

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**Licenciatura en:** Licenciatura en Gestión de la Educación Especial

**Tema:** Accesibilidad en Museos de la provincia de Mendoza, Argentina.

Una aproximación general.

**Directora de tesina:** Dra. Ana Sisti

**Tesista:** Elías David Gil González

Mendoza 18 de octubre de 2023

**EQUIPO DE GESTIÓN FACULTAD DE EDUCACIÓN 2022-2026**

Decana: Dra. Ana María Sisti

Vicedecana: Dra. María Ximena Erice

Secretaria Académica: Prof. Esp. María Gabriela Griffouliere

Directora General de Carreras: Mgter. Leticia Vázquez

Coordinadora de Ingreso: Prof. Esp. Marcela Valdez

Directora del Profesorado Universitario de Educación Primaria / Ciclo de Profesorado de Grado Universitario en Informática: Prof. Flavia Escudero

Directora del Profesorado Universitario de Educación Inicial: Lic. Marcela Mirchak

Directora del Profesorado Universitario de Educación para Personas Sordas / Tecnicatura en Interpretación de Lengua de Señas: Prof. Esp. Gabriela Guzmán

Directora del Licenciatura en Terapia del Lenguaje: Prof. Gabriela Balmaceda

Directora del Profesorado Universitario de Pedagogía Terapéutica en Discapacidad Visual: Prof. Esp. Mariela Farrando

Directora del Profesorado Universitario de Pedagogía Terapéutica en Discapacidad Intelectual. Orientación Discapacidad Motora: Mgter. Leticia Vázquez

Secretario de Investigación y Posgrado: Dr. Aldo Altamirano

Directora de Posgrado: Prof. Esp. Carolina Eva Martínez

Coordinadora de Investigación, Institutos, Centros y Redes: Lic. Andrea Suraci

Secretaria de Extensión: Prof. Esp. Adriana Moreno

Directora de Relaciones Institucionales: Dra. Prof. Nora Marlia

Coordinadora de Movilidad Docente y Estudiantil: Prof. Julia Andrea Amparán

Director de Asuntos Estudiantiles y Egresados: Mgter. Osvaldo Ivars

Coordinador de Egresados: Prof. José Gouric

Coordinadora de Estudiantes: Srta. Agustina Montemayor

Secretario Administrativo Económico-Financiero: Lic. Sergio Euliarte

Si estás lo suficientemente preocupado  
por un resultado, posiblemente harás  
algo para solucionarlo.

**William James**

## Índice

<b>Índice</b>	4
<b>Agradecimientos</b>	6
<b>Resumen</b>	7
<b>Abstract</b>	8
<b>Introducción</b>	9
Planteamiento del tema de investigación	13
Formulación del problema de investigación	14
Justificación de la investigación	14
Hipótesis y Objetivos de la investigación	15
Limitaciones del estudio	15
<b>Marco Teórico</b>	17
Museos y accesibilidad	18
Convención internacional de los derechos de las PcD	25
Personas con Discapacidad	28
Experiencia UX	32
Diseño para todas las personas	35
<b>Marco Metodológico</b>	38
Introducción	39
Características generales del diseño	43
Muestra no probabilística	43
Selección del tipo y método de estudio	43
Investigación no experimental	44
Estudio exploratorio – descriptivo	44
Instrumento de recolección de datos: la observación	45
<b>Análisis y sistematización de datos</b>	48
Cuadro integrador N° 2. Relevamiento del recorrido por los museos.	50
Análisis de Accesibilidad en Museos de la Provincia de Mendoza	52
Reflexión sobre los datos obtenidos.	54

<b>Resultados finales</b>	62
Reflexión Final	64
Resumen de los principales puntos que se destacamos en nuestra visita	65
<b>Referencias Bibliográficas</b>	68
<b>Anexo Registro de imágenes de los museos</b>	72
Museo del Área Fundacional	73
Anexo del Museo Municipal de Arte Moderno de Mendoza	106

## **Agradecimientos**

A mi querida amiga Ana Sisti por los momentos compartidos.

## Resumen

El propósito de este trabajo fue investigar la accesibilidad de los museos en la provincia de Mendoza. Nuestro objetivo fue realizar una aproximación sencilla e intuitiva que nos permitiera evaluar la situación de estas instituciones en cuanto a su recepción y prestación de servicios para personas con discapacidad. Queríamos saber lo que sucedería si un grupo de personas con discapacidad decidiera visitar estos museos de manera voluntaria y explorar su propuesta/oferta. No solicitamos permiso a las autoridades de los museos para llevar a cabo esta investigación. Realizamos el relevamiento de manera espontánea, sin previo aviso. Pensamos que así obtendríamos datos más precisos y reales.

Nuestra postura sostiene que la accesibilidad mejora significativamente los entornos, además los hace amigables. Esto implica que es esencial considerar el funcionamiento de las personas para ajustar las instalaciones de los museos y otros lugares, servicios y bienes, en la medida de lo posible. La accesibilidad potencia el funcionamiento humano.

En este trabajo, nos centramos en la accesibilidad de dos museos: un museo arqueológico (dedicado a la exposición de hallazgos arqueológicos) y un museo de arte (especializado en diferentes disciplinas artísticas, con pinturas y esculturas como colecciones principales). Abordamos el trabajo con un enfoque cualitativo. Se trata de un estudio descriptivo-exploratorio. La investigación tiene como propósito identificar características y rasgos importantes de los museos en la muestra. En este estudio, buscamos medir un fenómeno específico: la accesibilidad en museos destacados de la ciudad de Mendoza.

El objetivo del trabajo es conocer la accesibilidad que presentan los museos mediante un relevamiento intuitivo. Además, atribuirle valor interpretativo en el análisis de los resultados.

Para evaluar nuestro estudio, utilizamos las seis recomendaciones realizadas por el Ministerio de Cultura de la Nación Argentina en relación a museos accesibles. Estas recomendaciones se enmarcan en el Plan Nacional de Discapacidad 2017-2019.

## Abstract

The purpose of this work was to investigate the accessibility of museums in the province of Mendoza. Our objective was to carry out a simple and intuitive approach that would allow us to evaluate the situation of these institutions in terms of their reception and provision of services for people with disabilities. We wanted to know what would happen if a group of people with disabilities decided to visit these museums voluntarily and explore their proposal/offer. We did not request permission from museum authorities to carry out this research. We carried out the survey spontaneously, without prior notice. We thought that this way we would obtain more precise and real data.

Our position maintains that accessibility significantly improves environments, and also makes them friendly. This implies that it is essential to consider the functioning of people to adjust the facilities of museums and other places, services and goods, as far as possible. Accessibility enhances human functioning.

In this work, we focus on the accessibility of two museums: an archaeological museum (dedicated to the exhibition of archaeological finds) and an art museum (specialized in different artistic disciplines, with paintings and sculptures as main collections). We build a mixed approach (which includes quantitative and qualitative elements). This is a descriptiveexploratory study. The purpose of the research is to identify important characteristics and features of the museums in the sample. In this study, we seek to measure a specific phenomenon: accessibility in prominent museums in the city of Mendoza.

The objective of the work is to know the accessibility of museums through an intuitive survey. Also attribute interpretive value in the analysis of the results.

To evaluate our study, we will use the six recommendations made by the Ministry of Culture of the Argentine Nation in relation to accessible museums. These recommendations are framed in the National Disability Plan 2017-2019.



We seek to understand the accessibility conditions in order to evaluate them according to what has been observed. In this task, it is important to observe the interactions that occur between people and the environment.

# INTRODUCCIÓN

## Introducción

En el mundo de la cultura y el conocimiento, los museos son como custodios y narradores de la historia, el arte y la experiencia humana. Su importancia y verdadero valor radica en tener o no la capacidad de ser accesibles. La accesibilidad hace que no importen las habilidades o capacidades de las personas ya que puede contemplar la singularidad y el funcionamiento de todas ellas en su conjunto. La presente investigación busca enfocarse en los museos para explorar cómo la accesibilidad no solo amplía el acceso a la cultura, sino que también encarna la esencia misma de una sociedad inclusiva y equitativa.

La Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad establece de manera inequívoca que todas las personas tienen igualdad de derechos y oportunidades. En estos términos la accesibilidad en los museos se presenta como un imperativo ético y legal, ya que garantiza que todas las personas, sin importar su capacidad, tengan la posibilidad de acceder, disfrutar y ser partícipes plenos en la vida cultural. La valía de un museo está en su condición. Un museo verdaderamente inclusivo no es solo un espacio físicamente adaptado, sino un entorno en el que las barreras cognitivas, sensoriales y comunicativas desaparecen.

La noción de "persona con discapacidad" supera la etiqueta para reconocer la diversidad y el potencial intrínseco en cada individuo. Cada persona porta talentos, habilidades y experiencias únicas y mediante la accesibilidad en los museos esa diversidad se pone en valor. En otros términos, asegura que cada individuo tenga la oportunidad de explorar, aprender y expresarse en igualdad de condiciones; poder acceder a un museo a todas las personas les otorga el espacio para conectarse con la historia, el arte y la cultura.

La capacidad de una persona para desenvolverse plenamente en cualquier entorno constituye un pilar fundamental en su calidad de vida. El acceso a los museos no solamente hace alusión a permitir el acceso físico, sino a construir un entorno en el que cada persona pueda participar sin obstáculos ni limitaciones.

La experiencia de cualquier usuario en un servicio, tal como un museo, surge a partir de la interacción con el entorno y los elementos que lo constituyen. La relevancia de la accesibilidad radica en que es una experiencia enriquecedora para todas las personas y exige un diseño que tiene en cuenta las diversas capacidades y necesidades individuales. El diseño universal asegura que los espacios y servicios sean utilizables por todas las personas, eliminando las barreras que restringen la participación y el disfrute.

En síntesis, esta investigación busca arrojar luz sobre cómo un grupo de personas con discapacidad podría desenvolverse al visitar un museo. La estructura de la investigación se conforma de la siguiente manera: una introducción general, seguida de aspectos específicos como el tema de investigación, la formulación del problema, los objetivos, la justificación y los alcances del estudio realizado. Posteriormente, se plantea un marco teórico que aborda conceptos troncales como museos y accesibilidad, la importancia de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, la experiencia del usuario y el diseño para todas las personas. Luego el marco metodológico que da forma y organiza toda la investigación. Posteriormente el análisis y la sistematización de los datos, donde se procesa el relevamiento. Y por último se presentan los resultados finales y la bibliografía.

## Planteamiento del Tema de Investigación

La accesibilidad en los museos de la provincia de Mendoza para personas con discapacidad (desde aquí en adelante PcD) es un tema de gran relevancia y trascendencia. Esta investigación se enmarca en la premisa fundamental de que la inclusión y la igualdad en el acceso a la cultura son derechos humanos esenciales que deben ser garantizados en todos los niveles de la sociedad. Dado que la accesibilidad se optimiza en entornos adaptados y amigables que consideran las necesidades de las PcD, es crucial comprender el funcionamiento humano y aplicar este conocimiento en la preparación/adaptación de museos y otros espacios culturales.

El Consejo Internacional de Museos (ICOM) define a los museos como instituciones al servicio de la sociedad, lo que subraya su papel en la adquisición, conservación, investigación, comunicación y exhibición de testimonios materiales que reflejan la historia y el entorno del ser humano. La diversidad de museos, desde los arqueológicos hasta los centrados en arte, ciencia y otros campos, subraya la importancia de abordar la accesibilidad de manera integral en todas estas instituciones.

Se ha seleccionado un enfoque específico en dos museos ubicados en la ciudad de Mendoza: uno arqueológico y otro centrado en arte. Estos ejemplos representan dos vertientes esenciales de la cultura, y su análisis permitirá evaluar cómo los diferentes tipos de museos afrontan los desafíos de la accesibilidad.

El concepto de "derecho a la ciudad" planteado por Jordi Borja (2000) agrega una dimensión política y cultural a la discusión. Más allá de la simple accesibilidad física, el derecho a la ciudad implica proporcionar igualdad de acceso a recursos y participación en la vida colectiva, lo que abarca aspectos clave como el trabajo, la educación, la información y el ocio. Esta perspectiva enriquece aún más la necesidad de abordar la accesibilidad en museos y su papel en la inclusión de las PcD.

## **Formulación del Problema de Investigación**

El problema central de esta investigación se focaliza en la falta de accesibilidad en estos dos museos gestionados por el Estado en la provincia de Mendoza. Aunque existen normativas específicas que promueven la accesibilidad, la realidad muestra que muchos museos no han sido diseñados ni adaptados para satisfacer estas exigencias. Esta falta de consideración dificulta la participación activa y plena de las PcD en la vida cultural y educativa de la provincia.

La pregunta guía de esta investigación es: ¿En qué medida los museos en la provincia de Mendoza cumplen con los estándares de accesibilidad para PcD y cómo podría mejorarse su accesibilidad? Esta pregunta concreta dirige, orienta la investigación hacia una evaluación más profunda de la situación actual en los museos de la provincia, identificando barreras y proponiendo soluciones para mejorar la accesibilidad y la inclusión.

## **Justificación de la Investigación**

La importancia de esta investigación radica en su contribución a una sociedad más inclusiva y diversa. A pesar de que se han logrado avances en términos de concienciación sobre la discapacidad y la accesibilidad, persisten desafíos significativos en la garantía de que todas las personas puedan acceder a la cultura y participar en la vida cultural y educativa de la provincia.

La exclusión de PcD (personas con discapacidad) de los espacios culturales limita su participación en la sociedad y refuerza la desigualdad. Los museos, como instituciones dedicadas a la preservación y comunicación de la cultura, tienen la responsabilidad de ser accesibles para todas las personas. Esta investigación busca sensibilizar sobre la importancia de la inclusión y proporcionar recomendaciones concretas para superar las barreras existentes en los museos de Mendoza.

Además, esta investigación puede tomar ejemplos de buenas prácticas y demostrar cómo la implementación efectiva de medidas de accesibilidad puede mejorar significativamente la experiencia de las PcD y enriquecer la oferta cultural para todos los visitantes. La aplicación

de estas prácticas en la provincia de Mendoza es esencial para garantizar un acceso igualitario a la cultura y fomentar una sociedad más justa e inclusiva.

La falta de accesibilidad no solo afecta a las PcD, sino que también limita la experiencia cultural para el público en general al excluir a una parte de la sociedad. Recordemos que todas las personas somos potenciales beneficiarios de la accesibilidad.

### **Hipótesis y Objetivos de la investigación**

En concordancia con el planteo realizado nuestra hipótesis de investigación es que: “Los museos relevados de la provincia de Mendoza no cuentan con las condiciones de accesibilidad necesarias para poder ofrecer un servicio de calidad y en igualdad de oportunidades a las visita espontáneas de PcD”.

#### **Los objetivos:**

- A. Realizar un relevamiento de la accesibilidad en dos museos de la ciudad de Mendoza más significativos en cuanto a su importancia patrimonial.
- B. Constatar personalmente mediante un recorrido y registro fotográfico del museo si las condiciones de accesibilidad general permiten la visita espontánea de PcD.
- C. Referenciarnos en las seis recomendaciones que realizó el Ministerio de Cultura Argentino sobre museos accesibles. Estas recomendaciones se enmarcan en el marco del Plan Nacional de Discapacidad 2017-2019.

#### **Limitaciones del estudio**

Es fundamental reconocer que esta investigación tiene ciertas limitaciones que pueden influir en la generalización y alcance de los resultados obtenidos. En coherencia con los aspectos previamente mencionados, se pueden identificar las siguientes limitaciones metodológicas:

1. Focalización en museos específicos: La investigación se centra en dos museos ubicados en la ciudad de Mendoza, uno arqueológico y otro de arte. Esto limita la

generalización de los resultados a otros museos en la provincia o en diferentes contextos. Cada museo puede presentar desafíos únicos en términos de accesibilidad, lo que podría influir en la aplicabilidad de las recomendaciones a otras instituciones.

2. Profundidad de la evaluación de accesibilidad: Dado que la accesibilidad en museos abarca múltiples aspectos, como el físico, comunicativo y cognitivo, la investigación puede no cubrir todas las dimensiones de manera exhaustiva debido a limitaciones de tiempo y recursos. Es posible que algunas áreas de accesibilidad no sean abordadas con el mismo nivel de detalle que otras, lo que podría afectar la comprensión completa de la situación.
3. Enfoque en museos estatales: La investigación se enfoca en museos gestionados por el Estado en la provincia de Mendoza. Esto podría dejar fuera del análisis a museos privados u otras instituciones culturales que no sean de gestión estatal. Por lo tanto, los resultados y recomendaciones pueden no ser aplicables a un espectro más amplio de museos.
4. Posible subjetividad en la evaluación: La evaluación de la accesibilidad podría verse influenciada por la percepción y subjetividad del equipo de investigación. Aunque se intentará mantener un enfoque objetivo, la interpretación de la información recopilada podría variar y afectar la precisión de los resultados. Otro aspecto a tener en cuenta es el carácter intuitivo del relevamiento que plantea la propuesta.

En resumen, estas limitaciones deben ser reconocidas y consideradas al interpretar los resultados de la investigación. Aunque el estudio proporcionará valiosa información sobre la accesibilidad en museos de la provincia de Mendoza, se debe tener precaución al aplicar sus conclusiones a contextos más amplios o a otros tipos de museos.



## MARCO TEÓRICO

## Museos Y Accesibilidad

La participación de todas las personas se ve favorecida de contextos amables que han podido ser modificados según el funcionamiento humano. Con esto queremos decir que en la medida de lo posible se debería pensar en cómo funcionan las personas para posteriormente adecuar todo tipo de contexto.

Entendemos a la accesibilidad como la cualidad de un entorno, producto o servicio que permite que cualquier individuo, independientemente de su condición física o habilidades cognitivas, pueda comprenderlo, utilizarlo y beneficiarse de él. Implica no solo la eliminación de barreras físicas, sino también la garantía de comprensión y practicidad para todas las personas.

Esta cualidad se extiende a la comprensión sencilla y a la practicidad. Esencialmente, la accesibilidad garantiza que todos los ciudadanos/as, incluidas las personas con discapacidad, puedan interactuar plenamente con su entorno, productos y servicios, abordando sus necesidades básicas de movilidad, comunicación y comprensión. Además, en un mundo cada vez más digital, la accesibilidad también abarca entornos y servicios en línea, asegurando que las personas puedan navegar, comprender y aprovechar las oportunidades digitales sin obstáculos ni exclusiones.

En resumen, la accesibilidad se traduce en un diseño inclusivo que empodera a todas las personas para participar activamente en la sociedad, eliminando barreras y promoviendo la igualdad de oportunidades.

Creemos en el derecho a una oferta cultural inclusiva en la cual se debe contemplar a todos los ciudadanos/as sin hacer ningún tipo de distinción. Poder acceder los bienes culturales, resulta ser un derecho humano fundamental.

