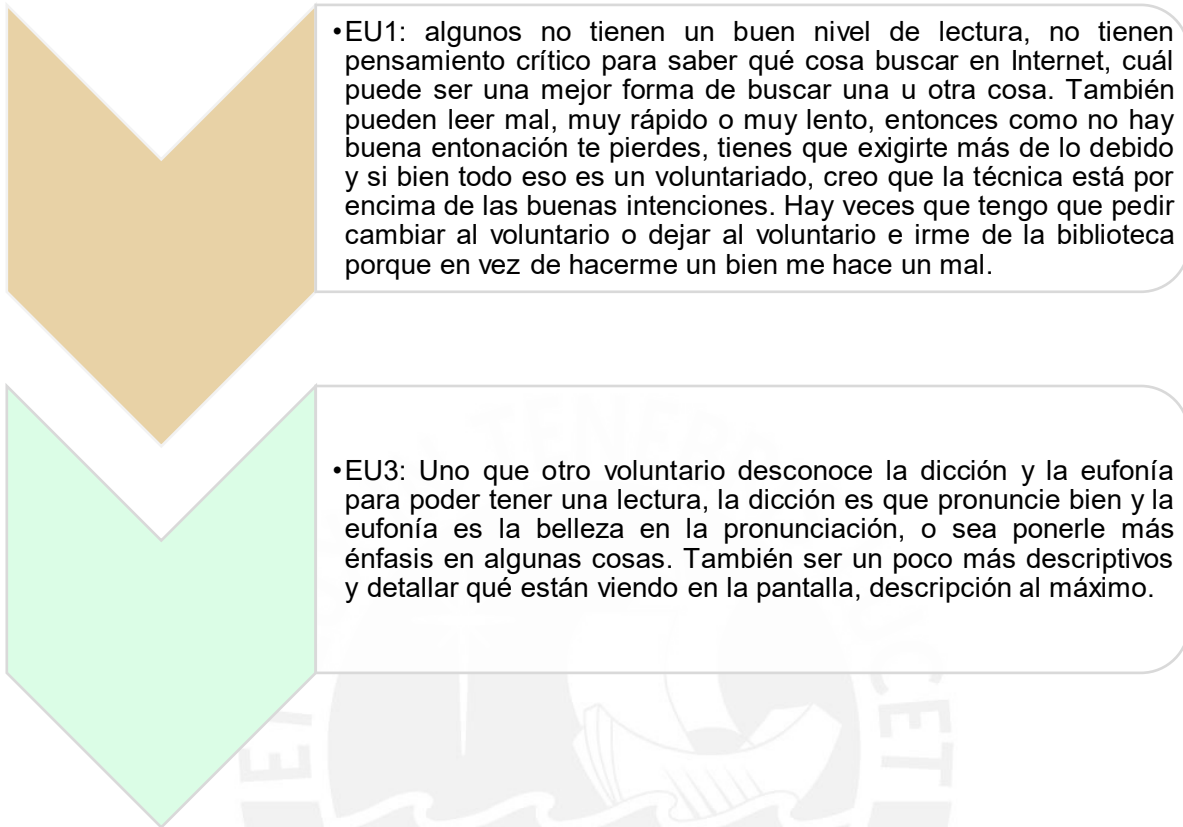


Elaboración propia

Además de la vocación de servicio, se requiere que los voluntarios tengan ciertas capacidades. Los usuarios de la sala logran diferenciar cosas que las personas sin discapacidad visual no perciben. Cuatro de diez entrevistados, señalaron que requieren una correcta entonación de las oraciones y adecuado manejo de la velocidad del lenguaje oral, entre otros detalles. Si bien los voluntarios no pertenecen al equipo permanente, estos también requieren estar capacitados para el cumplimiento de sus funciones y así ser parte de una adecuada gestión estratégica (Moore y Khagram 2004: 3).

## Gráfico 20

### “Limitaciones en el desempeño de voluntarios”

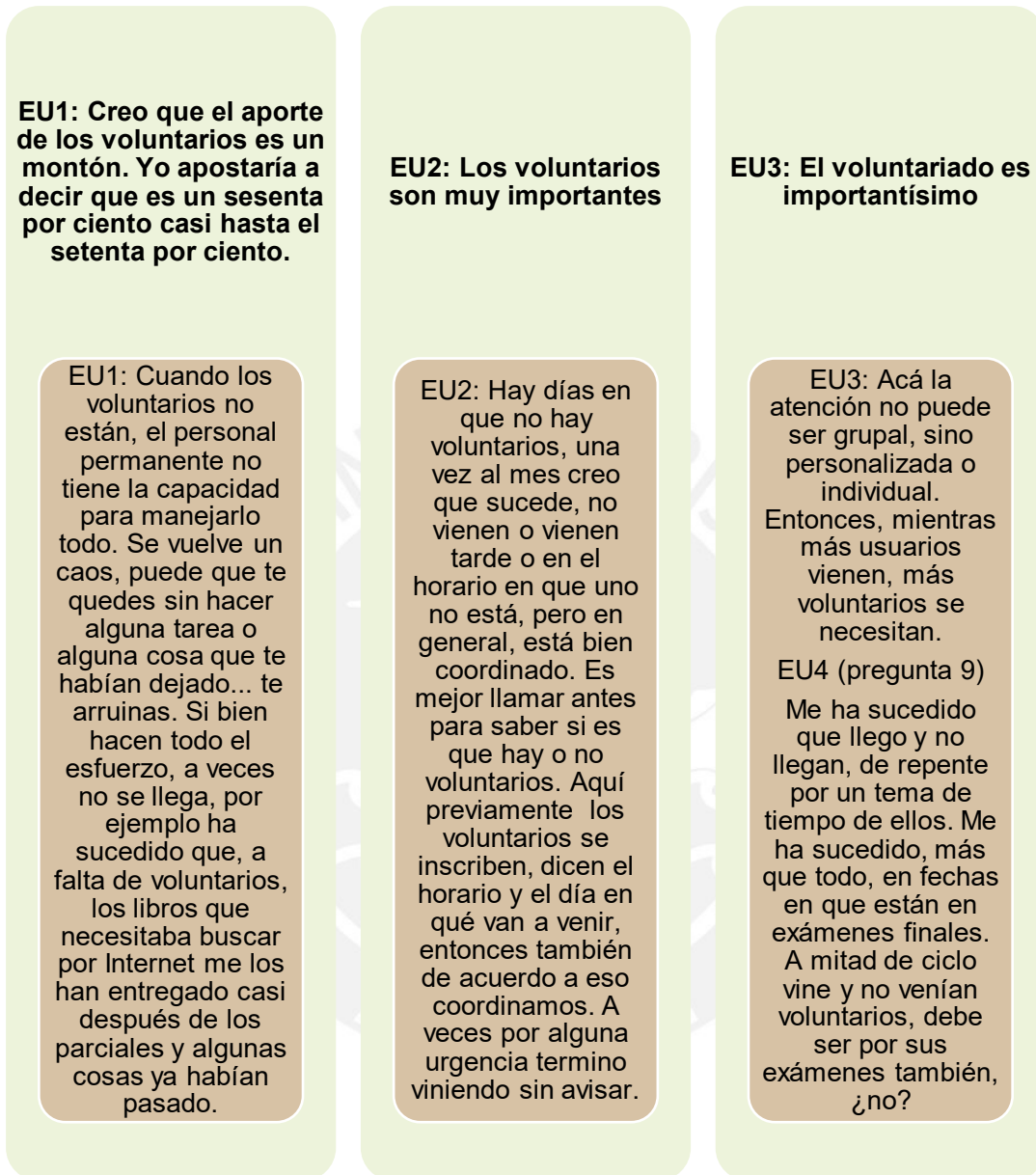


Elaboración propia

No obstante la existencia de algunas limitaciones en el desempeño de algunos voluntarios, el voluntariado, en general, es altamente valorado por los usuarios, la totalidad de los diez usuarios entrevistados reconocieron la importancia de contar con ellos.

## Gráfico 21

### “Importancia del voluntariado para los usuarios”

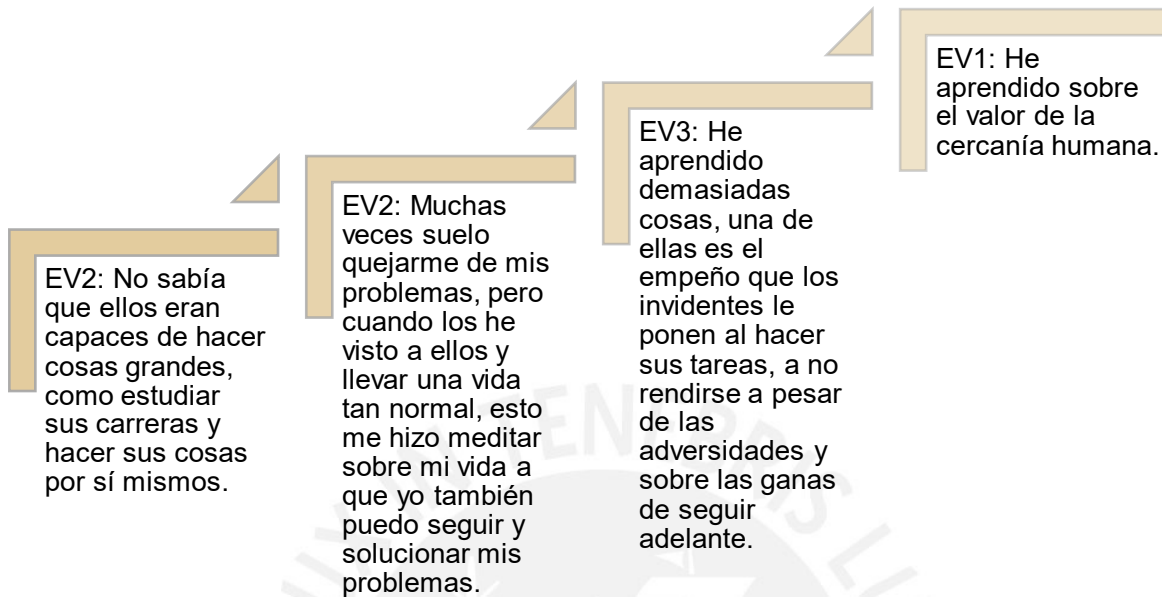


Elaboración propia

De igual modo, todos los voluntarios entrevistados valoran de manera positiva su experiencia en la Sala para Invidentes y esto repercute en el compromiso de su voluntariado. En conclusión, la dinámica entre usuarios y voluntarios genera satisfacción en ambas partes.

