



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN HUMANA**

**EL ACCESO A LA CULTURA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
AUDITIVA EN EL MUSEO NACIONAL DE SAN CARLOS.**

**TESIS**  
**QUE PRESENTA**

**L.C.H. CLAUDIA ELIZABETH GUTIÉRREZ VALLE**

Para obtener grado de

**Maestra en Atención a la Diversidad y Educación Inclusiva**

DIRECTORA DE TESIS:  
**DRA. MIROSLAVA CRUZ ALDRETE**

Cuernavaca, Morelos.

Octubre 2022



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN HUMANA**

**MAESTRÍA EN ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y EDUCACIÓN  
INCLUSIVA**

**EL ACCESO A LA CULTURA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
AUDITIVA EN EL MUSEO NACIONAL DE SAN CARLOS.**

**TESIS**

**PARA OBTENER GRADO DE**

**MAESTRO EN ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y EDUCACIÓN  
INCLUSIVA**

**PRESENTA:**

**L.C.H. CLAUDIA ELIZABETH GUTIÉRREZ VALLE**

**COMITÉ REVISOR:**

**DRA. MIROSLAVA CRUZ ALDRETE**

**DRA. ALMA JANETH MORENO AGUIRRE**

**DR. ELISEO GUAJARDO RAMOS**

**DR. LEONARDO MANRIQUEZ LÓPEZ**

**DR. JOSÉ RAFAEL ROJANO CÁCERES**

**CUERNAVACA, MORELOS.**

## Agradecimientos

*En las líneas que aquí escribo son una forma de externarles mi agradecimiento y cariño por el apoyo y la ayuda que me brindaron, todos han sido pieza fundamental en este proceso.*

*A mi Mamá por todo su amor y apoyo incondicional, a mi Papá por no dejar que la motivación decaiga, a ambos por ser mi inspiración para ser mejor persona cada día. A mis hermanos, Rosalío, Lilian y Adrián, por todo su apoyo y comprensión en cada instante, son mi inspiración todos los días.*

*A mi bello hijo Leonardo quien con toda su esencia y sin importar su corta edad ha sido también un apoyo incondicional, gran motor en este proceso y este logro también es suyo.*

*Infinitas gracias Dra. Miroslava, por creer en este proyecto, por su compromiso, apoyo, acompañamiento, y por alentar a llevarlo siempre al mejor nivel. Gracias a mis estimados integrantes del comité de tesis: Dra. Alma, Dr. Eliseo, Dr. Leonardo y Dr. Rafael, sin su apoyo, disposición y orientación esto no hubiera sido posible y culminar con éxito este proyecto.*

*Gracias a todos mis maestros y compañeros de la MADEI por sus enseñanzas, en especial a Moni, Eder, Rous, Liz, Lupita y Cristi por compartir conmigo sus conocimientos y apoyarme a crecer profesional y personalmente día con día.*

*Gracias a mis seres queridos que siempre estuvieron al pendiente de mi trayecto en la MADEI. Gracias a mis amigos que fueron pieza fundamental para iniciar y seguir en este proyecto en especial al Dr. Héctor, Lorena, Miriam, Gabriela, Alondra y Kevin, por todo su cariño y apoyo en los momentos de estrés.*

*En especial agradezco a todos los participantes, al Museo Nacional de San Carlos, por haberme permitido llevar a cabo este proyecto y participar con entusiasmo en el programa.*

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	8
<b>CAPÍTULO 1. Problema de investigación</b> .....	11
<b>Planteamiento del problema</b> .....	11
<b>Pregunta de investigación</b> .....	13
<b>Hipótesis</b> .....	13
<b>Antecedentes</b> .....	13
<b>Objetivos de la investigación</b> .....	18
Objetivo General .....	18
Objetivos Específicos.....	19
<b>Justificación</b> .....	19
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	21
2.1 Discapacidad.....	21
2.1.1 Discapacidad auditiva .....	22
2.2 Accesibilidad .....	23
2.2.1 Tipos de accesibilidad.....	24
2.2.2 Barreras para el acceso de personas con discapacidad auditiva .....	25
2.3 Inclusión .....	26
2.3.1 Condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales .....	27
2.3.2 Características de las condiciones de inclusión físicas.....	27
2.3.3 Características de las condiciones de inclusión comunicativas .....	28
2.3.4 Características de las condiciones de inclusión sociales .....	30
2.4 Museos .....	31
2.5.1 Día Internacional de los Museos.....	32
2.5.2 Exclusión, discriminación e interculturalidad en los Museos.....	38
2.5.3 Museos Inclusivos en la actualidad.....	40
2.5.4 Dificultades de los museos incluyentes.....	41
2.5.5 El efecto de la pandemia en el desarrollo de los Museos Inclusivos ...	42
<b>CAPÍTULO 3. MÉTODO</b> .....	46
3.1 Diseño de investigación .....	46
3.2 Población y muestra.....	46

3.3 Criterios de inclusión, exclusión y eliminación. ....	46
3.4 Materiales y métodos .....	47
3.5 Instrumentos .....	47
3.6 Procedimiento .....	49
3.7 Aspectos éticos .....	50
<b>CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS DATOS</b> .....	<b>51</b>
4.1 Análisis de los resultados del pilotaje.....	51
4.2 Análisis de los datos obtenidos en la evaluación .....	59
4.2.1 Resultados de las entrevistas .....	59
4.2.2 Resultados del Test de Accesibilidad de la página web del museo .....	62
4.2.3 Resultados de la Exploración de la percepción de las condiciones de inclusión de personas con discapacidad auditiva en los Museos .....	63
□ Resultados obtenidos por dimensión .....	65
<b>CAPÍTULO 5. PLAN DE INTERVENCIÓN:</b> .....	<b>72</b>
5.1 Programa de intervención .....	72
5.1.1 Descripción del programa.....	73
5.1.2 Principios y Teorías .....	74
5.1.3 Objetivos .....	76
5.1.4 Contenidos.....	76
5.1.5 Aspectos Metodológicos .....	77
5.1.6 Cronograma de actividades y guía didáctica .....	78
5.1.8 Evaluación.....	79
<b>CAPÍTULO 6. ANÁLISIS DE LOS DATOS</b> .....	<b>86</b>
6.1 Resultados Pre test – Post test. ....	86
6.1.1 Resultados sociodemográficos .....	86
6.1.2 Resultado general por dimensión.....	100
6.1 Resultados evaluación formativa .....	102
<b>CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b> .....	<b>105</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>112</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>116</b>
<b>Anexo 1. Entrevista al gerente o director del museo</b> .....	<b>116</b>
Ficha I. Ficha técnica de equipamiento.....	116

Ficha II: Inventario de recursos, servicios e instalaciones .....	119
Ficha III: Inventario de programas o actividades.....	122
Ficha IV: Evaluación de las condiciones de inclusión social general: .....	123
<b>Anexo 2. Entrevista al personal encargado de los programas y actividades concretas .....</b>	<b>133</b>
Ficha V. Evaluación de las condiciones de inclusión, física, comunicativa y social en programas y actividades concretas .....	133
<b>Anexo 3. Entrevista al personal encargado de los programas y actividades para personas con discapacidad auditiva (en caso de que los haya).....</b>	<b>136</b>
Ficha VI. Evaluación de las condiciones de inclusión, física, comunicativa y social en programas y actividades específicas para personas con discapacidad auditiva.....	136
<b>Anexo 4. Cuestionario .....</b>	<b>138</b>
<b>Anexo 5. Carta de Consentimiento Informado .....</b>	<b>141</b>
<b>Anexo 6. Sesiones del programa.....</b>	<b>143</b>

## RESUMEN

El objetivo de esta tesis es fortalecer las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales para el acceso de personas con discapacidad auditiva en el Museo Nacional de San Carlos a través de su personal.

El diseño de investigación fue cuasi-experimental longitudinal, con medidas de pre test, intervención y post test. En primera instancia la muestra estuvo conformada por 7 participantes que oscilan entre los 18 a 50 años de edad; sin embargo, para el desarrollo del programa de intervención el grupo de participantes estuvo conformado por 8 participantes que oscilan entre los 18 a 40 años de edad, esto a causa de cambios constantes en el personal que labora en el museo, así como situaciones generadas por la pandemia. Para la medición de los efectos del programa se utilizaron 3 tipos de evaluación: la diagnóstica, formativa y sumativa. Para la evaluación diagnóstica y sumativa se aplicó el apartado de opiniones de los profesionales del Protocolo de evaluación de las condiciones de inclusión físicas comunicativas y sociales en espacios de ocio. Para la evaluación formativa: se aplicó un formato de evaluación para conocer el nivel de satisfacción de los participantes respecto a cada sesión y al término del Programa.

Para el análisis de los datos, se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo de los instrumentos utilizados en la evaluación diagnóstica y sumativa reflejado en 3 dimensiones. Los resultados obtenidos a través de la evaluación sumativa muestran que los efectos del programa han sido positivos en cada una de las dimensiones, así como en el resultado global por participante, aunque algunos de los cambios registrados hayan sido mínimos. Desde la evaluación formativa y la encuesta de satisfacción final se obtuvo un panorama más amplio con referente al proceso del programa de intervención y la valoración que hacen cada uno de los participantes durante cada sesión y al final del programan dan sostén a los cambios positivos obtenidos posterior al programa y con ello el cumplimiento de los objetivos.

**Palabras clave:** Discapacidad auditiva, Accesibilidad, Inclusión, Condiciones de inclusión, Museos.

## INTRODUCCIÓN

El motivo y el interés para el desarrollo de este trabajo, parte de mi experiencia como profesional con la interacción continua con personas con discapacidad y particularmente cuando fui parte de un curso de verano donde se ofertaba un acercamiento al arte y la cultura para niños de 7 a 12 años de edad y se les impartía durante el día diversos talleres (acuarela, danza, encuadernado, dibujo, etc.) pero al momento de recibir a una niña con discapacidad auditiva y que hacía uso de auxiliar auditivo algunos talleristas y específicamente los encargados del taller de danza no tuvieron las herramientas necesarias y no hicieron uso de estrategias para incluir a la niña y lamentablemente tampoco surgió en ellos ese interés.

