

Accesibilidad cognitiva para el servicio social y práctica profesional universitaria en la Facultad de Arquitectura y Diseño (UAEMEX)

Cognitive accessibility for social service and university professional practice at the Faculty of Architecture and Design (UAEMEX)

Angélica Cruz Valdés*

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal examinar la importancia y relevancia de la accesibilidad cognitiva (AC) en el contexto de los procesos de servicio social y práctica profesional universitaria en la Facultad de Arquitectura y Diseño. Se utiliza esta facultad como un laboratorio inicial para aplicar los hallazgos y mejoras en otras facultades y unidades académicas de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Universidad Autónoma del Estado de México, acruzv@uaemex.mx

ORCID: 0009-0000-0661-1249. Planificadora urbana, docente, especialista en accesibilidad universal en entornos arquitectónicos y urbanos, con un fuerte compromiso en la promoción de espacios educativos inclusivos y accesibles para todas las personas. Su trabajo se enfoca en la implementación de principios de AC, facilitando la comprensión del espacio, su entorno y los textos, para asegurar que cada persona, independientemente de sus capacidades, pueda interactuar plenamente con su entorno.

Fecha de recepción: agosto 2024

Fecha de aceptación: septiembre 2024

Versión final: octubre 2024

Fecha de publicación: noviembre 2024

Se formuló una pregunta central de investigación: ¿Cuáles son los criterios de mejora en AC que se deben crear o modificar para los estudiantes universitarios en las materias de servicio social y práctica profesional de la facultad? Para abordar esta cuestión, se empleará una metodología mixta que combina enfoques cualitativos y cuantitativos, incluyendo observación directa, encuestas y la aplicación de formularios para recopilar datos relevantes.

El estudio se fundamentará en la revisión exhaustiva de términos conceptuales clave como accesibilidad, AC, lectura fácil, inclusión y educación inclusiva, así como en las teorías de interpretación y análisis relacionadas con estos conceptos. Además, se llevará a cabo un diagnóstico detallado de las necesidades y barreras específicas que enfrentan los estudiantes con discapacidades cognitivas dentro de la facultad.

La propuesta no sólo busca cumplir con las normativas de inclusión vigentes, sino también fomentar una cultura de respeto y valorización de la diversidad en la comunidad universitaria. Se espera que los resultados contribuyan significativamente a la mejora de la AC y a la creación de un entorno educativo más inclusivo y equitativo, en beneficio de toda la comunidad académica.

Palabras clave: Accesibilidad, accesibilidad cognitiva, inclusión.

Abstract

The primary objective of this research is to examine the importance and relevance of cognitive accessibility in the context of social service processes and professional practice within the Faculty of Architecture and Design, using this faculty as an initial laboratory to apply findings and improvements to other faculties and academic units within the Autonomous University of the State of Mexico.

The central research question is: What criteria for improving cognitive accessibility need to be created or modified for university students in the areas of social service and professional practice within the faculty? To address this question, a mixed-methods approach will be employed, combining qualitative and quantitative techniques, including direct observation, surveys, and the application of forms to gather relevant data.

The study will be based on a thorough review of key conceptual terms such as accessibility, cognitive accessibility, easy reading, inclusion, and inclusive education, as well as relevant theories of interpretation and analysis. Additionally, a detailed diagnosis will be conducted to identify the needs and barriers faced by students with cognitive disabilities within the faculty.

The proposal aims not only to comply with existing inclusion regulations but also to promote a culture of respect and appreciation for diversity within the university community. It is anticipated that the results will significantly contribute to the improvement of cognitive accessibility and the creation of a more inclusive and equitable educational environment, thereby benefiting the entire academic community.

Keyword: Accessibility, cognitive accessibility, inclusion.

Introducción

La accesibilidad es entendida como la capacidad de acceder a un entorno, producto, servicio o tecnología por todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades; es un principio fundamental para garantizar la participación plena y equitativa de todos los individuos en la sociedad. En este contexto, la accesibilidad universal se erige como un objetivo prioritario, asegura que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, puedan desenvolverse sin barreras en su entorno.

La inclusión, por su parte, es un proceso que busca minimizar las barreras y promover la participación de todos los individuos, respetando y valorando la diversidad humana. La educación inclusiva, un componente crucial de este proceso, no sólo reconoce el derecho a la diferencia como algo legítimo, sino que también celebra esta diversidad, ya que promueve un trato equitativo para cada alumno. Incluir a niños, adolescentes y jóvenes en el sistema educativo es prepararlos para la vida social, su función en la sociedad y su contribución a la comunidad en general.

La diversidad en el ámbito educativo implica la aceptación y celebración de las diferencias individuales, sean físicas, mentales, sociales o culturales. Este estudio reconoce la importancia de atender las necesidades de

estudiantes con diversas discapacidades, como la sensorial-auditiva, sensorial-visual, motriz e intelectual, y promueve ajustes razonables y específicos para cada tipo de discapacidad (Colmenero, 2011).

La AC, una dimensión clave de la accesibilidad, se refiere a la adaptabilidad de textos, carteles, señalética, tecnología y pictogramas para que puedan ser comprendidos fácilmente por todas las personas. Este concepto es vital para asegurar que los materiales educativos y los entornos de aprendizaje sean comprensibles y utilizables por todos los estudiantes, incluidos aquellos con discapacidades cognitivas o intelectuales.

La AC facilita la comprensión y el uso de la información, de igual forma, contribuye a crear un entorno educativo más inclusivo. Los documentos de lectura fácil, por ejemplo, permiten que los estudiantes completen formularios y procedimientos de manera precisa y sin errores, pues se pretende adaptarlos a sus necesidades específicas. Estos documentos están diseñados con un lenguaje sencillo y claro, a menudo acompañados de imágenes y pictogramas para facilitar la comprensión y el aprendizaje. Las preguntas directrices de la investigación se planean a continuación:

- **¿Qué se va a hacer?:** Identificar, caracterizar, diagnosticar, comparar y diseñar.
- **¿Quién?:** Prestadores y practicantes de las cuatro licenciaturas: arquitectos, diseñadores industriales y gráficos, y administradores urbanos; también, las unidades receptoras, reglamentos y procedimientos de servicio social y práctica profesional.
- **¿Problema?:** Carencia de elementos, lineamientos, formatos y procedimientos para la accesibilidad universal y cognitiva en específico que impiden acceder físicamente e incorporarse a servicios académicos de los prestadores y practicantes de servicio social y práctica profesional.
- **¿Criterio a considerar?:** El tipo y características de la discapacidad de los prestadores y practicantes de la universidad, en especial de la Facultad de Arquitectura y Diseño.
- **¿Dónde?:** Facultad de Arquitectura y Diseño.
- **¿Cómo?:** Análisis de encuestas y formularios de los prestadores y practicantes de las experiencias con la discapacidad con las unidades receptoras; análisis de los resultados de las entrevistas a personajes clave y de la observación participante.