Según el Consejo Internacional de Museos (ICOM, 2010) un museo es:

(...) una institución permanente, sin finalidad lucrativa, al servicio de la sociedad y su desarrollo, abierta al público; que adquiere, conserva, investiga, comunica y exhibe para

fines de estudio, de educación y de deleite testimonios materiales del hombre y su entorno (p.76).

De esta definición se desprende que una de las características esenciales de los museos es exponer “testimonios materiales” (es decir objetos). Todos los objetos son portadores de información y cuando estos se exhiben de modo relacionado permiten descubrir sus contextos y relaciones.

Por lo tanto, son funciones del museo investigar, conservar y sobre todo exhibir objetos que, según su procedencia y características pasarán a conformar distintos tipos de museos que se pueden agrupar de la siguiente manera:

- ✓ Museos de Arte
- ✓ Museos de Historia
- ✓ Museos de Ciencias Naturales
- ✓ Museos de Ciencia y Técnica
- ✓ Museos de Antropología
- ✓ Museos de Arqueología
- ✓ Museos especializados (biográficos)
- ✓ Museos educativos (historia de la pedagogía)
- ✓ Museos regionales
- ✓ Ecomuseos
- ✓ Museos Temáticos

Para el trabajo hemos relevado dos de los museos más importantes de la ciudad de Mendoza entre ellos se encuentran museos que exhiben diferentes propuestas y tipos de muestras. Son diferentes tipos de museos. Uno arqueológicos que tienen la finalidad de mostrar al visitante piezas extraídas de las excavaciones arqueológicas y otro de arte espacio dedicado a las diferentes disciplinas artísticas, y cuyas colecciones están formadas fundamentalmente por pinturas y esculturas.

Adherimos al derecho a la ciudad que tienen todos los ciudadanos/as como dice Jordi Borja (2000). El autor reflexiona sobre esa vida colectiva que se puede pensar como un producto cultural y político. Plantea a la ciudad como ese espacio donde se manifiestan las voluntades, la solidaridad y también los conflictos.

Tener derecho a la ciudad implica poder vivir en ella dignamente y poderse sentir parte de ella. Y para esto es necesario que cada persona que la habite tenga -en igualdad de condiciones- todos los recursos que necesita para su subsistencia. Entre ellos podemos destacar como importantes al trabajo, la salud, la educación, la vivienda, la participación ciudadana, el acceso a la información, el acceso al ocio, al tiempo libre, etc.

Es oportuno considerar en lo particular el funcionamiento de todas las personas según sus características físicas, mentales, cognitivas, sensoriales y orgánicas con el fin de pensar servicios, entornos y lugares accesibles que contribuyan y fomenten la inclusión y participación ciudadana (Mathivet, 2009)

Recordamos que para la realización del trabajo no hemos pedido permiso a las autoridades de los museos. Realizamos el relevamiento de modo espontáneo sin aviso, será una visita cualquiera que toda persona puede efectuar. Consideramos que de este modo obtendremos datos más certeros para nuestra investigación.

Es nuestra intención conocer cuál es la formación del personal y si éste está preparado para la atención de PcD. También si las visitas espontáneas pueden ser atendidas con los recursos existentes; si toda la información que el museo brinda puede llegar a todos sus visitantes hoy.

Los museos están obligados, como sitios culturales, a ser inclusivos. Esto va a permitir que puedan atender a la diversidad, por ello, es fundamental que los museos presenten contenidos pluralistas donde se expresen y mantengan vivas las tradiciones y también los valores de los pueblos. Resulta una gran inversión que presenten propuestas accesibles para que todos sus asistentes puedan disfrutar en igualdad de condiciones de sus servicios.

El recorrido que inicia desde el estacionamiento hasta el interior de los mismos - incluyendo los baños- nos permite observar que desde su diseño/concepción no han sido pensados con una perspectiva orientada hacia las PcD.

Es fundamental concientizar a la población de la realidad por la que atraviesan las personas en situación de discapacidad con el fin de contribuir a su integración y participación real efectiva.

Todas las personas tienen derecho a la cultura y los museos tienen el deber de proporcionarles este acceso. Un espacio comprensible elimina las barreras de todo tipo -físicas, sensoriales e intelectuales- con el objeto de garantizar una adecuada accesibilidad, esto debe aplicarse a instalaciones y contenidos. A continuación en el siguiente cuadro expondremos los principales propósitos y destinatarios de un museo con estas características:

**Cuadro Nº 1**

*Propósitos y destinatarios de un museo accesible.*

¿A quién busca el Museo Accesible?	¿Qué se propone el Museo Accesible?	¿Cómo lo hace?
✓ Todas aquellas PcD tiene barreras. Y, si es intelectual tiene	✓ Ser un espacio de integración. Y, si es intelectual tiene	✓ El Museo Accesible no física, sensorial e ✓ Ser un espacio sin necesario, no
✓ Enfermos ningún tipo de barreras ✓ Ser de todos instalaciones y niños, jóvenes o ✓ Que todas las contenidos a quienes adultos personas puedan tengan alguna	ningún tipo de barreras instalaciones y ✓ Que todas las contenidos a quienes adultos personas puedan tengan alguna	muros. Adaptará sus hospitalizados, sean personas puedan
✓ Personas mayores ejercer su derecho a la cultura sin barreras de centros de día	ejercer su derecho a la cultura sin barreras de centros de día dispondrá de materiales ningún tipo	discapacidad, en residencias y para diferentes niveles
✓ Población reclusa y de reinserción respeten los principios y social, ofrecerá del diseño universal actividades específicas	✓ Que las actividades de desarrollo cognitivo en programas y social, ofrecerá del diseño universal actividades específicas	de desarrollo cognitivo en programas actividades específicas
✓ Que la información y acercará la cultura a sobre los servicios de hospitales, centros los museos sea penitenciarios, accesible para todas residencias y centros las personas de día de personas	y acercará la cultura a sobre los servicios de hospitales, centros los museos sea penitenciarios, accesible para todas residencias y centros las personas de día de personas	hospitales, centros los penitenciarios, residencias y centros las personas
✓ Que aquellos que mayores. tienen necesidades ✓ Propondrá acciones especiales encuentren terapéuticas que actividades específicas ayuden a las personas	mayores. tienen necesidades ✓ Propondrá acciones especiales encuentren terapéuticas que actividades específicas ayuden a las personas	Propondrá acciones especiales actividades específicas ayuden a las personas
✓ Que existan programas a mejorar su calidad de para los colectivos que vida o a integrarse en la no pueden acudir al sociedad a través del museo uso del patrimonio cultural	a mejorar su calidad de para los colectivos que vida o a integrarse en la no pueden acudir al sociedad a través del museo uso del patrimonio cultural	para los colectivos que vida o a sociedad a través del uso del patrimonio cultural

Fuente: ICOM 2010

El gran objetivo o metas por lograr consiste en pensar la posibilidad de que los museos inviertan esfuerzos y recursos para mejorar sus condiciones de accesibilidad y de este modo eliminar las barreras existentes que dificultan la visita de muchas PcD. Además de esto sería interesante que tuvieran una oferta que fuera difundida por los medios con el fin de

acercar a las PcD concretamente a la cultura. No solamente se trata de crear las condiciones necesarias de accesibilidad sino que también este segmento de visitantes quiera ser captado por la gestión provincial de los museos.

El Museo Inclusivo favorece la cohesión social y combate la exclusión, la discriminación y la desigualdad. En consonancia con ICOM, 2010 creemos que el museo trabaja con y para toda la sociedad, sin excepciones. Muchas personas tienen que superar importantes barreras antes de ser aceptadas como ciudadanos/as de pleno derecho. Por ello, quienes se encuentran en situación o riesgo de exclusión social pueden encontrar un lugar de autoconocimiento e integración en el museo. La obligación de los museos es tratar a todos los ciudadanos/as por igual, e incluirlos en su discurso, ayudarles a ser visibles y promover, a través de la cultura, su integración.

El Museo Inclusivo debe ser un espacio para:

- Personas con trastornos mentales
- Drogodependientes
- Personas que viven por debajo del umbral de la pobreza
- Desempleados
- Mujeres y hombres

Un Museo Inclusivo debe proponerse ser un espacio de conocimiento, interacción, comunicación y proyección al servicio de toda la sociedad. Un espacio donde compartir la identidad para visibilizarla, también tiene que ser de todas las personas.

Aquí los colectivos socialmente vulnerables necesitan encontrar programas adaptados a sus necesidades.

El Museo Inclusivo trabaja para que todas las personas. Sin excepciones. Planifica actividades adaptadas que potencien el autoconocimiento mediante la cultura. Algunas tareas del museo inclusivo:

- Ofrecer formación a personas desempleadas y estudiantes.
- Desarrollar programas para quienes sufren enfermedades mentales o carecen de hogar.
- Trabajar activamente por la igualdad.
- Adoptar un lenguaje no discriminatorio.
- Promover actividades que conciencien sobre las consecuencias de la drogadicción y la violencia de género en distintos ámbitos.

El derecho a la ciudad como lo afirma David Harvey (2009) implica cambios radicales.

Requiere una transformación concreta de la ciudad. Se debe transformar en algo totalmente distinto se trata -en cierta medida- de poder crear otra ciudad. Una sociedad donde los elementos económicos, sociales y culturales estén en consonancia con el bien común y con las necesidades de cada uno de sus integrantes.

Los cambios que se requieren son amplios y contundentes. La accesibilidad es una prioridad que permitirá transformar la ciudad y sus instituciones en lugares de participación. Los espacios inadecuados en accesos, circulación y en difusión accesible de la información. Las barreras a la participación no se pueden permitir.

La Alianza Estadounidense de Museos enfatizó en 1992 que los museos estadounidenses deben:

- Apoyar las experiencias de aprendizaje de modo sostenido.
- Democratizar estas oportunidades de aprendizaje para todas las personas sin distinción alguna.
- Fomentar una ciudadanía educada y más humana mediante todas las instituciones educativas.
- Lograr que los museos brinden un servicio de excelencia y equidad.
- Considerar con toda importancia a los visitantes con problemas físicos o mentales que con frecuencia no pueden seguir la comunicación o los recorridos



del entorno físico del museo; esto hace que se pierdan de exposiciones e información y entornos educativos por falta de adecuación de la propuesta.

- Modificar los materiales de los museos que están disociados del funcionamiento de todas las personas y eliminar esos formatos en que se ofrece información que no permiten ser captada por todos los visitantes.

(...) En particular, el tema de los niños con discapacidad como audiencia del museo y las estrategias para abordar sus necesidades no se han estudiado adecuadamente en la educación museística. Incluso una pequeña cantidad de pérdida auditiva, impedimento visual o discapacidad del desarrollo puede afectar profundamente la comprensión, la comunicación, el aprendizaje y el desarrollo social de los niños, y la educación del museo debe considerar esto en el desarrollo de su programa. (Cho et al., 2016, p. 45).

### **Convención Internacional De Los Derechos De Las PcD**

Para dar comienzo a este capítulo del marco teórico creemos fundamental comenzar hablando de la Convención de los derechos de las PcD la cual es un tratado de Derechos Humanos que ha elaborado la comunidad internacional. Creemos que como se manifiesta en la Convención el derecho a la cultura es innato a cada una de las personas; no tiene que ver con la raza, con el género, con las creencias, con la discapacidad ni con ninguna otra particularidad o singularidad de la persona. Abarca a todas las personas.

Desde el presente trabajo adherimos a los postulados de la convención respecto a la discapacidad compartiendo el propósito de la misma de garantizar el acceso a los derechos ciudadanos/as, en otras palabras la equiparación de derechos. Esto implica asegurar, promover y proteger condiciones de igualdad y libertades primordiales, fundamentales en todas las PcD. El fin último es el respeto de la dignidad, inherente a las personas.

En cuanto a lo que habitualmente se les niega, se encuentran las oportunidades relacionadas con el trabajo, la cultura y el desarrollo personal. Estos condicionamientos

negativos impiden el libre ejercicio y el completo desarrollo de todas sus facultades y potencialidades.

Son importantes los aportes de la ONU (2006) respecto a la Convención de los Derechos de las PcD principalmente en su artículo nº 9 sobre la accesibilidad donde expresa que:

A fin de que las PcD puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las PcD, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

- a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;
- b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia (Cavallaro, 2017, p.55).

La Convención (2006) plantea todo lo anteriormente expuesto como un problema de Derechos Humanos, establece el derecho a:

- ✓ Acceso físico a los edificios, calles y transportes;
- ✓ acceso a la información (en todas sus formas);
- ✓ la estigmatización y discriminación como motivo principal de exclusión social
- ✓ el empleo, la salud;
- ✓ el derecho a la educación inclusiva y
- ✓ disfrute, participación en la cultura mediante el ocio y tiempo libre.

Para el presente trabajo tomaremos el aporte que realiza la Carta Mundial por el Derecho a la Ciudad en su artículo nº 2, principio 1.1, donde expresa:  
Las ciudades deben ser un ámbito de realización de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, asegurando la dignidad y el bienestar colectivo de todas las personas, en condiciones de igualdad, equidad y justicia. Todas las personas tienen el derecho de encontrar en la ciudad las condiciones necesarias para su realización política, económica, cultural, social y ecológica, asumiendo el deber de la solidaridad. (p. 184).

Atentos a lo anterior en el presente trabajo abordamos distintos aspectos sobre la participación en la vida social de las PcD. Procuramos mostrar el lugar que asigna la sociedad a este colectivo. Y desde esta generalidad vamos avanzando en la participación o inclusión de estas personas en la vida cultural de su comunidad.

En el artículo 30 de la Convención: Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte se exponen los siguientes principios a cumplir por los estados partes.

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las PcD a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las PcD:

- a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles;
- b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles;
- c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional. (2006, p.34)

Entendemos que todo esto no hace más que ratificar la importancia de los museos como espacios de desarrollo personal, acceso a la cultura e igualdad de oportunidades.

### **Personas con Discapacidad (PcD)**

La definición de persona con discapacidad es importante, pero más importante aún es cómo esa persona puede desempeñarse en relación al museo. Es fundamental que los museos consideren a las PcD en el diseño y ejecución de sus programas y exposiciones, para que estas puedan disfrutar de las mismas oportunidades de acceso y participación que cualquier otro visitante. No queremos centrarnos en una definición sino en la relación que se establece entre la persona y el entorno. Entendemos que esta interacción/intercambio puede funcionar como facilitador o limitante de la participación de las PcD en los museos.

Es crucial que el museo brinde un ambiente accesible para la persona con discapacidad, que le permita moverse y explorar el espacio de forma independiente. Esto puede incluir una infraestructura adecuada, como rampas, ascensores y baños accesibles, así como un diseño inclusivo que tenga en cuenta las necesidades de todas las personas.

La relación que pueda establecer la persona con discapacidad con la muestra es fundamental. Es necesario que la muestra sea presentada de manera que la PcD pueda entenderla y disfrutarla, mediante diferentes estrategias como audioguías, textos en braille, lengua de señas y tecnologías accesibles.

Creemos adecuado para la investigación pensar en la PcD desde la perspectiva del entorno y la interacción. Una PcD es un individuo con determinado funcionamiento. La discapacidad es un fenómeno dinámico que está íntimamente ligado con el entorno en el que la persona vive y se desenvuelve. La retroalimentación que se pueda o no generar determina la participación.

La discapacidad no solo se define por las limitaciones inherentes al individuo, sino por la interacción bidireccional entre sus habilidades y el entorno que lo rodea. Esta interacción es un

proceso continuo de adaptación y aprendizaje, donde las PcD desarrollan estrategias y habilidades para interactuar con su entorno y tratar de superar los desafíos o barreras con las que se enfrentan.

Este proceso de interacción y aprendizaje es interpelado constantemente tanto por las características individuales como por el entorno en sí. Un entorno facilitador, diseñado con accesibilidad proporciona igualdad de oportunidades para que las PcD participen plenamente en la sociedad. Estamos convencidos de que un entorno con barreras puede limitar su participación y autonomía.

La adaptación y la adquisición de habilidades son elementos esenciales en el camino de las personas hacia la inclusión y la plena participación. A medida que aprenden a navegar por su entorno, desarrollan estrategias para sortear obstáculos y aprovechar sus capacidades al máximo. Esta interacción dinámica y el aprendizaje constante permiten que influyan en la configuración de su entorno y promuevan cambios sociales más amplios.

Es importante destacar que este planteo reconoce la diversidad cultural y contextual de las PcD, así como la importancia de empoderarlas a través de la interacción positiva con su entorno.

Creemos importante mejorar nuestra comprensión de la discapacidad como un fenómeno complejo y de constante retroalimentación con el contexto. Esto nos va a permitir avanzar hacia sociedades más inclusivas.

A continuación presentamos ocho indicadores positivos de interacción entre la PcD y el museo. Estos indicadores tienen por objeto salirnos de categorías diagnósticas y centrarnos en el funcionamiento y la interacción de la persona con el museo. Con los indicadores (que elaboramos para el trabajo) ponemos a la accesibilidad como facilitadora de experiencias culturales satisfactorias. Entre ellas destacamos:

## **1. La Importancia de la Accesibilidad en Museos para PcD**

Los museos albergan el patrimonio cultural y artístico, tienen la responsabilidad de abrir sus puertas a todas las personas, independientemente de sus capacidades. La accesibilidad en los museos no solo es un acto de inclusión y apertura, sino un derecho. Implica acceder a la cultura y todos sus beneficios.

## **2. Interacción de las PcD en Relación al Museo**

La interacción exitosa en un museo depende de medidas integrales de accesibilidad y de una política concreta que busque la participación de las PcD en la propuesta de los museos. Esto abarca desde facilitar el acceso físico, formación del personal para que pueda mediar entre la muestra y la persona, información en formatos alternativos, tecnologías accesibles, etc.

## **3. Funcionamiento de las PcD dentro del Museo**

El funcionamiento pleno en un museo abarca aspectos más allá del acceso. Los espacios deben ser diseñados de un modo funcional priorizando a todas las personas (accesos adecuados, áreas de descanso, señalización clara y personal capacitado, entre otros). La capacitación del personal y la comprensión de la discapacidad es fundamental para garantizar una experiencia positiva y respetuosa.

## **4. Interpretación de la muestra**

Un elemento fundamental en los museos es la interpretación, entendida como las múltiples formas que el museo emplea para comunicar y está compuesta por visitas guiadas, folletos escritos, braille, paneles de interpretación, bucles magnéticos, audioguías, subtítulos, lectura fácil y todo lo que sea necesario valiéndose de múltiples formatos con el objeto de que lo que se quiere transmitir sea entendido por todas las personas.

Estos visitantes se ven impedidos de poder completar recorridos e información por sus propios medios es por esto que resulta indispensable brindar un apoyo al respecto. Son acciones destinadas a incrementar movilidad y legibilidad dentro de los museos.

Algunas iniciativas tienen que ver con la movilidad y visibilidad de los textos y figuras entre las estrategias más comunes. Es necesario un señalamiento claro del recorrido dentro del museo. Esto también traería aparejado poder incrementar la autonomía de esa persona con discapacidad además de abaratar el costo ya que no necesitaría de otra persona que la asista durante el recorrido o visita en el museo.

