

UNIVERSIDAD GABRIELA MISTRAL  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
PEDAGOGÍA EN EDUCACIÓN DIFERENCIAL



ESTUDIO DE CASO, SOBRE EL APOYO DEL “CENTRO DE  
APRENDIZAJE” A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD QUE  
ESTUDIAN EN UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

**Autores:**

Cifuentes Lillo, María José

Manzo Raimán, Jeannette Eugenia

Pinto Allende, María Paz

Sandoval Meza, María de los Ángeles

Seminario para optar al título de profesor en Educación Diferencial Mención en  
Discapacidad Intelectual y al grado académico de Licenciado en Educación

**Profesor Guía:** Juan Miguel Valenzuela

Noviembre 2019

Santiago - Chile

## **Agradecimientos**

A los docentes, que tomaron de su tiempo un espacio para realizar la validación de nuestro instrumento de recolección de datos.

A los profesionales de los Centros de Aprendizaje de la Institución Universitaria que participó de nuestra investigación, brindado las respuestas para el sustento a nuestro tema.

A nuestro profesor Juan Miguel Valenzuela, quien nos guió en el proceso y desarrollo de esta investigación.

## **Dedicatoria**

*“A mi familia, por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta investigación. Gracias por creer en mí y nunca rendirme.”*

*“A él. Siendo la mayor motivación en mi vida encaminada al éxito, fué el ingrediente perfecto para poder lograr alcanzar esta dichosa y muy merecida victoria en la vida, te agradezco por tantas ayudas y tantos aportes, no sólo para el desarrollo de mi aprendizaje, sino también para mi vida, eres mi inspiración y mi motivación.”*

**María José Cifuentes Lillo**

*“A Dios, por darme salud para poder llegar hasta esta instancia.*

*A mi hijo Vicente, a quien tuve que dejar en diversas oportunidades a lo largo de esta hermosa carrera y siempre me supo comprender.*

*A mi hija Renata, que llegó a revolucionar nuestras vidas, sin embargo, ha sido mi último empujón para finalizar este proceso de aprendizaje.*

*A Claudio, mi pareja, quien siempre estuvo a mi lado en las noches de desvelo acompañando y cuidando de mí.*

*A mi hermana Sara, quien me ayudó cuidando a mis hijos, para que pudiera finalizar de la mejor forma este último proceso.*

*A mi madre, Rosa, que, a pesar de no estar presente en cada uno de los días vividos durante estos años, siempre ha estado para un consejo, palabra de aliento o un abrazo.”*

**Jeannette Eugenia Manzo Raimán**

*“A mis padres, Benjamín y Rita, que están en el cielo y que fomentaron mi curiosidad y resiliencia en este proceso de investigación, gracias por convertirme en la persona que soy.”*

*“A mi hermana Alejandra, por dar y entregar su incondicional apoyo, en este desafío de vida, sin importar los límites, gracias por ser mi hermana.”*

**María Paz Pinto Allende**

*“Quiero dedicar primeramente a mis padres, Juan y María Elena, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros, se los debo a ustedes, entre los que se incluye éste, motivándome constantemente para alcanzar mis anhelos.*

*A mi esposo, Jimmy, te agradezco por haber sido mi fuente de apoyo en cada momento, por tus palabras de ánimo cuando sentí perder la fuerza y por tu paciencia.*

*A mis hijos Cristóbal y Julieta, por mostrarme desde sus miradas inocentes y sabias, que las diferencias las hacemos los adultos y que, en este mundo, todos podemos jugar juntos. Los amo.”*

**María de los Ángeles Sandoval Meza**

## Resumen

El propósito de esta investigación tiene como fin, la configuración de un *Estudio de caso, un “Centro de Aprendizaje” y su quehacer en el apoyo a personas en situación de discapacidad, que estudian en una Institución Universitaria.*

Esta investigación parte desde la pregunta ¿Cuál es el quehacer de un Centro de Aprendizaje en el apoyo de estudiantes en situación de discapacidad en el contexto de Educación Superior, siendo el objetivo general: *Describir el quehacer de un Centro de Aprendizaje en el apoyo de estudiantes en situación de discapacidad en el contexto de educación superior*, y los objetivos específicos: “Describir los orígenes y fundamentos del Centro de Aprendizaje”; “Indicar las características del estudiante en situación de discapacidad que participa en el Centro de Aprendizaje”; “Definir estrategias utilizadas con personas en situación de discapacidad utilizadas por el Centro de Aprendizaje”; “Indicar los recursos para apoyar el aprendizaje y la participación”; “Indicar los facilitadores y barreras presentes en el Centro de Aprendizaje que afectan en el progreso de estudios de los estudiantes en situación de discapacidad” y “Especificar propuesta de mejora a futuro al Centro de Aprendizaje”.

Este estudio corresponde a una investigación enmarcada en el paradigma cualitativo, ya que se espera alcanzar la cualidad del dato. Para poder llegar a este objetivo se utilizó un estudio de tipo fenomenológico, ya que la fenomenología es la que aporta la subjetividad de la información, enriqueciéndose con la experiencia de las personas, estudiando la subjetividad del relato. Además, de eso es necesario señalar, que investigación es un Estudio de caso, donde fue utilizada como técnica de recolección de datos, la entrevista.

Los datos fueron analizados según el procedimiento de codificación abierta de Strauss y Corbin.

Dentro de la información analizada, es posible determinar ciertas falencias de orden de recursos especiales innovadores en función de los aprendizajes de los estudiantes y en la infraestructura de ambas sedes institucionales para un libre acceso a espacios disponibles para toda la comunidad educativa.

Palabras claves: Apoyo a estudiantes, Situación de discapacidad, Educación Superior, Centro de Aprendizaje.

# Índice

I Planteamiento del Problema .....	1
1.1 Antecedentes del problema .....	1
1.2 Pregunta de Investigación.....	3
II Objetivos.....	4
2.1 Objetivo General.....	4
2.2 Objetivos Específicos.....	4
III Fundamentación .....	5
3.1 Fundamentación temática .....	5
3.2 Fundamentación metodológica .....	6
3.3 Fundamentación práctica .....	7
IV. Marco referencial.....	8
4.1 Inclusión Educativa.....	8
4.2 Barreras a la Inclusión Educativa.....	11
4.3 Recursos para la Inclusión Educativa .....	13
4.4 Índice de Inclusión.....	14
V. Diseño Metodológico .....	17
5.1 Enfoque cualitativo .....	17
5.2 Tipo de diseño.....	18
5.3 Tipo de estudio.....	19
• Descriptivo .....	19
• Estudio de Casos .....	19
5.4 Procedimiento e instrumentos .....	19
• Entrevista.....	19
5.5 Unidad de Análisis.....	21
5.6 Criterios de Validez .....	21
VI Análisis de datos.....	22
6.1 Objetivo N°1: Describir los orígenes y fundamentos del Centro de Aprendizaje. ....	23
6.2 Objetivo N°2: Indicar las características del estudiante en situación de discapacidad que participa en el Centro de Aprendizaje .....	26
6.3 Objetivo N°3: Definir estrategias utilizadas con personas en situación de discapacidad, utilizadas dentro del Centro de Aprendizaje.....	29

6.4 Objetivo N°4: Identificar los recursos para apoyar el aprendizaje y la participación de los estudiantes dentro del Centro de Aprendizaje. ....	35
6.5 Objetivo N°5: Identificar los facilitadores y barreras presentes en el Centro de Aprendizaje, que afectan en el proceso de aprendizaje de los estudiantes en situación de discapacidad.....	38
6.6 Objetivo N°6: Especificar propuesta de mejora a futuro al Centro de Aprendizaje...	43
VII Conclusiones.....	46
7.1 Conclusiones parciales.....	46
7.2 Conclusiones generales .....	49
VIII Sugerencias .....	50



## Introducción

Este informe de investigación está desarrollado en ocho capítulos, los cuales se generan a partir del interés que nace por parte del grupo, al realizar un Estudio de Caso, sobre el apoyo del “Centro de Aprendizaje” a personas en situación de discapacidad que estudian en una Institución Superior.

En primer lugar, se dará a conocer el planteamiento del problema, donde se hace énfasis en la pregunta de investigación de acuerdo al quehacer de un Centro de Aprendizaje en el apoyo de estudiantes en situación de discapacidad en el contexto de Educación Superior, y se presentan objetivos que encaminan el óptimo desarrollo del tema de investigación.

Posteriormente, se pondrá en conocimiento el marco referencial, en donde se recopiló evidencia sobre la Inclusión Educativa, a través de información recopilada de autores claves y profundizando en los facilitadores, barreras, recursos y la participación, como componentes de su definición.

Para poder llevar a cabo esta investigación, se realizó un Estudio de Caso, dirigido a dos Centro de Aprendizajes, ambos de la misma Institución de Educación superior, basado en un paradigma cualitativo, realizando entrevistas a los profesionales encargados de cada uno de los Centros, llevando a desarrollar y analizar diferentes interrogantes, para así lograr un análisis holístico y poder descubrir información relevante, para así lograr un análisis del Centro de Aprendizaje.

Consecutivamente desarrollar el diseño metodológico, llevado al enfoque cualitativo, mediante las entrevistas, así mismo con los tipos de diseño no experimental y transeccional.

Los recientes desarrollos en el campo de Educación Superior han incitado la necesidad de investigar a Instituciones con igualdad de oportunidades ya que, ha habido interés creciente en el tema, sin embargo, las investigaciones han

demostrado que pocos estudios han sido capaces de reunir y recolectar datos en Educación Superior a Instituciones Universitarias.

# I Planteamiento del Problema

Dentro de este apartado se da a conocer el planteamiento del problema, recabando información sobre la Educación en Chile, dando paso Educación Especial identificando cifras y programas que se brindan a estudiantes que lo requieran, dando énfasis a la Educación Superior y sus apoyos, finalizando con nuestra pregunta de investigación.

## 1.1 Antecedentes del problema

*“La educación es un derecho fundamental, dado que permite el desarrollo de las personas. A la vez, se construye como un bien público ya que, gracias a ella, se contribuye al desarrollo de la sociedad”* (Blanco, 2010), de esta forma podemos inferir que la educación es el único factor capaz de producir movimiento y progreso social.

Sin embargo, para que el proceso educativo sea óptimo, este debe cumplir con máximas de calidad y transversalidad, tal como se expresa en la siguiente cita: *“Para el ejercicio pleno del derecho a la educación es exigencia que esta sea de calidad, para lo cual debe promover el máximo desarrollo de las potencialidades de cada persona, por medio del aprendizaje socialmente relevante y de experiencias educativas pertinentes a las necesidades y características de las personas y de los contextos en los que se desenvuelven”* (OREAL/UNESCO, 2010).

A partir de esto y en base al último enunciado, es que es posible destacar la función del sistema educativo chileno, como un organismo que busca:

*“Equiparar oportunidades educativas y entregar aprendizajes de calidad a niños, niñas, jóvenes y adultos con necesidades específicas de apoyo educativo, para su acceso, participación y progreso en el currículum nacional. Para ello, dispone de*

*un conjunto de recursos humanos, técnicos y pedagógicos, entre otros, a través de los Programas de Integración Escolar (PIE) de los establecimientos de educación regular, de las escuelas especiales, y de las escuelas y aulas hospitalarias. A esta modalidad de enseñanza se denomina educación especial” (MINEDUC, S/F).*

En Chile y a través de las cifras recabadas en el MINEDUC, (2016) es posible, determinar que más de 7000 establecimientos educacionales, poseen apoyos especializados. Siendo más de 500.000 estudiantes con Necesidades Educativas Especiales (desde ahora NEE), beneficiados con el soporte técnico.