A partir de ello se crea en mí una incertidumbre, una conciencia sobre las barreras que existen para esta población y las cuales vulneran su derecho constitucional a la educación, a su tránsito libre, su participación y disfrute en este tipo de actividades. A partir de esta identificación de barreras con mayor constancia y en todo lugar donde yo tránsito libremente, también comienzo a ser consciente de las coincidencias e interacciones con mayor frecuencia con personas con esta condición de una forma más social que profesional. Y comienza así en mí la necesidad de buscar romper con estas barreras personales, socialmente aceptadas por enfrascar a una persona a un diagnóstico o condición de vida no común. La secretaría de cultura, los museos y espacios educativos, entre otras áreas, han ido aumentando su mirada e introspección de sus espacios, así con las políticas y leyes establecidas que buscan la igualdad de condiciones y el cumplimiento a los derechos de las personas con discapacidad, comienzan a generarse cambios. Los cuales por mínimos que pueden ser se consideran parte de un avance que favorece a esta y otras poblaciones vulneradas. Por tanto, generar, fortalecer y promover estos cambios puede ser un gran paso para la inclusión efectiva y de calidad para toda la población.

Bajo este orden de ideas, el estudio sobre la temática me llevó a conocer como a partir de los años se incrementó el interés por saber que está pasando con

esta temática y que se está haciendo para generar cambios, así estos estudios aun cuando sean pocos dan sustento y fundamento para seguir en esta área y generar ajustes razonables y adaptaciones pertinentes que permitan un cambio positivo que beneficie a toda la población. Bajo esta perspectiva es grato coincidir con diversos autores en la búsqueda para promover espacios inclusivos para las personas con discapacidad, viendo a los museos como espacios capaces de propiciar en los visitantes experiencias significativas, ya que como plantea Hernández (2017) dentro de estos “El visitante no sólo interactúa con sus acompañantes, también lo hace con los objetos, el sitio, las imágenes y las historias”, lo cual vuelve al museo un escenario multi-sensorial para la diversidad de sus públicos.

Desde mi formación como licenciada en comunicación humana y experiencia en el ámbito educativo como clínico, me es relevante e importante el mirar más allá de estos campos, ya que las personas no solo nos desenvolvemos en estos espacios, sino también en espacios recreativos y culturales los cuales también requieren de una evaluación y análisis para que con base a ello se generen ajustes razonables y adaptaciones pertinentes que disminuyan o eliminen las barreras para que el acceso, y que a su vez fortalezcan y generen condiciones de inclusión óptimas que garanticen así el derecho a la accesibilidad del entorno físico, asegurando el ejercicio de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación y promoviendo la igualdad (CNDH, 2017).

Ya que estas barreras, “impiden tomar conciencia de la discapacidad como parte de la diversidad humana, de las aportaciones que las personas con discapacidad ofrecen a las comunidades, así como de la capacidad que estos individuos tienen para tomar sus propias decisiones, sin que tengan que ser sustituidas por terceras personas” (CONAPRED, 2017, P.1).

El presente trabajo está estructurado en seis capítulos. El primer capítulo, se presenta el planteamiento del problema. En el segundo capítulo, se encuentra el marco teórico, en el que se abordan los siguientes temas: discapacidad, accesibilidad, inclusión, estrategias que favorezcan el acceso a la información y comunicación para las personas con discapacidad auditiva y museos. En el tercer

capítulo se presenta la metodología del proyecto de investigación, mientras que en el cuarto capítulo se presenta el análisis de los datos, tanto del pilotaje como de la evaluación de las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales del Museo Nacional de San Carlos. Por otra parte, el quinto capítulo describe el plan de intervención. Mientras que en el sexto capítulo se dedica al análisis de resultados del plan de intervención. Por último, en el séptimo capítulo se expone la discusión y las conclusiones de la investigación. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPÍTULO 1. Problema de investigación**

### **Planteamiento del problema**

De acuerdo con la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) (ENADID, 2014), realizada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), en México habitan aproximadamente 120 millones de personas y de estas el 6% presenta discapacidad. Esto significa que 7.1 millones de habitantes del país no pueden o tienen dificultad para hacer alguna de las ocho actividades evaluadas; entre las que se encuentra la dificultad para escuchar con o sin uso de auxiliar auditivo.

Pero para comenzar hablar de estadísticas es importante hablar de qué es o cómo es definida la discapacidad, existe diversas de definiciones, las cuales dependerán del autor, ley u organización que la emplea, pero para propósito de esta investigación se tomarán en cuenta las siguientes: en primera instancia , la Organización Mundial de la Salud (OMS) (OMS, 2011) se refiere a la discapacidad como aquellas deficiencias (problemas que afectan a la estructura o función corporal), limitaciones (dificultad para realizar alguna actividad) y restricciones de la participación (problemas para participar en situaciones vitales). De esta forma, un entorno que no considera dichas características, genera barreras y obstáculos, los cuales, todos los días las personas con discapacidad deben enfrentar en la mayoría de los espacios arquitectónicos y urbanos. Entre las barreas existentes se encuentran barreras físicas que les impiden ingresar, transitar y permanecer en un lugar de forma agradable, autónoma y segura, así como también enfrentan obstáculos en la transmisión de mensajes o ideas, e incluso en el trato cotidiano han alentado la generación y la prevalencia de prejuicios y estereotipos.

Por ello es importante crear espacios adecuados e inclusivos donde las personas con discapacidad se sientan seguras, física y emocionalmente, así como buscar adecuaciones en espacios no solo educativos, sino también culturales y de ocio, garantizándoles un acceso digno y de calidad.

La CNDH dentro de la Ley de Accesibilidad para la Ciudad de México en su artículo 1° hace referencia que la presente ley es de orden público y de interés social y tiene como objetivo garantizar el derecho a la accesibilidad del entorno físico, las edificaciones, los espacios públicos, la información y las comunicaciones (incluidos los sistemas y las tecnologías de la información) y el transporte, especialmente para las personas con discapacidad y personas con movilidad limitada, asegurando el ejercicio de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación y promoviendo la igualdad (CNDH, 2017).

Por lo tanto, la accesibilidad sería así un derecho básico para todos, el cual las instituciones, así como edificaciones públicas y privadas, que presenten servicios al público, deben realizar ajustes razonables y adaptaciones, consideradas dentro de los criterios de accesibilidad.

Los museos, como el resto de las instituciones que ofrecen servicios a la ciudadanía, se han ido enfrentando gradualmente a una complejidad progresiva de sus funciones, así como a un aumento en la exigencia de la calidad de sus servicios. Con base en lo anterior se realizó la siguiente propuesta de investigación e intervención enfocada a los espacios culturales, en particular los museos.

La intención de este proyecto fue evaluar las condiciones de inclusión en el Museo Nacional de San Carlos para posteriormente generar un programa de intervención dirigido al personal del museo, para lo cual se realizaron ajustes razonables y adaptaciones con el fin de atender sus deficiencias y aumentar las fortalezas encontradas en la evaluación previa al programa. De este modo el personal del museo incida favorablemente en las condiciones de inclusión del museo y que estos a su vez fomenten el interés y la motivación de las personas con discapacidad auditiva para visitar dichos espacios, creando así una inclusión de calidad. Y posterior a la ejecución del plan de intervención evaluar si la percepción de las condiciones de inclusión cambió o no, en beneficio de las personas con discapacidad auditiva.

## **Pregunta de investigación**

Como se menciona previamente, el presente proyecto de intervención busca evaluar las condiciones de inclusión del Museo Nacional de San Carlos y a través de esta evaluación generar un programa de intervención que incida favorablemente en la percepción de las condiciones de inclusión sobre el acceso de las personas con discapacidad auditiva en los museos en los participantes, para que estos a su vez fortalezcan y generen condiciones de inclusión de calidad dentro del Museo.

¿Llevar a cabo un programa de intervención con el personal del museo ajustado a las necesidades del este, generará cambios positivos en la percepción de las condiciones de inclusión para el acceso y disfrute de las personas con discapacidad auditiva en los museos?

## **Hipótesis**

Hipótesis alterna:

Posterior a la ejecución del plan de intervención se encontrarán cambios positivos en la percepción de las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales del personal del Museo Nacional de San Carlos.

Hipótesis nula:

Posterior a la ejecución del plan de intervención no se encontrarán cambios positivos en la percepción de las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales del personal del Museo Nacional de San Carlos.

## **Antecedentes**

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID, 2014), realizada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), se encontró que en México residían aproximadamente 120 millones de personas y de estas el 6% presentaba discapacidad. Esto significa que 7.1 millones de habitantes del país no pueden o tienen dificultad para hacer alguna de las ocho actividades evaluadas, registradas de la siguiente manera: la dificultad

para caminar es la más frecuente con un porcentaje de 64%, seguida por la dificultad para ver incluso con el uso de lentes con un 58%, aprender, recordar o concentrarse con un 39%, dificultad para escuchar incluso con aparato auditivo 34%, dificultad para mover o usar los brazos o manos 33%, bañarse, vestirse o comer 23%, problemas emocionales o mentales 20% y, finalmente, para hablar o comunicarse 18% (INEGI, 2017).

Por otra parte, el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes con el objetivo de actualizar el panorama de las prácticas, valoraciones y uso de las infraestructuras culturales, a nivel nacional y por entidad federativa, realiza la Encuesta Nacional de Hábitos, Prácticas y Consumo Culturales (ENHPCC), la cual es una herramienta indispensable para generar una reflexión sobre el quehacer cultural en cada estado y promover políticas culturales sustentadas en información.

Con base en los datos arrojados en dicha encuesta ENHPCC 2010, por indicadores refiere lo siguiente, en la Ciudad de México del total de encuestados el 80.6% ha asistido alguna vez a un museo, mientras que el 18.0% no lo ha hecho y el 1.4% no lo recuerda. Por otra parte, el 45.68% menciona que no ha visitado ningún museo en los últimos 12 meses, el 28.19% asistió por lo menos una vez, el 14.34% dos veces, el 5.04% tres veces, el 1.98% de seis a diez veces y solo el 0.41 de los encuestados asistieron entre 11 o más veces; entre los encuestados que no asisten al museo mencionan que la razón por la que no lo hacen: el 2.21% debido a problemas de salud o por discapacidad y el 0.66% menciona que debido al mal servicio proporcionado por parte de los museos, estas siendo las razones que le competen al objetivo general del proyecto.

Dentro del indicador de Prácticas artísticas y culturales de la encuesta ENHPCC 2010, el 2.57% de los encuestados hacen mención que las razones por las que no practican una actividad artística es debido a problemas de salud o discapacidad (2.57%) y el 0.85% porque no tienen buen servicio o instalaciones adecuadas.