#### **5. Relación con la Muestra del Museo**

La conexión emocional con las exhibiciones es fundamental para la apreciación artística. Las PcD deben poder interactuar plenamente con la muestra del museo.

#### **6. Comprensión de la Muestra**

La información en los museos debe ser clara, el lenguaje debe ser accesible, evitando jerga técnica y usando un enfoque inclusivo. Los recursos visuales y multimedia, como subtítulos y audiodescripciones son fundamentales ya que garantizan que la información sea accesible para PcD auditiva o visual. La adaptación del contenido para PcD cognitiva es una deuda que los museos todavía no pueden saldar.

#### **7. Explicación de la Muestra del Museo**

El personal del museo es un enlace crucial para la comprensión de la muestra. La habilidad de comunicar de manera efectiva y clara es esencial. La formación del personal requiere mecanismos de sensibilización y conocimientos técnicos adecuados.

#### **8. Contextualización Geográfica y Cultural**

La accesibilidad no es universal y puede variar según el contexto geográfico y cultural. La evaluación de la accesibilidad en museos de Mendoza debe considerar sus particularidades (desde la infraestructura hasta la conciencia social sobre la discapacidad). Los esfuerzos de accesibilidad deben ser culturalmente sensibles y adaptados a cada realidad.

La accesibilidad en museos es un compromiso con la igualdad y la diversidad. No se trata solo de eliminar barreras físicas, sino de fomentar la inclusión cultural. Los museos de Mendoza y de cualquier lugar deben ser lugares de encuentro para todas las personas. La

accesibilidad en los museos es un reflejo de nuestro compromiso con la igualdad y el respeto por las PcD.

### **Experiencia Ux**

El 15% de la población mundial o una de cada 7 personas presentan discapacidad en todo el mundo según la OMS (2022) y el Banco Mundial (2022). Esto puede interpretarse como una gran oportunidad en cuanto a que representan un importante mercado potencial para el turismo inclusivo donde se encuentran los museos. Además los visitantes realizan actividades siempre en compañía de otras personas.

Los visitantes del museo en general aún experimentan limitaciones significativas en cuanto a disfrutar de los servicios o actividades ofrecidas, hay una demanda de accesibilidad insatisfecha. Entre ellas la falta de formación adecuada por parte del personal y algunas actitudes inadecuadas que ofician de barreras a la participación. Hay una creciente preocupación por la inclusión social de las PcD y la igualdad de oportunidades; no obstante los museos aún no son accesibles. Recordemos que no es un favor hacia este conjunto de personas es una oportunidad de negocios enfocado desde la perspectiva del turismo inclusivo.

Los museos son entendidos como entornos de aprendizaje privilegiados. Así fueron definidos por, agregando que conservan y exhiben el patrimonio con el propósito de alentar el estudio, la educación y el disfrute de los mismos. Además deberían ser desarrollados desde una perspectiva más diversa que contemple toda la diversidad humana como tal, planteo fundamental de este trabajo.

Coincidimos con el Consejo Internacional de Museos (2010) al considerar que si las visitas se gestionan adecuadamente, pueden ser de gran valor para las PcD ya que permitirían que:

- ✓ Aumenten su alfabetización cultural.
- ✓ Interactuar con otros.
- ✓ Evitar el aislamiento.



- ✓ Tener experiencias multisensoriales y placenteras basadas en los objetos de la exposición del museo.
- ✓ Mejorar contexto y entorno del museo.
- ✓ Alentar el desarrollo de competencias tales como autosuficiencia y confianza.

Los museos no solamente son importantes por el valor cultural de sus objetos sino porque hay otras variables que juegan un papel fundamental. Estas son tener acceso físico a esa oferta y tener acceso a la información que el museo brinda mediante su servicio.

Es importante que los directores de estos museos aseguren la orientación, exploración y disponibilidad de los significados y del contenido que el museo intenta transmitir. Todos estos elementos resultan fundamentales para todas las personas. Se requiere de una determinada y acertada estrategia para transmitir los objetos y contenidos del museo. Se requiere que la información sea presentada en múltiples formatos. Esto va a permitir que todas las personas puedan acceder a su contenido.

A continuación proponemos tener presente la experiencia UX y su aplicación en cuanto a no perder de vista todo el universo de posibles clientes o visitantes que puede o podría tener un museo. Esto es tener presente al destinatario de la propuesta en función de facilitar la participación e independencia de las personas en su visita.

UX son las siglas de la expresión “User Experience”, que en español significa experiencia de usuario. Es decir, la UX es el resultado de la experiencia que tiene el usuario al interactuar con un producto, servicio o cualquier otro sistema o plataforma. O dicho de otro modo, cómo lo percibe, qué grado de satisfacción o de insatisfacción obtiene.

Para Garrett (2010) hay aspectos fundamentales a la hora de hablar de la experiencia del usuario que deben ser tenidos en cuenta:

- ✓ **La utilidad** de los mismos ya que es fundamental que ese producto -para el caso servicio ofrecido por el museo- resuelvan un problema, una dificultad que el usuario esté teniendo en el momento. Esto sería no poder acceder a muestras

culturales por falta de accesibilidad física e informativa sobre el contenido de la muestra ofrecida en el museo.

- ✓ Es necesario **que sea usable** esto tiene que ver con que sea fácil en cuanto a su acceso y que no se necesite un manual para poderlo comprender. Deben ser prácticos, intuitivos y funcionales. Ingresos, recorridos e información clara en distintos formatos para distintos usuarios.
- ✓ Tiene que ser también **algo deseable**, la característica de deseable es fundamental a la hora de que se valore el producto y se lo quiera. Damos por descontadas la adhesión a este tipo de actividades.
- ✓ Es prioritario que se cuente con una **solución tecnológica** que pueda ser encontrada y que esté ubicada en lugares donde realmente sea necesaria. Todas las medidas de accesibilidad implementadas deben conducir a solucionar un aspecto o barrera que impida que alguna persona -por el motivo que sea- no pueda acceder a un lugar o comprender un contenido determinado.
- ✓ Tiene que tener **la condición de accesible** para este caso resulta evidente su aplicación. Estas medidas tienden a proporcionar apoyos y a compensar una discapacidad en las personas. Pretenden aumentar su independencia y manejo autónomo.

Otro de los puntos importantes es que tiene que ser creíble, el producto tiene que causar buena impresión y dar confianza, funcionar correctamente. También tiene que ser valioso, ser valiosos en cuanto ofrecer un valor agregado y mejorar la satisfacción del usuario (Garrett, 2010).

La experiencia UX está pensada para proporcionar la máxima satisfacción al cliente. Intenta mejorar la experiencia general como usuario cuando interactúa con una aplicación o sitios web. Este concepto aplica como fundamento de diseño de entornos accesibles que

pueden valerse de iniciativas tecnológicas en busca de un mejor y más eficiente servicio adaptado a los requerimientos específicos de todo tipo de cliente.

También está la posibilidad de implementar esta experiencia a la hora de pensar museos virtuales para todas las personas.

### **Diseño Para Todas Las Personas**

Cuando nos referimos al Diseño para Todas las Personas hablamos de un producto, bien o servicio que se ajusta a las necesidades del usuario –un museo con una propuesta pensada pluralmente-. Se pretende que al usuario le resulte confortable el uso del producto, bien o servicio.

Es prioridad para este trabajo pensar los museos y sus entornos en función de los requerimientos y usos particulares de todo tipo de persona independientemente de su condición. Creemos que cuando estos se vuelven accesibles se incrementa su uso y funcionalidad en favor de cada persona. Y por consiguiente se transforma en un producto cultural diverso y respetuoso de los derechos.

Entendemos al Diseño para todas las personas como los apoyos o puentes que se tienden para conectar a la persona con su potencialidad. Son recursos y estrategias que tienen el objetivo de promover el desarrollo, la educación, los intereses y el bienestar (Ron Mace 1994). Sirven para mejorar el funcionamiento individual de las personas. El funcionamiento individual de cada una de las personas es producto de la interacción de los apoyos con las habilidades intelectuales, conducta adaptativa, participación, interacción y roles sociales, la salud y el contexto. Todos y cada uno de nosotros requiere apoyo de todo tipo en la vida. La diferencia es que en las PcD esos apoyos son planificados, sistemáticos y sostenidos en el tiempo. Los apoyos contribuyen con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas. El funcionamiento de una persona en cualquier entorno debe ser eficiente, de lo contrario es el entorno, por sus características, el que discapacita. La persona podrá manejarse de una manera independiente y con autonomía si las condiciones de equidad están dadas. Las

condiciones de equidad permiten en la persona con discapacidad desarrollar y aumentar de autodeterminación.

Se trata de un conjunto de herramientas que tiene una gran influencia sobre el entorno físico y social. Esta influencia ejercida de modo asertivo propicia modos equitativos en cuanto al uso y participación de una actividad, bien, cosa o servicio.

(Cavallaro, 2017, p.45)

El Diseño para todas las personas busca estimular el diseño de productos atractivos y comerciales que sean utilizables por cualquier tipo de persona. Está orientado al diseño de soluciones ligadas a la construcción y a los objetos que respondan a las necesidades de una amplia gama de usuarios. Ron Mace (1994):

1º Uso equiparable y provechoso

2º Uso flexible

3º Simple e intuitivo

4º Información perceptible

5º Con tolerancia al error

6º Que exija poco esfuerzo físico

7º Tamaño y espacio para el acceso y uso

Diseñar con estos parámetros aumenta la participación y reduce la distancia funcional entre los elementos del entorno y las capacidades de todas las personas.

Adherimos al postulado de La Fuente Robles ya que creemos como condición indispensable que si queremos recuperar la ciudad para las personas primero esa ciudad debe ser accesible. Al igual que los museos que en ella se encuentran...

La Igualdad de oportunidades y Diseño para todas las personas se conforman como nociones esenciales desde una perspectiva integral de accesibilidad social. Desde este

nuevo paradigma los valores que tutelan la accesibilidad apuntan hacia una nueva cultura de satisfacción igualitaria de necesidades. Asimismo, en el contexto social actual, donde toma una especial relevancia el uso de las TICs en la intervención social teniendo como unos de los objetivos fundamentales la accesibilidad y el Diseño para todas las personas, es de rigor que desde las profesiones relacionadas con lo social en general y el trabajo social en particular, se visibilicen las barreras ocultas y en función de éstas se replanteen metas u objetivos tanto en la formación como en la praxis profesional (2016, p.5) (...).

El derecho a la ciudad no es un planteo nuevo. El término apareció cuando el francés Henri Lefebvre (1968) escribió su libro “El derecho a la ciudad”. El autor en el libro propone que se lleven a cabo políticas que tengan en cuenta la importancia de la ciudad. Con esto el autor expresa la necesidad de reivindicar a la gente para que ésta sea nuevamente la legítima dueña de la ciudad. Se trata de una ciudad donde cada persona acceda a lo necesario para poder llevar a cabo la cotidianeidad de su vida con naturalidad.

El cambio implica repensar algunos aspectos tales como:

- ¿En qué medida a la hora de pensar los servicios de los museos se ha tenido en cuenta el Diseño para Todas las Personas o no?
- Indagar sobre la intención y alcance que esta oferta cultural tiene.
- ¿La muestra fue creada con el objetivo de que pueda llegar al mayor número posible de personas teniendo en cuenta su funcionamiento o no?

## MARCO METODOLÓGICO

## Introducción

A continuación haremos una pequeña introducción sobre las características del diseño metodológico del trabajo. El objetivo es anticipar el procedimiento empleado antes de ingresar ya de lleno en cada apartado. Dicho esto se trata de:

- ✓ Enfoque cualitativo.
- ✓ Es un estudio descriptivo- exploratorio.
- ✓ Se trata de un estudio descriptivo que pretende especificar propiedades y características importantes de los museos de la muestra.
- ✓ En los estudios exploratorios el tema abordado, por lo general, ha sido poco estudiado y es muy novedoso.
- ✓ En la investigación queremos medir un fenómeno (la accesibilidad en los museos más significativos de la ciudad de Mendoza).

En términos generales realizamos un estudio de accesibilidad. El estudio fue una auditoría del espacio de los museos. Buscamos conocer la estructura y servicios de los museos para poder constatar si permiten -de una forma segura y equitativa- el acceso a todas las personas de un modo autónomo.

Se realizó una auditoría del espacio, analizar cada elemento de los museos para evaluarlos y poder constatar la funcionalidad de los mismos. El objetivo de este relevamiento fue un acercamiento preliminar a la muestra del museo desde la perspectiva de una PcD y conocer las actuales condiciones de accesibilidad en ellos.

La medición de estas condiciones de accesibilidad no se realizó mediante un instrumento pensado específicamente para museos sino el objetivo del trabajo de investigación pasó por realizar un relevamiento intuitivo (una aproximación general a esas condiciones de accesibilidad).

El trabajo de relevamiento se realizó mediante registro fotográfico. Cada museo será presentado (en los siguientes apartados) mediante imágenes ordenadas que van desde el

estacionamiento -en caso de tenerlo- posteriormente los alrededores o veredas o playas según sea cada museo; el ingreso al museo, las disposiciones de las salas, los baños, galerías exteriores, jardines, etcétera. Se trata de un recorrido ordenado de una visita regular al museo.

Nos basamos en las seis recomendaciones que realiza el Ministerio de Cultura Argentino sobre museos accesibles para valorar nuestro relevamiento. Estas recomendaciones se enmarcan en el marco del Plan Nacional de Discapacidad 2017-2019, donde se presentó un proyecto que incluye un paquete básico de accesibilidad para museos. Se trata de seis cambios para dar accesibilidad a los museos en lo edilicio, cognitivo y comunicacional. Las recomendaciones del plan son:

### **1. Entorno inmediato accesible.**

Señalética en los alrededores del museo e infografía del predio con servicios. Antes de llegar al museo era importante contar con entornos urbanos o rurales de fácil acceso e instalar cartelera con información para orientarse y saber con qué servicios cuenta el museo.

### **2. Área de bienvenida.**

Los museos deben ofrecer y contar con folletería con lectura fácil, macrotipo (son materiales que tienen una tipografía y tamaño de letra de entre 16 y 20 puntos donde el contenido es el mismo pero es mayor al de un texto regular cualquiera) braille, desarrollo de contenidos en Lengua de Señas Argentina (LSA) e información sobre servicios y programación del museo. Es importante recibir a todos los visitantes con material accesible en diversos formatos y dispositivos para ofrecer la misma información a todas las personas, considerando aquellas que tengan discapacidad visual, auditiva e intelectual. Este espacio de recepción tiene que contar con personal capacitado para recibir diversidad de visitantes.

### **3. Acceso a todos los niveles - Circulación total.**

Rampas y ascensores. Para acceder a un museo tenemos que facilitar el ingreso y circulación total y realizar las adecuaciones edilicias de cada espacio patrimonial para



garantizar que todas las personas puedan ingresar y circular. Derribar estas barreras físicas amplía el acceso a todas las personas y no solo a las usuarias de sillas de ruedas.

#### **4. Baños accesibles.**

El baño accesible es para que hagan uso de él todas las personas, hombres y mujeres sean o no usuarias de sillas de ruedas. El baño accesible puede incorporar el cambiador de bebés. Por ello, es importante que esté bien diseñado para toda esta universalidad de usos y señalizado correctamente.

#### **5. Mobiliario accesible.**

Mostrador de ingreso y vitrinas. En el espacio de bienvenida los mostradores de ingreso del museo tienen que ser accesibles a todos los visitantes y contar con las alturas y medidas recomendadas, igual que el mobiliario de descanso y esparcimiento, contemplando el uso de todos los visitantes. Las vitrinas de exhibición tienen que tener en cuenta el acceso a lo expuesto y circulación en el espacio de personas usuarias de sillas de ruedas y de baja estatura.

#### **6. Dispositivos y tecnología.**

Existen diversas tecnologías y dispositivos que pueden estar disponibles para que diferentes públicos accedan al museo de forma remota y contar con la información necesaria para planificar su visita, bajando una aplicación o entrando a la web. Las audio guías y videos en LSA, los planos hápticos de las plantas de los museos (mapa táctil que permite "sentir" la disposición y detalles de las exhibiciones usando el sentido del tacto), objetos 3D, maquetas que repliquen la arquitectura u objetos patrimoniales, señalética y contenido accesible sobre el museo y sus exhibiciones.

El trabajo nos ofreció la oportunidad de ponernos en el lugar de una persona con discapacidad (PcD) para intentar vivenciar cuáles serían los impedimentos o barreras más importantes con los cuales se pueden encontrar al realizar una visita. Era fundamental para

este trabajo mostrar que la accesibilidad puede ser un asunto de todas las personas y que cada uno de nosotros está en condiciones de contribuir.

Es importante poder mostrar en un estudio sencillo que todos nosotros podemos custodios/observadores de las condiciones de accesibilidad en propio beneficio. Esto se debe a que en algún momento de nuestras vidas vamos a ser potenciales usuarios de servicios, bienes o productos accesibles.

El abordaje implicó tener presente parámetros de accesibilidad que toman como premisa mejorar el funcionamiento de las PcD en relación con su entorno. Alentar la vida independiente en el más amplio de los sentidos. Hablábamos de esparcimiento, ocio y tiempo libre (entendido como un derecho fundamental de acceso a la cultura).

A continuación nos pareció oportuno recordar la hipótesis y los objetivos de la investigación a fin de centrarnos en nuestro foco de interés en cuanto a lo que puntualmente nos hemos propuesto medir en el estudio de accesibilidad.

Recordamos nuestra hipótesis de investigación:

Los museos relevados de la provincia de Mendoza no cuentan con las condiciones de accesibilidad necesarias para poder ofrecer un servicio de calidad y en igualdad de oportunidades a las visita espontáneas de PcD.

### **Los objetivos:**

- D. Realizar un relevamiento de la accesibilidad en dos museos de la ciudad de Mendoza más significativos en cuanto a su importancia patrimonial.
- E. Constatar personalmente mediante un recorrido y registro fotográfico del museo si las condiciones de accesibilidad general permiten la visita espontánea de PcD.
- F. Referenciarnos en las seis recomendaciones que realizó el Ministerio de Cultura Argentino sobre museos accesibles. Estas recomendaciones se enmarcan en el marco del Plan Nacional de Discapacidad 2017-2019.

## **Características generales del diseño**

### **Muestra no probabilística**

Existen procedimientos para la elección de las muestras. Algunos de ellos son menos precisos y menos costosos. El más utilizado es el muestreo no probabilístico que consiste en que el investigador selecciona la muestra que considera representativa.

Utiliza un criterio subjetivo el cual está sustentado en la investigación que pretende realizar. Este tipo de muestreo puede ser un importante proceso de simplificación. También está sujeto a cometer errores de sesgo, esto es debido a que el investigador lo realiza de un modo subjetivo.

