



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL PARA PERSONAS CON  
DEBILIDAD VISUAL EN MUSEOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**TESINA**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTA:**

**BRENDA GUADALUPE RODRÍGUEZ MENDOZA**



**DIRECTORA: DRA. ELISA SAAD DAYÁN**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, CD.MX. 2022**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# Índice

Una mirada basada en la experiencia. Servicio social y voluntariado en museos.....	5
Introducción .....	13
1. MUSEOS. ORÍGEN Y EVOLUCIÓN .....	19
1.1. Origen de los museos.....	19
1.2. Definiciones de museos.....	19
1.3. Funciones de los museos .....	21
1.4. Evolución de la perspectiva del museo.....	23
2. LA TRASCENDENCIA DE LA INCLUSIÓN SOCIAL.....	27
2.1. Inclusión social en la vida cotidiana .....	27
2.2. Diseño para todos, diseño universal, diseño inclusivo .....	31
2.3. Inclusión social en museos .....	34
3. PROPUESTA: UN MUSEO INCLUSIVO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL .....	48
3.1. Introducción a la propuesta .....	48
3.2. Objetivos de museos inclusivos.....	53
3.3. Espacios inclusivos en el museo.....	54
3.4. Habilidades por fortalecer y/o desarrollar en los guías y mediadores .....	71
3.4. Elementos en la Ciudad de México que obstaculizan la inclusión social.....	75
3.5. Forma de trabajo en un museo inclusivo .....	80
3.6. Evaluación en los museos. Estudios de público .....	85
Conclusiones .....	104
Referencias .....	107

## ***Resumen***

El presente trabajo muestra un panorama sobre la accesibilidad que las personas con discapacidad visual tienen en los museos que se encuentran en la Ciudad de México, además de contener una propuesta museística general para ser adaptada al tipo de museo y los objetivos de cada uno de ellos. El objetivo de este trabajo es mostrar áreas de mejoramiento en los museos que faciliten la atracción de público que hasta el momento ha sido excluido y poder brindar las herramientas necesarias para una mejor visita.

Se hace un recorrido por los objetivos clásicos de los museos, sus funciones y su evolución a través del tiempo; se explica la importancia de la inclusión social, más específicamente de personas con discapacidad visual, así como de las herramientas que han utilizado los museos para acercarse a un público con esta discapacidad, intentos y experiencias que han funcionado en México y en otros museos del mundo, así como los obstáculos que hay que sortear para poder generar museos más inclusivos.

La propuesta aquí presentada para un museo inclusivo para personas con discapacidad visual toma en cuenta un diagnóstico inicial, la señalización, el uso de recursos táctiles y auditivos, el manejo de información en páginas web, la importancia del trabajo de mediadores y guías dentro del museo, talleres y la propuesta de una evaluación constante que genere cambios.

*Palabras clave:* museos, inclusión, discapacidad visual

## ***Abstract***

This work shows an overview of the accessibility that visually impaired people have in the museums located in Mexico City, in addition to containing a general museum proposal to be adapted to the type of museum and the objectives of each one of them. The objective of this

work is to show areas of improvement in museums that facilitate the attraction of the public that until now has been excluded and to be able to provide the necessary tools for a better visit.

A tour is made through the classic objectives of museums, their functions and their evolution through time; the importance of social inclusion is explained, more specifically of people with visual disabilities, as well as the tools that museums have used to approach a public with this disability, attempts and experiences that have worked in Mexico and other museums in the world, as well as the obstacles that must be overcome in order to generate more inclusive museums.

The proposal presented here for an inclusive museum for people with visual disabilities takes into account an initial diagnosis, signage, the use of tactile and auditory resources, the management of information on web pages, the importance of the work of mediators and guides within the museum, workshops and the proposal of a constant evaluation that generates changes.

*Keywords:* museums, inclusion, visual impairment

## **Una mirada basada en la experiencia. Servicio social y voluntariado en museos.**

Siempre me ha gustado visitar exposiciones en los museos, aunque la verdad no lo hago con demasiada regularidad. Las visitas que he realizado han sido especialmente con mi familia y esto me ha permitido poder comentar con ellos las dificultades que encontramos en las diferentes exposiciones, así como la emoción al visitar alguna que nos haya dejado con una muy buena satisfacción, algunos aprendizajes y curiosidad.

Como visitantes podemos darnos cuenta de las problemáticas que provienen mayormente de una planeación deficiente en algunas exposiciones. Es recurrente tener dificultades para leer los textos, ya sea por el tamaño de la letra o la iluminación, e incluso faltas de ortografía en los mismos. En México hacen falta mapas e indicaciones que nos permitan tener un mayor control como visitantes sobre el espacio y las salas que se encuentran en los museos. Una de las cosas a la que le doy demasiada importancia y no sólo en espacios museísticos es la atención que los trabajadores o prestadores de algún servicio me ofrecen, es decir, que sean amables y dispuestos a ayudar cuando así lo necesitamos.

Mi encuentro más profesional con los museos se da como primera instancia en el Antiguo Colegio de San Ildefonso, ubicado en el centro histórico de la ciudad, lugar en el que realicé un voluntariado de un año, de mayo de 2015 a julio de 2016.

Mi principal ocupación en el museo era realizar encuestas a los visitantes acerca de la experiencia de su visita, aunque también daba indicaciones acerca de los recursos del museo o pequeñas introducciones a visitantes que me preguntaban por ellas, sobre todo cuando el museo contaba con más de una exposición al mismo tiempo.

Cabe mencionar que San Ildefonso se encuentra en un edificio que fue adaptado para ser museo, es decir, la infraestructura cuenta con muchas limitaciones que obstaculizan en gran medida la inclusión física de las personas.

La movilidad por el museo era principalmente por escaleras, aunque contaba con un elevador pequeño para los trabajadores y para los visitantes que realmente lo necesitaran, por ejemplo, personas en sillas de ruedas.

Las exposiciones se montaban en la planta baja y el segundo piso, ya que el primer piso se utilizaba para almacenar las herramientas de curaduría y otros materiales para el montaje de las exposiciones. Menciono esto porque me daba cuenta de que, a las personas de la tercera edad, sobre todo, les costaba trabajo ir hasta el segundo piso por las escaleras. Esta problemática había propiciado la propuesta para intercambiar la función del primer y del segundo piso desde hace años para la mayor comodidad de los visitantes, planteamiento que no se había efectuado, las razones las desconozco totalmente. Situaciones como la anterior mencionada afectan los objetivos de inclusividad en los museos, impidiendo que algunos grupos de la población puedan acceder a las ofertas culturales o poniendo barreras que lo dificulten.

Otro problema que pude observar fue la falta de un mapa que les permitiera a los visitantes orientarse de mejor manera por el recinto, además de que las indicaciones eran confusas y en ocasiones se perdía el curso de la exposición, así como de sanitarios e incluso la salida.

Los puntos a favor en San Ildefonso eran las visitas guiadas que estaban ya programadas y que no cambiaban en horarios; los mediadores en sala y las actividades extras a la exposición, especialmente los talleres que se impartían.

Al comenzar alguna exposición nos daban una pequeña capacitación sobre el material y el tema a exponer a todos los que participábamos en el museo. Me parece que ese era un punto muy importante y que la verdad yo disfrutaba mucho pero en mi opinión faltaban capacitaciones para saber atender al público, es decir, manejo de grupos; saber las palabras adecuadas para referirnos a determinado grupo o situaciones, además de todo el lenguaje corporal que utilizamos y que en determinadas ocasiones no es el más apropiado; técnicas que les permitieran a los mediadores y guías mantener la atención de su público y fomentar la curiosidad, el pensamiento crítico y la interacción entre las obras y el autor, el guía, las personas que conformaban el grupo y su misma vida cotidiana.

A pesar de que las encuestas en el museo y la evaluación eran continuas, no se realizaban modificaciones que constataran que estas valoraciones y la opinión de los visitantes sirvieran realmente para realizar cambios convenientes. Existía entonces una exclusión funcional, el edificio no contaba con los espacios o herramientas para que las personas con discapacidad o personas adultas mayores tuvieran una mejor movilidad, el museo no atendía las necesidades de todo su público e ignoraba los desafíos que representaba el edificio en sí mismo.

Después de este voluntariado realicé mi servicio social en el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), en donde desarrollábamos estudios de público de las exposiciones de los museos que pertenecían a la red del INAH.

En el tiempo en el que realicé mi servicio, hicimos un estudio de público en el Museo Nacional de Antropología, en la exposición “Rio Congo, arte de África Central”. Esta exposición era totalmente gratis y de acuerdo con el museo también era inclusiva.



Al adentrarnos en la exposición te recibía un video introductorio y otro video en lenguaje de señas. Aparte de ese video introductorio de señas, no había nada extra para personas con problemas auditivos.

En el piso había una línea en relieve en medio del pasillo que cruzaba toda la exposición y te llevaba a la salida pero que en realidad no dirigía a ninguna pieza en especial dentro de la exposición, ni siquiera a las placas con braille que se encontraban distribuidas por las salas.

Cabe mencionar que al principio no sabía para que servía esa línea y pensé que era un límite. Acostumbrada a la museografía tradicional pensé que esa línea marcaba una división y que no podía acercarme más allá, pude observar que no era la única que lo había pensado de esta forma.

Dentro de la exposición no había nadie que diera una explicación acerca de estas herramientas por lo que la confusión siempre estuvo presente al inicio.

La muestra contaba con un espacio lúdico al final de la exposición, con diferentes actividades a realizar utilizando los sentidos del tacto, el oído y la vista. Debemos aprovechar las actividades e interactivos para estimular la mayor cantidad de sentidos que como seres humanos tenemos disponibles, para así poder lograr un mayor y mejor aprendizaje. La creatividad de las exposiciones para hacerlas más dinámicas y adaptar los interactivos para todo el público beneficiará tanto a las personas como a los museos.

Un problema reiterativo que he notado es la falta de instrucciones o la deficiencia de ellas. Como visitante de esta exposición y también como evaluadora me pude percatar de que generalmente no sabemos qué hacer con las cosas que nos presentan y preferimos no tocarlo

por temor a romperlo puesto que en ocasiones no sabemos si es un interactivo ni la forma de utilizarlo.

Lo anterior expuesto es perjudicial para la exposición y para la inversión que realiza el museo puesto que no se aprovechan al máximo los interactivos propuestos, es decir, al final resulta algo ineficiente.

Esto lo puede observar también en otra ocasión con una pieza que se podía tocar en la exposición temporal “Mayas, el lenguaje de la belleza” las personas pasaban de él porque no tenía instrucciones claras y porque no estamos acostumbrados a que los museos (especialmente los de historia y arte) cuenten con interactivos.

A pesar de que el Museo Nacional de Antropología ha intentado ser un museo más inclusivo, su planeación no ha sido la más conveniente. En el tiempo que estuve ahí, aproximadamente cuatro meses, no vislumbré que personas con discapacidades acudieran a la exposición, solo vi a una pareja con discapacidad visual entrar, realizar un recorrido muy rápido y retirarse. Lamentablemente la razón del tiempo que tardaron en recorrer la exposición, así como su apreciación de esta son datos que no pue preguntar en ese momento.

El departamento del INAH encargado de los estudios de público tenía la intención de realizar una visita guiada programada para personas con discapacidad visual y después realizar un grupo focal que le otorgara una visión más realista de sus propuestas, sin embargo, esto nunca se realizó.

También realizamos un estudio de público con motivo del equinoccio de primavera en la Zona Arqueológica de Teotihuacán. En el que pude enterarme de varias problemáticas que existían en ella, propias de una Zona Arqueológica y desde mi punto de vista mucho más

difíciles de resolver por la conservación de las pirámides, como por ejemplo la introducción de carriolas para niños.

Platicando con la jefa del departamento de educación de Teotihuacán, pude comprender como está corrompido nuestro sistema, y que al parecer lo importante son los números, la cantidad de personas que visitan el lugar dejando a un lado la experiencia museística.

Una conversación en especial me dejó realmente triste e impotente ante nuestras instituciones, la jefa del departamento de educación en Teotihuacán nos comentó que había tenido la idea de realizar carreras alrededor de la primera reja de las pirámides para que las personas cercanas al lugar se apropiaran más de este patrimonio, a lo que su superior le dijo que ella trabajaba para el museo, no para la gente así que ese tipo de ideas no se llevarían a cabo.

El tema de la movilidad dentro de la Zona Arqueológica era uno de los principales problemas para todos los visitantes y aunque contaban con ideas para resolverlo no se habían puesto en marcha por falta de presupuesto, pero también por falta de compromiso de algunos de los trabajadores.

Las visitas guiadas también eran un problema según los comentarios de las personas que trabajaban ahí, pues los guías no cumplían con sus horarios, a pesar de que estaban contratados oficialmente por el INAH.

Mi última experiencia en museos fue trabajando en el Museo Interactivo De Economía, realizando encuestas y seguimientos a los visitantes.

El museo como su nombre lo indica es totalmente interactivo y eso tiene como consecuencia que sea divertido. Al realizar las encuestas tenemos un primer panorama acerca del éxito que

el museo tiene en el aprendizaje de los temas expuestos, tenemos la oportunidad de ver algunas cuestiones cualitativas cuando las personas responden un cuestionario o una entrevista, y al realizar preguntas relacionadas a la mención de los interactivos que más recuerdan y porque, o lo que aprendieron en las salas, les cuesta mucho trabajo evocar alguna cosa, e incluso dicen que no se acuerdan de algo significativo para ellos. Debemos poner atención a la forma de recabar la información, pues igualmente puede ser que las herramientas que se están utilizando no sean las adecuadas para poder ver que es lo que aprenden las personas, aunque no se acuerden específicamente de eso.

El MIDE es un museo largo de cuatro pisos. Cuenta con elevador para todas las personas, así como escaleras. La entrada al museo es por torniquetes, cuando hay alguien en silla de ruedas o con alguna dificultad motriz hay una puerta alterna para ser utilizada.

El museo no cuenta con apoyos para las diferentes capacidades de las personas, excepto por la movilidad que es muy buena, a pesar de que es un edificio que fue adaptado para ser museo.

En una ocasión, en una plática con un trabajador del museo me comentó sobre algunos proyectos que el recinto había tenido para la comodidad de sus visitantes. La propuesta consistía en el préstamo de sillas de ruedas y carriolas a las personas que así lo solicitaran o que el personal observara que tenían necesidad de ellas.

A mí me pareció una buena iniciativa, pero después siguió platicándome y me dijo que el proyecto se canceló cuando empezaron a robárselas. Las personas no entregaban las cosas que les habían prestado, tapaban el logo de la institución con la que estaban marcadas y se salían del museo como si la silla o la carriola fueran de ellas. Por esta razón, el museo dejó de prestarlas tan fácilmente y cuando esto sucede hay una vigilancia mucho más estricta.

El museo cuenta con dinámicas y recorridos por el museo que se anuncian por altavoz. Por este medio informan el horario, el lugar de reunión y la actividad a realizar, esta forma de comunicarlo es muy eficiente y de gran alcance por lo que la considera una de sus mejores estrategias.

Estas experiencias que he tenido tanto como visitante de museos como prestadora de algún servicio en estos, me dieron la oportunidad de observar la dinámica dentro de los recintos y las dificultades que se presentaban en las exposiciones, así como sus aciertos.

Para poder lograr la accesibilidad e inclusión en cualquier espacio es necesario un proceso lento y bien planeado para ir ejecutando las mejoras necesarias que al fin nos permitan tener en nuestro país museos totalmente inclusivos.

No solo los museos son responsables de la inclusión y accesibilidad que existe en su planteamiento, hay demasiados factores que influyen en esta realidad, pero creo que es momento de empezar a proponer, evaluar y volver a proponer acciones que nos permitan traer la teoría a la práctica y lograr espacios para todos asumiéndonos como seres diversos en convivencia constante.

Esta tesina estará dividida en dos grandes secciones, la primera consistirá en una revisión de lo que se ha hecho en México y en el mundo en materia de inclusión, principalmente en los espacios museísticos; la segunda, basada en esta investigación y en mi experiencia personal, será una guía con planteamientos y sugerencias que permitan a los museos convertirse en espacios realmente inclusivos teniendo una apertura para toda la población y atendiendo grupos que actualmente son minorías poco visibles.

## **Introducción**

La importancia actual de los museos radica en su función como medios de comunicación que han sabido incorporar el desarrollo de la tecnología a sus exposiciones. Además, los museos se han convertido en potentes instrumentos para el diálogo entre sociedades, para la promoción cultural, para la formación y consolidación de identidades individuales y colectivas. Favorecen la expresión de situaciones y perspectivas, el encuentro, la interacción y el diálogo entre distintas personas o grupos. Se trata de lugares en donde se cuestionan y se debaten las ideas, conocimientos, conceptos y situaciones, para que puedan ser escuchados, conocidos, comprendidos, confrontados, valorados y reivindicados (Hervás, 2010).

Los museos como pieza clave en la educación informal, han tratado de adaptarse para poder ofrecer a las personas con discapacidad un mejor servicio y un aprendizaje significativo. La discapacidad deja de ser estrictamente vista desde la perspectiva médica, como una enfermedad a curar o tratar solamente y empieza a abordarse en un contexto social de diversidad, con lo cual hacemos referencia a las diferencias tanto físicas como culturales que como seres humanos poseemos así como nuestras similitudes; ya no se trata de querer una homogeneidad de los individuos, el cambio está en apreciar estas diferencias, normalizarlas e integrarlas a la sociedad ofreciendo a todos los integrantes de esta los mismos derechos fomentando la equidad.

Es así como, la actividad y sus limitaciones están relacionadas con el funcionamiento individual, mientras que la participación y sus restricciones tienen una perspectiva social (Espinosa, Bonmati, 2015). El que alguna persona tenga la destreza o las condiciones físicas para realizar ciertas acciones dependen del organismo de esa persona, pero el incluirla en

actividades, proyectos, juegos, etc., así como los obstáculos y reparos que pongamos se ajusta más a un contexto social de dos vías: la inclusión social o la discriminación.

Siguiendo esta línea, en 1992 en Francia se redactó un manual que lleva por nombre *Museos sin barreras: Un nuevo trato para las personas con discapacidad*. Desde ese momento, la apertura de los museos cambió, este manual abarca el espacio museístico; como se debe adaptar el edificio y las exposiciones para ser más abiertas.

Sin embargo, es muy difícil adaptar los espacios para que la gente con alguna discapacidad pueda disfrutar de mejor manera la exposición. Principalmente porque son estructuras que no se pueden modificar fácilmente, y porque hacerlo significaría muchos más gastos. Los museos actualmente se encuentran en una disyuntiva, por un lado, se obliga a las instituciones museísticas a cumplir con el mandato de la ley y por otro se le niegan los fondos necesarios para adecuar sus edificios (Navarro, 2011).

Históricamente, en México la educación ha sido el rubro que más financiamiento del gobierno ha tenido. De acuerdo con Luis Antonio Ramírez Pineda y Mariel Escobar Toledo: el primero, integrante del Centro de los Estudios de las Finanzas Públicas (CEFP) y la segunda economista investigadora del CEFP, sostienen que:

Entre 1995 y 2009, la educación obtuvo al menos una quinta parte del gasto federal programable. La tendencia que presenta el gasto en educación como proporción del gasto programable del periodo antes mencionado apunta a una disminución de este; mientras en 1995 la educación obtenía una cuarta parte del gasto programable, en 2009 obtuvo tan sólo 20,6%, el porcentaje más bajo durante este lapso.

Este presupuesto en educación no se refiere solamente a la educación formal, es decir, la impartida en las escuelas, si no también comprende educación para adultos, promoción de la cultura y el deporte, la investigación científica y el desarrollo tecnológico.

En los últimos treinta años la reducción del presupuesto gubernamental hacia la educación y la cultura ha sido evidente y los museos se han visto afectados por esta situación. El instituto de Bellas Artes o el de Antropología e Historia, instituciones importantes que tienen varios museos a su cargo, se ven en la necesidad de utilizar prácticas eficientes para compensar de alguna manera la falta de presupuesto.

En la década de los 60s y 70s en nuestro país el 80 por ciento de los museos eran oficiales, actualmente aproximadamente solo el 15 por ciento pertenecen a instituciones nacionales. A esto hay que agregar que estas instituciones compiten el día de hoy con empresas privadas que producen de igual manera bienes culturales (Rosas, 2005).

El decremento en los fondos destinados a la operación, conservación y restauración de las colecciones, así como la investigación y difusión de acervos, ha colocado a muchos de los museos existentes en una situación comprometedor, pues no cuentan con los fondos necesarios para tener un mayor crecimiento y evolucionar de manera óptima dependiendo de las demandas de su entorno y su público. Además, descuidan áreas que en la actualidad son muy importantes como la evaluación y la mercadotecnia.

Otro problema que afecta a la población en general y también a personas con discapacidad es la distancia. La Ciudad de México no fue planeada de una manera conveniente, la mayoría de los museos están concentrados en cuatro alcaldías que se encuentran en el centro e incluso hay algunas alcaldías que no cuentan con museos. Entonces la distancia es otro de los



obstáculos a los cuales nos enfrentamos cuando queremos visitar algún museo y no vivimos en la parte central de la Ciudad (Rosas, 2005).

Otro de los problemas es la deficiencia de información de servicios que los museos ofrecen, como visitas guiadas, audios y aplicaciones móviles. No hay que perder de vista que la accesibilidad no solo se ve en cuestiones de espacio, sino principalmente en términos de participación.

La Ciudad de México es considerada como una de las ciudades con más museos en el mundo, de acuerdo con el Sistema de Información Cultural la ciudad cuenta con 147 museos y 43 galerías de arte de diversas temáticas, dentro de las que destacan arte, historia y ciencias (2016, el Universal).

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el número de personas con Discapacidad (PcD) que habitan la Ciudad de México es cerca de quinientas mil personas, lo que corresponde al 5.50 % de la población total de la Ciudad de México, esto en 2010.

En la ciudad de México se han realizado esfuerzos sobre el tema de inclusión social, uno de los más recientes es el Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal (INDEPEDI), creado en 2010 y que tiene como objetivo, establecer mecanismos sociales, institucionales y jurídicos que garanticen a las personas con discapacidad su participación activa y permanente en todos los ámbitos de la vida diaria, en un plano de igualdad al resto de los habitantes de la Ciudad de México.