Además, dentro del indicador de Percepción de la cultura, se pregunta a los encuestados ¿qué tan interesado está por lo que pasa en la cultura o en las actividades culturales (teatro, danza, cine, literatura, conciertos)? a lo que el 34.20% respondió encontrarse algo interesado, el 33.63% poco interesado y el 12.84% muy interesado. Por ello es importante implementar un plan de acción que favorezca tanto al público en general, como a los museos.

Para ello, considerar que en el Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024, dentro de su apartado de Política Social hace mención que se debe crear una Cultura para la Paz, para el bienestar y para todos, priorizando las necesidades de las poblaciones en estado de vulnerabilidad e impulsando una vigorosa acción cultural en las zonas más pobres del país; basado en que “todos los individuos son poseedores y generadores de cultura” (PND, 2019, p.46), debido a que “los humanos viven en sistemas culturales que van desde el lenguaje hasta las celebraciones y conmemoraciones, desde los patrones de comportamiento hasta la alimentación, desde el universo simbólico que cada persona construye hasta el disfrute y consumo de productos tradicionalmente denominados culturales, como la música, las artes plásticas, las letras y las artes escénicas” (PND, 2019, p.46).

Desde esta perspectiva, nadie debe ser excluido en las actividades y los circuitos de la cultura, los cuales representan, en la actual circunstancia, factores de paz, cohesión social, convivencia y espiritualidad.

Rosas (2007) menciona que la primera investigación sobre el público de los museos –pionera en América Latina– fue realizada por Arturo Monzón en el Museo Nacional de Antropología, allá por los años 80. Cabe mencionar que los estudios en este ámbito cultural desde siempre han sido escasos y de los pocos estudios realizados en los años 70 y 80, no tuvieron continuidad ni contagiaron inmediatamente a otras áreas de la cultura. Pero entre las pocas habidas en esta época entre las investigaciones más relevantes a mencionar se encuentra la dirigida por Rita Eder sobre “El público de arte en México: los espectadores de la exposición Hammer” y la coordinada por Néstor García Canclini, “El público como propuesta: cuatro estudios sociológicos en museos de arte” (Cimet et al., 1987).

Actualmente, existen estudios realizados en diversos espacios de ocio en el mundo (entre estos espacios se encuentran los Museos de Arte e Historia), como en España, Chile, Venezuela, entre otros. Así como también se han realizado guías de accesibilidad y protocolos de inclusión para personas con discapacidad en diversos ámbitos, con el fin de garantizar una inclusión de calidad, generando evaluaciones y adecuaciones de intervención en diversas áreas (físicas, comunicativas, sociales, etc).

El Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción (CESyA), entidad dependiente del Real Patronato sobre Discapacidad, ubicado en España, cuyo objetivo es favorecer la accesibilidad audiovisual a través de los servicios de subtitulado y audiodescripción; en el año 2008 es creada la Guía Multimedia Accesibles: El museo para todos por Ruiz, Pajares, Moreno, Gálvez y Solano, en el cual el objetivo principal era diseñar de forma adecuada, todos los dispositivos, siguiendo pautas de Diseño para Todos, en el que todos los seres humanos se verían beneficiados. Estas pautas de diseño interactivo y audiovisual tienen como finalidad lograr que todas las futuras guías multimedia para Museos sean lo más accesibles posibles desde el punto de vista de la inclusión comunicativa. Garantizando que las personas con discapacidades sensoriales (visual y auditiva) puedan acceder en condiciones equivalente a los contenidos expuestos en un museo a través de estos dispositivos.

Fundación CNSE para la Supresión de las Barreras de Comunicación (2013), crea la Guía de accesibilidad para personas sordas en las industrias culturales, obra colectiva, que tiene como objetivo dotar a las industrias culturales en España de instrumentos para la promoción de productos, servicios y espacios culturales inclusivos para personas sordas y con discapacidad auditiva.

En el año 2002 es creado el Protocolo de Evaluación de las condiciones de inclusión en equipamiento de ocio por Gorbeña, Madariaga y Rodríguez, trabajo colaborativo el cual es usado como herramienta de evaluación, su utilidad radica en ser un método relativamente sencillo de obtener información relevante para evaluar las condiciones que facilitan la inclusión en un equipamiento, en sus programas y

sus servicios; el cual realiza un diagnóstico mediante una visita al equipamiento (observación), una entrevista con el gerente o director del lugar y con los técnicos responsables de programas y el análisis de diversa documentación y materiales del equipamiento.

Dicho protocolo ha sido utilizado en España por Padrón, A. (2014) como parte de su trabajo de investigación para obtener grado en turismo, con el tema Trabajando por un ocio inclusivo, en el cual investiga y reflexiona sobre el ocio y las posibles implicaciones en habilidades sociales y en programaciones de animación en hoteles, que se encargan de conducir a un ocio inclusivo, con el fin de contribuir el fomento de cambios de actitudes sociales estereotipadas hacia las PcD y en el cual ofrece una aproximación de evaluación basado en la adaptación del Protocolo de evaluación mencionado con anterioridad. Dentro de su estudio Padrón concluye que en el turismo la discapacidad se sigue concibiendo como algo que solo es de interés a una minoría, a pesar de los esfuerzos normativos que representan un cambio de actitudes y enfoques de los conceptos asociados a la discapacidad; por lo que el reconocimiento del papel de la sociedad como facilitadora del derecho a la participación de todos sus miembros, exige un cambio en la forma de construir un futuro, rompiendo barreras, no solo pensado en los espacios físicos, sino también en el aspecto social y actitudinal de las personas, construyendo así un entorno físico, comunicativo y social accesible. Por ello el desarrollo y aplicación de herramientas de evaluación ayudaran a diagnosticar e identificar las acciones correctivas y/o adaptaciones pertinentes, planteando la gestión inclusiva y el plan de accesibilidad, además de mejorar las propias herramientas por su uso y aplicación.

Por otra parte, en México existe un estudio de caso de carácter cualitativo en el cual Hernández, I. (2016) analiza la Inclusión de Personas con Discapacidad Visual-Ceguera en Museos de historia y arte de la Ciudad de México, específicamente en dos de los museos del INAH: Museo Nacional de Antropología (MNA), Museo Nacional de Historia Castillo de Chapultepec (MNH) y dos de los museos del INBA: Museo del Palacio de Bellas Artes (MPBA), Museo Nacional de

San Carlos (MNSC), el objetivo del estudio fue analizar si dichos museos cuentan con las características para promover un espacio incluyente para personas con discapacidad visual, haciendo las adecuaciones pertinentes a los instrumentos presentados en el Protocolo de Evaluación de las condiciones de inclusión en equipamiento de ocio. Como parte de los resultados Hernández identifico que la principal causa por la cual los museos participantes carecen y/o no cuentan con trabajo o estrategias en el área es la falta de presupuesto por lo que no se puede dar seguimiento, mantenimiento o instalación a las propuestas de inclusión que quisieran o llevan a cabo para beneficiar el acceso a los espacios, a la información, a su aprendizaje y disfrute, además, menciona que otra de las causas es el desconocimiento por parte de las autoridades sobre el tema y/o las dificultades a las que se enfrentan las PcDV dentro de los museos y el poco personal con el que cuentan. Por lo que los museos se ven en la necesidad de diseñar materiales o elaborar estrategias temporales y económicas que les permita así dar soluciones inmediatas a las situaciones que se presentaran durante las visitas de esta población. Por lo que comprender que existen múltiples factores que intervienen en el desarrollo de espacios inclusivos, permite analizar lo que sucede en cada uno de ellos y así con base a ello contribuir para que se generen los cambios pertinentes y que estén al alcance de las autoridades y personal de los museos, poniendo en el panorama la necesidad de que los museos sean espacios para todos. Siendo vistos los museos como espacios abiertos para el público cuyos alcances se definen por su oportunidad de servir como espacio de diálogo e interacción entre los múltiples visitantes.

## **Objetivos de la investigación**

### Objetivo General

- Fortalecer las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales para el acceso de personas con discapacidad auditiva en el Museo Nacional de San Carlos a través de su personal.

## Objetivos Específicos

- Evaluar las condiciones de inclusión en el Museo Nacional de San Carlos.
- Analizar las condiciones de inclusión en el Museo Nacional de San Carlos.
- Identificar las deficiencias y fortalezas del Museo Nacional de San Carlos.
- Generar un programa de intervención, realizando ajustes razonables y adaptaciones pertinentes con base a la evaluación.
- Evaluar la percepción de las condiciones de inclusión físicas comunicativas y sociales de los participantes del programa.
- Llevar a cabo el plan de intervención en el Museo Nacional de San Carlos.
- Evaluar la percepción de las condiciones de inclusión físicas comunicativas y sociales de los participantes posterior a la intervención.
- Analizar y contrastar los resultados entre ambas evaluaciones.

## Justificación

Las personas con discapacidad en general se enfrentan constantemente a barreras físicas en la mayoría de los espacios arquitectónicos y urbanos, las cuales les impiden ingresar, transitar y permanecer en un lugar de forma agradable, autónoma y segura, así como también enfrentan obstáculos en la transmisión de mensajes o ideas, e incluso en el trato cotidiano. Esta investigación evalúa y analiza las condiciones de inclusión de personas con discapacidad auditiva en el Museo Nacional de San Carlos (MNSC) de la Ciudad de México, y con base a los resultados se realizó una propuesta de intervención al interior del mismo, proponiendo ajustes razonables y adaptaciones con el fin de atender sus deficiencias y aumentar sus fortalezas; de este modo fomentar el interés y la motivación de las personas con discapacidad auditiva por visitar dichos espacios, creando así una inclusión de calidad.

Posterior a la ejecución del plan de intervención se evaluó si las condiciones de inclusión cambiaron o no, en beneficio de las personas con discapacidad auditiva. La utilidad de esta investigación radica en garantizar la inclusión de personas con discapacidad auditiva dentro del museo. Esto con la finalidad de garantizar el cumplimiento de la Ley de Accesibilidad de personas con discapacidad,

la cual exige que todas las dependencias, edificaciones, empresas constructoras y de transporte público, creen infraestructuras para estas personas, a fin de que puedan trasladarse y acceder a cualquier lugar sin ningún impedimento (CNDH, 2017).

Con base a la información descrita con anterioridad es que se fundamenta el objetivo de garantizar la inclusión de personas con discapacidad en específico para las personas con discapacidad auditiva en el Museo Nacional de San Carlos (MNSC) de la CDMX, seleccionado a conveniencia, ya que ante el nuevo panorama de la crisis sanitaria a causa del COVID19, es conveniente que el museo cuente con visita virtual dentro de su plataforma, además, cabe mencionar que ya se cuenta con la apertura para realizar la investigación en dicho museo.