- **¿Qué se pretende lograr?:** Proponer líneas de acción específicas como el diseño de los lineamientos de accesibilidad universal para prestadores y practicantes en materia de reglamento, procedimientos y formatos que permitan hacer más accesible el acceso a la educación para este sector de la población.

La investigación está estructurada desde las bases de la investigación hasta la propuesta de lineamientos específicos:

1. Bases de la investigación: Se plantea el problema, se justifica la investigación, se definen los objetivos, la hipótesis y la metodología.
2. Marco conceptual y teórico: Se exploran conceptos clave como accesibilidad, diseño universal y AC, así como diversas teorías relacionadas con la inclusión educativa y el capacitismo.
3. Marco contextual: Se analizan casos de estudio y se evalúan las condiciones actuales de accesibilidad del entorno urbano y la AC en la Facultad de Arquitectura y Diseño y en sus procesos institucionales.
4. Mejoras de AC: Se presentan algunas recomendaciones de la aplicación de la AC, basadas en los hallazgos y análisis realizados en la facultad.

La investigación utiliza un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos, incluyendo la observación directa, entrevistas y análisis de documentos. Se busca identificar las barreras actuales y proponer soluciones prácticas y efectivas para superarlas.

La implementación de lineamientos de AC en los programas de servicio social y práctica profesional beneficiará a los alumnos con discapacidades y mejorará la experiencia educativa para todos los estudiantes. Al crear un entorno más inclusivo y accesible, se enriquece la diversidad y se promueve la participación plena de todos los individuos en la vida universitaria. Este proyecto, por lo tanto, es un paso crucial hacia una educación superior más equitativa e inclusiva, alineada con los principios de accesibilidad universal y diversidad (Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid, 2011).

Conceptos y teorías

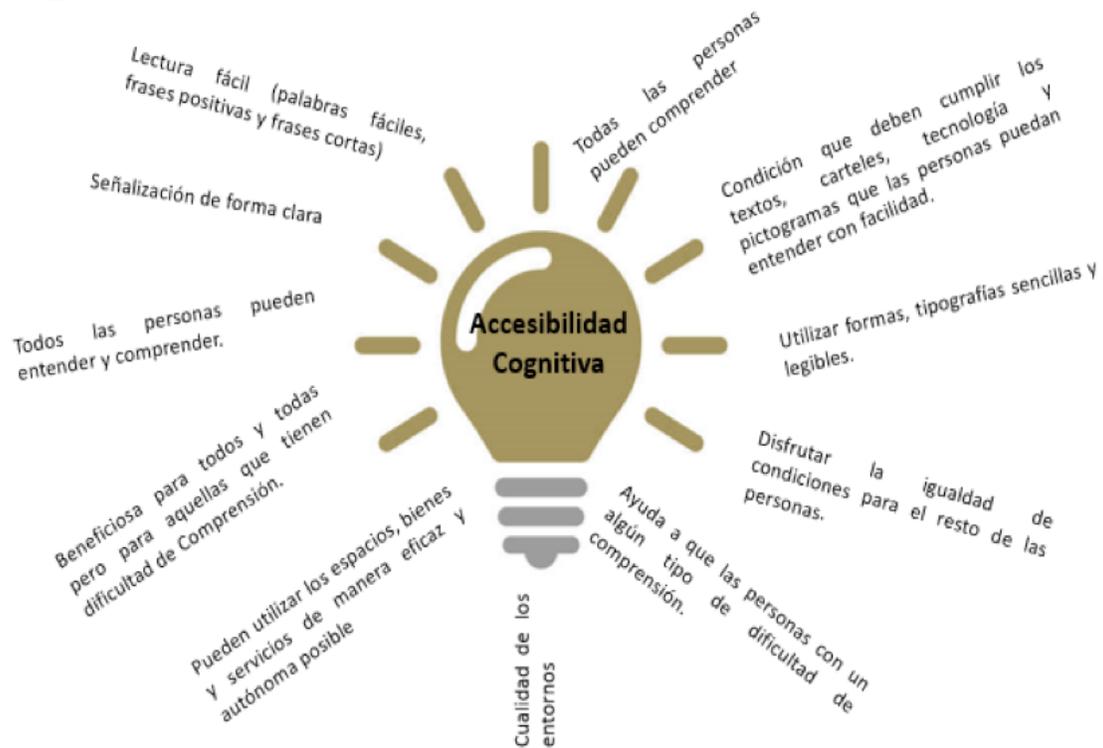
En el marco conceptual se van a emplear los conceptos de accesibilidad universal, educación inclusiva, vulnerabilidad, servicio social, práctica profesional, reglamento, practicante, inclusión, discapacidad y unidad receptora. La sociedad de hoy es tecnológica, dinámica, compleja y claramente ofrece nuevas y mayores oportunidades de desarrollo personal, bienestar social y calidad de vida; no obstante, se han desarrollado herramientas de orientación y comunicación mayormente en torno a la visión.

La temática aborda diversos conceptos clave relacionados con la accesibilidad y la inclusión, con foco en la accesibilidad universal, el diseño universal, la AC y los itinerarios accesibles. Se exploran teorías y marcos conceptuales que sustentan la necesidad de crear entornos inclusivos y accesibles para todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, cognitivas o sensoriales.

- **Accesibilidad universal y diseño universal:** La accesibilidad ha evolucionado desde la eliminación de barreras físicas hasta el diseño de entornos y productos que sean aptos para todas las personas. El diseño universal busca que los entornos sean utilizables sin la necesidad de adaptaciones específicas (Meneses, 2022).
- **Cadena de accesibilidad:** Un enfoque que garantiza la accesibilidad en todas las etapas, desde el acceso físico hasta la comunicación inclusiva, eliminando barreras en cada eslabón del proceso.
- **Accesibilidad cognitiva:** Busca hacer los entornos y la información más comprensibles para todas las personas, especialmente aquellas con discapacidades cognitivas. Se aborda cómo la simplificación del lenguaje y el uso de imágenes pueden facilitar la comprensión (Brusilovsky Filer, 2015).

