

Diagnóstico de Accesibilidad de un Museo para Personas con Discapacidad

Diagnosis of Accessibility of a Museum for People with Disabilities

Por: Jenifer Vanessa Cab González orcid.org/0000-0002-4241-7221
Universidad Tecnológica Metropolitana
Fabiola Alexandra Téllez Brindis orcid.org/0000-0003-3335-5839
Universidad Tecnológica Metropolitana

Dirección electrónica del autor de correspondencia:
jenii.vcg@gmail.com

Fecha de recepción: 30/marzo/2022

Fecha de aceptación: 18/julio/2022

Cómo citar: Cab, J., y Gómez, J. (agosto, 2022). Diagnóstico de accesibilidad de un museo para personas con discapacidad. *Universo de la Tecnológica*, 2(41), 10-23.

Resumen

De acuerdo con la Asociación de Museólogos y Museógrafos de Andalucía, “transformar el espacio o agregar ayudas físicas al lugar no es suficiente”. Dicha asociación realizó un trabajo que dio como resultado un “estudio en el que los expertos analizan y evalúan las buenas prácticas en atención a públicos con necesidades especiales, el diseño de programas de formación especializada para técnicos y la presentación de medidas de implementación de la accesibilidad.” (AMMA, 2021, P. 8.). La sede del museo objeto de estudio, fue construido en la primera década del siglo XX, y para mantener la originalidad del mismo, ha tenido pocos cambios, por lo que, en el sitio, es notoria la falta de accesibilidad para personas con discapacidad, así como la carencia de servicios modificados para atender estas diferencias. El estudio de caso presentado tiene un enfoque de carácter cualitativo; en el que se seleccionaron a todos los sujetos relacionados con el servicio a los visitantes del museo para la recolección de información, a través de la aplicación de dos instrumentos validados mediante jueceo: un cuestionario y una lista de cotejo, y cuya aplicación fue mediante entrevista. Se encontró que el estado actual del museo, aunque provee servicios a cualquier visitante, no posee instalaciones físicas apropiadas para atender a personas con discapacidades motoras, visuales o auditivas, que requieren de equipamiento especializado para su movimiento o para apreciar las piezas exhibidas. En su interior, las cédulas de información sólo consideran el idioma español. Asimismo, el personal carece de capacitación para atender a las personas con discapacidad, aunque lo resuelven con buena actitud. Se concluye que, por la infraestructura del Museo es poco accesible para personas con discapacidades motoras, visuales y auditivas. El edificio, ha permanecido igual desde su apertura como recinto museal causando que el impedimento de ingresar al lugar se extienda a los servicios ofrecidos, dado que no están diseñados para atender a un público con estas características. Necesidades de las personas con discapacidad y el trato esperado en sitios turísticos, Turismo inclusivo, Capacitación y sensibilización para la inclusión, Turismo y el lenguaje de señas, entre otros.

Palabras clave: Discapacidades, museos inclusivos, accesibilidad universal, personas con discapacidad.

Abstract

According to the Association of Museologists and Museographers of Andalusia, “transforming the space or adding physical aids to the place is not enough”. This association managed a “study in which experts analyze and evaluate good practices in serving public with special needs, the design of specialized training programs for technicians and the presentation of accessibility implementation measures” (WADA, 2021, p. 8.). The headquarters of the museum under study was built in the first decade of the 20th century, and in order to maintain its originality, it has had few changes, which is why, on the site, the lack of accessibility for people with disabilities is notorious. As well as the lack of modified services to address these differences. The case study presented has a qualitative approach; in which all the subjects related to the service to the museum’s visitors were selected for the collection of information, through the application of two instruments validated by judging: a questionnaire and a checklist, and whose application was through an interview. It was found that the current state of the museum, although it provides services to any visitor, does not have appropriate physical facilities to serve people with motor, visual or hearing disabilities, who require specialized equipment for their movement or to appreciate the exhibits. Inside, the information cards only consider the Spanish language. Also, the staff lacks training to care for people with disabilities, although they solve it with a good attitude. It is concluded that, due to the

infrastructure of the Museum, it is not very accessible for people with motor, visual and hearing disabilities. The building has remained the same since its opening as a museum, causing the impediment to enter the place to extend to the services offered, since they are not designed to serve a public with these characteristics. Needs of people with disabilities and the expected treatment in tourist sites, inclusive tourism, training and awareness for inclusion, tourism and sign language, among others.

Keywords: Disabilities, inclusive museums, universal accessibility, people with disabilities.

Introducción

Los museos de diferentes partes del mundo enfrentan el reto de dar servicio a todos sus visitantes, esto por supuesto, incluye a los turistas. Con la intención de crear un modelo universal en estos centros turísticos, se debe tomar en consideración el componente arquitectónico, es decir, el edificio en sí mismo. No obstante, aunque puede representar un primer obstáculo, ya que, por su naturaleza, algunos de ellos se encuentran ubicados en sitios históricos, que no necesariamente tienen la estructura física requerida para proporcionar un servicio apropiado a todos sus visitantes. El siguiente inconveniente está en brindar una atención adecuada a los visitantes con necesidades especiales, ya que esto debe ir de la mano con la capacitación de quienes dirigen el sitio, así como de los guías y personal administrativo del lugar. Por otro lado, transformar el espacio o agregar ayuda física al lugar no es suficiente, la Asociación de Museólogos y Museógrafos de Andalucía (AMMA), realizó un trabajo que dio como resultado un estudio en el que “los expertos analizan y evalúan las buenas prácticas en atención a públicos con necesidades especiales, el diseño de programas de formación especializada para técnicos y la presentación de medidas de implementación de la accesibilidad.” (AMMA, 2021, P. 8.)

El Manual de accesibilidad para museos pretende “ser una guía para promover el acceso libre de barreras a sus instalaciones, sus contenidos y todo lo que nos ofrecen, de tal forma que se fomente la participación de todas las personas en general, independientemente de sus necesidades funcionales” (Robles, 2019, P. 4). Los manuales son una herramienta vital para las organizaciones porque allí se plasman y especifican políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para garantizar la realización de las tareas de manera eficaz y segura. La principal razón de la elección de este manual es porque la estructura que presenta no sólo explica aspectos relativos a la accesibilidad y lo que la conforma, sino que igualmente contiene información acerca del diseño universal anteriormente mencionado, dirigido especialmente al campo de los museos. Asimismo, integra temas de diversidad y discapacidad, políticas, planificación, normas nacionales e internacionales, pautas y recomendaciones para llevar a cabo mejoras en ese tipo de lugares.