Hay problemas en algunos estudios ya que no tienen fiabilidad estadística exacta. Estos métodos son muy utilizados para recoger información de opinión. La población es todo el universo que se desea considerar. Para el caso hemos tomado 2 museos principales de la ciudad de Mendoza como unidades de análisis. La elección tiene que ver con que estos museos eran concurridos y promocionados por programas culturales de la provincia.

Tomamos como unidad a cada uno de los museos y realizamos un estudio de los elementos que los componen en materia de accesibilidad. La población es el total de museos de la provincia de Mendoza (nuestro estudio solo dos).

### **Selección del tipo y método de estudio**

Este trabajo se centró en corroborar mediante la observación directa –que más adelante desarrollaremos- y registro fotográfico los diferentes espacios y servicios de los museos. Queríamos dejar registrada esa información mediante imágenes durante el relevamiento. La observación y la vivencia de cada uno de los espacios la fuimos recuperando mediante la interpretación de las distintas fotos obtenidas. En cada una de esas imágenes hablamos la accesibilidad que percibimos como usuarios.

## **Investigación Aplicada**

Según Lozada (2018) se trató de una investigación aplicada que buscaba la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de accesibilidad en museos de la ciudad de Mendoza. Este tipo de enfoque se propone el descubrimiento de las leyes particulares, cuya aplicación es inminente en un sistema reducido.

Es el objetivo fue descubrir mediante el relevamiento las condiciones en que funcionan los museos en cuanto a accesibilidad para identificar elementos especiales, particulares que luego nos permitieran llegar a soluciones concretas, prácticas que den respuestas a un fenómeno social particular. Creemos que los resultados del relevamiento y medidas de accesibilidad necesarias para implementar que obtuvimos pueden ser generalizados a otros museos de la provincia.

## **Investigación no experimental**

El presente trabajo fue pensado desde un diseño no experimental tal como a continuación lo plantea el autor Hernández Sampieri et al. (2006):

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p. 152)

No pretendíamos manipular nuestras observaciones sino hipotetizar sobre el funcionamiento de las PcD en ese contexto concreto y puntual, en esas circunstancias reales de la visita y recorrido del museo.

## **Estudio exploratorio - descriptivo**

Fue un diseño metodológico de enfoque cualitativo, se trató de un estudio descriptivo - exploratorio. Estos estudios exploratorios se emplean para examinar un tema poco estudiado o

novedoso, y los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describen tendencias de un grupo o población.

Dentro del estudio queríamos medir un fenómeno (la accesibilidad); realizar descripciones y analizar el posible impacto de lo observado en determinado grupo de personas y alguna modesta posibilidad de generalización de resultados. Desde el trabajo entendemos que las características de los museos observados se replican con importante fidelidad a lo largo de la provincia de Mendoza.

Queríamos abordar el estudio de los museos sin manipulación alguna de variables; buscábamos asignar significados a los datos obtenidos para contextualizar a los museos y sus propuestas. Lo hicimos desde una perspectiva propia del enfoque cualitativo.

### **Instrumento de recolección de datos: la observación**

Según Yuni, (2003) nuestro trabajo se enmarcó dentro de una investigación observacional que se centra en la descripción o explicación de un determinado fenómeno tal como este se presenta en la realidad observada. Las posibilidades concretas de que una persona con discapacidad pueda o no realizar una visita al museo en igualdad de oportunidades que otra persona sin discapacidad.

Aquí se estudian los fenómenos tal como se muestran ante la mirada y experiencia del observador. Constatar la factibilidad que una persona con discapacidad se desplace en el museo de modo independiente o autónomo.

El investigador registra la información que aporta el registro fotográfico en cuanto a sus consideraciones de la accesibilidad requerida en cada sitio o espacio del museo.

El autor plantea que los hechos anteceden al interés del investigador; ya existían con anterioridad nada más que en este momento el investigador mediante la observación los reconoce, los mide, los interpreta.

El relevamiento o recolección de datos se llevó a cabo mediante una observación participante. La observación participante la realizó el propio investigador quien asistió a los museos.

Se realizó una observación descriptiva donde se pudo reconstruir la realidad en sus detalles más significativos en cuanto a funcionamiento humano y accesibilidad. Detalles que se pensaron de antemano y donde se hizo foco una vez ya en el interior del museo. Es importante definir los aspectos importantes del campo de observación que van a ser objeto de su atención. En este tipo de observación determinamos propiedades, atributos, características a los fenómenos observados y nos apoyamos en instrumentos de medición universal. Color, forma, altura, material, peso, etc. son cualidades observables que utilizamos en el relevamiento. En esta modalidad de observación perceptiva directa apelamos a nuestros sentidos como instrumento de registro de la observación (Yuni, 2003).

La observación directa es un método de recolección de datos en el que los investigadores obtienen información al observar directamente a los sujetos de estudio en su entorno natural, este método implica observar eventos, comportamientos, situaciones o fenómenos tales, como ocurren sin intervención directa o manipulación por parte del observador. A continuación algunas características clave de la observación directa como instrumento de recolección de datos:

- No hay interferencia directa a diferencia de otros métodos donde los investigadores interactúan activamente con los sujetos como en entrevistas.
- La observación directa busca minimizar la interferencia directa el observador simplemente observa lo que sucede sin influir en el curso natural de los eventos.
- Se da en un contexto natural la observación directa donde ocurre el fenómeno de interés; esto puede proporcionar una visión más auténtica y contextualizada de los comportamientos y situaciones.

- Hay un registro detallado los observadores, registran detalles específicos y comportamientos relevantes según el diseño de la investigación. Esto puede incluir la frecuencia de ciertos comportamientos, la duración de eventos o cualquier patrón observado.
- La observación directa es un método flexible que puede adaptarse a diferentes situaciones y contextos, puede ser utilizada en estudios cualitativos y cuantitativos, dependiendo de los objetivos de la investigación.
- La observación directa a menudo se considera un método con alta validez externa, ya que los datos se recopilan en el entorno real y pueden aplicarse directamente a situaciones del mundo real.
- Los desafíos son la posibilidad de sesgos del observador y la limitación en la comprensión de los motivos subyacentes de los comportamientos observados.

La observación directa es comúnmente utilizada en disciplinas como la psicología, la sociología, la antropología y la investigación educativa entre otras permite a los investigadores obtener información de manera directa y en muchos casos revela aspectos que podrían no ser capturados completamente a través de otros métodos de recolección de datos.

Se considera un instrumento de recolección de datos en el ámbito de la investigación en este contexto un instrumento de recolección de datos se refiere a la herramienta o método utilizado para recopilar información con el objetivo de responder a preguntas de investigación o alcanzar objetivos específicos.

Aquí la herramienta principal es la capacidad del investigador para observar y registrar eventos, comportamientos o fenómenos en su entorno natural, así que cuando se habla de la observación directa como un instrumento de recolección de datos, se está reconociendo que es una herramienta valiosa para obtener información directa y no manipulada en el proceso de investigación.

# ANÁLISIS Y SISTEMATIZACIÓN DE DATOS



En la Provincia de Mendoza, la riqueza histórica y artística que albergan los museos es muy importante para su sociedad. Como propuesta nos hemos centrado en tres áreas cruciales para nuestra investigación: la playa de estacionamiento, el ingreso al museo y el interior del museo. Es el modo y orden natural en que podemos acceder a los museos; esta decisión también es coherente respecto al carácter intuitivo del trabajo. Para el análisis proponemos incluir en cada una de ellas la propuesta de análisis que hace el Plan Nacional de Discapacidad 2017-2019: 1- Entorno inmediato accesible; 2- Área de bienvenida; 3- Acceso a todos los niveles; 4- Baños accesibles; 5- Mobiliario accesible y 6- Dispositivos y tecnología.

El propósito de este análisis es arrojar luz sobre la accesibilidad destacando desafíos y oportunidades para crear entornos inclusivos que enriquezcan la vida cultural de toda la comunidad mendocina.

A continuación presentamos un el cuadro integrador N° 1 de nuestro recorrido por los museos. Las referencias son las siguientes:

A = accesible

DA = dificulta el acceso

FA = facilita el acceso

AP = accesibilidad parcial

MAF= Museo Área Fundacional

MMAM= Anexo del Museo Municipal de Arte Moderno de Mendoza

**Cuadro integrador N° 2. Relevamiento del recorrido por los museos.**

<b>PLAYA DE ESTACIONAMIENTO</b>		MAF	MMAM
<b>1-Entorno inmediato accesible</b>			
Estacionamiento amplio.		-	A
No hay demarcaciones para estacionar. No hay cartelería donde se indiquen estacionamientos reservados para PcD.		-	AP
Estacionamiento con sectores delimitados. Estacionamiento amplio con piso de adoquines.		-	A
La pendiente de la rampa de acceso adecuada. Piso de adoquín. Presenta una baranda simple solamente de un lado.		-	A
La rampa sin doble baranda y piso de adoquín (vista desde el estacionamiento).		-	AP
La rampa no presenta desnivel ni bordos en el comienzo.		-	AP
Ingreso emplazado en una gran explanada donde hay algunos desniveles, rampas y escalinatas. El piso es antideslizante estilo rústico. Ingreso muy amplio y despejado.		-	AP
<b>INGRESO AL MUSEO</b>			
<b>2- Área de bienvenida; 3- Acceso a todos los niveles; 5- Mobiliario accesible. 6- Dispositivos y tecnología.</b>			
Puertas de accesos en el interior amplias y sin desniveles. Están abiertas en su totalidad. Picaporte de palanca grande y cómoda.		A	-
Las puertas presentan un diseño de vidrio a distintas alturas.		-	A
En el ingreso al museo hay rejillas de desagüe que obstaculizan la circulación horizontal con desniveles de reparaciones anteriores.		DA	-
Hay canteros sin señalización a lo largo de la plaza.		DA	-
Hay un desnivel al ingreso del museo y del café del museo.		-	DA
El piso no es antideslizante.		AP	AP
Las puertas de ingreso son amplias y sin desniveles.		A	A
Hay una canaleta con rejillas al costado del pasillo de ingreso y una leve inclinación en el piso del pasillo interno.		-	AP
De un lado están las paredes de vidrio de la sala del otro lado el portón exterior del museo.		-	AP
Cartelería exterior en pasillo		-	A
Información escrita demasiado extensa y con una tipografía muy pequeña. No hay alternativa ni otro formato en que se presente la información.		-	AP
<b>INTERIOR DEL MUSEO</b>			
<b>Área de bienvenida; 3- Acceso a todos los niveles; 5- Mobiliario accesible; 6- Dispositivos y tecnología.</b>			
Cartelería y vitrinas dispuestas en distintas partes del espacio de la sala.		AP	AP
Dificulta la circulación horizontal.		AP	AP
El piso de la sala no es antideslizante.		AP	AP
La altura de las vitrinas supera el metro de altura.		DA	-
No hay guías podotáctiles.		DA	-

Hay elementos suspendidos en la sala que no están señalizados y que deben advertirse en el recorrido.	-	DA
Vitrinas y confitería comparten una pared de vidrio que no tiene franja demarcatoria.	-	AP
Recepción con mesa con hueco interior que permite la atención de una persona en silla de ruedas.	-	A
Desniveles entre diferentes pisos cerámicos (muy resbaladizo) y la división de madera del mismo.	AP	-
Algunas ventanas o banderolas abren hacia adentro obstruyendo la circulación horizontal.	DA	-
Exposiciones exhibidas en vitrinas que superan 1 metro 40 cm de altura.	AP	-
Formato escritura con tipografía pequeña.	DA	DA
Información con código QR.	A	-
La pasarela de observación presenta un acanalado tipo rejilla en el piso. No hay doble baranda.	DA	-
Hay ilustraciones gigantes de la época en las paredes completamente visibles.	A	-
Hay objetos dispuestos en la sala alrededor de la pared.	AP	-
Las maquetas presentan buena iluminación y son didáctica. La altura de las mismas no es supera 1 metro 40 cm.	AP	-
Detalles específicos de maqueta con buena definición.	A	-
Atriles que exhiben documentación a una altura que supera el 1 metro 40 cm.	DA	-
La disposición de las vitrinas y otros objetos obstaculizan la circulación.	DA	DA
Hay estructuras dispuestas en el piso que no están señalizadas.	DA	-
Cartelería en vitrinas y maquetas se encuentran en una ubicación y altura que permite su vista.	A	-
Paredes de la sala de vidrio y no presentan fajas o serigrafías que sirvan para ser advertidas a distancia.	DA	-
En algunas paredes hay ilustraciones gigantes completamente visibles.	A	-
La distribución general de la muestra no favorece la circulación horizontal.	PA	PA
Desniveles en el piso sin señalar.	PA	PA
Exhibición de estructuras en el piso sin señalar.	PA	PA
La vista de excavaciones sin barandas, zona muy insegura del recorrido.	DA	-
Libro de quejas y sugerencias a una altura demasiado elevada supera 1 metro 40 cm.	DA	-

### SANITARIOS

#### 4- Baños accesibles 5- Mobiliario accesible; 6- Dispositivos y tecnología.

Sanitarios para PcD estaba cerrado y no lo podían abrir. Los mingitorios no están adaptados, son regulares.	DA	-
Las puertas de los cubículos donde se encuentran los inodoros abren hacia afuera obstruyendo la circulación horizontal.	DA	-
La disposición de los lavamanos no permite que una persona en silla de rueda los pueda utilizar.	DA	-

*Nota:* El cuadro muestra el orden del recorrido realizado al ingresar a cada museo.

## **Análisis de Accesibilidad en Museos de la Provincia de Mendoza: Resultados**

En el análisis de la accesibilidad en los museos de la provincia de Mendoza, se han identificado diversas características en tres categorías clave: ingreso al museo, playa de estacionamiento e interior del museo. Estos resultados se interpretan a la luz de la importancia de la inclusión y el acceso equitativo a las experiencias culturales para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad.

### Análisis de Playa de Estacionamiento:

- La playa de estacionamiento es amplia, lo que podría favorecer la circulación.
- La falta de demarcaciones para estacionar y la ausencia de cartelería para indicar estacionamientos reservados para PcD pueden ser un obstáculo para aquellos que necesiten estacionamientos accesibles.
- La presencia de adoquines en el piso podría dificultar la movilidad de personas en silla de ruedas.
- La rampa de acceso presenta una pendiente adecuada, pero la falta de una doble baranda podría afectar la seguridad en la circulación.

### Análisis de Ingreso al Museo:

- En el ingreso al museo, se observan obstáculos físicos como rejillas de desagüe que dificultan la circulación horizontal y un desnivel al ingreso del museo que puede representar una barrera para algunas personas con movilidad reducida.
- La presencia de canteros sin señalización y un piso no antideslizante podría crear condiciones inseguras para la circulación.
- Por otro lado, las puertas de ingreso amplias y sin desniveles son un aspecto positivo para la accesibilidad.

- Sin embargo, la información escrita en la cartelería exterior presenta tipografía pequeña y no se ofrece una alternativa en otro formato, lo que podría dificultar la comprensión para algunas PcD visual.

#### Análisis del Interior del Museo:

- Dentro del museo, se observa que la distribución de la cartelería y vitrinas puede dificultar la circulación horizontal, lo que podría ser un obstáculo para personas con movilidad reducida.
- La falta de piso antideslizante podría crear condiciones inseguras, especialmente para visitantes con dificultades de movilidad.
- Las vitrinas con alturas superiores al metro cuarenta podrían limitar la visibilidad y el acceso a su contenido para personas en silla de ruedas.
- La ausencia de guías podotáctiles puede dificultar la orientación de PcD visual.
- La presencia de elementos suspendidos no señalizados puede representar un riesgo para PcD visual y movilidad reducida.
- A pesar de algunos aspectos positivos, como la recepción con hueco para sillas de ruedas y la presencia de ilustraciones didácticas, la disposición de elementos y alturas inadecuadas podría obstaculizar la experiencia de PcD.

En general, el análisis de accesibilidad en los museos de la provincia de Mendoza refleja una combinación de aspectos positivos y áreas que requieren mejoras. La falta de piso antideslizante, la presencia de desniveles no señalizados y la disposición de elementos que obstaculizan la circulación pueden representar barreras para PcD. Es necesario abordar estos desafíos para garantizar un acceso inclusivo a las experiencias culturales en los museos de la provincia.

### **Reflexión sobre los datos obtenidos.**

A continuación presentamos una serie de indicadores que la metodología de la investigación sugiere abordar para la construcción de reflexiones finales (Hernández Sampieri 2014).

1. Conclusiones: Se trata de una oferta cultural que aborda temas específicos en cada museo. No resulta sencillo acceder y poder comprender las muestras. No es una opción de fácil entendimiento y acceso donde todas las personas sean contempladas; volvemos sobre esto ya que creemos que es posible una mejora de los museos. Hablamos de aumentar el número de visitas con la mirada puesta en la posibilidad de que un público distinto al habitual asista. Pero lo que no sabemos es qué tan importante es (para la gestión de los museos) que asistan PcD. En realidad no sabemos si esto es importante o no. Si nos tenemos que basar en las propuestas o invitaciones públicas a participar creemos que no. Pero los museos al igual que las demás instituciones públicas no son una excepción a la hora de carecer de accesibilidad.
2. Recomendaciones para nuevos estudios: Creemos que es fundamental investigar qué es lo que una gestión de gobierno provincial considera imprescindible para implementar medidas de accesibilidad en los museos y destinar los recursos pertinentes.
3. Debilidades y fortalezas del trabajo: Consideramos que una de las principales debilidades del trabajo es que la visita o el recorrido en los museos no se realizó en compañía de PcD. La fortaleza del trabajo es realizar un relevamiento intuitivo, básico, general sobre los parámetros de accesibilidad de los museos. Es una fortaleza desarrollar estudios donde se pueda demostrar que la accesibilidad puede ser percibida de un modo sencillo, desde el sentido común. Involucra a todas las personas y por eso tiene un gran valor.

4. Generalización de resultados: Los resultados son generalizables a otros museos. Los puntos que hemos destacado como más relevantes o significativos son criterios de accesibilidad no tenidos en cuenta en los museos. Además esta situación no solamente se circunscribe al ámbito de la cultura y los museos es un patrón general en otras instituciones públicas y también privadas. La falta de accesibilidad en todo tipo de espacio es la constante.
5. Preguntas de investigación: Fueron respondidas. Una de ellas fue ¿Cuáles son las condiciones generales de accesibilidad de un museo de la provincia de Mendoza y si estos están preparados para las visitas espontáneas de todas las personas?; y la respuesta desde nuestra perspectiva es que no están preparados todavía. También buscamos conocer las condiciones de accesibilidad para poderlas evaluar según lo observado y lo pudimos hacer. Otro aspecto fue que para este trabajo resulta importante observar la interacción que se desarrollaba entre la persona y el entorno (el museo y sus inmediaciones) y observamos que no es una relación donde fluyen de modo dinámico sus componentes. Creemos que hay demasiadas barreras a la participación.
6. Objetivos: Los objetivos de este trabajo fueron cumplidos no obstante se deberían ampliar.
7. Hipótesis: A lo largo del trabajo pudimos comprobar nuestra hipótesis que era que los museos relevados de la provincia de Mendoza no contaban con las condiciones de accesibilidad necesarias para visitas espontáneas de PcD.
8. Relación con los resultados existentes: Se relacionan en cuanto a lo que un estudio de accesibilidad pretende (democratización de la cultura, inclusión social/cultural, visualización de las PcD, medidas implementadas, mediciones propias de accesibilidad, etc.).