Uno de sus proyectos actuales está dirigido a museos y lleva por nombre *La Red de Museos y Espacios Culturales para la Atención de Personas con Discapacidad "PCD"*, en este

proyecto participan más de 20 museos cuyo objetivo es fomentar una cultura de inclusión y de manera simultánea fomentar los valores de respeto, convivencia y cooperación, sustentada en los principios de la Convención sobre los Derechos de la Personas con Discapacidad, auspiciada por la Organización de la Naciones Unidas en 2006, que tiene el propósito de "Promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente" (art. 1. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo).

Entre estos museos se encuentra el Antiguo Colegio de San Ildefonso y Universum. Los museos que forman parte de esta red cuentan con herramientas que contribuyen a un mejor acceso al museo para las personas que posean alguna discapacidad, y la posibilidad de que la estancia tenga un aprendizaje más significativo para ellos, para esto se cuenta esencialmente con elevadores, guías con conocimiento en lenguaje de señas y tablas en Braille, así como algunos talleres. Actualmente el museo de Memoria y Tolerancia cuenta además con audioguías tanto para la exposición permanente como las temporales.

A pesar de estos esfuerzos, no hay datos que confirmen que las labores realizadas cumplan con el objetivo de crear ambientes más inclusivos o que sean más atractivos para poblaciones con discapacidades. Tampoco se cuentan con estadísticas acerca del porcentaje de la población que visitan los museos y que poseen algún tipo de discapacidad, ni evaluaciones que guíen las acciones que los museos deben realizar para alcanzar de manera más pronta y efectiva metas de inclusión social y aprendizaje significativo.

En temas de jurisdicción se han hecho varios reglamentos en torno a la accesibilidad para personas con discapacidad, en 2017 por ejemplo se realizó la Ley de accesibilidad de la

Ciudad de México, sin embargo, no existe una normativa exclusiva para espacios culturales, más específicamente en museos.

Así pues, el propósito de este trabajo será la realización de una propuesta de inclusión para personas débiles visuales en museos de la Ciudad de México que nos pueda abrir un panorama de los alcances, las limitaciones y los puntos de crecimiento que se tienen en esta área museística.

A pesar de que éste trabajo está dirigido especialmente a las personas que tienen alguna condición visual que les genere alguna barrera que impacte en su participación, no hay que olvidar que tanto las modificaciones sugeridas posteriormente en este trabajo así como las que se hagan en los museos, deben estar pensados para todo el público y no solo para un tipo en específico; es decir, el planteamiento principal de este trabajo es la inclusión, lo que sugiere que cualquier persona pueda acceder al espacio museístico, que logre entenderlo de la mejor manera y sea capaz de interactuar adecuadamente con él. La meta es la inclusión del público visitante recurrente y las minorías que normalmente están o se sienten excluidos de estos espacios culturales.

## **1. MUSEOS. ORÍGEN Y EVOLUCIÓN.**

### **1.1. Origen de los museos.**

De acuerdo con Hernández (1992) el origen de los museos se dio principalmente por dos razones. La primera de ellas es el coleccionismo privado y la segunda la Ilustración.

El coleccionismo privado tiene su auge en Europa en la época de las monarquías absolutas. Esta práctica europea viajará hasta América en donde el nacimiento de los primeros museos tendrá sus bases en el coleccionismo privado.

La Ilustración que culminará con la Revolución Francesa propiciará la creación del Museo de Louvre con carácter público, museo que a partir de ese momento se convertirá en un ejemplo para los proyectos museísticos de los demás países y que en la actualidad es uno de los museos más famosos y visitados del mundo.

### **1.2. Definiciones de museos.**

El Consejo Internacional de Museos (ICOM), creado en 1946, definió por primera vez a los museos como *“toda Institución permanente que conserva y presenta colecciones de objetos de carácter cultural o científico con fines de estudio, de educación y deleite”*.

La definición de los museos presentada por el ICOM ha cambiado en estos años y actualmente, conforme a los estatutos adoptados por la 22ª Asamblea general en Viena (Austria) el 24 de agosto de 2007, el museo se define como:

Una institución sin fines lucrativos, permanente, al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, que adquiere, conserva, investiga, comunica y expone

el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y su medio ambiente con fines de educación, estudio y recreo.

Podemos observar que las definiciones han evolucionado y que hoy en día es mucho más amplia, se encuentran principalmente dos diferencias entre estas definiciones, la primera es que los museos permiten de igual manera el desarrollo de la sociedad, además, no sólo se exponen objetos sino también patrimonios inmateriales trascendentales para el género humano.

En palabras de Bellido (2007):

El estudio histórico de los museos se desarrolla en una triple dimensión, primero como espacio productor de sentido, segundo, como una transmisión susceptible de comunicación interactiva, y tercero, como una área de reproducciones hegemónicas de sociabilidades y representaciones simbólicas de las memorias sociales (p. 352).

Hay dos términos muy importantes que se deben de tomar en cuenta cuando hablamos de museos y la gestión de éstos, los cuales son museografía y museología.

La exposición en las salas, es decir el diseñar, exponer y comunicar se traduce en museografía, a la cual podemos definir como:

*El conjunto de técnicas desarrolladas para llevar a cabo las funciones museales y particularmente las que conciernen al acondicionamiento del museo, la conservación, la restauración, la seguridad y la exposición*<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Y <sup>2</sup> Conceptos Claves de Museología (2010). Bajo la dirección de Desvallés, A. y Mairesse.

Esta museografía comienza antes de entrar a la sala, es decir se manifiesta en el edificio y en las áreas aledañas al museo.

La museología por su parte *“es una ciencia aplicada, la ciencia del museo, el estudio del museo, que va más allá de la puesta en escena. Esta altamente relacionada con la investigación, la difusión, la organización y el funcionamiento del museo”* <sup>2</sup>

Según datos del INEGI en 2018 la temática principal de los museos en México es la historia (44.2%), seguida del arte (23.1%) y la arqueología (21.1%).

Históricamente, los museos de ciencia han sido mucho más sensoriales y experimentales pues la misma temática les permite realizar actividades para que los visitantes comprendan de mejor manera lo expuesto.

Por otro lado, los museos de historia y arte se han caracterizados por ser más conservadores, lo que implica la conservación de las piezas y la poca o nula interacción que se puede tener con la colección. Sin embargo, esta situación ha empezado a cambiar y actualmente en algunos museos se utilizan réplicas o apoyos tecnológicos para que la experiencia de los visitantes sea mucho más enriquecedora.

### **1.3. Funciones de los museos**

Una de las funciones de los museos que a su vez es una de las razones principales de su surgimiento es la conservación. Los museos se han encargado a lo largo de la historia, de la conservación de un patrimonio, pudiendo ser particular o un patrimonio de la nación o del lugar en el que se encuentre. Para esta función el museo seleccionará que objetos formarán parte de la colección y a partir de ahí preservarlos de la mejor manera y el mayor tiempo posible.

El fin de esta función es la contemplación de las obras o los objetos por parte de un público.

Además de la conservación, el estudio y conocimiento de las piezas seleccionadas es de suma importancia.

El dictaminar si una pieza es importante o no como parte de una colección es un tema muy significativo que no se debe tomar a la ligera pues el museo carga a los objetos expuestos de un poder para legitimar o no el valor de ellos mismos que permea en el ámbito social.

A manera de ejemplo, un plato de barro se puede dotar de una importancia cultural por el sólo hecho de presentarse en un museo, se vuelven piezas claves dotadas de un significado diferente al que le damos a un plato de barro que utilizamos para comer diariamente.

Por lo tanto, otra de las funciones del museo es la legitimación de algún tipo de discurso que se amolda al pensamiento que reitera en los objetivos que el museo o determinado sector de la población tiene, comúnmente refuerza el pensamiento del sector dominante que sustenta el poder y no el de las minorías.

Aunado a esto, los espacios museísticos han actuado como centros aprovechados para el estudio y la investigación, por lo que actualmente las personas a cargo de los objetos en custodia requieren educación científica (Hernández, 1992).

Uno de los fines más importantes de los museos es la divulgación de conocimientos a la población. El museo forma parte activa y primordial en la educación informal. Lo que los museos realizan es una comunicación entendible y positiva hacia su población visitante (Caballero, 1980).

En Latinoamérica, además de las funciones anteriores, los museos sirvieron para consolidar el sentimiento de nación dentro de los nuevos países independientes (Linares, 2008).

#### **1.4. Evolución de la perspectiva del museo.**

Por su carácter coleccionista y privado del que surgieron, los museos se ven en algunos lugares todavía como ese “santuario” al que vamos a admirar las piezas que son importantes para alguna cultura.

No hay que olvidar que los museos surgen para un tipo de población, la clase media alta y alta, aquella que tenía el dinero, el tiempo y la educación necesaria para interpretar de manera adecuada los objetos u obras de arte que se presentaran en las exposiciones.

Las personas tenían que dominar cierto tipo de lenguaje, tener cierta preparación en las artes y conocimientos de historia, así como un contexto para que el mensaje llegara de manera adecuada. Los museos estaban destinados a personas de élite.

Con la globalización, el acceso a la información cada vez más fácil y la apertura de las discusiones en torno a la museología, la difusión alrededor de los museos es cada vez mayor al igual que los intentos porque el público visitante sea más plural y el conocimiento permee en todas las capas de educación. No hay que olvidar que los medios de comunicación tienen un papel destacado en cuanto a la difusión de la oferta cultural (Carbonell, 2005).

La apertura a un público más diverso y heterogéneo ha traído como consecuencia el trabajo de las personas involucradas en los museos para hacer de éstos, espacios más accesibles e incluyentes tratando de no dejar fuera a ningún sector de la población.

De esto se deriva que los museos tiendan a descentralizarse. Ya no existe sólo un museo importante si no que se propicia la generación de museos repartidos por el espacio más especializados y pequeños y también más abiertos, teniendo así, muestras en parques o jardines que acercan las colecciones a la población.



La apertura de la definición de los museos, así como sus características han propiciado la creación de museos surgidos de cualquier interés, así hoy en día nos encontramos con museos de todo tipo, como del ocio o del terror. Los museos han pasado de tener un carácter casi sagrado a una concepción del museo-mercado que oferta productos al público y que, para ser atractivo a este, debe estar constantemente en renovación (Hernández, 1992).

Los museos han adoptado una posición más abierta centrándose primordialmente en el público y no en el objeto, como era tradicionalmente. Por ende, si la sociedad cambia el museo debería de hacer lo mismo, adaptándose a las necesidades que la población tiene. También es importante destacar que el mundo en el que vivimos actualmente presenta una visión consumista alrededor de todo, y eso incluye a los museos, que tienen también una visión de visita-consumo.

Por lo tanto, se apuestan por museos vivos y dinámicos en los que la participación de su audiencia y la interacción entre las personas y los objetos presentados en las exposiciones se vuelven funciones y metas cruciales en la agenda de los museos.

Se trata de buscar un diálogo con el público utilizando por ejemplo herramientas tecnológicas que motiven el aprendizaje de las personas que los visitan.

Los museos entonces se manejan como lugares de aprendizaje activo y no solo lugares en los que se almacenan y conservan algunas piezas u objetos.

Así mismo, el museo puede ser visto como un mediador social que acerca eso que creemos lejano y ajeno a nosotros en algo notable y cotidiano, tomando en cuenta el contexto en el que se inserta el museo, es decir, la época y el espacio, pero también características propias de la población como costumbres, ideas, prejuicios, etc.

Citando a Hernández (1992): *“De la idea del objeto como valor artístico, arqueológico, etnográfico e histórico se pasa a la valoración del objeto como documento y reflejo de una sociedad y una cultura”* (p. 95).

De acuerdo con lo anterior, las adquisiciones del museo rebasan lo puramente material, incluyendo así prácticas, costumbres y tradiciones que rodean a los objetos como la danza, canciones, tradiciones orales, etc.

Como bien lo plantea Hernández (1992), el museo tiene principalmente dos responsabilidades, una con las colecciones y su conservación y la segunda con su público, una función educativa. Lo importante es hallar un equilibrio entre estas dos funciones y despertar la curiosidad, la admiración y propiciar que los visitantes puedan reconocerse en ellas.

La reapropiación de los espacios incluyendo a los museos ha sido un cambio importante. El sentimiento de que los museos son ajenos a nosotros y a nuestra vida cotidiana, o que lo expuesto no afecta nuestra existencia se ha tratado de modificar para crear espacios cercanos a nosotros, en los que nos sintamos cómodos, tomando conciencia de nuestra herencia cultural.

Como lo explica Carbonell (2005), *“Los museos son archivos del tiempo humano, son depositarios de una temporalidad que existió, pero se vinculan al presente, a la vida de ahora, y por ello tienen un papel en el futuro”* (p. 20).

Los museos se visualizan entonces con un papel mucho más importante de los que hemos mencionado hasta el momento, el de catalizador de cambios sociales, un factor importante en la transformación de la sociedad.

Siguiendo con esta idea, el museo tendría la responsabilidad de ver por las minorías que han sido excluidas no solo relacionado al acceso que puedan tener a la cultura, si no como agentes importantes de la sociedad con derecho a la visibilidad, es decir, el discurso de los museos tiene que dejar de ser discriminatorio y hacer palpables los discursos desde su realidad a aquellos grupos que han sido relegados toda su vida.

Hay museos que se han acercado a poblaciones sin voz para crear exposiciones que les den visibilidad como el museo de Estanquillo o de las Culturas Populares (Dra. Diaz, comunicación personal, 23 de septiembre de 2020).

## **2. LA TRASCENDENCIA DE LA INCLUSIÓN SOCIAL**

### **2.1. Inclusión social en la vida cotidiana**

Hoy en día, las personas con alguna discapacidad no cuentan con las mismas oportunidades ni la accesibilidad a bienes y servicios equiparables a los que disfruta una persona sin discapacidades. Ejemplos de lo anterior son el poco acceso a la educación, la cultura, información y transporte. En algunos lugares, ni siquiera existe la posibilidad ni el derecho de exigirlos (Cabra, 2004).

Debido a lo expuesto anteriormente la inclusión social empieza a tomar más relevancia pensando en la no discriminación, la diversidad y los derechos humanos.

Actualmente, la inclusión no solo se aborda en términos de discapacidad como limitaciones, sino que radica en la necesidad de no generar barreras que imposibilite o dificulte la vida social para las personas. La accesibilidad entonces se define en términos de participación desde una perspectiva social (Espinosa; Bonmati, 2015).

Esta participación debe estar presente en todas las esferas de la vida de las personas. La inclusión tiene que ver con la facilidad o dificultad de desarrollarse como persona, la falta o la existencia de un proyecto de vida y el acceso o no, a sistemas de protección y de bienestar (Blanco, 2006).

Para lograr esta participación es necesario que como personas contemos con una red de relaciones constructivas que motiven nuestro desarrollo y nuestra participación en los diferentes espacios de nuestra vida.

El tener voz, también forma parte de la inclusión; poder decir y expresar necesidades, pensamientos y sentimientos, aunado a ser escuchados y tomados en cuenta. Esto implicaría

la importancia de su participación también en la toma de decisiones que los atañe a ellos y a la sociedad a la que pertenecen.

Al considerar un enfoque mucho más social teniendo como factor importante la interacción entre la persona y el entorno, en palabras de Aragall, Bonnet, et.al, (2013):

*“las leyes, las costumbres, el diseño (arquitectónico, gráfico, industrial, museístico...), los roles, los tópicos y otros factores pueden convertir, por acción u omisión, a una persona con una deficiencia en una persona con una minusvalía” (p. 29).*

El objetivo de la inclusión social además de la participación es crear entornos adecuadamente accesibles para que las personas que habitan algún lugar, tomando en cuenta su diversidad, sean capaces de ser lo más independientes que se pueda.

En Europa se ha publicado el Concepto Europeo de Accesibilidad <sup>2</sup> (ECA) para tener una estandarización lo mejor posible en el entorno europeo y un apoyo en cuanto a la postura que los proyectos deben seguir al pensar en la accesibilidad.

Según esta publicación la construcción de algún lugar, así como su remodelación debe tomar en cuenta ciertos factores para que las personas puedan tener acceso a edificios, servicios, cultura, economía, participación, etc.

Por lo anterior, un entorno accesible según la ECA deberá ser:

1. Respetuoso: deberá respetar la diversidad de los usuarios. Ninguno deberá sentirse marginado y todos deberán ser capaces de hacerlo.

---

<sup>2</sup> European Concept for Accessibility, ECA

2. Seguro: no debe de presentar algún riesgo para los usuarios. Los elementos que componen el entorno deberán ser diseñados teniendo en mente la seguridad.
3. Saludable: no debe constituir un riesgo a la salud o causar problemas a aquellos que sufren algún tipo de enfermedad o alergias. Incluso, deberán promover el uso saludable de los servicios y los espacios.
4. Funcional: debe ser diseñado de tal forma que lleve a cabo la función por la que fue diseñado sin ningún tipo de problema o dificultad.
5. Comprensible: todos los usuarios deberán ser capaces de orientarse ellos mismos sin ningún tipo de dificultad en un espacio dado, por lo que lo siguiente es esencial: una información clara, con iconos comunes en diferentes países evitando el uso de palabras o abreviaturas del lenguaje local; una distribución espacial, la cual debe ser coherente y funcional, evitando la desorientación y la confusión.
6. Estético: el resultado final deberá ser estéticamente agradable, esto propiciará que sea probablemente más aceptada por todos.

La migración, así como los medios de comunicación han favorecido una diversidad cultural más abundante en el mismo sitio. Diferentes ideas y costumbres habitando en el mismo lugar establecen la necesidad de la inclusión en todos los países.

La diversidad humana en todos sus aspectos favorece los diálogos en torno a la accesibilidad, pues este tema no está superado ni ha permeado en todas las esferas de nuestras sociedades.

Aceptar nuestras diferencias y el enriquecimiento que proviene de ellas es un camino en construcción, pues el cambio de actitudes no es algo que se pueda dar de forma inmediata.

Ser conscientes de nuestra diversidad nos acerca también a la aceptación de nosotros mismos con todas nuestras variantes, tanto las características que son apreciadas por todos, como la valentía, como aquellas que son vistas más como una debilidad, por ejemplo, nuestros miedos.

Los cambios entre un individuo y otro son más que notables, pero incluso un solo individuo no está exento de estas transformaciones.

Los cambios a lo largo de nuestra vida son inevitables. Nuestras habilidades corporales y mentales se van debilitando como parte de nuestro ciclo de vida, aunque es evidente que estos cambios se dan de manera diferente en cada individuo. En algún punto, tendremos problemas para interactuar con nuestro entorno, acceder a ciertos lugares o escoger realmente a donde y cuando ir. Esta situación es aplicable también a personas con enfermedades crónicas o que hayan padecido algún tipo de accidente.

Los cambios personales no solo incluyen los biológicos, sino también los cognitivos y los sociales.

Las diferencias físicas, de percepción, cognitivas y motoras tienen que ser tomadas en cuenta en el desarrollo de espacios porque *“todos tienen el DESEO, la NECESIDAD y el DERECHO de ser independientes, de elegir su vida y vivirla sin el entorno poniendo barreras en su camino.”* (ECA, 2003).<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> En el original: *Everybody has the WISH, the NEED and the RIGHT to be independent, to choose his/her way of life and to live it without the environment putting barriers in his/her way.*

Esto no exenta que algunas veces se necesitan ayudas específicas para problemas específicos, como sillas de ruedas o lentes.

La creación de espacios accesibles significa hacerlos de manera respetuosa a las necesidades de las personas y al mismo tiempo motivar a las personas a respetar su espacio (ECA, 2003).

## **2.2. Diseño para todos, diseño universal, diseño inclusivo.**

Existen tres conceptos orientados a la inclusión de todas las personas y no solo a los que tienen alguna discapacidad, *design for all*, (diseño para todos), *universal design* (diseño universal), *inclusive design* (diseño inclusivo).

El *diseño para todos* es definido como el diseño para la diversidad humana, la inclusión social y la equidad. Esta holística e innovadora aproximación constituye un cambio creativo y ético para todos los planeadores, diseñadores, empresarios, administradores y líderes políticos. Tiene como objetivo que todas las personas tengan igualdad de oportunidades para participar en cada aspecto de la sociedad. Para lograr esto la construcción de entornos, objetos diarios, servicios, cultura e información- en resumen, todo lo que es diseñado y hecho por personas para ser usado por personas- debe ser accesible, conveniente para todos en sociedad para ser usado y sensible con la diversidad humana. La práctica de *diseño para todos* hace uso consciente del análisis de las necesidades humanas y sus aspiraciones y requiere el involucramiento de los usuarios en cada etapa en el proceso de diseño (Página oficial de Design For All Europe).



El *diseño universal* además sostiene que no es sólo para beneficio de una minoría, si el entorno es accesible, utilizable, conveniente y placentero de usar, todo mundo se beneficia.

Para ellos *el diseño universal es buen diseño*.<sup>4</sup>

El diseño incorpora dos niveles de aproximación: diseño con reconocimiento del usuario, incluyendo a tantas personas como sea posible; y el diseño personalizado, diseñado para minimizar las dificultades de adaptación a usuarios particulares.

Además, tienen siete principios para el diseño. Este debe ser: de uso igualitario, es decir útil para personas con diferentes habilidades; de uso flexible; el diseño se debe adaptar a diferentes preferencias y habilidades; de uso simple e intuitivo; con información perceptible y sensorial; tolerante al error, es decir minimizando daños y consecuencias adversas de accidentes; con el menor esfuerzo físico; con tamaño y espacio adecuado para el enfoque y el uso.

Por último, el *diseño inclusivo* tiene la misma filosofía que *el diseño para todos* o *el diseño universal*. La diferencia radica en que el diseño inclusivo se orienta más al diseño del producto, y se enfoca en elegir un mercado objetivo apropiado para un diseño en particular.

Si bien el diseño inclusivo pretende extender el alcance de

los principales productos, reconoce las limitaciones comerciales asociadas con la satisfacción de las necesidades del mercado objetivo.

---

<sup>4</sup> En el original: *universal design is good design*.

Podemos ver en la Figura 1 un ejemplo de diseño inclusivo, herramientas de cocina que se han diseñado para ser cómodas, efectivas y usadas por un mayor mercado, reduciendo la dificultad de su uso y las incomodidades.



Figura 1. Diseño inclusivo en herramientas de cocina.

Aunado a esto se encuentra la responsabilidad que como sociedad

tenemos para crear espacios realmente inclusivos.

Modificar espacios o inmuebles ya construidos presenta más dificultades y gastos que diseñar desde el inicio de manera inclusiva. Sin embargo, a pesar de esto, se tienen que realizar las dos cosas; tanto realizar los cambios pertinentes a las instalaciones que se hayan construido, como asegurarnos de que uno de los objetivos de los proyectos nuevos sea diseñar y construir espacios inclusivos y accesibles para toda la población.