Los museos son instituciones importantes no sólo para la comunicación científica, la educación y el entretenimiento, sino también para el avance de la ciencia e historia en general, además de la tecnología equitativa, diversa e inclusiva. Es especialmente significativo que las oportunidades que ofrecen dichos sitios apoyen a los distintos miembros de la sociedad. Entre los beneficios que el sitio obtuvo con la realización del Diagnóstico de accesibilidad, están la obtención de una auditoría confiable sobre las problemáticas de accesibilidad que actualmente se presentan en el lugar, las recomendaciones profesionales de las áreas de oportunidad para la mejora de servicios y así como las consideraciones sobre la infraestructura del inmueble. Los recintos museales deben esforzarse por ser inclusivos y crear oportunidades para involucrar a un público diverso. De esta manera, promueven que sus programas sean accesibles y fomentan la participación de un público más amplio de acuerdo con su misión y recursos. A su vez, los proyectos museísticos deben representar valores, tradiciones y contenidos. En este sentido, la accesibilidad permite a todos los visitantes participar de una experiencia museística homologada. La inversión en este último aspecto, brinda valiosos retornos para la programación inclusiva en audiencias nuevas y diversas.

El museo estudiado, fue construido en la primera década del siglo XX, convirtiéndose en recinto museal en 1980. Ha sufrido cambios mínimos para mantener la originalidad del mismo, aunque es necesario mencionar, que esto resulta en una falta de accesibilidad para personas con discapacidad, así como en una carencia de servicios modificados para tales diferencias o cualquier tipo de dificultad. Este problema de accesibilidad se presenta principalmente en la movilidad dentro del edificio, ya que existen escaleras para trasladarse de un piso a otro, así como espacios estrechos y servicios que no incluyen a todas las personas que visitan el lugar y me-

nos aún, a quienes tienen algún tipo de discapacidad. El problema mencionado ocurre principalmente desde el momento de inicio en las actividades cotidianas del Museo, y que incluyen a las personas que, por su condición física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, no pueden recibir el mismo servicio que el resto de los visitantes. Esta dificultad es visible desde el ingreso y recorrido del edificio, así como en los espacios comunales tanto de visitantes, como de empleados.

Esta problemática ha permanecido en el lugar debido a la dificultad de modificación que se presenta en edificios coloniales y de valor histórico, no solo con el contenido de piezas de gran valor histórico o contemporáneo del museo, sino también con la arquitectura y materiales de construcción, dado que es una pieza arquitectónica importante de una etapa particular de Mérida, como capital del estado de Yucatán.

Con el fin de abordar soluciones efectivas para instituciones y visitantes del Museo, dar posibles respuestas es importante, aún con esto, no sólo se debe enfocar en las personas externas al lugar, sino también en ser “un aliado para el personal institucional, que forme parte de su desarrollo humano en la toma de conciencia, dirigido hacia ambientes de trabajo plurales, en los que se contemple la diversidad como valor, y cuyo principio rector sea la inclusión.” (CEDH, S.F., P. 2.)

Tener la capacidad de solucionar las quejas o problemas de los visitantes de una manera más ágil respecto de los productos o servicios, mejora las prácticas operativas y contribuye a la disminución de evaluaciones negativas; además, promover la integración hacia otros ambientes considerando que no todos tienen las mismas capacidades, son factores importantes del servicio inclusivo. De esta forma nace el objetivo de desarrollar un Diagnóstico de accesibilidad para un recinto museal, con la finalidad de proponer mejoras en los servicios del sitio.

Objetivos

General:

- Desarrollar un Diagnóstico de accesibilidad para personas con discapacidad en un museo, con la finalidad de proponer mejoras en los servicios del sitio.

Específicos:

- Indagar con el personal del museo sobre los espacios y servicios proporcionados a las personas con discapacidad, considerando la temática de accesibilidad.
- Comparar las instalaciones del Museo con los criterios de accesibilidad.
- Desarrollar propuestas de mejora para servicios inclusivos

Preguntas de investigación

General:

- ¿Es el diagnóstico de accesibilidad en un museo, una herramienta para proponer soluciones en la atención de personas con discapacidad?

Específicos:

- ¿Cuáles son los reactivos que conforman el instrumento de recopilación para el Diagnóstico de accesibilidad?
- ¿Cuáles son las razones por las cuales el Museo se encuentra actualmente sin cambios en su estructura para una mejor accesibilidad?
- ¿Cuáles son los beneficios derivados de un Diagnóstico de accesibilidad para el Museo?

Marco Teórico

Aunque las personas suelen enfrentar dificultades en algún momento de su vida, para las personas con discapacidad, las barreras pueden ser más frecuentes y tener un mayor impacto. A menudo existen múltiples elementos que dificultan, si no imposibilitan, el funcionamiento de las personas con discapacidad; frecuentemente, varios al mismo tiempo, especialmente en lugares públicos donde las personas convergen. En este contexto y debido a que la principal problemática de este proyecto son las barreras presentadas en un museo para las personas con discapacidad; el marco teórico se centra en este concepto en referencia a los diferentes tipos que existen.

La barrera de actitud es una de las más importantes a mitigar, esto debido a que “en todos los países y en todas las regiones del mundo, las personas con discapacidad son a menudo marginadas de la sociedad y se les priva del acceso a algunas de las experiencias más esenciales de la vida” (ACNUDH, 2019), esto debido a que las personas pueden percibir a las discapacidades como una tragedia o algo que se tiene que curar o prevenir, existe incluso, la probabilidad de que se vea como un castigo o una falta de capacidad, siendo esto falso. Lo anterior da como resultado que según Bautista (2022), “en los ámbitos donde se presentan con mayor frecuencia los actos de discriminación son: el educativo (491 quejas), el laboral (422) y la prestación de un servicio público (258), como los servicios turísticos, en especial en museos, donde se realiza una gran interacción con los visitantes, considerando las barreras de la comunicación.

En el museo estudiado, las barreras de comunicación presentan un gran reto, ya que su principal servicio es dar a conocer la historia a través de los objetos exhibidos, por lo que, cuando se presenta el momento de compartir un mismo mensaje a personas con discapacidades relacionadas con la audición, el habla, la lectura, la escritura o el entendimiento, su principal servicio se vuelve difícil. “Hacer accesible a la comunicación edificios, actos audiovisuales no es muchas veces cuestión económica, ni siquiera técnica. Es cuestión de sensibilidad y se debe tener presente cuando se diseña cualquier espacio” (AICE, 2022).

Otra barrera de enfoque es la física, considerada como una barrera estructural en un entorno natural o artificial que impide el movimiento o el acceso. “Por culpa de la falta de accesibilidad en muchos lugares, este grupo de personas no disfrutan de los mismos niveles de participación que el resto y se encuentran con enormes dificultades para promover cambios en esta realidad” (ASISTED, 2018). En ese sentido, la barrera física, que, si bien es cierto, es igual de importante que las anteriores mencionadas, es una de las más evidentes en el Museo por la propia arquitectura del edificio, mismo que forma parte del Patrimonio Cultural de la ciudad de Mérida, Yucatán; aunque debe mencionarse que el lugar, fue construido como residencia particular y habilitado posteriormente, como sede de objetos antropológicos e históricos de la entidad.

Las últimas, pero no menos importantes de las barreras, son las sociales, si bien a simple vista parecieran no encajar en el contexto de este proyecto, se deben tomar en cuenta por el simple hecho de que los museos en sí forman parte no sólo de la riqueza cultural de un lugar, sino también del ámbito educativo, puesto que abarca temas de historia, cultura, ciencias, sociedad, entre otros. “Las barreras sociales afectan en muchos ámbitos de la vida: encontrar trabajo, mantener relaciones afectivas, acceder a la cultura y la educación, llevar una vida social normalizada y mucho más; tratando a estas personas muchas veces como ciudadanos de segunda, la mayor parte de las veces por el desconocimiento sobre su discapacidad.” (ACADIS, 2017).