Ilustración 1

Elementos de la AC

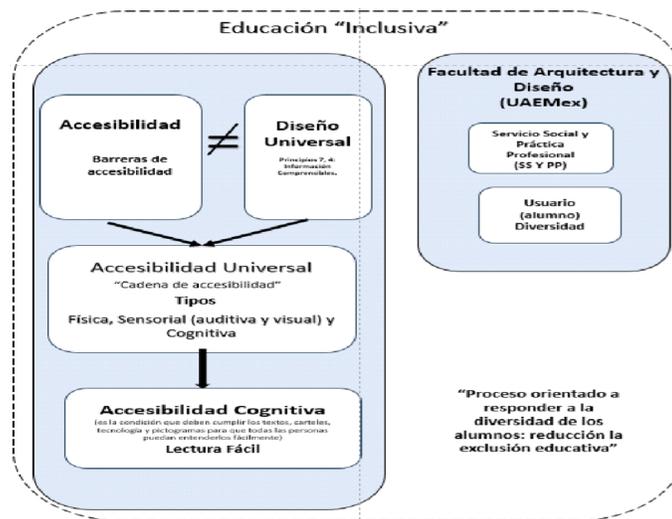


Fuente: Elaboración propia

- **Lectura fácil:** Engloba diversos componentes que se combinan para hacer que un texto sea más accesible y comprensible para personas con dificultades en la lectura.
- **Itinerarios accesibles:** Se trata de rutas diseñadas para que las personas con discapacidades puedan desplazarse sin obstáculos, considerando elementos como rampas, señalización y accesibilidad comunicativa.
- **Educación inclusiva:** La inclusión en el ámbito educativo es un tema central, que aboga por la creación de entornos educativos que respondan a la diversidad de estudiantes, asegurando que todos tengan igualdad de oportunidades (Valdivieso, 2017).

Ilustración 2

Esquema conceptual



Fuente: Elaboración propia

Teorías

Luhmann conceptualiza la sociedad como un sistema social compuesto por unidades autónomas llamadas sistemas sociales. Estos sistemas incluyen, por ejemplo, la política, la economía, el derecho, la ciencia, entre otros. La comunicación es el proceso central, no se limita al intercambio de información, sino que implica la creación y procesamiento de sentido. Los sistemas sociales se mantienen a través de la comunicación.

La AC se beneficia de la integración de estas diversas teorías, desde el análisis del poder y las estructuras sociales de Foucault, pasando por la adaptación y autorregulación de los sistemas de Luhmann, hasta la promoción de la equidad y la inclusión de Tomlinson. La crítica de McRuer y su enfoque en la revalorización de las diferencias cognitivas añaden una dimensión radical que desafía las normas preestablecidas y promueve una inclusión más profunda y significativa (González, 2017).

Es una perspectiva crítica que busca transformar la forma en que la sociedad comprende y aborda la discapacidad, fomentando la inclusión, la equidad y el respeto hacia la diversidad de experiencias y capacidades.

La investigación aboga por un enfoque integral de accesibilidad que, aparte de eliminar barreras físicas, promueva un acceso equitativo a entornos, productos y servicios para todas las personas, con base en principios de igualdad y derechos humanos.

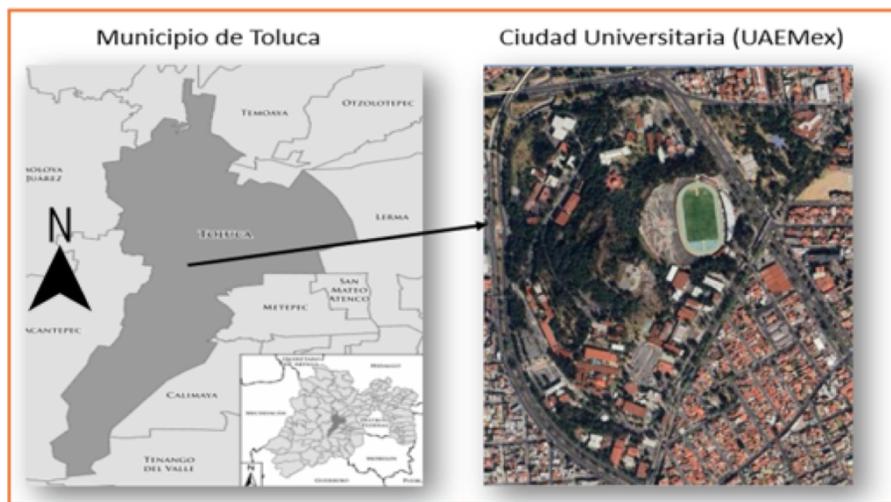
Análisis contextual

Ciudad Universitaria de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMex) está ubicada al poniente de la ciudad de Toluca, sobre el Cerro de Coatepec; en la actualidad es el campus más grande con el que cuenta la universidad. En la Ilustración 3 se representa el área que ocupa, cuenta con 10 facultades: Economía, Ingeniería, Derecho, Turismo y Gastronomía, Arquitectura y Diseño, Humanidades, Contaduría y Administración, Artes, Ciencias Políticas y Sociales, y Geografía.

La Facultad de Arquitectura y Diseño se ubica en el municipio de Toluca. En Ciudad Universitarias cuenta, en 2024, con 1970 alumnos divididos en 4 licenciaturas: Arquitectura, Diseño Gráfico, Diseño Industrial y Administración y Promoción de la Obra Urbana.

Ilustración 3

Localización de la Facultad de Arquitectura y Diseño (UAEMex)