El diseñar para todos no solo se refiere a la arquitectura, sino también hace referencia a objetos que usamos cotidianamente y que podrían ser modificados para ser más eficientes, como por ejemplo manijas de puertas, platos, tijeras, etc.

La inclusión social tiene que estar basada en un cambio de creencias y actitudes, una concientización del problema que representa la no inclusión y la discriminación para todos, y no verlo sólo como un problema de unos cuantos. Si estos conceptos no permean en nuestras sociedades, los cambios no serán duraderos, ni se harán pensando en el bien común, si no como reglas impuestas que se deben cumplir si no se quiere recibir algún castigo.

Los cambios en la legislación deben realizarse adecuadamente para dar cabida a las personas con discapacidad. Las normativas impuestas, además, deben estar acompañadas de acciones que hagan cumplir estas leyes y que no se queden en los documentos (Cabra, 2004).

No se trata simplemente de buscar lo correcto, si no lo justo. No se trata de buscar la igualdad, si no la equidad.

### **2.3. Inclusión social en museos.**

De acuerdo con Espinosa y Bonmati (2015), la museología inclusiva es un derecho de todas las personas, es justa, es rentable social y económicamente, fortalece la imagen de calidad y prestigio de la institución y refuerza su valoración social (argumentos útiles si necesitamos utilizar un discurso de gestión), y es competitiva, porque se adapta al presente y, sobre todo, al futuro. Sin embargo, en México no se ve se esta manera, como lo dije anteriormente, lo que dificulta la construcción de espacios inclusivos o la remodelación y adecuación de estos.

Las legislaciones y adecuaciones obligatorias que han tenido lugar alrededor del mundo han empujado a los profesionales en la rama museística a volverse más flexibles, a acercarse a grupos minoritarios y estudiar nuevos métodos para lograr un mayor alcance con las exposiciones y el acceso a los espacios museísticos.

Los museos hoy en día tienen una función diferente que cumplir, la globalización ha alcanzado todo el territorio y la idea de culturas o sectores de la población superiores a otros deben desaparecer. La función de los museos entonces se enfocará en propiciar que las personas puedan convivir entre sí con esta heterogeneidad que nos rodea, y aprender de estas diferencias.

Hernández (2010) sostiene que:

*“...los museos han de ser conscientes de que nos enfrentamos a un público plural y heterogéneo, que se pone en evidencia en su diversidad material (clase social, lugar de procedencia), corporal (edad, raza, sexo, características físicas y mentales) y simbólica (cultura, lengua, género, familia, afinidad).” (p.414)*

Debido a todas estas diferencias los museos deben de buscar constantemente técnicas, actividades y cambios que den la oportunidad a los visitantes de los museos de apropiarse del material expuesto en el espacio, poder dialogarlo con alguien y tener la oportunidad de preguntarse acerca de lo visitado; el uso de las tecnologías es un gran apoyo para este propósito.

Siguiendo con Hernández (2010), es importante dar voz a las minorías y personas discriminadas. Los visitantes de los museos sin importar sus características tienen que ser capaces de expresar lo que el museo representa para ellos, es importante saber si se sienten excluidos de diferentes formas, ejemplos claros de esto es que no haya actividades que enriquezcan su visita e impliquen el uso de sus otros sentidos, sobre todo tacto u oído; otra de las cosas que puede suceder es que el personal no este lo suficientemente capacitado para cubrir las necesidades de este tipo de público o que el museo no pueda ofrecer guías que puedan explicar y describir de mejor manera lo expuesto.

El cambio para una mayor inclusión en los museos debe de verse reflejado desde los cimientos. Los cambios son más paulatinos de los que se establecen en el papel o en los acuerdos, sobre todo si se trata de cambios en las actitudes de las personas.

Aún existe personal de museos que no se sienten muy cómodos con la idea de la inclusión en museos, ya sea a nivel estructural, es decir, un cambio que permita mayor movilidad por el museo; así como tampoco les es muy agradable agregar a los temas de exposición grupos minoritarios o que han sido excluidos o minimizados a lo largo de la historia.

Este cambio de pensamiento debe de permear en toda la estructura para que haya una mayor inclusión, incluso se puede apreciar al momento de hacer contrataciones para los museos.

La mejor manera de lograr que empecemos a ver a estos grupos minoritarios equitativamente es la relación con ellos, por lo que es necesario que las instituciones implementen entrenamientos que permitan a sus empleados desenvolverse de mejor manera con personas con discapacidades o grupos minoritarios.

Así mismo debe de haber mayor reclutamiento para personal encargado de la divulgación, educación y servicio al público para tener un mejor y mayor alcance a este (Sandell, 2003).

### *2.1.1. Movilidad en el museo.*

Es muy importante recalcar que la cadena de accesibilidad de un equipamiento museístico comienza por su entorno, desde el punto de descarga de transporte público o privado hasta el interior del equipamiento principal (museo, centro de interpretación o de visitantes, etc.), sus contenidos y todas sus actividades, departamentos y servicios (mostradores, vitrinas, aseos, información, zonas de descanso, talleres, conferencias, audiovisuales); y desde el edificio a su entorno musealizado exterior, si existe. Esta cadena se puede ver interrumpida por cualquier eslabón no accesible (Espinosa y Bonmati, 2015).

El acceso de la calle o el transporte público debe ser realizado en conjunto con los encargados de las vialidades y urbanismo en el lugar en el que el museo se encuentre; una de las

sugerencias que García (1993) aporta, es crear una buena señalización a base de suelos diferenciados, esto propiciara un mejor manejo del espacio, así como una apropiación de este que dará libertad a las personas con problemas visuales de moverse con mayor facilidad y más eficientemente por el espacio, incluso antes de entrar al museo.

Si nos centramos en la accesibilidad del espacio, se necesitan ascensores, rampas, puertas amplias, barandillas y señalizaciones funcionales que incluyan a la mayoría del público y faciliten su movilización.

Las puertas, como lo señalamos anteriormente, son un factor importante para tomar en cuenta. Varios museos de la Ciudad de México aún cuentan con puertas giratorias o torniquetes, este último ayuda sobre todo al control de las personas que ingresan en el recinto, pero supone una dificultad no sólo para las personas con discapacidad visual si no con aquellas que utilizan sillas de ruedas, muletas, adultos mayores o personas con carriolas. La mejor opción para el acceso sería entonces las puertas automáticas. La movilidad dentro del museo será de manera vertical u horizontal, es decir, de piso a piso o dentro de la misma sala. Para el primer tipo de movilidad ella sugiere las escaleras o los elevadores en lugar de rampas. Estas dos herramientas deberán de contar con aditamentos específicos para que funciones de manera adecuada para todo tipo de público (García, 1993).

Las escaleras deberán contar con bordes de goma en todos los escalones o con algún material que impida que las personas resbalen fácilmente; el primer y último escalón deberán estar señalizados con colores vibrantes; la escalera deberá disponer de pasamanos a lo largo de ella que estarán curvados hacia adentro para evitar golpes; además evitaremos los laterales abiertos y los voladizos. Los elevadores deberán estar situados en lugares estratégicos y para que los usuarios puedan utilizarlos por sí solos deberán contar con un sistema Braille en los

botones, que los números estén resaltados o con grabaciones en altavoz que indiquen a los usuarios los pisos a los que se va a acceder (García, 1993).

En la actualidad no existe tecnología que permita una orientación eficaz para todo tipo de usuario dentro de las salas; hay pocas evidencias de que la señalización en Braille o letras en relieve por sí solos incrementen significativamente sus posibilidades de desplazarse de manera independiente.

A pesar de estos obstáculos García (1993) ofrece una serie de consideraciones a tomar en cuenta en las salas. Los colores luminosos en lugares estratégicos de la sala, así como pasamanos son herramientas por valorar al momento de realizar la planeación de la muestra. El cambio de textura en el piso ayudará a que la persona pueda identificar de mejor manera las diferentes áreas dentro de la exposición.

En museos de la Ciudad de México se han utilizado recientemente franjas en relieve en el piso para indicar un posible recorrido o itinerario. Este recurso deberá ser bien utilizado o de lo contrario será solo un recorrido sin sentido; estas franjas deben ser una guía para llegar a piezas o interactivos que permitan a las personas con discapacidad visual desplazarse de manera más rápida hacia ellas.

El soporte sonoro ha demostrado ser el ideal para todo tipo de visitantes con deficiencias visuales, como puede ser la música y la megafonía.

Las personas que laboran en el museo juegan también un papel muy importante en la movilización de las personas sean estas débiles visuales o no. No importa el puesto que ocupen dentro del mismo, en todos los niveles deben de estar bien informados acerca de los espacios, los accesos, las salidas, y las herramientas de acceso y movilidad dentro del museo

y de las salas en específico. De esta forma podrán orientar de mejor manera a los visitantes y resolver dudas que tengan que ver con el espacio si es que las señalizaciones no están lo suficientemente claras o presentan algún tipo de dificultad.

El que éstas especificaciones puedan ser aplicadas de la mejor manera dependen en gran medida de si el museo es creado originalmente como tal o es un recinto o edificio adecuado para que funcione como museo. Ambas situaciones tienen ventajas y desventajas a considerar.

La ventaja primordial de un edificio construido para ser museo es que se le pueden hacer las modificaciones y los arreglos necesarios para que el espacio sea lo más accesible posible, aunque algunas veces, estos podrían elevar un poco los costos de construcción. Por el otro lado el adaptar un edificio ya construido, sobre todo con un valor histórico para las personas, propiciará el apropiamiento nuevamente del recinto, es decir se crearán nuevas memorias y se conservará vivo el valor de aquellos lugares.

Ahora bien, la movilidad dentro de la exposición no sólo depende de los accesos que haya en ella para desplazarse, un término importante a incorporar es el *wayfinding*, que consiste básicamente en tener un camino mental trazado para recorrer la exposición o el lugar visitado, entre mejor visualizado se tenga la experiencia vivida será superior puesto que se evitarán momentos de angustia, si es que alguien se pierde, o de una percepción de pérdida de tiempo porque al final no se visitó lo que se quería (Gándara, 2016). Esto último pasa en museos con colecciones muy grandes, un claro ejemplo sería el museo de Louvre en Paris o el Museo Nacional de Antropología en la Ciudad de México.



Para poder hacer este mapa mental, necesitamos tener visualmente un esquema de la distribución del espacio, generalmente en los museos están señalados en mapas o maquetas, hoy en día con la tecnología, incluso el internet puede darnos herramientas para una mejor orientación.

Estos mapas vienen acompañados en muchas ocasiones de problemas por una falta de planeación o porque quienes lo diseñan no se ponen en el lugar de los visitantes primerizos. El primer problema considerable es la orientación del mapa, es decir, no se sabe si el mapa lo proporciona la información justo como se ubica la persona o si es necesario realizar una rotación mental para leerlo correctamente. El segundo problema es no saber en qué parte del mapa se encuentra la persona localizada, últimamente los mapas señalan el sitio en él que se ubican con alguna flecha o con la frase “usted está aquí”, que ayuda a que este problema no sea tan recurrente. El tercer problema es no poder calcular la escala a la que el mapa está diseñado, no es posible deducir correctamente cuanto tiempo se necesitará para llegar a un lugar determinado o que tan largo será el camino (Gándara, 2016).

Hay que tomar en cuenta que, para hacer una buena realización de un mapa, los símbolos y la iconografía deben ser los más universal posible, acompañado de los nombres de las secciones más importantes, así como la ubicación de baños, paquetería, tiendas y estacionamiento. Además, deberán ser visibles.

Una persona con discapacidad visual no podría utilizar estos mapas para orientar su recorrido o saber qué es lo que quiere experimentar de él, lo importante de esto radica en que generalmente no se acude a los museos solos, y el acompañante (que en su mayoría no tendrá un problema de discapacidad visual) puede utilizar esta herramienta para comunicar de mejor manera el recorrido que se espera seguir. El buen manejo del espacio de las personas que

laboran en los museos y que brindan información es esencial para que las personas puedan hacerse un buen mapa mental o para seguir indicaciones correctas que las lleven a su destino.

### *2.1.2. Accesibilidad al contenido.*

Como bien lo menciona Hernández (2010), tacto, olfato y lectura en Braille son sólo trazos de un proceso de inclusión social y cultural. Los museos, en definitiva, han de ser inclusivos porque cuentan con públicos muy heterogéneos, a los que es necesario conocer mejor cada día, adaptarse a sus necesidades y procurar eliminar todos aquellos obstáculos que dificulten su participación.

Las láminas en relieve, las audioguías, las maquetas y las reproducciones de los originales son las principales herramientas con las que se amplía, complementa o sustituye los dos recursos más importantes de acceso a la colección: el personal formado en la atención a este tipo de público y la exploración táctil de los originales.

#### *Audioguías.*

El apoyo auditivo además de ser útil para orientarnos en el espacio también ayuda a tener una mejor comprensión de las obras expuestas en la muestra, un ejemplo de esto son los dispositivos interactivos que comunican comentarios de experiencias de visitantes anteriores, comentarios de las personas que trabajan en el montaje de la exposición, artistas, críticos de arte o expertos en el tema. Dependiendo del país, la tecnología utilizada será más moderna y sofisticada, en EE.UU. los formatos son mucho más variables, consultables desde el teléfono móvil o el iPod, así como audio guías en préstamo específicas para niños, jóvenes, o personas con carencias visuales o signo guías para sordos. El Seattle Art Museum o el MoMA de

Nueva York ofrece gratuitamente a todos sus visitantes audio guías explicativas de piezas escogidas de la colección a cargo de una gran diversidad de comentaristas (Lorente, 2011).

Narváez (2016) nos dice que:

*Los dispositivos mencionados permiten mejorar la experiencia, en tanto no incomoden al visitante y se tenga claro el público al que se dirigen, el propósito de los mismos y el equilibrio entre estos, la exposición y la interacción con otros visitantes. La implantación de estas herramientas requiere: un estudio de públicos previo para conocer su alcance; pruebas piloto para mejorar y modificar los dispositivos, y redes de apoyo interinstitucionales. Los dispositivos deben dar libertad para crear una visita de acuerdo con las preferencias del público, pero a la vez, estar en consonancia con el discurso planteado para aquella, además de tener un software de uso fácil (p.138).*

La evolución de las audioguías es evidente, pues han cambiado tanto como los avances tecnológicos que nos rodean diariamente. Pasamos de las guías en casetes con una duración limitada, a las audioguías en formato digital. Hoy en día podemos personalizar las audioguías dependiendo de nuestros intereses en la visita. Es posible cambiar el idioma, saltarnos piezas o seleccionar las de mayor atractivo dependiendo de nuestros gustos e intereses e incluso buscar información más detallada acerca de las piezas elegidas. Esto solo se puede lograr claramente si el software está diseñado de esta manera (Narváez, 2016)

No existe algún estudio de público o evolución sobre el uso de apoyos auditivos en México, aunque es verdad que algunos museos empiezan a utilizarlos en algunas exposiciones, como es el caso de la exposición “Rastros y Vestigios. Indagaciones sobre el presente”, la cual fue

presentada en el Antiguo Colegio de San Ildefonso en el año 2016. El museo otorgaba a los asistentes un iPod con información de cada una de las piezas; o bien, si el visitante lo prefería podía descargar la aplicación a su dispositivo móvil.

A pesar de estos intentos por incorporarlos a la visita de las colecciones, en nuestro país tenemos un atraso de su utilización en comparación con museos de otros países.

Uno de los principales argumentos en contra de la utilización de audioguías radica en el aislamiento que generan entre la persona que los ocupa y los demás visitantes, o incluso con guías y mediadores del mismo museo.

No hay que olvidar que los museos tienen que ofrecer una variedad de posibilidades que se adapten a la diversidad de intereses que los usuarios presenten, dándoles la oportunidad de escoger la que mejor les convenga en ese momento o mejor se adapte a sus gustos.

#### *Recursos táctiles.*

Principalmente producto del paradigma vigente sobre la educación especial de las personas con discapacidad en ambientes segregados como forma de aprendizaje adecuada, desde los albores del siglo XIX se desarrolló en Europa el museo exclusivo para personas con discapacidad visual, se reconoce la importancia de “tocar objetos” como recurso didáctico para facilitar el aprendizaje y la comunicación (Mendieta, 2015). Esta estrategia se utiliza mundialmente no sólo para personas con discapacidad visual si no para el público en general, pues el aprendizaje es más significativo y valioso entre más sentidos estén incluidos.

Los resultados obtenidos a través de los recursos táctiles dependen de distintos factores, entre los que se encuentran los materiales y la tecnología disponibles para producir tanto los

originales como las copias; la elección y tratamiento de los contenidos y la distribución de la información en el soporte elegido.

A pesar de que lo ideal sería utilizar recursos interpretativos variados para personas con discapacidad visual como reconstrucciones virtuales tridimensionales y maquetas táctiles, especialmente en museos de arte o historia, su uso en la Ciudad de México es limitado, seguimos teniendo exposiciones tradicionales; aún se encuentra en el pensamiento colectivo de los visitantes la idea de que el museo es un espacio ajeno a nosotros, un espacio que intimida y nos olvidamos de que este tipo de recursos, no sólo benefician a personas con discapacidad sino a todo el público que las visita.

Como he mencionado anteriormente, de estas premisas se concibe que en las exposiciones nunca se debe actuar de forma aislada sobre necesidades específicas, sino que la propuesta tiene que ser diseñada para toda la ciudadanía (Santacana, 2010).

#### *Visitas guiadas en el museo.*

El aprendizaje socialmente mediado en los museos es otro recurso de vital importancia y muy utilizado en estos espacios, este aprendizaje tiene antecedentes evolutivos y culturales, y pocas experiencias de museo proporcionan tanto potencial que afecte significativamente al aprendizaje del visitante. Muchas de estas interacciones ocurren con el personal del museo, los docentes, los guías y los intérpretes, y estas personas pueden mejorar o inhibir las experiencias de aprendizaje de los visitantes (Herbas, 2010).

No hay que olvidar que los mediadores y guías deben recibir capacitación actualizada sobre protocolos para relacionarse de una mejor manera y desde la perspectiva adecuada con personas de diversas discapacidades. La inclusión no solo abarca el espacio físico, se extiende

al trato que los visitantes reciben por parte del personal que trabaja en el museo y con el que interactúa en su visita, no solo guías y mediadores sino también, personal de seguridad, acceso, taquilla, etc.

Aunque lo ideal lo he expuesto en apartados anteriores, la realidad es diferente. Los guías suelen ser personas que no están lo suficientemente preparados para atender las necesidades de su público. Como ejemplo podemos tomar el Museo de las Intervenciones perteneciente a la red de museos del Instituto Nacional de Antropología e Historia. Como se puede apreciar en el trabajo de González (2013), quien realizó una propuesta de la importancia de los guías en el museo. Como antecedentes ella denuncia la poca preparación que los guías tienen, no cuentan con la capacitación adecuada o con los recursos necesarios como son técnicas pedagógicas o de grupos. Aunque tienen el conocimiento de las obras y las exposiciones, en esencia, el principal problema radica en la forma en la que esos conocimientos se transmiten.

Las visitas guiadas en este museo se dan esencialmente a grupos escolares sobre todo de niveles básicos; preescolar, primaria, secundaria. Para este tipo de guías los profesores realizan una cita con el museo y la agendan con el propósito de que los guías y el museo tengan el material didáctico suficiente para el número de alumnos que se encuentran en el grupo.

La finalidad de las visitas guiadas y el material didáctico de apoyo es reforzar el aprendizaje del nuevo conocimiento de manera que los alumnos puedan comunicarlo y discutirlo entre ellos mismos como grupo, con sus profesores y también con el personal del museo.

Aunque este proyecto de visitas guiadas no estuvo centrado en personas con discapacidad visual o alguna otra, el concepto es transferible a estos grupos. Es sumamente importante que

el material didáctico tenga un sustento metodológico dependiente del tipo de público y sus características, así como del tema del que se pretende aprender.

El museo Nacional de las Intervenciones no es el único museo en la Ciudad de México que presenta dificultades con sus guías. Una vez que te encuentras en un proyecto educativo dentro de un museo, podemos darnos cuenta de los grandes aciertos que tiene como institución, pero al mismo tiempo no podemos ignorar las áreas o actividades en las que se podría mejorar, como la planeación de visitas guiadas con un guía auxiliar que sepa lenguaje de señas mexicanas, los recursos de guías que puedan hablar otros idiomas mexicanos y extranjeros, el uso de instrucciones claras en interactivos y la apropiada divulgación de talleres, así como sus horarios.

En su experiencia Gutiérrez (2011) manifiesta que, en el Museo Dolores Olmedo, ubicado en la alcaldía de Xochimilco en la Ciudad de México, los guías del museo suelen ser personas que realizan su servicio social y que cuentan con una capacitación rápida al momento de formarse como guías. De acuerdo con él, el principal requisito que necesitas para convertirte en un guía es tener gusto por las humanidades y un conocimiento de las salas y el material que se encuentra en ellas. Las visitas guiadas en este museo suelen ser impartidas a personas que así lo solicitan, mayormente siguiendo recorridos ya preestablecidos que se pueden adaptar a la edad del grupo y sus inquietudes. Gutiérrez (2011) pone de manifiesto que los guías no tienen una preparación específica para cada tipo de grupo que se asigna. Los recorridos son de aproximadamente una hora ya que la mayoría son grupos escolares de nivel primaria y la atención se segrega rápidamente en este tipo de grupos. Las principales problemáticas se presentan cuando dos grupos se encuentran en la misma sala, pues las

personas se distraen entre las dos explicaciones y resulta más difícil conservar la atención en el guía.

El hincapié que hago en la importancia del trabajo y la responsabilidad de los guías y los mediadores en los museos se debe a que considero que es la mejor opción para lograr un aprendizaje más significativo e interacción en el grupo. Aunque la idea más difundida de la labor de los guías es explicativa, el trabajo de hoy en día es cambiar ese supuesto convirtiéndolas en personas con un buen manejo de grupos que permita que los visitantes comenten entre ellos las piezas, sus ideas, experiencias y conocimientos previos que tengan sobre las obras u objetos expuestos. El guía tiene la responsabilidad de orientar esos pensamientos y críticas, además de contestar de manera adecuada las preguntas realizadas, por lo que el guía tiene la obligación de tener un conocimiento amplio de las piezas exhibidas y poder ofrecer explicaciones introductorias que creen en el grupo una motivación por conocer la exposición y aprender de ella.