9. Resultados de nuestro trabajo: Nuestro trabajo coincide con la literatura existente acerca de la necesidad de implementar medidas de accesibilidad en los museos. Muestra una contradicción clara: la cultura como un derecho de todas las personas pero la ausencia de accesibilidad en los museos lo hace un privilegio de algunos. Luego detalla aspectos generales como las medidas de accesibilidad en cuanto a la información, barreras físicas, preparación del personal y demás asuntos son comunes en todos los trabajos.
10. Importancia y significado del estudio: El trabajo resulta importante porque creemos que si las muestras de los museos se explican mejor más personas podrían asistir e interesarse. También las condiciones de acceso deberían mejorar. Para todas las personas sería una muy buena oportunidad de aprender cosas nuevas.
11. Resultados inesperados: Los resultados han sido, de cierto modo, los que esperábamos.
12. Nuevos interrogantes: Nos planteamos: ¿si a los responsables de la dirección de los museos le interesa la participación de PcD?



## RESULTADOS FINALES

En el marco del Plan Nacional de Discapacidad 2017-2019, se presentó un proyecto que incluye un paquete básico de accesibilidad para museos. Sobre estas propuestas y conceptos realizaremos nuestro análisis final.

Según Llamazares (2018) Coordinadora de Accesibilidad e Inclusión en la Dirección de Planificación Museológica de la Dirección Nacional de Museos:

la accesibilidad tiene que ver con proveer las oportunidades para que cualquier persona pueda acceder a participar, a tener voz y voto, a ser autónomo, a poder decidir lo que quiere para su vida, en el trabajo, en la educación, en la vida cultural. Es un concepto bien amplio. Es una forma de pensar, una mentalidad. Queremos accesibilidad 360°. En el ámbito cultural se pretende lograr la movilidad independiente, la orientación espacial, el acceso a cada elemento, la comprensión del mensaje expositivo y las vivencias personales en torno al museo que se visita. (p. 23)

Los objetivos son ser federales y tener impacto en lo que hace a cantidad de público y la propuesta proyecta sumar 280 mil visitantes nuevos anualmente, de los cuales aproximadamente 150 mil serían personas con alguna discapacidad<sup>1</sup>.

En función a esto hemos realizado nuestras reflexiones basados en las seis recomendaciones que se han realizado.

### **1- Entorno inmediato accesible.**

*Recomendaciones:* Sistema de "mapas visuales" como letreros, flechas, mapas y símbolos que ayudan a las personas a orientarse y encontrar exhibiciones específicas, servicios o salidas. Antes de llegar al museo es importante contar con entornos urbanos o rurales de fácil acceso e instalar cartelería con información para orientarse y saber con qué servicios cuenta el museo.

---

<sup>1</sup> Fuente: [https://www.cultura.gob.ar/6-seis-cambios-para-hacer-de-nuestros-museos-nacionalesespacios-accesibles-para-todos\\_5251/](https://www.cultura.gob.ar/6-seis-cambios-para-hacer-de-nuestros-museos-nacionalesespacios-accesibles-para-todos_5251/)

En los alrededores de los museos solamente en uno de ellos hay un estacionamiento. En el otro -por estar en una plaza- no posee estacionamiento. Este último no cuenta con un ingreso especialmente pensado, sino que hay que dejar la movilidad estacionada en la vía pública. Luego de eso cruzar la calle por donde haya un puente o una esquina para poder ingresar a la plaza. Otra alternativa es bajarse del transporte público y cruzar la calle en busca de la plaza. Una vez en la plaza se puede acceder al museo.

En el otro caso es fácil debido a que el estacionamiento conduce a una explanada con parques y juegos donde se encuentra el museo. Ninguno de los dos entornos inmediatos a los museos presenta una señalética que especifique los servicios con los que cada museo cuenta. Tampoco hay información de algún tipo que indique cuál es el camino más conveniente para llegar al museo.

## **2- Área de bienvenida.**

*Recomendaciones:* Los museos deben ofrecer folletería en lectura fácil, macrotipo y braille, desarrollo de contenidos en Lengua de Señas Argentina (LSA) e información sobre servicios y programación del museo. Es importante recibir a todos los visitantes con material accesible en diversos formatos y dispositivos para ofrecer la misma información a todas las personas, considerando aquellas que tengan discapacidad visual, auditiva e intelectual. Este espacio de recepción tiene que contar con personal capacitado para recibir diversidad de visitantes.

Los museos en el área de bienvenida no ofrecen folletería accesible. En ninguno de los museos nos encontramos con personal que pudiera comunicarse por ejemplo con personas sordas. Preguntamos a cerca de sí estaban preparados para recibir a PcD nos dijeron que eso se debe pedir con anticipación y que el museo asigna un turno con personal especializado.

En nuestra visita hablamos con el personal y no había nadie preparado para la atención de PcD.

### **3- Acceso a todos los niveles**

*Recomendaciones:* La circulación total puede realizarse mediante rampas y ascensores. Para acceder a un museo tenemos que facilitar el ingreso y circulación total además de planificar las adecuaciones edilicias de cada espacio patrimonial para garantizar que todas las personas puedan ingresar y circular. Derribar estas barreras físicas amplía el acceso a todas las personas y no solo a las usuarias de sillas de ruedas.

Los Museos que hemos visitado son de un solo piso. Si bien no tuvimos que contemplar el funcionamiento de ascensores o de escaleras dentro de los mismos habían desniveles, diferentes tipos de pisos, objetos dispuestos en los circuitos por dónde pasaban los visitantes. Había desniveles donde se exhibían los objetos y estos sobresalían dificultando la circulación vertical y a la vez también podían ocasionar algún tipo de accidente.

Pudimos observar gran cantidad de vitrina o exhibidores que podrían llegar a obstaculizar el paso, también observamos que algunas muestras deberían ser señalizada correctamente para evitar accidentes o atropello de los objetos. Identificamos zonas más complicadas donde se mostraban excavaciones que no contaban con las medidas adecuadas de seguridad para los visitantes que podrían llegar a caerse en caso de no poder ver dicha excavación.

Todos los ingresos han sido suplementados con rampas ya que en los museos el ingreso es a través de escaleras.

### **4- Baños accesibles.**

*Recomendaciones:* El baño accesible es para que hagan uso de él todas las personas, hombres y mujeres sean o no usuarias de sillas de ruedas. El baño accesible puede incorporar el cambiador de bebés. Por ello, es importante que esté bien diseñado para toda esta universalidad de usos y señalizado correctamente.

En cuanto a los baños para PcD nos hemos encontrado que para utilizarlos había que solicitarlo al personal del museo. Una vez que lo hacíamos dijeron que estaban cerrados. La respuesta fue esa y que ocupáramos los otros que se encontraban disponibles.

Independientemente que los baños para persona con discapacidad se encuentren en condiciones óptimas de diseño esto resulta irrelevante porque los mismos están cerrados. Pensamos que posiblemente la necesidad espontánea de quererlos utilizar de modo urgente en el caso de que una persona con discapacidad lo requiera el tiempo que toma solicitarlos y el tiempo que toma que éstos sean abiertos posiblemente sea un tiempo que la persona no pueda esperar.

Es una situación demasiado incómoda y un despropósito en sí mismo donde la consecuencia negativa recae en la persona que los requiere. Los baños de los museos no se pudieron ver. No contaban con cambiadores para bebés.

### **5- Mobiliario accesible**

*Recomendaciones:* Mostrador de ingreso y vitrinas. En el espacio de bienvenida los mostradores de ingreso del museo tienen que ser accesibles a todos los visitantes y contar con las alturas y medidas recomendadas, igual que el mobiliario de descanso y esparcimiento, contemplando el uso de todos los visitantes. Las vitrinas de exhibición tienen que tener en cuenta el acceso a lo expuesto y circulación en el espacio de personas usuarias de sillas de ruedas y de baja estatura.

En cuanto al mobiliario en uno de los museos la recepción tipo ventanilla estaba demasiado alta para una persona en silla de ruedas o de baja estatura. En el otro museo había un escritorio donde una persona con silla de rueda podía ingresar. Tenía un espacio o hueco interior que permitía que la persona quedara a la misma altura fuera atendido correctamente.

En cuanto a las vitrinas, suelen ser demasiado altas y en ocasiones presentan tres alturas un al ras del piso, otra a una altura media y una que supera 1 metro 50 cm. La cartelera que se utiliza dentro de ellas no es la adecuada. La tipografía utilizada es demasiado pequeña.

Y la información se presenta solamente de forma escrita. Por todo esto que no todos los visitantes pueden acceder a la información de la muestra que el museo pretende ofrecer. Solamente uno de los dos museos observados presentaba sillas para que a lo largo del recorrido los visitantes pudieran descansar. En general el mobiliario está distribuido de un modo que no favorece la circulación horizontal. A esto se suma que no hay una demarcación en el piso con guías podotáctiles que indiquen con exactitud cuál es el recorrido sugerido. Todas estas pequeñas complicaciones en su conjunto se transforman en importantes barreras físicas o impedimento.

### **6- Dispositivos y tecnología.**

*Recomendaciones:* Existen diversas tecnologías y dispositivos que pueden estar disponibles para que diferentes públicos accedan al museo de forma remota y contar con la información necesaria para planificar su visita, bajando una aplicación o entrando a la web. Las audio guías y videos en Lengua de Seña Argentina, los planos hápticos de las plantas de los museos, objetos 3D, maquetas que repliquen la arquitectura u objetos patrimoniales, señalética. Es como y contenido accesible sobre el museo y sus exhibiciones.

Uno de los museos cuenta con código QR en su muestra. La Municipalidad de Mendoza ha estado colaborando con GILSA y la Facultad de Educación para hacer accesible el Museo del Área Fundacional para personas con hipoacusia. A través de un proyecto llamado "ContArte", se implementó un sistema de escaneo de códigos QR que permite, en la actualidad, a personas sordas realizar visitas guiadas de manera independiente. Los códigos QR proporcionarán videos con interpretación en Lengua de Señas Argentina (LSA) en cada área del museo. Este proyecto involucra a profesionales, estudiantes y egresados de la Técnica en Interpretación de Lengua de Señas y el Profesorado Universitario de Educación para Personas Sordas, así como a la Asociación de Sordos de Mendoza.<sup>3</sup>

No se puede negar la amplia expectativa que han abierto las redes sociales y toda la tecnología que acompaña a las ofertas destinadas a personas con algún tipo de problemas

sensoriales, psíquicos o comunicativos. Estas ayudas técnicas marcan la diferencia al momento de poder acceder a ellas.

Hay una gran intención de que los museos actuales cuenten con todo tipo de tecnologías. El objetivo es ayudar en la difusión de su mensaje y sus contenidos. La utilización y popularidad de las redes sociales para captar, propiciar una comunicación y desarrollar propuestas nuevas de integración y multiculturalidad son fundamentales.

Nos dirigimos hacia un museo no solo real y tangible nuevo, sino hacia un “museo en la nube” con múltiples ofertas comunicativas participativas. La decisión de confiar en la tecnología para garantizarla accesibilidad “en y con todos los sentidos”, favorece la integración en los espacios patrimoniales.

No obstante, no se debe descuidar el diseño accesible de sitios web patrimoniales que han de ofrecer el contenido de manera comprensible para facilitar la navegación al mayor número de usuarios, comprendiendo que la gente accede a ellos de modos diferentes.

Entendemos que un sitio web accesible debe presentarla información de forma que los usuarios puedan acceder, con independencia del equipo físico y los programas que estén usando, y también de las capacidades físicas y sensoriales que se disponga para interactuar con el ordenador, siguiendo las recomendaciones de accesibilidad WAI, del consorcio Web (W3C). En este sentido, se constata que la tecnología GVAM (Guía Virtual Accesible para Museos) solventa las barreras de acceso a la cultura apostando por el concepto de diseño universal (Domínguez Arranz et al., 2016, p. 141).

En función a los recursos tecnológicos anteriormente mencionados y los que propone Abellán et al. (2010) los subtítulos, la utilización de lenguajes de fácil lectura y de la lengua de signos, las guías y catálogos en Braille o el uso de contrastes luminosos en las exposiciones, dispositivos para la amplificación de sonidos y acústica, utilización de la señalización adecuada mediante anagramas entre otros observamos que los museos relevados cuentan con páginas web tradicionales (no W3C).

<sup>3</sup> <https://ciudademendoza.gob.ar/2019/12/04/el-museo-del-area-fundacional-presenta-unguion-museografico-accesible/>

### **Reflexión final**

Los museos no están preparados para recibir a personas con discapacidad. Si consideramos la posibilidad de asistir de modo espontáneo a una determinada muestra y somos personas con algún tipo de discapacidad, con movilidad reducida, embarazadas o personas con carritos o changos no podremos disfrutar de la muestra debido a que ésta ha sido pensada para personas con un funcionamiento estándar, un funcionamiento propio de la media.

Los museos no cuentan con una adaptación que permita a todas las personas acceder a la información que brindan. Con esto queremos decir que no existe en los museos información en diferentes formatos.

Lo que predomina son formatos tradicionales y escritos. En uno solo museo hay código QR que facilita el recorrido independiente a personas sordas. La importancia de la implementación radica en ofrecer una experiencia enriquecida y personalizada para los visitantes, permitiéndoles explorar a un nivel más profundo según sus intereses. Además, es una forma eficiente de proporcionar información sin sobrecargar los espacios físicos del museo con señalética adicional.

En general pudimos observar que no es accesible la información escrita que se ofrece en el museo, especialmente la cartelería explicativa y descriptiva que se encuentra en las vitrinas.

No hay audioguías, no hay presentaciones audiovisuales subtuladas tampoco encontramos folletería en braille,

En términos generales toda la información está dispuesta en pequeños carteles que no son visibles o que en ocasiones están muy abajo y leerlos implicaría un gran esfuerzo. También



se da el caso en que estos están dispuestos a una altura a la que no todas las personas pueden acceder como es el caso de las personas en silla de ruedas o de baja talla.

Pudimos observar que es bastante común que en los museos la disposición de las vitrinas o lugares de exhibición de objetos obstaculizan la circulación y sería fácil llevárselos por delante. Es muy frecuente que la distribución de las vitrinas sea aleatoria.

En los museos no pudimos observar guías podotáctiles que indiquen el recorrido sugerido dentro del museo. Tampoco vimos guías o personas dispuestas para la atención dentro del museo, hablamos de algún tipo de asistencia para los visitantes que se encuentren dentro. Solamente en un museo pudimos ver lugares con asientos pensados para el descanso de las personas.

### **Resumen de los principales puntos que destacamos en nuestra visita a los museos**

- Uno de ellos tiene estacionamiento.
- Ninguno de ellos presenta cartelera en el entorno inmediato al museo anunciando los servicios que este posee.
- Los desniveles generalmente se salvan con rampas.
- Las rampas no siempre tienen doble baranda, ni la pendiente adecuada.
- Las páginas web no son accesibles.
- No hay propuestas tecnología (software, dispositivos, etc.) destinados a eliminar barreras.
- En el recorrido: la información que el museo presenta sobre sus objetos en formato escrito y con una tipografía demasiado pequeña que es difícil de leer.
- En un museo hay información con código QR. No hay información formato audioguías, braille, macrotipo, lengua de señas o subtítulos.
- Hay demasiados desniveles en el interior de los museos.

- Los espacios generalmente son amplios lo que permite un mejor recorrido de los visitantes.
- Las vitrinas y exhibidores se encuentran en zona de circulación de cierto modo su ubicación es aleatoria.
- Los objetos dispuestos contra la pared o en algún rincón no están correctamente delimitados y se los pueden llevar por delante los visitantes.
- En algunos museos hay zonas que resultan peligrosas y que hay que tener en cuenta para evitar accidentes.
- En los museos no se cuenta con una versión accesible para poder explicar las exposiciones.
- Desde el aspecto cognitivo las muestras no son comprensibles para todas las personas.
- Los baños para persona con discapacidad están con llave.
- El personal no ha recibido preparación en cuanto al trato con PcD.
- Las visitas las realizamos generalmente de tarde y el personal encargado de la atención y explicación de los museos se retiraba al mediodía.
- Hablamos casi siempre con el personal de seguridad.
- Los museos no invierten en publicidad destinada a convocar persona con discapacidad a sus muestras.
- No son posibles las visitas espontáneas de un grupo de personas con discapacidad.
- Los museos no pueden brindar atención a los requerimientos de estas personas.
- Cuando preguntamos sobre los servicios para PcD nos dicen que esto debe ser pactado para poder ofrecer el servicio y desde nuestra perspectiva no creemos que sea así.

Los museos, como instituciones culturales, tienen encomendadas las tareas de conservar y difundir el patrimonio cultural de todas las personas, facilitando el acceso físico e

intelectual procurando que el servicio sea el mejor posible para todos los ciudadanos/as. Como instituciones educativas implicadas socialmente, los museos deben ser capaces de aumentar la accesibilidad a los mismos permitiendo la inclusión de los grupos de población más desfavorecidos.

Los principales obstáculos para acceder a los museos son la clase social, la pobreza, las desventajas educativas, el ambiente étnico y cultural, las discapacidades y las propias actitudes personales. Estos factores pueden actuar combinados entre sí, de tal manera que se requiere un programa coordinado si se pretende actuar contra ellos de forma exitosa (Anderson 1997, p. 12).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Borja, J. (2000). *El espacio público, ciudad y ciudadanía*. Editorial Barcelona.
- Borja, J. (2012). *Revolución Urbana y Derechos Ciudadanos: claves para interpretar las contradicciones de la sociedad actual*. Editorial Barcelona.
- Borja, J. (2015). *El espacio público, ciudad y ciudadanía*. Consultado el 8 de julio de 2019.  
[http://sistemamid.com/panel/uploads/biblioteca/7097/7128/7129/El\\_espacio\\_p%C3%BAblico,\\_ciudad\\_y\\_ciudadan%C3%ADa.pdf](http://sistemamid.com/panel/uploads/biblioteca/7097/7128/7129/El_espacio_p%C3%BAblico,_ciudad_y_ciudadan%C3%ADa.pdf)
- Carta Mundial del Derecho a la Ciudad (2003). *El derecho a la ciudad*. Consultado el 18 de octubre de 2020. [http://www.ugr.es/~revpaz/documentacion/rpc\\_n5\\_2012\\_doc1.pdf](http://www.ugr.es/~revpaz/documentacion/rpc_n5_2012_doc1.pdf)
- Carta Mundial por el Derecho a la Ciudad (2012). Foro Social de las Américas. *Revista Paz y Conflictos*, (5), 184-196.
- Convención sobre los Derechos de las PcD y Protocolo Facultativo (2006). Comunicado Naciones Unidas.
- De La Fuente Robles, Y. y otros (2016). *El nuevo paradigma de la accesibilidad. Rompiendo barreras invisibles. Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado México-España*. pp.145-157. Universidad de Huelva.
- Garrett, J. (2010). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*.
- Harvey, D. (2009). *Foro Social Mundial, Belén*. Consultado el 29 de agosto de 2020.  
<https://www.hic-net.org/articles.php?pid=3107>
- Hernández Hernández, F. (2019). *Evolución del concepto de museo*. Universidad Complutense de Madrid. Consultado el 30 de enero de 2020. <http://esferapublica.org/museo.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México: McGraw-Hill.