Metodología y Técnicas de Investigación

El estudio de caso abordado respecto del Diagnóstico de accesibilidad de un museo tiene un enfoque cualitativo, debido a que se orienta principalmente en la razón de la problemática y no en cuántas veces se repite dicho problema; es decir, se centra en recolectar información sin incluir números. Debido a que está basado en métodos que recopilan datos enfocados en comunicar, en vez de los procedimientos estadísticos o lógicos, este enfoque se ha elegido dado que la razón principal del presente estudio es comunicar al recinto, el estado actual de su accesibilidad y los beneficios al ser incluyente con la sociedad.

La investigación cualitativa es básicamente de naturaleza exploratoria, se usó ampliamente para comprender las motivaciones y opiniones de los participantes. Se seleccionaron 10 sujetos para la recolección de información, los de mayor acercamiento con las personas con discapacidad, por ser quienes prestan los servicios y los que toman las decisiones respecto de la operación del sitio. A continuación, se presentan algunas de sus características:

Informante #1: Mujer. Encargada del departamento de comunicación y vinculación del museo, 32 años. Persona a cargo de los programas para estudiantes para servicio social, prácticas profesionales y voluntariado, contribuyó con las ideas de capacitación a jóvenes para la atención de todo tipo de visitantes. Informante #2. Hombre. Custodio de museos, persona de 50 años de edad; responsable de salvaguardar la seguridad de los visitantes y de los artículos expuestos. Por su cercanía con los clientes, proporcionó información sobre servicios del lugar. Informante #3: Mujer, empleada de seguridad privada de 48 años. Proporcionó datos sobre el lugar y las opiniones que recibe sobre el sitio. Informante #4: Hombre. Asistente

bilingüe especializado, de 57 años. Contribuyó con datos basados en su amplia experiencia laboral y la atención directa a los visitantes del sitio.

Por otro lado, se tienen a las siguientes personas: Informante #5: Hombre. Asistente de Técnico en Promoción Cultural, de 59 años. Agregó nuevas formas de mejorar el lugar proporcionando datos para la mejora constante del sitio. Informante #6: Mujer. Asistente de Asesor Educativo Histórico Cultural, de 63 años de edad, se centró en las carencias del Museo. Informante #7: Mujer, estudiante de 21 años. Aportó información sobre las mejoras para atender a los visitantes del Museo, de acuerdo con los sucesos diarios. Informante #8: Hombre. Estudiante becario de 22 años, apoyó proporcionando un amplio panorama de los sucesos actuales del sitio. Informante #9: Hombre. Jefe de museografía, de 37 años de edad, proporcionó información sobre funciones museales, acondicionamiento del sitio, así como aspectos tales como: la conservación, restauración, seguridad y exposición, permitiendo una vista más amplia del funcionamiento del lugar. Informante #10: Hombre. Asistente de museografía con 45 años, agregó su experiencia sobre la operación del recinto.

Por lo que el presente trabajo es un estudio de caso, que busca evaluar el estado físico del edificio donde se encuentra el Museo en su actualidad; todo esto desde la perspectiva de las personas que forman parte del lugar, para proporcionar información que guíe a una toma de decisiones asertiva, con el fin de generar un resultado social incluyente en temas de la accesibilidad en el recinto, agregando el tema de las personas con discapacidad. Para la realización del Diagnóstico se seleccionaron dos instrumentos de recolección, el primero de ellos pertenece a las fuentes primarias: cuestionario, que facilitó la obtención de datos.

El cuestionario (ver Anexo 1), está compuesto de 13 preguntas, de las cuales, tres son preguntas de introducción que compila información sobre las personas que lo responden, así como su labor dentro de la institución. Por otro lado, siete de ellas son de naturaleza abierta, permitiendo respuestas variadas donde se obtiene un panorama más amplio de la situación. Asimismo, tres más, son de respuesta cerrada, con opciones a elegir, para un resultado más concreto. Además, se implementó un instrumento de recolección secundaria en forma de lista de cotejo, que permitió procesar la acción sobre la constitución física del museo, y del servicio a las personas con discapacidad en relación con el espacio y equipamiento que se tiene.

La lista de cotejo de accesibilidad (Anexo 2), se conformó de cuatro columnas. La primera, de derecha a izquierda, son indicadores con doce afirmaciones sobre las instalaciones del Museo estudiado, seguida de dos columnas con respuestas cerradas de “Sí” y “No” respectivamente, en las que dependiendo de si la afirmación presentada con anterioridad se cumplía o no, se seleccionaba el apartado correcto agregando una “X” o una marca de verificación. La última fue la columna de observaciones, en la que se podía agregar alguna nota que explicara o aclarara datos de las preguntas previas.

Después de realizar los instrumentos y haberlos sometido a jueceo con personas especialistas en el tema; se contactó con la Coordinadora del área de comunicación y vinculación del museo, para solicitar la autorización y comunicarse vía correo electrónico con las personas elegidas para la aplicación del cuestionario. Se realizó de esta manera debido a que el Museo en la actualidad cuenta sólo con las personas mínimas necesarias para proporcionar el servicio turístico en el establecimiento, y el resto de sus labores, las llevan a cabo de manera remota debido a la emergencia sanitaria por Covid-19.

Debido a que el cuestionario fue el instrumento principal, las preguntas requirieron de respuestas abiertas permitiendo que los empleados proporcionar una amplia opinión del tema en cuestión, compartiendo sus vivencias y experiencias, así como aportando las opiniones y sugerencias que recibían de los visitantes al ser parte del equipo de trabajo del museo. Las preguntas que conformaron el cuestionario, así como las afirmaciones presentadas en la lista de cotejo fueron realizadas de acuerdo con la guía de dos documentos revisados, el Diagnóstico de accesibilidad BANXICO y la Guía de adecuación de espacios y mobiliario, que desarrollaron su contenido de acuerdo al Consejo Nacional de Transparencia, así como el programa Erasmus de la Unión Europea, respectivamente.

Respecto del procesamiento de los datos cualitativos obtenidos de los cuestionarios, es conveniente mencionar que se revisaron las respuestas de cada uno de los participantes, para identificar las similitudes y las diferencias entre éstos ya que integraban el conocimiento y los puntos de vista de las personas que se encontraban operando y administrando el lugar y que tenían contacto con los visitantes, logrando así mostrar el panorama completo. Por otro lado, la información obtenida de la lista de cotejo fue realizada llevando a cabo visitas personales al lugar, realizando una observación detallada, así como una medición física de los espacios en el edificio, tomando fotografías de evidencia, para tener una imagen tangible del uso de los espacios. El resultado de estas dos formas de obtención de información se procesó a manera de resumen en un formato gráfico para tener una mayor comprensión de la problemática.