## Gráfico 22

### “Beneficios que perciben los voluntarios”



Elaboración propia

### PERSONAL DE LA SALA CAPACITADO Y VALORADO POR LOS USUARIOS DE LA SALA

En la Sala para invidentes trabajan tres personas: Rosa María Yataco Marín, bibliotecóloga encargada de la sala; Rigoberto Camargo<sup>25</sup>, asistente de biblioteca; y Karina Sánchez, asistente de biblioteca<sup>26</sup>. De acuerdo a la documentación revisada, la encargada de la Sala para Invidentes es bibliotecóloga de profesión con estudios de maestría en Educación y con más de doce años en el cargo. Investiga y capacita en temas relacionados a servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual; trabaja en la producción y adaptación de obras en formatos accesibles de lectura, sistema Braille, libros hablados y libros digitalizados.

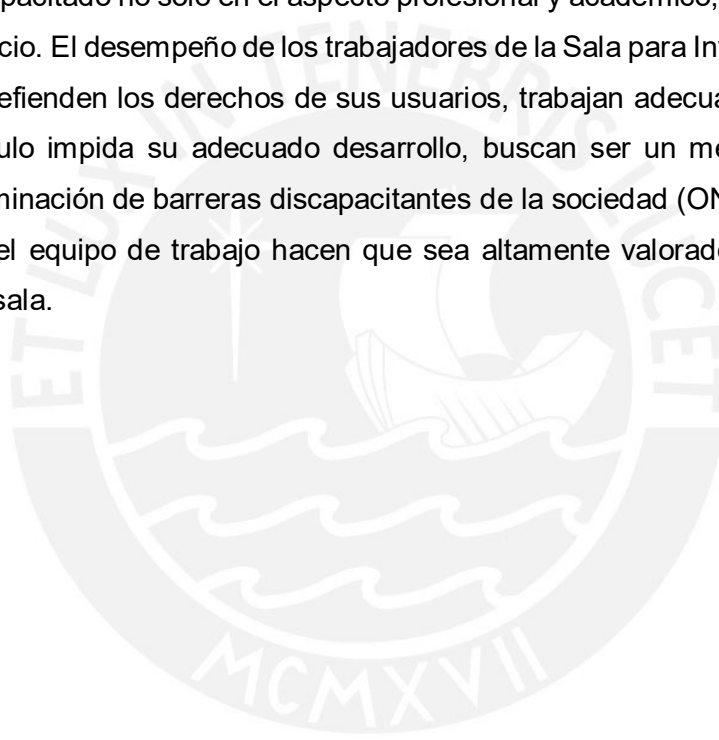
Rigoberto Camargo trabaja en la Sala para Invidentes desde su inauguración. Además de su trabajo como asistente de biblioteca, participa activamente en diversos

<sup>25</sup> Persona con discapacidad visual e impulsor de la inauguración de la Sala para Invidentes. Al respecto, revisar la introducción de esta tesis.

<sup>26</sup> El personal nombrado corresponde al año 2017. Actualmente Karina Sánchez ya no trabaja en la Sala.

colectivos que trabajan por temas de discapacidad visual. Rigoberto tiene las características de un líder y es admirado por sus compañeros de trabajo, usuarios y voluntarios. Por su parte, Karina Sánchez es licenciada en Educación con estudios de Maestría en Gerencia Social, su primer acercamiento a la Sala para Invidentes fue como voluntaria. Su interés por el tema la llevó a postular al trabajo y a buscar capacitaciones relacionadas por su cuenta.

La cantidad de años de servicios, la baja rotación del personal, la sensibilidad y el compromiso por el tema de discapacidad visual hacen del equipo de la Sala para Invidentes uno altamente capacitado no solo en el aspecto profesional y académico, sino en el aspecto humano del servicio. El desempeño de los trabajadores de la Sala para Invidentes evidencia que conocen y defienden los derechos de sus usuarios, trabajan adecuando sus servicios a cuanto obstáculo impida su adecuado desarrollo, buscan ser un medio inclusivo que trabaje por la eliminación de barreras discapacitantes de la sociedad (ONU 2006: 4). Estas características del equipo de trabajo hacen que sea altamente valorado por los usuarios que asisten a la sala.



**Gráfico 23**

**“Relación personal capacitado y sensibilizado con la valoración por parte de los usuarios”**

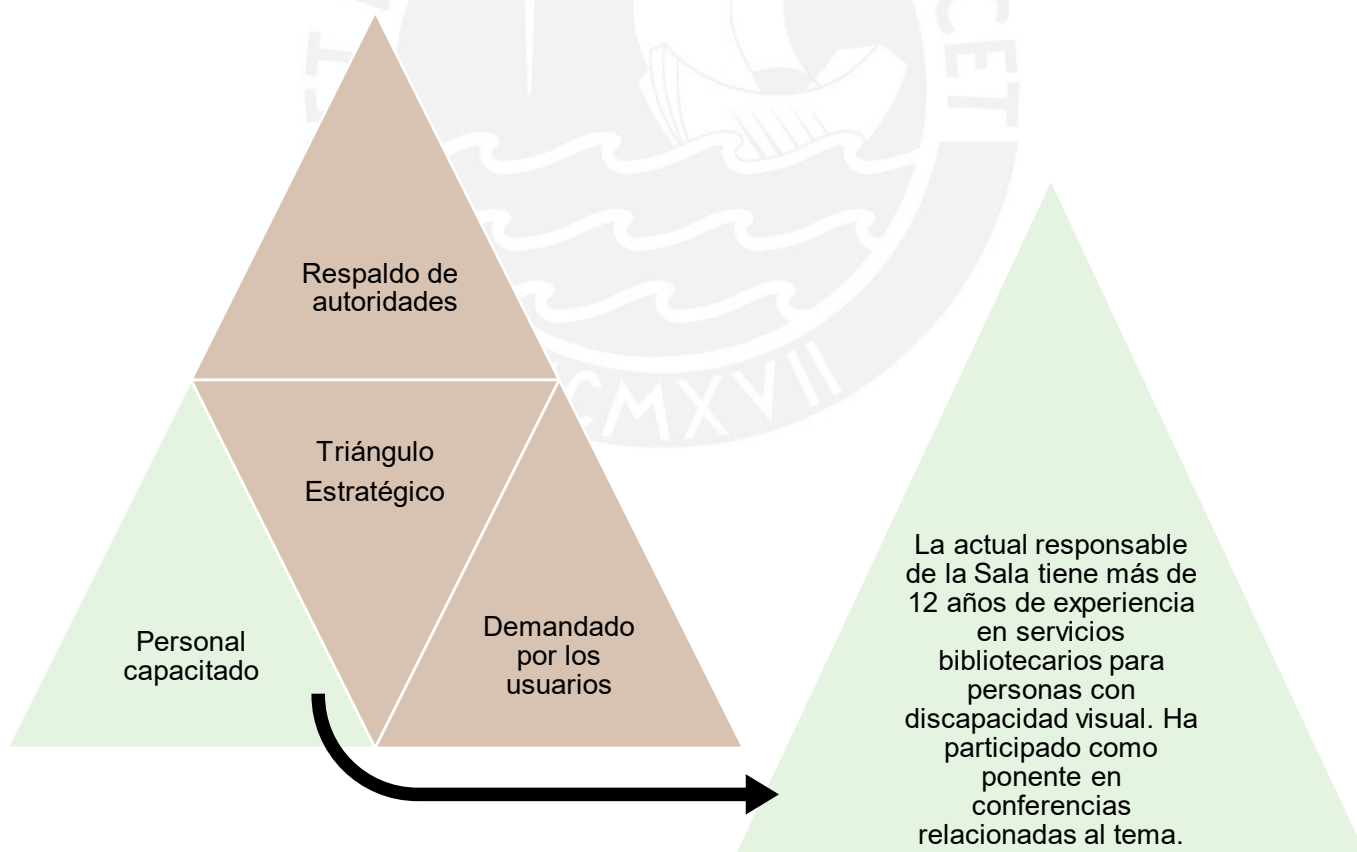


Elaboración propia.

La infraestructura adecuada, el nuevo equipamiento tecnológico, el voluntariado comprometido y el personal capacitado y altamente valorado por los usuarios aporta a la labor de “reducir la desigualdad en los países y entre ellos y lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles” (ONU 2018: 47-51). Del mismo modo, se evidencia, a lo largo del desarrollo de los hallazgos, que los servicios que brinda la sala para invidentes cumple los tres requisitos identificados como una adecuada gerencia estratégica: ser un servicio altamente demandado que genera valor público, tener el respaldo de las autoridades y contar con personal calificado a cargo de los servicios. La forma de trabajo de la Sala para Invidentes da cuenta de que ha logrado pasar de una visión antigua de gerencia burocrática a una gerencia pública que, en tendencia con lo que sucede en el sector privado, se enfoca en la satisfacción de los ciudadanos (Moore 1998: 47).