## **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Discapacidad**

La Organización Mundial de la Salud (2019), menciona que la discapacidad es un fenómeno complejo, siendo esta la restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad de forma habitual. Así mismo el informe de portal mayores de España del Centro de Ciencias Humanas y Sociales, define a la discapacidad como la limitación que tiene una persona para poder realizar su papel y tareas sociales, esperados de un individuo dentro de un entorno físico y sociocultural determinado.

Según la Ley general para la inclusión de personas con discapacidad, la discapacidad es la consecuencia de la presencia de una deficiencia o limitación en una persona, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Por tanto, la discapacidad es vista desde un enfoque clínico como una condición de vida que genera dificultades o impide que el individuo se desarrolle, desempeñe o interactúe de manera plena y efectiva en su vida cotidiana, con su familia y en el entorno en que se desarrolla, es por eso también, que actualmente la discapacidad deja de ser una condición propia del individuo que la vive y pasa a ser parte de la sociedad. Si bien la definición de discapacidad ha pasado por diversas transformaciones, en la actualidad vista desde un enfoque social se concibe como un concepto complejo que envuelve a una serie de situaciones y/o circunstancias que condicionan y afectan al individuo (OMS, 2011, p.4).

INEGI (2020) identifica a las personas con discapacidad como aquellas que tienen dificultad para llevar a cabo actividades consideradas básicas como lo son: ver con o sin uso de anteojos; caminar, subir y bajar escaleras; escuchar con o sin aparato auditivo; hablar o comunicarse; recordar o concentrarse; bañarse, vestirse o comer. Por tanto, una persona con discapacidad es aquella que tiene deficiencias

físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que a largo plazo provocan afectaciones en su participación plena en la sociedad.

### 2.1.1 Discapacidad auditiva

Quiroga (2017), define como discapacidad auditiva la pérdida o anomalía de la función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo, y que tiene su consecuencia inmediata en una discapacidad para oír. Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) define como discapacidad auditiva (DA) a la pérdida auditiva superior a 25dB, dentro de este concepto también incluye a la hipoacusia, la sordera y la sordera profesional.

La discapacidad auditiva, según el Sistema Nacional DIF, se refiere a la “falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír en algún lugar del aparato auditivo”, y la cual es considerada una discapacidad ya que en la mayoría de los casos no se poseen características físicas que la evidencien. Las personas que viven con esta condición se ven afectados en su desarrollo, acceso e interacción en la sociedad.

La discapacidad auditiva se puede clasificar de acuerdo al momento de aparición, según su localización y según el grado, mismas que a continuación se describen.

Según el momento de aparición de la pérdida auditiva:

- Prelocutiva: cuando la pérdida se produce en el momento del nacimiento o antes de la adquisición del lenguaje (0-2 años).
- Perilocutiva: cuando se produce durante la adquisición del lenguaje (2-4 años).
- Postlocutiva: se produce la pérdida una vez adquirido el lenguaje.
- Presbiacusia: es la pérdida progresiva de la audición en edades avanzadas (sobre los 65 años de edad en adelante)

Según la localización de la lesión:

- De transmisión o conducción: la lesión se localiza en la parte mecánica del oído (oído externo y medio) lo que impide que el sonido llegue a estimular de forma adecuada las células del órgano de Corti.
- De percepción o neurosensorial: la lesión se presenta en el órgano de Corti o en las vías o centros superiores auditivos.
- Mixtas: cuando se combinan sorderas de conducción y neurosensoriales.

Tomando como base las normas de la BIAP (Bureau International d'Audiophonologie) citadas por Quiroga (2017) se puede clasificar según el grado de pérdida de la siguiente manera:

- Leve: la pérdida oscila entre los 21-40 dB
- Moderada: la pérdida oscila entre 41-70 dB
- Severa: la pérdida oscila entre 71-90 dB
- Profunda: la pérdida oscila entre 91-120 dB
- Cofosis o anacusia: más de 120 dB

## 2.2 Accesibilidad

Thomas (2007) refiere que este concepto surgió para referirse al acceso de las personas con discapacidad en el marco del Modelo social de la discapacidad, el cual reclama que: como sociedad se tiene el deber de identificar y eliminar las barreras que impidan o dificulten la integración social en igualdad de oportunidades, de las personas con discapacidad. Por ello “La necesidad de incluir el concepto de accesibilidad desde la fase de diseño de un producto o servicio para posibilitar dicha integración y autonomía y para que sea reutilizable por individuos con diversas características”.

En este sentido la accesibilidad se entiende como aquella acción que permite a las personas poder utilizar de manera cómoda, segura y eficiente los diferentes objetos en su entorno. Y se tiene la obligación por ley de realizar ajustes razonables y/o adaptaciones pertinentes para que las personas con o sin discapacidad accedan

de forma eficiente a los lugares u objetos. Desde esta perspectiva la Ley de Accesibilidad para la Ciudad de México (CNDH, 2017) tiene como objetivo “Garantizar el derecho a la accesibilidad del entorno físico, las edificaciones, los espacios públicos, la información y las comunicaciones (incluidos los sistemas y las tecnologías de la información) y el transporte, especialmente para las personas con discapacidad y personas con movilidad limitada, asegurando el ejercicio de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación y promoviendo la igualdad”.

### 2.2.1 Tipos de accesibilidad

Accesibilidad física, que se refiere a la cualidad de acceder con facilidad a un lugar o cosa, sin importar si tienes o no limitaciones físicas, cognitivas o sensoriales. Las rampas en las edificaciones, metrobuses y autobuses, así como la creación de espacios específicos para personas con alguna limitación son ejemplos de formas de promover y generar una accesibilidad de calidad para todos.

Accesibilidad comunicativa, su importancia no solo radica en brindar las herramientas necesarias para expresarse correctamente, sino que, también se refiere a la accesibilidad que se tiene para comprender la información que se esté brindando. La audiodescripción, el braille, los subtítulos y la lectura fácil, son ejemplos de formas para promover una buena accesibilidad comunicativa para todos y específicamente para aquellas personas con discapacidad.

Accesibilidad universal museológica, es la cualidad que describe el grado en que cualquier individuo es capaz de acceder al entorno físico y a los contenidos de un museo, sin importar cuales sean sus capacidades e interés personales.

En la actualidad este concepto se ha generalizado y está presente en todas las sociedades contemporáneas, ya sea de forma superficial o con mayor desarrollo y compromiso, incluyendo el área de la Museología, donde es frecuente que los museos ofrezcan recursos de accesibilidad y se declaren comprometidos con la

función del museo como forma de divulgación de cualquier tipo de conocimiento ya sea formal o informal.

### 2.2.2 Barreras para el acceso de personas con discapacidad auditiva

Según los Centros para el Control y Prevención de enfermedades (2020), las personas con discapacidad a menudo se enfrentan a barreras que limitan y/o impiden su acceso y participación en la sociedad y espacios. Entre las barreras más comunes se encuentran:

- Barreras de actitud, consideradas las más básicas y que contribuyen para la generación y prevalencia de otras barreras, ejemplos de ello pueden ser los estereotipos, estigmas, prejuicios y discriminación.
- Barreras de comunicación, consideradas aquellas barreras a las que se ven expuestas las personas que tienen discapacidades que afectan la audición, el habla, la lectura, la escritura o el entendimiento, y que usan maneras de comunicarse diferentes a las utilizadas por la sociedad en general.
- Barreras físicas, consideradas como todo obstáculo estructural en el entorno, que impide, bloquea la movilidad o el acceso. Entiéndase como ejemplo, escalones o curvas que impidan o dificulten el paso de una persona con deficiencias en su movilidad, etc.
- Barreras políticas, ligadas a la falta de concientización, incumplimiento o impedimento de las leyes y regulaciones existentes que favorezcan y exijan que los programas y actividades sean accesibles para las personas con discapacidad.
- Barreras programáticas, consideradas aquellas que limitan o impiden la prestación eficaz de un programa, ejemplo de ello es la falta de equipo accesible, poca o nula comunicación con los participantes, etc.
- Barreras sociales, las cuales tienen que ver con las condiciones en que un individuo nace, crece, vive, aprende, trabaja, envejece y se desenvuelve que contribuyen a la reducción del funcionamiento de las personas con discapacidad en la sociedad.

- Barreras de transporte, consideradas aquellas que interfieren o impiden la independencia y participación de las personas con discapacidad.

### 2.3 Inclusión

Para hablar de inclusión es importante definirla, Cedeño Ángel (citado en Acosta, 2013) define la inclusión como: una actitud que engloba el escuchar, dialogar, participar, cooperar, preguntar, confiar, aceptar y acoger las necesidades de la diversidad. Concretamente, tiene que ver con las personas, en este caso y exclusivo para esta investigación, las personas con discapacidad, pero en su definición se refiere a las personas en toda su diversidad.

Por lo cual Ortiz (citado en Ramírez, 2015) menciona que el objetivo básico de la inclusión es no dejar a nadie fuera de las instituciones, tanto en el ámbito educativo y físico, así como socialmente hablando.

Uno de los elementos primordiales de la inclusión, es que se centra en la identificación y eliminación de barreras. Siendo necesaria la recopilación y evaluación de la información con la intención de planear mejoras que guíen y/o garanticen una inclusión de calidad, estimulando la creatividad en la resolución de problemas. La inclusión pone atención a los grupos propensos a la exclusión, es decir grupos en constante estado de vulnerabilidad. Todo con una responsabilidad para llevar a cabo medidas necesarias que garanticen la libre y activa participación de las personas (Herrera, 2009).

De acuerdo a lo referido por los distintos autores, la inclusión se puede definir como una acción que una persona o institución lleva a cabo cuando se han identificado las diferentes necesidades de la diversidad y pone en práctica medidas de acción de manera responsable, las cuales, fomentaran la participación, seguridad, aceptación, libertad de aquellos sectores en estado de vulnerabilidad, ya sea en el ámbito social, educativo, laboral, etc.

### 2.3.1 Condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales

En palabras de Barragan, Aguinaga y Avila, (2010) la inclusión supone no sólo el reconocimiento de los derechos de todos los seres humanos, sus necesidades sociales y el acceso a los satisfactores para cubrir éstas. Sino también otro tipo de necesidades, las personales y las de permanencia a su grupo social.