*“En otros términos y como ya se hacía mención de el porque las NEE, también se considera por “amplia variedad de razones” muestra dificultades mayores en comparación al resto de sus compañeros para acceder a los aprendizajes que le corresponden de acuerdo a su edad o curso y requieren para compensar dichas dificultades, apoyos extraordinarios y especializados, de que no proporcionárseles limitan sus oportunidades de aprendizaje y desarrollo.” (Salas, 2018)*

Para integrar y abarcar a las personas con NEE dentro de la educación en Chile, convergen los colegios regulares y las escuelas especiales. En el caso de las dos primeras, se realiza un esfuerzo por insertar Programas de Integración, que se definen como una estrategia inclusiva del sistema educativo, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad de la educación y favoreciendo el logro de los objetivos de aprendizajes esperados.

En el caso de la Educación Superior y según la Institución investigada, la que se conforma por Institutos de Formación Técnica y Universidades, el plan de integración está determinado por la creación de distintos “Centros de Aprendizajes”, definidos como:

*“Espacios de orientación y apoyo para el aprendizaje del estudiante, que contribuyen a mejorar su desempeño académico a fin de facilitar su adaptación y permanencia en la educación superior”.(Universidad Santo Tomás, 2015).*

Estos organismos son autónomos y funcionan dentro de las dependencias de las instituciones de Educación Superior. Sin embargo, no se rigen, ni por la ley de educación, ni dependen funcionalmente del Ministerio de Educación, lo que los hace depender tanto administrativa como financieramente de la propia universidad.

En la presente investigación, se pretende conocer y caracterizar la experiencia de funcionamiento de dichos centros, indagando en:

Ámbitos de forma, como: Obtención y utilización de recursos, infraestructura, ámbitos operacionales.

Ámbitos de fondo, como: Sus fundamentos de origen, la caracterización de los estudiantes, metodologías de acción y facilitadores y barreras de aprendizaje.

Para dar término a la investigación se indagará sobre las propuestas de mejoras, que proponen los entrevistados y que podrían servir para mejorar la atención de los estudiantes en el Centro de Aprendizaje.

Con lo expuesto anteriormente, se establecen los antecedentes, que permiten dar inicio a la realización de un estudio sobre el Centro de Aprendizaje de una institución superior, considerando la siguiente pregunta de investigación:

## **1.2 Pregunta de Investigación**

- ¿Cuál es el quehacer de un Centro de Aprendizaje en el apoyo de estudiantes en situación de discapacidad en el contexto de Educación Superior?

## **II Objetivos**

A continuación, se da a conocer el objetivo general y los específicos, los cuales fueron utilizados para llevar a cabo la presente investigación.

### **2.1 Objetivo General**

- Describir el quehacer de un Centro de Aprendizaje en el apoyo de estudiantes en situación de discapacidad en el contexto de Educación Superior.

### **2.2 Objetivos Específicos.**

- Describir los orígenes y fundamentos del Centro de Aprendizaje.
- Indicar las características de los estudiantes en situación de discapacidad que participan en el Centro de Aprendizaje.
- Definir estrategias utilizadas con personas en situación de discapacidad, utilizadas dentro del Centro de Aprendizaje.
- Identificar los recursos para apoyar el aprendizaje y la participación de los estudiantes dentro del Centro de Aprendizaje.

- Identificar los facilitadores y barreras presentes en el Centro de Aprendizaje, que afectan en el proceso de aprendizaje de los estudiantes en situación de discapacidad.
- Especificar propuesta de mejora a futuro al Centro de Aprendizaje.

### **III Fundamentación**

En el siguiente apartado es posible identificar la fundamentación temática, metodológica y práctica, que nos lleva al desarrollo de la investigación en curso.

#### **3.1 Fundamentación temática**

Esta investigación se propone mediante un Estudio de Caso, a una Institución de Educación Superior, identificar el apoyo que se brinda a los y las estudiantes que presentan problemas de aprendizaje, bajo rendimiento, escases de técnicas de estudio y en algunos casos, estudiantes que se encuentran en situación de discapacidad.

Mediante la investigación es posible reconocer que la Institución investigada, crea un espacio el cual denomina Centro de Aprendizaje que cumpla con las necesidades y requerimientos del alumnado, de esta forma se entrega una educación enmarcada dentro de la inclusión y experimentando a través de lo vivencial.

Es por ello la importancia de realizar un estudio del Centro de Aprendizaje, el cual parece poco convencional en cuanto a las estrategias y formas de trabajo con sus estudiantes y de qué manera la institución presta los recursos necesarios para que los estudiantes obtengan buenos resultados dentro su proceso.

Es importante destacar que no existen muchas investigaciones sobre este tema, que presentan acciones importantes para disminuir la desigualdad y propiciar la inclusión de todas las personas a través del acceso a la Educación Superior.

También cabe destacar, que esta investigación abrirá un espacio importante para abordar la desigualdad y proporcionar la inclusión de todas las personas en los diferentes ámbitos de la sociedad.

*“Si el alumno no puede atender por el camino que se le enseña, el docente debe buscar el camino por el que el alumno aprende” (Montero, 2013)*

### **3.2 Fundamentación metodológica**

Se ha elegido una aproximación cualitativa, pues el proceso de investigación es flexible, por lo que se mueve entre los acontecimientos y su interpretación, también evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, que no hay manipulación con afinidad a la realidad.

*(...) Como sostienen Yuni y Urbano (2006) “La vía más directa para saber lo que piensan, sienten, o creen las personas radica en preguntarlo” (p. 82).*

Esta investigación será realizada por medio de entrevistas, puesto que esta técnica le permite al investigador acceder a hechos, descripciones de situaciones o interpretaciones de sucesos o fenómenos (internos o externos), a los que no se podría acceder de otro modo.

Esta es la gran ventaja de las entrevistas, pues les permiten a los investigadores, descubrir a través de la observación directa, realizando una entrevista eficaz que reside en la posibilidad de conseguir información relevante para el tema del investigador, por lo que debe ser clara y también del grado de



calificación del entrevistado en el dominio (práctico, experiencial o teórico) del tema. Otra ventaja, es, que permite la comprensión del estado psicológico y de los factores contextuales sobre las vivencias del entrevistado, como también, evaluar la disposición del entrevistado al contestar de las preguntas y aclara el sentido de éstas cuando no sean suficientemente claras.

Encontrando también las ventajas que poseen los Estudio de Caso, estos permiten recopilar y a la vez interpretar toda la información posible sobre un individuo, institución o una empresa.

*“Una de las ventajas del estudio de caso, oportunidad que ofrece para desarrollar una visión holística del objeto de estudio. Otra de las ventajas, y tal vez la más importante, de los estudios de caso es la capacidad que ofrece para aplicar sus resultados. La familiaridad de los gerentes con el lenguaje, los datos y el análisis utilizado en los estudios de caso facilitan el diseño de cualquier intervención”*(Tomas Reyes, S/F, p. 5).

### **3.3 Fundamentación práctica**

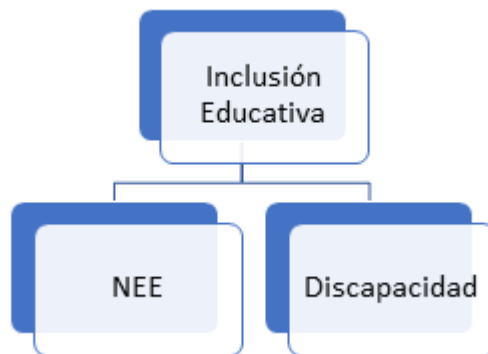
Los resultados de esta investigación se direccionan en función de ser un apoyo para las Instituciones de Educación Superior y sus docentes, de esta forma se obtienen y conocen visiones en temas de estrategias y/o metodologías, para trabajar con estudiantes que presenten bajo rendimiento, problemas de aprendizaje, dificultades de técnicas de estudio y en algunos casos situación de discapacidad.

Además, se pretende ampliar la búsqueda de nuevas estrategias y metodologías, potenciando el conocimiento de la importancia de los apoyos que se realiza en este tipo de Centros de Aprendizajes.

## IV. Marco referencial

En este apartado se desarrollará el marco de referencia, en el que se apoya la presente investigación. En primer lugar, se abordará el concepto de inclusión educativa, evidenciando la complejidad del mismo y profundizando en los facilitadores, barreras, recursos y la participación, como componentes de su definición. Posteriormente, se abordará el desarrollo del Programa de la Institución, en el contexto de mejorar el aprendizaje para todos y todas, profundizando en el rol del Programa, lo cual sostiene un programa llamado “Centro de Aprendizaje”, para avanzar hacia la inclusión y se presentará el Índice de Inclusión de Educación Superior como herramienta para la investigación. Finalmente, se describen algunos elementos de la política de mejora de Educación Escolar y Superior en la atención a la diversidad en Chile, los que permiten comprender el contexto en el que funcionan las Instituciones en nuestro país y cómo están siendo orientados los procesos de cambio y atención a la diversidad.

### 4.1 Inclusión Educativa



Definir la inclusión educativa de manera precisa resulta complejo, no existiendo una definición consensuada al respecto. (Echeita, 2011) De acuerdo a

(Franzani, 2015,p. 9), “el término tiene muchos significados o facetas, “aunque ninguno agota el significado pleno del mismo”. Ainscow et al, 2006, p. ) desarrollaron una tipología con seis formas no excluyentes de conceptualizar la inclusión, entendiéndose como inclusión relativa a la discapacidad y a las necesidades educativas especiales; inclusión como respuesta a los problemas de conducta; inclusión como respuesta a los grupos con mayor riesgo de exclusión; inclusión como la promoción de una escuela para todos; inclusión como educación para todos e inclusión como un principio para entender la educación y la sociedad.

*“Equiparar oportunidades educativas y entregar aprendizajes de calidad a niños, niñas, jóvenes y adultos con necesidades específicas de apoyo educativo, para su acceso, participación y progreso en el currículum nacional. Para ello, dispone de un conjunto de recursos humanos, técnicos y pedagógicos, entre otros, a través de los Programas de Integración Escolar (PIE) de los establecimientos de educación regular, de las escuelas especiales, y de las escuelas y aulas hospitalarias. A esta modalidad de enseñanza se denomina educación especial” (MINEDUC, S/F).*

En Chile y a través de las cifras recabadas en el MINEDUC, 2016, podemos determinar que más de 7000 establecimientos educacionales poseen apoyos especializados. Siendo más de 500.000 estudiantes con Necesidades Educativas Especiales, beneficiados con el soporte técnico.

El concepto de inclusión adoptado por el Índice, se adscribe a la definición de inclusión educativa propuesta por la UNESCO (UNESCO, 2011), donde se destacan cuatro elementos claves. En primer lugar, la inclusión es un proceso, por lo que debe ser comprendida como una búsqueda continua de mejores formas para responder a la diversidad (Miles, 2011). Este proceso implica aprender a vivir con la diferencia y aprender de la diferencia (UNESCO, 2005). En segundo lugar, la inclusión se preocupa de la identificación y remoción de barreras (UNESCO, 2005), lo que involucra recabar y evaluar información desde diversas fuentes para planificar mejoras en las políticas y prácticas, usando las evidencias recogidas para estimular la creatividad y la resolución de problemas (Ainscow, 2011). En tercer lugar, la inclusión se refiere a la presencia, participación y logro de todos los

estudiantes. La presencia dice relación con dónde los estudiantes son educados, así como con cuán constante y puntual es su asistencia. La educación inclusiva como derecho. Marco de referencia y pautas de acción para el desarrollo de una revolución pendiente. (UNESCO, 2011).