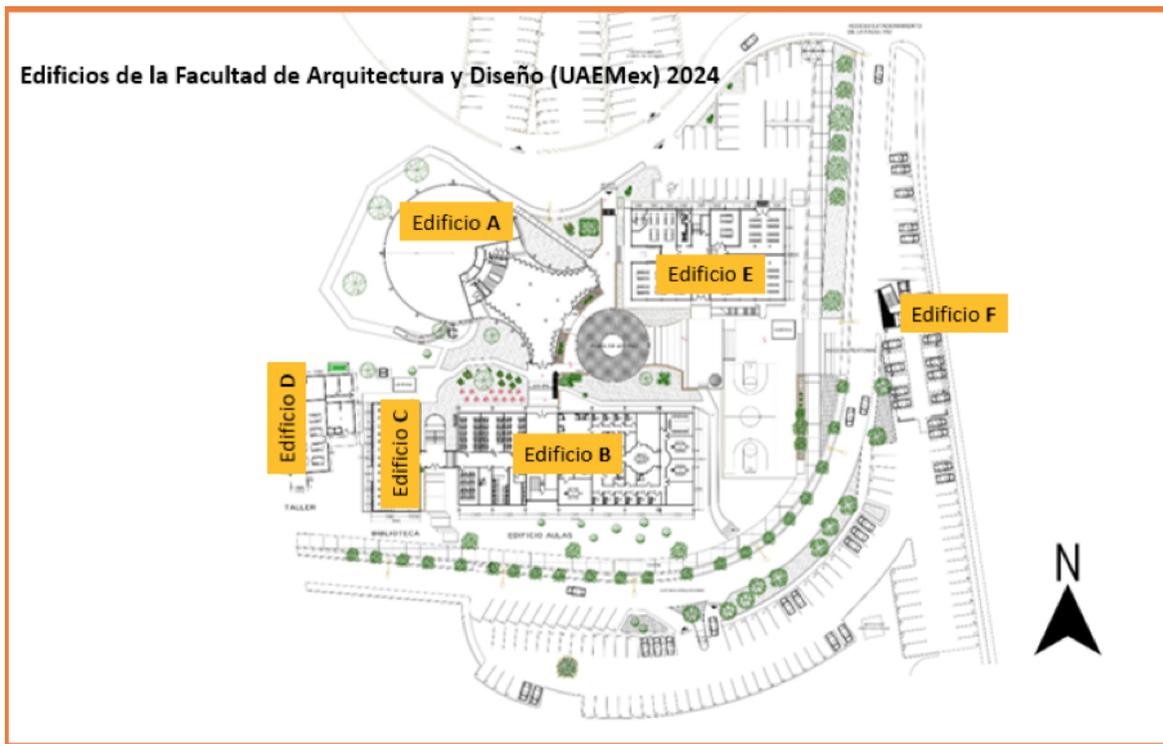


Fuente: Elaboración propia

El interior de la Facultad de Arquitectura y Diseño se integra por los edificios A, B, C, D, E y F, donde se encuentran las principales áreas: Dirección, Subdirección Administrativa, aulas, coordinaciones de licenciatura, Extensión y Vinculación, Tutoría, Difusión, Unidad estratégica de planeación académica, Titulación, Sala de profesores, Consultorio, Cerámica, Serigrafía, Plásticos, entre otros.

Ilustración 4

Facultad de Arquitectura y Diseño: Edificios A, B, C, D, E y F



Fuente: Elaboración propia con base en la información de la Unidad Estratégica de Planeación Académica (FAD) 2024.

El área de Servicio Social y Práctica Profesional (SSYPP) de la Facultad de Arquitectura y Diseño se ubica en el tercer piso del Edificio C; forma parte de la Coordinación de Extensión y Vinculación de la misma facultad. Está compuesta por dos escritorios, dos computadoras, tres sillas, dos sillones y una impresora, que ocupan un área de 4 m x 2.16 m y tiene una superficie total de 8.64 m².

Este espacio atiende entre 20 y 50 estudiantes al día, se caracteriza por tener una ventilación limitada, con rendijas de ventilación de sólo 5 cm de ancho en el lado este y el lado izquierdo. Dada su pequeña dimensión, durante el día pueden concentrarse hasta 20 personas en un espacio cerrado, lo que provoca una temperatura elevada; además, resguarda los expedientes de casi 1000 estudiantes y egresados. Estas características no cumplen con los estándares antropométricos y ergonómicos recomendados para un área de servicio de atención al cliente o usuario.

Ilustración 5

Área de Servicio Social y Práctica Profesional de la Facultad de Arquitectura y Diseño



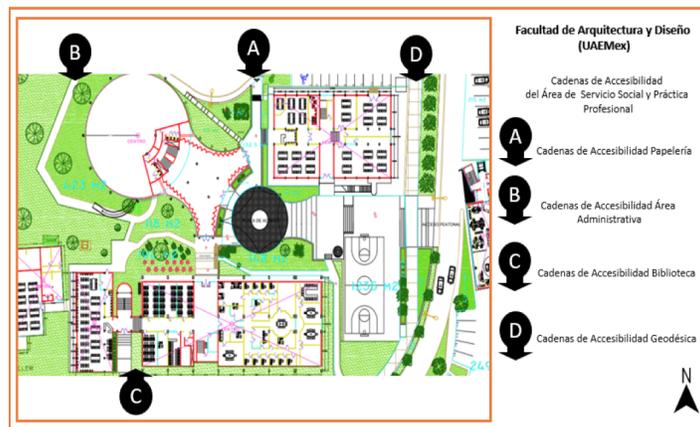
Fuente: Elaboración propia

La Facultad de Arquitectura y Diseño se encuentra en Ciudad Universitaria, Toluca, con una infraestructura compuesta por varios edificios (A, B, C, D, E y F), que albergan áreas administrativas, aulas, talleres y laboratorios. La distribución y acceso a estos edificios se revisa en términos de accesibilidad y funcionalidad. En la facultad se identifican cuatro cadenas de accesibilidad principales:

- Cadena A: Accesibilidad desde la papelería.
- Cadena B: Área administrativa.
- Cadena C: Biblioteca.
- Cadena D: Geodésica, el principal acceso a Ciudad Universitaria.

Ilustración 6

Cadenas de Accesibilidad de la Facultad de Arquitectura y Diseño



Fuente: Elaboración propia

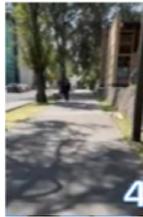
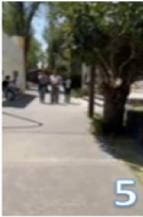
Estas cadenas presentan deficiencias, como escaleras sin pasamanos y falta de señalización adecuada, mismas que dificultan la accesibilidad universal.

Evaluación de la AC

El análisis muestra que la información contenida en los formularios y procedimientos administrativos no es siempre clara ni accesible para todos los usuarios, especialmente para aquellos con discapacidades cognitivas. Se identificaron áreas de mejora, como la inclusión de señalética clara, la mejora de la accesibilidad en las rutas y la introducción de formatos que sigan principios de lectura fácil. Todo esto, a partir del análisis fotográfico utilizando el siguiente instrumento:

Ilustración 7

Criterios de accesibilidad universal y cognitiva del entorno urbano (Ejemplo: “Cadena de Accesibilidad Geodésica”)

Criterios de Accesibilidad Cognitiva		Ficha de Accesibilidad Cognitiva “Cadena de Accesibilidad Geodésica”			
A.	Señalización universal en entornos de uso público				
B.	Sistema aumentativo y alternativo				
C.	Señales en suelo, techo o paredes				
D.	Señalización con ilustraciones de lectura fácil				
E.	Existen Referencias para llegar al área de servicio social y prácticas profesionales				
F.	Las señales, carteles, información se pueden leer				
G.	Existe un área donde te indican cómo llegar a las áreas principales de la facultad				
H.	Señalización de entornos web				
Criterios de Accesibilidad Universal					
A.	Igualdad de uso				
B.	Flexibilidad				
C.	Uso simple y funcional				
D.	Información comprensible				
E.	Tolerancia al error				
F.	Bajo esfuerzo físico				
G.	Dimensiones apropiadas				
Criterios de Accesibilidad del entorno urbano					
A.	Urbanística				
B.	Arquitectónicas				
C.	De movilidad en el espacio				
D.	Comunicación				