<http://derechoalaciudadflacso.files.wordpress.com/> Consultado el 7 de mayo de 2020.

[http://www.predif.org/sites/default/files/guia\\_enoturismo\\_accesible.pdf](http://www.predif.org/sites/default/files/guia_enoturismo_accesible.pdf)

Lefebvre, H. (1968). *Le droit á la ville*. Éditions Anthropos.

Ley Nacional Nº 22.431/81 (1997). Protección Integral a Personas Discapacitadas y su modificatoria.

Ley Nacional Nº 24.314 (1997). Accesibilidad para personas con Movilidad Reducida, y su Decreto Reglamentario 914/97 y 467/98.

Ley Nacional Nº 25.643 (2002). *Turismo Accesible*.

Lozada, J. (2018). Investigación Aplicada. *Revista CIENCIAMÉRICA*, (3), 34-39. *Universidad Tecnológica Indoamérica*.

Mace, R. (1994). *Principios del Diseño Universal*. ED. Morata.

Mathivet, C. (2009). *Derecho a la ciudad: claves para entender la propuesta de crear. Otra ciudad es posible*. Consultado el 3 de enero de 2020. <http://base.d-ph.info/es/fiches/dph/fiche-dph-8034.html>  
<http://www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide.pdf>

Ministerio de cultura (2010). *Conociendo a nuestros visitantes. Estudio de público en museos del ministerio de cultura*. Madrid: Ministerio de cultura. Subdirección general de publicaciones, información y documentación. Consultado el 14 de enero de 2021. [http://www.mcu.es/museos/docs/mc/laboratorio/resumen\\_ejecutivo\\_red.pdf](http://www.mcu.es/museos/docs/mc/laboratorio/resumen_ejecutivo_red.pdf)

Organización Mundial del Turismo (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. OMT.

Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. OMT.

- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo III: Principales áreas de intervención. OMT.*
- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo. OMT.*
- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible. OMT.*
- Organización Mundial del Turismo (2016). *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance. OMT.*
- Organización Mundial del Turismo (2018). *El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Buenas prácticas en las Américas. OMT. DOI.* Consultado el 24 de febrero de 2020.  
<https://doi.org/10.18111/9789284419937>
- Ruiz, B. (2008). *Guías multimedia accesibles. El museo para todos. Real patronato sobre discapacidad.*
- Secretaría de Turismo Argentina y Servicio Nacional de Rehabilitación (2012). *Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y Guía de Autoevaluación. Secretaría de Turismo Argentina y Servicio Nacional de Rehabilitación.*
- Yuni, J. y Urbano, C. (2003). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación (Vol. II). Editorial Brujas.*
- Yuni, J. y Urbano, C. (2003). *Técnicas para investigar y formular proyectos de*

# **ANEXOS REGISTRO DE IMÁGENES DE LOS MUSEOS**



## Museo del Área Fundacional

Mendoza fue fundada el 2 de marzo de 1561 por Pedro del Castillo. Gran parte de la Ciudad fue destruida 300 años después por un terremoto. Pocas construcciones quedaron en pie, una de ellas son las Ruinas de la Iglesia de San Francisco, ubicadas en la esquina de calle Ituzaingó y Beltrán.

La Municipalidad de la Ciudad de Mendoza realizó un importante y duro esfuerzo para recuperar y preservar su patrimonio arquitectónico. Se remodeló la Plaza Pedro del Castillo encontrando verdaderos tesoros en sus excavaciones, como los restos del original Cabildo de la época colonial y la fuente que nutría de agua a sus antiguos pobladores. En este predio donde se fundó la Ciudad de Mendoza se encuentra también el Museo del Área Fundacional (MAF) donde se puede apreciar en su interior excavaciones con vestigios de la antigua ciudad, cuenta con diseño expográfico para públicos con discapacidades motrices y visuales

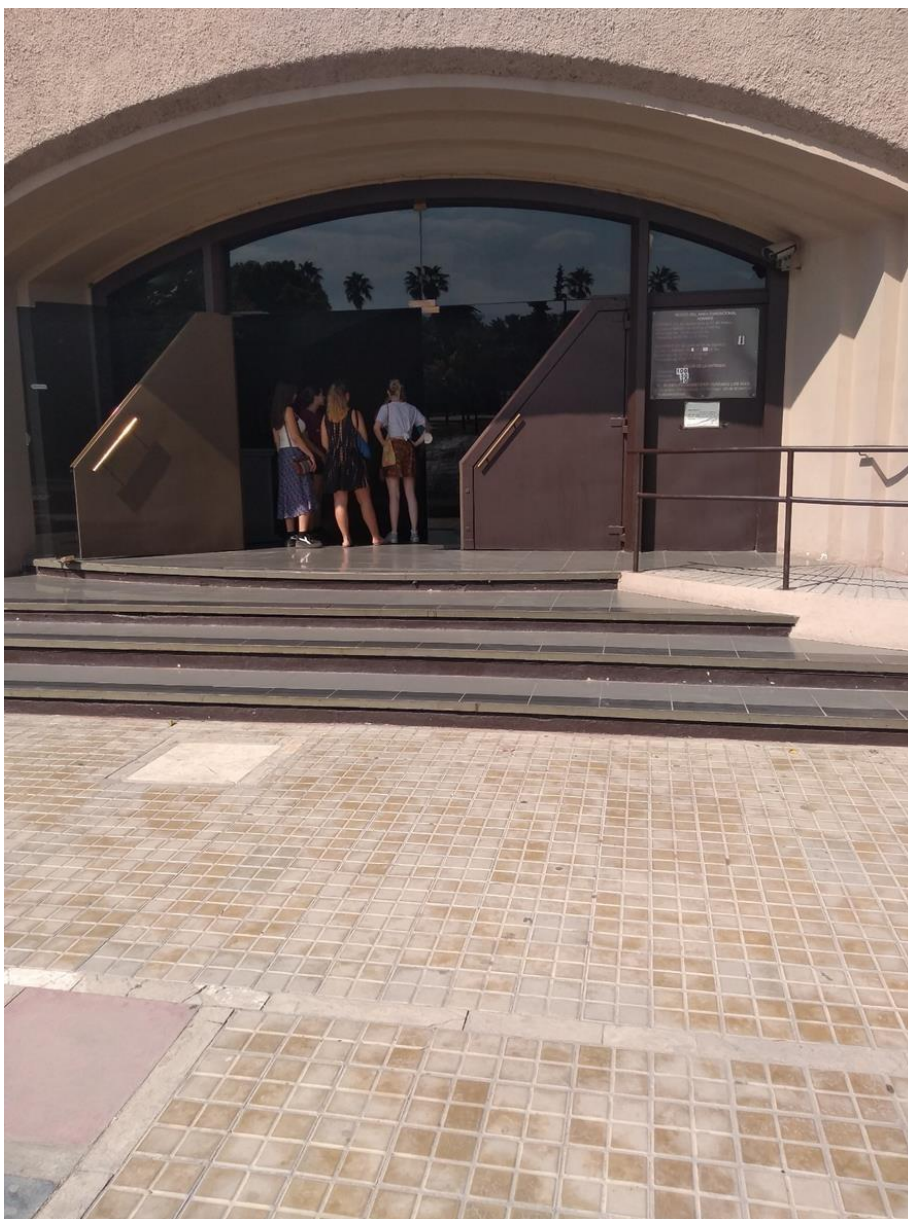
Este es un museo arqueológico “de sitio e interpretación”, único en su tipo en la ciudad. Su objetivo principal es el de proteger y exhibir los restos materiales hallados en el lugar, pertenecientes a nuestro patrimonio. Las salas de exposición permanente exhiben, a través de diversos medios didácticos, las fases del poblamiento territorial mendocino y el crecimiento de la Ciudad.

En el costado norte del Museo funciona un café restaurante especializado en comidas típicamente cuyanas. El Museo cuenta con una boutique donde se pueden adquirir productos regionales, artesanías y libros. El área posee un servicio de vigilancia con apoyo monitoreado a través de cámaras localizadas en su interior y en la plaza.

### **Cámara Subterránea**

La Cámara Subterránea protege las ruinas de la fuente construida en 1810, cuya función era abastecer a la población de agua proveniente de manantiales del Challao, situado 12 km al Oeste de la Ciudad. El agua discurría por un acueducto cuyos restos también se pueden apreciar en esta cámara.

Por encima de la fuente del siglo XIX se conserva la fuente de 1930, construida por encima de la primera. Próxima a la fuente colonial y un metro por debajo del nivel, los restos de un hornillo proporciona la evidencia de la presencia Huarpe en nuestro suelo 2.000 años antes de la conquista.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). *Ingreso M.A.F.* [Fotografía]. En [eliasgilgonzalez3000@gmail.com](mailto:eliasgilgonzalez3000@gmail.com).

### Ingreso

El museo se encuentra ubicado en una plaza. Posee piso antideslizante en el frente (adoquines<sup>2</sup>). Para acceder hay dispuesta una escalera principal de 4 peldaños. Estos no son antideslizantes. Al costado de la escalera se encuentra una rampa de doble baranda y de pendiente adecuada.

---

<sup>2</sup> Piedra labrada en forma de prisma rectangular para la pavimentación de calles y otros usos.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). *Entorno próximo al ingreso*. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Entorno próximo al ingreso**

En distintos lugares del frente del museo hay rejillas de desagüe que obstaculizan la circulación horizontal. Hay desniveles de reparaciones anteriores.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). *Entorno próximo al ingreso*. M.A.F. [Fotografía]. En [eliasgilgonzalez3000@gmail.com](mailto:eliasgilgonzalez3000@gmail.com).

### **Entorno próximo al ingreso**

Hay dispuestos una serie de canteros sin señalización a lo largo de la plaza.



Gil

González, E. (2020, 13 febrero). *Iluminación. M.A.F.* [Fotografía]. En [eliasgilgonzalez3000@gmail.com](mailto:eliasgilgonzalez3000@gmail.com).

### **Iluminación**

La iluminación en parte del recorrido es escasa. Hay vitrinas o exhibidores en medio del recorrido de las salas. Esto dificulta la circulación horizontal.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). *Iluminación y pisos. M.A.F.* [Fotografía]. En [eliasgilgonzalez3000@gmail.com](mailto:eliasgilgonzalez3000@gmail.com).

### **Iluminación y pisos**

En algunas partes del recorrido hay iluminación natural. En el piso hay divisiones de madera donde hay pequeños desniveles. El piso no es antideslizante es muy resbaladizo.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). *Textura de los pisos*. M.A.F. [Fotografía]. En [eliasgilgonzalez3000@gmail.com](mailto:eliasgilgonzalez3000@gmail.com).

### **Textura de los pisos**

Desniveles entre el porcelanato (muy resbaladizo) y la división de madera.

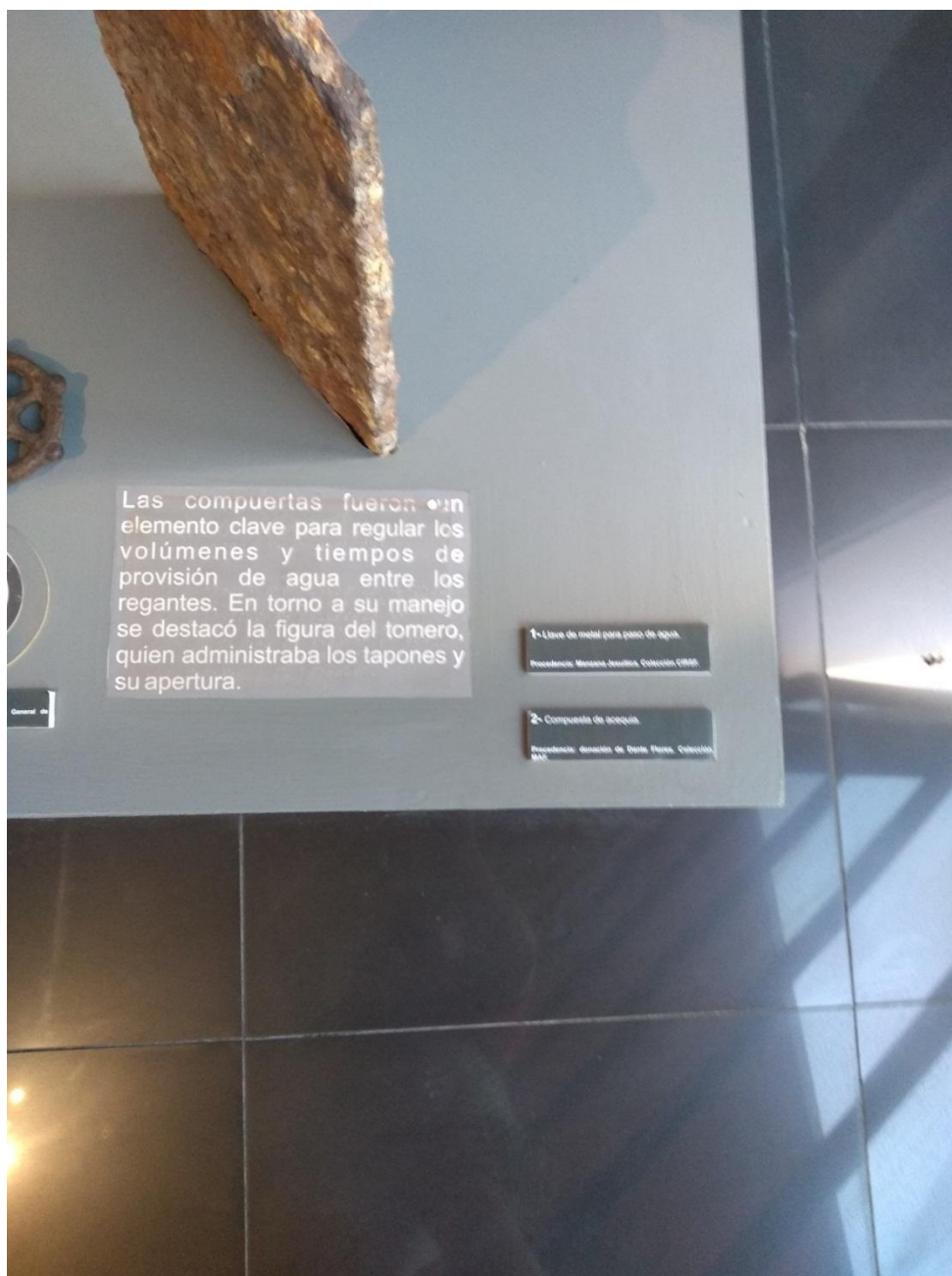




Gil González, E. (2020, 13 febrero). *Ventanas*. M.A.F. [Fotografía]. En [eliasgilgonzalez3000@gmail.com](mailto:eliasgilgonzalez3000@gmail.com).

### **Ventanas**

Algunas ventanas o banderolas abren hacia adentro obstruyendo la circulación horizontal.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). *Cartelería y vitrinas*. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com

### **Cartelería y vitrinas**

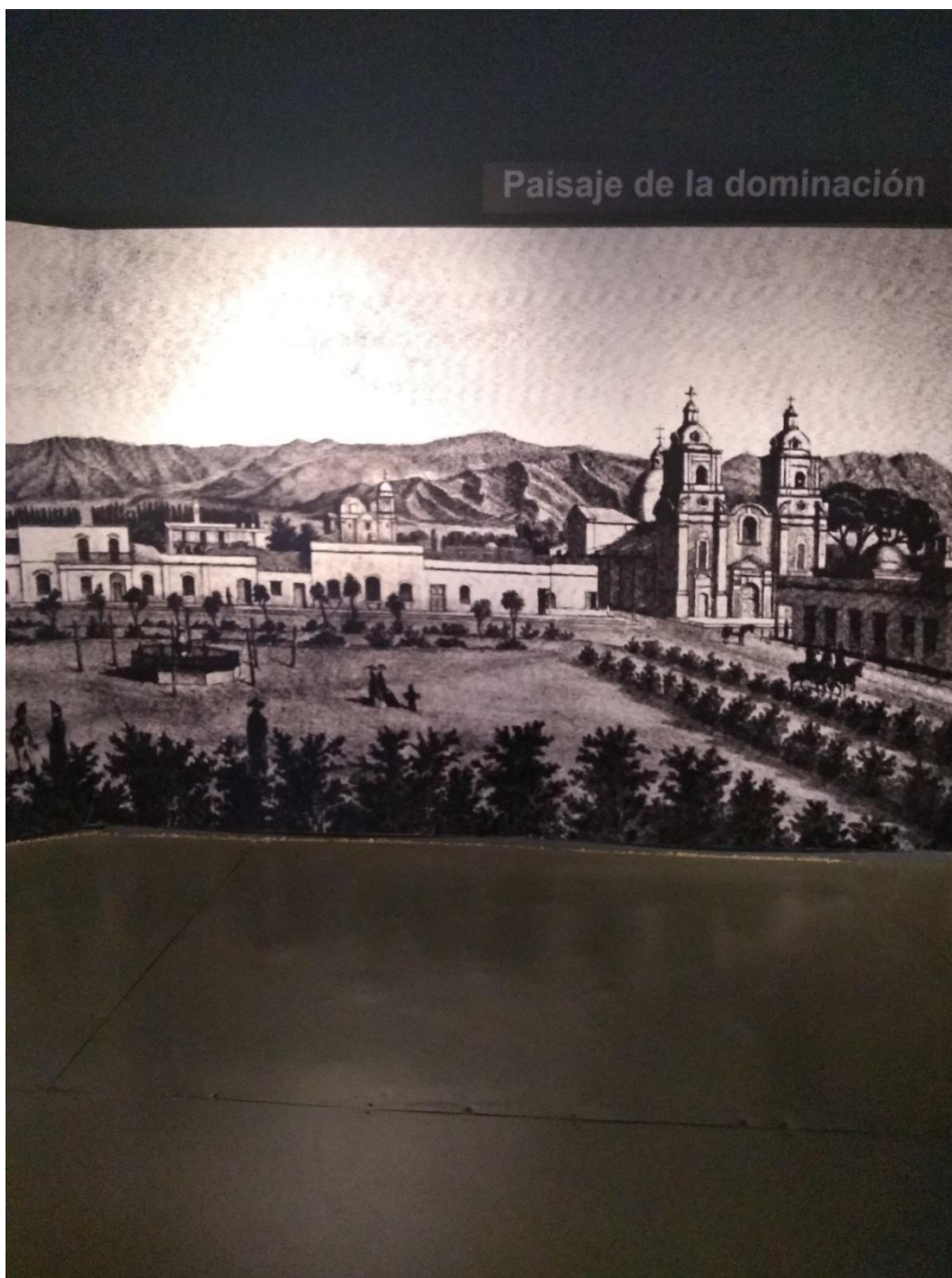
Algunas exposiciones son exhibidas en vitrinas que superan 1 metro 40 cm de altura. Esto impide la visualización a personas en silla de ruedas o de baja talla. Se presenta la información solamente en un formato (escrito de tipografía pequeña).