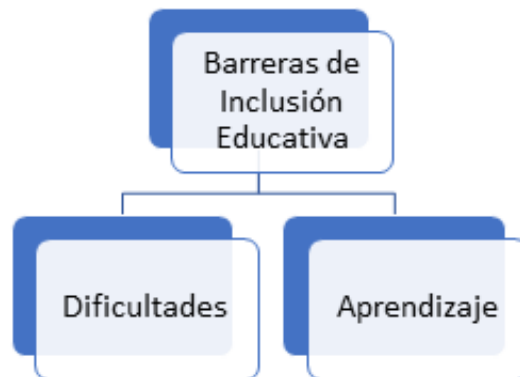
La participación, se refiere a la calidad de las experiencias de los estudiantes mientras se encuentran en la escuela, por lo tanto, debe incorporar los puntos de vista de los propios alumnos (Ainscow y Miles, 2009). A este respecto, Blanco (2006), agrega que la participación se refiere a que todos los estudiantes se eduquen juntos participando lo máximo posible del currículo y las actividades educativas, siendo escuchados y tomados en cuenta, así como, que los procesos democráticos de toma de decisiones impliquen a los diferentes actores de la comunidad educativa, incluyendo a los estudiantes. En cuanto al logro, UNESCO (2005) sostiene, que se refiere al aprendizaje a lo largo del currículo y no sólo a los resultados de las pruebas. En cuarto lugar, la inclusión implica un énfasis en aquellos grupos de estudiantes que están en riesgo de marginalización, exclusión o bajos logros (UNESCO, 2005), lo que implica que debe asegurarse que grupos que estadísticamente presentan mayor riesgo, sean supervisados con atención y se asuman medidas para asegurar su presencia, participación y logro en la escuela (Ainscow y Miles, 2009). Desde la perspectiva de la inclusión, la discapacidad es comprendida desde un modelo social (Blanco, 2006; Booth et al., 2000; Booth y Ainscow, 2011; López, 2008; Parrilla, 2002; 12 UNESCO, 2004), el cual propone que es el entorno de la persona con discapacidad el que genera procesos de exclusión y no la condición individual. En dicho modelo se diferencia entre las deficiencias y las discapacidades, para distinguir las limitaciones en las funciones físicas, intelectuales o sensoriales, de las barreras a la participación que se generan a estudiantes con deficiencias (Booth et al., 2000). Sin embargo, dado que la inclusión educativa se centra en todos los estudiantes y no en aquellos que presentan discapacidad, (Ainscow, 1995) propone hablar de perspectiva individual, para referirse a la aproximación tradicional, y de perspectiva curricular, para referirse a la aproximación inclusiva, donde la perspectiva curricular visualiza a los estudiantes con dificultades de forma contextualizada, considerando otros factores

además de los individuales, como los familiares o escolares, de manera que se considere generar respuestas a la diversidad más amplias, que involucren tanto a los componentes del proceso de enseñanza y aprendizaje, como a los componentes del currículo.

En base a lo anterior, desde la perspectiva de la inclusión, las dificultades para la presencia, participación y el aprendizaje no se ubican en la persona, sino que se generan en las interacciones de las personas con sus entornos.

A continuación, se desarrollan los conceptos de barreras y recursos a la presencia, participación y el aprendizaje, como elementos constituyentes de la definición de inclusión adoptada por el índice.

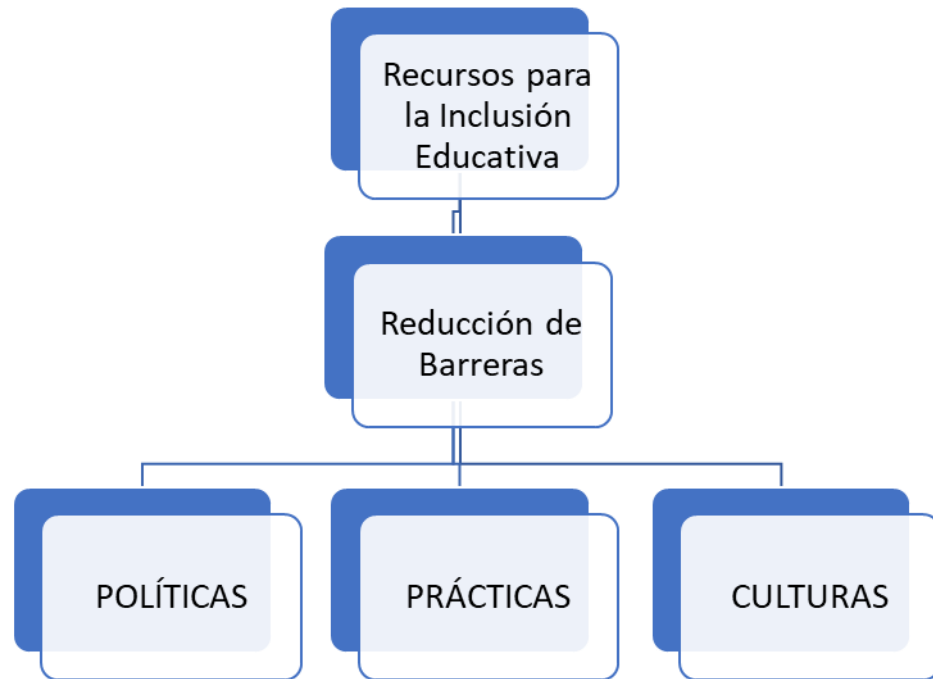
## 4.2 Barreras a la Inclusión Educativa



Desde la perspectiva de la inclusión, al concebir que las dificultades para el aprendizaje y la participación surgen en la interacción de las personas con sus entornos, se propone sustituir el concepto de Necesidades Educativas Especiales por el de barreras al aprendizaje y la participación (Booth y otros, 2000)

Este cambio en la terminología pretende superar la forma en que el enfoque tradicional intenta incrementar la participación de los estudiantes, enfocándose en los grupos con discapacidad e ignorando todas las otras formas en las cuales la participación de cualquier estudiante puede ser obstaculizada (Ainscow et al., 2006). De esta manera se considera que cada individuo enfrenta distintas barreras al aprendizaje derivadas de las condiciones de las escuelas, las aulas y las respuestas educativas que en ellas se ofrecen (López, 2008). Para el movimiento de la inclusión educativa, el progreso de los estudiantes no depende sólo de sus características personales, sino del tipo de apoyo y oportunidades que se le brindan (Blanco, 2006). Bajo esta concepción, las dificultades para la participación y el aprendizaje surgen en las interacciones que tienen los estudiantes con otros estudiantes, con sus contextos, con las políticas, las instituciones y las culturas (Booth et al., 2000), configurándose un escenario más amplio y complejo para entender la diversidad de necesidades educativas, lo que ha llevado a reemplazar el término de necesidades educativas especiales por el de barreras al aprendizaje y la participación (Ainscow, 2005; Blanco, 2006, 2010; Booth et al., 2000; López, 2008; UNESCO, 2005, 2010). UNESCO (2010), en las Jornadas de cooperación educativa con Iberoamérica sobre Educación Especial y Educación, concluye que las barreras están presentes y se entrecruzan tanto en el ámbito de las políticas educativas como en los centros escolares. Frente a las políticas educativas, se identifican barreras asociadas a sistemas altamente segregados, esquemas de financiamiento que promueven la competencia entre escuelas, la distribución inequitativa de los recursos humanos y materiales, entre otros. En cuanto a los centros escolares, destacan barreras asociadas a la cultura escolar, sus valores y creencias compartidas; en las políticas de los centros educativos, criterios de escolarización, formas de organización del currículum o políticas de promoción de la convivencia; y, en las prácticas de aula de cada profesor (UNESCO, 2010).

### 4.3 Recursos para la Inclusión Educativa

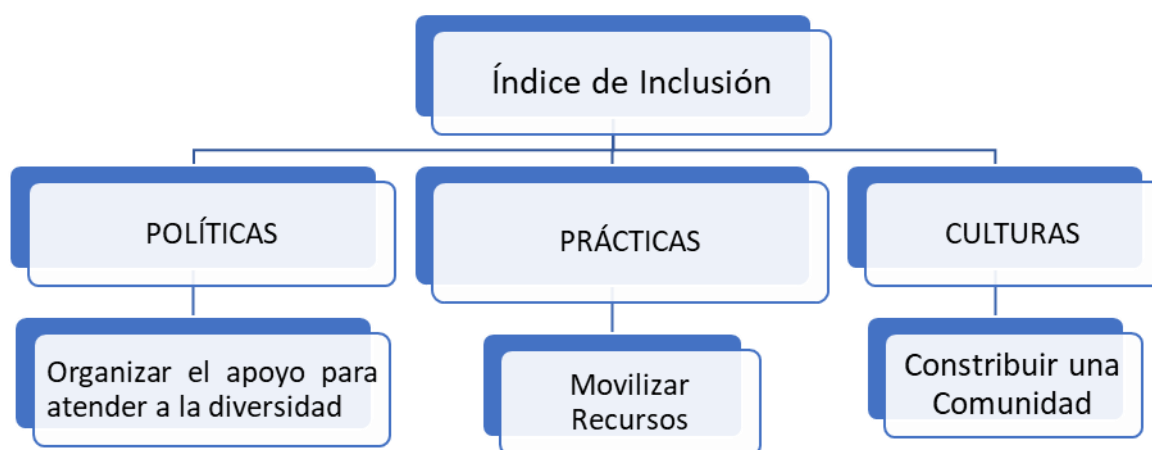


La Reducción de las barreras al aprendizaje y la participación implica la movilización de recursos (Booth y Ainscow, 2011), entendidos como “todas las actividades que aumentan la capacidad de una escuela para dar respuesta a la diversidad del alumnado” (Booth et al., 2000, p. 21), siendo los apoyos individuales solo una de las variadas formas de facilitar a todo el alumnado el acceso a los contenidos. Los recursos, al igual que las barreras, se pueden encontrar en cada aspecto de la escuela, como en sus culturas, políticas y prácticas: en la infraestructura y equipamientos, en los estudiantes, familias, personal docente y no docente, comunidades y directivos (Booth y Ainscow, 2011). Así como exclusión e inclusión educativa son procesos dialécticos interdependientes (UNESCO, 2010), las barreras y recursos para la inclusión pueden ser comprendidos desde la misma lógica, donde aumenta la presencia de uno en la medida en que se reduce la del otro. La reducción de las barreras a la presencia,

participación y el aprendizaje de todos los estudiantes, implica la transformación de la cultura, la organización y las prácticas educativas de las escuelas, para responder a la diversidad de necesidades educativas de todo el alumnado (Blanco, 2006), lo que significa un cambio a nivel de toda la escuela, impulsando el desarrollo de una escuela más inclusiva, a partir de procesos continuos de indagación y reflexión sobre sus prácticas, sus niveles de participación y desarrollo profesional del profesorado entre otros.

De esta forma, la interacción entre las características de los estudiantes y las barreras y recursos a la participación y el aprendizaje se presenta como fundamental para la mejora de la respuesta a la diversidad.

#### 4.4 Índice de Inclusión





El Índice de inclusión (en adelante el Índice), surge para apoyar a las escuelas en el proceso de avanzar hacia escuelas inclusivas, buscando mejorar los logros educativos por medio del desarrollo de prácticas más inclusivas (Booth et al., 2000). El índice fue publicado originalmente el año 2000 y distribuido por el gobierno inglés a todas las escuela primarias, secundarias y especiales, así como a autoridades educativas locales en Inglaterra (Booth y Ainscow, 2011).

Ha sido adaptado para su uso en variados países y traducido a 37 idiomas. A su vez, el año 2002 fue traducido al castellano por la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de la UNESCO.

El año 2002, se publica una segunda edición, muy similar a la primera, en la que se simplifica el lenguaje y se realizan algunas modificaciones a los indicadores. Posteriormente, se publica el año 2011 una tercera edición, la que fue traducida en Chile (Booth y Ainscow, 2011). Esta nueva edición presenta modificaciones sustanciales respecto de la anterior, extendiéndose el trabajo de valores inclusivos e integrándose principios relacionados con la sustentabilidad medioambiental, ciudadanía global, no violencia y promoción de la salud (Booth y Ainscow, 2011).

Concebido como un conjunto de materiales que integra los puntos de vista de los docentes, los estudiantes, las familias y otros miembros de la comunidad educativa, el Índice se presenta como una forma sistemática para comprometerse con un plan de desarrollo, definir prioridades de cambio, desarrollar esas prioridades y evaluar los progresos.