### **3. PROPUESTA: UN MUSEO INCLUSIVO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.**

#### **3.1. Introducción a la propuesta.**

El “Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural” coordinado por Espinosa y Bonmati en 2015, fue una de las fuentes más importantes que ayudó a crear el siguiente proyecto, guiando la estructura y el contenido de la propuesta. Sobre todo, la parte de los espacios inclusivos en los museos tomando distancia respecto a este manual con el tema de guías y mediadores y la evaluación.

Del mismo modo la experiencia propia y los fundamentos citados en capítulos previos fueron la base para poder realizar el diseño del planteamiento que a continuación expongo.

No pude encontrar un estudio de público o evaluación de museos, ya sea realizado por el museo o alguna división del gobierno en la que hubiera datos acerca de un diagnóstico en museos antes de iniciar acciones inclusivas, ni tampoco estudios que reflejen una evaluación de las acciones de inclusión que se han implementado hasta el momento en la Ciudad de México o en el país que puedan dar un panorama del punto en el que los museos se encuentran en materia de inclusión actualmente. El único dato que pude encontrar la obtuve del INEGI en el que compara los museos en general, con museos de ciencia y tecnología en todo el territorio mexicano.

Como se puede observar en la Figura 2, según datos del INEGI la mayor accesibilidad que existe es para personas con discapacidad, visual, sin embargo, no hay más datos, por ejemplo, sobre las acciones que se han realizado y como han funcionado estadísticamente, o que proporción de visitantes de estos museos tienen alguna discapacidad, o si la aplicación de

estos recursos inclusivos ha propiciado que haya más público en los museos, y que parte de este público tenga alguna discapacidad.

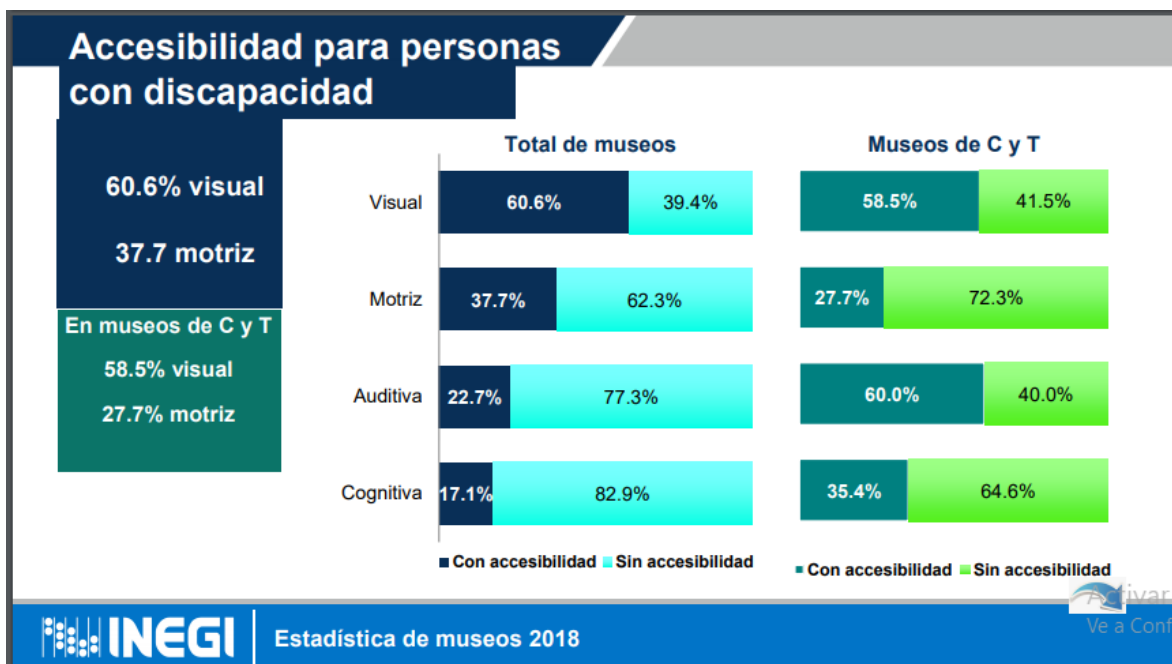


Figura 2. Accesibilidad para personas con discapacidad en museos. INEGI (2018)

En un mundo como el de hoy, globalizado, con tecnologías y en un cambio constante, es necesario que las cosas a nuestro alrededor también cambien, no solo la parte física si no sobre todo la forma ideológica y la manera en que percibimos algunas cosas de nuestra vida cotidiana, es decir, resignificar las cosas.

A lo largo de nuestra historia siempre ha habido grupos minoritarios que fueron excluidos e invisibilizados por nuestras sociedades, enfocados en encontrar una norma, un patrón que funcionara y que no rompiera con los esquemas compartidos por esas sociedades. Lo extraño se veía como un error, tal vez como un castigo, como una enfermedad a curar o como algo a eliminar.

Aún en nuestros días siguen persistiendo algunas de estas ideas discriminatorias que, en vez de unirnos como seres humanos, lo que provocan es lo contrario, pareciera que sólo buscamos esas diferencias para saber si somos mejores o peores que los demás.

Sin embargo, lo plural es lo que verdaderamente enriquece nuestra vida, habilidades diferentes, pensamientos diferentes, talentos diferentes, culturas diferentes; esas diferencias, si las aprovechamos, son lo que al final nos convertirán en mejores personas sabiendo dialogar y escuchar, nos enseñarán a ser observadores y a no mirar todo por un mismo cristal.

Para efectos de este proyecto me enfocaré en una minoría que tiene discapacidad visual y la problemática que para ellos representa que los museos, las ciudades y las personas que habitan este mundo no sean inclusivas.

Los museos se han visto como esta fortaleza de la historia o del arte, un centro guardián de eso que nos asombra. Poco a poco su sentido y su función también ha cambiado y lo que en el presente se busca es que más que un mausoleo, sea un lugar de intercambio dinámico y aprendizaje, un lugar de nuevas experiencias, el objetivo es hacer de los museos una oferta cultural atractiva.

Esta apertura en los museos ha ocasionado una gran variedad de temáticas para ellos, incluyendo museos muy interactivos, exposiciones temporales e incluso museos en movimiento o al aire libre. Esta diversidad también rompe con el esquema rígido y por qué no, aburrido que tenemos casi siempre como concepto de un museo, donde no se puede hacer ruido, no se puede platicar con la gente que nos acompaña, ni interactuar con las piezas en exposición.

Incluso las temáticas de las exposiciones están cambiando, ya no solo se trata de hacer un museo inclusivo físicamente sino también de generar espacios o exposiciones museísticas donde estos grupos minoritarios puedan expresar su sentir desde su perspectiva, y no desde la perspectiva de algún artista reconocido.

Los recursos museísticos (al menos en los museos públicos) están limitados generalmente por el presupuesto federal que se otorga a la educación y la cultura, los museos privados también están sujetos a donaciones, membresías y los costos de las entradas. Por ejemplo, el Museo Nacional del Arte (MUNAL) cuenta con un sistema de membresías llamado Amigos MUNAL que son aportaciones desde 300 pesos mexicanos hasta 50,000, por este donativo te haces acreedor de diversos beneficios como son acceso ilimitado al MUNAL sin filas, invitaciones a inauguraciones, invitaciones a vistas guiadas, entre otros.

La administración de los recursos es un tema por tratar, sobre todo porque hay acciones que lograrían que los recursos con los que se cuenta se utilizaran de manera más eficiente: es decir, gastar lo mínimo para obtener mayor y mejores resultados.

Las preguntas claves son ¿Por qué y para qué un museo inclusivo? No sólo para personas con discapacidad visual sino para el público en general, y ésta misma pregunta podríamos hacerla más grande, ¿por qué y para que ciudades inclusivas? o ¿por qué y para qué sociedades inclusivas? Y las respuestas son múltiples, es parte de nuestros derechos poder acceder a la cultura, si no hacemos espacios inclusivos sería más difícil trasladarnos a espacios que ofrezcan arte, diversión, conocimientos, incluidos espacios como los museos y las escuelas.

Desde mi perspectiva también habría más motivación para visitar y realizar actividades junto a nuestras familias, amigos y comunidad, puesto que todos los integrantes sin importar nuestras características podríamos participar y no tendríamos los obstáculos que en la actualidad encontramos.

Desde el punto de vista económico los museos y la ciudad captarían un público al que no se han enfocado hasta el momento, lo que atraería nuevas ganancias y financiamiento, y si las actividades se vuelven dinámicas modificando la perspectiva, se vería a los museos como espacios recreativos y divertidos para disfrutar, se volverían una oferta importante de ocio y recreación y no sólo como el lugar al que los profesores mandan a sus alumnos por obligación.

Para mí, la mayor importancia de lograr que los museos sean inclusivos es el poder constituirlos como un espacio de libre expresión, tanto para los exponentes como para los visitantes, lugares que combinen la diversión con el aprendizaje, y que puedan albergar y reunir una diversidad de pensamientos que enriquezcan la visita mucho más allá de la simple exposición. Me encantaría que las exposiciones fueran el pretexto de la reunión pero que la riqueza estuviera más en el intercambio que se diera con el artista, el museo y los visitantes.

La realización de un museo inclusivo para personas con discapacidad visual dentro de la Ciudad de México presenta varios obstáculos incluidos los de localización, de presupuesto, de personal, etc. pero no hay razón para rendirnos, tal vez sea un ideal, quizá por el momento se encuentra en nuestro imaginario, pero eso no significa que sea inalcanzable, y podemos tomarlo del modo motivacional para no terminar nunca esta búsqueda de la equidad, para transformar nuestro entorno hacia algo mejor teniendo como meta eso que ahora suena utópico.

*“La utopía está en el horizonte. Camino dos pasos, ella se aleja dos pasos y el horizonte se corre diez pasos más allá. ¿Entonces para qué sirve la utopía? Para eso, sirve para caminar.”*

*Eduardo Galeano.*

### **3.2. Objetivos de museos inclusivos.**

Como museo inclusivo se debe de tener el objetivo principal de acercar la cultura a toda la población, proporcionando herramientas que permitan una buena circulación dentro de la exposición, que promuevan un aprendizaje significativo, así como sembrar la semilla de la curiosidad para motivar a los turistas a conocer otras exposiciones, ya sea en el mismo museo o en algún otro, promoviendo la diversidad, quitando barreras que impidan la convivencia y el intercambio de ideas.

Me centraré más específicamente en la labor de los mediadores y guías del museo para que este objetivo tan ambicioso se cumpla.

La finalidad de los guías y mediadores será proporcionar información adecuada acerca de las exposiciones que estén abiertas, favoreciendo el diálogo constante en el grupo, tomando en cuenta sus saberes para enriquecer el recorrido, promoviendo un intercambio, dentro de un ambiente respetuoso y amable, considerando la diversidad de las personas que interactúan.

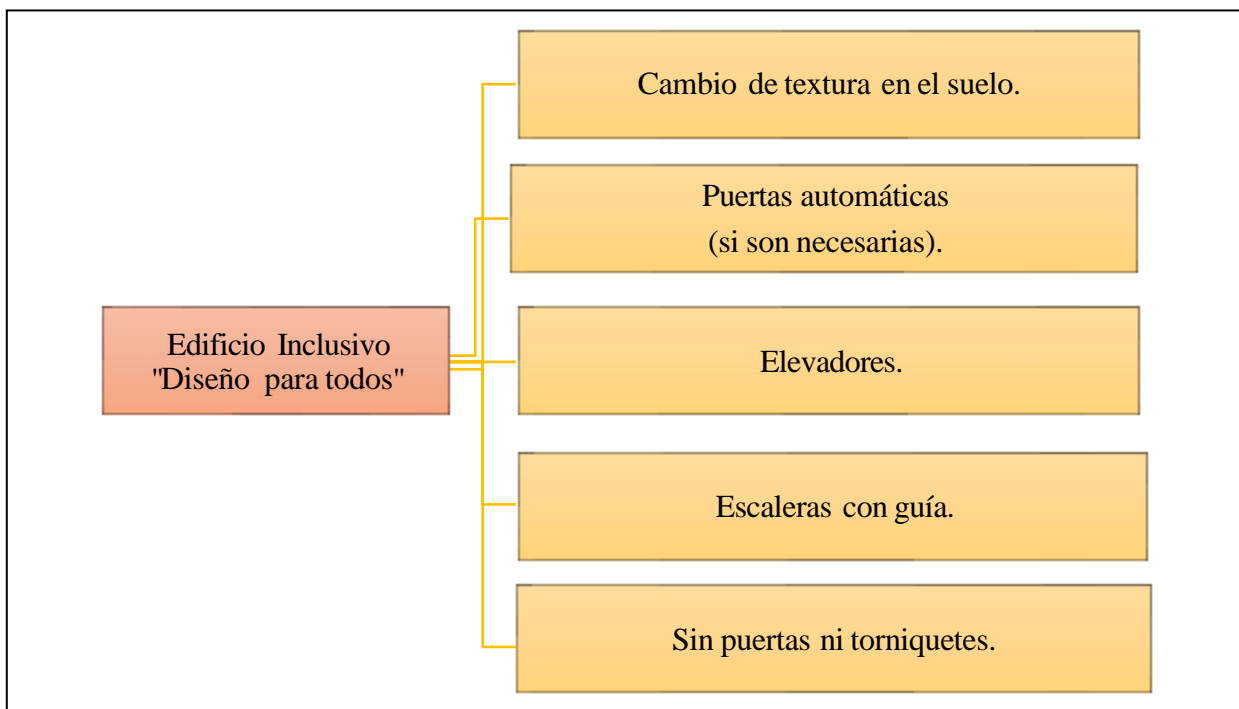
Estas dos piezas dentro de la organización del museo son clave en los recorridos puesto que los visitantes pasarán la mayor parte del tiempo conviviendo con ellos.

### 3.3 Espacios inclusivos en el museo.

*Edificio.*

**Figura 3.**

*Diseño de un edificio inclusivo para museo.*



*Nota:* Diseño propio. Esquema basado en los lineamientos del “diseño para todos”.

Si es un edificio ya construido con una memoria y una historia que forman parte de un colectivo, las modificaciones a la estructura son casi nulas. Por el contrario, si el museo es diseñado desde sus cimientos la construcción sería un tema interdisciplinario en el que diseñadores, arquitectos, psicólogos, siguiendo un diseño basado en el *diseño para todos*, compartieran sus conocimientos para construir un museo que no tuviera barreras en el espacio mismo.

El cambio de texturas en el suelo es una propuesta que ya se han planteado algunos autores como una opción viable para diferenciar un espacio de otro, y que las personas con

discapacidad visual tengan esa herramienta para orientarse más fácilmente por terreno desconocido.

A pesar de que un museo que parte de un patrimonio cultural es más difícil de modificar se pueden hacer adecuaciones para la mejor movilidad de los visitantes independientemente de las diferentes habilidades que cada uno de ellos tenga.

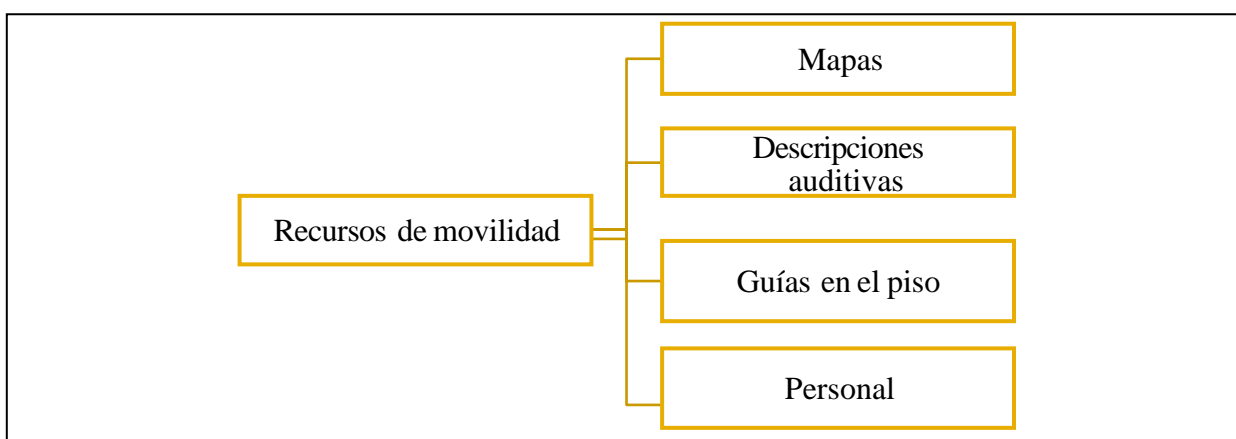
Lo fundamental sería quitar puertas y torniquetes, si se requieren, las puertas automáticas son una buena opción, elevadores o escaleras con guía también son eficientes cuando personas con discapacidad visual se mueven por lugares poco familiares.

En la Ciudad de México existen varios museos que cuentan con elevadores, rampas y escaleras con guía que permiten una mejor movilidad y acceso a las salas y al museo mismo como son el Museo Nacional de San Carlos, el Museo de Arte Popular y el Museo de Historia Natural entre otros.

#### *Recursos de movilidad.*

**Figura 4.**

*Recursos de movilidad.*



*Nota:* Diseño propio.



Los mapas de un museo son necesarios para tener un panorama del lugar que se visita, si el museo es muy grande, se puede utilizar este material para ir directamente al tema de nuestro interés. Esta herramienta debe de estar en un lugar visible en la entrada del museo con tipografía y colores adecuados que nuestros colegas diseñadores, teniendo más experiencia en este campo, podrán realizar de mejor manera. Estas especificaciones son esenciales también para los letreros con indicaciones que se encuentran dentro del museo,

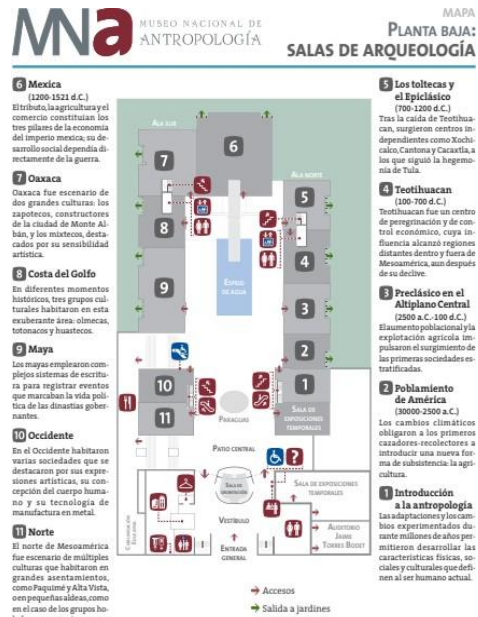


Figura 5. Mapa de la planta baja del Museo de Antropología e Historia. CDMX.

tales como salida, taquilla, sanitarios, cafetería, guardarropa, etc.

Si se contara con los recursos suficientes, incluso se podrían hacer descripciones auditivas que los usuarios con una mayor discapacidad visual podrían utilizar para poder ubicarse de manera mucho más efectiva, accediendo a las partes del museo que necesiten sin mucha dificultad.

Las guías en el piso es uno de los recursos más utilizados para hacer a un museo inclusivo, sin embargo el mal uso de estas pueden provocar que el recorrido sea simplemente un camino entre piezas desconocidas que no te llevan a ninguna parte más que a la salida. El Museo de Tlatelolco, por ejemplo, según la página de INDEPEDI, cuenta con una guía táctil.

Cabe destacar que la interacción aquí con el personal del museo va a ser sumamente importante para una buena orientación de los visitantes. Saber describir un lugar o dar buenas indicaciones se vuelven habilidades importantes cuando se trabaja en un espacio de este tipo.

### *Recursos dentro de la exposición.*

Con la tecnología hoy en día, las visitas a los museos empiezan con la planeación y la búsqueda de lugares a los que acudir. Se utiliza cualquier buscador en internet y se indaga acerca de recomendaciones abriendo las páginas web de los museos que captan la atención de los interesados, por lo que la inclusión al realizar una página web es ahora esencial para el acceso a la información mucho antes de llegar al lugar, el diseño de una buena página web muchas veces aumentara o disminuirá la motivación que se tenga para realizar la visita a distintos museos o espacios culturales.

Para que una página web sea inclusiva se necesita que el idioma se pueda cambiar, pues no tenemos solo visitantes nacionales, como destino turístico el 25% de turistas<sup>1</sup> que visitan la Ciudad de México son extranjeros lo que hace sumamente importante incluir el inglés como un idioma alternativo en páginas de lugares turísticos. Para personas con discapacidad visual se puede agregar además lectores de página que facilitaran el acceso a la información respecto al lugar.

Los horarios y precios deben ser visibles y respetarse. Las páginas además deben de mencionar los recursos inclusivos con los que cuentan tales como carriolas, bastones, elevadores. Las visitas guiadas deben de estar bien definidas y darse en los horarios establecidos sin importar el número de personas que se presenten. Como mexicanos tenemos fama de no ser precisamente puntuales, pero ese tipo de hábitos se pueden aprender y enseñar si nos comprometemos con los proyectos que tenemos y así acostumbraremos también a nuestros visitantes a una dinámica de orden y compromisos cumplidos atendiendo las propias reglas que creamos en nuestros espacios.

El diseño de la página ya dependerá de cada museo, pero deben de estar mencionadas el tipo de exposiciones, la duración de ellas, eventos especiales y promociones que se tengan. Un buen ejemplo es la noche de museos que se celebra una vez al mes que tiene como objetivo ampliar el horario de visita de los museos. Este tipo de proyectos si no cuentan con la publicidad adecuada se quedan sólo como eso, un buen proyecto y no se logrará el alcance ni el impacto deseado.

Dentro de las exposiciones hay varios puntos a tomar en cuenta. Basada en mi criterio, los museos deberían contar con una exposición permanente y exposiciones temporales. La razón de lo anterior expuesto es poder atraer al mismo público varias veces al año logrando incrementar las ganancias. Tener diferentes ofertas abarcará más gustos y por ende se obtendrá un público más variado logrando tener un público recurrente que visite los museos de forma sucesiva. Se conseguiría que visitar un museo no sólo sea de una vez en la vida.

Ambas exposiciones deberán de ser de corta a mediana duración, es decir, de 40 minutos a una hora de visita en promedio con la finalidad de que las personas no se aburran ni se cansen y puedan disfrutar cómodamente de todo el recorrido.