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Pasarela de observación. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Pasarela de observación**

Presenta un acanalado que no es accesible. La intención de este material es poder mirar las estructuras del piso. No hay doble baranda.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Paredes. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Paredes**

Hay ilustraciones gigantes de la época en las paredes completamente visibles.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Disposición de los objetos y pisos. M.A.F. [Fotografía]. En [eliasgilgonzalez3000@gmail.com](mailto:eliasgilgonzalez3000@gmail.com).

### Disposición de los objetos y pisos

Hay objetos dispuestos en la sala alrededor de la pared. En el piso hay una imagen pintada.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Maqueta. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Maqueta**

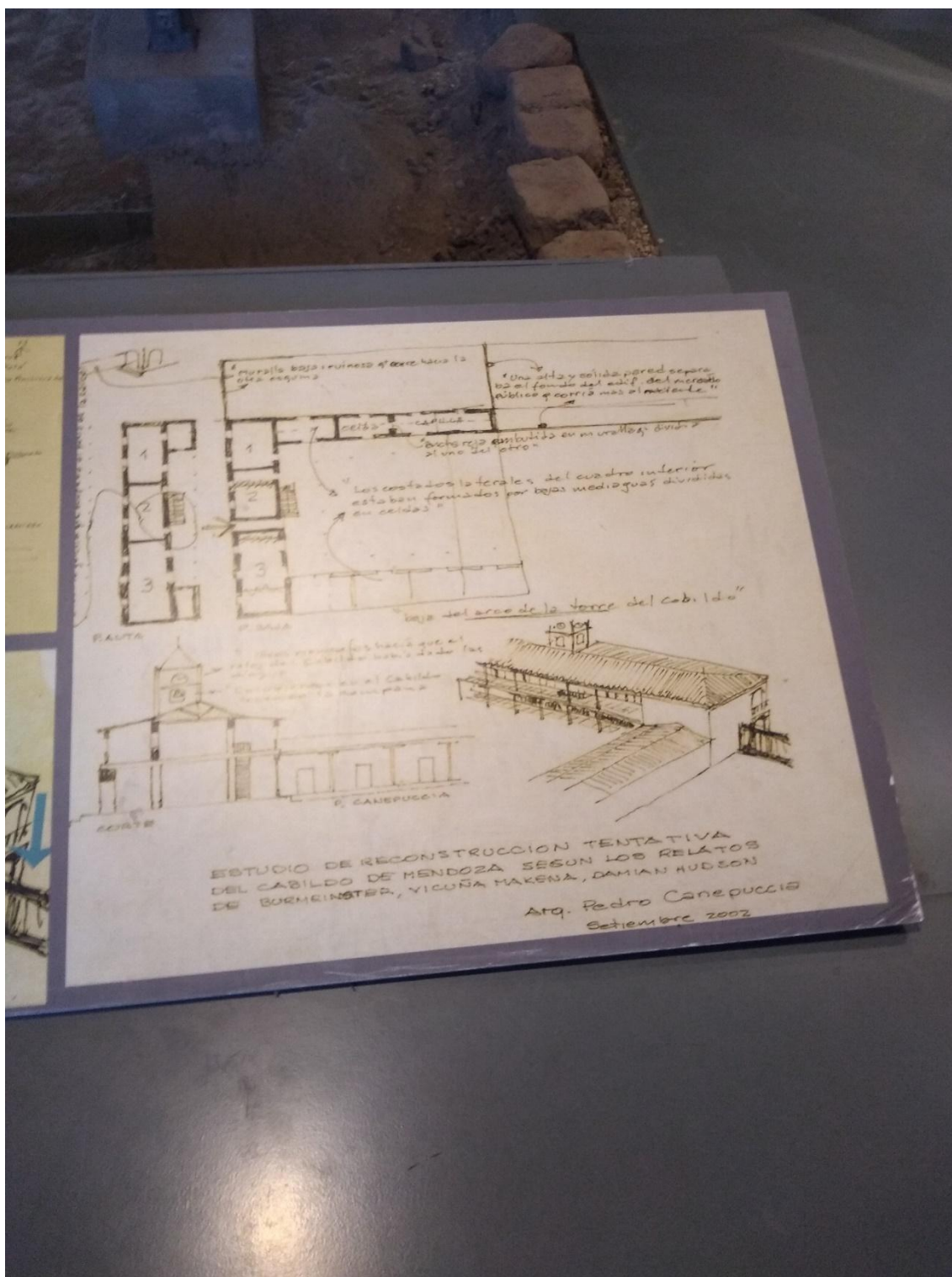
La maqueta presenta buena iluminación y es muy didáctica. La altura de la misma no es adecuada ya que supera 1 metro 40 cm.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). *Detalle de maqueta. M.A.F.* [Fotografía]. En [eliasgilgonzalez3000@gmail.com](mailto:eliasgilgonzalez3000@gmail.com).

### **Detalle de maqueta**

Buena definición de detalles específicos.

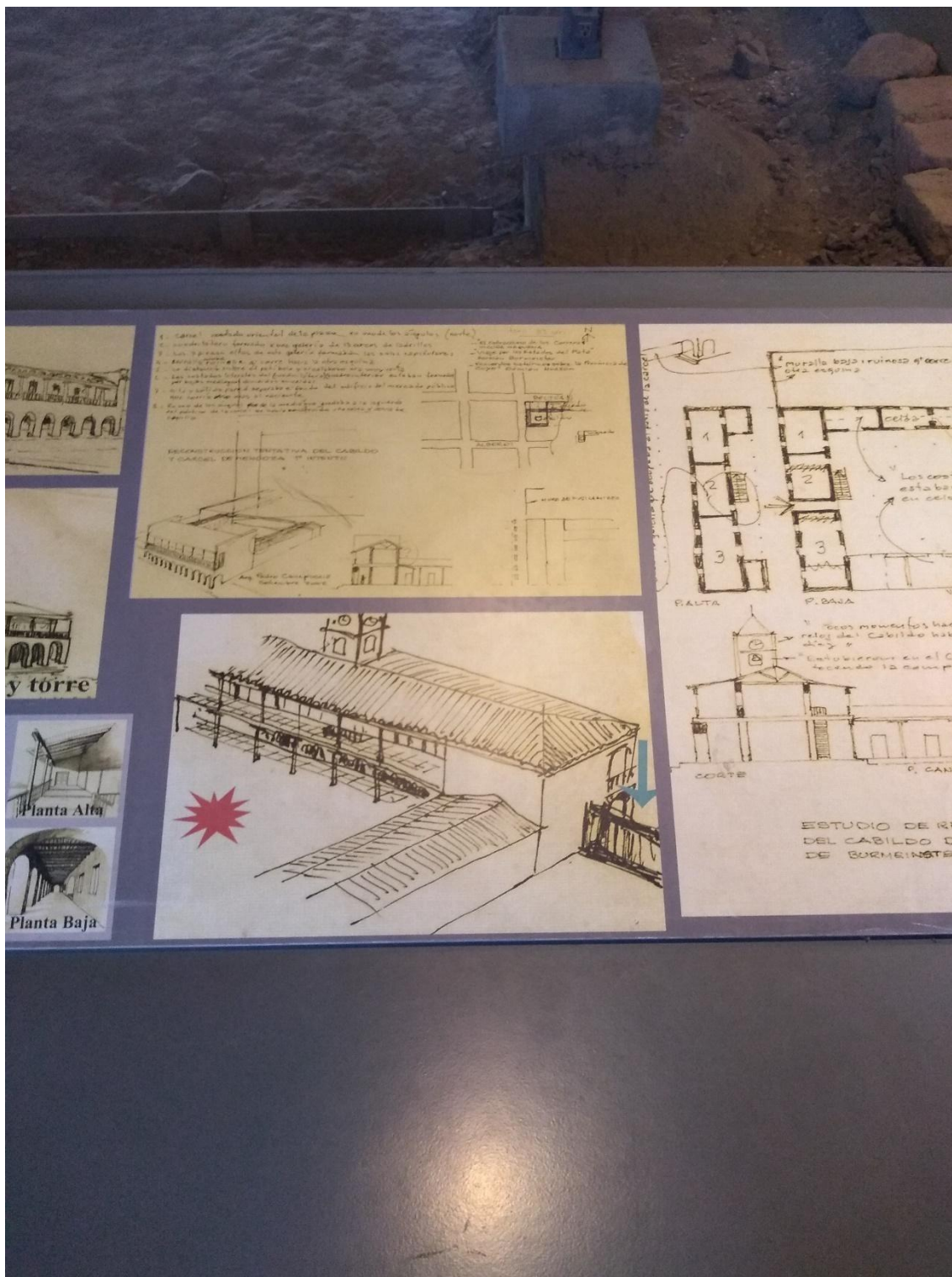


Gil González, E. (2020, 13 febrero). Atriles que exhiben documentación. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### Atriles que exhiben documentación

Estos también están a una altura inadecuada superan 1 metro 40 cm.





Gil González, E. (2020, 13 febrero). Atriles que exhiben documentación II. M.A.F. [Fotografía]. En [eliasgilgonzalez3000@gmail.com](mailto:eliasgilgonzalez3000@gmail.com).

## Atriles que exhiben documentación II



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Asiento. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Asiento**

A lo largo de todo el recorrido se encuentran sillas dispuestas para el descanso de los visitantes.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Asientos. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Asientos**

A lo largo de todo el recorrido se encuentran sillas dispuestas para el descanso de los visitantes.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Asientos II. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com. **Asientos**

II

A lo largo de todo el recorrido se encuentran sillas dispuestas para el descanso de los visitantes.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Asiento II. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com. **Asiento**

## II

A lo largo de todo el recorrido se encuentran sillas dispuestas para el descanso de los visitantes.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Disposición de las vitrinas y otros objetos. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Disposición de las vitrinas y otros objetos**

Es necesario una guía podotáctil<sup>3</sup> para orientar el recorrido y evitar accidentes. Los distintos objetos obstaculizan la circulación en especial a personas con baja visión.

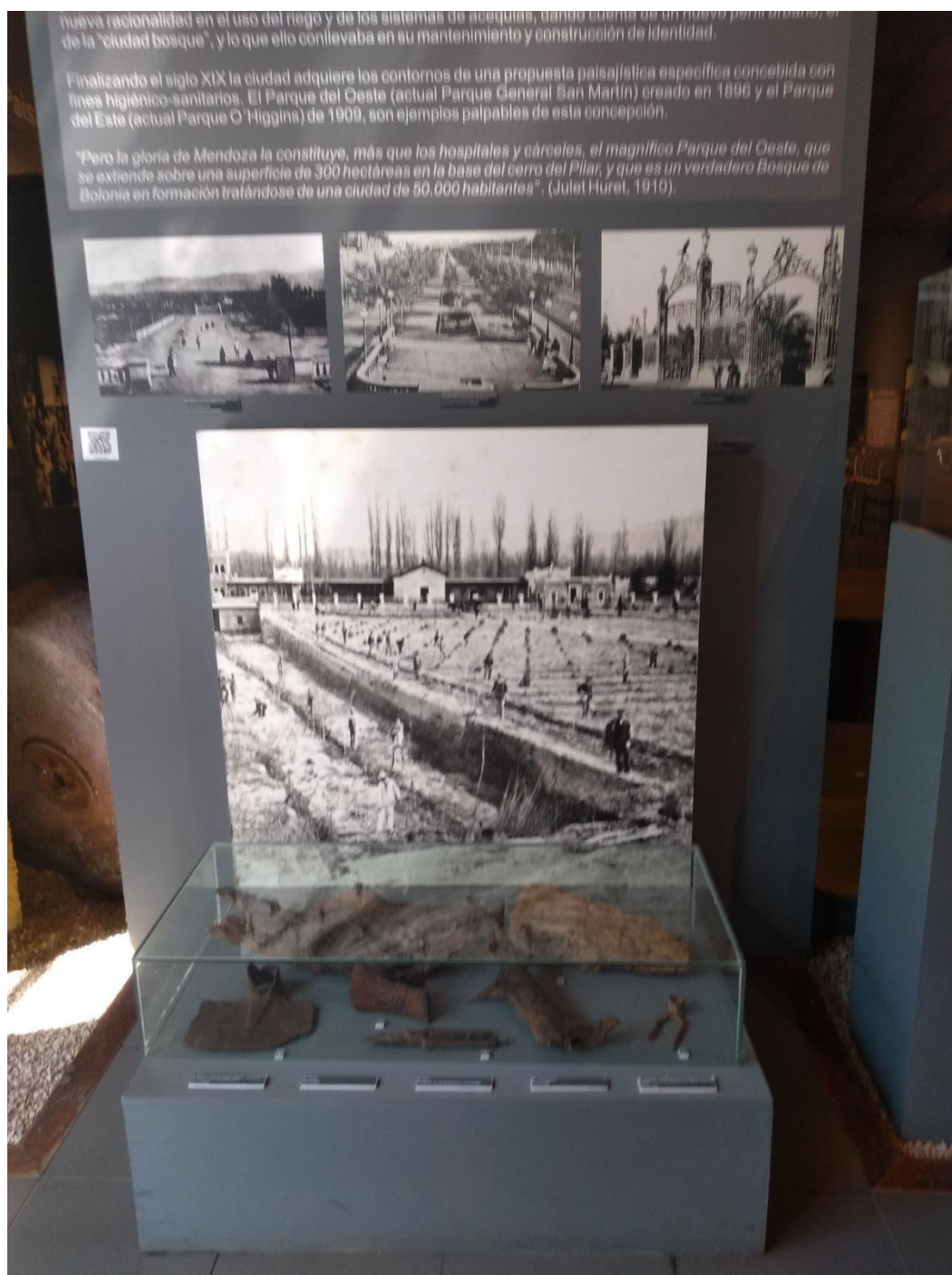
<sup>3</sup> Es una superficie con una textura, para que peatones con discapacidad visual puedan reconocer en tocar (por los pies, a través del calzado, o por el bastón blanco o el bastón verde), y cubriendo el piso de algunos lugares públicos para indicar un peligro para ellos: un obstáculo, la salida de una zona protegida (principalmente en aceras o paso peatonal al ingreso de peatones, y en el borde de los andenes de vías férreas), un cambio de nivel en bordillos o cordones, uno o más pasos de escaleras, etc.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Estructura dispuesta en el piso. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Estructura dispuestas en el piso**

Estas deberían ser demarcadas o señalizadas para personas con baja visión. De este modo se podrían evitar accidentes.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Cartelería en vitrinas y maquetas. M.A.F. [Fotografía]. En [eliasgilgonzalez3000@gmail.com](mailto:eliasgilgonzalez3000@gmail.com).

### **Cartelería en vitrinas y maquetas**

Es una ubicación y altura adecuada pero la tipografía, tamaño de la letra y contraste no lo son.  
Hay un solo formato de presentación de la información (escrito).





Gil González, E. (2020, 13 febrero). Paredes II. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com. **Paredes**

II

Hay ilustraciones gigantes de la época en las paredes completamente visibles.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Distribución general. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Distribución general**

Existe la posibilidad de que personas con baja visión no reconozcan fácilmente la zona de circulación.



Gil

González, E. (2020, 13 febrero). Desniveles en el piso. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Desniveles en el piso**

Estos están sin señalar y resultan peligrosos para los visitantes.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Exhibición de estructuras en el piso. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Exhibición de estructuras en el piso**

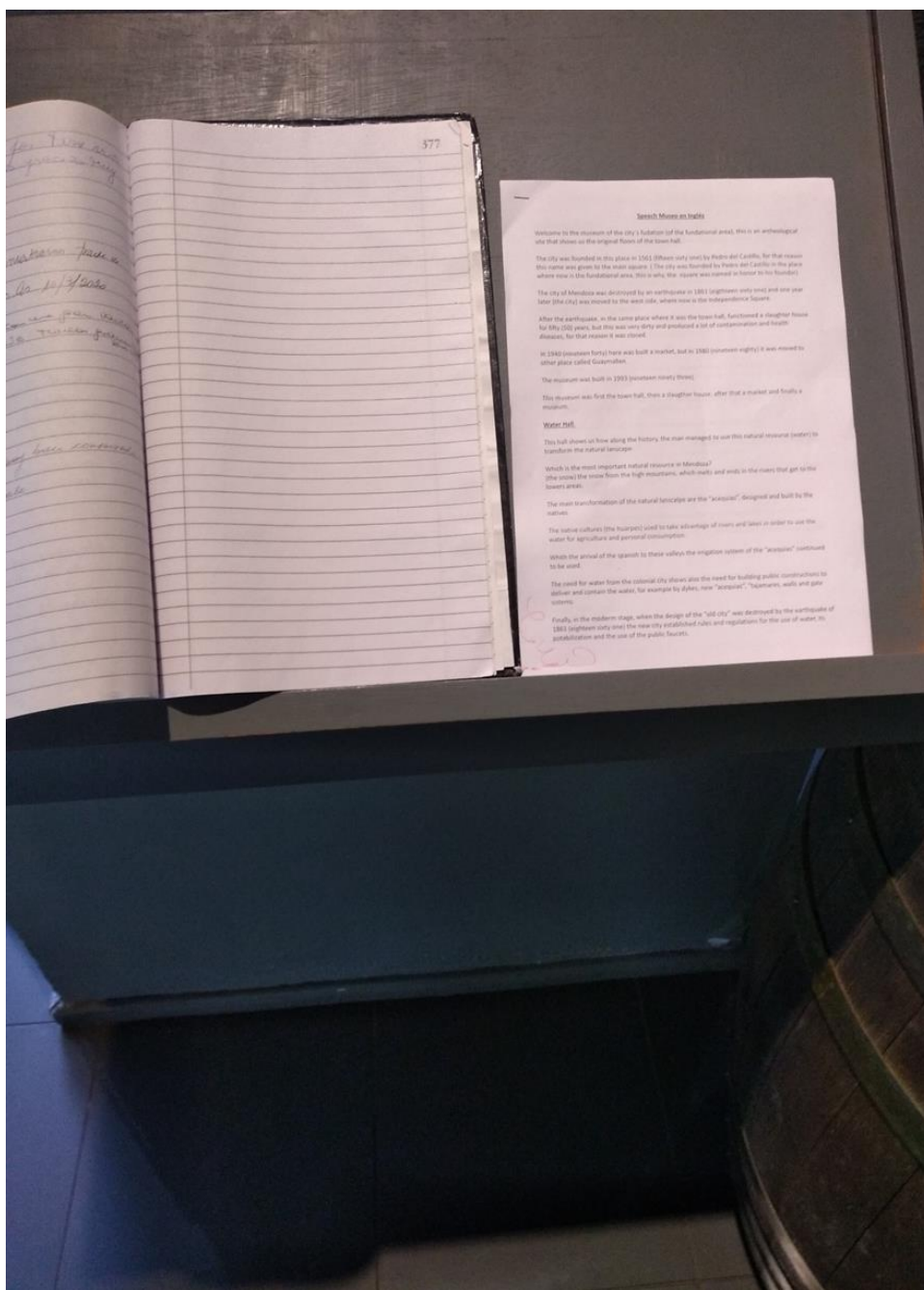
Estas estructuras no han sido demarcadas o señalizadas para personas con baja visión o para facilitar la circulación a personas en sillas de ruedas.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Vista de excavaciones. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Vista de excavaciones**

No hay barandas en las excavaciones que. No es seguro el recorrido en esta parte del museo.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Libro de quejas y sugerencias. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### Libro de quejas y sugerencias.