El Índice está estructurado en tres secciones. La primera sección presenta el enfoque inclusivo utilizado para el desarrollo de las escuelas, el cual plantea el desarrollo de un nuevo lenguaje para la inclusión que facilite la comprensión y transformación de la realidad educativa, siendo los principales conceptos inclusión, apoyo y barreras al aprendizaje y la participación. En la segunda sección del Índice, se describen las cinco fases del proceso de trabajo. La fase uno, “Inicio del proceso con el Índice de Inclusión”, implica la constitución de un grupo

coordinador, compuesto por representantes de diferentes instancias de la escuela y de la comunidad, quienes se familiarizan con el contenido y proceso del Índice para luego traspassarlo a todo el personal de la escuela, los estudiantes, las familias y los miembros de las instituciones de la comunidad. Una recomendación realizada por los autores es incluir en el equipo coordinador la figura del amigo crítico, la cual corresponde a un observador externo que desempeña un rol de apoyo y que tiene como responsabilidad velar por que el análisis de la escuela se realice en profundidad. La fase dos, “exploración y análisis de la escuela”, implica el estudio de la cultura, las políticas y las prácticas educativas de la escuela. Esta etapa se puede apoyar en los cuestionarios propuestos en el Índice. Las fases tres, cuatro y cinco, corresponden respectivamente a la elaboración de un plan de mejora, la implementación de las mejoras y la evaluación del proceso. La tercera sección del Índice presenta tres dimensiones que guían el proceso de autoevaluación en la escuela. La dimensión “Crear Culturas Inclusivas” apunta a la creación de una “comunidad escolar segura, acogedora, colaboradora y estimulante, en la que cada uno es valorado” (Booth et al., 2001 p.18).

Se considera que una comunidad escolar con tales características es la base fundamental para que todo el alumnado tenga mayores niveles de logro. También se refiere al desarrollo de valores inclusivos, compartidos por todo el personal de la escuela, los estudiantes, y las familias, los que son transmitidos a todos los nuevos miembros de la comunidad escolar. Los principios derivados de esa cultura educativa guían las decisiones que se concretan en las políticas universitarias de cada Institución, para apoyar el aprendizaje de todos a través de un proceso continuo de innovación y desarrollo de la escuela. La dimensión “Elaborar Políticas Inclusivas”, se relaciona con asegurar que la inclusión sea el centro del desarrollo de la escuela, permeando todas las políticas, para que mejore el aprendizaje y la participación de todo el alumnado.

Implica que todas las actividades que aumentan la capacidad de una Institución para dar respuesta a la diversidad del alumnado se organicen en un único marco y sean concebidas desde la perspectiva del desarrollo de los

alumnos, y no desde la perspectiva de la Comunidad Universitaria o de las estructuras administrativas. La dimensión “Desarrollar Prácticas Inclusivas” se refiere a que las prácticas o Instituciones implementadas en la Institución reflejan la cultura y las políticas inclusivas de la misma. Se relaciona con asegurar que las actividades de la universidad.

## **V. Diseño Metodológico**

En el siguiente apartado se desarrolla el diseño metodológico utilizado en la aplicación de la investigación, que aborda el enfoque cualitativo, el tipo de diseño, el tipo de estudio, procedimientos e instrumentos, unidades de estudio y criterios de validez.

### **5.1 Enfoque cualitativo**

Para realizar una investigación, ésta se debe basar en algún paradigma ya sea cualitativo, cuantitativo o mixto.

En la siguiente investigación, se utilizó un enfoque cualitativo, puesto que este enfoque se basa en la recopilación de datos, los que no son estandarizados, queriendo decir que no existe medición de lo investigado y el análisis no es estadístico, teniendo así una gran amplitud de ideas e interpretaciones enriqueciendo la investigación.

*“El enfoque cualitativo lo que nos modela es un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías en detrimento del empleo de un instrumento de medición predeterminado. En este enfoque las variables no se definen con la finalidad de manipularse experimentalmente, y esto nos indica que*

*se analiza una realidad subjetiva además de tener una investigación sin potencial de réplica y sin fundamentos estadísticos. Este enfoque se caracteriza también por la no completa conceptualización de las preguntas de investigación y por la no reducción a números de las conclusiones sustraídas de los datos, además busca sobre todo la dispersión de la información en contraste con el enfoque cuantitativo que busca delimitarla. Con el enfoque cualitativo se tiene una gran amplitud de ideas e interpretaciones que enriquecen el fin de la investigación. El alcance final del estudio cualitativo consiste en comprender un fenómeno social complejo, más allá de medir las variables involucradas, se busca entenderlo.” (Hernández, 2006)*

## **5.2 Tipo de diseño**

- No experimental

La presente investigación, se cataloga como no experimental, puesto que no existe una manipulación deliberada de las variables. Sólo, se remite a observar el fenómeno en su estado y contexto natural.

Para la realización del diseño no experimental, se ha empleado una entrevista de preguntas abiertas en la que los sujetos pueden responder sin presión ni influencia del entrevistador.

En el libro “Metodología de la investigación” escrito por Hernández, Fernández y Baptista, se define la investigación No Experimental como:

*“Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.*

- Transeccional

*“Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Tucker, 2008). Es así, que este modelo es*

representativo de la presente investigación puesto que la entrevista, se aplicó en un solo momento del proceso investigativo.

*“Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía”* (Hernández, Metodología de la investigación 6ta edición, 2014)

### **5.3 Tipo de estudio**

- Descriptivo

Esto principalmente, por que el objetivo planteado hace relación a conocer y caracterizar, por tanto, se busca recabar información, características y datos sobre el fenómeno estudiado.

Hernández, Fernández y Baptista, (2006), define los estudios descriptivos como:

*“Indaga la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos”*

- Estudio de Casos

*“Estudios que, al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta, analizan profundamente una unidad holística para responder al planteamiento del problema probar hipótesis o desarrollar alguna teoría”* (Hernández, Metodología de la Investigación, 2014). En esta investigación se estudia un universo de muestra particular en su sitio, contexto social y cultural sin manipulación.

### **5.4 Procedimiento e instrumentos**

- Entrevista

Dentro de la investigación, se utiliza un instrumento basado en preguntas, estas se van desarrollando a través de una entrevista, la cual permite conseguir información sobre el funcionamiento del “Centro de Aprendizaje” , dando énfasis a la descripción a los Orígenes y Fundamentos, las características y perfiles de los estudiantes en Situación de Discapacidad, también identificar los recursos, luego los facilitadores y barreras para finalmente dar a conocer la propuesta de mejora de este mismo.

*“La obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional”. La entrevista, en tanto técnica de recolección de datos, se encuadra dentro de las técnicas de auto informes, ya que se basa en las respuestas directas que los actores sociales dan al investigador en una situación de interacción comunicativa. (Urbano, 2006).*

En relación a la entrevista, es posible señalar que esta permite entregar información subjetiva respecto al Origen y Fundamentos, las características de los estudiantes, las estrategias, los recursos, los facilitadores y barreras, para finalmente las propuestas de mejora al futuro del “Centro de Aprendizaje”.

*“La vía más directa para saber lo que piensan, sienten, o creen las personas radica en preguntarlo”. La técnica de entrevista le permite al investigador acceder a hechos, descripciones de situaciones o interpretaciones de sucesos o fenómenos (internos o externos) a los que no se podría acceder de otro modo.” (Hungler, 2006)*

El tipo de entrevista utilizado posee 32 preguntas con respuestas abiertas, que permiten la recopilación de información hasta el punto de la saturación del dato. Las preguntas de respuestas abiertas permiten llegar a la esencia y subjetividad de la información enriqueciéndonos a la experiencia del individuo.

Esta entrevista fue realizada por las investigadoras, siendo validada y corregida para su aplicación, por los siguientes docentes

- Sara Araya, (Profesora, Bases Curriculares, Ucinf año 2015).

- Susana Corona, (Profesora, Taller de Coordinación Manual, Ucinf año 2015).
- Javiera Mederos, (Profesora, Atención Temprana II, UGM año 2017).

## **5.5 Unidad de Análisis**

El grupo de interés de este estudio se comprende por aquellos sujetos pertenecientes al Centro de Aprendizaje universitario para estudiantes que presentan problemas de aprendizajes, bajo rendimiento, escasas de técnicas de estudios, NEE y en algunos casos situación de discapacidad.

Los informantes claves son: 3 entrevistas (directora y tutores).

Tipo de muestreo: En este estudio la elección de la muestra se caracteriza por ser intencionada, no probabilística y representativa de todas las categorías enunciadas a continuación.

Criterio de la muestra: funcionarios del Centro de Aprendizaje universitario.

## **5.6 Criterios de Validez**

Los criterios de validez a lograr son:

Credibilidad: La credibilidad se logra cuando los hallazgos del estudio son reconocidos como reales por las personas que han participado o estado en contacto dentro de la investigación.

*“El valor de la verdad o credibilidad se refiere a la confianza que entregan los resultados de la investigación, basándose en su capacidad explicativa ante datos negativos y en la consistencia entre los diferentes puntos de vistas y perspectivas”*  
(Gutiérrez, S/F).

Confirmabilidad: La Confirmabilidad es la consideración de validar diferentes métodos como: Observación, encuestas, análisis de documentos, discusión grupal, entre otros.

De igual manera, según Rodríguez Gómez (1996, P.288), *“la forma en que se intenta ofrecer evidencia de la confirmabilidad de los datos se basa, en el empleo de estrategias de triangulación, y sobre todo en el ejercicio de la reflexión.”*

Dependencia: Implica la consistencia lógica de los resultados, es decir, el que varios investigadores, que no tengan relación personal, deberán necesariamente converger a resultados coherentes. En este sentido, la principal amenaza que enfrenta la dependencia de nuestra investigación radica en los sesgos que introducimos a partir de nuestra realidad interna (subjetiva)

*“La consistencia o dependencia, es la posibilidad de replicar el estudio y obtener los mismos hallazgos”* (Lincoln, 1985).

Transferabilidad: La transferencia consiste en trasladar los datos obtenidos a otros contextos, la cual ofrece al lector poder manejar la información, facilitando transferir dichos datos.

*“Aunque la generalización no es posible dado al carácter único e irrepetible de los contextos, conductas y fenómenos que se estudian, sí que cabe la posibilidad de algún tipo de transferencia entre contextos, dependiendo del grado de similitud entre los mismos.”* (Cortés, 2004)

## **VI Análisis de datos**

Los datos obtenidos de las entrevistas y notas de campo fueron analizados por medio de la técnica de codificación abierta con la finalidad de identificar los conceptos y revelar sus propiedades y dimensiones.

Matriz de categoría entrevista 1, 2 y 3.