**Gráfico 24**

**“Triángulo estratégico de Moore – Personal capacitado”**



Elaboración propia

#### **4.3 HALLAZGO 3: MÁS ALLÁ DE LA INFORMACIÓN: ES UN ESPACIO DE SOCIALIZACIÓN Y CONFRATERNIDAD**

Finalmente, en el tercer y último hallazgo, más allá de la información la Sala para Invidentes: es un espacio de socialización y confraternidad. Por su naturaleza, muchos de los servicios de la sala requieren una atención exclusiva y personalizada. Algunas veces, los servicios no se limitan a la atención de la necesidad de información en la sala, es necesario, inclusive, acompañarlos hasta la salida principal de la Gran Biblioteca Pública de Lima o, en ocasiones, acompañarlos a tomar el transporte público. Las largas jornadas de apoyo en el acceso a la información y la compañía en los traslados que requieren son propicios para que se generen vínculos de amistad entre las personas que trabajan en la sala, voluntarios y usuarios. Esta adecuada socialización y confraternidad que se da entre los miembros de la Sala Delfina Otero Villarán es un factor clave de satisfacción de los usuarios y se corresponde con su alto nivel de convocatoria.

En este tercer hallazgo se identificaron las siguientes variables:

- a) Trato y comunicación adecuados.
- b) Necesidades de socialización y afecto.

#### **TRATO Y COMUNICACIÓN ADECUADOS**

De acuerdo con lo identificado en el segundo hallazgo, contar con la infraestructura, un voluntariado comprometido y el personal capacitado hace que la Sala para Invidentes sea un ambiente donde prevalezca el trato cordial. Añadido a esto, la atención personalizada que requieren los usuarios hace que se generen vínculos de amistad. La cercanía no solo se da al brindar el servicio de información por el que acudieron a la sala, sino también porque, como se evidenció en el primer hallazgo, muchas instituciones públicas y privadas carecen de la adecuación de sus servicios, y en este grupo se incluye el transporte público. En la observación participante se pudo constatar que de diez usuarios, seis requerían ser acompañados a tomar el transporte público que los llevaría a casa; dos dependían de ser recogidos por algún familiar y solo los dos restantes no solicitaban ayuda.

El problema del acceso al transporte público no se daba por falta de capacidades de los usuarios para trasladarse con el bastón blanco que los guía, sino por factores de

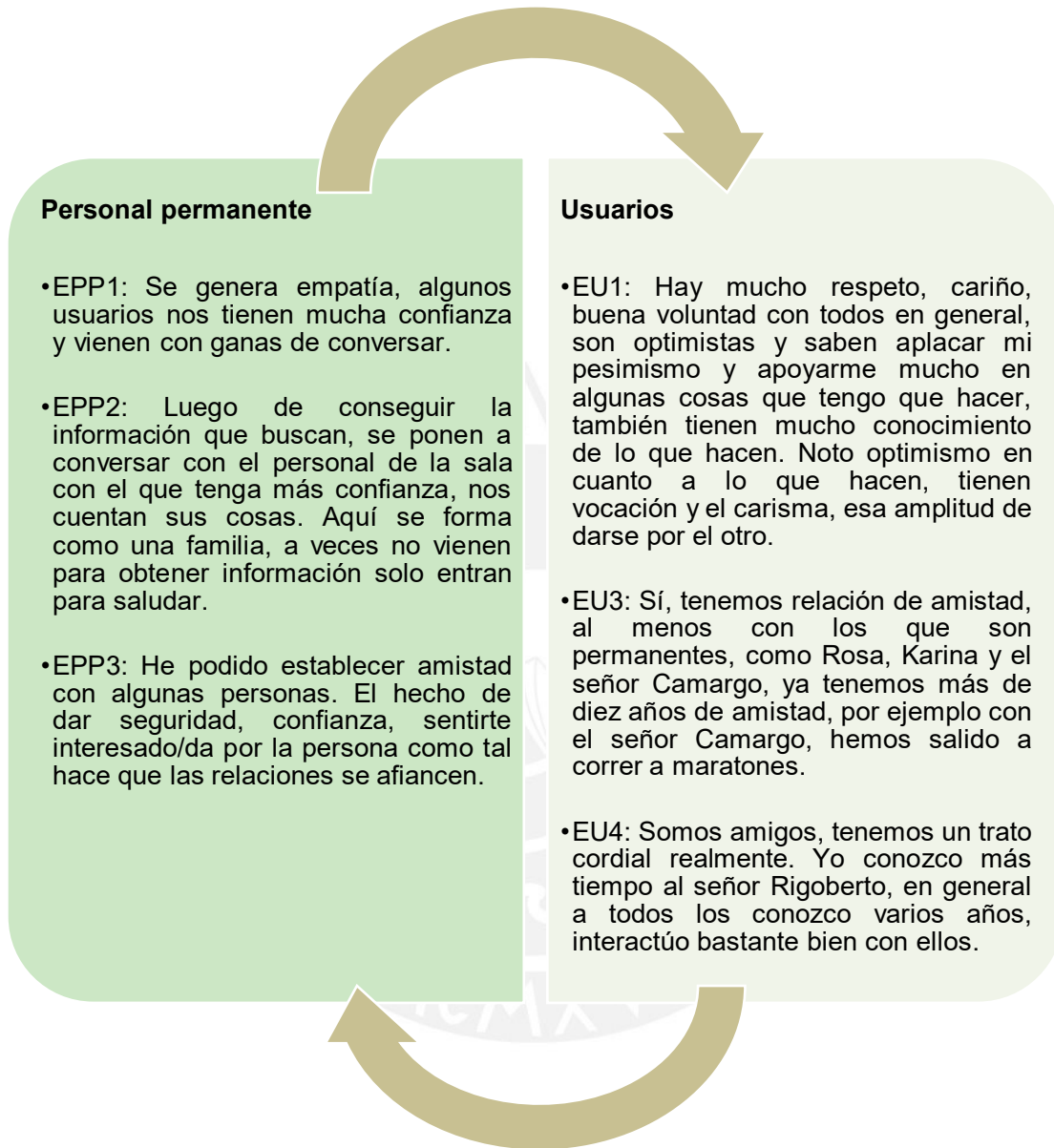
educación social. De acuerdo a la observación participante, la avenida Abancay, lugar donde está ubicada la Sala para Invidentes, tiene una dinámica de tránsito caótica, la mayor parte del tiempo existe aglomeración de gente sin contar las veces que es cerrada porque se genera alguna protesta o manifestación. Por otro lado, otro problema a sortear que fue mencionado por seis de los diez entrevistados es que los cobradores y choferes de combi no quieren transportar a personas con discapacidad visual porque suelen pensar que no pagarán pasaje. Igualmente, seis de diez usuarios entrevistados señalaron que, a pesar de contar con el carné de Conadis que les permite trasladarse de manera gratuita, prefieren pagar porque tienen miedo de ser reconocidos y que los transportistas nunca quieran llevarlos.

Situaciones como la caminata entre la sala para invidentes y el paradero, el apoyo en la configuración de voz de los celulares de los usuarios, la ayuda en la redacción de una postulación a alguna beca de estudio o ayuda social, incluso la compañía para ir a sacar dinero o similares situaciones hacen que se generen espacios propicios para la generación de vínculos amicales. En la Sala para invidentes, se cumple el “respeto a la dignidad de las personas, se las considera fin último de la sociedad” (ONU 2015: 4) y esto se expresa en el comportamiento fraternal que existe entre trabajadores, voluntarios y usuarios.

Los lazos amicales y fraternos se evidencian en visitas que realizan los usuarios sin fines de conseguir algún tipo de información, solo con la finalidad de conversar con las personas que consideran amigos. El sentimiento es recíproco, todos los trabajadores y voluntarios entrevistados reconocieron haber generado vínculos de amistad con las personas que conocieron en la sala.

**Gráfico 25**

**“Reciprocidad en vínculos de amistad entre trabajadores y usuarios”**



Elaboración propia

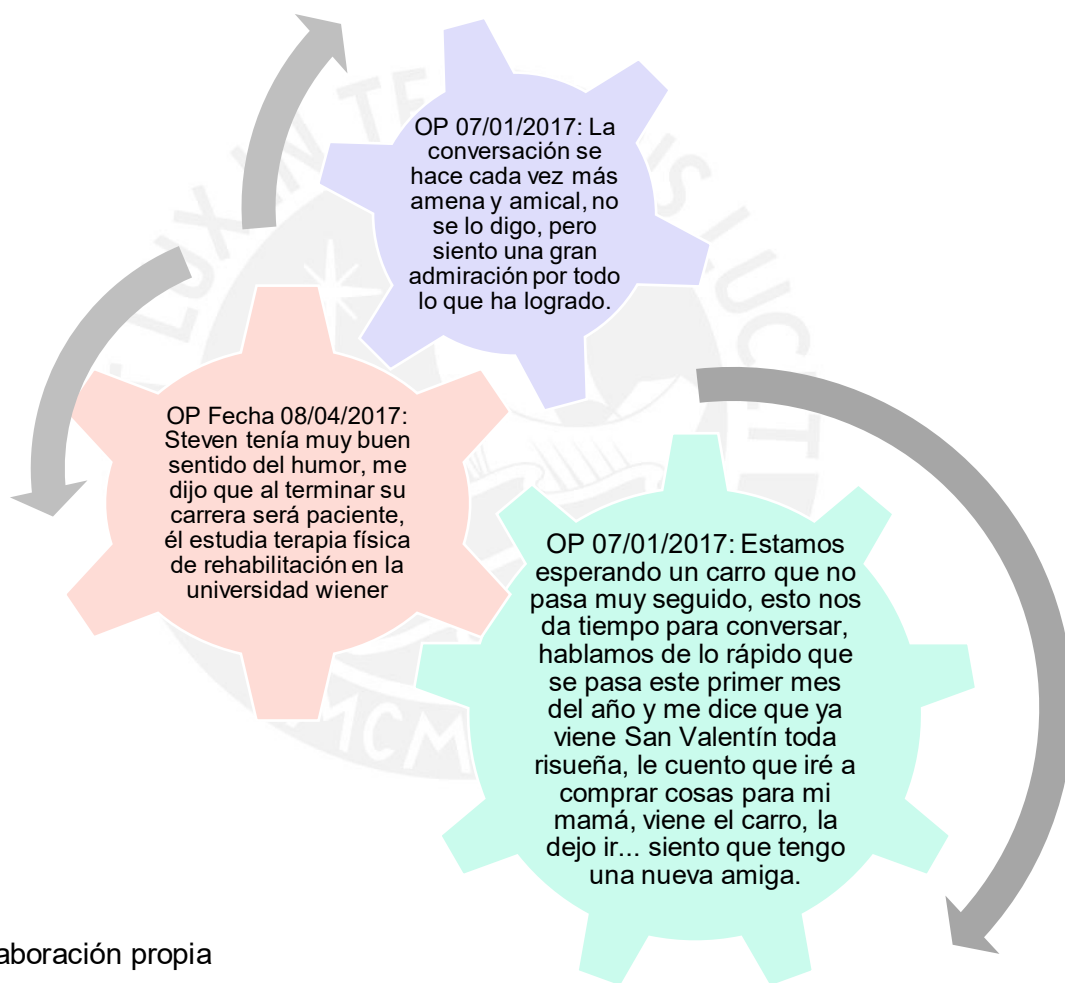
**NECESIDADES DE SOCIALIZACIÓN Y AFECTO**