Fuente: Elaboración propia

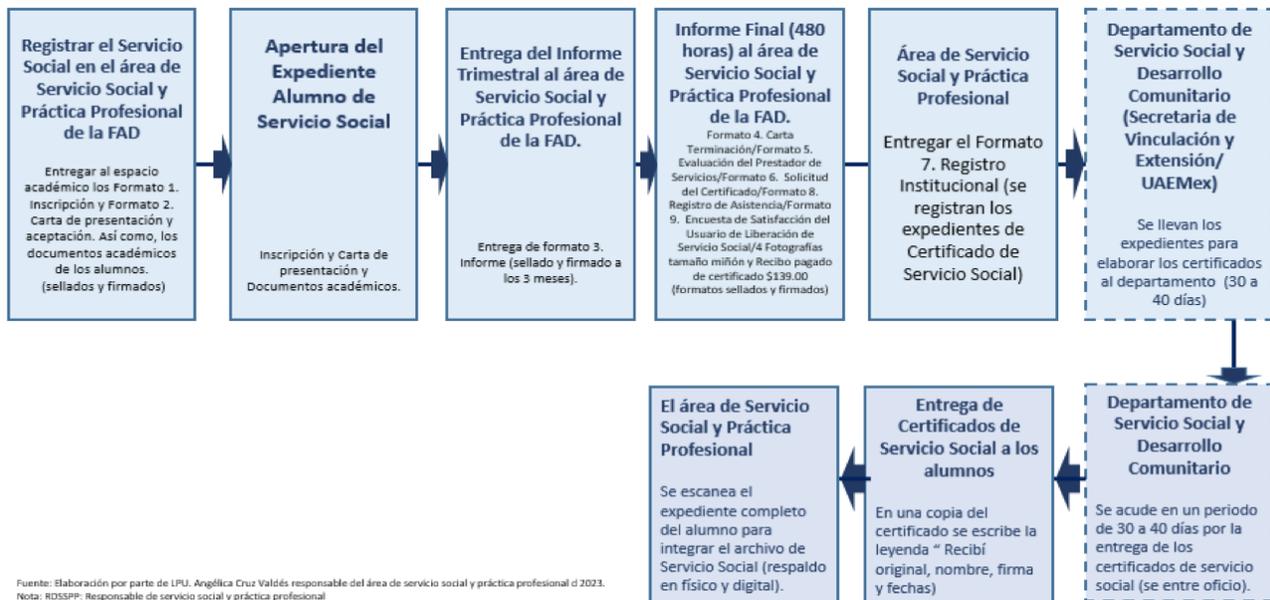
Algunos de los datos relevantes del análisis se encuentran:

- Infraestructura: La Facultad cuenta con múltiples edificios, y aunque están bien distribuidos, algunos presentan dificultades de acceso, especialmente para personas con discapacidades.
- Criterios de accesibilidad: Se evaluaron las rutas y espacios de la facultad utilizando criterios como la señalización universal, la accesibilidad arquitectónica y la movilidad dentro de los espacios. Muchas áreas carecen de señalización adecuada y accesible para personas con discapacidades.

El proceso de servicio social y prácticas profesionales (Ilustraciones 8 y 9) se evalúa en términos de AC. Se observa que los estudiantes deben llenar diversos formularios, pero algunos de éstos no cumplen con criterios de accesibilidad. Se hacen sugerencias para mejorar la claridad y comprensión de los documentos, utilizando un sistema de evaluación de AC.

Ilustración 8

Proceso de Servicio Social Facultad de Arquitectura y Diseño (FAD)

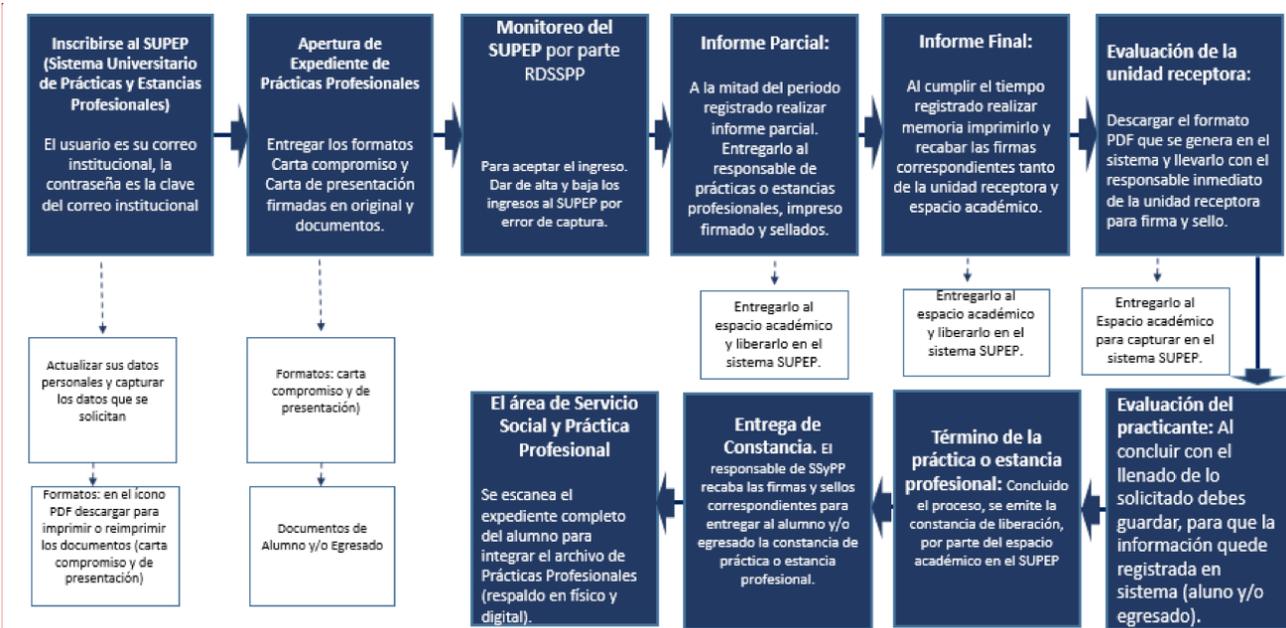


Fuente: Elaboración por parte de LPU. Angélica Cruz Valdés responsable del área de servicio social y práctica profesional d 2023.
Nota: RDSPP: Responsable de servicio social y práctica profesional

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 9

El Proceso de Prácticas Profesionales Facultad de Arquitectura y Diseño (FAD)



Fuente: Elaboración por parte de LPU. Angélica Cruz Valdés responsable del área de servicio social y práctica profesional d 2023.
Nota: RDSSPP, Responsable de servicio social y práctica profesional

Fuente: Elaboración propia

La evaluación de AC de los procesos de servicio social y práctica profesional

En primer lugar, el proceso institucional del servicio social incluye 10 formatos que deben ser completados por los estudiantes para obtener el certificado. Cada uno de estos formularios ha sido evaluado según los criterios de AC “Lectura Fácil”. El fin es determinar si la información que contienen es comprensible y accesible para personas con dificultades cognitivas o de comprensión dentro de la población de la Facultad de Arquitectura y Diseño.

En segundo lugar, el análisis del proceso de práctica profesional se realizó con los criterios de accesibilidad a los formatos considerados: Carta de presentación, Carta compromiso, Informe (reporte parcial), Informe Final, Evaluación de la unidad receptora y Evaluación del practicante y la Constancia de prácticas o estancias profesionales.