Retomando lo antes dicho y en general su definición y objetivo, la inclusión forma parte de un cambio, en el cual busca eliminar las barreras existentes y/o detectadas en espacios de ocio, instituciones y como individuos inmersos en un mundo lleno de diversidad. Para que esta condición se dé existen diversos tipos o niveles de inclusión, para esta investigación se tomará en cuenta la inclusión social, la inclusión física y la inclusión comunicativa.

Para Madariaga (2009, en Padron, 2014) la inclusión física es aquella definida por los elementos que permiten a toda persona acceder, entrar/salir y utilizar los espacios. Por otro parte, la inclusión comunicativa es aquella definida por las condiciones cuantitativas y cualitativas de la información (folletos, videos, Web) y señalización (paneles, directorios, etc.). Y por último la inclusión social definida por los elementos de gestión que facilitan la participación y las relaciones interpersonales: fomento de actitudes sociales positivas, desarrollo de una programación incluyente, política de publicidad y marketing que valore la diversidad y cualificación y formación de los profesionales.

### 2.3.2 Características de las condiciones de inclusión físicas

Son todas y cada una de ellas que pueden ser visibles físicamente, ya sea en la estructura, en la forma, distribución de espacios, etc., considerados en todo lugar abierto a todo público. A continuación, se describirán algunos de los criterios del espacio que se toman en cuenta específicamente en equipamientos y espacios de ocio que fortalecen y facilitan la inclusión física:

El acceso, el cual, hace referencia a la zona o espacio exterior de equipamiento y a todos los elementos que se encuentran en su llegada hasta la

puerta y forman parte del mismo, mismo que considera si la llegada al lugar se hace mediante una vía o camino llano, en cuesta o con escaleras y si este puede o no hacer la adecuación del mismo para las personas con discapacidad, así como, la presencia de elementos facilitadores como rampas, elevadores, aparcamiento, pasillos, escalones, puertas (estándar, automáticas o giratorias) , etc. Además de estos accesos se debe considerar la anchura, delimitación, pavimento y la ausencia de obstáculos. Así como, inclinaciones, desniveles, dimensión, localización e identificación del mismo. (Gorbeña, Madariaga, Rodríguez, 2002).

En el Museo Nacional de San Carlos [MNSC]. (2012), citado en Hernández, (2016); refiere que en algunos museos también pueden proporcionar el préstamo de sillas de ruedas y bastones como es su caso. Además, de facilitar el acceso a personas invidentes permitiendo su acceso con perros guías y contar con estacionamiento adecuado para personas con discapacidad.

En los diferentes espacios las consideraciones dependerán del tipo de equipamiento y/o espacio, ya que las variaciones no solo serán en cuanto a su tamaño, sino también en cuanto al tipo de instalaciones con las que cuenta. Por lo que, en general, lo anterior descrito es lo que se considera generalmente en equipamientos y espacios de ocio que ofrecen servicios de carácter general y que no constituyen espacios distintivos de actividades concretas.

Al realizar las adecuaciones pertinentes en la infraestructura ya mencionada, se busca que las personas con discapacidad que ingresen a espacios públicos y de ocio como los museos, puedan ingresar, transitar y permanecer en un lugar de forma agradable, autónoma y segura.

### 2.3.3 Características de las condiciones de inclusión comunicativas

Las condiciones de inclusión comunicativas, son todas aquellas que ofrecen un intercambio de comunicación entre sujetos, institución-sujeto, objeto-sujeto, etc., y que, de acuerdo al protocolo de evaluación de las condiciones de inclusión, las características que se deben de considerar, evaluar y analizar en equipamientos y

espacios de ocio deben permitir y garantizar la recepción y comprensión de la información pertinente por parte de la diversidad de usuarios. Para ello se debe atender a los siguientes parámetros: características del soporte informativo, ubicación del soporte informativo y contenido. Los cuales recogen elementos significativos que definen una señalización visual adecuada, unas condiciones de alcance visual óptimas y evalúan la presencia o no de la información en diferentes formatos. También remite elementos cualitativos de contenido de información referenciado la organización sintáctica, el lenguaje utilizado y la cantidad de información. Así como las condiciones del espacio interior (señalización táctil, señalización sonora, etc.).

Para las personas con discapacidad en equipamientos y espacios de ocio, se han desarrollado audio guías, video guías, maquetas y cuadros táctiles; si bien, éstos requieren inversión económica, muchos proyectos se han diseñado a partir de la creatividad de personas y grupos interesados en generar espacios más incluyentes y con personal capacitado que apoye o guíe los recorridos a personas con discapacidad.

La evaluación de las condiciones de inclusión comunicativa general, se puede examinar tomando en cuenta los siguientes materiales:

- Folleto o guía general se evalúa: dimensión, tamaño, colores, contraste, contenido, la presencia de fotografías que ayudan a comprender la información, servicios y programas adaptados perfectamente indicados con el símbolo internacional de la discapacidad, presencia de referencias espaciales, temporales y horarias que facilitan orientación, unidades de información independientes, elementos cualitativos: orientación sintáctica, lenguaje sencillo, uso de conceptos concretos, clarificaciones, cantidad de información y /o existencia de información en soporte Braille o audio.

- Vídeo, se evalúa: calidad del vídeo, presencia de subtítulaje, uso de la lengua de señas, uso de audiodescripción, contenido (en general los mismos conceptos que se ha enunciado).

- Web: se evalúa la página o sitio web del Museo mediante el Test de Accesibilidad a la Web desarrollado por el servicio de Información de Discapacidad y Accesibilidad en la Red (SIDAR), el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) y el Imserso (Gorbeña, Madariaga y Rodríguez, 2002). Esta herramienta contempla diferentes niveles de accesibilidad. Tras la revisión de la Web, la Fundación emite un informe técnico con recomendaciones y si la página es accesible se identifica con un icono de accesibilidad, reflejando el nivel alcanzado.

#### 2.3.4 Características de las condiciones de inclusión sociales

El modelo inclusivo de Derechos Humanos se caracteriza por el derecho de las personas a interactuar, socializar y educarse con el resto de las personas, aceptando sus diferencias y desigualdades, reconociendo sus derechos.

Existen diversos trabajos que argumentan una comunicación o un trato adecuado a las personas con discapacidad, en este sentido, desde el Real Patronato sobre Discapacidad, se nos ofrece una publicación básica. La guía del sentido común, viene acompañada por el reconocimiento de la diversidad, no es un grupo homogéneo, como se ha expuesto, hablamos de personas con múltiples diferencias, diferentes aptitudes personales, diferentes niveles de autonomía, etc. Sin embargo, por ofrecer las tres cuestiones cardinales en comunicación y relación con las personas con discapacidad, éstas serían: hablarles directamente, preguntar antes de ayudar y actuar con naturalidad. Además, algunas adecuaciones o apoyos se deben realizar tomando en cuenta el tipo de discapacidad del usuario, ya sea por deficiencia visual, auditiva, intelectual, etc.

De acuerdo al protocolo de evaluación de las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales, es de suma importancia considerar las condiciones de inclusión sociales como parte importante para que se lleve a cabo una inclusión de calidad, refiriendo así la importancia de evaluar y analizar si el personal de los equipamientos y espacios de ocio están capacitados para la atención y guía de

personas con discapacidad que garantice seguridad para el usuario, así como analizar la percepción que estos tienen sobre la discapacidad, los derechos de las personas con discapacidad, sobre la inclusión de estas, etc.

## 2.4 Museos

Definir que es un museo resulta importante, para diversas personas un museo es una casa de tesoros, ya que las personas encuentran imágenes, documentos, artefactos y piezas que tienen cientos o miles de años de existencia y que, si no fuera por el museo, que se encarga de conservar, preservar y exhibir al público, no se conocerían.

En la actualidad, el museo se define como una institución pública al servicio de la sociedad, entre sus principales funciones se encuentran: “Coleccionar, conservar, investigar, exhibir y educar” (Alfageme & Martínez, 2007, p. 4). Siendo esta última una forma diferente de aprender y vivir el museo, de igual forma, el museo puede deleitar y provocar cuestionamientos a partir de aquello que se expone, y como son los visitantes quienes mantienen vivo el museo, este no debe excluir a ninguna persona por cuestiones de edad, nivel educativo, sexo o cualquier otra característica, además de que si bien es cierto es un derecho de todas las personas. Para lograr sus objetivos genera materiales didácticos como: folletos, guías educativas, cuadernillos, etc., que apoyan a la tarea educativa y a la difusión del mismo, de igual forma, el museo se vale de recursos tecnológicos para difundir sus contenidos y programas, aunque si bien es cierto no todos los museos se encontraban apoyándose con los recursos tecnológicos, pero a raíz de la actual pandemia exige un cambio en estos para poder llegar a su público.

Desde otra perspectiva, el museo como institución tiene la responsabilidad de investigar y conservar un patrimonio existente para informar, educar, deleitar y fortalecer el disfrute de las personas en estas instituciones, a través de un contenido, discurso y espacio que transmitan un mensaje de información al público, para obtener el mejor resultado entre el objeto y el sujeto. La Unesco distingue al museo como recurso educativo y como medio de comunicación, el museo debe ser

"para el público" siendo este su principal actor y con componentes esenciales como la planificación, el espacio y la colección (Reynoso, 2012).

### 2.5.1 Día Internacional de los Museos

Según Consejo Internacional de Museos (ICOM, 2007 en Valdés, 2008) "El museo es una institución permanente, sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y abierta al público, que adquiere, conserva, estudia, expone y difunde el material e inmaterial de la humanidad con fines de estudio educación y recreo".

De esta forma los museos son considerados lugares que invitan a conocer más sobre diferentes temas, existen muchos y de varias temáticas. Sin duda, los más famosos son el Museo de Louvre en Paris, el Metropolitan Museum of Art en Nueva York, el Museo de Historia Natural en Londres y en México contamos con una infinidad, no por nada la Ciudad de México es considerada la ciudad con más museos en el mundo. Estos sitios son tan importantes que cuentan con una fecha para celebrarlos.

El Consejo Internacional de Museos (ICOM, por sus siglas en inglés), creado en 1946, es la organización mundial de los museos y los profesionales de los museos. El ICOM se dedica a la promoción y protección del patrimonio natural y cultural, presente y futuro, material e inmaterial. Con más de 37 000 miembros en 141 países, la red del ICOM está formada por profesionales que abarcan un gran abanico de disciplinas relacionadas con los museos y el patrimonio.

Antes de crear oficialmente el Día Internacional de los Museos, en 1951 el ICOM reunió a la comunidad museística internacional en torno a un encuentro llamado La cruzada de los museos para debatir sobre "Museos y Educación". La idea del Día Internacional de los Museos partió de la intención de mejorar la accesibilidad a los museos surgida en dicho encuentro.