Al igual que las necesidades de información, las necesidades socialización y afecto no se diferencian en las personas con o sin discapacidad visual. Todas las personas, por igual, tienen la necesidad de un trato cordial que propicie la adecuada interacción y, de ser el caso, genere sentimientos de afecto. La tendencia a la orientación al cliente adaptada

del sector privado coloca a las personas como la prioridad al momento de brindar un servicio o crear un producto (Moore 1998: 38). Sin embargo, lejos de buscar generar vínculos artificiales que tengan como propósito generar mayor ganancia, el tipo de interacción que surge entre los usuarios, trabajadores y voluntarios de la sala es una interacción genuina de la que pude ser parte durante la observación participante.

**Gráfico 26**

**Construcción de vínculos durante la Observación Participante**



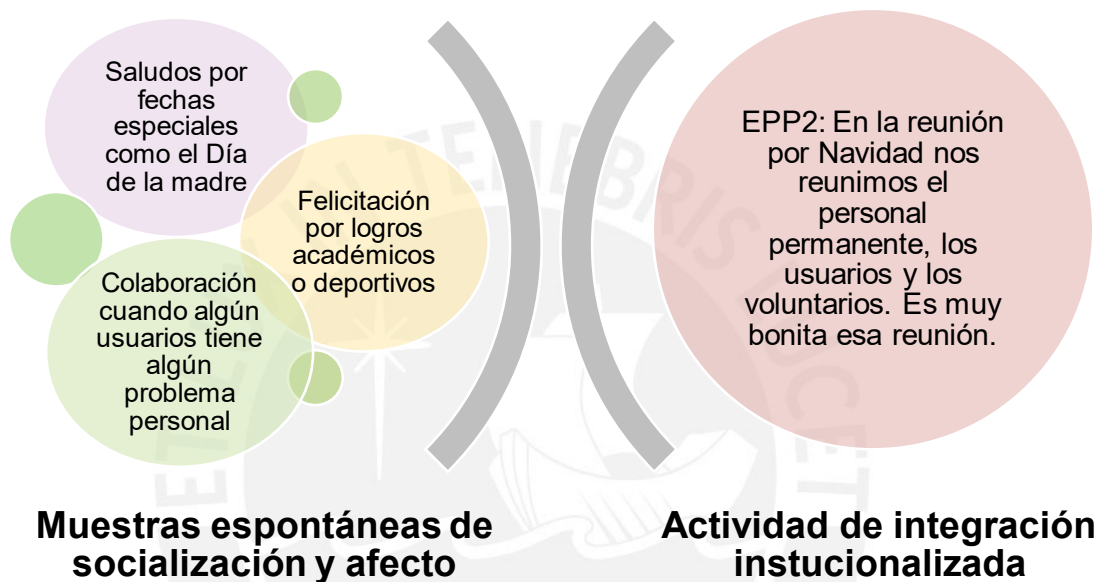
Las muestras de socialización y afecto se dan de dos formas: de forma espontánea, según acontezcan motivos para celebrar<sup>27</sup> o brindar algún tipo de ayuda, y la reunión institucionalizada para la celebración de Navidad. En síntesis, el trato cordial y la

<sup>27</sup> Revisar fotos en anexos

comunicación adecuada que prima en la interacción del personal, usuarios y voluntarios responden de manera acertada a las necesidades de socialización y afecto que tienen, al igual que cualquier otra persona, las personas con discapacidad visual.

**Gráfico 27**

**Muestras de socialización y afecto espontáneos e institucionalizados**



Elaboración propia

## CONCLUSIONES

Existe un vacío muy grande en la oferta de servicios de información para personas con discapacidad visual, no solo por parte de otras bibliotecas, sino de un sinnúmero de instituciones públicas y privadas que brindan servicios o generan productos sin considerar realizar los ajustes razonables para su comunicación. Esta situación genera una sobredemanda de servicios de adaptación de información de formato regular a formato accesible, sobredemanda que supera la capacidad de trabajo de la Sala para Invidentes de la GBPL.

El vacío de servicios de información para personas con discapacidad visual se vincula estrechamente a la condición de vida y a la calidad de ciudadanía de las personas. Es decir, el menor acceso a los servicios de información o el acceso a servicios de información deficientes se convierten en un círculo vicioso en el que se perpetúa la condición de vida vulnerable y el débil ejercicio de la ciudadanía de las personas. Por tanto, la evaluación del éxito de la gestión de las bibliotecas que brindan servicios inclusivos no debe limitarse a medir la gestión a nivel administrativo, sino debe preocuparse por medir el nivel de impacto de sus servicios en la vida de sus usuarios.

Las personas con discapacidad visual tienen las mismas necesidades de información que cualquier otra persona sin discapacidad, la diferencia es la necesidad de contar con un formato accesible que ellos puedan decodificar. El tratado de Marrakech, recientemente firmado, se presenta como una oportunidad para atender la hambruna de información que sufren las personas con discapacidad visual. El acceso a más y mejor información logrará que las personas con discapacidad visual puedan ejercer una verdadera ciudadanía.

La Sala Delfina Otero Villarán responde a los cambios que demanda la moderna gestión pública, ya que orienta el desarrollo de sus servicios hacia las necesidades objetivas de los usuarios, de esta manera, logra que sus servicios generen valor público. Además cuenta con el respaldo legal y moral de sus autoridades, finalmente, cuenta con trabajadores capacitados y sensibilizados. Todos estos factores de gerencia estratégica se corresponden con el éxito de sus resultados.

Parte importante del trabajo realizado en la Sala para Invidentes recae en el apoyo de los voluntarios. El voluntariado está conformado en su mayoría por jóvenes universitarios que cumplen este rol como parte de un convenio de su universidad con la Sala para invidentes. En menor cantidad, se cuenta con personas que por libre interés ofrecen su apoyo en los servicios. Si bien la calidad del voluntariado es, en general, altamente valorado por los usuarios de la sala, algunos expresan que existe una leve distinción entre los voluntarios independientes y los voluntarios por convenio. Algunos voluntarios de universidades, al tener el voluntariado como un requisito para obtener créditos para un determinado curso, muestran menor calidad en el desempeño de su colaboración.

Por su cantidad, es el voluntariado universitario el que soporta la mayor cantidad de horas dentro de los servicios de la sala. Si bien la bibliotecóloga encargada de la sala organiza los horarios tratando de no dejar días y horas sin cobertura, es inevitable que en fechas de exámenes los voluntarios universitarios soliciten dispensa por algunos días. Esta situación afecta los servicios de la sala porque la mayor parte de los usuarios de la sala también cursan estudios universitarios y es en fechas de exámenes cuando requieren en mayor medida de los servicios de la sala.

Al igual que las necesidades de información, las necesidades de socialización y afecto no se diferencian en las personas con o sin discapacidad visual. Lejos de generar vínculos de socialización de afecto con la finalidad de incrementar ventas, como puede ser el caso de la empresa privada, la dinámica en el desarrollo de los servicios de la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán genera vínculos sociales genuinos de afecto y esto impacta de manera positiva en la cultura organizacional interna.

## RECOMENDACIONES

Como un refuerzo al voluntariado presencial y reconociendo el problema ocasionado por la alta demanda de los servicios de información para personas con discapacidad visual se plantea la posibilidad de promover un voluntariado virtual que haga uso de las tecnologías y trabaje en la elaboración de material accesible de manera remota.

Más que un espacio equipado y exclusivo se necesita descentralizar los servicios de información. Se requiere que las 54 bibliotecas públicas de Lima que no brindan servicios de información para personas con discapacidad visual adapten al menos una computadora con Software libre de audiodescripción y reciban la capacitación básica para empezar a brindar este tipo de servicio.

Poner en marcha el Tratado de Marrakech es un ambicioso proyecto que requiere trabajar bajo el esquema propuesto por el triángulo de la Gestión Estratégica de Moore. Se requiere hacer un estudio de las necesidades específicas del grupo heterogéneo que componen las personas con discapacidad visual, trabajar para que el apoyo político se haga tangible por medio de los ajustes necesarios en la ley de derecho de autor peruana y, finalmente, convocar a profesionales capacitados.

Se recomienda seguir trabajando bajo un esquema moderno de gestión pública que continúe enfocado en generar valor público y con esto lograr el desarrollo de las personas que sufren cualquier tipo de exclusión social. Debe fortalecerse la actual cultura organizacional que promueve el trato horizontal y fraterno entre los trabajadores, voluntarios y usuarios.

Finalmente, las buenas prácticas identificadas en esta investigación deben diseminarse entre las bibliotecas públicas, esto dentro del marco de la “Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas”. La Sala para Invidentes, al ser una de las instituciones referentes en servicios de información inclusivos debe aportar en el establecimiento de estándares de calidad, eficacia y eficiencia de los servicios para las bibliotecas públicas que busquen implementar servicios inclusivos. De igual modo, de acuerdo a lo demandado por la Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas, se debe buscar trabajar bajo un sistema de redes de apoyo y brindar el soporte técnico de colaboración necesaria para que las bibliotecas

públicas logren implementar servicios de información bajo un modelo universal que incluya a personas no solo con discapacidad visual, sino con cualquier otro tipo de discapacidad.