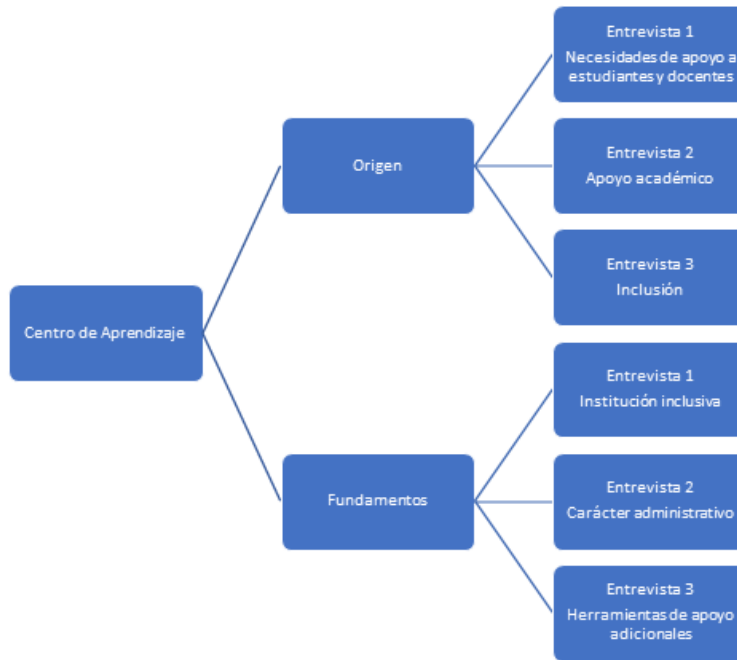


**6.1 Objetivo N°1:** Describir los orígenes y fundamentos del Centro de Aprendizaje.

<ul style="list-style-type: none"><li>• Orígenes y fundamentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• “El Centro de Aprendizaje se forma, nace a partir de la necesidad que empezó a surgir de parte de los estudiantes y de parte de los docentes, como la necesidad de apoyo al estudiante de los docentes.” <b>(E1)</b></li><li>• “(...) el Centro de Aprendizaje es una unidad destinada al apoyo académico al estudiante, más el apoyo a los docentes, jefes de carrera, etc.” <b>(E1)</b></li><li>• “La institución se declara como una institución inclusiva, (...) acá todos se pueden matricular, todos pueden estudiar y nosotros como Centro de Aprendizaje (...) somos los encargados de capacitar a los profesores, atender a estos estudiantes con las necesidades que vayan presentando a medida del transcurso de su carrera.” <b>E1</b></li><li>• “Entiendo que [el origen] era una exigencia de carácter administrativo (...) y por otra parte había la necesidad de ir apoyando el desarrollo académico de los estudiantes.” <b>E2</b></li><li>• “Se empezó a perfilar como un apoyo, como una ayuda de los estudiantes que tuvieran dificultades en algunas asignaturas.” <b>E2</b></li><li>• “Atiende a todos los estudiantes (...) [con o sin diagnósticos médicos para apoyar] sus aprendizajes, [para que puedan] efectivamente afianzar lo que en la clase se estudiaba.” <b>E2</b></li><li>• “Atendemos todo tipo de discapacidad en la medida que nosotros podemos acceder a ellos” <b>E2</b></li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Partió con un cierto lineamiento generales y después de acuerdo con las necesidades que nosotros (...) y (...) la directora (...) [fuimos] observando (...), se fue creando otras instancias de apoyo [se coordinan los lineamientos la realidad y la idealidad].” <b>E2</b></li> <li>• “Lo primero que se necesita es que ellos [los estudiantes] reconozcan (...) al momento de la matrícula [la discapacidad cuando es declarada].” <b>E2</b></li> <li>• “Las políticas [de ingreso] son de cierta condicionalidad administrativa.” <b>E2</b></li> <li>• “Las causas que determinan la creación del centro de aprendizaje tienen que ver con entregar herramientas de apoyo adicionales a las que los <i>alumnos</i> reciben en una sala de clases.” <b>E3</b></li> <li>• “Se está fomentando harto acá el tema de la inclusión y se está dando un énfasis muy importante (...) al ámbito de las necesidades educativas especiales de <i>la espectro asperger</i> (...) también hay otro <i>alumno</i> (...) de <i>discapacidad auditiva, alumnos discapacidad motora.</i>” <b>E3</b></li> <li>• “[El centro de aprendizaje atiende] en general a <i>alumnos</i> que lo requieran.” <b>E3</b></li> </ul>
--	---

## Esquema jerárquico



---

Al analizar las respuestas de las entrevistas realizadas a los Centros de Aprendizajes, ambos de la misma Institución Universitaria, se evidencia que el origen fundamental, es la necesidad de apoyos a los estudiantes con problemas de aprendizaje, escasos de técnicas de estudio, bajo rendimiento, NEE y algunos casos en situación de discapacidad, acompañada por la necesidad de los docentes de implementar nuevas metodologías, para poder ser utilizadas en el aula.

*“El Centro de Aprendizaje se forma, nace a partir de la necesidad que empezó a surgir de parte de los estudiantes y de parte de los docentes, como la necesidad de apoyo al estudiante de los docentes” (N2, 2019).*

El Centro de Aprendizaje presta tanto a los estudiantes como a los docentes, apoyo académico, lo que quiere decir es que, a través del apoyo que se

les brinda a los docentes es posible generar diversas metodologías de enseñanza-aprendizaje, en función de los estudiantes.

*“(...) nosotros como Centro de Aprendizaje (...) somos los encargados de capacitar a los profesores, atender a estos estudiantes con las necesidades que vayan presentando a medida del transcurso de su carrera” (N°1, 2019).*

Los apoyos que brinda el Centro de Aprendizaje son de carácter inclusivo, ya que, cualquier estudiante puede acceder a ellos, no requieren de un documento que acredite algún tipo de diagnóstico médico, esto se fundamenta con la Dimensión A, Culturas inclusivas del Índice, donde se menciona la creación de una comunidad educativa segura, acogedora, colaboradora y estimulante, donde todos los estudiantes puedan adquirir el máximo de aprendizajes.

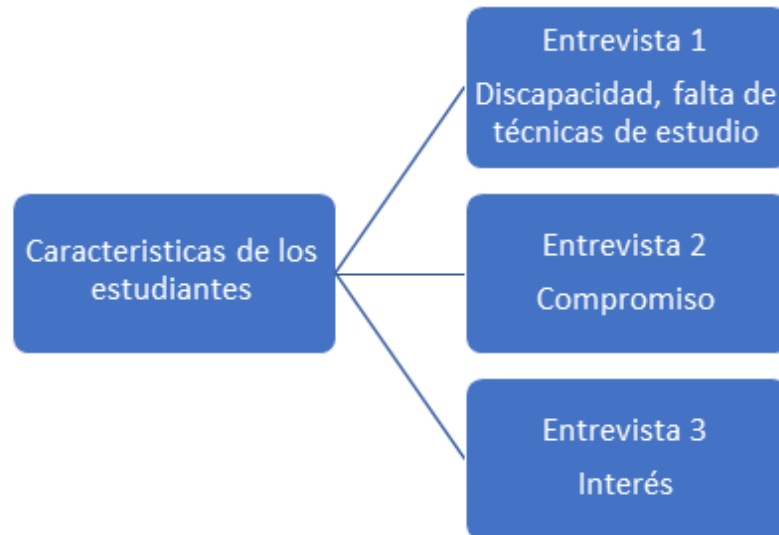
Los fundamentos de creación del Centro de Aprendizaje se determinan a partir de la necesidad de cumplir con los requerimientos de carácter administrativo, esto se fundamenta en la Dimensión B, Políticas inclusivas, determinadas en el Índice, donde se asegura la inclusión dentro del desarrollo del Centro de Aprendizaje, abarcando el cumplimiento de las políticas de inclusión mejorando los aprendizajes y la participación del total del alumnado.

Dentro de los fundamentos, se identifica la necesidad de entregar herramientas de apoyo adicionales a los estudiantes que lo requieran, esta necesidad se identifica en la Dimensión C, Prácticas inclusivas del Índice, donde se determina que las actividades tanto en el aula como extracurriculares vayan en función de la participación de todo el alumnado, esto respondiendo a las diversas necesidades presentadas por los estudiantes.

**6.2 Objetivo N°2:** Indicar las características del estudiante en situación de discapacidad que participa en el Centro de Aprendizaje

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de los estudiantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Tenemos estudiantes con discapacidad visual (...) con baja visión y tenemos estudiantes con discapacidad motora (...) en otras sedes tenemos autismo, espectro autista, y con un porcentaje bastante alto.” <b>E1</b></li> <li>• “[Los docentes envían a los jóvenes al Centro de Aprendizaje] porque les faltan técnicas de estudio (...) [sin embargo, a través de entrevistas se evidencian] temas psicológicos, temas familiares (...) [y eso] influye harto.” <b>E1</b></li> <li>• “[Los avances son] significativos en la medida que ellos [estudiantes] se van comprometiendo.” <b>E2</b></li> <li>• “(...) la idea es que puedan acceder todos los estudiantes no solo los que tengan ciertos diagnósticos, ciertas dificultades, sino que todos para sus aprendizajes (...)” <b>E2</b></li> <li>• “[Los estudiantes deben asistir por lo menos seis veces durante el semestre, sin embargo] en algunos casos puede ser que ese número sea más porque también va a depender del interés [del estudiante] y de lo que vaya viendo en la persona [el encargado de asistirlo].” <b>E3</b></li> </ul>
--	---

## Esquema jerárquico



Al analizar el segundo objetivo, es posible identificar que las características de los estudiantes son variadas, ya que cada uno de ellos accede por diversas necesidades, y estas van desde personas en situación de discapacidad, bajo rendimiento, escasas de técnicas de estudio y NEE, esto se fundamenta con la Dimensión C, Prácticas inclusivas del Índice, donde se menciona que se organizan los apoyos para genera un aprendizaje y participación de todo el alumnado.

Adicionalmente, se declara qué en algunos casos a través de las entrevistas realizadas a los estudiantes, se identifican otros tipos de problemas de índole psicológicos y familiares. En relación a esto, los entrevistados no indican los apoyos o medidas que se toman para abordar dichas problemáticas, solo indican que es un factor influyente en los aprendizajes.

*“[Los docentes envían a los jóvenes al Centro de Aprendizaje] porque les faltan técnicas de estudio (...) [sin embargo, a través de entrevistas se evidencian] temas psicológicos, temas familiares (...) [y eso] influye harto” (N°1, 2019).*

Otras de las características fundamentales de los estudiantes que ingresan al Centro de Aprendizajes, son el compromiso y el interés que presentan frente a

los apoyos brindados. Deben cumplir con un mínimo de asistencia, bajo la mirada del Índice, en la Dimensión B, Políticas inclusivas, es que se debe cumplir con las políticas del Centro para lograr la mejora de los aprendizajes y la participación de los estudiantes, ya sean derivados por los docentes o se acerquen de forma particular, para acceder a los apoyos extras, el interés personal se evidencia cuando los estudiantes se acercan a solicitar apoyos y cuando realizan solicitud de asistencia por días adicionales a los exigidos.

*“[Los estudiantes deben asistir por lo menos seis veces durante el semestre, sin embargo] en algunos casos puede ser que ese número sea más porque también va a depender del interés [del estudiante] y de lo que vaya viendo en la persona [el encargado de asistirlo].” (N3, 2019).*

**6.3 Objetivo N°3:** Definir estrategias utilizadas con personas en situación de discapacidad, utilizadas dentro del Centro de Aprendizaje.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “[El trabajo que se realiza es a través de] tutorías, tenemos tutores específicamente para ciertas áreas (...) y los estudiantes van solicitando hora a través de la internet, ingresan y solicitan hora dependiendo de la tutoría que ellos necesiten.” <b>E1</b></li> <li>• “Los jefes de carrera saben perfectamente (...) [que] estudiantes vienen al Centro de Aprendizaje, pueden ver sus notas (...) el jefe de carrera les hace una entrevista (...) y lo mandan [al Centro de Aprendizaje].” <b>E1</b></li> <li>• “[La entrevistada muestra las entrevistadoras una] carpeta de formación docente acompañamiento en aula, entonces aquí tengo todos los profesores que me toca visitar este semestre (...) hago mis observaciones, después me pasan las</li> </ul>
---	--