Figura 1. Gráfica de la problemática estudiada. (Elaboración propia, 2022)

De acuerdo con la figura 1, se resume de forma simple la problemática de este trabajo, iniciando con la falta de accesibilidad en el museo, tomando en cuenta que el edificio no presenta modificaciones para que todas las personas, independientemente de sus habilidades, puedan transitar por el museo sin dificultades, considerando espacios, mobiliario y altura accesibles y cómodas para los visitantes.

De igual forma, verificar que las fuentes de información en forma de texto sean visibles, con un tamaño de formato apropiado, fácil de entender y con colores que contrasten adecuadamente; considerar tener una amplia variación de formas de comunicación para personas que tengan discapacidades que dificulten el habla, la escucha o la visión, o la utilización de lenguaje de señas o el braille; todo esto con la finalidad de proponer mejoras al lugar, con mejor actitud de servicio y brindando una experiencia por igual a todos.

Discusión de los Resultados

Para el análisis del cuestionario, se seleccionaron 6 de las 13 preguntas, que posteriormente fueron agrupadas según las interrogantes, al igual que los indicadores integrados en la lista de cotejo, para tener un panorama más completo entre observación y experiencias de los propios empleados. A continuación, se presentan algunas de ellas:

• Al estar en contacto con las personas con discapacidad ¿Qué principales problemas surgen?

Basados en las respuestas del cuestionario, 7 de 10 personas respondieron que el principal problema que se tiene en el Museo, es el de acceso en el camino de la entrada y la movilidad que se da en el lugar, asimismo, 5 de 10, coincidieron en que, los textos utilizados para distribuir información, son difíciles de ver o están solamente en el idioma español sin considerar otras lenguas ni el lenguaje braille para personas con discapacidad visual. Por otro lado, 2 de 10 personas reconocen que la falta de capacitación afecta también la forma de tratar a estas personas, dado que el personal operativo carece de las habilidades necesarias para dar servicio a cualquier visitante. Por las razones presentadas, 6 de 10 personas acepta que en la actualidad el Museo estudiado no es accesible para todo tipo de personas, 2 de 10 hacen notar que hace falta apoyo relacionado para atender a personas con otras discapacidades, no solamente la motriz. Además, 2 de 10 personas opinan que dicha institución, hace todo lo posible por darles un trato correcto y respetable.

Si bien se tiene el libre movimiento entre los objetos que se exhiben en el Museo, trasladarse de un piso a otro es difícil. Los resultados en estos rubros indican que, dentro del sitio, las personas con discapacidad se pueden mover libremente. Es conveniente mencionar que, en relación con esto, la entrada principal tiene un espacio de 1.54 metros (M), igual que otras al interior del edificio, los pasillos tienen una medida general mínima de 1.20 m, siendo éstas las necesarias para una movilidad cómoda de personas con discapacidad con equipamiento.

miento técnico para su transporte. No se cuenta con un funcionamiento constante del elevador, mientras que, en la entrada principal, igual que para acceder al segundo piso, se utilizan principalmente escaleras, aunque en estas dos instancias no se cuentan con rampas de acceso para acceder a ellas (Figura 2).

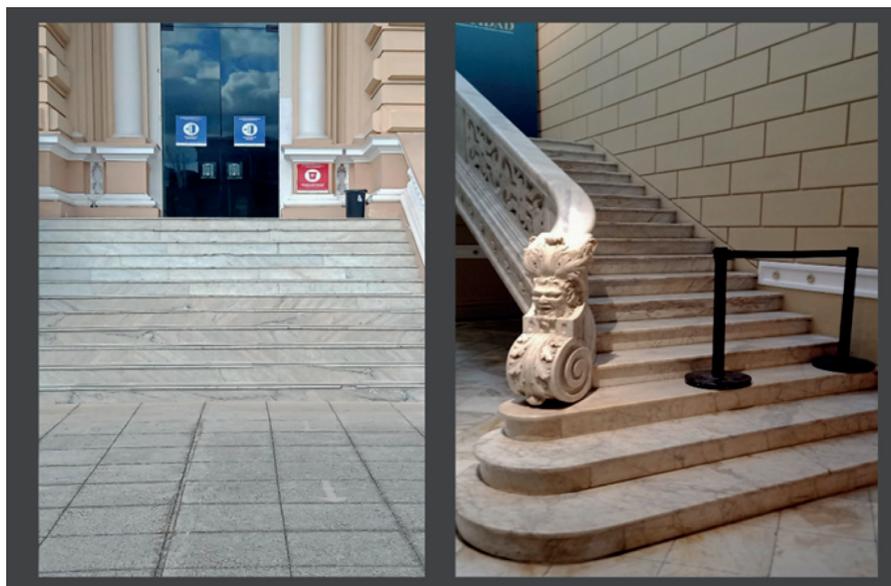


Figura 2. Escalera de ingreso y del segundo piso. (Elaboración propia, 2022)

De acuerdo con lo anterior, surge la dificultad de llegar o acceder a las zonas de seguridad y puntos de encuentro para las personas con discapacidad, dado que, si el elevador dejara de funcionar por alguna emergencia, no se tiene otro tipo de salida para las personas con condición motora precaria; específicamente, para evacuar de forma adecuada el segundo piso o salir directamente del edificio del Museo. Igualmente, sólo se cuenta con una señalización principal de emergencia, siendo que las demás que se encuentran en las paredes, son pequeñas, escondidas y difíciles de notar para personas con dificultad visual o que no se pueden acercar a donde éstos están ubicadas (Robles, 2019, P. 58) (figura 3).

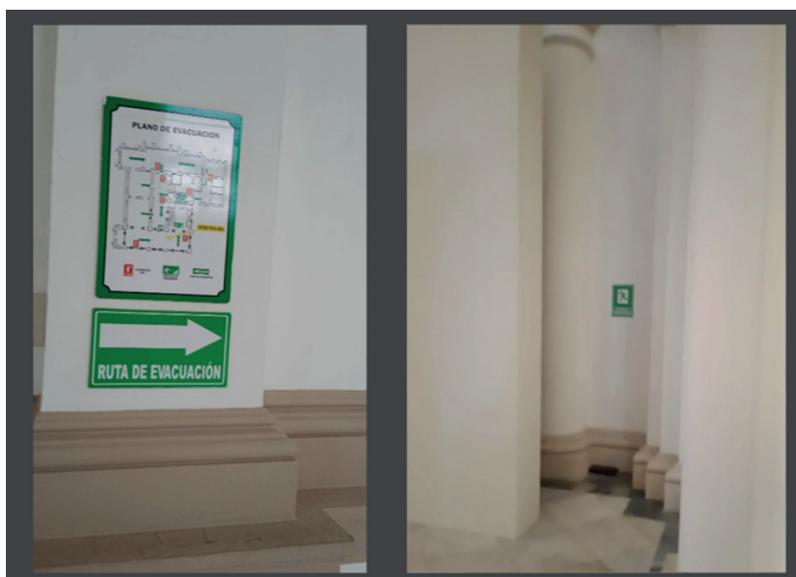


Figura 3. Señalizaciones “Ruta de evacuación” (Elaboración propia, 2022)

• ¿Los textos que se utilizan en las exposiciones son entendibles y fáciles de leer para los visitantes?

