

## **Barreras comunicativas y facilitadores de la comunicación en la Educación Superior: Experiencias y percepciones de estudiantes en situación de discapacidad y de docentes en la Región Metropolitana de Chile**

Consuelo Carvajal Robles<sup>1[0000-0002-2281-9303]</sup>, Valeria Céspedes Gonzales<sup>1[0000-0003-1993-9360]</sup>, Angeles Velásquez Morales<sup>1[0000-0001-5306-6132]</sup>, Daniel Larenas-Rosa<sup>2[0000-0001-8142-0426]</sup>, Patricia Junge Cerda<sup>2[0000-0001-5751-7500]</sup>

<sup>1</sup> Escuela de Fonoaudiología, Facultad de Medicina, Universidad de Chile, Av. Independencia 1027, Santiago, Chile.

<sup>2</sup> Departamento de Fonoaudiología, Facultad de Medicina, Universidad de Chile, Av. Independencia 1027, Santiago, Chile.  
d\_larenas@uchile.cl

### **Resumen**

Este estudio tiene como objetivos caracterizar las barreras comunicativas vivenciadas por estudiantes en situación de discapacidad y conocer la percepción de docentes sobre las barreras comunicativas que enfrentan estudiantes en situación de discapacidad en contextos universitarios. Para esto, el estudio cuenta con un diseño metodológico cualitativo. Se utilizó la técnica de entrevista semi-estructurada vía online, con un tamaño de muestra de 8 participantes en total, con igual cantidad de estudiantes en situación de discapacidad y docentes. Ambos grupos pertenecían a universidades ubicadas en la región Metropolitana. Se realizó un análisis temático de las entrevistas. Los resultados muestran que existen barreras comunicativas físicas, psicológicas, semánticas, administrativas y digitales que afectan su participación y aprendizaje en el ámbito universitario. Así también, se identificaron facilitadores para aminorar el impacto negativo que estas barreras tienen en el ámbito académico y social para los estudiantes universitarios en situación de discapacidad. Los resultados del estudio dan cuenta de la necesidad urgente de desarrollar facilitadores de la accesibilidad comunicativa en el contexto de la educación superior, de forma de promover la participación plena de las personas en situación de discapacidad.

**Palabras clave:** Educación Superior, Estudios de Comunicación, Educación Inclusiva, Accesibilidad.

## **1 Introducción**

En Chile, a pesar de la existencia de derechos y leyes que respaldan a las personas en situación de discapacidad y que buscan mejorar la accesibilidad, los estudiantes de la educación superior se siguen enfrentando a diversas barreras actitudinales,

organizacionales, del aprendizaje y de la participación (Victoriano, 2017). Estas barreras obstaculizan el ingreso y la participación de los estudiantes en el sistema educacional, y particularmente en la educación superior, perjudicando así su participación plena en el ámbito social (NCBDDD, 2020). Por lo anterior, el propósito del presente estudio es contribuir a la generación de soluciones que mejoren la accesibilidad a la educación superior, particularmente en su dimensión comunicativa. Dado esto, el objetivo de este estudio es reconocer las diversas barreras comunicativas que enfrentan estudiantes en situación de discapacidad en contextos universitarios en la Región Metropolitana de Chile.

## **2 Marco Teórico**

A lo largo de la historia se han construido diversos posicionamientos conceptuales en torno a la discapacidad. Particularmente, este estudio se sitúa en el modelo de producción social de la discapacidad, cuya premisa es que la discapacidad es una construcción social. Esto quiere decir que las limitaciones a la participación social y a la igualdad de oportunidades que enfrentan las personas en situación de discapacidad no son producto de sus características personales, sino que son creadas por la sociedad (Victoria, 2013).

La Organización de las Naciones Unidas reconoce el derecho a la educación de las personas con discapacidad en el artículo 24 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, y señala que los Estados parte asegurarán su acceso general a la educación superior (ONU, 2008). Para garantizar este derecho, es fundamental que los servicios de educación cumplan con el principio de accesibilidad universal.

Diversos autores han propuesto dimensiones para estudiar la accesibilidad, particularmente SENADIS (2016) propone un desglose de la accesibilidad en sus dimensiones física, actitudinal y comunicativa, siendo esta última la abordada en esta investigación. Según Toste y Pérez (2021) la accesibilidad comunicativa es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios para que la información se transmita de forma clara y comprensible. Por lo tanto, no tener en cuenta esta dimensión de la accesibilidad puede provocar barreras en la comunicación interpersonal, comunicación escrita, comunicación no verbal y comunicación virtual (Peñas y Hernández, 2019).

## **3 Método**

Se realizó un estudio cualitativo, desde una postura epistemológica según un paradigma hermenéutico. La recopilación de información se realizó mediante la técnica de entrevista individual semiestructurada. El tamaño de la muestra correspondió a un total de 8 participantes, siendo la misma cantidad de estudiantes en situación de discapacidad y de docentes, ambos grupos de universidades de la región Metropolitana, sin edad ni género preferente, con acceso a un medio para la realización de las entrevistas vía online. El muestreo fue no probabilístico de tipo discrecional. Se escogió un tamaño muestral que privilegió la profundidad interpretativa por sobre la representatividad estadística. Posterior a la recolección de

datos, se realizó una transcripción textual de cada una de las entrevistas y se llevó a cabo un análisis temático de estas.