También es muy importante contar con espacios de descanso dentro de la muestra y también fuera de las salas, como bancas, sillones o sillas, todo con el fin de poder darse un respiro y seguir disfrutando de la exposición. Aunado a esto los espacios y áreas verdes son muy importantes pues crean un ambiente de relajación y frescura que hace que las personas se sientan en paz, creando un lugar más agradable en todos los sentidos.

La museografía, que tiene que ver con la iluminación, la tipografía, los colores y la disposición de los objetos que se exponen se trabajaran en conjunto con diseñadores,

curadores y la parte educativa del museo. Para pautas generales, la iluminación artificial tiene que ser la adecuada, exposiciones con luces bajas afectan de mayor manera la visibilidad de las personas, incluyendo personas de la tercera edad. Así mismo el tipo y tamaño de letra debe ser elegido para poder ser leído sin dificultad y en contraste con los colores que se decidan utilizar.

Otra herramienta que ya se aprovecha es la maquetación de alguna pieza que se esté exponiendo, puede ser a escala o una copia real, el objetivo de este tipo de piezas es que las personas puedan interactuar con la exposición de otra manera que no sea sólo visual.



*Figura 6. Personas con discapacidad visual visitando el Museo de Arte Popular. CDM (Zona Centro, 2019).*

El Museo de Arte Popular, por ejemplo, cuenta con réplicas de obras que se pueden tocar, como se puede observar en la figura 6.

Se pueden utilizar además altavoces para anunciar la oferta cultural del museo, algunos talleres o recorridos con la hora, el lugar o sala en el que se realizarán y si estos tienen un costo adicional, como lo realiza el Museo de Economía (MIDE).

Los videos que se utilicen en las diferentes ocasiones deberán también tener todo el tiempo visible en la pantalla la duración total del video y el momento exacto que se esté visualizando, para que así, como visitantes, tengan la opción de elegir si quedarse a ver todo el vídeo o continuar con el recorrido.



*Figura 7. Sala dentro del Museo del Chocolate. CDMX (MUCHO, 2015).*

Dependiendo de la exposición se pueden agregar olores o sonidos que sirvan para ampliar el marco de aprendizaje dentro de las exposiciones. Entre más sentidos estén involucrados más significativo será el aprendizaje, la visita será más dinámica y la experiencia más agradable.

En el Museo del Chocolate existe una sala que conecta con el sentido del olfato, cada recipiente que se puede observar en la figura 7 contiene un aroma diferente que se le puede agregar al chocolate, la actividad consiste en poder distinguir el olor y nombrar de donde proviene.

Cabe mencionar que estas interacciones no están únicamente destinadas a niños o a personas con discapacidad visual, el objetivo de un museo inclusivo es quitar barreras que impidan que ciertos sectores de la población puedan disfrutarlo, si nos concentramos solamente en necesidades específicas, haciendo museos más especializados, realizaremos una segregación y dejaríamos de lado el objetivo de la participación y de la inclusión como tal.

Las audioguías, si es que la persona viene en solitario y quiere saber un poco más, son un buen elemento para las exposiciones, dependiendo del software que se haya diseñado para la exposición será la oferta que se tendrá a lo largo de ella. Puedes escuchar elementos importantes de las piezas, incluso tal vez escuchar la opinión del autor sobre sus obras, otros ejemplos o comentarios de otros usuarios acerca de la exposición. Las audioguías son un buen recurso, pero abogaría por la interacción humana ya que al utilizar audífonos puede ocurrir un aislamiento con el entorno y la interacción con guías, mediadores y demás personas del público se ve obstaculizada.

San Ildefonso utilizó en el año 2016 audioguías para la exposición Rastros y vestigios, en la cual prestaban el equipo para que pudieras realizar tu recorrido, desde el año 2019 el museo cuenta con una aplicación para realizar una visita con audioguía a los murales que ofrece este recinto.

La infografía presenta la aplicación izi.TRAVEL para audioguías en el Antiguo Colegio de San Ildefonso. Incluye logos de Cultura, UNAM, CDMX, DGE y el museo. El título principal es 'AUDIOGUÍAS CULTURA MX' con el subtítulo 'Antiguo Colegio de San Ildefonso Ruta por los murales'. Una recomendación indica el uso de audífonos. El proceso de instalación se muestra en un teléfono móvil con los pasos: 1. Descargar la app de izi.TRAVEL; 2. Buscar 'Antiguo Colegio de San Ildefonso'. A la derecha, se explica '¿Cómo instalar la audioguía?' con instrucciones para descargar la app y disfrutar la visita, y un listado de 4 pasos: 1. Buscar la App izi.TRAVEL en tu tienda de aplicaciones; 2. Instalar la App en tu celular o tableta; 3. Abrir la App y buscar 'Antiguo Colegio de San Ildefonso'; 4. Descargar el recorrido para poder realizarlo sin conexión. En la parte inferior derecha se muestran los logos de Google Play, App Store y Windows Store. A la derecha de la infografía se muestra un mural de San Ildefonso.

Figura 8. aplicación para recorrer murales. Colegio de San Ildefonso. CDMX (2019).

En museos como el Louvre en Francia, el reto es poder atender a todos los visitantes. Tan solo en el año 2018 recibió a 10.2 millones de turistas, ¿Cómo lo resuelven? Utilizando trípticos informativos en varios idiomas y guías capaces de comunicarse en ciertos lenguajes.

El Louvre es un espacio lleno de gente todo el tiempo, por lo que los guías utilizan radios con un solo audífono para poder comunicarse con su grupo. Esto es muy funcional pues reduce el ruido y maximiza el entendimiento. Siguiendo su ejemplo, en exposiciones muy concurridas podemos utilizar el mismo método excepto por una cosa.

La única desventaja que yo puedo notar es la cantidad de audífonos de un sólo uso que se utilizan sin ninguna necesidad. Gracias a estos audífonos se produce una gran cantidad de basura que podemos reducir, puesto que la gran mayoría, si no es que todos los visitantes, cuentan actualmente con audífonos propios que se pueden utilizar sin ningún problema en radios portátiles. Lo que el museo tendría que hacer entonces es un aviso para apremiar a los turistas a llevar sus audífonos consigo para así poder disfrutar de las visitas guiadas que se ofrecen.

Las tablas en Braille son un recurso comúnmente utilizado en las exposiciones, que complementa de buena manera la visita, si tienen datos puntuales, fáciles de entender que no sean muy largos.

Las piezas interactivas de los museos deben tener instrucciones claras de que es lo que se puede realizar con esas piezas y cuál es la mejor manera de hacerlo. Si no sucede de este modo se crearán sin proponérselo piezas didácticas que se quedan en el limbo, puesto que su utilidad pasará desapercibida mayormente por qué las personas no están acostumbradas a museos interactivos, se tiene miedo de descomponer algo y ser amonestado por esta acción.

Los museos deben de estar pendientes de que todo el material y el funcionamiento de la exposición permanezcan como el primer día. Si las exposiciones tanto permanentes como temporales se ven deterioradas es posible que los museos pierdan público, puesto que las recomendaciones no serán favorables.

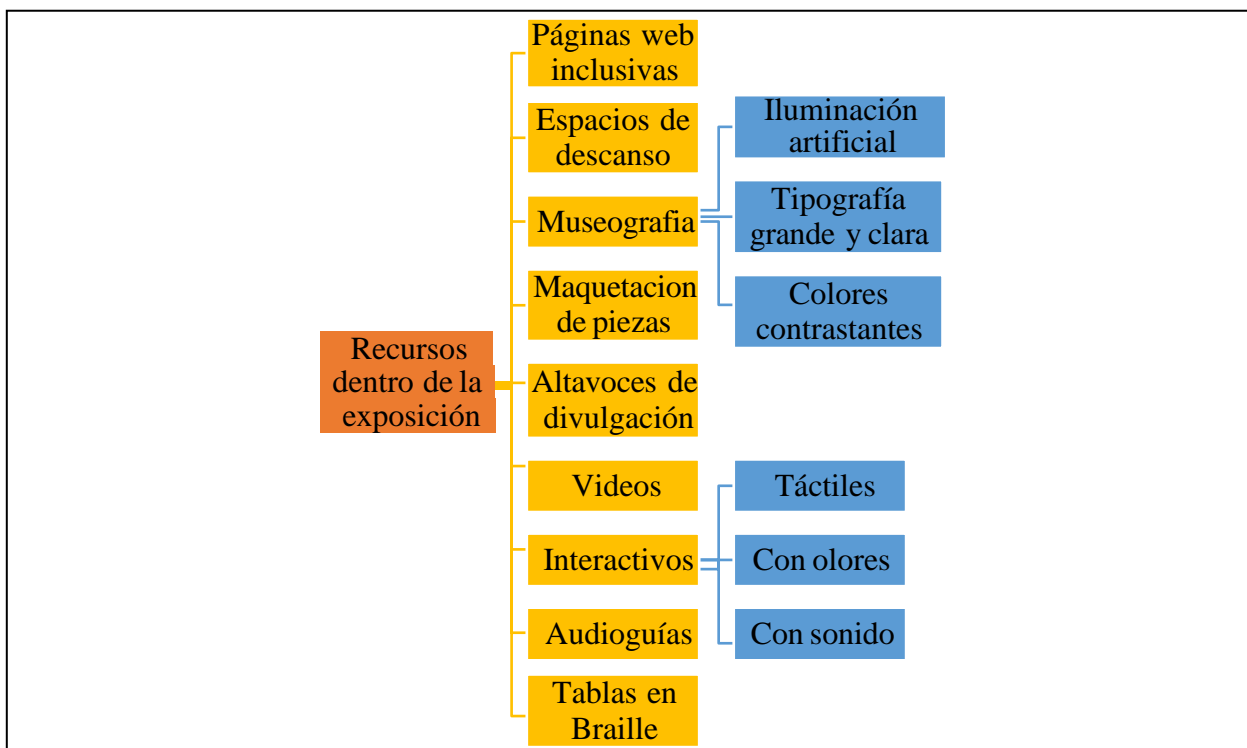
Además los espacios limpios y cuidados promueven que permanezcan más tiempo así, puesto que impulsan al usuario a dejar el lugar como se encontró, y dan sensación de orden, de respeto a las normas de convivencia, y a las reglas establecidas en el lugar, reflejando el compromiso que trabajadores y usuarios tienen con la institución, obteniendo un ambiente de armonía en el que vale la pena cuidar las cosas para que todos puedan disfrutar gratamente de los servicios que se ofrecen, ocasionando que las recomendaciones fluyan en un sentido positivo.

Si se desea reivindicar a los museos como espacios vivos se necesita ofrecer muchas más actividades aparte de las exposiciones. Muchos de los museos actualmente abren sus puertas a otros tipos de eventos como películas, conciertos, talleres, obras de teatro, conferencias, entre otros, que enriquecen la oferta cultural de los espacios y logran otro tipo de interacción con los visitantes y con la comunidad en la que se insertan. Como lo recalqué en el párrafo anterior todas estas actividades deben estar bien delimitadas con horarios y capacidades definidos para tener una muy buena planeación y así no tener problemas los días del evento, evitaremos quedar mal con nuestros expositores, empleados y también con el público.



**Figura 9.**

*Recursos dentro de la exposición.*



*Nota:* Diseño propio.

#### *Funciones del personal dentro del museo.*

Para todo tipo de exposiciones es necesario que el personal cuente con una capacitación adecuada. A mi parecer, podríamos dividirla en tres: por una parte se necesitará una capacitación referente a las actividades que realizará dependiendo del puesto que desempeñe dentro del museo; la segunda parte tratará sobre la forma de interactuar con la gente que se ponga en contacto con el personal, evidentemente cambiará dependiendo del puesto de trabajo, es decir, el tipo de contacto no es el mismo como mediador de sala que como la persona que atiende en la taquilla; y la tercera será sobre la temática del museo y las exposiciones que se presenten, se necesita saber de las obras y un poco de la historia de la exposición sin ser todos expertos precisamente.

Estas capacitaciones deberán contar además con temas de diversidad para que se entienda de mejor forma lo que es, como está representada en nuestra sociedad, las ventajas que representa y como trabajar con ella de mejor forma, fomentando la inclusión en todas las acciones del museo apreciando justamente esta diversidad que puede ser de forma física, mental, funcional, sexual, cultural. Así mismo deberán contar con la información adecuada y precisa de un diseño inclusivo del museo tal como el *diseño universal*, de esta forma se podrá apreciar las ventajas de trabajar pensando en todos los visitantes, y se podría explicar un poco del diseño del museo.

Hay pautas principales como el saludo, el decir por favor y gracias, el ser amable con las personas alrededor, ya sean visitantes o compañeros de trabajo. Si son visitantes se pueden exceder un poco los límites marcados en los contratos de trabajo sin ningún problema, sobre todo al ofrecerles información que necesiten, ya sea sobre las exposiciones, los eventos o sobre el espacio museístico en el que se encuentran. También es necesaria la capacitación para poder atender situaciones de estrés o problemáticas que se presenten dentro del museo, por ejemplo, visitantes prepotentes, personas que no sigan las reglas establecidas dentro del museo o visitantes que hayan abusado previamente de sustancias tóxicas. A pesar de que son situaciones que nos van a poner en duda sobre nuestro actuar, debemos contar con una serie de pasos a seguir y personas capacitadas para manejar de la manera más conveniente situaciones problemáticas que se presenten.

Se pueden aplicar técnicas ampliamente estudiadas que tienen que ver con el cambio de hábitos. Como bien lo menciona Dugigg (2012) en su libro, empresas exitosas como Starbucks se han centrado especialmente en la capacitación de hábitos que se enfocan en la

fuerza de voluntad y cómo afrontar los puntos de inflexión, como es un visitante alterado o demasiada gente a la cuál atender en un mismo momento.

Como ejemplo menciona el método LATTE (siglas en inglés), que significa Escuchamos al cliente, Reconocemos la queja, Actuamos resolviendo el problema, le damos las Gracias y Explicamos por qué se ha producido el error.

La mejor manera de promover este tipo de hábitos que ayudan al personal a mantenerse en control es el juego de roles, que se practicará hasta que se pueda actuar casi en automático en situaciones difíciles.

Los capacitadores tendrán que encargarse de fortalecer este tipo de hábitos que al final mejorará en mucho el servicio que se ofrece a los visitantes.

Como trabajadores en un museo se tendrá que trabajar con un lenguaje inclusivo, tanto verbal como no verbal. Se evitarán frases como “es una persona con una discapacidad”, “compréndanlo porque esta enfermito” o que tengan un significado o connotación de “pobrecito o pobrecita” incluido.

Lo que se buscará sobre todo como mediadores y guías es una inclusión con todos haciendo uso de las vivencias, conocimientos y habilidades que cada uno tenga, que aporte y enriquezca la visita y el aprendizaje logrado en ella. La idea de tener grupos diversos es enriquecer y utilizar espacios (en este caso el museo), como aquel espacio ideal para congregarse a personas diferentes y pasar un buen rato con todos esos mundos distintos.

Así, damos paso a unos de los elementos más importantes dentro del museo, mediadores y guías del museo. Las funciones de estos personajes, aunque parecidas tienen dos diferencias grandes que son los horarios y el espacio en donde trabajan.

Mientras que los mediadores se encuentran en una sala en específico durante todo el horario de apertura de la exposición, los guías dan un recorrido a todas las salas en horarios ya predispuestos por la organización interna del museo.

Su papel dentro del museo en mi propuesta será la clave para poder crear un ambiente de inclusión dentro de la exposición y el recorrido sin importar las diferencias que como personas se tengan, usando justo estas diferencias para impulsar un cambio y un aprendizaje mucho más significativo y profundo.

Otro de los recursos más utilizados actualmente por los museos y que en mi opinión es un acierto son los talleres. Talleres que pueden ser versátiles y variados pues dependerán de la exposición como un reforzamiento de lo aprendido, y también como una experiencia didáctica sin importar edades ni habilidades. Deberán ser actividades cortas y dinámicas, para poder atender a un mayor público.

Estos talleres se planearán antes de que la exposición empiece, estarán exactamente el mismo tiempo que la exposición dure, los horarios, costos y materiales si es que es el caso, se anunciarán tanto en la página oficial como a la entrada del museo para que las personas tengan oportunidad de administrar su tiempo y planificar su recorrido.

Los talleristas deberán contar con la capacitación necesaria para generar un ambiente inclusivo y poder atender a todo tipo de público. Los talleres pueden ser utilizados como espacios seguros de convivencia, donde la diversidad sea un punto a favor fomentando la cooperación, el respeto y el entendimiento entre los grupos.

El Museo Nacional de la Acuarela cuenta con distintas actividades y talleres que promueven la participación de las personas con discapacidad y sin ella, no solo abarca discapacidad

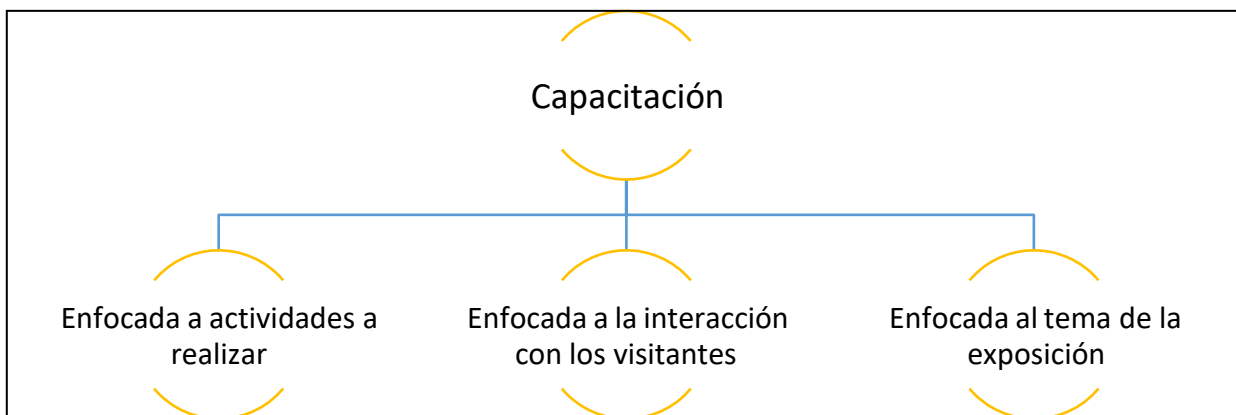
visual, si no auditiva y cognitiva. Por ejemplo, cuenta con el taller Esculpiendo poesía mediante el cuál busca ejercitar la imaginación de los participantes pues deben elaborar una escultura descrita anteriormente mientras permanecen con los ojos tapados.



Figura 10. Taller Esculpiendo poesía. Museo Nacional de la Acuarela. CDMX.

**Figura 11.**

*Capacitación integral para trabajadores del museo.*

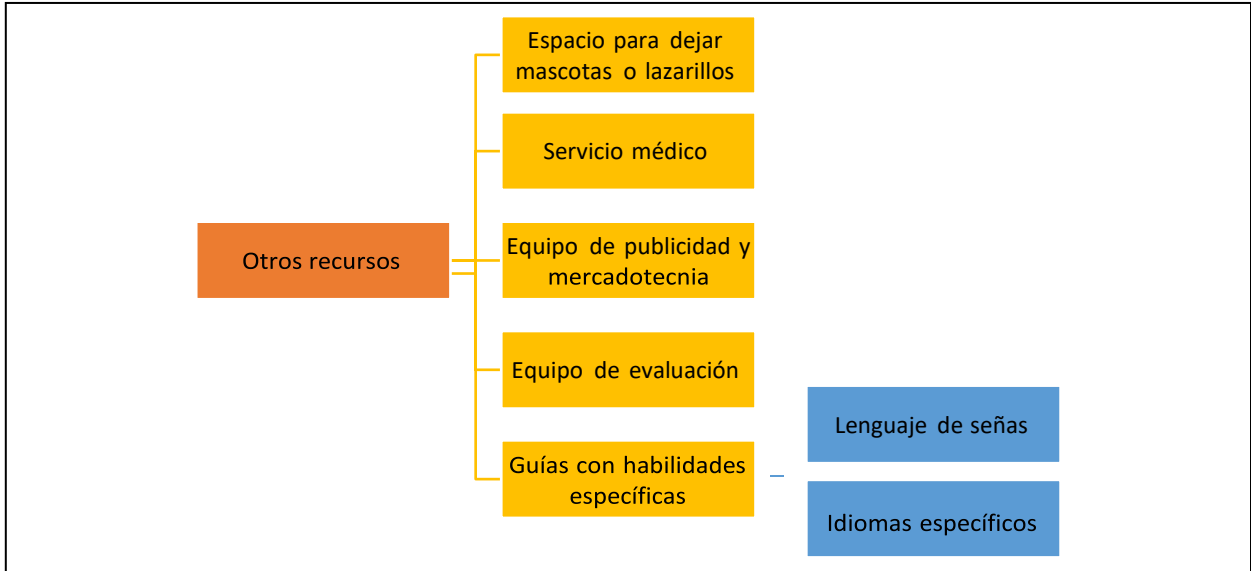


Nota: Diseño propio.

*Otros recursos.*

Figura 12.

*Otros recursos necesarios en los museos.*



*Nota:* Diseño propio.

Para las personas que usen lazaretillo dejarlo afuera sería la opción más viable para que el animal de compañía no interfiera con su recorrido y a su vez tampoco distraiga a los otros visitantes. El lugar de descanso para estos animales tendría que contar con agua y área de sombra para que estuvieran cómodos.

Esta área podría ser utilizada también por visitantes que por alguna razón lleven a su mascota (perros) con ellos, podría ser por ejemplo que no estuviera en sus planes visitar el museo pero que al pasar y ver lo que se exhibía le dio curiosidad de entrar, tener un lugar seguro en donde dejar a su mascota haría más accesible la entrada y recorrido a los visitantes.

El funcionamiento de este lugar no tiene por qué ser difícil, los perros tendrían que estar encadenados durante el tiempo que dure la visita de los dueños, se le pondría un colgante en

el collar o en la cadena con un número y a los dueños se les entregaría una tarjeta con el mismo número, funcionaría básicamente como un guardarropa.

Actualmente no hay museos que cuenten con este tipo de servicio en la Ciudad de México, pero algunos centros comerciales si lo ofrecen y funciona con mucha normalidad, aunque es utilizada mayormente por mascotas.

Se vale hacer redes de museos que compartan servicios que pueden ser muy caros si se contratan individualmente pero que son necesarios para enriquecer el trabajo en el museo, como servicio médico, servicios de publicidad y mercadotecnia, así como de evaluación y estudios de público, para precisamente bajar los costos de estos.