El cuestionario proporciona resultados diversos en este tema; aun así, expresa que los textos no son satisfactorios para los visitantes, y debido a que el Museo cambia de exposiciones, la información se modifica con ellas. Al respecto comentan que las cédulas de información no contienen la información suficiente o se tiene un exceso de ella, la ortografía tampoco es propiamente empleada, resultando en una falta de calidad. En este contexto consideran que la existencia de textos en un sólo idioma, afecta a los visitantes extranjeros, lo mismo, que la no existencia en formato braille o la falta de recursos auditivos en la exposición. Coinciden también, que el tamaño de la fuente empleada es pequeño. En el caso de los textos utilizados en el Museo, las respuestas se encuentran divididas, refiriéndose al uso de subtítulos en videos utilizados ocasionalmente en las exhibiciones, 50% respondió que “Sí” tienen y el otro 50% que “No” (Figura 4).

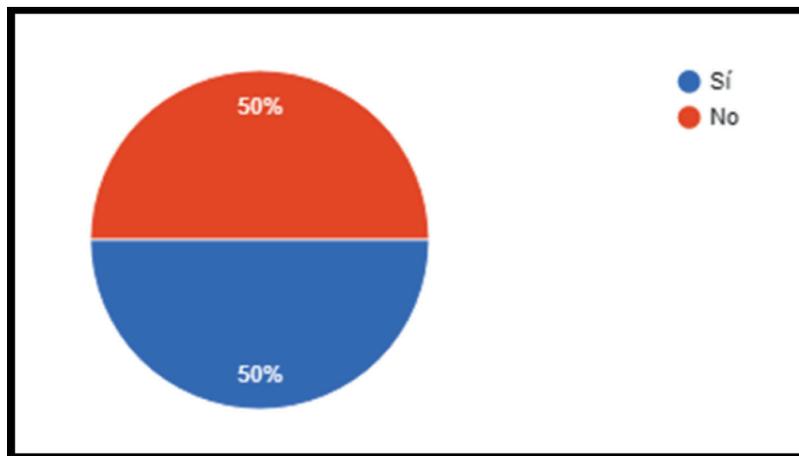


Figura 4. Los videos o audios que son utilizados en las exposiciones ¿Contienen subtítulos?
Creación propia

Durante las visitas se pudo registrar que los folletos e información impresa proporcionada a los visitantes, era escasa, y sólo en español, sin una opción braille, lectura fácil o en internet en forma de videos con subtítulos, lenguaje de señas o narración de voz. Esta información lleva también a la página web, que además de no estar actualizada, resiente de la falta de accesibilidad universal para quienes visitan el sitio. Por otro lado, la información que el Museo entrega a sus visitantes contiene un lenguaje incluyente, no discriminatorio, y con perspectiva de género, cuidando la dicción y los hechos que presentan en sus exhibiciones e información sobre la historia que dan a conocer. En cuanto a las señalizaciones, sucede lo mismo que con los letreros de emergencia, existiendo la localización de basureros y algunas más, para dar instrucción sobre la dirección del recorrido por la exhibición para no confundirse.

• ¿Los espacios entre las exposiciones son funcionales para personas con sillas de ruedas o con otros aparatos de ayuda para su movimiento?

7 de las 10 personas que respondieron el cuestionario consideraron que los espacios en el lugar son adecuados para el libre movimiento de las personas, mientras que 3 de ellos mencionaron que, debido a la arquitectura, éstos se transforman en espacios difíciles de navegar o angostos en algunas partes, obstaculizando el libre paso. En esta sección, los individuos hicieron notar la falta de más de una silla de ruedas, así como la ausencia de rampas para ingresar al Museo. La exhibición actual que se encuentra en el recinto, cuenta con un amplio espacio para la movilidad de las personas, de objeto a objeto; logrado gracias a que las piezas, carteles, mobiliarios, etc., utilizados para desarrollar la exhibición, son intercambiables y movibles, creando desde la visualización estética del lugar, un camino instintivo a seguir, hasta una fácil modificación de espacios estrechos o con poca movilidad.

Aún con la ventaja de ser fáciles de modificar, usualmente estas exhibiciones se organizan en poco espacio, debido a que el edificio original contiene columnas que dificultan la movilidad. En relación con esto, el armado de las partes intercambiables en algunas ocasiones no ayuda a la comodidad de todos, por lo que

usualmente es insuficiente para disfrutar adecuadamente de la exhibición; aunque el Museo no reciba una gran cantidad de visitantes con discapacidad (Figura 5).



Figura 5. Espacio entre objetos y mobiliario. (Elaboración propia, 2022)

• ¿Se han encontrado problemas al utilizar el elevador para llegar al segundo piso? Si la respuesta es sí, por favor explique brevemente qué problemas surgieron.

De las respuestas proporcionadas, 5 de ellas afirman que el elevador presenta fallas debido a su antigüedad, y aunque son solucionadas con rapidez, pueden ser constantes. Por otro lado, 3 respondieron con negativas, mientras que uno menciona no haber utilizado el elevador y el último, hizo notar que algunas personas que no sufren ninguna discapacidad, lo utilizan sin tener consideración de las personas a quienes va dirigido. Se hace necesario comentar, que el edificio cuenta con un elevador con un tamaño adecuado para ser de utilidad a personas que usen equipamiento técnico en su movilidad y para un acompañante, sin embargo, se notó que el ingreso a éste es reducido, por ser un artefacto antiguo, que fue construido al mismo tiempo que el edificio, con 80 centímetros y con barandal abierto, lo que en una entrada difícil (Figuras 6 y 7).

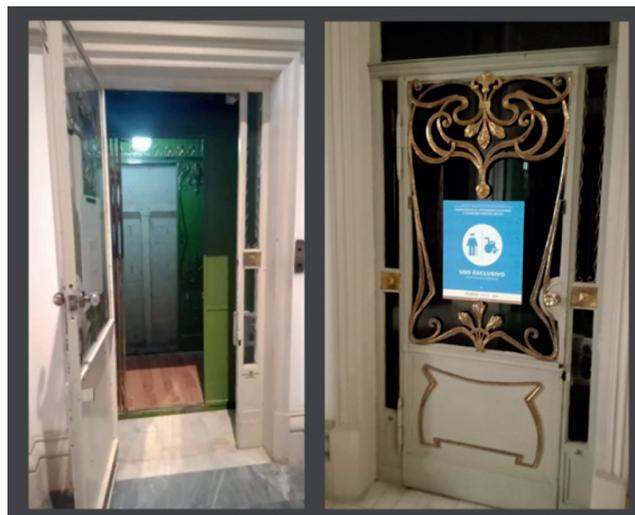


Figura 6. Puerta de ingreso al elevador. (Elaboración propia, 2022)