Ambos procesos se evaluaron a través de los criterios de AC y los formatos de prácticas profesionales:

Ilustración 10

Criterios de AC: Lectura Fácil

Criterios de Accesibilidad Cognitiva: Lectura Fácil		ACCESIBILIDAD COGNITIVA	
Indicación: Marcar con una ✓ el criterio de si y no.			
No.	Criterios de Lectura Fácil	 SI	 NO
1	Sistema aumentativo y alternativo		
2	Información comprensible		
3	Comunica la información que se requiere		
4	Tiene distintos colores de letra		
5	Disposición espacial del texto		
6	Tipografía de letra Arial, Helvética, Sans Serif		
7	Presencia de símbolos y signos		
8	Texto e Informativo		
9	Presencia de pictogramas		
10	Información confusa		
11	Existe intercambio comunicativo		
12	Uso de sistema web		
13	Es un texto accesible que motive la lectura		
14	Limitar el número de pautas, ideas y mensajes en el formato		
15	Es conciso, expresando una idea por frase y evitando introducir varias ideas o acciones en una oración simple		
16	No dar opción a confusiones		
17	No dar ningún conocimiento previo por asumido.		
18	Utilizar marcadores de cortesía, como «por favor» o «gracias»		
19	Utilizar imágenes de apoyo al texto		
20	Utilizar imágenes fáciles de entender y reconocer		
21	El texto indica acciones específicas y procesos específicos		
22	Utilizar dos tipos de letra como máximo: para texto y para títulos.		
23	El tamaño de letra debe ser suficientemente grande, entre 12 y 16 puntos, siendo una opción habitual 14 puntos.		
24	Utilizar negritas y subrayados para destacar palabras, aunque siempre de forma moderada para evitar distracciones.		
25	Cada línea debe tener una sola oración		
26	Alinear el texto a la izquierda, no justificarlo a la derecha		
27	Indica el objetivo en las introducciones		

Fuente: Elaboración propia

Resultados de AC del Proceso de Servicio Social y Práctica Profesional

Para analizar los principales elementos de la AC en los procesos y formatos del servicio social y la práctica profesional, se diseñó un formulario con el propósito de recopilar información tanto cuantitativa como cualitativa. Este formulario, compuesto por 15 preguntas, fue enviado a estudiantes y egresados de las cuatro licenciaturas de la facultad. En total, se recibieron 121 respuestas, las cuales fueron representadas en el tablero de preguntas del formulario (Ilustración 11).

El análisis de estas respuestas permitió identificar varios aspectos clave relacionados con la AC. Entre ellos, se destacan las áreas de mejora en la comprensión y utilización de los formatos, la percepción de los estudiantes sobre la claridad de los procedimientos y las sugerencias para facilitar el acceso y la navegación a través de los documentos. Esta información es fundamental para desarrollar estrategias que optimicen la AC y, por ende, mejorar la experiencia de los estudiantes en sus procesos de servicio social y práctica profesional.

Ilustración 11

Tablero de preguntas del formulario

Tienes alguna discapacidad	Es fácil de llenar los formatos en físico y en línea	Asistes al curso de inducción de servicio social y práctica profesional Es fácil llegar a la oficina del área de servicio social y práctica profesional	Es fácil llegar al área de servicio social y práctica profesional
P.1	P.2	P.3	P.4
¿Cuáles son los formatos más complicados para llenar?	Es suficiente la información que se te solicita	¿Qué datos le quitarías a los formatos de servicio social y práctica profesional?	¿Qué datos le quitarías a los formatos de servicio social y práctica profesional?
P.5	P.6	P.7	P.8
El cuadro informativo para el expediente del servicio social y práctica profesional es claro	¿Cuál es la competencia más importante para ti de los procesos y formatos de servicio social y práctica profesional universitaria?	En los formatos que es lo más importante para ti	¿Cuál es la más limitante de accesibilidad para el servicio social y práctica profesional?
P.9	P.10	P.11	P.12
¿Qué te confunde en el proceso de servicio social y práctica profesional?	¿Cómo te sientes en el área de servicio social y práctica profesional?	¿Con qué frecuencia vienes al área de servicio social y práctica profesional?	
P.13	P.14	P.15	

Fuente: Elaboración propia

Las conclusiones principales obtenidas del análisis del tablero de formulario de preguntas acerca de los procesos de AC en el servicio social y prácticas profesionales de la Facultad de Arquitectura y Diseño son las siguientes:

a. Percepción de los estudiantes sobre la facilidad de uso de los formatos: La mayoría de los estudiantes (89 %) reportó que los formatos en físico y en línea para los trámites de servicio social y prácticas profesionales son fáciles de llenar. Esto indica que la claridad en la presentación de los documentos y su formato es generalmente efectiva.

b. Evaluación de la AC: Se identificaron varias áreas de mejora:

- Claridad y especificidad: A pesar de que muchos formularios son comprensibles, algunos campos generan confusión sobre quién debe completarlos (como el caso de los sellos y las unidades receptoras).
- Eficiencia en el formato: Un 50 % de los encuestados no quitaría datos de los formatos, aunque un 12 % indicó que ciertos datos no corresponden o no saben cómo llenarlos. Otros mencionaron la necesidad de comprimir los formatos para que sean más claros y precisos, mejorando su accesibilidad y simplicidad.

c. Información necesaria para los trámites: El 96 % de los estudiantes consideró que la información solicitada para los trámites es suficiente, lo que refleja que el proceso de servicio social y prácticas profesionales cuenta con la información requerida para cumplir con las expectativas administrativas.

d. Propuestas de mejora: Entre las sugerencias para mejorar la AC, los estudiantes destacaron:

- Instrucciones más claras: Especificar cómo llenar cada formato y qué debe incluirse en cada campo.
- Facilitar la comprensión: Reducir la cantidad de información innecesaria o duplicada y proporcionar más apoyo en el proceso, como imágenes explicativas o pasos detallados acompañados de ejemplos.