Un servicio médico siempre es importante en cualquier emergencia, si los museos se encuentran cerca, compartir un médico es una opción viable para sus necesidades y su presupuesto económico.

La publicidad y mercadotecnia ayudará a los museos a ser más visibles, a considerarse como una marca y crear un impacto en la gente. Este tipo de proyectos no suceden al mismo tiempo por lo que compartirlos es una buena idea.

La parte de la evaluación es una de las más olvidadas, los estudios de público no tienen que ser solamente para poder observar el tipo de público que visita a los museos, evaluar es la fase de los proyectos que permite ver la realidad, permite averiguar si los objetivos se cumplieron y los puntos a mejorar de una forma más clara. Con esta información se pueden hacer las modificaciones pertinentes al espacio, al personal, a las actividades, etc., para conseguir de manera más rápida y evidente nuestras metas.

También se pueden contratar guías con habilidades muy específicas, como el conocimiento del lenguaje de señas mexicanas, para atender a un público muy específico pero que también es importante al visitar museos. Podría funcionar si desde las páginas web de los museos se colocan horarios específicos para este tipo de visitas, intercalando los horarios para que no se traslapen entre ellos en los diferentes museos que contraten este tipo de personal. Otra solución sería que visitas que necesiten este recurso agenden su visita al museo, así los guías tendrían un horario de trabajo y concertarían citas para realizar los recorridos sin ningún problema.

### 3.4 Habilidades por fortalecer y/o desarrollar en los guías y mediadores.

**Figura 13.**

*Habilidades en guías y mediadores del museo.*



*Nota:* Diseño propio. Con base en el perfil profesional del guía turístico. Educaweb.mx.

Los guías y mediadores deberán contar con *habilidades discursivas* que se irán fortaleciendo con la experiencia y la práctica. Las exposiciones cambiarán y con ello la información que



brinden a los visitantes, pero la manera de expresarse debe mantenerse en una alta calidad, utilizando el lenguaje adecuado a todos los que lo escuchen, una dicción clara mejorará los recorridos y el entendimiento de los visitantes ante la exposición.

Además, deberán tomar en cuenta también el *lenguaje no verbal*, como lo es el tono y volumen de la voz, la mirada, los gestos faciales que pudieran realizar, la postura y ademanes que se tengan con las manos.

Una buena *memoria* ayudará a que la información de las exposiciones llegue de manera precisa a los turistas, evitaremos la información equivocada y propiciará que las explicaciones de los guías sean más fluidas, pues dominarán el tema.

La *organización* será crucial, sobre todo para los guías, quienes deberán decidir qué partes o piezas de las exposiciones explicarán con más detalle, organizarán además el tiempo dentro de las salas y el orden que su discurso y sus actividades seguirán para que su trabajo sea todo el tiempo motivador y llene al visitante de curiosidad en todo el recorrido.

La *seguridad* que muestren estará ligado a las dos habilidades anteriores, si tenemos la preparación adecuada los hará sentir más confiados en lo que dicen y se proyectará a los demás; el contacto visual con el público es una clave importante al querer demostrar esa seguridad.

Deberán poder *adaptarse* de manera rápida al tipo de grupo que le sea asignado o a las distintas personalidades, habilidades e intereses de los visitantes del museo sin causar incomodidades por el trato o el lenguaje utilizado, es importante dejar a un lado los prejuicios pues pueden interferir con un buen desempeño.

Deberán *crear una atmosfera que facilite el diálogo*, por lo que necesitará ser empático con su público, crear una atmosfera adecuada para que las preguntas fluyan de manera bidireccional de una manera respetuosa, dando el tiempo que las personas necesiten para responder.

*Reforzar de manera positiva la participación* ayudará a crear grupos con un ambiente de curiosidad e iniciativa durante el recorrido.

Necesitarán tener *creatividad* para suplir las carencias que el museo tenga, poder lidiar con los problemas técnicos o contrarrestar contratiempos que se presenten, deberán *actualizarse* y desarrollar técnicas y estrategias que mejoren su trabajo.

Debe de tener la *capacidad de resolver problemas* que se presenten en su grupo, como faltas de respeto o pérdida de atención. Ante una emergencia de salud todo el personal debería tomar cursos básicos de *primeros auxilios*, para mantener la calma y saber cómo actuar ante situaciones que se pueden presentar eventualmente, como un desmayo.

Ser *asertivo* se ha convertido en una de las características apreciadas por la sociedad, la capacidad de poder decir lo que piensas y sientes de manera clara sin perjudicar o herir los sentimientos de los demás, es una herramienta fundamental, y tal vez conlleva a un valor importante, la honestidad.

La *curiosidad* tiene que estar siempre presente en un trabajo de mediador o guía, es un trabajo de enseñanza, fomentando en los otros también esa curiosidad y capacidad de asombro que casi siempre perdemos al crecer.

*Promover el diálogo* entre las personas del grupo para así generar un *intercambio cultural* será una tarea laboriosa, pero con las habilidades socializadoras necesarias y con algunas

estrategias grupales sobre todo para romper el hielo, se logrará que los grupos trabajen bien y se integren, aprendiendo unos de otros, aunque sea por poco tiempo.

Aunque este trabajo no está enfocado a personas con discapacidad auditiva, es inclusivo que los museos tengan a alguna persona que sea capaz de comunicarse en *idiomas de señas*.

En este mundo globalizado el hablar *otros idiomas* además del español, que es nuestro idioma de origen se ha convertido en una de las habilidades más cotizadas. Generalmente pensamos en el inglés porque es el más difundido por el mundo, y sobre todo en museos que tienen un gran porcentaje de extranjeros visitantes, esta característica es importante. El idioma puede variar dependiendo de nuestro público, pueden ser tanto idiomas extranjeros como idiomas nacionales. Esta característica les permitirá a los museos poder brindar experiencias más completas a todos sus visitantes.

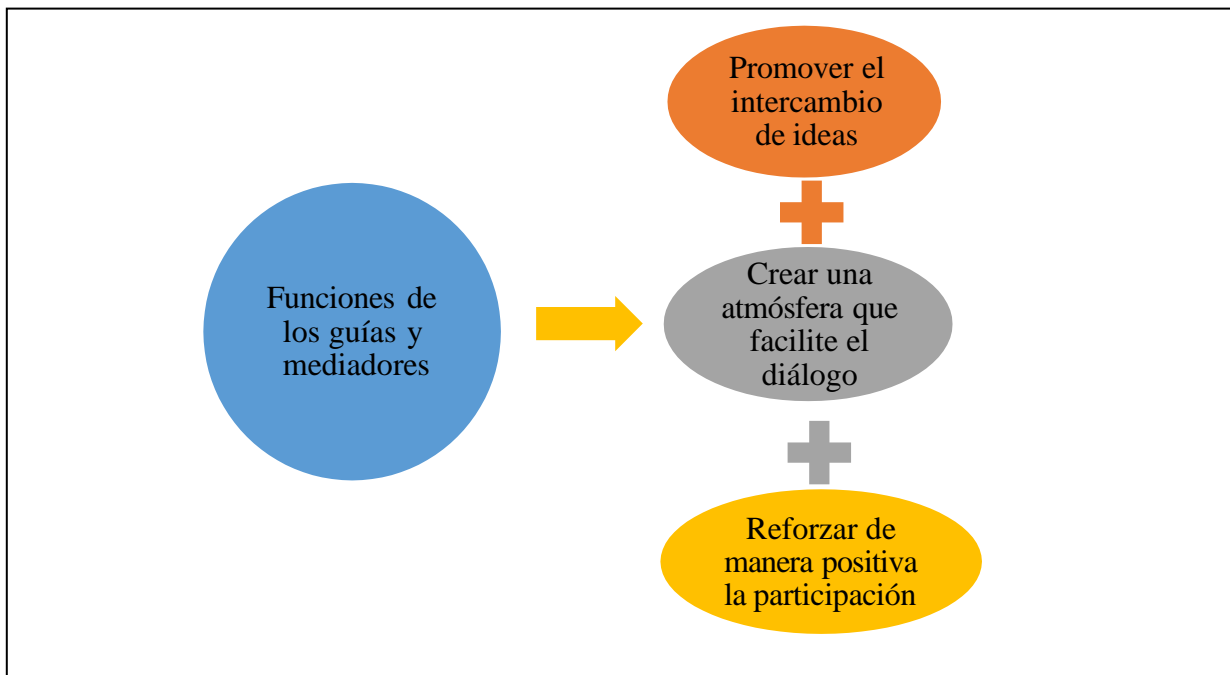
Ante los recientes fenómenos naturales que se han presentado, todo el museo debe tener un muy buen *plan de emergencia en situaciones de riesgo* en coordinación con protección civil. Conocer zonas seguras y zonas de riesgo, posturas seguras y sobre todo mantener la calma para no propagar emociones de pánico.

El *cuidado personal* es muy importante en trabajos que tienen que ver con la atención a un público, no estoy hablando de belleza, si no del tiempo que te das a ti mismo para verte cuidado, tiempo que te dedicas a ti mismo que se ve reflejado en tu cabello, rostro y ropa, que a su vez es una muestra de la imagen que el museo quiere mostrar a sus visitantes.

Necesitarán además *valores* fundamentales para desarrollar su trabajo de la mejor manera, como la amabilidad, el respeto, y la puntualidad.

**Figura 14.**

*Funciones de guías y mediadores en el museo.*



*Nota:* Diseño propio.

### **3.4 Elementos en la Ciudad de México que obstaculizan la inclusión social.**

Para visitar cualquier museo nos encontramos principalmente con tres tipos de obstáculos: el primero es un obstáculo en nuestro imaginario, la concepción que tenemos de los museos, sobre todo de museos inclusivos; mientras que el segundo tiene que ver con la localización del museo y los problemas de movilidad dentro de nuestra ciudad, la Ciudad de México; la tercera tiene que ver con la poca o nula capacidad de los museos de ser inclusivos, aunque lo intenten.

El problema número uno puede ser quizá el problema más difícil de solucionar, sobre todo porque tenemos que cambiar la idea que se tiene como sociedad de los museos desde tiempos mucho tiempo atrás. Cuando pensamos en actividades a realizar los fines de semana casi

nunca pensamos en un museo, de acuerdo con el Estudio de Visitantes a Museos (CONACULTA, 2010), la principal razón de visita al museo es para hacer una tarea o porque se lo pidieron en la escuela con un 27.2%., podríamos inferir entonces que la principal razón de una visita al museo es obligatoria. Como sociedad mexicana no tenemos ni el gusto ni el hábito de visitar museos y divertirnos aprendiendo, siguiendo con el Estudio de Visitantes a Museos (CONACULTA, 2010), de los asistentes a los museos sólo el 30.9 % a visitado de 3 a 5 museos en los últimos 12 meses, si esto ocurre con personas que visitan museos ¿Qué será con la población en general?,

Algunas veces como estudiantes tendemos a ir al museo, comprar el boleto, tomarnos una foto que pruebe que fuimos, tomarle foto a todo y salirnos lo más rápido de ahí.

Tal vez como museo no parezca una pérdida monetaria que los estudiantes hagan este tipo de actividad, pero a la larga si lo es, porque no estamos motivando a la gente a que regrese ni que lo recomiende, no logramos que las personas visiten estos lugares con entusiasmo y que salgan queriendo volver o teniendo la intención de visitar otro museo y tal vez repetir la experiencia.

Asociado a lo anterior, ni siquiera se contempla la idea de un museo inclusivo, no se cree en la existencia de uno adecuado, inclusive como personal de éste. Tenemos en este imaginario miedos que vienen junto al término de discapacidad, olvidamos que son personas, como todos, que merecen ser respetados y escuchados y que deben ser atendidos en sus necesidades.

Se utiliza entonces un método de equidad en vez de igualdad, porque justamente al estar conscientes de nuestras diferencias, se favorece para cada uno la posibilidad de realizar las mismas actividades en función de las condiciones que cada uno tenga.

La segunda problemática de transporte y movilidad tiene que ver con la falta de un proyecto estructural a nivel ciudad que tenga como objetivo un acceso a la cultura y a los museos más específicamente, en el que se incluya a todos los habitantes de la ciudad y a todo el turismo.

No contamos con el transporte adecuado para la ciudad, el transporte público es insuficiente e incómodo.

En el metro, en muchas de las estaciones los altavoces no funcionan, no hay rampas ni elevadores en casi todas ellas, tampoco contamos con muchas estaciones con placas de Braille que puedan dar alguna información a personas con discapacidad visual, ni con líneas guías en el piso en todas las estaciones del metro. La línea 12 que es la más nueva, si cuenta con estos recursos inclusivos, pero las demás siguen en un pasado que las hace inaccesibles y erróneas para la realidad que estamos viviendo en estos momentos.

Podemos destacar además que el metro no llega a todas las alcaldías, ocasionando otro problema de movilidad sobre todo en las zonas semirurales de la Ciudad de México.

El Metrobús es otra alternativa de servicio público si te mueves en la parte central y norte de la ciudad, una vez más no es accesible a todas las áreas. Este transporte si cuenta con líneas guías, tablas en Braille y rampas, pero no tiene altavoces, y aunque se intentó poner pantallas con los horarios de los Metrobuses, en la mayoría de los casos estos no se cumplen.

Los autobuses, camiones y combis circulan por toda la Ciudad de México, pero no son un proyecto inclusivo, incluso las personas mayores tienen problemas para abordarlos.

La ciudad también cuenta con Taxis, que son parte del transporte privado y últimamente han llegado compañías que ofrecen servicio de transporte desde aplicaciones. En un transporte privado se obtiene mayor comodidad, rapidez y menos esfuerzo para abordarlo, la desventaja en nuestra ciudad es que la mayoría de las personas no cuentan con el capital suficiente para utilizarlos como algo cotidiano, y además que todos usáramos transporte particular ocasionaría mucho más tráfico vehicular y más emisión de gases, perjudicando al medio ambiente.

Caminar en la calle teniendo problemas de movilidad, o tratando el tema de discapacidad visual también tiene sus obstáculos, los semáforos no son los adecuados puesto que en su gran mayoría no tienen un sonido que indique que es seguro o no pasar, hay calles sin banquetas, y si las tienen, suelen tener baches, cunetas o árboles que entorpece el caminar autosuficientemente por las calles, y la iluminación no es siempre la adecuada ni la suficiente, el deterioro general se ve mientras más nos alejamos del centro de la Ciudad y de las zonas con buen nivel económico.

Aunque lo anterior depende principalmente de un plan a nivel Ciudad, como ciudadanos y usuarios no solemos cuidar muy bien lo que la Ciudad nos ofrece, pintamos el transporte público, forzamos puertas, destruimos postes de luz o robamos cables, no pagamos servicios públicos, queremos hacer paradas y bajadas justo donde nosotros decimos, tiramos basura, en general podemos también concluir que una gran parte de los recursos disponibles que se podrían utilizar para modernizar nuestra ciudad se usan muchas veces para reparar los daños que nosotros mismos ocasionamos.

Como lo mencioné anteriormente, aunque nuestra Ciudad es una de las que más museos tiene en el mundo, estos no están distribuidos de la manera más uniforme en todo el territorio, hay museos que se aglomeran en algunas alcaldías y alcaldías que no cuentan con ningún museo.

Como habitante de una de las alcaldías más alejadas del centro de la Ciudad, la alcaldía de Milpa Alta, tener que transportarme a un museo se vuelve una actividad de todo el día, pues por lo menos ocupo 5 horas en el camino, sumando la ida y el regreso, eso es una realidad que vivimos y que siendo sinceros puede quitar la motivación que tengamos de ir a lugares culturales.

El tercer obstáculo mencionado es un problema interno de los museos, aunque varios museos actualmente se consideran inclusivos, aún están en proceso de serlo, y creo que esto sucede porque no dimensionan los alcances que se podrían tener si se hicieran modificaciones internas verdaderas; estamos tan acostumbrados a una vida acelerada que perdemos de vista que los resultados no se van a ver a un corto plazo, todos estos cambios llevan tiempo, pero van encaminados a un mejor futuro como sociedad y valen la pena.

Una de las causas de la poca evolución que los museos de la Ciudad de México han sufrido se debe al bajo presupuesto que el gobierno les da a los que son públicos o están sujetos a una dependencia de gobierno como el INAH, y los privados dependen además de donaciones, membresías y costos de entrada, por lo que el uso del dinero se ve limitado.



**Figura 15.**

*Elementos que dificultan la inclusión social en la Ciudad de México.*



*Nota:* Diseño propio.

### **3.5. Forma de trabajo en un museo inclusivo.**

El museo debe ser utilizado como una herramienta de educación formal y no-formal, un espacio en donde se pueda acercarse a la cultura sin tener necesariamente un bagaje cultural. Donde se pueda aprender tanto de las exposiciones como de las personas que nos rodean, ya sea de las personas que laboran en el lugar como de los acompañantes que se tengan durante las visitas.

A pesar de verlo de este modo, no podemos ignorar que también se trata de un negocio,

aunque su principal objetivo no deberían ser las ganancias monetarias sino el alcance y la

influencia que tengan en nuestra sociedad, no podemos omitir deliberadamente que ambas variables están ligadas y condicionadas entre sí; entre más afluencia, más ganancias y prestigio tendrá el museo, y si se tienen más ingresos, las mejoras, las exposiciones y las herramientas necesarias en el museo para cumplir con los objetivos educativos serán más fáciles de implementar.

### *3.5.1 Atención al ingreso del museo.*

Al ingresar al museo deberán de estar visibles y escritas las indicaciones pertinentes para entrar a este, así como la buena señalización de los primeros servicios como son taquillas, guardarropa y sanitarios.

Los museos deberán además tener una cartelera con los eventos que se realicen en sus instalaciones, la oferta cultural además de las exposiciones permanentes y temporales. Se deberá también incluir los costes de las actividades, promociones y horarios.

Los museos deberán contar con un stand, en el que se tenga información de la oferta cultural de los museos o lugares más cercanos, fungiría como una caseta de información turística, para nacionales e internacionales. Tendría la responsabilidad de brindar información de restaurantes, hoteles, transporte, lugares y eventos culturales, para así ayudar también al turismo y por ende a la economía de la ciudad.

Habría personal en las entradas para dar la bienvenida al recinto, esto es un gesto muy fácil de hacer que da la sensación de que eres importante al entrar, no debemos olvidar que todas las personas que laboren en el museo deberán de tener un trato de amabilidad con todos los visitantes.

Al mismo tiempo que se da la bienvenida se darán indicaciones generales, incluyendo los servicios con los que el museo cuenta, como sillas de ruedas, elevadores, carriolas, etc. El lugar donde se pueden leer las actividades que ofrece el museo también será indicado de manera oral y será respondida cualquier otra duda que los visitantes tengan. Estas actividades incluyen exposiciones, cursos, talleres, visitas guiadas, conferencias, conciertos, películas, obras de teatro, etc.

Todas las actividades deberán estar muy bien planeadas con lo cual se deben de tomar en cuenta los siguientes aspectos. Se debe ser muy puntual con los horarios establecidos, la puntualidad es una cualidad que se tiene que fomentar y empezar a tomar en serio. La capacidad del evento debe ser muy clara para que no haya un sobrecupo, así se evitará la molestia de los que acudan el evento y será más fácil garantizar de manera más acertada el éxito de este.

La cantidad de información y la especificidad de esta dependerá del criterio que tenga el personal de la puerta ante las características físicas visibles que presenten los visitantes, y la información que soliciten personalmente. Se debe tomar en cuenta para estas acciones no tienen que entorpecer la entrada; si hay mucha gente, la información se puede otorgar en grupos y ser menos específica, desviando al público a los carteles que tengan la información que necesitan o a los espacios que puedan atender sus peticiones.

A las personas con discapacidad visual se les puede otorgar guías auditivas de orientación, resolviendo oralmente las dudas que surjan. A la entrada del museo deberá haber maquetaciones y mapas que faciliten la orientación a personas con problemas visuales. Así podrán hacerse de mejor manera un mapa mental y ser más autónomos al momento de desplazarse por el lugar.

Aunque se tengan estas ayudas físicas no debemos olvidar que las buenas indicaciones y resolver amablemente todas las dudas respecto a la ubicación y servicios oralmente son la mejor forma de crear un ambiente cómodo y seguro, la asistencia del personal deberá estar siempre disponible y utilizarse en cualquier momento cuando alguien lo necesite.

### *3.5.2 Recorrido dentro del museo.*

La elección de piezas que se mostrará en las visitas guiadas será una combinación objetiva y subjetiva, entre la capacitación que recibieron y las piezas favoritas de los guías. Esto no presenta ningún obstáculo en lo absoluto, puesto que ver cada pieza llevaría demasiado tiempo.

La duración de los recorridos deberá ser de 40 minutos a una hora para hacerlo fluido. Al terminar los recorridos las personas serán invitadas a pasear libremente de nuevo por la exposición más detenidamente si así lo desean, asimismo si gustan preguntar por una pieza en particular, los mediadores los atenderían sin ningún problema.

Con todas las características que deben tener los guías y mediadores ya mencionadas anteriormente podemos hacer que los recorridos valgan aún más la pena y que en todas las exposiciones se aprenda algo acerca del contenido que se presenta.

El lenguaje verbal y no verbal son la clave, y deberá ser inclusivo. Así se evitará crear un ambiente de prejuicios o de burlas que no se podrá controlar, además, impedirá reforzar prejuicios presentes en la sociedad y que la mayoría del tiempo suelen estar equivocados.

La compañía, el trabajar juntos y el poder entablar una conversación utilizando como medio el museo dará lugar a una apertura mucho mayor de mentalidades, a una reflexión por medio

del intercambio de opiniones, diversificando el conocimiento previo otorgando la oportunidad de conocer un poco a la vida de nuestros compañeros de visita.

En cada sala, los mediadores darán las indicaciones pertinentes en esta, mostrando los interactivos e información que enriquezca lo presentado. Resolverán dudas respecto a las obras expuestas y explicarán si es necesario o se los solicitan la forma correcta de utilizar los interactivos, para así conservarlos en buen estado por más tiempo permitiendo que cumplan su función adecuadamente.

Mediadores y guías junto con el personal de seguridad dentro de las salas, tendrán la responsabilidad de mantener el orden en las exposiciones y asegurarse de que las piezas e interactivos no sean estropeados a propósito. Es importante que, aunque las indicaciones se den desde una posición de autoridad no se abuse de ese poder, se pueden hacer los señalamientos necesarios siempre con amabilidad, sin usar un lenguaje y voz de mando o prohibitiva que asuste y ponga de mal humor a los visitantes, la forma en que se den las indicaciones es una parte esencial en esta cuestión.