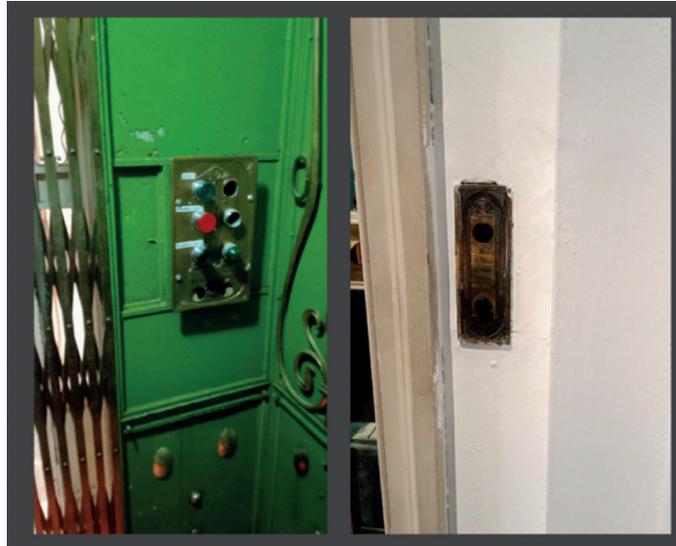


Figura 7. Botones para el funcionamiento del elevador (Elaboración propia, 2022)

Respecto de la pregunta, “En el tiempo que usted ha laborado en el Museo ¿Se ha encontrado con personas con discapacidades visuales, auditivas o de habla?”

El 50% de las respuestas a dicha interrogante fue “No”; dichas personas no han tenido que prestar sus servicios a personas con discapacidad, mientras que un 40% ha respondido que “Sí”, teniendo ya experiencia con ellos. Un 10% ha respondido con “Tal vez”, ya que la discapacidad no era visible, por lo que la información de estos encuentros quedó en la ambigüedad (Figura 8).

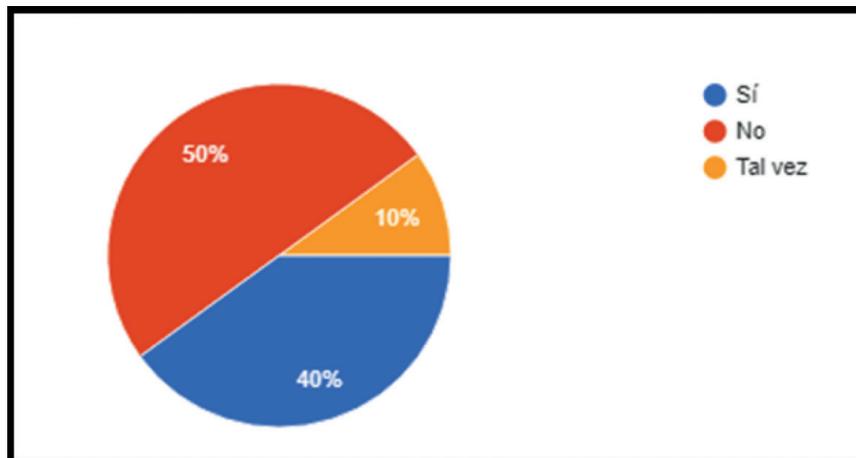


Figura 8. ¿Se ha encontrado con personas con discapacidades visuales, auditivas o de habla? (Elaboración propia, 2022)

De las personas que han prestado sus servicios a visitantes con discapacidad que asisten al Museo, mencionan que no hay forma sencilla de comunicarse con ellos, si tienen discapacidades del habla o del oído, ya que no se cuenta con intérpretes de lenguaje de señas, los empleados sólo pueden comunicarse con señas comunes. El Museo en la actualidad, cuenta con pocas visitas de personas con discapacidad, y la falta de personal con conocimiento de lenguaje de señas hace difícil su trabajo cuando se tiene ese tipo de visitantes, desalienta aún más. La institución, no cuenta con un intérprete de este tipo que forme parte de su equipo de trabajo, por lo que es difícil comunicarse. La experiencia de los empleados al tratar con todo tipo de personas, les ayuda a salir de situaciones difíciles, puesto que han logrado conocer los signos básicos en el lenguaje de señas.

• ¿Qué consejos, sugerencias, quejas o comentarios han llegado a usted por parte de las personas con discapacidad?

4 de las 10 personas han respondido “No tener ninguna para dar o que ellos hayan recibido”, mientras que los 6 restantes escribieron: rampas de acceso, ya que esto frena incluso el incremento de este tipo de público, la segunda que se reitera es la del elevador coincidiendo con el acceso al segundo piso por falta de rampas. De igual importancia, se mencionan la falta de sensibilización en el personal, los escasos conocimientos sobre cómo tratar a las personas con discapacidad, la solución de problemas de una manera respetuosa, sin mencionar que no se tienen exhibiciones que permitan acomodar a personas con discapacidades visuales o que utilicen diferentes formas de visualización. Por otro lado, existen dos cubículos en los sanitarios para personas con discapacidad en el edificio, uno en cada piso del Museo, ubicados en lugares fáciles de localizar (Figura 9). Asimismo, y gracias a que el flujo de visitantes es medio, pueden manejarlo durante las horas de servicio, y los baños no tienden a crear conflicto para este tipo de personas.

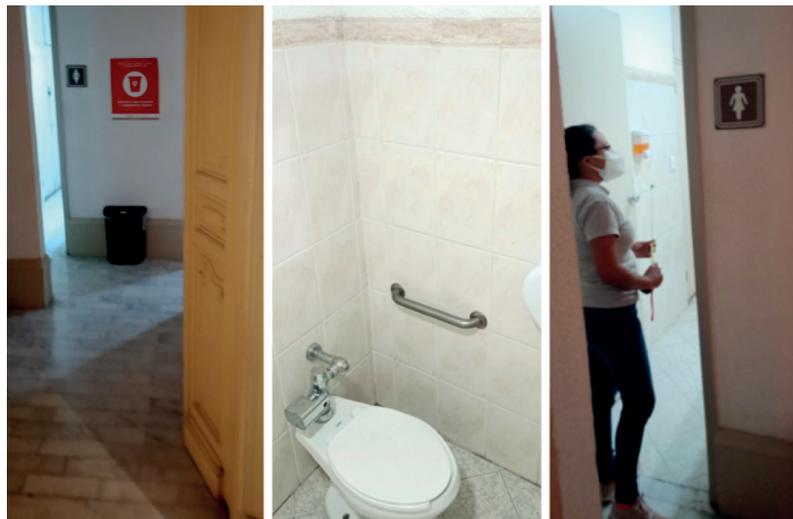


Figura 9. Baños y cubículo para personas con discapacidad. (Elaboración propia, 2022)

Conclusiones

El Diagnóstico de accesibilidad realizado en el Museo estudiado expresa el punto de vista de empleados, así como de estudiantes que se encontraban realizando su servicio social en él. Reúne datos sobre la estructura física del edificio, las formas diversas de expresar información sobre las piezas exhibidas, así como las experiencias con personas con algún tipo de discapacidad durante el período de enero a marzo de 2022.