## PROPUESTA DE MEJORA

Como propuesta de mejora se propone fortalecer el trabajo que realiza sala Delfina Otero Villarán por medio de:

Desde la perspectiva de la Gerencia Social, **fortalecer el trabajo tripartito:** Decisores políticos en temas de cultura, Directivos de la Gran Biblioteca Pública de Lima; profesionales que brindan los servicios y crean los productos; y los colectivos de personas con discapacidad visual o interesados en temas relacionados con la finalidad de que las acciones realizadas puedan ser sostenibles en el tiempo. En la misma línea, trabajar bajo la perspectiva de la Gerencia Social aportará de manera significativa en que los productos y servicios estén enfocados en la generación del valor público y no se limitará a la medición del impacto final, sino en el monitoreo del proceso, el mismo que buscará ser efectivo, eficiente y sostenible (Mokate y Saavedra 2006: 29). En concreto, se debe incluir la perspectiva de la Gerencia Social por medio de: a) iniciar el monitoreo y evaluación del impacto de los servicios en el desarrollo de las personas que hacen uso de la sala, b) trabajar bajo el esquema de mesas de trabajo en el que se pueda conocer de manera objetiva las necesidades de los usuarios, y c) analizar y replantear periódicamente los cambios en la concepción de valor público que tienen las personas con discapacidad visual con la finalidad de no perder la perspectiva en la satisfacción de sus necesidades.

Desde la perspectiva de la bibliotecología, trabajar en la **creación de una Fábrica de Recursos de Información** para personas con discapacidad visual. Desde este espacio, y teniendo como respaldo los derechos ganados por la suscripción al Tratado de Marrakech, se centralizarán los esfuerzos y la importación y exportación masiva de información en formato accesible: Braille, audiodescripción sintética o de voz humana. Lo que se busca es generar bases de datos que concentren esfuerzos de conversión para que los materiales, una vez que se encuentren en formato accesible, puedan ser utilizados desde cualquier sala de la Gran Biblioteca Pública de Lima, de manera gratuita, y además atienda las necesidades de conversión de información de otras instituciones públicas que requieran este tipo de servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS

BAUDRILLARD, Jean

2009 *La sociedad de consumo: sus mitos, sus estructuras*. Madrid: Siglo XXI. Consulta: 08 de marzo de 2020

<https://ganexa.edu.pa/wp-content/uploads/2014/11/ARTGBaudrillardJeanLaSociedadDeConsumoSusMitosSusEstructuras.pdf>

CENTRO NACIONAL DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

2011 *Plan bicentenario: el Perú hacia el 2021*. Lima: CEPLAN. Consulta: 09 de octubre de 2019.

[https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/files/Documentos/plan\\_bicentenario\\_ceplan.pdf](https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/files/Documentos/plan_bicentenario_ceplan.pdf)

COATES, Jessica y otros

2018 *Ponerse en marcha. Implementar el Tratado de Marrakech para personas con dificultades de lectura: guía práctica para bibliotecarios*. Toronto: UMC: IFLA. Consulta: 10 de junio de 2019.

[https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/exceptions-limitations/getting\\_started\\_marrakesh\\_treaty\\_a\\_practical\\_guide\\_for\\_librarians\\_2018\\_es.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/exceptions-limitations/getting_started_marrakesh_treaty_a_practical_guide_for_librarians_2018_es.pdf)

COMISIÓN DE LA VERDAD Y RECONCILIACIÓN.

2003 *Informe Final*. Lima: CVR

<http://cverdad.org.pe/ifinal/>

CORTINA, Adela

2009 “Educar en ciudadanía. Aprender a construir el mundo juntos”. *Ciudadanos del mundo: hacia una teoría de la ciudadanía* (3ª ed.). pp. 183-210. Madrid: Alianza Editorial. Consulta: 06 de septiembre de 2017.

<https://significanteotro.files.wordpress.com/2018/05/cortina-adela-ciudadanos-del-mundo.pdf>

FRANCKE, Pedro y CORDERO, Carlos

2005 *El Plan de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad: Balance y Propuesta*. Lima: Congreso de la República del Perú. Consulta: 03 de julio de 2019.  
<http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/areas-estudio/PIO-PCD-final-abril2005.pdf>

FRASER, Nancy

2000 “¿De la redistribución al reconocimiento?: dilemas de la justicia en la era postsocialista”. *¿Redistribución o reconocimiento?: un debate entre marxismo y feminismo*. Madrid: Traficantes de Sueño, pp. 23-66. Consulta: 09 de octubre de 2017.  
[https://www.traficantes.net/sites/default/files/pdfs/documentos\\_nlr\\_3\\_web\\_0.pdf](https://www.traficantes.net/sites/default/files/pdfs/documentos_nlr_3_web_0.pdf)

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS Y BIBLIOTECAS

2001 *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Madrid: UNESCO. Consulta: 17 de enero de 2018.  
<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

IFLA / UNESCO

2001 *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura* Abril de 2001. Consulta: 17 de enero de 2018.  
<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

JARAMILLO, Bernardo

2017 *Estudio diagnóstico del sector editorial del Perú* (Documentos Cerlalc). Lima: Cámara Peruana del Libro. Consulta: 06 de septiembre de 2019.  
[http://infolibros.cpl.org.pe/wp-content/uploads/2017/12/Estudio\\_diagnostico\\_del\\_sector\\_editorial\\_del\\_Peru.pdf](http://infolibros.cpl.org.pe/wp-content/uploads/2017/12/Estudio_diagnostico_del_sector_editorial_del_Peru.pdf)

## LIMA CÓMO VAMOS

2019 *¿Cómo vamos en Lima y Callao?: noveno Informe de Indicadores sobre Calidad de Vida*. Lima: Asociación Unacem. Consulta: 07 de septiembre de 2019.

[http://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Informe-2018\\_web.pdf](http://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Informe-2018_web.pdf)

MOKATE, Karen y SAAVEDRA, José

2006 *Gerencia Social: un enfoque integral para la gestión de políticas y programas*. (Serie de Documentos de Trabajo I-56). Washington, D.C.: INDES. Consulta: 11 de noviembre de 2017.

<http://www.angelfire.com/folk/latinamerica/GerenciaSocial/MokateGerencia.pdf>

## ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

2006 *Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad*. s.l.: ONU. Consulta: 04 de febrero de 2018.

<http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

## ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

2008 *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: material de promoción*. (Serie de Capacitación Profesional, 15) Nueva York: ONU. Consulta: 10 de junio de 2019.

[https://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool_sp.pdf)

## ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

2015 *Declaración Universal de Derechos Humanos*. s.l. : Centro Regional de Información de las Naciones Unidas. Consulta: 20 de mayo de 2019.

[https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR\\_booklet\\_SP\\_web.pdf](https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf)

## ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

2018 *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago: CEPAL. Consulta: 16 de mayo de 2019.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)

## ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2016 *El Tratado de Marrakech: hacia la erradicación del hambre mundial de libros*. Ginebra: OMPI. Consulta: 10 de marzo de 2019.  
[https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/wipo\\_pub\\_marrakesh\\_overview.pdf](https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/wipo_pub_marrakesh_overview.pdf)

## ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES

2016 *Guía sobre tiflotecnología y tecnología de apoyo para uso educativo: introducción*. Madrid: ONCE. Consulta: 08 de octubre de 2019

## OFICINA DE ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS

*Los principales tratados internacionales de derechos humanos*. Nueva York: Ginebra: Naciones Unidas. Consulta: 04 de septiembre de 2019.  
<https://www.ohchr.org/documents/publications/coretreatiessp.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*. Consulta: 04 de septiembre de 2019.  
[http://www.wipo.int/wipolex/es/treaties/text.jsp?file\\_id=302980](http://www.wipo.int/wipolex/es/treaties/text.jsp?file_id=302980)

## ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD

2011 *Informe mundial sobre la discapacidad*. Ginebra: OMS. Consulta: 18 de octubre de 2017.  
[http://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informe\\_spa.pdf](http://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informe_spa.pdf)

## ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD

2013 *Salud ocular universal: un plan de acción mundial para 2014-2019*. Consulta: 20 de octubre de 2019.  
[https://www.who.int/blindness/AP2014\\_19\\_Spanish.pdf?ua=1](https://www.who.int/blindness/AP2014_19_Spanish.pdf?ua=1)

ROUSSEAU, Jean - Jacques.

2003 *El contrato social o principios de derecho político*. Buenos Aires: Losada  
<http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/Rousseau%20-%20El%20contrato%20social.pdf>

SÁNCHEZ, Ana (coordinadora)

2008 *Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. (Colección Manuales y Guías: Serie Servicios Sociales). Madrid: IMSERSO. Consulta: 18 de septiembre de 2017.  
[https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20516/bibliotecas\\_para\\_todos.pdf](https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20516/bibliotecas_para_todos.pdf)

SHANNON, Claude y WEAVER, Warren

1964 *The mathematical theory of communication*. Illinois: Urbana. Consulta: 14 de septiembre de 2017.  
<http://www.magmamater.cl/MatheComm.pdf>

STAKE, Robert

1998 *Investigación con estudio de casos*. Segunda edición. Madrid: Ediciones Morata. Consulta: 02 de noviembre de 2019.  
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Investigacion-con-estudios-de-caso.pdf>

TOUCEDO, Norma y SCHINCA, Alejandro

2011 *Guía práctica sobre producción de materiales accesibles para personas con discapacidad visual*. Bogotá: Cerlalc-Unesco. Consulta: 06 de noviembre de 2019.  
[https://cerlalc.org/wp-content/uploads/publicaciones/olb/PUBLICACIONES\\_OLB\\_Guia-practica-sobre-produccion-de-materiales-accesibles-para-personas-con-discapacidad-visual\\_V1\\_010111.pdf](https://cerlalc.org/wp-content/uploads/publicaciones/olb/PUBLICACIONES_OLB_Guia-practica-sobre-produccion-de-materiales-accesibles-para-personas-con-discapacidad-visual_V1_010111.pdf)

UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

2005 *Cumbre Mundial la Sociedad de la Información. Documentos Finales: Ginebra 2003 – Túnez 2005*. Consulta: 14 de septiembre de 2019.  
<https://www.itu.int/net/wsis/outcome/booklet-es.pdf>

## ARTÍCULOS

ALVAREZ, José M.