Para las personas con discapacidad visual el trato no deberá mostrar diferencias significativas respecto a otros visitantes. El trabajo de los guías y mediadores será trabajar con estas diferencias y lograr enriquecer al grupo.

Cada persona tiene talentos, conocimientos, perspectivas de vida y habilidades diferentes que, con las preguntas y actividades correctas, se mostrarán estas estas diferencias de una forma potenciadora, se logrará tener puntos de vista diferentes y participación en diversos temas, incluso hablando de la misma obra.

Lo que se quiere lograr en este tipo de recorridos interactivos con las obras es fomentar un contacto permanente entre los grupos visitantes y el personal, que las personas con alguna discapacidad visual vean las ventajas de haber salido de sus casas para ir a aprender en un museo sobre cualquier tema en compañía de personas que lograron que la estancia fuera amena, y no solo pláticas superficiales.

Un recorrido por un museo sin interacción con los guías y mediadores, solo con tablas en Braille y guías en el piso se vuelve un recorrido sin sentido, que acaba con la poca motivación y el interés de visitar algún museo en otro momento, pues no cumple las expectativas de un museo inclusivo ni los objetivos planteados en estos.

### *3.5.3 Actividades post recorrido.*

#### *Talleres.*

Los talleres deberán ser actividades opcionales, sin ningún costo o con un precio muy accesible que tendrá como objetivo profundizar en el aprendizaje de niños y adultos con una hora de inicio y duración establecidos.

Los talleres deberán tener claro el número de personas que pueden manejar, tomando en cuenta el tipo de actividad, la cantidad de materiales y el tipo de público al que está dirigido.

Se hablará de igual modo utilizando un lenguaje inclusivo con actividades que favorezcan la participación y la curiosidad.

### **3.6. Evaluación en los museos. Estudios de público.**

Para saber si todo esto que hasta ahora se ha planteado funciona, para saber si cumple los objetivos que se dictaminaron se necesita de la evaluación. Por lo que el trabajar con

objetivos claros, bien definidos y explícitos se volverá una tarea fundamental para no perder el rumbo y caminar lo más directo posible a las metas planteadas.

Se tiene que hacer una evaluación de diagnóstico para saber cómo se encuentra la situación actual del museo, esto permitirá diseñar una nueva propuesta implementarla y al final tener una base con la que comparar los resultados después de ejecutar el plan de trabajo propuesto.

Para Nirenberg, Brawerman y Ruiz (2000/2007):

*“El proceso de planificación/ejecución/evaluación es una integridad indivisible, conformada por momentos-funciones en continua retroalimentación”.*

Este es un punto central que la mayoría de las empresas no realiza sistemáticamente, por lo que tampoco realiza cambios ni mejoran sus servicios.

Cuando se evalúa, no buscamos culpables, no se trata de despedir al personal, se trata de encontrar puntos que pueden producir dificultades o áreas de mejoramiento.

Con la evaluación se aprende acerca de lo que se ha hecho, quedan visibles los aciertos y los errores, se valoran las acciones realizadas para así poder realizar los cambios necesarios o pertinentes para las situaciones difíciles que se presenten o en los objetivos aún no alcanzados.

Siguiendo con Nirenberg, Brawerman y Ruiz (2000/2007) la evaluación es una acción programada al mismo tiempo y al mismo nivel de importancia que las otras acciones que se desarrollen en el proyecto, por lo tanto, se le atribuyen recursos específicos y especializados o capacitados para esta tarea.



Se necesita de un distanciamiento del proyecto para poder analizar qué es lo que se está haciendo y como es que se hace para distinguir mejor logros y pérdidas.

Se tiene que ser cuidadoso con la metodología y las técnicas de recolección que se utilicen, esto logrará que la evaluación sea más seria con resultados mucho más válidos, que ayudarán a tomar mejores decisiones. No se debe perder de vista que las diferentes técnicas de recolección tienen distintas fortalezas, que pueden ser combinadas y aprovechadas de acuerdo con la planeación.

Una vez que se cuente con los resultados, el siguiente paso es emitir juicios valorativos y comunicativos, con lo que nos referimos a comparar los resultados con lo programado y poder ver si se han alcanzado, se hacen comparaciones tomando como parámetro la previa evaluación diagnóstica y notando las diferencias al terminar de aplicar la evaluación.

Tener los datos recabados sistemáticamente permitirá justificar las decisiones que se tomen en cuanto el curso del proyecto y las acciones a realizar en el futuro.

Por último, se necesita realizar las recomendaciones que les permita a las personas tomar decisiones para mejorar el proyecto, perfeccionarlo.

El problema con la mayoría de las evaluaciones es que la cuestión se queda en esta parte de la evaluación, creemos que con encontrar el problema y por qué no, despedir a los que cometieron errores, los problemas se solucionan, la evaluación está terminada y no queremos volver a saber de ella.

Aún con los datos y las recomendaciones pasadas en papel, en muchos de los proyectos evaluados no se realizan las acciones necesarias para lograr un progreso, puede ser por una

resistencia al cambio que es natural en este tipo de situaciones, o tal vez por algunas otras causas como falta de recursos, ya sea económicos o de personal.

En el caso de los museos, se necesitan realizar acciones fundamentadas en los resultados de la evaluación para ser más eficientes, dejar a los visitantes satisfechos y motivados para efectuar una próxima visita, y lograr en menor tiempo uno de los nuevos objetivos planteados que es la inclusión social.

Algunos de los museos de la Ciudad de México, actualmente realizan estudios de público para tener un perfil del visitante y evaluar la visita, tomando en cuenta los servicios que el museo ofrece, la experiencia dentro del museo y la satisfacción del recorrido.

Con estas encuestas los perfiles en estos museos están definidos, y se tiene un buen control del tipo de público que los visita, tomando en cuenta edad, sexo, lugar del que provienen, grado escolar. Sin embargo, en mi opinión muchos de los datos que nos permitirían realizar cambios importantes y pertinentes se pierden y no se utilizan como deberían.

A continuación, presento técnicas de recolección que los museos deberían de utilizar para recabar la información apropiada para sus evaluaciones y estudios de público, algunos de estos ya son utilizados en muchos de ellos, pero creo que la combinación y la utilización de métodos cualitativos y cuantitativos, tendrá una mayor riqueza al momento de recaudar información.

#### *Observación.*

Aunque la observación puede ser sistematizada con una lista de comprobación en la que se especifica qué tipo de acciones se tienen que observar y como observarlas para hacerla más objetiva, no es precisamente la técnica estructurada a la que me refiero.

Todo el personal que trabaja en el museo se vuelve observador activo de lo que sucede alrededor, y por ende pueden reportarlo, sobre todo si las cosas que observan ya sea que funcionan o no se repiten constantemente en periodos cortos de tiempo.

Este primer tipo de acercamiento para la evaluación es primordial y fácil de identificar e informar para todo el personal, además, los cambios pueden suscitarse de manera más rápida si es de fácil arreglo, o por el contrario llevarla a los departamentos indicados para que los problemas que se presenten se resuelvan de la manera más eficiente.

Por ejemplo, si los policías reportan que las personas preguntan constantemente por los sanitarios, entonces podríamos suponer que las indicaciones no están ubicadas en los lugares ideales, cambiarlos no supondría mucho esfuerzo y se lograría una mejora en las señalizaciones del museo.

Reportar si algún medio audiovisual se descompuso, o si algún interactivo no funciona se puede reportar incluso por los radios que se utilizan generalmente en los museos, de esta forma, conservaremos en mejor estado los inmuebles y mejoraremos la experiencia de los visitantes.

#### Grupos focales.

Los grupos focales son una técnica cualitativa que permite recolectar información de un grupo de participantes que generalmente no exceden de 12, con una entrevista semiestructurada que gira alrededor de un tema expuesto previamente por el entrevistador. Generalmente se contacta con los posibles participantes, agendando una cita en una hora y lugar determinado para poder realizar esta técnica de evaluación de la mejor manera posible.

El principal objetivo de este método es la obtención de información mediante experiencias contadas durante la sesión y la interacción generada dentro del grupo.

Casi siempre se ofrece algo a las personas que participan en algún grupo focal, como museos, pensando en presupuestos bajos, se podrían ofrecer entradas gratis a las exposiciones, tal vez algún acercamiento con los artistas, pactados de antemano con ellos, talleres gratis o alguna otra actividad.

Recomiendo que estos grupos focales para evaluación se realicen con personas que asistan regularmente al museo y que tengan experiencias que compartir acerca de sus visitas, las cosas que les gustaron, las que no, y quizás propuestas para que la visitas sean más agradables.

Cuando un museo no inclusivo intenta hacer los cambios necesarios para convertirse en uno que, si lo sea, se trabaja al lado de ingenieros, arquitectos, psicólogos, educadores, etc., para lograrlo, a veces olvidamos una parte importante, las personas que asisten o no a los museos que tienen alguna discapacidad.

Saber su opinión y si la propuesta hecha realmente cumple los objetivos incluso antes de lanzarlo, es tener una idea más terrenal de lo que sucedería si se realizan los cambios propuestos, se pueden hacer incluso pruebas de recorrido.

Los grupos focales tienen una riqueza de información muy amplia, con un grupo reducido pero representativo, incluso, si se planean bien las cosas, se puede realizar un estudio longitudinal para así evaluar los objetivos antes de montar el museo o la exposición y realizar un grupo focal también después de que lo hayan recorrido.

A continuación, propongo una guía de grupo focal referente a la inclusión para personas con discapacidad visual en una exposición de museo en general.

**Tabla 1.**

*Propuesta de guía de preguntas para un grupo focal.*

TEMA	OBJETIVO	PREGUNTAS
<b>Experiencias previas; edificio y recursos del museo.</b>	Conocer las experiencias que han tenido con los museos, mencionando los obstáculos y facilidades físicas que encontraron en su recorrido.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo han sido sus experiencias y recorridos en un museo?</li> <li>2. ¿Podrían describir el lugar en cuanto a la movilidad que tuvieron?</li> <li>3. ¿Qué tipo de recursos había además de los visuales?</li> <li>4. ¿De qué manera ayudaron estos materiales al disfrute y entendimiento completo de la exposición?</li> </ol>
<b>Experiencias previas; personal del museo.</b>	Obtener información acerca de la labor que tuvo el personal de museo, enfatizando el trabajo de guías y mediadores.	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Describe el trato del personal desde la entrada.</li> <li>6. ¿Cómo describirían el trabajo de los guías y mediadores en sus recorridos por el museo?</li> <li>7. Mencionen alguna experiencia con guías y mediadores que haya influido en sus recorridos.</li> </ol>

TEMA	OBJETIVO	PREGUNTAS
		8. ¿Cómo ha sido la experiencia con otros visitantes del museo en recorridos grupales con guía?
<b>Museo inclusivo</b>	Obtener ideas claras y sugerencias para lograr un museo inclusivo, que invite a las personas a acudir a estos, tomando en cuenta las vivencias cotidianas de personas con alguna discapacidad.	9. ¿Por qué razones acudirían o no a un museo? 10. ¿Qué características físicas debería tener un museo inclusivo? 11. ¿Cómo es el trato que esperan del personal del museo?

*Nota:* La tabla anterior es sólo un ejemplo, las preguntas pueden variar dependiendo de los objetivos de la investigación. Diseño propio.

Uno de los inconvenientes que presenta este método es la resistencia de las personas a ser grabadas, que no es simplemente la voz, ya que también se analiza el modo en que los participantes interactúan al hablar y contar lo que han vivido. Si las personas no están de acuerdo, la videograbación se puede omitir, reiterando en todo momento que los datos personales que ofrezcan al estudio serán confidenciales, y si así lo desearan se pueden utilizar solo los genéricos, como sexo, edad, escolaridad.

Es muy importante señalar que a las personas que se les invite a colaborar se les deberá avisar que el grupo será grabado de manera audiovisual para posteriormente hacer el análisis correspondiente, así, ellos tendrán la posibilidad de dar su consentimiento.

### *Entrevistas a profundidad.*

De acuerdo con Taylor y Bogdan (1987), las entrevistas a profundidad son una herramienta cuantitativa flexible y dinámica, con la cual se busca obtener información de las experiencias de las personas entrevistadas dichas con sus propias palabras.

Las entrevistas se realizan entre pares, pero el rol del investigador va más allá de hacer las preguntas planeadas, puesto que deberá responder dependiendo de la información que le vayan proporcionando, y reformular o inventar nuevas preguntas, teniendo en cuenta cómo y en qué momento realizarlas, para que el objetivo se cumpla.

Aunque las entrevistas a profundidad proporcionan bastante información para poder entender adecuadamente la experiencia de las personas, cuando no se tiene mucha experiencia es posible que sea un poco difícil identificar las preguntas indicadas que nos permitan centrarnos en los objetivos y no divagar con información que no se apega a estos.

Las entrevistas a profundidad se graban en audio para tener la información de manera más exacta, si deseamos realizar una entrevista satisfactoriamente, se necesita haber establecido anteriormente un vínculo de confianza con la persona a entrevistar. Como investigador, se deben apegar a los tiempos y espacios de las personas, de esta forma la persona a entrevistar se sentirá más cómoda para hablar.

Recomiendo que para los fines de un museo que quiere ser inclusivo con personas de discapacidad visual, estas entrevistas se acuerden con personas que hayan visitado el museo más de una vez y que tengan discapacidad visual.

A partir de ahí se puede elegir a los participantes para que comenten con gente investigadora del museo sus experiencias en el lugar y en las exposiciones, haciendo una cita, adecuándose

a los tiempos de esa persona, preguntando por alguna forma de ponernos en contacto fuera del museo.

Las preguntas deberán ser abiertas, evitando las preguntas que se respondan con sí o no, el tipo de preguntas preparadas deberán incitar a las personas a realizar descripciones, las preguntas no deben de orientar ningún tipo de respuesta.

Es muy importante que el entrevistador esté entrenado para poder controlar gestos e incluso el tono de voz a cualquier respuesta que las personas den ante determinadas preguntas.

Lo que se desea lograr es que la información se apegue lo más posible a la realidad de sus experiencias para así realizar las modificaciones pertinentes hasta conseguir de la mejor manera un museo inclusivo.

El siguiente cuadro muestra una guía general para obtener información sobre la inclusión de personas débiles visuales con una entrevista a profundidad.

**Tabla 2.**

*Propuesta de guía para una entrevista a profundidad.*

TEMA	SUBTEMA	PREGUNTAS
<b>Edificio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accesibilidad</li><li>• Estructura interna del museo</li><li>• Estructura del recorrido</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cómo fue la movilidad dentro del museo?</li><li>2. Dentro de las salas, descríbame cómo fue su recorrido.</li><li>3. ¿De qué forma influyó el diseño de la exposición en su recorrido?</li></ol>



TEMA	SUBTEMA	PREGUNTAS
<b>Herramientas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos de movilidad</li> <li>Recursos dentro de la exposición</li> </ul>	<p>4. ¿Podría darme ejemplos de recursos dentro del museo que le hayan sido útiles para moverse en él?</p> <p>5. ¿Cómo fue su experiencia con los interactivos dentro de la sala?</p>
<b>Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cortesía</li> <li>Acceso a la información</li> </ul>	<p>6. ¿Cómo fue el trato del personal desde su llegada?</p> <p>7. ¿De qué manera obtuvo la información que necesitaba en su visita al museo?</p>
<b>Guías y mediadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación</li> <li>Manejo de grupos</li> </ul>	<p>8. ¿Podría describir cómo fue la explicación de guías y mediadores?</p> <p>9. ¿Cómo fue la interacción dentro del grupo que utilizó el servicio de guías?</p> <p>10. ¿Podría decirme las diferencias que nota en una visita en la que interactúa con guías y mediadores y en la que no?</p>

*Nota:* La tabla anterior presenta ejemplos de preguntas para una entrevista a profundidad, estas pueden variar de acuerdo con los objetivos del proyecto. Diseño propio.

### *Encuestas.*

Las encuestas, aunque generalmente son contestadas por los mismos encuestados, tendrán que cambiar de dinámica para que las personas con discapacidad visual puedan contestarlas y sean parte de la muestra.

Los investigadores les harán las preguntas directamente y plasmarán las respuestas obtenidas en el formato de encuesta.

Este método es cuantitativo, y las preguntas son cerradas, aunque las hay de distintos tipos, y se pueden combinar para tener un mejor resultado y más información. Se tienen que cuidar que las preguntas sean objetivas.

La ventaja que tienen las encuestas es que se pueden hacer en mayor cantidad que los métodos cualitativos, tener una muestra más grande lo que permite hacer los cálculos estadísticos que el museo necesite, incluso se puede utilizar la estadística para realizar predicciones.

Para los cuestionarios que se produzcan, sugiero que se utilicen preguntas de opción múltiple, es decir que el encuestado tenga opciones de las cuales elegir, pero poniendo la opción “otro” en las preguntas que lo necesiten, para que los encuestados puedan especificar un poco más sus respuestas,

También es viable utilizar preguntas de estimación, que nos puedan dar una distribución de frecuencias de las respuestas otorgadas. El tipo de escala más utilizada en estos cuestionarios es la escala Likert. Con el alcance de la tecnología hoy en día se pueden realizar cuestionarios sencillos utilizando la ésta escala empleando por ejemplo herramientas de Google o plataformas como Facebook.

No podemos olvidar las preguntas de identificación, éstas cambiarán dependiendo las variables que queramos observar, pero generalmente son sexo, edad, nivel de estudios, profesión, nacionalidad.

Como son cuestionarios para exposiciones, debemos agregar la fecha, hora, un folio y la clave del entrevistador. Además, el cuestionario deberá llevar por default el nombre de la exposición que se quiere evaluar.

De acuerdo con Casas, et al (2002), las preguntas deberán de ser cortas y fáciles de leer sin vocabulario complicado o palabras ambiguas que puedan interpretarse de diferentes maneras según la persona que lo responda. Tampoco deberán utilizarse preguntas con una connotación negativa como “drogadicto” por ejemplo. Tendrán que ser neutrales para no direccionar la respuesta de los participantes y que el estudio sea sesgado. Se deberán evitar las preguntas en forma negativa pues son más difíciles de comprender.

El cuestionario debe de tener las preguntas precisas para obtener la información deseada, si el cuestionario es muy largo se perderá el interés y las respuestas serán menos fiables.

Siguiendo con Casas, et al (2002), el orden de las preguntas es importante también, se recomienda que las preguntas motivadoras y sencillas estén en el inicio, las preguntas de identificación se pueden localizar tanto al principio como al final dependiendo de los autores, se recomienda que si hay varios temas las preguntas se agrupen dependiendo de estos en vez de estar revueltas en el cuestionario.

Para los objetivos de la inclusión para débiles visuales, yo recomiendo que sean tres temas, además del apartado de preguntas de identificación los temas serán: respecto al inmueble, es decir, la accesibilidad física que se tuvo al museo, si es que hubo barreras, los recursos que el museo ofrece, instalaciones como baños y las señalizaciones; el segundo será, respecto a la muestra, aquí se harán preguntas referentes a los interactivos dentro de la exposición, la iluminación, la tipografía, y recursos dentro como guías en el piso o tablas de braille,

audioguías o visitas guiadas; el tercero consistirá en la atención del personal, aquí se harán preguntas para todas las estaciones que se pueden utilizar, como personal de taquilla, de guardarropa, guías, mediadores, personal de seguridad y personal de apoyo.

### *Seguimientos.*

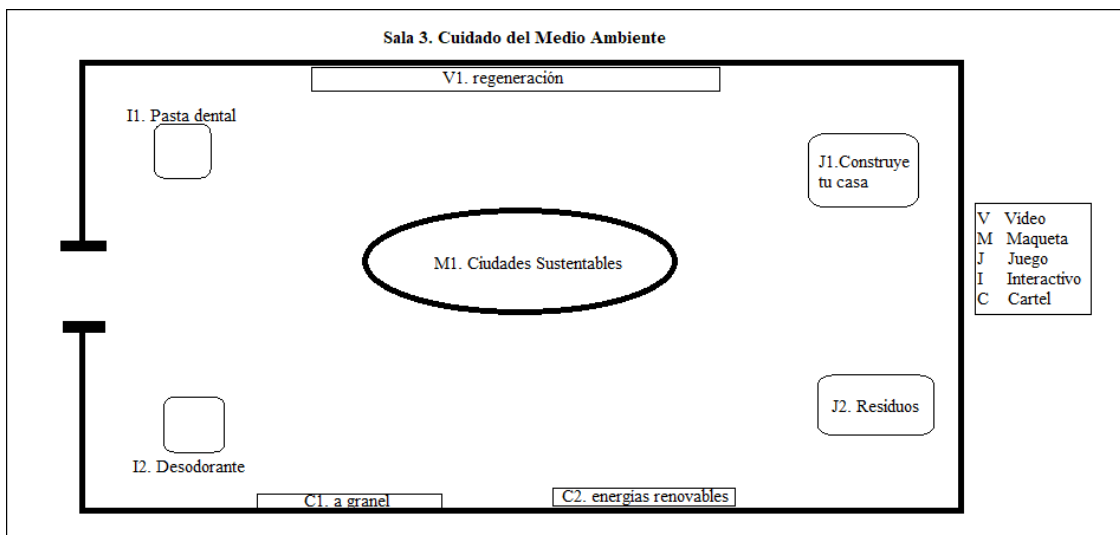
Estos son realizados por personas capacitadas para poder tomar nota de los recorridos que los visitantes realizan, principalmente se registran la duración del recorrido; los puntos específicos de parada, que es lo que realiza en cada parada; si existen tiempos muertos, con quien o con que interactúa.

Se trata de un croquis de la exposición o de la sala, en el que marcamos con una línea el movimiento de nuestro visitante y escribimos lo que observamos de su comportamiento.

Es necesario contar con los mapas que identifiquen las estaciones, vitrinas o interactivos que se encuentren en la sala, y un cronómetro.

### **Figura 16.**

*Plano de una sala para el registro de los recorridos.*



*Nota:* Modelo ficticio. Diseño propio.

Ser un buen observador no es fácil, pues los seguimientos tienen la complejidad de ser una observación de incógnito, ya que lo que se quiere lograr es la observación de un comportamiento natural al visitar un museo. Si la persona seleccionada se da cuenta de que lo siguen su comportamiento cambiará y entonces la información que se obtenga del seguimiento y la observación no será útil.

*Buzón de sugerencias y libro de comentarios.*

El buzón de sugerencias debe de estar colocado al término de la exposición o a la salida del museo, dependiendo del objetivo de este, puesto que puede haber museos con varias exposiciones, o lo que se busca es la evaluación de todo el museo.