Gracias a la información recopilada, se concluye que, debido a la infraestructura del Museo, éste es poco accesible para personas con discapacidades motoras. Las barreras que presenta el edificio, han permanecido igual desde su apertura como museo debido a la estructura arquitectónica original del sitio, causando así que el impedimento de ingresar al lugar se extienda a los servicios ofrecidos. Dicho recinto museal, aunque ha pasado por diversos cambios a lo largo de los años, fue originalmente construido para servir de residencia familiar a finales del siglo XX, siendo sede de escuelas e institutos, por lo que sufre de accesibilidad universal en la actualidad. Es necesario expresar que, por ser patrimonio cultural del estado, se hace más difícil la modificación de la arquitectura del sitio, sin desaparecer parte importante de su valor, por lo que el Museo ha quedado estancado y sin actualizarse. Por los servicios que se ofrecen, tanto visitantes como empleados se muestran satisfechos por éstos, aunque también debe decirse que, por la poca afluencia de público discapacitado, las áreas que lo conforman no se han preocupado por agregar recursos materiales ni servicios especializados para la atención de éste.

Es importante que las personas discapacitadas tengan las mismas oportunidades que los demás, de disfrutar de los servicios turísticos de esta naturaleza con comodidad y seguridad. En este sentido, y específicamente si se habla de los servicios que proporcionan los colaboradores del sitio, éste no se considera un lugar

discriminatorio; dado que, los que ahí trabajan, proporcionan los servicios a todo tipo de público y gracias al diagnóstico, se concluyó que los empleados tratan de forma poco frecuente con este público. Se concluye que para que este tipo de público pueda visitar el museo, es necesario realizar una modificación física mínima del lugar, con la aprobación autorizada por el Instituto Nacional de Antropología e Historia, Delegación Yucatán (INAH), no sólo respecto del aspecto arquitectónico del sitio, sino también de la capacitación y preparación de los empleados, la información que se brinda al público, e incluso, la tecnología utilizada en el museo, con la intención de facilitar la transición a servicios mucho más inclusivos.

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y que al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena en la sociedad. En el Libro Blanco Accesibilidad se propone que la accesibilidad es el conjunto de características de que debe disponer en un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.

Sin embargo, para garantizar esta accesibilidad y la inclusión en los museos e instituciones dedicadas a la comunicación científica, no basta con adaptar los espacios físicos para que sean accesibles a las personas con discapacidad o movilidad reducida. Una parte importante de su experiencia también la componen el compromiso, la empatía y los factores afectivos o intelectuales que se les presta a estas personas.

Si la discapacidad no se considera como un déficit o una limitación personal, y en cambio se la concibe como una responsabilidad social, de inclusión, de accesibilidad por todas las personas, entonces se entiende que quienes tienen estas condiciones pueden llevar vidas independientes y plenas, y se hace más fácil reconocer y abordar las dificultades. En relación con lo anterior, los museos deben esforzarse por ser inclusivos y crear oportunidades para involucrar a un público muy diverso. De esta manera, promueven que sus programas sean accesibles y fomenten la participación de un público más amplio de acuerdo con su misión y recursos. A su vez, los proyectos museísticos deben representar diversos valores, tradiciones y contenidos. La accesibilidad permite a todos los visitantes participar en una rica experiencia museística. La inversión en accesibilidad vale la pena, ya que brinda valiosos retornos para la programación inclusiva para audiencias nuevas y diversas.

Entre los beneficiados no sólo se encontrará al Museo en sí, sino también los visitantes y empleados, principalmente siendo este lugar, uno de los principales focos de la historia de Mérida, marcando así precedente de evolución y sirviendo como ejemplo a otros edificios históricos con servicios similares.

Para conseguir una mejora continua en el Museo, a continuación, se listan recomendaciones para que el lugar pueda atender a todo tipo de visitantes:

- Capacitación para los empleados desde la sensibilización las personas con diferentes discapacidades, lenguaje de señas, el trato y el lenguaje correcto a utilizar, entre otros.
- Convenios con instituciones o personas que dominen el lenguaje de señas para capacitar a colaboradores o sensibilizar al público, en la búsqueda de una mayor conciencia de respeto e inclusión.
- Integración de reproducciones de obras en tercera dimensión y en relieve.
- Utilización de video o audio guías en las exhibiciones.
- Renovación completa de la página web, con información actualizada, utilizando herramientas diversas para hacerla más accesible, como la lectura fácil, audio lectura, opción de zoom en imágenes, cambio en el contraste de colores, etc.
- Modificación de la información presentada al público, para incluir diferentes idiomas, opciones de braille, lectura fácil, etc.
- Señalización adaptada para lectura fácil y braille para la atención del público que lo requiera.
- Obras, objetos e información a distintas alturas.
- Utilización de rampas plegables o de telescopio, por ser fácilmente transportables. Pueden utilizarse como medio de transición si se busca una opción a largo plazo.
- Reparación completa y a fondo del elevador del lugar.
- Asientos disponibles para sentarse en distintas partes del museo.
- Disponibilidad de sillas de ruedas, andaderas y bastones.
- Utilización de códigos QR para información de obras y exposiciones actuales y futuras.

Referencias

- ACADIS. (2017). Las barreras sociales: las más difíciles de superar para los discapacitados. P. 4. <https://www.acadis.es/las-barreras-sociales-las-mas-dificiles-superar-los-discapacitados/>
- ACNUDH. (2019). Lucha contra la discriminación de las personas con discapacidad. P 3. <https://www.ohchr.org/sp/aboutus/pages/discriminationagainstpersonswithdisabilities.aspx>
- AICE. (2022). Accesibilidad y Barreras de Comunicación. P. 5. http://implantecoclear.org/index.php?option=com_content&view=article&id=177&Itemid=179&jjj=1643587257577
- AMMA. (2021). Manual de Buenas Prácticas para Profesionales e instituciones, Pg. 8. <https://observatoriodela-accesibilidad.es/wp-content/uploads/2021/06/Accesibilidad-en-Museos-Manual-de-Buenas-Practicas.pdf>
- ASISTED. (2018). Importancia de la accesibilidad del entorno y las viviendas. P. 11. <https://www.asisted.com/blog/importancia-de-la-accesibilidad-del-entorno-y-las-viviendas/>
- Bautista A. (2022). Personas con discapacidad reportan menos quejas por discriminación. El Heraldo de México. P. 8. <https://heraldodemexico.com.mx/nacional/2022/1/5/personas-con-discapacidad-reportan-menos-quejas-por-discriminacion-367246.html>
- CEDH. (S.F.). Manual de buenas prácticas para la atención de personas con discapacidad, Pg. 2. http://cedhmi-choacan.org/images/Areas/MecanismoDiscapacidad/manual_buenas_practicas.pdf
- Robles, Z. (2019). Manual de accesibilidad para museos (1a. ed.), Pg. 4 y 58. <http://www.iber museos.org/wp-content/uploads/2020/05/2019-zuniga-manual-de-accesibilidad-para-museos-per.pdf>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de accesibilidad para el museo.



ACCESIBILIDAD EN EL PALACIO CANTÓN

Responda el siguiente cuestionario escribiendo su respuesta o seleccionando la opción que corresponda, esta es una encuesta de carácter anónimo.

Edad: _____

Puesto: _____

Genero: Mujer Hombre Otro: _____

Necesidades de las personas con discapacidad en el Museo

Al estar en contacto con las personas con discapacidad ¿Qué principales problemas observa usted que surgen?