Criterios de accesibilidad cognitiva

Los criterios de AC (ilustraciones 7 y 10), especialmente en el contexto de la lectura fácil, son cruciales para evaluar los formatos de procesos

de servicio social y prácticas profesionales por varias razones. Estos criterios garantizan que la información sea comprensible y accesible para todos los alumnos (usuarios), incluyendo aquellos con dificultades cognitivas, de aprendizaje o de lenguaje. A continuación, se detallan las principales razones de su importancia:

- Inclusión y equidad. La AC asegura que todos los usuarios, independientemente de la diversidad y sus capacidades cognitivas, puedan comprender y participar en los procesos de servicio social y prácticas profesionales. Esto promueve la equidad al garantizar que nadie quede excluido debido a barreras cognitivas. Al facilitar el acceso a la información, se asegura que todos los usuarios tengan la oportunidad de beneficiarse y contribuir en estos procesos.
- Mejora de la comprensión. Los criterios de lectura fácil simplifican el lenguaje y presentan la información de manera clara y directa. Esto es esencial para personas con dificultades de comprensión lectora. Una mejor comprensión de la información permite a los usuarios tomar decisiones informadas y participar activamente en los procesos de servicio social y prácticas profesionales.
- Aumento de la eficiencia. Cuando los documentos y formatos son fáciles de entender, se reduce el tiempo y el esfuerzo necesario para procesar la información; esto no sólo beneficia a los usuarios finales, sino también a las organizaciones que pueden operar de manera más eficiente al reducir la necesidad de aclaraciones y asistencia adicional.
- Cumplimiento de la normatividad. En muchas jurisdicciones, existen leyes y regulaciones que exigen la accesibilidad de la información para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades cognitivas. Implementar criterios de AC ayuda a las organizaciones a cumplir con estos requisitos legales y normativos.
- Mejora de la experiencia del usuario. La AC mejora la experiencia del usuario al hacer que los procesos sean más amigables y menos frustrantes. Cuando los usuarios pueden acceder a la información de manera independiente y sin dificultades, su satisfacción y confianza en los servicios ofrecidos aumentan significativamente.
- Fomento de la participación activa. Al hacer que la información sea accesible y comprensible, se fomenta una mayor participación activa de todos los usuarios en los procesos de servicio social y en

las prácticas profesionales. Esto es particularmente importante en contextos donde la colaboración y la contribución de todos los participantes son esenciales para el éxito de los procesos.

Por ejemplo, los criterios de lectura fácil:

- Lenguaje claro y sencillo: Usar palabras comunes y evitar jerga técnica.
- Estructura lógica: Presentar la información en un orden lógico y secuencial.
- Frases cortas y concisas: Evitar oraciones largas y complejas.
- Uso de imágenes y gráficos: Incluir elementos visuales que apoyen y expliquen el texto.
- Formato consistente: Mantener un formato coherente y predecible a lo largo del documento.

La creación de criterios de AC, específicamente en la forma de lectura fácil, es vital para asegurar que todos los individuos puedan participar plenamente en los procesos de servicio social y en las prácticas profesionales. Promueve la inclusión y equidad, mejora la eficiencia, la experiencia del usuario y el cumplimiento legal, al tiempo que fomenta la autonomía y la participación activa.

Los ajustes razonables en el proceso de servicio social y práctica profesional se realizaron con los criterios de lectura fácil obteniendo las siguientes indicaciones:

Servicio social	Práctica profesional
Paso 1: Inicio del servicio social Paso 2. Informe trimestral del servicio social Paso 3. Trámite de certificado de servicio social	Paso 1: Inicio y apertura del expediente de práctica profesional Paso 2. Informe parcial de práctica profesional Paso 3. Informe Final, Evaluación de la Unidad Receptora y del Practicante

Fuente: Elaboración propia

Estos ajustes deben estar alineados con las propuestas de mejora con una visión de AC a los reglamentos de Servicio Social y Prácticas Profesionales en la Universidad Autónoma del Estado de México garantizando que todos sus estudiantes tengan igualdad de oportunidades para participar, sin importar sus capacidades cognitivas. Para lograr este objetivo, se proponen las siguientes mejoras:

- Adaptar los procesos administrativos: Se deben realizar modificaciones en los procedimientos administrativos relacionados con el servicio y las prácticas para hacerlos más accesibles para todos los estudiantes. Esto puede incluir la simplificación de los formularios y procesos de solicitud, así como la provisión de orientación personalizada para aquéllos que lo necesiten.
- Diversificación de opciones: Se debe ampliar la gama de opciones disponibles para incluir actividades que sean accesibles para estudiantes con discapacidades cognitivas. Esto puede implicar la incorporación de prácticas en entornos adaptados o la creación de oportunidades de prácticas virtuales que no requieran un alto nivel de habilidades cognitivas.
- Apoyo individualizado: Se debe proporcionar apoyo individualizado a los estudiantes con discapacidades cognitivas durante su experiencia del servicio social y las prácticas profesionales. Esto puede incluir la asignación de un tutor o mentor capacitado para brindar orientación y asistencia adicional, lo mismo que la implementación de medidas de seguimiento para evaluar su progreso y bienestar.
- Evaluación inclusiva: Se deben desarrollar criterios de evaluación inclusivos que tengan en cuenta las diferentes habilidades y capacidades de los estudiantes con discapacidades cognitivas. Esto garantizará que todos los estudiantes sean evaluados de manera justa y equitativa durante su participación en prácticas profesionales.
- Accesibilidad de los lugares de servicio y práctica: Se deben tomar medidas para asegurar que los lugares de práctica sean accesibles para todos los estudiantes, incluidos aquéllos con discapacidades cognitivas. Esto puede implicar la evaluación de la accesibilidad física de los sitios de práctica y la implementación de ajustes razonables para garantizar que sean seguros y acogedores para todos.

Conclusiones

Lograr una inclusión social en términos de enseñanza educativa con una visión de AC hace que sea verdaderamente asequible una “Educación para todos”, un derecho contenido en la Declaración Universal y la Constitución mexicana. La implementación efectiva de medidas de AC es fundamental para garantizar el derecho a la educación inclusiva, para lo que es necesario promover la justicia educativa y la inclusión social.

Se recomienda actualizar y armonizar las normativas institucionales para cumplir con los estándares internacionales y nacionales, y así crear un entorno educativo inclusivo que responda a la diversidad cognitiva de los estudiantes. De igual forma, se apunta una intervención en las cadenas de accesibilidad que consista en la incorporación de rampas, pasamanos, señalización clara y actualizada, y mejoras en la AC para asegurar que todos los estudiantes, sin importar sus capacidades, puedan desplazarse y entender los procesos administrativos.

Entender los retos que enfrenta la facultad en cuanto a accesibilidad es crucial y exige un marco de intervención claro para mejorar la inclusión. Las principales discapacidades identificadas en la Facultad de Arquitectura y Diseño de la Universidad Autónoma del Estado de México son las siguientes:

- Discapacidad visual. El 56 % de los estudiantes utiliza lentes correctivos, lo que refleja una alta incidencia de problemas de visión entre los estudiantes.
- Problemas auditivos. El 8.26 % presenta problemas auditivos leves, el 7.44 % tiene problemas auditivos severos y un 1.65 % usa aparatos auditivos.
- Dislexia. Un 3.31 % de los estudiantes ha sido diagnosticado con dislexia.
- Discapacidad psicosocial. Un 2.48 % de los estudiantes reporta una discapacidad psicosocial.
- Discapacidad motriz. Alrededor del 2.48 % de los estudiantes tiene una discapacidad motriz, que incluye el uso de silla de ruedas, muletas o bastón.
- Además, un 25.82 % de los estudiantes mencionó no tener ninguna discapacidad.