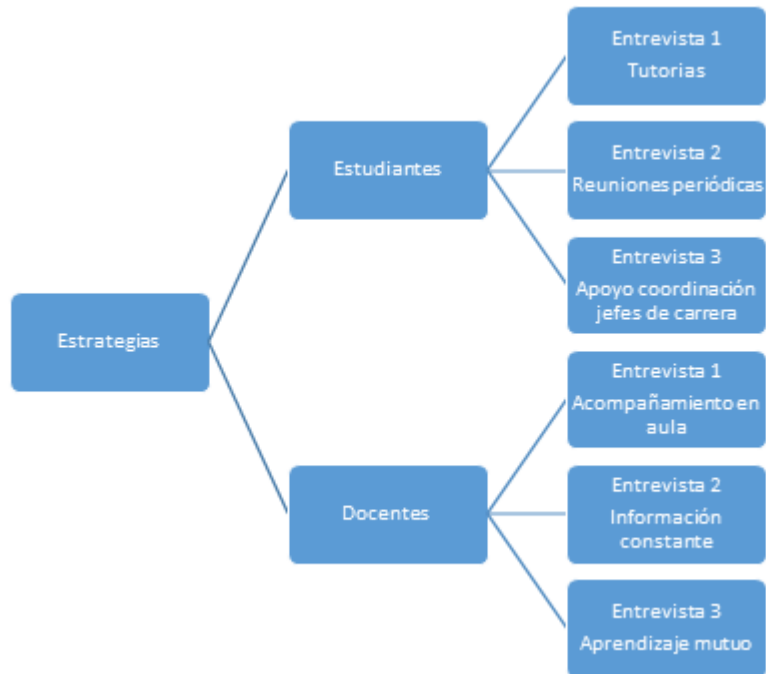
	<p>planificaciones, (...) [indica que] tengo que completar los indicadores, después (...) tengo que subir al sistema.” <b>E1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) Yo he hecho seguimiento a los chicos con TEA, en las prácticas por ejemplo (...) yo lo entrevisté fui a (...) [la empresa], a hablar con las personas, porque de allá pidieron [que fuera alguien de la institución para orientación] y bueno, después quedó trabajando ahí [el estudiante].” <b>E1</b></li> <li>• “[Para los docentes existe] información constante, coordinación (...) se hace algo concreto que es perfeccionamiento (...) de acuerdo con los estilos de aprendizaje, (...) al tipo de estudiante que se atiende (...) la comunicación es institucionalizada a través de correo electrónico.” <b>E2</b></li> <li>• “[En relación con los estudiantes en situación de discapacidad] ver la realidad concreta de acuerdo a sus capacidades, tratar de nivelarlos de acuerdo a sus necesidades (...) reuniones periódicas con ellos para poder ir observando los avances que van experimentando.” <b>E2</b></li> <li>• “[La participación se garantiza estableciendo] una cierta nivelación a través de un test correspondiente.” <b>E2</b></li> <li>• “[Con los estudiantes haitianos] lo que yo hago generalmente con ellos es desde el francés me comunico al créole y de allí lo traigo al español (...) lo obligatorio es que tengan instalada la aplicación de francés-español (...) trabajamos también el lenguaje coloquial, lenguaje oral, lenguaje escrito y</li> </ul>
--	--



	<p>lenguaje académico.” <b>E2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “[Como estrategia exponen las realidades para reforzar el que] vayan creciendo en lo que es la diversidad, lo que es la inclusión y las diferencias entre cada uno, entonces es muy importante porque eso ayuda a reforzar los valores.” <b>E2</b></li> <li>• “[Estrategia informativa] eso se les da a todos desde el comienzo, está la semana cero en que se explican las distintas unidades que tiene la institución y allí se les entregan los lineamientos [y se entrega información específica del centro de aprendizaje].” <b>E2</b></li> <li>• “El centro de Aprendizaje ofrece (...) tutorías de manera voluntaria, cualquier <i>alumno</i> puede requerirla.” <b>E3</b></li> <li>• “[Se da la opción a los estudiantes con necesidades educativas especiales] un mentor, alguien que ya haya cursado la asignatura (...) entonces lo va asistiendo.” <b>E3</b></li> <li>• “[Se realiza] una entrevista (...) al momento de venir a la admisión y se le aplica algunos test [para identificar Necesidades Educativas Especiales].” <b>E3</b></li> <li>• “[Las tutorías son derivadas] por los jefes de carreras, uno tiene que hacer un compromiso con el alumno y el alumno tiene que asistir por lo menos 6 veces durante el semestre.” <b>E3</b></li> <li>• “[La psicopedagoga utiliza estrategias constantes como] técnica de estudio, resolución de conflicto, como manejar la frustración.” <b>E3</b></li> <li>• “[Una estrategia para retener a los estudiantes es</li> </ul>
--	--

	<p>dar] un apoyo sistemático (...) [brindando] las herramientas para que ellos se sientan confiados y con mejor autoestima.” <b>E3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “[Las formas de apoyo se coordinan] a través de directores/jefes de carrera (...) [que] se contactan con la directora del centro de aprendizaje (...) [que] a la vez hace las solicitudes a cada experto(...) [para] tomar el caso particular de cada <i>alumno</i>.” <b>E3</b></li> <li>• “La psicopedagoga (...) tiene más herramientas que (...) un profesor regular [y] es la que se encarga de (...) reforzar [la] (...) parte (...) especial, específica y el resto de los profesores son los que se encargan a través de las tutorías (...) [de] entregar el reforzamiento necesario, como específico de (...) ciertas áreas. <b>E3</b></li> <li>• Con cada uno de los <i>alumnos</i> cada experiencia ha sido una (...) etapa, un paso para ir mejorando (...) el proceso de mentoría particularmente, (...) profesores [y] mentores van <i>sensibilizándose</i> sobre el tema, entonces es un (...) aprendizaje continuo, es un aprendizaje mutuo”. <b>E3</b></li> <li>• “[Se presenta a los estudiantes el centro de aprendizaje] cuando recién llegan acá uno les hace una entrevista y uno les dice cuál va a ser la metodología de trabajo, por qué están acá y cuál es el objetivo del centro de aprendizaje.” <b>E3</b></li> </ul>
--	---

## Esquema jerárquico



El siguiente análisis se divide en base a las respuestas entregadas por los entrevistados en estrategias utilizadas para estudiantes y docentes por separado.

Las estrategias utilizadas para los estudiantes se relacionan con las tutorías implementadas, donde estudiantes que ya han cursado ciertos ramos realizan dichas tutorías a estudiantes que presentan dificultades, esta estrategia es voluntaria por parte de los tutores y quien la requiera, lo debe solicitar a través de la plataforma en red, esta estrategia se sustenta bajo la aplicación de la Dimensión A, Culturas inclusiva del Índice, donde se fomenta el desarrollo de valores inclusivos a la comunidad en general para prestar apoyo en los aprendizajes de todos.

Se realizan reuniones periódicas entre los docentes del Centro de Aprendizaje y los estudiantes que asisten a él, sin embargo, no se hace referencia a los horarios o flexibilidades para la atención de estos.

En cuanto al apoyo de coordinadores de carrera, establecen que son ellos quienes derivan a los estudiantes con la directora del Centro de Aprendizajes para identificar al docente idóneo para la tutoría, se hace mención de que no puede ser el mismo docente que realiza la cátedra del ramo, para no interferir en los aprendizajes esperados.

*“[Las formas de apoyo se coordinan] a través de directores/jefes de carrera (...) [que] se contactan con la directora del centro de aprendizaje (...) [que] a la vez hace las solicitudes a cada experto(...) [para] tomar el caso particular de cada alumno.” (N3, 2019).*

Para los docentes se realiza acompañamiento en aula, donde la especialista asiste a las clases según un horario determinado, realiza sugerencias y apoya en las planificaciones de los docentes en los indicadores, sin embargo, no se hace referencia en cuanto a las orientaciones de metodologías de aplicación de contenidos.

Entre docentes y personal del Centro de Aprendizaje se mantiene una comunicación constante, la cual se lleva a cabo a través de correos en plataforma institucional, sin embargo, no se mencionan reuniones de forma presencial para la entrega de orientaciones y metodologías de trabajo.

*“Con cada uno de los alumnos cada experiencia ha sido una (...) etapa, un paso para ir mejorando (...) el proceso de mentoría particularmente, (...) profesores [y] mentores van sensibilizándose sobre el tema, entonces es un (...) aprendizaje continuo, es un aprendizaje mutuo”. (N3, 2019).*

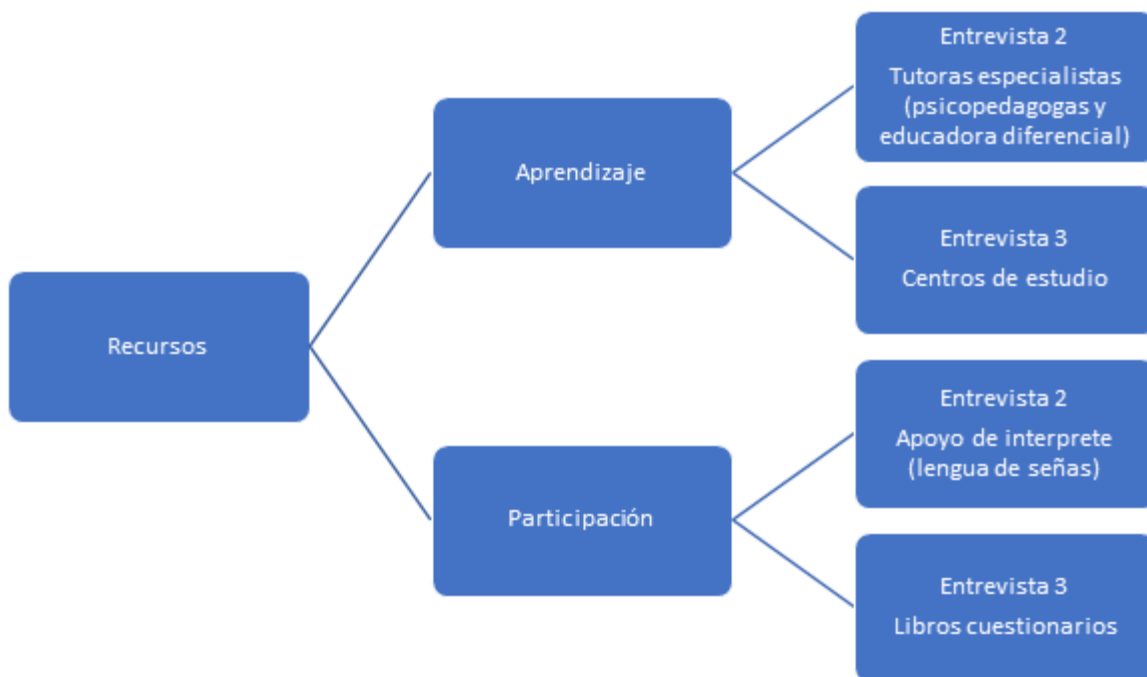
En relación a la cita anterior, es importante mencionar que el aprendizaje mutuo, se va realizando entre los mentores y los estudiantes, a través de la aplicación de estrategias propias y citas concretadas, en otras palabras, son aprendizajes en base a la experiencia y ensayo y error, no existe una guía presencial para entregar orientaciones a los docentes y mentores en cuanto a las diversas necesidades de los estudiantes.

**6.4 Objetivo N°4:** Identificar los recursos para apoyar el aprendizaje y la participación de los estudiantes dentro del Centro de Aprendizaje.

<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos y participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) Ahora tenemos un comité de inclusión, (…) [en donde] (…) se declara como una Institución Inclusiva, entonces acá todos se pueden matricular (…) somos los encargados de capacitar a los profesores.” <b>E1</b></li> <li>“Si hay algún estudiante que tiene problemas auditivos necesitará de un apoyo.” <b>E2</b></li> <li>“[Como recursos humanos cuentan con] tutora de inclusión que estudió diferencial (…) y con tutora de técnicas de estudio y la inclusión que es una psicopedagoga.” <b>E2</b></li> <li>“[Los recursos con los que cuentan depende de las necesidades] entonces a medida que nosotros necesitemos lo vamos (…) creando, vamos adaptando lo que tenemos.” <b>E2</b></li> <li>“[Desde el centro de aprendizaje] constantemente estamos evaluando el material, el trabajo, hacemos reuniones (…) vamos potenciando el trabajo que estamos realizando.” <b>E2</b></li> <li>“Tenemos la infraestructura que es muy apta, tenemos espacios, pizarrones (…) recursos tecnológicos.” <b>E2</b></li> <li>“[Dentro de la Institución se utiliza] el sistema SAAC [que] es un sistema de apoyo académico (…) que el objetivo es segmentar <i>alumnos</i> en base a ciertos atributos [y su] objetivo es evitar la deserción [el sistema da alerta de estudiantes con Necesidades Educativas Especiales]”. <b>E3</b></li> </ul>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Tenemos oficinas y sala de estudios” <b>E3</b></li> <li>• “La psicopedagoga (...) es la única, (...) que (..) utiliza libros cuestionarios que están diseñados especialmente para <i>alumnos</i> con alguna Necesidad Educativa Especial”. <b>E3</b></li> <li>• “[Uno de los recursos utilizado son los trabajos] con <i>plasticina</i>, (...) los chicos crean cosas para que después sean capaces de desarrollar pensamiento más abstracto”. <b>E3</b></li> </ul>
--	---

Esquema jerárquico



En cuanto al análisis del objetivo específico N°4, podemos dar cuenta de una serie de avances y esfuerzos de parte de la institución, para determinarse como un centro de Educación Superior Inclusivo.