¿Los textos que se utilizan en las exposiciones son entendibles y fáciles de leer para los visitantes?

¿Los espacios entre las exposiciones son funcionales para personas con sillas de ruedas o con otros aparatos de ayuda para su movimiento?

¿Se encuentran problemas de visualización de objetos en alguna exposición debido a la altura en la que se encuentran?

Sí No Talvez

¿Se han encontrado problemas al utilizar el elevador para llegar al segundo piso? Si la respuesta es si, por favor explique brevemente que problemas surgieron

En el tiempo que usted a laborado en el Museo ¿Se ha encontrado con personas con discapacidades visuales, auditivas o de habla?

Sí No Talvez

Al tratar con personas con discapacidades auditivas o de habla ¿Se ha contado con un interprete de Lenguaje de señas? Si la respuesta es si, favor de especificar si esta personas es parte del Museo o es independiente a la institución

Los videos o audios que son utilizados en las exposiciones ¿Contienen subtítulos?

Sí No

¿Considera que el Museo Palacio Cantón es accesible a todo tipo de personas con discapacidad? Explique la razón

¿Qué consejos, sugerencias, quejas o comentarios han llegado a usted por parte de las personas con discapacidad?

¡Gracias!

Anexo 2. Lista de cotejo de accesibilidad

 <h3>Lista de cotejo de accesibilidad</h3>			
INDICADORES	SI	NO	OBSERVACIONES
Cuenta con instalaciones y espacios con accesibilidad, que permitan la permanencia y el libre desplazamiento de las personas con discapacidad o dificultada de movimiento	—	X	SI BIEN SE CUENTA CON UN ELEVADOR PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ESTE NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE MUCHAS VECES POR SU ANTIGÜEDAD, ASI COMO FALTA DE RAMPA DE ACCESO
CONSIDERA UN DISEÑO ADECUADO DE ESPACIOS Y MOBILIARIO EN CUANTO A CARACTERÍSTICAS Y DIMENSIONES, QUE PERMITA GARANTIZAR EL USO DE AYUDAS TÉCNICAS PARA PERSONAS CON CUALQUIER TIPO DE DISCAPACIDAD	—	X	SI BIEN LAS EXHIBICIONES PRESENTADAS EN EL MUSEO SON MOVIBLES DE ACUERDO A LA TEMÁTICA, ESTAS USUALMENTE SE ARMAN CON POCO ESPACIO PARA MOVILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
DISEÑA Y DISTRIBUYE INFORMACIÓN EN FORMATOS DE FORMA ACCESIBLE Y CON FORMATOS VARIADOS, ES DECIR BRAILLE, VIDEOS SUBTITULADOS Y CON NARRACIÓN DE VOZ, FORMATO LECTURA FÁCIL, AUDIOGUÍAS, ETC.	—	X	EL MUSEO PALACIO CANTÓN DISTRIBUYE MUY POCOA INFORMACIÓN DE FORMA IMPRESA, PERO LA QUE DISTRIBUYE SOLO ES ENCONTRADA EN UN SOLO FORMATO GENERAL
EL MATERIAL INFORMATIVO ESTÁ REDACTADO CON LENGUAJE INCLUYENTE, NO DISCRIMINATORIO, Y CON PERSPECTIVA DE GÉNERO	✓	—	LA INFORMACIÓN PRESENTADA CUMPLE CON ESTA AFIRMACIÓN
UTILIZA INTÉRPRETES DE LENGUA DE SEÑAS MEXICANA, O ALGÚN OTRO SISTEMA DE APOYOS PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	—	X	EL MUSEO NO CUENTA CON INTÉRPRETES PROPIOS O EXTERNOS, IGUALMENTE NO CEUNTA CON VIDEOS EXPLICATORIOS O SUBTITULADOS
CUENTA CON UN PORTAL WEB ACCESIBLE QUE INCORPORA "LECTORES DE PANTALLA", "AMPLIFICACIÓN DE IMÁGENES", "LENGUAJE DE SEÑAS", "CONTRASTE DE COLOR", "LECTURA FÁCIL", "NAVEGACIÓN GUIADA POR VOZ"	—	X	EL PORTAL WEB DEL MUSEO PALACIO CANTÓN NO TIENE INFORMACIÓN ACTUAL ACERCA DE COMO SON LOS PRECIOS O EXHIBICIONES, TAMPOCO CUENTA CON LOS AJUSTES NECESARIOS PARA TENER UNA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

 <h3>Lista de cotejo de accesibilidad</h3>			
INDICADORES	SI	NO	OBSERVACIONES
IMPLEMENTA ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN PARA EL PERSONAL, DESTACANDO ENTRE ELLOS, EL CONOCIMIENTO DEL CONCEPTO DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN, LA INCLUSIÓN Y LA ATENCIÓN LIBRE DE ESTEREOTIPOS	—	X	EL MUSEO POR SU PARTE NO IMPLEMENTA ESTA TIPO DE CAPACITACIÓN PARA SUS EMPLEADOS
USO Y RECORRIDO DE INSTALACIONES FÁCIL DE ENTENDER, CON INDEPENDENCIA DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO, SU CONOCIMIENTO, HABILIDAD DE LENGUAJE O CAPACIDAD DE CONCENTRACIÓN	✓	—	EL EDIFICIO DEL MUSEO NO ES DE GRANDES DIMENSIONES POR LO QUE LA CREAR UNA EXHIBICIÓN SE CREAN ESTRATÉGICAMENTE PARA SEGUIR UNA RUTA
SEÑALIZACIÓN QUE AYUDA AL DESPLAZAMIENTO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y BAJA VISIÓN CON ELEMENTOS DE RELIEVE Y USO DE COLORES CONTRASTANTES	—	X	LAS UNICAS SEÑALIZACIONES ENCONTRADAS SON DE RUTAS DE EVACUACIÓN, BASUREROS Y PARA CONTINUAR EL RECORRIDO
CUENTA CON RAMPAS APROPIADAS EN LOS LUGARES DESEADOS PARA EL ACCESO Y MOVILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES	—	X	EL MUSEO NO CUENTA CON NINGUN TIPO DE RAMPA
CUBÍCULOS SANITARIOS EN CADA PLANTA DISEÑADOS SEGÚN LOS ESTÁNDARES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, UBICADOS EN LUGARES ACCESIBLES Y PRÓXIMOS A LAS CIRCULACIONES PRINCIPALES	✓	—	EN CADA PISO SE CUENTA CON AL MENOS UN CUBICULO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES
SALIDAS DE EMERGENCIA, LAS ZONAS DE SEGURIDAD Y PUNTOS DE ENCUENTRO SON PRÓXIMAS A LAS ZONAS QUE OCUPAN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD O TIENEN UN FÁCIL ACCESO A ESTAS	—	X	DERIDO A LA FALTA DE RAMPAS, ES DIFÍCIL MOVERSE SIN DIFICULTAD, CONSIDERANDO DE IGUAL MANERA LOS CONSTANTES FALLOS DEL ELEVADOR Y RUTAS ALTERNAS A LA ENTRADA O SEGUNDO PISO