El 18 de mayo de 1977, durante la Asamblea General del Consejo Internacional de Museos (ICOM), celebrada en Leningrado, la delegación de la antigua Unión Soviética propuso tomar esa fecha como Día Internacional del Museo,

coincidiendo con el aniversario de la creación del ICOM (18 de mayo de 1946). Día acordado para celebrar la labor de los trabajadores de museos. Ese día se dedica a realizar actividades dirigidas a la comunidad que contribuyan a difundir el conocimiento de las piezas o colecciones museables y a preservar el papel del museo como institución cultural dedicada a preservar el patrimonio y memoria colectivas.

Puesto que el acontecimiento reunía cada vez a más museos y, con el objetivo de favorecer la diversidad en la unidad, en 1992 el ICOM propone por primera vez un tema: Museos y medio ambiente.

Se crea así una identidad universal. En 1997 el ICOM lanzó el primer cartel oficial del acontecimiento sobre el tema de la lucha contra el tráfico ilícito de bienes culturales, el cual 28 países lo adoptaron.

Posteriormente, se refuerza la comunicación, y el año 2011 se vuelve un momento clave para el Día Internacional de los Museos, puesto que se introdujeron varias novedades, como los socios institucionales, un sitio web y un kit de comunicación. El ICOM patrocinó por primera vez la Noche Europea de los Museos, un evento que se celebra cada año el sábado más próximo al 18 de mayo.

El Día Internacional de los Museos tiene como objetivo concientizar a las personas sobre y que son un medio importante para el intercambio cultural, enriquecimiento de las culturas y la paz entre los pueblos. A la vez que se preservan sus misiones principales (recolección, conservación, comunicación, investigación, exhibición), los museos han transformado sus prácticas para acercarse a las comunidades a las que sirven. Hoy buscan formas innovadoras de abordar problemas y conflictos sociales contemporáneos. Márquez, (2020).

Cada 18 de mayo o en fechas cercanas se organizan eventos y actividades para celebrar el Día Internacional de los Museos, en este día tan importante se unen a la celebración varios museos alrededor del mundo, en el 2019 participaron 37 mil

de 158 países. Los eventos y actividades planeados para celebrar el DIM pueden durar un día, un fin de semana o incluso toda la semana.

Para el Día Internacional de los Museos 2020, el Consejo Internacional de Museos (ICOM) elige anualmente un tema para celebrar el Día Internacional de los Museos, centrándose en los retos que enfrentaron estas instituciones en el pasado 2020 ante diversas problemáticas sociales.

El potencial de los museos para crear experiencias significativas para personas de todos los orígenes es una parte fundamental de su valor social. Como agentes de cambio e instituciones confiables, no hay tiempo como el presente para que los museos demuestren su relevancia al participar constructivamente en las realidades políticas, sociales y culturales de la sociedad moderna. Márquez, (2020).

Para ese año (2020), el tema elegido es Museos por la igualdad: diversidad e inclusión. El ICOM promoviendo así que la celebración sea una oportunidad para reconocer la diversidad de perspectivas de las sociedades y del personal que labora en los museos. Del mismo modo, invita a superar los prejuicios sociales en nuestros recintos a partir del diseño de herramientas creativas que nos permitan identificarlos. Poder transformar esas narrativas contribuye a dar cabida a una diversidad de visiones, voces y formas de entendimiento y disenso.

Ese mismo año la conmemoración se dio de manera virtual, y como cada año, los 18 museos de la Red INBAL el cual uno de ellos es el Museo Nacional de San Carlos se sumó a esta celebración con diversas estrategias, contenidos y materiales para comunicar y divulgar su quehacer de manera dinámica, interactiva y dirigida a públicos diversos.

Con el tema Museos por la igualdad: diversidad e inclusión, la Secretaría de Cultura y el Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura (INBAL), a través de su Coordinación Nacional de Artes Visuales y Red de Museos, se unen a la celebración del Día Internacional de los Museos 2020.

El sitio web dedicado al Día Internacional de los Museos ofrece todas las informaciones, herramientas y material para la edición de 2020. Un mapa interactivo recogerá los eventos y actividades que se llevarán a cabo en todo el mundo, mientras que el Kit de comunicación le ayudará a participar en esta ocasión.

El tema seleccionado por el ICOM para 2020 tiene resonancia con los objetivos de política pública del INBAL, que buscan fortalecerla como una institución responsable con su contexto actual. En este sentido, el Instituto ha impulsado ejes transversales que orientan su quehacer para promover el ejercicio de los derechos humanos y culturales; el reconocimiento a la diversidad cultural y artística, la equidad de género, el diálogo con comunidades artísticas, la inclusión social y la sensibilización de sus colaboradores. A partir de esta visión, los recintos que conforman la Red de Museos del INBAL han materializado programas y actividades encaminadas a alcanzar esos objetivos, en la búsqueda de generar espacios más diversos e inclusivos, en concordancia con el contexto actual.

En los recintos se han preparado, en su actividad cotidiana, contenidos para reforzar las distintas líneas de trabajo que realizan enfocadas a públicos específicos a través de Lengua de Señas Mexicana, distintas lenguas indígenas, actividades para adultos mayores y público infantil, así como reflexiones sobre la rica diversidad cultural y artística que tiene México y que se representan a través de los acervos y vocaciones de nuestros museos.

Para la conmemoración, en el 2018, el Consejo Internacional de Museos (ICOM) eligió el tema “Museos hiperconectados: enfoques nuevos, públicos nuevos”. Resulta imposible entender el rol de los museos sin tener en cuenta todas las conexiones que éstos establecen. Son parte inherente de sus comunidades locales, de su paisaje cultural y de su entorno natural. La tecnología permite a los museos llegar más allá de su audiencia habitual y encontrar nuevos públicos con la adopción de enfoques diferentes respecto a sus colecciones: puede ser a través de la digitalización de sus colecciones, añadiendo elementos multimedia a la

exposición o con algo tan sencillo como un hashtag para que a los visitantes compartan su experiencia en las redes sociales.

Y en ésta misma línea, en la edición del 2019, el tema escogido por el DIM fue “Los museos como ejes culturales: el futuro de la tradición”. El papel de los museos en la sociedad está cambiando. Los museos se están reinventando continuamente para ser todavía más interactivos, centrados en la audiencia, orientados a la comunidad, flexibles, adaptables y móviles. Se han convertido en ejes culturales que funcionan como plataformas donde la creatividad se combina con el conocimiento y donde los visitantes pueden co-crear, compartir e interactuar.

En la actualidad, la organización y estructura de la conmemoración del Día Internacional de los Museos llevada a cabo durante los últimos tres años, ha sido de gran apoyo, sobre todo por la situación actual que enfrenta no solo nuestro país, sino todo el mundo, en un contexto de pandemia, en el que la tecnología ha jugado un papel importante en la vida cotidiana de las personas, ya que todos los eventos se han tenido que programar de manera virtual con actividades dinámicas en distintas plataformas, por lo cual, se han aprovechado dichos recursos para seguir con la promoción de la cultura, además de utilizarlos como una forma de mostrar mayor inclusión con diferentes sectores de la sociedad y a través de los medios audiovisuales.

La conmemoración del Día Internacional de los Museos, en México se realiza en un contexto más cultural y con menos promoción que en otras ciudades del país, debido a que la mayoría de los museos más importantes se encuentran en la Ciudad de México; conforme al Sistema de Información Cultural (Sic. México, 2020) de los 1,398 Museos en total que hay en todo el país, en la Ciudad de México se pueden ubicar 162. Por el contrario, en otros países de Europa, por ejemplo, España realiza la conmemoración como un evento importante que funciona como atractivo turístico, en el que los visitantes pueden disfrutar de dicha fiesta. En la celebración de la Noche de los Museos en Madrid, Barcelona o en cualquier otra ciudad Española, con las jornadas de entradas gratuitas a los museos los visitantes pueden ver las

exposiciones permanentes: Museo del Prado (con celebración de su bicentenario), Thyssen de Madrid y Museo Reina Sofía de Arte Contemporáneo, como todos los años el acceso es libre, aunque el aforo es limitado. En la Noche de los Museos, Madrid rebosa cultura y actividades. Aprovechando este día (y noche) tan especial, se puede descubrir el Museo del Romanticismo con visitas teatralizadas, hay cuentacuentos para toda la familia, un photocall romántico, juego de pistas, etc., además, el día se alarga y se puede disfrutar de este museo que se encuentra abierto hasta las 00.00 horas, para dar a conocer cómo se vivía en Madrid a principios del S. XX. Los museos de Barcelona ofrecen muchas posibilidades en esta fecha: ver las exposiciones, escuchar un concierto, asistir a un espectáculo. También hay talleres, performances, magia e intervenciones multimedia.

Entre todo este festejo, existen acuerdos a los que se han llegado como parte de la conmemoración, alguno de los cuales se harán mención a continuación.

Con el fin de llevar a cabo sus actividades, el ICOM está asociado a entidades como el Centro Internacional de Estudios de Conservación y Restauración de los Bienes Culturales (ICCROM), la Organización Internacional de Policía Criminal (INTERPOL), la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual y la Organización Mundial de Aduanas, y además mantiene desde hace años una colaboración con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). El Centro de Información Museológica UNESCO-ICOM, creado en 1946, reúne la colección más completa de publicaciones del ICOM, incluyendo Noticias del ICOM, Museum International, las Listas Rojas del ICOM, las publicaciones de los Comités Internacionales y las actas de las conferencias.

El compromiso del ICOM con la promoción de la cultura y el intercambio de conocimientos se ve reforzado por sus 30 Comités Internacionales, los cuales se dedican a una gran variedad de especialidades museísticas y desarrollan una labor de investigación avanzada en sus propios campos de la que se beneficia la comunidad museística. Los Comités Nacionales e Internacionales del ICOM, sus Alianzas Regionales y sus Organizaciones Afiliadas celebran conferencias y

simposios en todo el mundo sobre temas predefinidos, con vistas a fomentar el intercambio entre profesionales de los museos de todas las nacionalidades.

Desde el 2011, el ICOM patrocina la Noche Europea de los Museos, que se celebra cada año durante el sábado anterior a la celebración del Día Internacional de los Museos. Creada en 2005 por el Ministerio francés de cultura y comunicación, la Noche europea de los museos permite a los visitantes asistir a los museos participantes en la misma durante la noche y de forma gratuita, atrasando así la restricción de la hora de cierre hasta la una de la madrugada aproximadamente. Mediante la recepción del público por la noche, los museos abren una visita diferente de sus colecciones, con un enfoque más sensorial e insólito.