En el contexto de la accesibilidad educativa, el objetivo es crear entornos donde todas las personas se sientan bienvenidas, valoradas y capacitadas para participar plenamente. Esto implica que las instituciones educativas deben ser espacios inclusivos y respetuosos que reconozcan y celebren la diversidad en todas sus formas.

La accesibilidad en la arquitectura y el diseño urbano, como rampas, ascensores y señalización adecuada, es fundamental para garantizar que las instalaciones sean accesibles para todos; sin embargo, la accesibilidad no se limita a aspectos físicos, las actitudes y comportamientos de quienes conforman la comunidad educativa también juegan un papel crucial. Los miembros de esta comunidad deben estar comprometidos con la inclusión, la empatía y la equidad, creando un ambiente que apoye a todos los estudiantes.

La AC abarca la claridad en la comunicación y el diseño de materiales educativos comprensibles; es esencial para asegurar que todos los estudiantes puedan entender y participar efectivamente en el entorno educativo. Esto incluye la adaptación de recursos y métodos de enseñanza para satisfacer las diversas necesidades cognitivas de los alumnos y facilitar su acceso al conocimiento.

Se requiere que tanto educadores como estudiantes sean conscientes de la variedad de necesidades dentro de la comunidad académica y estén preparados para adaptarse a ellas. La formación y capacitación continua en métodos de enseñanza inclusiva, así como en el uso de tecnologías asistidas, son fundamentales para asegurar que todos los estudiantes puedan participar plenamente en el proceso educativo.

En cuanto a la AC en los trámites de servicio social y prácticas profesionales universitarias ofrece numerosos beneficios al inicio y en la conclusión de estos procesos. A continuación, se destacan algunos:

Al inicio el proceso

- Claridad en los requisitos: La accesibilidad cognitiva ayuda a que los estudiantes comprendan fácilmente los pasos y requisitos necesarios para comenzar su servicio social o prácticas profesionales. Esto reduce el estrés y la confusión, especialmente para quienes tienen dificultades de aprendizaje o discapacidades cognitivas.

- **Procedimientos simplificados:** Al hacer los procesos más intuitivos, se facilita que los estudiantes con diferentes niveles de comprensión puedan presentar los formularios y documentos solicitados sin dificultades adicionales.
- **Mayor equidad:** Todos los estudiantes, independientemente de sus capacidades cognitivas, tienen las mismas oportunidades para iniciar los trámites, lo que fomenta la inclusión y asegura que nadie quede rezagado por falta de comprensión.
- **Reducción de errores:** Un diseño cognitivo accesible disminuye los errores en la presentación de documentos o la omisión de pasos, lo que agiliza el proceso para todos.

Al terminar el proceso

- **Comprensión de los resultados:** Facilita que los estudiantes comprendan los pasos finales para la conclusión de su servicio social o prácticas, incluyendo la entrega de informes, evaluaciones y certificaciones.
- **Toma de decisiones informada:** Los estudiantes pueden tomar decisiones claras sobre el siguiente paso en su carrera, ya sea continuar con estudios, buscar empleo o hacer una transición fluida a otro ámbito, gracias a la información presentada de manera accesible.
- **Retroalimentación efectiva:** La accesibilidad cognitiva permite que los estudiantes comprendan las evaluaciones de su desempeño y utilicen la retroalimentación para mejorar sus habilidades y prepararse mejor para el futuro profesional.
- **Reducción de barreras burocráticas:** Un proceso de conclusión más accesible reduce las barreras burocráticas y facilita la obtención de documentos o certificaciones, ahorrando tiempo y esfuerzo.

Implementar accesibilidad cognitiva en los trámites de servicio social y prácticas profesionales no sólo beneficia a los estudiantes con discapacidades, sino que mejora la eficiencia y la experiencia general para todos. La accesibilidad cognitiva juega un papel crucial en este contexto al facilitar la comprensión de la información y el acceso al conocimiento, especialmente para quienes enfrentan dificultades cognitivas.

Adoptar prácticas que promuevan esta accesibilidad asegura una educación equitativa y de calidad para todos los alumnos, lo que incrementa la tasa de finalización de los trámites y optimiza la obtención de certificados y constancias de servicio social y prácticas profesionales. Esto, a su vez, fomenta una participación más inclusiva, lo que contribuye a un entorno educativo más accesible y eficiente.

REFERENCIAS

- Brusilovsky Filer, B. L. (2015). Accesibilidad Cognitiva “Modelo para diseñar espacios”. Asociación Accesibilidad para Todos “La Ciudad Accesible”.
- Colmenero, O. L. (2011). El acceso de los estudiantes con discapacidad visual en la Universidad de Granada. *La Ciudad Accesible. Revista Científica sobre Accesibilidad Universal*, 11.
- GE. (2008). Observatorio Estatal de la Discapacidad. <https://www.observatoriodela-discapacidad.info/wp-content/uploads/La-accesibilidad-cognitiva.pdf>
- Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (2011). *Accesibilidad universal y diseño para Todos Arquitectura y Urbanismo*. Artes Gráficas Palermo.
- Diario Oficial de la Federación (24 de marzo de 2021). Ley General de Educación Superior. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5616253&fecha=20/04/2021#gsc.tab=0
- Diario Oficial de la Federación (6 de enero de 2023). Ley General para la Inclusión de las personas con Discapacidad. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>
- González, D. M. (2017). *Teorías que promueven la inclusión educativa*. Atenas, 14.
- León, A. (diciembre de 2007). Qué es la educación. *Educere*, 11(39), 595-604. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102007000400003
- López, F. A. (2016). *La accesibilidad en evolución: la adaptación de persona en torno y su aplicación a medio residencial en España en Europa*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Meneses, E. E. (2022). Accesibilidad y Teoría Crip: La redención del espacio. *Portal de Revista Ulimq, Accesibilidad Universal y Diseño para Todos*, 22(10).
- Organización de las Naciones Unidas (13 de diciembre de 2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

- Universidad Autónoma del Estado de México (2006). Reglamento de Servicio Social de la Universidad Autónoma del Estado de México. Gaceta Universitaria.
- Unesco (2016). Educación 2030: Declaración de Incheon y Marco de Acción para la realización del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656_spa
- Universitaria, G. (2022). Reglamento de Prácticas y Estancias Profesionales de la Universidad Autónoma del Estado de México. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Valdivieso, K. E. (2017). Propuesta de aplicación del enfoque de educación inclusiva en instituciones educativas pertenecientes a la Zona 9 del Distrito Metropolitano de Quito. Universidad de Barcelona.



Atribución-NoComercial-SinDerivadas
Permite a otros solo descargar la obra y compartirla con otros siempre y cuando se otorgue el crédito del autor correspondiente y de la publicación; no se permite cambiarlo de forma alguna ni usarlo comercialmente.