Dentro de los rasgos más evidentes, podemos destacar la contratación de una serie de profesionales (Psicopedagogos, Educadores Diferenciales e Intérpretes), que actúan como tutores especialistas del centro, derribando las barreras comunicacionales y de aprendizaje, entre el estudiante y la consecución de su título universitario.

Estos profesionales, además, poseen la responsabilidad de generar nuevas metodologías, utilizando materiales adecuados a cada uno de sus estudiantes y dando técnicas de estudios, según el apoyo que el estudiante necesite.

En cuanto a innovación administrativa, podemos mencionar que la institución a través de su Sistema de Apoyo Académico SAAC, detecta a los posibles desertores del sistema y genera medidas de intervención que propicien la integración del estudiante en el campus y de su carrera universitaria.

A su vez, cuentan con salas de estudios las cuales se encuentran acondicionadas, en el caso si el o la estudiante posee algún tipo de discapacidad y poder generar un ambiente propicio para el aprendizaje.

En cuanto a los materiales disponibles para el pleno desarrollo de las funciones del centro, los docentes cuentan con libros cuestionarios, los que son utilizados para favorecer la participación dentro del aula a través de las nivelaciones, con estudiantes que presentan problemas de aprendizaje, bajo rendimiento, escasas de técnicas de estudio y en algunos casos, estudiantes que se encuentran en situación de discapacidad. De esto, podemos inferir que es necesario una tecnologización de los instrumentos de apoyo, relegando los antiguos materiales a la primera fase de intervención (ejemplo: plasticina, palos de helado y guías educativas). Es necesario adecuar la tecnología y nuevas corrientes de aprendizaje para generar una intervención representativa de la época.

*“[Uno de los recursos utilizado son los trabajos] con plasticina, (...) los chicos crean cosas para que después sean capaces de desarrollar pensamiento más abstracto”.*  
(N3, 2019)

El Centro de Aprendizaje atiende a todos sus estudiantes y cuenta con tutores especializados en lenguaje de señas y braille, siendo un recurso muy utilizado dentro de la Institución, no teniendo un costo adicional para el estudiante que lo utiliza.

*“La enseñanza y los apoyos se integran para “orquestrar” el aprendizaje y superar las barreras al aprendizaje y la participación” (Booth, 2000).*

**6.5 Objetivo N°5:** Identificar los facilitadores y barreras presentes en el Centro de Aprendizaje, que afectan en el proceso de aprendizaje de los estudiantes en situación de discapacidad.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de aprendizaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [Se evalúa] el resultado académico, (...) [existen estudios anuales] de que el estudiante que ingresa y permanece (...) [en el Centro de Aprendizaje durante el año] con diferentes tutorías, es un estudiante exitoso a fin de semestre [y] el impacto es súper positivo [y] favorable.” <b>E1</b></li> <li>• “Capacitaciones (...) [el] Centro de Aprendizaje es de puertas abiertas, (...) en el sentido de que docentes que necesite apoyo manda un correo y se atiende.” <b>E1</b></li> <li>• “Todos mandamos reportes (...) mensuales a la Dirección Nacional de Aprendizaje, a la DNA de la institución (...) [el reporte va con] los estudiantes que enviaron, nosotros enviamos una lista en sistema de estudiantes que vienen, (...) [los] temas</li> </ul>
--	--

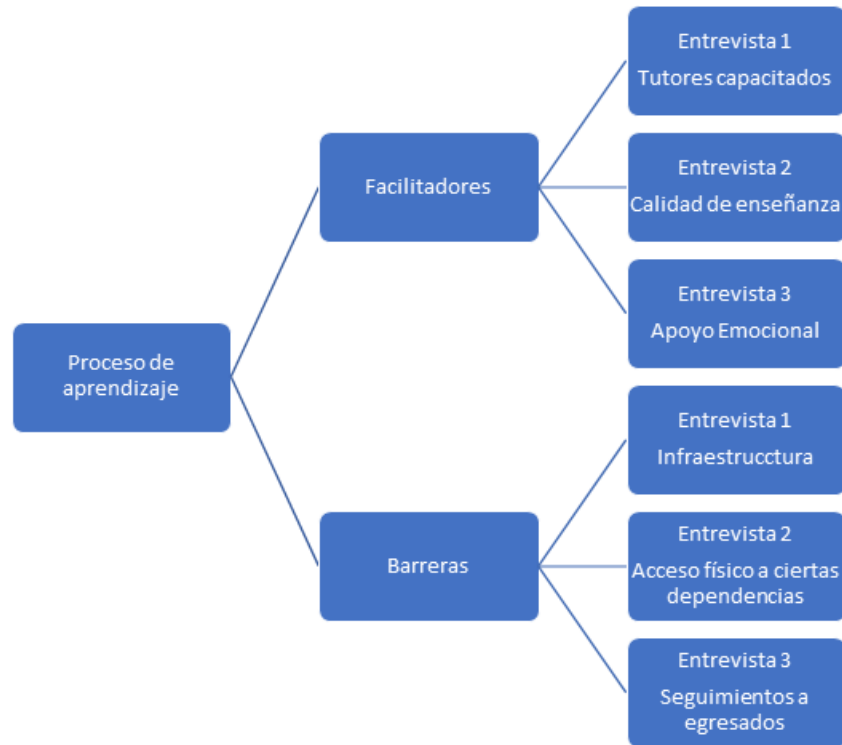


	<p>que vimos con ellos [y] cuantos módulos trabajamos con ellos.” <b>E1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Los tutores también están todos capacitados para trabajar (...) en inclusión (...), todos han hecho capacitaciones.” <b>E1</b></li> <li>• “Hay tutores acá que son súper creativos, (...) andan buscando (...) cosas nuevas (...) para hacer los chicos, crean cosas, bajan cosas de internet.” <b>E1</b></li> <li>• “Esta universidad es inclusiva, [sin embargo] no tenemos rampas, y la que hay se arregló este año, porque no caía una silla de ruedas, porque la pendiente que tenía era muy empinada, la silla se podía dar vuelta y más encima en la vuelta la silla quedaba ahí [estancada] porque no caía (...) los ascensores también (...) los baños no se han arreglado (...) no entra una silla de rueda (...) entonces todo eso se ha estado y debe terminar de arreglar.” <b>E1</b></li> <li>• “Los laboratorios se habilitaron este año, y este centro de aprendizaje es nuevo [la puerta de la antigua oficina era más estrecha].” <b>E1</b></li> <li>• “Facilitar su acceso a lo que significa la actividad académica, para que ellos optimicen sus aprendizajes.” <b>E2</b></li> <li>• “[En relación con las formas de evaluación diferenciada existe] mayor conocimiento de los</li> </ul>
--	--

	<p>docentes de aula.” <b>E2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Problema de comunicación a veces de parte de ellos [estudiantes omiten información sobre las problemáticas en el aula]” <b>E2</b></li> <li>• “[A las oficinas del Centro de Aprendizaje] acá hay una escalera (...) no hay ascensores.” <b>E2</b></li> <li>• “[Referido a las horas dispuestas para trabajar en el centro de aprendizaje] tenemos poco horario asignado a esto y el segundo semestre disminuye más todavía.” <b>E2</b></li> <li>• “[Sin embargo el trabajo es] de la misma calidad (...) disminuye la cantidad de matrícula [en el segundo semestre].” <b>E2</b></li> <li>• “[En relación con el seguimiento después del egreso] no lo hacemos (...) no tenemos una forma de saber qué pasó con ellos una vez que se fueron de acá.” <b>E2</b></li> <li>• “[Por temor, menoscabo o vergüenza dan a conocer un diagnóstico médico] entonces aparecen después a mitad de semestre con trastorno de aprendizaje, con déficit atencional.” <b>E2</b></li> <li>• “[La entrevista inicial se aplica con los padres presentes, sin embargo] algunos padres (...) no han dado cuenta de que su hijo tenga Necesidades Educativas Especiales].” <b>E3</b></li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• “[Los recursos] sí se obtiene, obviamente hay que seguir ciertos conductos.” <b>E3</b></li><li>• “[El entrevistador agrega que] la persona encargada adapta [materiales] en pro de dar (...) respuesta o de que el alumno pueda desarrollar cosas(...) material (...) general.” <b>E3</b></li><li>• “[Los tutores o mentores utilizan] muchas veces un apoyo emocional y nosotros como centro de aprendizaje tratamos de acoger a los alumnos y que eso les sirva y fomente sus ganas de seguir estudiando (...) a través de mentorías.” <b>E3</b></li><li>• “Nosotros como centro de aprendizaje (...) no (...) [hacemos] un seguimiento [luego del egreso de los estudiantes], eso no existe.” <b>E3</b></li></ul>
--	--

## Esquema jerárquico



---

El análisis del objetivo específico N°5, nos detalla que dentro del proceso de aprendizaje de los y las estudiantes existen facilitadores dentro del Centro de Aprendizaje, como tutores capacitados para abordar cualquier dificultad que se presente, dando una enseñanza de calidad puesto que no solo se preocupan de enseñar, sino que también existe la preocupación de tener un buen ambiente entorno al aprendizaje, es decir el ambiente que generan los tutores, puesto que la calidad de los aprendizajes de los estudiantes depende de componentes sociales y afectivos, siendo este último de mayor importancia, ya que reciben también apoyo emocional cuando este es requerido.

*“Esta dimensión tiene que ver con asegurar que la inclusión sea el centro del desarrollo de la escuela, permeando todas las políticas, para que mejore el aprendizaje y la participación de todo el alumnado” (Booth, 2000).*

En cuanto a las barreras descritas podemos encontrar términos relacionados a la infraestructura del lugar, que atentan contra la política de inclusión de la Institución.

*“Esta universidad es inclusiva, [sin embargo] no tenemos rampas, y la que hay se arregló este año, porque no caía una silla de ruedas, porque la pendiente que tenía era muy empinada, la silla se podía dar vuelta y más encima en la vuelta la silla quedaba ahí [estancada] porque no caía (...) los ascensores también (...) los baños no se han arreglado (...) no entra una silla de rueda (...) entonces todo eso se ha estado y debe terminar de arreglar.” (Nº1, 2019).*

Si bien esta institución cuenta con un departamento de egresados, este no posee una distinción para catastrar a los egresados derivados del Centro de Aprendizaje, por lo que no hay registro del impacto posterior al egreso de los participantes de este centro.