#### 2.5.2 Exclusión, discriminación e interculturalidad en los Museos.

México es uno de los 10 destinos turísticos más visitados del mundo y sin duda alguna que entre sus principales atractivos se encuentra su riqueza patrimonial, la cual es reconocida por la UNESCO con más de una veintena de sitios declarados patrimonio de la humanidad.

Los museos mexicanos según Graciela de la Torre (2003, en Anais do 2005), directora del Museo Nacional de Arte, suelen marginar a su público, ya que por lo general la toma de decisiones se hace desde el escritorio y se deja de lado los perfiles y sus necesidades de los visitantes, lo cual dificulta la creación y diseño de estrategias comunicativas para una interacción y participación de calidad para todos.

Pero quienes realmente acceden a los Museos, son aquellos que logran esquivar exitosamente las barreras de acceso, aquellos que pueden pagar los accesos de entrada, aquellos que pueden desplazar de forma adecuada y segura desde casa al Museo, entre otras circunstancias o situaciones. Es claro que el “mercado potencial de la oferta cultural no solo es cuestión de precio, sino también de contar con las disposiciones incorporadas y adecuadas para poder distinguir, evaluar y disfrutar las prácticas y productos culturales” (Anais do, 2005).

A todas estas condiciones las distingue la aguda desigualdad con que se distribuyen entre los habitantes de la ciudad de México. La combinación de estos obstáculos, la forma en que se potencian unos a otros, genera procesos de segregación cultural y de escaso aprovechamiento de muchos de los servicios culturales existentes.

Aquéllos que logran llegar a los museos y constituirse en sus públicos son los vencedores de una larga carrera de obstáculos: han recorrido la distancia geográfica que separa estos espacios culturales, alejados del ámbito cotidiano de la mayoría de los habitantes de la ciudad; pagaron su traslado y el precio del boleto, en los casos en los que no podían gozar de alguna exención; adquirieron, en su familia y/o en la escuela, un determinado capital cultural que les permite acceder, en diversas medidas, a lo que ofrece el museo; recorrieron la distancia simbólica que aleja a muchos del patrimonio sacralizado, producto de su construcción social jerarquizada; dejaron el abrigo de sus hogares, venciendo la poderosa atracción que ejerce la oferta mediática. Una vez en el museo, es posible que los que no forman parte del público implícito deban enfrentar barreras en los dispositivos de comunicación e información, aún en el trato que les brinda el personal de custodia. Muchos no llegan y, de hecho, ni lo intentan. No son, ni se sienten convidados (Anais do, 2005).

Como ha señalado Silvia Singer, presidenta del Consejo Internacional de Museos (ICOM) en México, “el siguiente desafío de los museos es, además de estudiar y manejar su colección, conocer de manera muy especial a sus públicos, en plural. Esto es un cambio de paradigma muy importante, porque hasta hace algún tiempo se hablaba de un público en general o de públicos especializados; pero los visitantes deben conceptualizarse en muchos más grupos, todos ellos con necesidades y objetivos distintos” (Reforma, Cultura, 2003).

Buscando asumir estos retos, algunos museos han intentado tornarse en lugares más acogedores, desarrollando sistemas interactivos, espacios lúdicos, talleres y actividades educativas vinculadas a las exposiciones. Las estrategias

ensayadas para captar nuevos públicos abarcan desde la mejora de la visibilidad de sus anuncios y carteleras, promoción en los medios, la realización de actividades paralelas: conferencias, festivales, ciclos de cine, conciertos, etc., hasta la remodelación de la tienda y la cafetería. Otros también se han preocupado por llevar su oferta a los que no se acercan, a través de exposiciones fuera de los recintos tradicionales, o elaborando páginas de Internet donde se muestran las colecciones de manera virtual a visitantes de todo el planeta.

A pesar de ello, resulta preocupante que, en lugar de considerar a los visitantes como punto de partida para el diseño de las actividades de los museos, se continúe operando estas instituciones a partir de las directrices de los dirigentes, sin considerar las expectativas y necesidades de sus heterogéneos públicos.

### 2.5.3 Museos Inclusivos en la actualidad

En la actualidad, el museo se ha reestructurado y ha tratado cada vez más, de ajustarse a las nuevas necesidades del mundo actual, dejando de ser espacios estáticos y pasivos, tratando de reivindicarse y hacerse más efectivo para todos, considerando que lo más importante no debe ser la acumulación de piezas, sino la persona que visita el museo, el cómo lo visita, qué siente cuando lo visita, qué se lleva de su visita (Sabbatini, 2003). Y como en muchas instituciones el cambio no ha sido de un día para otro, existen factores que influyeron en la transformación del museo:

- Una nueva actitud social hacia los museos que dejaron de ser lugares inaccesibles.
- El cambio de prioridades en la política museística a nivel mundial.
- El aumento de la demanda educativa (Pastor, 2004).

Dentro de la perspectiva de la nueva museología, la función esencial del museo es ser un instrumento de desarrollo social y cultural al servicio de la sociedad, por lo cual, para todos los museos es fundamental aportar algo a la comunidad

pertenciente, una excelente contribución son los programas educativos, que son muy útiles para el desarrollo de una sociedad más sensible, que mejora cada día.

Lavado (2012) realizó un trabajo sobre accesibilidad, inclusión y multiculturalidad en el Museo Nacional de Historia Natural de Ecuador, en este trabajo menciona que el museo debe dejar de ser un lugar emblemático de una cultura o una clase social para pasar a ser un punto de encuentro, no solo de culturas nacionalistas y de sus hechos más relevante, sino de sus civilizaciones y grupos culturales, que por ser minorías formaban parte solo de algunas secciones. Lavado hace referencia a los avances en la adaptación de los espacios para la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, para abrir espacios no solo a las ideas, sino a todos los sentidos, y la importancia de reconocer que estos cambios deben ser para solucionar problemas de accesibilidad más que como simples lujos de la modernidad.

Si bien muchos museos consideran que trabajan en un modelo de inclusividad, se ha visto que no siempre es así, ya que muchos consideran los elevadores o las rampas como adecuaciones accesibles, cuando la inclusión no solo son cambios arquitectónicos, sino que es algo que va más allá de un cambio físico.

#### 2.5.4 Dificultades de los museos incluyentes

Anna Noëlle menciona que: “La accesibilidad, antes que un derecho, es una ideología que hay que practicar” (2012, p. 20). Por ello el museo tiene que procurar ir eliminando las barreras progresivamente, tanto a nivel físico como sensorial, con la finalidad de hacer los contenidos accesibles a todos los colectivos. Considerando discriminatorio la no accesibilidad a los contenidos.

Una de las principales dificultades para los museos incluyentes es la falta de recursos y la poca preparación por parte de las personas para poder llevar a cabo proyectos inclusivos. Por ello, los interesados en el tema de la inclusión han visto necesaria la evaluación previa del nivel de accesibilidad con la que se maneja un

museo, para posteriormente presentar un plan de accesibilidad realista y funcional al contexto económico y social del museo (Noëlle, 2012).

Otro de los principales retos que presentan los museos para volverse accesibles es la historia de los edificios, muchos de ellos pertenecen por si mismos al patrimonio cultural e histórico de una nación, y por ende no pueden ser modificados de forma abrupta. En el caso de México, la mayoría de los museos son de este tipo, los museos se encuentran en ex conventos o palacios, que de igual forma deben ser conservados y preservados como símbolo de una época definitoria en la historia del país, sin embargo, esto tampoco es un impedimento del todo, ya que se podría trabajar en el desarrollo de un programa de accesibilidad de acuerdo a las condiciones del visitante, que deberá ser evaluado constantemente por parte de expertos y usuarios, para ir modificando las áreas que necesiten de atención.

En el caso de esta experiencia se destaca la importancia del trabajo multidisciplinario, psicólogos educativos, pedagogos, museólogos, curadores, arquitecto, etc. Que brinden no solo conocimientos propios de su formación sino también ideas y experiencias para mejorar un plan o programa. De igual forma es importante que los programas que se apliquen sean evaluados antes, durante y después de que se lleven a cabo, para poder ir mejorando y a su vez tener evidencias teóricas y prácticas que ayuden a futuras intervenciones.

#### 2.5.5 El efecto de la pandemia en el desarrollo de los Museos Inclusivos

A partir de que da inicio la contingencia sanitaria, los museos, así como el resto de las instituciones, empresas, plazas, etc., se vieron fuertemente afectados ya que el 90% de los aproximadamente 60.000 museos del mundo se vieron obligados a cerrar total o parcialmente sus puertas.

Por lo que se vieron en la necesidad de buscar estrategias alternativas para prestar su servicio al público. Entre las estrategias que menciona la UNESCO (2020) están: visitas virtuales, contenidos en Facebook e Instagram que van desde los podcasts hasta las plataformas de acceso abierto en línea.

Por lo que tras el brote de COVID-19 y el consiguiente confinamiento, el ICOM decidió adaptar el formato del 2020 y orientar a las actividades digitales, para promover los valores del DIM y al mismo tiempo garantizar la seguridad del público y del personal. Se elaboró una lista de posibles actividades que los museos pueden desarrollar para comunicarse a distancia con su público. Sin embargo, también querían ocuparse de la “inclusividad” de estas prácticas a distancia, implementando algunas estrategias como, por ejemplo, unos directores y conservadores de museos han comenzado ellos mismos a narrar sus colecciones: iniciativas como “Ask a curator” o “Le passeggiate del Direttore” (Los paseos del Director) recientemente promovido por el Museo Egipcio de Turín, son herramientas útiles para darle un toque personal a sus actividades digitales. Y para darle un ejemplo contemporáneo, el Museum of Ordinary People está invitando al público a compartir sus propias experiencias de vida durante esta crisis sanitaria.

También sugieren a los museos una guía paso a paso para realizar la planificación de sus actividades durante la conmemoración del Día Internacional del Museo, con el objetivo de que el evento siga siendo todo un éxito como cada año, además los invitan a aprovechar la oportunidad de seguir difundiendo información sobre dicho evento, mediante las redes sociales, la prensa local, sitios web, etc. Así como, asociarse con escuelas, bibliotecas, otros museos, etc., para reforzar sus vínculos con organizaciones que tienen objetivos similares, y así mismo, tomar en cuenta dirigirse a un público específico (como niños, ancianos, una minoría, etc.).