- 2011 “Reconocimiento óptico de caracteres (OCR, por sus siglas en inglés) con formato parlante para la computadora”. *Blog de Asistencia Tecnológica*. San Juan. Consulta: 10 de marzo de 2020  
<https://www.pratp.upr.edu/blog/reconocimiento-optico-de-caracteres-ocr-por-sus-siglas-en-ingles-con-formato-parlante-para-la-computadora>

BARRENECHEA, Alejo

- 2017 “Régimen de excepciones y limitaciones al Derecho de los Autores”. *Derecho & Sociedad*. Lima, año 55, número 49, número, pp. 55-64. Consulta: 05 de noviembre de 2019.  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/19877>

BOURNE, Rupert y otros

- 2017 “Magnitude, temporal trends, and projections of the global prevalence of blindness and near vision impairment: a systematic review and meta-analysis”. *Lancet glob Health* Sep; 5 (9) pp. e888 - e897. Consulta: 9 de octubre de 2019.  
<https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S2214-109X%2817%2930293-0>

DÍAZ, Eduardo

- 2009 “Ciudadanía, identidad y exclusión social de las personas con discapacidad”. *Política y Sociedad*. Madrid, volumen 47, número 1, pp.115-135. Consulta: 13 de agosto de 2017.  
<https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO1010130115A/21699>

LARA, Juan

- 2019 “La agonía de las bibliotecas municipales: 16 distritos de Lima y Callao no tienen salas públicas de lectura”. *El Comercio*. Sucesos. Lima, 11 de mayo. Consulta: 28 de agosto de 2019.  
<https://elcomercio.pe/lima/sucesos/agonia-bibliotecas-municipales-16-distritos-lima-callao-salas-publicas-lectura-noticia-ecpm-634132-noticia/>

LIZA, Víctor

2016 “Tratado de Marrakech: gran avance, mucho por hacer”. En *Lamula*, Consulta: 5 de octubre de 2019. Consulta: 28 de agosto de 2019.

<https://redaccion.lamula.pe/2016/06/26/tratado-de-marrakech-gran-avance-mucho-por-hacer/victorliza/>

LLERA, Belén

2006 “Los retos de la Biblioteca ante el usuario discapacitado”. *Revista General de Información y Documentación*. Madrid, número 1, pp. 39-49. Consulta: 30 de octubre de 2017.

<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID0606120039A/9639>

MAJID, Asifa y otros

2018 “Differential coding of perception in the world’s languages”. Consulta: 27 de noviembre de 2019.

<https://www.pnas.org/content/pnas/115/45/11369.full.pdf>

MEDINA, Rudy

2017 “Análisis del Tratado de Marrakech y su impacto en la legislación de Derecho de Autor en el Perú”. *Derecho & Sociedad*, (49), 129-141. Consulta: 16 de marzo de 2019.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/19883>

NICHOLSON, Denise

2015 “Tratado para personas con deficiencias visuales (TVI) y propuesta de Tratado sobre las limitaciones y excepciones al derecho de autor en beneficio de bibliotecas y archivos (TLIB): implicaciones para los países en desarrollo”. Traducción de Federación Española de sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística. Ponencia presentada en *Congreso Mundial de Bibliotecas e Información*. IFLA. Singapur, 17-23 de agosto 2013. Consulta: 12 de noviembre de 2019.

<http://library.ifla.org/239/7/209-nicholson-es.pdf>

PALACIOS, Agustina

2015 “El modelo social de discapacidad”. *Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Lima: PUCP, (pp.9-33). Consulta: 14 de diciembre de 2019.

<http://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2015/03/Libro-Discapacidad-PDF-VERSI%C3%93N-COMPLETA-FINAL.pdf>

TOBOSO, Mario

2008 “La discapacidad dentro del enfoque de capacidades y funcionamientos de Amartya Sen”. En *Araucaria. Revista Iberoamericana de Filosofía y Humanidades*. 10 (20). Consulta: 22 de diciembre de 2019.

[https://www.fuhem.es/media/ecosocial/file/Boletin%20ECOS/ECOS%20CDV/Boletin\\_8/Discapacidad\\_Amartya.pdf](https://www.fuhem.es/media/ecosocial/file/Boletin%20ECOS/ECOS%20CDV/Boletin_8/Discapacidad_Amartya.pdf)

HUERTA, J.

2006 *Discapacidad y accesibilidad. La dimensión desconocida*. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú. (Estudios sobre discapacidad en el Perú; t. 5). Consulta: 23 de junio de 2017.

[http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/920\\_gob422.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/920_gob422.pdf)

LOAYZA, D.

2016 Perfil de usuario de la Gran Biblioteca Pública de Lima. *Recursos y servicios de información general y especializada: un proyecto de investigación de la PUCP*. Lima. Consulta: 25 de octubre de 2019.

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/recinfo/2016/07/10/perfil-de-usuarios-de-la-gran-biblioteca-publica-de-lima/>

HOZ LA, K.

2013 “Solo 50 mil ciegos leen en Braille”. *Publimetro. Actualidad*. Lima, 05 de septiembre. Consulta: 09 de octubre de 2019.

<https://publimetro.pe/actualidad/solo-50-mil-peruanos-ciegos-leen-braille-16433-noticia/>

## TESIS

AGUILA, Del, Luis

2011 *Análisis y evaluación del Plan de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad: aportes de la Gerencia Social para mejorar las políticas de discapacidad en el Perú*. Tesis de maestría en Gerencia Social. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Graduados. Consulta: 26 de agosto de 2019.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1380>

FERRANTE, Mariana

2013 *Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata* [en línea]. Tesis de grado. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. En Memoria Académica. Consulta: 22 de diciembre de 2019.

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

ORTIZ, Jorge

2009 *Accesibilidad tecnológica para limitados visuales en las bibliotecas públicas mayores en la ciudad de Bogotá*. Tesis. Universidad de la Salle. Consulta: 18 de agosto de 2017.

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/12651/T33.10%2008a.pdf?sequence=1>

RODRÍGUEZ, Maritza

2009 *Propuesta de servicios de información para los usuarios con limitación visual de la biblioteca de la Universidad Pedagógica Nacional*. Tesis. Pontificia Universidad Javeriana Bogotá D.C. Consulta: 15 de agosto de 2017.

<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis283.pdf>

SEN, Amartya

1983 "Los bienes y la gente". *Comercio Exterior*. México, D.F., número, 12, volumen. 33, pp. [1115]-1123.

<http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/241/7/RCE7.pdf>

TERRAZAS, M.

2018 Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca Central “Pedro Zulen” de la UNMSM. Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Consulta: 10 de diciembre de 2019.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8644/Terrazas\\_gm.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8644/Terrazas_gm.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

TODARO, Alicia

2003 *Biblioteca integradora para ciegos y disminuidos visuales: Realidad y desafío* [en línea]. Trabajo final de grado. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Consulta: 02 de diciembre de 2017.

<http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.179/te.179.pdf>

TULLIO DI, Anabella

2013 “¿Hacia una justicia sin fronteras?: el enfoque de las capacidades de Martha Nussbaum y los límites de la justicia” *Revista Internacional de Filosofía*. 58, pp.51-68. Consulta: 19 de junio de 2017.

<https://revistas.um.es/daimon/article/view/144611/145701>

## INFORMES

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI)

2014 *Primera Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2012*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Consulta: 22 de agosto de 2017.

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1171/ENEDIS%202012%20-%20COMPLETO.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1171/ENEDIS%202012%20-%20COMPLETO.pdf)

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI)

2015 *Perú: características de la población con discapacidad*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Consulta: 10 de octubre de 2018.

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1591/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1591/libro.pdf)

## INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI)

2018 *Perú: caracterización de las condiciones de vida de la población con discapacidad, 2017*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Consulta: 09 de noviembre de 2019.

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digiales/Est/Lib1591/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1591/libro.pdf)

YATACO, Rosa.

2017 “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”. Ayuda memoria. Lima

YATACO, Rosa.

2018 Acciones derivadas de la participación en el IX Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Memoria. Lima. Consulta: 18 de diciembre de 2019.

<http://www.iberbibliotecas.org/wp-content/uploads/2019/03/MEMORIA-ROSA-YATACO.pdf>

## PONENCIAS

FERREIRA, Miguel

2011 “Sociedad inclusiva e igualdad de oportunidades” *Jornadas Nacionales 2011: Derecho a una vida independiente de las personas con discapacidad Asociación Roosevelt Cuenca, 8 y 9 de noviembre*. Consulta: 06 de diciembre de 2017.

[https://www.um.es/discatif/documentos/Cuenca\\_2011\\_MFerreira.pdf](https://www.um.es/discatif/documentos/Cuenca_2011_MFerreira.pdf)

GARCÍA, E.; SARABIA, C. y SÁNCHEZ, A.

2004 “Visión y modelos conceptuales de la discapacidad”. En *Polibea*, 73. Consulta: 10 de marzo de 2019.

<https://sid.usal.es/idocs/F8/ART7589/VisionDis.pdf>

MORÁN, Gaspar

2018 “Medición de la discapacidad en el Perú”. Ponencia presentada en *Aspectos conceptuales de los censos de población y vivienda: desafíos para la definición de contenidos incluyentes en la ronda 2020*. Santiago de Chile, 6 al 8 de noviembre.

Consulta: 10 de diciembre de 2019.

[https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/01\\_gaspar\\_moran\\_inei\\_peru.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/01_gaspar_moran_inei_peru.pdf)

## LEGISLACIÓN

### BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

2018 *Resolución Jefatural 180-2018-BNP*. Lima, 13 de noviembre. Consulta: 01 de octubre de 2019. Consulta: 19 de diciembre de 2019.