La altura del atril en el que se encuentra es demasiado alto supera 1 metro 40 cm.



Gil

González, E. (2020, 13 febrero). Sanitarios. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Sanitarios**

El baño para PcD estaba cerrado y no lo podían abrir. Los mingitorios no están adaptados, son regulares.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Sanitarios II. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Sanitarios II**

Las puertas de los cubículos donde se encuentran los inodoros abren hacia afuera. Esto obstruye la circulación horizontal.





Gil González, E. (2020, 13 febrero). Sanitarios III. M.A.F. [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Sanitarios III**

La disposición de los lavamanos no permite que una persona en silla de rueda los pueda utilizar.

### **Anexo del Museo Municipal de Arte Moderno de Mendoza**

La nueva sala cultural “Anexo MMAMM” ubicada en el Parque Central (aledaño al lago), está destinada a la cultura y el arte y complementa las actividades del Museo Municipal de Arte Moderno de Mendoza y la Nave Cultural. Cuenta con propuestas culturales, talleres artísticos y educativos, entre otras opciones.

Estas obras, se suma al gran impulso que la Ciudad está dando a la cultura en la zona ya que forma parte, junto a las naves Cultural, Universitaria, La Báscula, y el Paseo Antonio Di Benedetto, entre otros, de una zona destinada a la actividad cultural y artística.

Como es sabido, el edificio principal del Museo Municipal ocupa el espacio ubicado detrás de la fuente de la plaza Independencia aunque desde 2015 comenzó a funcionar parcialmente debido a los problemas, históricos, de filtraciones de agua. Vale decir que este espacio no estaba pensado, en un principio, para alojar a un museo.

A fines de 2016, este medio contaba que el museo de la plaza Independencia solo estaba abierto para la realización de trabajos de conservación y restauración, y para el área de archivo y documentación. Luego, porque continuaban los problemas de filtración debió cerrarse al público siendo su última exposición en febrero de 2017.

En ese momento, las muestras artísticas del lugar se trasladaron provisoriamente a la Nave Cultural, en el Parque Central, a metros de donde hoy se inaugura el anexo. En tanto, los objetos de arte se guardaron en una cámara especial del museo del área fundacional.

De todas formas, el intendente de Ciudad, Rodolfo Suárez, adelantó que esperan reabrir el espacio de la Plaza Independencia, junto con el Teatro Quintanilla, para el verano con el concepto de un multiespacio cultural.



Gil González, E. (2020, 18 febrero). Playa de estacionamiento. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Playa de estacionamiento**

Se observa un gran espacio de estacionamiento. No hay demarcaciones para estacionar ni cartelería donde se indiquen estacionamientos reservados para PcD. El piso es de adoquín<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Piedra labrada en forma de prisma rectangular para la pavimentación de calles y otros usos.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Estacionamiento. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Estacionamiento**

Se observan distintos sectores para estacionar los cuales están delimitados por cordones y árboles. El estacionamiento es amplio con piso de adoquines.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Rampa de acceso. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Rampa de acceso**

La pendiente de la rampa en relación con su longitud es adecuada. Es de piso es de adoquín. Presenta una baranda simple solamente de un lado.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Rampa de acceso II MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Rampa de acceso II**

Presenta pendiente adecuada, no tiene doble baranda y piso de adoquín (vista desde el estacionamiento).



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Rampa de acceso III. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Rampa de acceso III**

Vista desde el estacionamiento. No presenta desnivel ni bordos el comienzo de la rampa.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Entorno próximo al ingreso. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Entorno próximo al ingreso**

Está inserto en una gran explanada donde hay algunos desniveles, rampas y escalinatas. El piso es antideslizante estilo rústico. Ingreso muy amplio y despejado.





Gil González, E. (2020, 13 febrero). Entorno próximo al ingreso II. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Entorno próximo al ingreso II**

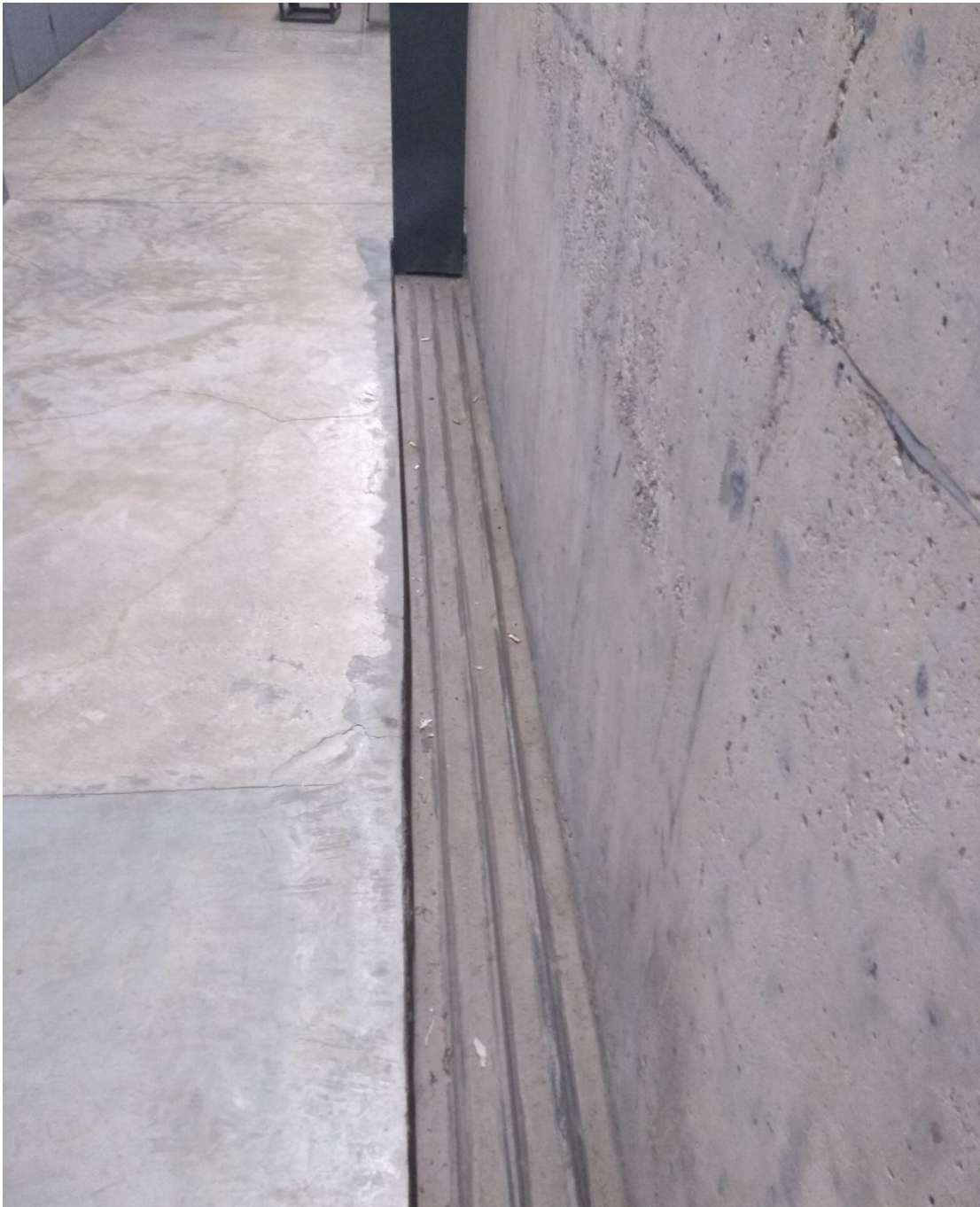
Antes del ingreso se observa un importante desnivel donde se erige el museo y el café del museo. Para ingresar hay que sortear ese desnivel.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Pasillo interno. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Pasillo interno**

El piso no es antideslizante. Las puertas de ingreso son amplias y sin desniveles.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Pasillo interno II. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Pasillo interno II**

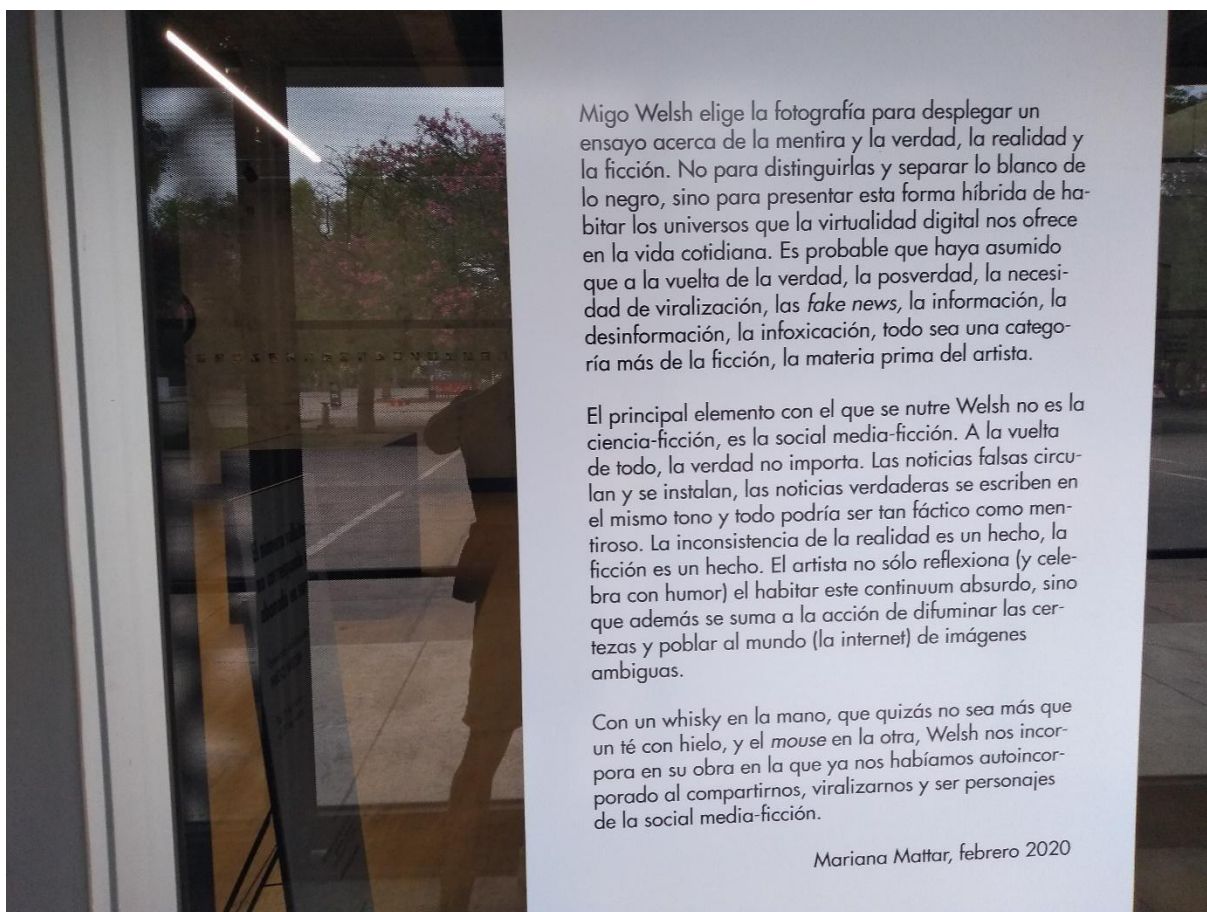
Observamos una canaleta al costado del pasillo que resulta peligrosa para los visitantes. Por esa canaleta se desliza el portón exterior.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Pasillo interno y rampa. MMAMM [Fotografía]. En [eliasgilgonzalez3000@gmail.com](mailto:eliasgilgonzalez3000@gmail.com).

### **Pasillo interno y rampa**

Hay una leve inclinación en el piso del pasillo interno. De un lado están las paredes de vidrio de la sala del otro lado el portón exterior del museo. El piso no es antideslizante.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Cartelería exterior en el pasillo. MMAMM [Fotografía]. En [eliasgilgonzalez3000@gmail.com](mailto:eliasgilgonzalez3000@gmail.com).

### Cartelería exterior en pasillo

Información demasiado extensa y con una tipografía muy pequeña. No hay alternativa ni otro formato en que se presente la información de la exposición.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Puertas de accesos en el interior. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Puertas de accesos en el interior**

Son amplias y sin desniveles. Abiertas en su totalidad. Son accesibles. Picaporte de palanca grande y cómoda.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Puertas de acceso en el interior II. MMAMM [Fotografía]. En [eliasgilgonzalez3000@gmail.com](mailto:eliasgilgonzalez3000@gmail.com).

### **Puertas de acceso en el interior II**

Las puertas presentan un diseño de vidrio a distintas alturas. Se entiende que no es funcional sino decorativo.

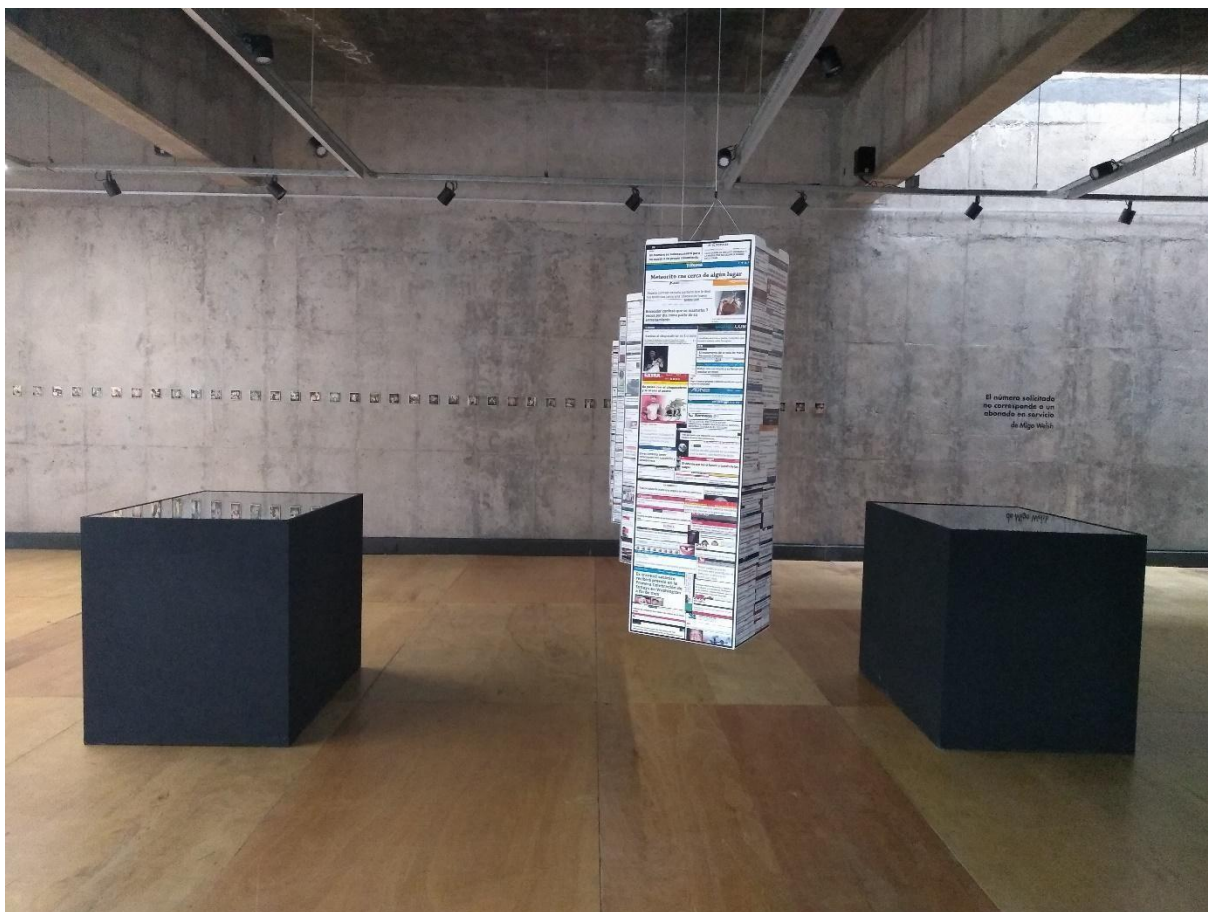


Gil González, E. (2020, 13 febrero). Distribución de cartelerías y vitrinas. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Distribución de cartelería y vitrinas**

El piso de la sala no es antideslizante. Hay vitrinas dispuestas en distintas partes del espacio de la sala. La altura de las mismas no permite que una persona en silla de rueda o de baja talla acceda a la exposición. Esto puede obstruir la circulación horizontal. No hay guías podotáctiles en el piso.





Gil González, E. (2020, 13 febrero).Vitrinas y cartelería. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### Vitrinas y cartelería

Hay elementos suspendidos en la sala que no están señalizados y que deben advertirse en el recorrido. La vista de las vitrinas no es accesible para una persona en silla de ruedas<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> En cuanto al ejemplo utilizamos a la **persona en silla de ruedas o de baja talla** para referenciar la altura de los objetos de las muestras y dar un parámetro de comparación.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Vitrinas y confitería. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Vitrinas y confitería**

Estas comparten una pared de vidrio que no tiene franca demarcatoria alguna. Personas con baja visión pueden no advertirla.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Paredes de la sala. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Paredes de la sala**

Son de vidrio y no presentan fajas o serigrafías que sirvan para ser advertidas a distancia.



Gil González, E. (2020, 13 febrero). Recepción. MMAMM [Fotografía]. En eliasgilgonzalez3000@gmail.com.

### **Recepción**

Hay un hueco interior en la mesa que permite la atención de una persona en silla de ruedas y la altura de la mesa es adecuada.