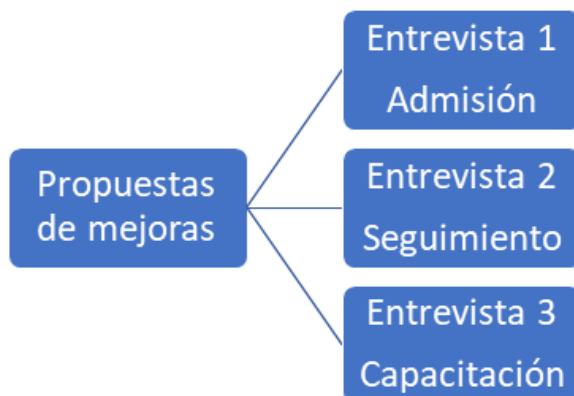
*“Esta dimensión tiene que ver con asegurar que la inclusión sea el centro del desarrollo de la escuela, permeando todas las políticas, para que mejore el aprendizaje y la participación de todo el alumnado” (Booth, 2000).*

#### **6.6 Objetivo N°6:** Especificar propuesta de mejora a futuro al Centro de Aprendizaje

<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta de mejoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“La mejora que yo plantearía en este caso es la admisión (...), porque deberían estar capacitados y en conocimiento de las Necesidades Educativas de cada uno, con algunas preguntas claves que deberíamos de realizar en cómo admisión, para notar y detectar algo y así que el estudiante se desenvuelva de manera más independiente.” <b>E1</b></li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• “La señalética nos dificultaban, porque los estudiantes no entraban donde correspondía, no entendían para donde ir.” <b>E1</b></li><li>• “[Se requiere de] una coordinadora de inclusión (...) para que pudiera prolongar las políticas que nosotros estamos aplicando aquí y también hacia las distintas carreras.” <b>E2</b></li><li>• “Sería importante saber que paso con ellos, tener un seguimiento fuera de la universidad (...) [para] retroalimentar los métodos de estudio.” <b>E2</b></li><li>• “Uno de los objetivos importantes es entregar herramientas pedagógicas [para] que los docentes tengan el conocimiento de aspectos metodológicos, de tipo de aprendizaje, tipo de <i>alumnos</i>, (...) didácticas (...) [y algunos] (...) módulos pueden tratarse sobre estilos de aprendizaje (...), estrategia de enseñanza y esos van incorporado el tema de la inclusión.” <b>E3</b></li><li>• “[Es necesario implementar] capacitación permanente a los profesores mediante talleres, que se cree una unidad de inclusión (...), sensibilización y todo lo que sea necesario [para avanzar en la inclusión] (...) que esté siempre sociabilizándose, que no sea solamente como una instancia, el día de la inclusión, sino que sea siempre, algo que exista una unidad y que los profesores tengan que asistir a talleres.” <b>E3</b></li></ul>
--	---

### Esquema jerárquico



---

Según lo relatado por los entrevistados, las propuestas de mejora se centran dentro de tres ejes:

1. Admisión: Es necesario contar con un sistema de admisión que permita identificar en un primer contacto las NEE o algún tipo de discapacidad que no sea evidente.
2. Seguimiento: Al igual que el punto mencionado anteriormente, es necesario y urgente la creación de una dirección especializada de la evaluación ex post e impacto, que permita catastrar la verdadera función, logros y mejoras que se puedan mejorar.
3. Capacitación: Se establece como una medida prioritaria entre lo señalado en las entrevistas, el perfeccionamiento a docentes de la Institución Educativa en términos de metodologías par ser utilizadas dentro del aula, Tic's para modernizar el proceso de aprendizaje y poder realizar las adecuaciones curriculares correspondientes.

*“[Es necesario implementar] capacitación permanente a los profesores mediante talleres, que se cree una unidad de inclusión (...), sensibilización y todo lo que sea necesario [para avanzar en la inclusión] (...) que esté*

*siempre sociabilizándose, que no sea solamente como una instancia, el día de la inclusión, sino que sea siempre, algo que exista una unidad y que los profesores tengan que asistir a talleres.” (N3, 2019).*

## **VII Conclusiones**

En el siguiente apartado se desarrollan las conclusiones parciales de cada objetivo específico.

### **7.1 Conclusiones parciales**

A partir de los resultados obtenidos, se extraen las principales conclusiones de los objetivos específicos del Estudio de Caso, Sobre el apoyo del “Centro de Aprendizaje” a personas en situación de discapacidad que estudian en una Institución Universitaria. De esta forma se puede destacar la proporción de formaciones prácticas, culturales y políticas del establecimiento hacia los estudiantes.

Respecto al primer objetivo específico “Describir los orígenes y fundamentos del centro de aprendizaje” podemos destacar que el apoyo es fundamental para los estudiantes y docentes de la Institución.

*“(…) implica una comprensión de la discapacidad consistente con una perspectiva multidimensional y socioecológica, y subraya el rol significativo que los apoyos individualizados desempeñan en la mejora del funcionamiento humano” (Schalock, 2009).*

Durante el proceso, la Institución se centra en las necesidades de apoyo tanto de estudiantes como de docentes, fomentando la inclusión no sólo para las personas en situación de discapacidad, sino que a todos por igual. Facilitando su acceso a las actividades académicas, para que ellos optimicen sus aprendizajes.

Respecto al segundo objetivo específico “Indicar las características del estudiante en situación de discapacidad que participa en el Centro de Aprendizaje”, se puede concluir que la organización del apoyo para atender a la



diversidad a cada estudiante, con y sin situación de discapacidad, comenzando en la intervención que realizan la Institución junto al plan docente, desde las culturas y prácticas inclusiva.

En cuanto a las características en este proceso educativo, en que no sólo se atiende a personas en situación de discapacidad, sino al que lo necesite y son los profesores quienes toman un rol importante en esta etapa, ya que tienen más acceso a sus estudiantes realizando un seguimiento de ellos y poder realizar diferentes técnicas de estudio, con tutorías, profesores especializado y así ser un apoyo continuo para los estudiantes en la Institución.

Respecto al tercer objetivo específico “definir estrategias utilizadas con personas en situación de discapacidad utilizadas por el Centro de Aprendizaje” se puede concluir que las estrategias son manejadas por el plan docente y tutores especializado en la materia, además se incluye a estudiantes que ya hayan cursado ciertas asignaturas para que presten apoyo de mentores a otros compañeros sea cual sea su condición.

Un trabajo coordinado entre tutores para entregar herramientas de acuerdo a sus estilos de aprendizaje a cada estudiante, permitiendo el máximo desarrollo personal y social posible de todos los destinatarios de cualquier intervención educativa, aunque sean diferentes, e incluso muy diferentes, entre sí.

*“Sin embargo, desde Piaget , y otros psicólogos de la educación ha quedado muy claro que la interacción entre iguales que aprenden (niños, jóvenes o adultos), en una relación más simétrica, es tan importante como la relación más asimétrica entre éstos y el que les enseña. Desde el punto de vista intelectual, la relación entre iguales es la más apta para favorecer el verdadero intercambio de ideas y la discusión, es decir, todas las conductas capaces de educar la mente crítica, la objetividad y la reflexión discursiva.” (Piaget, 2016).*

De este modo la estrategia se basa en interacción con el otro, desde el otro y ver qué tipo de apoyo es el que se requiere, realizando test, entrevistas, apoyo familiar, capacitaciones a los docentes, poder asistir a los estilos de aprendizaje y estrategias de enseñanza a rasgos generales.

Respecto al cuarto objetivo específico, “Identificar los recursos para apoyar el aprendizaje y la participación”, se puede concluir que las necesidades de los estudiantes deben compensarse en los recursos del Centro de Aprendizaje,

Las metodologías utilizadas para el aprendizaje de los y las estudiantes que presentan problemas de aprendizaje, bajo rendimiento, escasas de técnicas de estudio y en algunos casos, estudiantes que se encuentran en situación de discapacidad, no son las adecuadas, siendo los mismos docentes que dan por hecho que necesitan más herramientas en el progreso de inclusión y aprendizaje, a pesar de que se evalúe el material, no se puede llegar a buenas prácticas, haciendo poco uso de este.

Es la verificación planteada a grandes desafíos promoviendo un trabajo colaborador entre docentes, en donde se realicen equipos multidisciplinarios, interdisciplinario y es donde se necesitan más personas especializada en tema de inclusión. Para lograr y mantener el aprendizaje activo de todos los alumnos, la urgencia de encontrar fórmulas que permitan compensar estas diferencias a través de mejores metodologías, tanto pedagógica como de gestión de la Institución.

Respecto al quinto objetivo específico, “Identificar los facilitadores y barreras presentes en el Centro de Aprendizaje que afectan en el progreso de estudios de los estudiantes en situación de discapacidad”, se puede concluir que dentro de las barreras y facilitadores.

Se destaca la participación de la Institución en la admisión al no otorgarle más empoderamiento a los profesores y tutores especializado, a pesar de que falta sensibilización en la participación de comunicación con el otro. Donde los docentes están en proceso de reforzar sus falencias al no estar capacitados en trabajar habilidades blandas y duras con los estudiantes, con y sin situación de discapacidad. Siendo así, que el Centro de Aprendizaje no está adaptado en cuanto a su infraestructura, para los estudiantes con movilidad reducida. De esta forma buscar eliminar o minimizar las barreras para todos. Como facilitador acogen y orientan a los estudiantes a través de diferentes metodologías de estudio (mentorías, tutorías, entre otros).

Respecto al sexto objetivo específico, “Especificar propuesta de mejora a futuro al Centro de Aprendizaje”, se puede concluir que a la Institución aún le falta por crecer en el tema de la inclusión para las mejoras de cada estudiante y plan docente. Desde el mejoramiento de la infraestructura, mayor cantidad de capacitaciones para los profesores y profesionales, como tutores para recopilar nuevas estrategias y herramientas a la hora de trabajar con los estudiantes en situación de discapacidad. Donde las prácticas, políticas y culturas se vean reflejadas en la Institución y los profesores puedan trabajar de manera colaborativa con profesionales expertos en inclusión donde se va practicando el que uno aprenda desde el otro, en un contexto educativo, por lo tanto, la inclusión es un proceso en el que todos son partícipes.

## **7.2 Conclusiones generales**

El propósito de esta investigación fue el Estudio de caso, Sobre el apoyo del “Centro de Aprendizaje” a personas en situación de discapacidad que estudian en una Institución Universitaria, en base a la culturas, políticas y prácticas del Índice de Inclusión, se constituyó una herramienta válida para los participantes, destacando entre sus fortalezas la claridad de su estructura, la factibilidad de implementación en las condiciones de la Institución, y la capacidad de adaptación del proceso a la realidad de los Centros de Aprendizajes, a partir de una metodología flexible y participativa.

De la presente investigación se deriva un objetivo general y una serie de objetivos específicos, donde cada uno contenía una base de 4 a 7 preguntas, y cada pregunta presentaba un contenido específico donde se van relacionando unos con otros. De esta forma se concretó una serie de entrevistas a algunos docentes que realizan tutorías en los Centros de Aprendizaje de una Institución Universitaria, dieron fruto a esta investigación. Se pudo reconocer la existencia de las prácticas inclusivas logrando identificar las diferencias de su aplicación en

cada centro, por lo tanto, se concluye con la existencia de diversidad en la forma en que se están desarrollando las prácticas inclusivas dentro de los espacios educativos observados.

Dentro de la información analizada, es posible determinar ciertas falencias de orden de recursos especiales innovadores en función de los aprendizajes de los estudiantes y en la infraestructura de ambas sedes institucionales para un libre acceso a espacios disponibles para toda la comunidad educativa.

Y para finalizar, podemos concluir con que el Centro de Aprendizaje investigado de brinda apoyo a estudiantes en situación de discapacidad y a estudiantes que no presentan dicha situación, sin embargo, manifiestan de forma autónoma o identificado por los docentes la necesidad de asistir al Centro de Aprendizaje. Dentro de este centro, los estudiantes tienen acceso a tutorías con docentes especialistas, mentorías por parte de estudiantes que ya hayan cursado el ramo o cátedra en la cual presentan dificultades, y sesiones con la psicopedagoga quien le brinda el apoyo necesario para desarrollar técnicas de estudio, manejo de la frustración e implementación de material especial según las diversas necesidades propias de cada estudiante perteneciente al Centro de Aprendizaje.

## **VIII Sugerencias**

En el siguiente apartado se desarrollan las sugerencias a la Institución de Educación Superior y a otras Universidades.

Sugerencias a la Institución de Educación Superior:

- Implementar un departamento de inclusión con profesionales especialistas que tengan un manejo y conocimiento de las diferentes necesidades educativas que puedan presentar los estudiantes y disposición de materiales-recursos innovadores acordes con el nivel educativo.
- Realizar seguimiento a estudiantes pertenecientes al Centro de Aprendizaje luego de su egreso, en función de retroalimentar las cátedras impartidas en

la institución para abordar las necesidades del contexto real de cada área y/o disciplina impartida.

- Capacitaciones gratuitas y periódicas para los docentes que prestan servicios de tutorías.

Sugerencias a otras Universidades:

- Aplicación de un ramo transversal que aborde el tema de la inclusión y entregue ciertas herramientas para su abordaje.