Junto a este buzón, el museo deberá proporcionar continuamente papel, de preferencia pedazos de hojas recicladas, y una pluma, para que aquel que quiera dejar un comentario pueda hacerlo con total libertad y de una manera fácil.

No hay que olvidar que también se necesita colocar junto al buzón un mueble alto, que posibilite a los usuarios recargarse y poder escribir su sugerencia de la manera más cómodamente posible.

Una de las ventajas es la libertad del anonimato al poder escribir parte de su experiencia en el museo sin ningún juicio, ni teniendo un entrevistador de por medio.

Por otro lado, es difícil que las personas se tomen el tiempo para pensar y escribir una forma de mejorar el museo y plasmarla en el papel.

Un libro de comentarios es una herramienta útil dentro del museo que los visitantes tienen para compartir su experiencia no sólo con el personal del museo, sino también con otros visitantes.

El poder leer lo que otras personas piensan sobre el lugar, lo que disfrutaron o lo que no es una forma de compartir una experiencia o un pensamiento, dar testimonio de un poco de nuestra vida.

A diferencia del buzón, el libro no es anónimo, y si personas famosas o importantes lo firman, generaría más interés con otros visitantes para leer comentarios anteriores.

El libro de comentarios deberá de estar en un lugar muy visible de fácil acceso con las mismas comodidades para escribir que el buzón de sugerencias. Cuando el libro se llene se pueden escoger los mensajes más representativos, los más detallados o de personajes famosos y ponerlos en una pared, cerca del libro actual para que esos comentarios no se pierdan y se sigan compartiendo con la comunidad. Si el museo tiene recursos se podrían incluso digitalizar algunos comentarios y compartirlos en una pantalla en el museo o en la página oficial del mismo.

Ambas herramientas no podrán ser utilizadas directamente por personas con discapacidad visual debido a la dificultad de escribir, pero si vienen con un acompañante este puede escribir sus pensamientos y dejarlos en cualquiera de las dos opciones. Incluso si viene solo, las personas al final de la exposición pueden mencionarles la ubicación de estos dos objetos, y preguntar si desean comentar algo, si la respuesta es afirmativa, el mismo personal puede escribir sus comentarios sin ningún inconveniente.

### *Publicaciones en redes sociales.*

Actualmente parte de nuestra vida gira alrededor de las redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube, las publicaciones y comentarios que se hacen con *hashtags* específicos en las redes sociales oficiales de los museos otorgan una promoción “personal” gratuita con opiniones de personas que han visitado la exposición. Incluso se crean campañas de expectativa y espera cuando se anuncia una exposición altamente deseada que aún no se monta.

Para que una red social funcione, el contenido debe de estarse renovando constantemente para que la interacción con los seguidores de las páginas estén todo el tiempo funcionando. Los medios visuales ya sean fotos o videos son esencialmente eficaces cuando se trata de llamar la atención del público.

Para Del Río (2011), la forma en que los museos se han relacionado con las redes sociales ha sido meramente promocional, los museos han usado las redes para crear nuevos visitantes y anunciar exposiciones en curso, eventos, horarios, etc. Estas páginas usan una comunicación de un solo sentido, es decir, del museo al público, puesto que este último no puede publicar per se ni aportar alguna sugerencia u opinión para exposiciones futuras.

Con el mundo tan cambiante existen algunos museos que han utilizado las redes sociales para una comunicación de dos vías con sus seguidores, recibiendo sugerencias o críticas del público para algunas piezas. Se han montado incluso exposiciones específicas basadas en el criterio del público, sin olvidar poner los créditos a las personas que colaboraron.

Según Del Río (2011) esto acercará al museo aún más con la gente, se sentirán tomados en cuenta y cuando la exposición con sus sugerencias se presente, hay una muy alta probabilidad que los participantes asistan y además se cree un vínculo entre museo y visitantes.

Aunque posiblemente las redes sociales no se pueden utilizar directamente con personas con discapacidad visual, sus opiniones aún pueden ser escuchadas por este medio si personas cercanas a ellas ayudan a que sus recomendaciones para lograr un museo inclusivo lleguen al museo de una forma fácil, utilizando una red social.

Estas opiniones deben ser tomadas en cuenta en todo momento por personal experto del museo para lograr los cambios adecuados y necesarios en el lugar. Crear un espacio exclusivo exitosamente depende mucho de escuchar a las personas que necesitan estos espacios, ellos conocen las problemáticas, se vuelven ellos los expertos, y con una cooperación y retroalimentación continua se pueden dar soluciones más adecuadas, eficientes y en menor tiempo.

Todas estas herramientas para recabar información deberán ser utilizadas sirviendo a los objetivos de los proyectos y el tipo de información que sea necesario obtener para cada uno de ellos. Aunque podríamos decir que la evaluación de un museo termina aquí aún falta una acción que hará que estas evaluaciones no solo sirvan a un museo en particular si no a diferentes lugares, lo que se debe hacer una vez obtenidos los resultados es compartirlos para que así podamos aprender los unos de los otros.

Hay varias formas de compartir la información, por ejemplo, se puede liberar en archivos en internet, hacer manuales o tenerlos permanentemente en las páginas oficiales de los museos. Por otro lado, se deben seguir realizando simposios y congresos que permitan tanto a los



expertos como a los no expertos compartir la información y conocimientos adquiridos en diversos estudios y la experiencia.

Normalmente cuando se realizan este tipo de encuentros, solo se comparten los aciertos de las evaluaciones, las dinámicas que funcionaron o los proyectos exitosos, pero en mi opinión lo que no resulta como esperamos nos otorga el mismo tipo de información valiosa, puesto que podríamos evitar ponerla en práctica o cambiar algunas variantes para que los resultados fueran diferentes.

En conclusión, la cooperación entre museos y espacios que estén enfocados en ser accesibles e inclusivos es de vital importancia para que proyectos a nivel macro, es decir ciudades o países inclusivos sucedan en menor tiempo consumiendo la menor cantidad de recursos posibles, convirtiéndolos en proyectos eficientes.

## **Conclusiones.**

Aunque una inclusión social en todos los lugares y ámbitos de este mundo suena por el momento utópico, no es imposible. Este tipo de cambios que tienen que ver con una estructura y pensamiento de nuestra sociedad son cambios paulatinos, son revoluciones y luchas constantes para que se obtengan los resultados deseados. Hay que trabajar, evaluar y volver a implementar cosas, para que los proyectos funcionen y se alcancen de manera más eficiente los objetivos. El mundo que queremos debemos construirlo poco a poco, así, aunque nos tardemos más en lograrlo, los cambios serán mucho más duraderos, pues serán cambios significativos y reales.

Una de las principales limitaciones que tuve fue no poder encontrar una línea base en cuanto a la inclusividad en museos de la Ciudad de México, había estudios de público, pero no tomaban en cuenta esta parte de inclusión. Debemos de contar con un diagnóstico para realizar después las propuestas con base en datos tanto cuantitativos como cualitativos.

Como museo, existe también la necesidad de ampliar los objetivos, incrementando el alcance que se tiene con el público, atrayendo a más visitantes para que puedan disfrutar de la experiencia que se ofrece. Esto se verá traducido en una mayor afluencia y que los visitantes lo recomienden, en otras palabras, el alcance y el impacto obtenido será mucho mayor. Necesitamos conectar con el público que hasta el momento se ha sentido excluido de esta oferta cultural que como ciudad, país y mundo actualmente se ofrece. Se necesita construir y en todo caso reconstruir espacios públicos que por ahora han obstaculizado las experiencias que se puedan vivir en ellos. La oferta cultural, deberá ampliarse utilizando espacios que no se encuentren solo en el centro de las ciudades, la creatividad permitirá que se aprovechen los espacios públicos, como plazas y parques teniendo como objetivo llevar esta cultura,

diversión y aprendizaje a lugares que son olvidados actualmente. Las reformas arquitectónicas y de planeación urbana que se hagan en la ciudad deberán estar pensadas en beneficio de todos, utilizando herramientas que favorezcan la movilidad y la interacción. Para que estas propuestas de trabajo funcionen, la inclusividad y diversidad debe de estar también en el pensamiento de las personas y desde mi punto de vista, esto es lo más difícil de lograr. Actualmente se hacen propuestas para enseñar estos conceptos en las escuelas, y aunque la teoría es importante para comprender mejor el tema que nos atañe, las experiencias en la vida cotidiana son lo que impactará de manera directa en nuestra forma de pensar. Por eso la segmentación en nuestro país por nuestras diferencias es algo que tenemos que eliminar poco a poco, y la mejor manera de hacerlo es crear espacios diversos, conociendo a personas diferentes a nosotros y trabajando en proyectos comunes, para aprender que tanto las similitudes como las diferencias nos permiten realizar cosas significativas y ver desde otro cristal la vida a la que nos enfrentamos cada uno, con sus ventajas y desventajas.

Como psicólogos el área de trabajo es grande, podemos estar envueltos en la planeación del material didáctico y talleres; con las habilidades de manejo de grupo que tenemos, podemos convertirnos en guías y mediadores; también nos podemos dedicar a la capacitación del personal para que se trabaje mejor con los visitantes; no podemos olvidar que la evaluación también es un área que nos compete a nosotros como psicólogos. Todo este trabajo no es un trabajo en solitario, un museo es interdisciplinar y por esa razón los proyectos deberán ser de esa manera también. Trabajar en equipo siempre da mejores resultados y aún más si las áreas de experiencia son diferentes; como en todo, la diversidad enriquece.

Las áreas de oportunidad para la inclusión y diversidad en un museo recaen sobremanera en la interacción; los grupos con visitas guiadas, así como los talleres, tienen el espacio y el

tiempo ideal para fomentar el intercambio de opiniones, ideas y habilidades. En los talleres se podrían implementar actividades que impulsen a los participantes a trabajar en equipo con personas que no conocen.

Otra herramienta que se debe explotar al máximo son los medios electrónicos, tanto dentro del museo como fuera de él, con la ayuda de la tecnología podemos agrandar el alcance de las exposiciones, derribando así algunos de los obstáculos que provocan que la gente prefiera ir a otro lugar a divertirse antes que a un museo. Las redes sociales servirían como publicidad, utilizando las experiencias de los visitantes, éstas experiencias pueden propiciar que grupos que se sientan marginados ahora encuentren un lugar en el que los toman en cuenta, dándoles la importancia que merecen, volviéndolos a hacer visibles. Además, los visitantes podrán recomendar de manera virtual y directa el lugar si su experiencia es grata, lo que se reflejará en más ingresos para el museo y negocios adyacentes, favoreciendo el turismo local.

Para terminar, la inclusión no debe ser una forma de vida para unos cuantos, nos debemos convertir en una sociedad sin barreras de ningún tipo, ni físicas ni mentales, que impidan a las personas relacionarse o realizar actividades necesarias para la vida en sociedad y la autosuficiencia individual; en su lugar deberíamos pensar en sociedades que brinden la mayor cantidad de herramientas posibles a su población para que todas las personas puedan ser una parte importante y real, y puedan disfrutar, con la mesa servida de todo lo que el mundo les ofrece.

Como lo dije anteriormente, para poder lograrlo se necesita el esfuerzo de personas comprometidas que poco a poco puedan llevar esta utopía a la realidad, para México y también para el mundo.

## Referencias.

Aragall, F., Bonet, I. et.al (2015). Cap. 2 Conceptos básicos sobre discapacidad, diversidad humana y diseño para todos aplicados a la museología. En *Manual de Accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural* (pp.25-40).

Ediciones Trea.

Bellido, L. (2007). *Aprendiendo de Latinoamérica. El museo como protagonista*. Ediciones Trea.

Blanco, R (2006). La equidad y la inclusión social: uno de los desafíos de la educación y la escuela hoy. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, Vol 4 (3). Recuperado el 26 de mayo del 2019 de,

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2053611>

Build-for-All Reference Manual (2006). Recuperado el 30 de mayo de 2019, de

<http://www.eca.lu/index.php/documents/build-for-all-documents/5-build-for-all-reference-manual/file>

Caballero, L. (1980). El museo; funciones; personal y su formación. N. *Anaba*. Vol 30 (3).

Recuperado el 17 de diciembre de 2018 de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=965418>

Cabra, M. (2004). Discapacidad y aspectos sociales. La igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal como ejes de una nueva política a favor de las personas con discapacidad y sus familias. Algunas consideraciones en materia de protección social. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*. Vol

- 50, págs. 21-46. Recuperado el 30 de mayo de 2019 de,  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=897754>
- Carbonell, E. (2005). Reflexiones en torno a los museos, hoy. *Revista de la Subdirección General de Museos Estatales. Vol 1*. Recuperado el 27 de noviembre de 2018 de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1373703>
- Cardozo, M. (2006). La evaluación de políticas y programas públicos. El caso de los programas de desarrollo social en México. México: Porrúa.
- Casas, J., Repullo, J. Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria*. Vol 31(8). Recuperado el 13 de diciembre de 2019 de  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288#bibl0005>
- Castellanos, P. (2006). Los museos tradicionales, su público y el uso de las TIC. el caso del Observatorio Científico de la Ciudad Mediterráneo. *Revista Razón y Palabra*, Vol.49. Recuperado el 27 de diciembre de 2018 de,  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2161308>
- CONACULTA (2010), Estudio de visitantes a museos. Recuperado el 30 de enero de 2021 de, [https://sic.gob.mx/estudios\\_publico/17.pdf](https://sic.gob.mx/estudios_publico/17.pdf)
- Consejo Internacional de Museos (2010). *Conceptos Claves de Museología*. Bajo la dirección de Desvallés, A. y Mairesse. F. Recuperado el 12 de junio de 2019 de,  
<https://nuevamuseologia.net/conceptos-claves-de-museologia-icom/>

Del Río, J. (2011). Museos y redes sociales, más allá de la promoción. *Redmarka: revista académica de marketing aplicado*, pp. 111-123. Recuperado el 19 de diciembre de 2019 de, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4126657>

Design for all Europe. Recuperado el 10 de junio de 2019 de, <http://dfaeurope.eu/what-is-dfa/>

Duhigg, C. (2012). El poder de los hábitos. Urano. Barcelona. pp 153-180.

El Universal (2016). Hay tantos museos por ver en la CDMX. Recuperado el 26 de enero de 2021 de, <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/cultura/patrimonio/2016/05/17/cdmx-una-de-las-urbes-con-mas-museos-en-el-mundo>

European Concept for Accessibility – Technical Assistance Manual, ECA (2003).

Recuperado el 10 de junio de 2019 de, <http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/13-2003-european-concept-for-accessibility-2003/file>

EFE (2019, 3 de enero) El Museo del Louvre superó en 2018 su récord de visitantes, con 10,2 millones. Recuperado el 4 de junio de 2019 de, <https://www.efecom.com/efe/america/cultura/el-museo-del-louvre-supero-en-2018-su-record-de-visitantes-con-10-2-millones/20000009-3856922>

Escobar, J., Bonilla, F. (s.f.) Grupos focales: una guía conceptual y metodológica.

*Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, Vol. 9 (1), 51-67. Recuperado el 13 de diciembre de 2019

de, <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/957/1/Gupo>

[s%20focales%20una%20gu%c3%ada%20conceptual%20y%20metodol%c3%b3gic  
a.pdf](#)

Espinosa, A., Bonmati, C. (2015). Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural. Ediciones Trea.

Espinosa, A., Bonmati, C. (2015). Accesibilidad, inclusión y diseño para todas las personas en museos y patrimonio. *Her&Mus*, Vol 7(1). Recuperado el 12 de febrero de 2019 de, <https://www.raco.cat/index.php/Hermus/article/view/313256/403386>

Gándara, M. (2016). Cap. 3 La orientación espacial y cognitiva. En *Estudios sobre públicos y museos*. Publicaciones Digitales ENCRyM INAH. Vol 1. pp. 75-108. Recuperado el 12 de junio de 2019 de, <https://www.encrym.edu.mx/Uploads/Publicaciones/PDF-68123.pdf>

García, A. (1993). El acceso de las personas deficientes visuales al mundo de los museos. O.N.C.E. Madrid. Recuperado el 28 de diciembre del 2018 de, <http://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/procedencia/otras-editoriales/acceso-de-las-personas-deficientes-visuales-al-mundo-de>

González, I. (2013). El museo Nacional de las Intervenciones como un espacio pedagógico-didactico a través de la visita guiada. Informe académico por actividad profesional, Facultad de Pedagogía, UNAM. Recuperado el 27 de junio de 2019 de, <http://132.248.9.195/ptd2015/anteriores/filosofia/0723607/Index.html>

Guía turístico. Educaweb. Recuperado el 18 de noviembre de 2018 de, <https://www.educaweb.mx/profesion/guia-turistico-212/>



Gutiérrez, E. (2011). Estudios de público en museos en América Latina: el caso del museo “Dolores Olmedo Patiño”. Tesina. Facultad de Filosofía y Letras, UNAM.

Recuperado el 27 de junio de 2019 de,

<http://132.248.9.195/ptd2012/febrero/0677170/Index.html>

Hernández, F. (1992). Evolución del concepto de museo. *Revista General De Información*

*Y Documentación, Vol 2(1)*. Recuperado el 12 de febrero de 2019 de,

<http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9292120085A/11902>

Hernández, F. (2010) Museos, multiculturalidad e inclusión social. Universidad

Complutense de Madrid, España. Seminario de la investigación en Museología de

los países de Lengua Portuguesa y Española, II. Buenos Aires, Comité Internacional del ICOM para la Museología- ICOFOM, 2011, pág. 407-416. Recuperado el 17 de

mayo de 2019 de,

[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/10370.pdf&gws\\_rd=cr&dcr=0&ei=lyugWr6cOcS\\_0wLE\\_ZjoBQ](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/10370.pdf&gws_rd=cr&dcr=0&ei=lyugWr6cOcS_0wLE_ZjoBQ)

Hervás, R. (2010) Museos para la inclusión. Estrategias para favorecer experiencias

interactivas. *Revista Universitaria de Formación del profesorado*. Vol 69. pp. 105-

124. Recuperado el 28 de noviembre de 2019 de,

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27419173008>

Inclusive Design. Recuperado el 10 de junio de 2019.

<http://www.inclusivedesigntoolkit.com/whatis/whatis.html#p20>

Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito

Federal (INDEPEDI). Red de Museos para la Atención a Personas con

- Discapacidad. Recuperado el 18 de junio de 2019 de,  
<http://data.indepedi.cdmx.gob.mx/museos.html>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Discapacidad. Recuperado el 18 de junio de 2019 de, <https://inegi.org.mx/temas/discapacidad/>
- INEGI (2028). Estadística de Museos 2018. Recuperado el 27 de enero de 2021 de,  
<https://ammccyt.mx/wp-content/uploads/2020/03/Estad%C3%ADstica-de-museos-2018.pdf>
- Linares, J. (2008). El museo, la museología y la fuente de información museística. ACIMED Vol 7(4). Recuperado el 26 de mayo de 2019.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000400005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000400005)
- Lorente, J. (2011), El fin del canon moderno y la instauración de otros discursos museográficos, *Revista Museo y Territorio*, Vol 4, pp. 124-132 Recuperado el 23 de mayo de 2019 de, <https://www.repositoriodepublicaciones.encrym.edu.mx/pdf/21.-%20Jes%C3%BAAs%20Pedro%20Lorente.pdf>
- Mendieta, A. (2015) Museos inclusivos: ¿ver y no tocar? *Revista Abra*, Vol. 35(50), pp. 1-14. Recuperado el 28 de noviembre de 2018 de,  
<file:///C:/Users/Brenda%20Ro/Downloads/6073-18510-1-PB.pdf>
- Narváez, M. (2016). Cap. 5 Audioguías y dispositivos móviles. Su uso en los museos. En *Estudios sobre públicos y museos*. Vol 1. Publicaciones Digitales ENCRyM INAH. pp. 138-162. Recuperado el 12 de junio de 2019 de,  
<https://www.encrym.edu.mx/Uploads/Publicaciones/PDF-68123.pdf>

Navarro, O. (2011). Ética, museos e inclusión; un enfoque crítico. Museo y territorio. Vol 4. pp 49-59. Recuperado el 30 de noviembre de 2018 de,

<http://nuevamuseologia.net/wp-content/uploads/2016/01/museoyterritorio04.pdf#page=51>

Nirenberg, O., Brawerman, J. y Ruiz, V. (2000/2007). Evaluar para la transformación.

Innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales. Buenos Aires: Paidós.

Página Oficial del ICOM. Recuperado el 15 de febrero de 2019 de, <http://icom.museum/la-vision/definicion-del-museo/L/1/>

Perfil del Turista que visita CDMX, 2017. Reporte ejecutivo. Secretaría de Turismo. Pp15.

Recuperado el 18 de junio de 2019 de, <https://turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/Perfil%20del%20Turista%202017/EST%20IPN-SECTUR%20DF%20Perfil%20del%20Turista%202017%20Reporte%20Ejecutivo.pdf>

Ramírez, L. Escobar, M. (s.f.) Evolución del gasto en educación de México 1995-2009.

Revista de Educación y Cultura. Recuperado el 22 de junio de 2019 de, <http://www.educacionyculturaaz.com/educacion/evolucion-del-gasto-en-educacion-de-mexico-1995-2009>

Rosas, A. (2005). Usos y desusos del patrimonio cultural: retos para la inclusión social en la ciudad de México. *Anais do Museu Paulista* Vol 13(2). pp. 235-256. Recuperado el 18 de junio de 2019 de, <http://www.scielo.br/pdf/anaismp/v13n2/a08v13n2.pdf>

Sandell, R. (2003) Social inclusion, the museum and the dynamics of sectoral change.

*Museum & Society*, Vol 1(1). pp 45-62. Recuperado el 8 de julio de 2019 de,

<https://journals.le.ac.uk/ojs1/index.php/mas/article/view/13>

Santacana, J, (2010). (coord.) Cap. 1 Introducción al análisis de modelos de museografía

interactiva. En *Manual de museografía interactiva*. pp 25-85. Ediciones TREA,

España.

Taylor, S., Bogdan R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La

búsqueda de significados. Editorial Paidós Básica. pp. 100-132. Recuperado el 29

de diciembre de 2019

de,<http://psicologiavirtual.com.mx/Aula1/Biblioteca/Administracion%20y%20Mercadotecnia/La%20entrevista%20a%20profundidad.pdf>

Universal Design, Recuperado el 10 de junio de 2019. <http://universaldesign.ie/What-is->

[Universal-Design/](http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/)