[https://www.bnp.gob.pe/documentos/resolucion\\_jefatural/2018/rj-180-2018-bnp.pdf](https://www.bnp.gob.pe/documentos/resolucion_jefatural/2018/rj-180-2018-bnp.pdf)

### CONGRESO DE LA REPÚBLICA

2002 *Ley N°27861*. Ley que exceptúa el pago de derechos de autor por la reproducción de obras para invidentes. Lima, 11 de noviembre. Consulta: 26 de diciembre de 2019.

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/LEY27861.pdf>

### CONGRESO DE LA REPÚBLICA

2008 *Ley N°27972*. Ley Orgánica de Municipalidades. Lima, 13 de mayo. Consulta: 11 de setiembre de 2018.

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1\\_2.Compendio-normativo-OT.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)

### CONGRESO DE LA REPÚBLICA

2013 *Ley N° 30034*. Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Lima, 4 de junio. Consulta: 16 de marzo de 2019.

<https://sinia.minam.gob.pe/normas/ley-sistema-nacional-bibliotecas>

### CONGRESO DE LA REPÚBLICA

2014a *Ley N° 30220*. Ley universitaria. Lima, 8 de julio. Consulta: 18 de octubre de 2019.

[http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria.pdf](http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf)

#### CONGRESO DE LA REPÚBLICA

2014b *Decreto Supremo N° 002-2014-MC*. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. Lima, 20 de setiembre. Consulta: 18 de octubre de 2019.

[https://www.bnp.gob.pe/documentos/marco\\_legal/ds-002-2014-mc.pdf](https://www.bnp.gob.pe/documentos/marco_legal/ds-002-2014-mc.pdf)

#### CONGRESO DE LA REPÚBLICA

2019 *Decreto Legislativo N°822*. Constitución Política del Perú: décimo tercera edición oficial. Texto actualizado con las reformas ratificadas en el Referéndum de 2018. Consulta: 23 de diciembre de 2019.

[https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Constitucion-Politica-del-Peru-marzo-2019\\_WEB.pdf](https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Constitucion-Politica-del-Peru-marzo-2019_WEB.pdf)

#### CONGRESO DE LA REPÚBLICA

2020 *Ley N° 29973*. Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento. Lima, 13 de diciembre. Consulta: 11 de agosto de 2020.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/534697/Ley29973\\_2020\\_VFdigital.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/534697/Ley29973_2020_VFdigital.pdf)

#### OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DERECHOS HUMANOS DE NACIONES UNIDAS

2014 *Los principales tratados internacionales de derechos humanos*. Nueva York: Ginebra: Naciones Unidas. Consulta: 12 de diciembre de 2019.

[https://www.ohchr.org/Documents/Publications/CoreInternationalHumanRightsTreaties\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/CoreInternationalHumanRightsTreaties_sp.pdf)

#### ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU)

2004 *Construir la sociedad de la información: un desafío global para el nuevo milenio: declaración de principios*. Cumbre mundial sobre la sociedad de la información. Ginebra, 12 de mayo. Consulta: 01 de enero de 2018.

[https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!PDF-S.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!PDF-S.pdf)

## MINISTERIO DE EDUCACIÓN

2013 *Guía para la atención de estudiantes con discapacidad visual*. Lima: Dirección General de Educación Básica Especial. Consulta: 15 de diciembre de 2017.

<http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/4-guia-para-la-atencion-de-estudiantes-con-discapacidad-visual.pdf>

## MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

2015 Decreto Supremo N° 067-2015-RE. Lima, 04 de diciembre. Consulta: 16 de diciembre de 2017.

<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ratifican-el-tratado-de-marrakech-para-facilitar-el-acceso-decreto-supremo-n-069-2015-re-1320215-3>

## PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

2002 Decreto Supremo N° 105-2002-PCM. Lima, 17 de octubre. Consulta: 23 de diciembre de 2019.

<http://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2014/05/Decreto-Supremo-105-2002-PCM.pdf>

## PÁGINAS WEB

### BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ (BNP)

*Salas de Lectura*. Consulta: 08 de septiembre de 2018

<https://www.bnp.gob.pe/servicios/gran-biblioteca-publica/>

### BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ (BNP)

*Organización*. Consulta: 08 de septiembre de 2018

<https://www.bnp.gob.pe/institucion/organizacion/>

### COMISIÓN DE LA VERDAD Y RECONCILIACIÓN

CVR: Informe final. Consulta: 5 de Agosto de 2019

<http://www.cverdad.org.pe/ifinal/>

CIDESI Página Oficial

Centro para la Integración y Desarrollo del Invidente [Página de Facebook]

<https://www.facebook.com/CIDESIPAGINAOFICIAL>

LA UNIÓN MUNDIAL DE CIEGOS (UMC)

Tratado de Marrakech – Campaña de ratificación [y] implementación del tratado. Consulta 9 de noviembre 2019

<http://www.worldblindunion.org/Spanish/Our-work/our-priorities/Pages/Tratado-de-Marrakech---Derecho-a-Leer.aspx>

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

Historia de la redacción de la Declaración Universal de Derechos Humanos. Consulta: 7 de agosto de 2019a

<https://www.un.org/es/documents/udhr/history.shtml>

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

Derechos humanos. Consulta: 9 de Octubre de 2019b

<https://www.un.org/es/sections/issues-depth/human-rights/index.html>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (OMPI)

*El Tratado de Marrakech*. Consulta: 7 de octubre 2019

[https://www.wipo.int/marrakesh\\_treaty/es/](https://www.wipo.int/marrakesh_treaty/es/)

ACUERDO NACIONAL: UNIDOS PARA CRECER

Acta de suscripción del AN- 22 de julio del 2002. Consulta: 6 de noviembre de 2019

<https://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/acta-de-suscripcion-del-an-22-de-julio-del-2002/>

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

Personas con discapacidad. Consulta: 9 de octubre de 2019

<http://onu.org.pe/temas/personas-con-discapacidad/>

## VIDEOS

Biblioteca Nacional del Perú

2018 Servicios Gran Biblioteca Pública de Lima. [videograbación]. Consulta: 17 de junio de 2019.

[https://www.youtube.com/watch?v=ZEq6\\_Rgiowc](https://www.youtube.com/watch?v=ZEq6_Rgiowc)

Biblioteca Nacional del Perú

2019 Gran Biblioteca Pública de Lima. [videograbación]. Consulta: 17 de junio de 2019.

<https://www.youtube.com/watch?v=96pTgMxpf7Q>

Cahuana, Brigitte

2013 Sala para invidentes – Biblioteca Pública de Lima [videograbación]. Consulta: 17 de enero de 2018.

<https://www.youtube.com/watch?v=mA-rl7lr2IA>

Huamaní, Marisabel

2018 Tour Bibliotecas de Lima: Biblioteca para invidentes [videograbación]. Consulta: 17 de enero de 2018.

<https://www.youtube.com/watch?v=OJndrUlq4iw>

Huarote, Cesar

2014 Buscan voluntarios para Sala de Invidentes en Biblioteca Nacional. [videograbación]. Consulta: 16 de mayo de 2019.

<https://www.youtube.com/watch?v=iZ61IP61i2k>

López, Flor

2016 Plan de acción. [videograbación]. Consulta 10 de marzo de 2018.

<https://www.youtube.com/watch?v=1iXMYEIErgQ>

Ma, Elena

2017 Sala para Invidentes “Delfina Otero Villarán [videograbación]. Consulta: 15 de septiembre de 2019.

<https://www.youtube.com/watch?v=0GFyPa0uLLY>

Maura, Lilian

2018 Rigoberto Camargo. Biblioteca Accesible Discap. Visual BNP [videograbación].  
Consulta: 14 de agosto de 2019.

<https://www.youtube.com/watch?v=g2bxOXpb3Mc>

Maura, Lilian

2018 Rosa Yataco. Biblioteca Accesible Discapacidad Visual BNP Lima [videograbación].  
Consulta: 06 de septiembre de 2019.

<https://www.youtube.com/watch?v=a7GXII75ifU>

TVPerú Noticias

2018 BN tiene equipos para atender acceso a información de personas con discapacidad visual [videograbación]. Consulta: 09 de octubre de 2019.

<https://www.youtube.com/watch?v=tvYXCxZhEIY>

TVPerú Noticias

2017 Biblioteca Nacional ofrece textos para invidentes [videograbación]. Consulta: 03 de Julio de 2017.

[https://www.youtube.com/watch?v=tzYabQL3\\_OA](https://www.youtube.com/watch?v=tzYabQL3_OA)

## ANEXOS

### ANEXO 1: CARNET DE VOLUNTARIO DE LA SALA PARA INVIDENTES DELFINA OTERO VILLARÁN



**VOLUNTARIO**

Sala para Invidentes "Delfina Otero Villarán"









*Ana Vivian Herrera Tiza*  
Nombres y apellidos


*43919401*  
Documento Nacional de Identificación (DNI)

**INDICACIONES**

- \* Sírvase mostrar al ingresar a la Biblioteca Pública de Lima (BPL).
- \* Válido para uso exclusivo de las salas de lectura de la BPL.
- \* Colocar en un lugar visible.
- \* Valido durante el periodo de vigencia.

**PERÍODO DE VIGENCIA**

Vigente	Vigente	Vigente	Vigente
			
del <i>02/04/17</i>	del.....	del.....	del.....
al <i>31/03/17</i>	al.....	al.....	al.....