## **4 Resultados**

Tanto estudiantes en situación de discapacidad como docentes señalaron diversos aspectos relacionados con barreras comunicativas y facilitadores de la comunicación que han experimentado u observado en contextos universitarios. Dentro de las barreras señaladas, se identificaron barreras físicas de infraestructura que dificultan el acceso a la información en clases, la comunicación interpersonal y el aprendizaje. También se señalaron barreras psicológicas que merman la relación de confianza docente estudiante y su comunicación, que se originan en la percepción de falta de importancia de las adecuaciones y apoyos necesarios.

Por otra parte, se reportaron barreras semánticas como el desconocimiento sobre diversidad e inclusión, y la ausencia del uso de lenguaje inclusivo por parte de profesores y autoridades. Así también, barreras administrativas como la ausencia de preparación de las universidades para la gestión de adecuaciones. En cuanto a barreras digitales, se identificó la falta de accesibilidad del material de estudio digital, así como de las plataformas que funcionan como los canales de comunicación institucional oficiales y de las plataformas de comunicación de uso diario. Finalmente, la discriminación fue identificada como una barrera de la comunicación presente en los contextos universitarios.

En cuanto a facilitadores de la comunicación, se identificó la infraestructura que permite mejorar los accesos y disminuir el ruido. Como facilitadores psicológicos fueron señaladas la empatía, la disposición a la ayuda y los espacios seguros de comunicación con docentes y compañeros. Como facilitadores semánticos se indicó la capacitación en lenguaje inclusivo y su uso efectivo por parte de docentes y estudiantes. Por otra parte, se reconoce como facilitador administrativo la existencia de protocolos de acción que permiten implementar adecuaciones y la diversidad de formas de difusión de la información. Finalmente, se identificaron como facilitadores digitales la disponibilidad de recursos tecnológicos y la capacitación sobre su uso.

## **5 Discusión**

Con respecto a la accesibilidad comunicativa en educación, SENADIS (2016) propone que los mismos establecimientos deben adoptar medidas para asegurar el progreso de las personas en situación de discapacidad en el sistema educativo. Sin embargo, al analizar los resultados obtenidos en las entrevistas, se evidenciaron diversas dificultades relacionadas con la comunicación en este contexto. Los participantes declaran que no son suficientes las acciones tomadas por las universidades y que son necesarias mayores acciones de parte de estas para asegurar el aprendizaje y participación de los/as estudiantes de manera satisfactoria.

En la Ley 20.422 (2010) se señala que las personas en situación de discapacidad tienen el derecho a la igualdad de oportunidades con el fin de eliminar cualquier forma de discriminación que sea fundada en la discapacidad. Sin embargo, en esta investigación se pudo constatar que siguen existiendo diversas barreras comunicativas

en los entornos universitarios que obstaculizan el derecho a la igualdad de oportunidades.

## 6 Conclusiones

Este estudio tenía como objetivos específicos caracterizar las barreras comunicativas vivenciadas por estudiantes y conocer la percepción de docentes sobre las barreras comunicativas que enfrentan estudiantes en situación de discapacidad, lo cual se logró realizar mediante diversos relatos de los participantes. En estos se evidencia que producto de diferentes tipos de barreras los estudiantes en situación de discapacidad no encuentran una accesibilidad comunicativa adecuada para su desarrollo y desempeño universitario, añadiendo que faltan espacios inclusivos en la universidad y que estas barreras influyen en la motivación de los estudiantes a asistir y participar en clases. Abordar las barreras comunicativas es una necesidad y una demanda de estudiantes en situación de discapacidad. Es por esto que es indispensables que se consideren y apliquen las diferentes soluciones identificadas para afrontar las barreras que interceden en la comunicación. Por último, los resultados de esta investigación pueden contribuir al desarrollo inclusivo de las universidades, particularmente a la mejora de sus programas de apoyo a personas en situación de discapacidad.

## 7 Limitaciones y Futuras Investigaciones

Este estudio se enfocó exclusivamente en población universitaria, excluyendo a estudiantes en situación de discapacidad y docentes de Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica. Junto con lo anterior, se consideró únicamente a universidades de la Región Metropolitana, por lo que no se pesquisó información de otros contextos. Es relevante que futuras investigaciones ahonden en la accesibilidad comunicativa en la población y en los contextos señalados.

## Referencias

NCBDDD [Centro Nacional de Defectos Congénitos y Discapacidades del Desarrollo] (2020). Obstáculos a la participación. [www.cdc.gov](http://www.cdc.gov). <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disabilitybarriers.html#:~:text=Las%20barreras%20de%20comunicaci%C3%B3n,quiienes%20no%20tienen%20estas%20discapacidades>.

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

SENADIS [Servicio Nacional de la Discapacidad] (2016). Modelo de Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Inclusiva. <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/3434/documento>

Victoria Maldonado, Jorge A. (2013). El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 46(138), 1093-1109. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0041-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-)

V Congreso en Docencia en Educación Superior Codes y I Congreso Latinoamericano y del Caribe de Innovación en Investigación en Educación Superior LatinsoTI La Serena, Chile. 8,9 y 10 de noviembre del 2023

DOI: <https://doi.org/10.15443/codes1970>

86332013000300008&lng=es&tlng=es

Victoriano Villouta, Eugenia. (2017). Facilitadores y barreras del proceso de inclusión en educación superior: la percepción de los tutores del programa Plane-UC. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(1), 349-369. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000100020>