## ANEXO 2: FORMULARIO DE ENTREVISTA A USUARIOS

1. ¿Consideras que el personal de la sala está capacitado en temas de discapacidad visual? Ejemplifique, por favor.
2. ¿La sala te brinda todas las herramientas necesarias para acceder a la información que buscas?
3. ¿Conoces o tienes acceso a una sala de lectura como esta?
4. ¿Conoces algún tipo de tecnología que no está disponible en la sala?
5. ¿Consideras que los días y horario de atención son los adecuados para tus necesidades?
6. ¿Cuáles son las dificultades que tienes para venir a la sala? ¿Cuánto tiempo tardas en llegar?
7. ¿Cuánto dependen los servicios de la sala del aporte de los voluntarios? Explique.
8. ¿Cómo ha sido tu experiencia con el trato de los voluntarios cuando te han ayudado?
9. ¿Alguna vez has necesitado de la ayuda de un voluntario y no ha estado disponible?
10. ¿Cómo consideras que es tu relación con el personal permanente de la sala?
11. De tener alguna duda o recomendación, cómo crees que sea recibida por el personal permanente de la sala
12. ¿Con qué frecuencia vienes a la sala?
13. ¿Qué te motiva a venir a la sala?
14. ¿Qué tipo de información es la que necesitas?
15. ¿Además de los servicios de información, qué otros servicios o actividades consideras que se podrían organizar?
16. ¿Qué finalidad tiene tu búsqueda de información en la sala? ¿Obtener algún grado académico, obtención de trabajo, entretenimiento, otros?
17. ¿Tienes dificultad para trasladarte dentro de la sala?
18. ¿Sueles requerir la ayuda de un voluntario de personal permanente de la sala en tu búsqueda de información o la mayor cantidad de veces prefieres hacer la búsqueda por ti mismo?
19. ¿Qué mejoras propondrías para los servicios de la sala?
20. ¿Qué vínculos has generado con el personal permanente o voluntario de la sala? Ejemplos.

### **ANEXO 3: FORMULARIO DE ENTREVISTA PERSONAL PERMANENTE DE LA SALA PARA INVIDENTES**

1. ¿Has recibido o recibes periódicamente capacitaciones en temas de discapacidad visual?
2. ¿Su contratación tuvo como requisito experiencia o conocimientos en temas de discapacidad visual?
3. ¿Su proceso de inducción incluyó capacitación en temas de discapacidad visual?
4. ¿Cómo está posicionada la sala para invidentes entre las demás salas y servicios de la Gran Biblioteca Pública de Lima?
5. ¿Qué tipo de tecnologías tiene la sala para invidentes?
6. ¿Existe algún tipo de tecnología que conozca y con el que no cuente la sala?
7. La línea Braille, lector de libros (que te lee el libro en el momento del escaneo), las lupas TV modernas.
8. ¿Cuál de todas las tecnologías es la que tiene mayor demanda entre los usuarios?
9. ¿Qué días y en qué horarios de la semana tienen mayor demanda de usuarios?
10. ¿Con qué frecuencia y por qué motivos la sala cierra pasadas las 5 de la tarde?
11. ¿Cuánto dependen los servicios de la sala del aporte de los voluntarios?
12. ¿La mayor cantidad de voluntarios vienen por cuenta propia o por medio de convenios con universidades o alguna otra institución?
13. ¿El compromiso de los voluntarios está relacionado a si son voluntarios individuales o
14. ¿En qué meses y en qué días la sala cuenta con mayor cantidad de voluntarios?
15. ¿En qué meses y en qué días la sala cuenta con menor cantidad de voluntarios?
16. ¿Cuántos años tiene el voluntario más antiguo de la sala? ¿Existe una alta rotación de voluntarios?
17. ¿Se propicia la integración de los voluntarios por medio de alguna actividad organizada por la sala?
18. ¿Existe la posibilidad de participar del voluntariado de forma virtual?
19. ¿Se ha realizado encuestas de satisfacción sobre los servicios de la sala?
20. ¿Considera que se generan vínculos de amistad entre el personal de la sala y los usuarios? ¿Por qué?
21. ¿La sala cuenta con algún buzón de sugerencias?
22. ¿Qué características tienen los usuarios que acuden a la sala?
23. ¿Se ha realizado alguna vez un estudio de usuarios para la sala?

24. ¿Qué tipo de información es la más requerida por cada uno de los grupos de usuarios?
25. ¿Qué otros tipos de talleres como el de reconocimiento de monedas y billetes se realizan?
26. ¿Desde la sala se proponen actividades sociales para la integración de los usuarios?
27. En general, ¿cómo es su relación con los usuarios?



#### ANEXO 4: FORMULARIO DE ENTREVISTA A VOLUNTARIOS LÍDERES

1. ¿Los servicios de la sala son de calidad? Ponga ejemplos, por favor.
2. ¿Cómo te ayudan las herramientas tecnológicas a tu labor como voluntario?
3. ¿Existe algún tipo de tecnología que conozca y con el que no cuente la sala? ¿Cuál?
4. ¿Alguna vez te has sentido sobrecargado en tu función como voluntario? Cuente su experiencia
5. ¿Qué sabías sobre discapacidad antes participar del voluntariado?
6. ¿Qué has aprendido en tu tiempo como voluntario/voluntaria?
7. ¿Cómo te enteraste de la existencia del voluntariado?
8. ¿Qué te motivó a participar como voluntariado de la sala?
9. ¿Cuánto tiempo llevas como voluntario? ¿Tu voluntariado se da por un convenio con tu universidad u otra organización?
10. ¿Con cuanta regularidad asiste al voluntariado?
11. ¿Los voluntarios tienen algún tipo de organización propia?
12. ¿Recomiendas o recomendarías participar como voluntario en la sala? ¿Por qué?
13. ¿Qué tipo de relación tienes con los usuarios de la sala?
14. ¿Qué tipo de necesidades tienen las personas con discapacidad visual que hacen uso de la sala?
15. ¿Reconoces diferentes grupos de usuarios? ¿Cuáles?
16. ¿Identificas si alguna información es más relevante por tipo de usuario?
17. Desde tu punto de vista, ¿cuál es la valoración que tienen las personas con discapacidad visual sobre la sala?
18. ¿Qué relación percibes entre los usuarios y el personal permanente de la sala?

## ANEXO 5: FOTOS DEL TERCER HALLAZGO

### Navidad en Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán



*Les deseamos una linda Navidad y un Año Nuevo lleno de mucha dicha, que en ambas fiestas predomine el entusiasmo y la esperanza de que está por venir lo mejor a vuestras vidas.*

•••••  
f e l i z n a v i d a d

Son los sinceros deseos del equipo de la Sala para Invidentes "Delfina Otero Villarán"



Fuente: Cuenta de Facebook de la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán



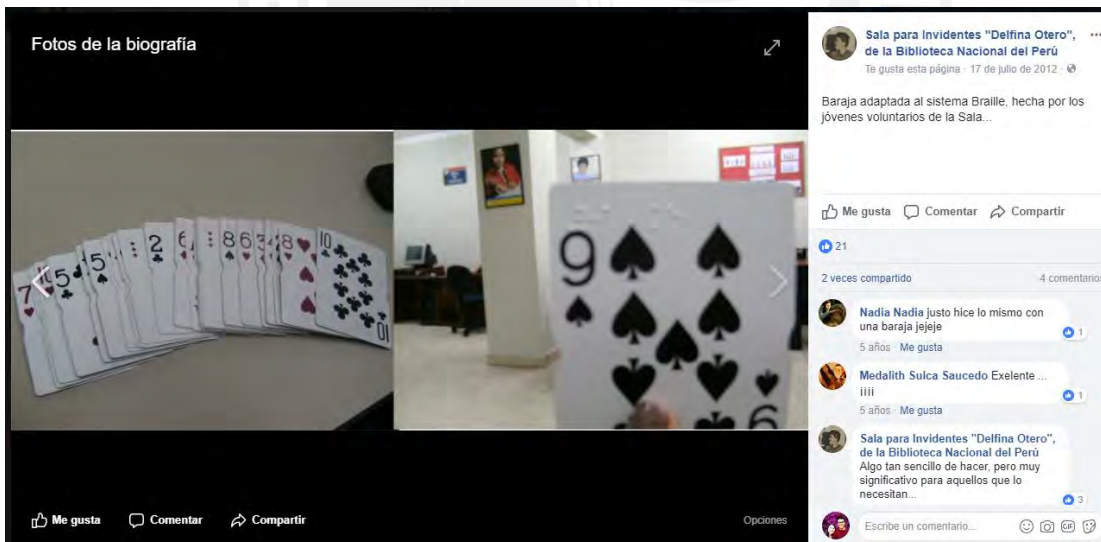
Fuente: Cuenta de Facebook de la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán

## Saludos de felicitación a un usuario de Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán por haber obtenido el grado de magister.



Fuente: Cuenta de Facebook de la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán

## Invitación a juego de cartas con transcripción Braille



Fuente: Cuenta de Facebook de la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán

**Reconocimiento a la labor de Rigoberto Camargo en la Sala Delfina Otero Villarán /  
Afiche de promoción**



Fuente: Cuenta de Facebook de la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán

## Afiches de promoción de actividades

**bnp** biblioteca nacional del Perú

**Gran Biblioteca Pública de Lima**

# Talleres 2017

## Sala para Invidentes

**Reconocimiento de billetes para ciegos**  
Hora: 11:00 am. a 1:00 pm.  
Fechas: Viernes 10 febrero

**Tiflocine**  
\*adultos  
Hora: 3:00 pm.  
Fechas: Enero 28  
Febrero 18

**Sistema Braille para personas regulares**  
Hora: 3:00 pm. a 5:00 pm  
Fechas: Enero 16, 18, 20, 23  
25 y 27

Av. Abancay cdra. 4 s/n - Cercado de Lima  
Informes: 513-6900 anexo: 7608

\*Previo inscripción gratuita en la sala para invidentes/ Requirito DNI

**bnp** biblioteca nacional del Perú

# DANZAS

Sala para Invidentes  
"Delfina Otero Villarán"

**TALLER DE BAILE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL**

**Inicio:**  
Sábado 02 de marzo del 2013  
15 a 17 hrs.  
Gran Biblioteca Pública de Lima

**DANZAS**

**Informes:**  
Gran Biblioteca Pública de Lima - Av. Abancay cuadra 4 s/n - Lima  
Tl. 513-6900 anexo 7608

Fuente: Cuenta de Facebook de la Sala para Invidentes Delfina Otero Villarán