Entre muchos otros, el Exploratorium de San Francisco ofrece actividades en línea para ayudar a los niños a entender la ciencia que hay detrás de los virus y cómo podemos protegernos contra las infecciones. Además, el distanciamiento social y el confinamiento pueden afectar sobre todo a las categorías más frágiles: por ejemplo, en los ancianos, y en los efectos del miedo y el auto-aislamiento en su bienestar general.

El ICOM en la guía paso a paso, que se encuentra en su sitio web, recomienda que una vez seleccionado el público destinatario, se debe considerar

como llegar a él, a través del canal e idioma, ya que las posibilidades digitales son infinitas, pero las redes sociales no son sinónimo de accesibilidad. Por lo que también se pueden considerar otros medios como los podcasts. El proyecto monumental “Una historia del mundo” propuesto por el British Museum, sugiere intentar trabajar en asociación con pequeños colaboradores locales.

También invita a los museos a llevar a cabo la iniciativa “Una carta, una sonrisa”, que está poniendo en contacto a quien quiera escribir una carta a ancianos actualmente confinados en Francia y Bélgica, y/o animar a las comunidades a que se envíen postales de museos por correo.

Por último, y otra parte muy importante es el contenido, los museos deben verificar si es pertinente para el público y coherente con los medios de comunicación utilizados. Identificar su objetivo: contar una historia, divertir, suscitar dudas, etc. Involucrar realmente al público, y adaptar su narración, por ejemplo: La cuenta TikTok del Museo de Historia Natural Carnegie propone chiste sobre los caracoles, y presenta bastante éxito.

Como recomendación general, invitan a animar al público a interesarse por sus colecciones. Un ejemplo, es el llamado a la acción para recrear obras de arte famosas desde sus propios domicilios, promovido por muchas instituciones del patrimonio cultural, los cuales se pueden compartir en las distintas redes sociales. Además, el ICOM, lanzó una campaña en las redes sociales para promover actividades en línea de los museos, y para proporcionar a otras instituciones herramientas e ideas para seguir el ejemplo.

Por lo que, en este periodo de contención, la oferta digital se ha vuelto la única disponible para los museos. Drevet, (2020) habla de un incremento de casi 200% en el número de visitas en los sitios de museos desde el inicio de la pandemia, lo que ha garantizado satisfactoriamente la continuidad de la oferta museística. Por lo que se prevé que posterior a la contingencia, los museos definitivamente tendrán que ser más creativos, ya que la oferta digital por sí sola no es suficiente y los

visitantes necesitan diferentes maneras de experimentar y estar en contacto con el arte y la cultura.

Pero esta práctica virtual no es nueva, ya que se ha estado construyendo desde la época de los 90 y a partir de la pandemia se da la aceptación de los museos virtuales, los cuales son vistos como espacios en la red que conectan y acercan a través de la tecnología la historia y actualidad de los pueblos.

Inicialmente se comenzó con el desarrollo de catálogos para comunicar información sobre la página web del museo, recorridos, exposiciones, datos de contacto, horarios y compra de tickets, otros museos en línea mostraban contenidos de sus colecciones y exposiciones. En dichos catálogos se incluían enlaces haciendo más didáctica esta interacción enfocada a estudiantes, la idea en general era brindar acceso a sus rincones y conocimiento social y natural sin necesidad de moverse. Actualmente la didáctica de los museos es variada, permite interactuar en sus portales incluyendo material didáctico imprimible, foros de discusión y enlaces para juegos interactivos.

## CAPÍTULO 3. MÉTODO

### 3.1 Diseño de investigación

Investigación cuasi experimental longitudinal a través de pre test y post test.

### 3.2 Población y muestra

Población de estudio:

Profesionales externos (prueba piloto)

Mediadores y colaboradores del Museo Nacional de San Carlos de la Ciudad de México.

Tamaño de la muestra:

38 profesionales externos (prueba piloto)

7 participantes

### 3.3 Criterios de inclusión, exclusión y eliminación.

Criterios de inclusión:

- Museo ubicado en la Ciudad México.
- Brindan su consentimiento para participar en el estudio.
- Ofrecen acceso al público en general.
- Ofrecen presentaciones, exposiciones y talleres al público en general.

Criterios de exclusión:

- Que se abstengan a participar.
- Que no cuenten con acceso al público en general.

Criterios de eliminación:

- No dan su consentimiento para participar en el estudio.
- Que se nieguen a participar durante el estudio.

### 3.4 Materiales y métodos

Materiales:

- Instrucción(es), lugar(es) donde se llevará a cabo la investigación.

Museo Nacional de San Carlos de la CDMX.

- Recursos Físicos y financieros
  - Materiales visuales, táctiles y/o audibles como uso alternativo de comunicación.

### 3.5 Instrumentos

La entrevista, es una de las técnicas más utilizadas para recolectar información sobre los participantes, el contexto o cualquier tema que se necesite conocer más a profundidad, la entrevista permite comprender los problemas, situaciones, perspectivas y soluciones desde el punto de vista del participante. La técnica de entrevista tiene varias modalidades: entrevista abierta, entrevista estructurada o cerrada y entrevista semi-estructurada, según sea el objetivo de la misma será la aplicación de una u otra (Flick, 2004).

Para el objeto de estudio se aplicará una adaptación del Protocolo de evaluación de las condiciones de inclusión en equipamientos de ocio, el cual es una herramienta de evaluación de carácter generalista, que permite una primera aproximación y diagnóstico general de las condiciones de inclusión en las que se encuentra el equipamiento, sus programas y servicios. el consta de:

- En primera instancia entrevista estructurada al gerente o director del museo, con el objetivo de recabar la información necesaria para cumplimentar las primeras IV fichas del protocolo. (Anexo 1)
  - Ficha I: Ficha técnica del equipamiento.
  - Ficha II: Inventario de recursos, servicios e instalaciones.
  - Ficha III: Inventario de programas o actividades.
  - Ficha IV: Evaluación de las condiciones de inclusión social general:

- Ficha IVa: Experiencias previas de participación de personas con discapacidad.
  - Ficha IVb: Opiniones de los profesionales (Cuestionario).
  - Ficha IVc: Programación inclusiva.
  - Ficha IVd: Publicidad y marketing.
  - Ficha IVe: Cualificación y formación del personal.
- En segunda instancia entrevista estructurada al personal encargado de los programas y actividades concretas dentro del museo, con el objetivo de recabar la información necesaria para cumplimentar la ficha V y ficha IVb. (Anexo 2)
    - Ficha V: Evaluación de las condiciones de inclusión, física, comunicativa y social en programas y actividades concretas
    - Ficha IVb: Opiniones de los profesionales (Cuestionario).
  - Finalmente, entrevista estructurada al personal encargado de los programas y actividades para las personas con discapacidad auditiva, con el objetivo de recabar la información necesaria para cumplimentar la ficha VI y ficha IVb (en caso de que los haya). (Anexo 3)
    - Ficha VI: Evaluación de las condiciones de inclusión, física, comunicativa y social en programas y actividades específicas para personas con discapacidad auditiva.
    - Ficha IVb: Opiniones de los profesionales (Cuestionario).

El cuestionario Opiniones de los profesionales perteneciente a la ficha IVb, se aplica en el orden en que se encuentra descrito con anterioridad, es decir, durante la entrevista al gerente o director del museo, el cuestionario se lleva a cabo antes de finalizar la entrevista siguiendo el orden descrito en el manual; durante la entrevista al personal encargado de los programas y actividades concretas y al personal encargado de los programas y actividades para personas con discapacidad auditiva (en caso de que los haya) se lleva a cabo al finalizar la entrevista. Este consta de 15 afirmaciones con un formato de respuesta tipo Lickert, con siete opiniones, desde totalmente en desacuerdo hasta un totalmente de

acuerdo, las afirmaciones reflejan tres dimensiones cuya existencia facilita la inclusión, un mayor grado de acuerdo indica una opinión más favorable para facilitar la inclusión de las PcDA. (Anexo 4)

- Primera dimensión: Reconocimiento de los derechos, es decir, las creencias que tienen sobre el derecho de las personas con discapacidad a acceder a espacios culturales y de ocio (en este caso al museo), a practicar y disfrutar de diversas actividades de ocio, aunque ello suponga adaptaciones y la implementación de medidas de discriminación positiva para garantizar la igualdad efectiva de derechos.
- Segunda dimensión: Atribución de roles, es decir, las opiniones sobre cómo es el ocio de las personas con discapacidad auditiva, como se comportan, qué les gusta, qué pueden o no pueden hacer, las creencias sobre cómo son y qué hacen, sienten o piensan con relación a los museos.
- Tercera dimensión: recoge un conjunto de afirmaciones que tienen que ver con las creencias sobre la inclusión versus la segregación del colectivo, es decir, evalúa el grado en que se considera que deben existir o no, limitaciones y un trato diferencial en sentido negativo para las PcDA.

Para la evaluación del material digital en este caso la página web del MNSC, se realizará mediante el Test de Accesibilidad a la Web desarrollado por el Servicio de Información de Discapacidad y Accesibilidad en la Red (SIDAR), el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) y el Imsero, el cuál es sugerido en el protocolo de evaluación de las condiciones inclusión en equipamientos de ocio. Para ello se debe entrar en la dirección <http://www.tawdis.net>. Esta herramienta contempla diferentes niveles de accesibilidad, incluyendo la evaluación de elementos de accesibilidad facilitadores para personas con discapacidad visual, auditiva, física motriz y psíquica.

### 3.6 Procedimiento

La investigación se realizará en 7 fases:

- Fase 1: Se realizará una prueba piloto la cual tiene como objetivo conocer la percepción de profesionales externos elegidos al azar sobre el acceso de personas con discapacidad auditiva en los Museos, haciendo uso del cuestionario que es parte del instrumento de evaluación nombrado “Opiniones de los profesionales” y analizar los resultados obtenidos mediante el programa SPSS. De dichos resultados se espera encontrar un mayor grado de acuerdo lo cual sería un indicador favorable para la inclusión de este colectivo en los museos.
- Fase 2: Se realizará una entrevista y un cuestionario al gerente o director del museo, con el objetivo de recabar datos generales del museo, así como para conocer su opinión profesional sobre el acceso, participación y disfrute de las personas con discapacidad auditiva en el museo.
- Fase 3: Se realizará la entrevista y un cuestionario a los encargados de los programas y actividades dentro del museo, con el objetivo de conocer sus opiniones profesionales con respecto al acceso, participación y disfrute de las personas con discapacidad auditiva en el museo.
- Fase 4: Se analizarán los datos obtenidos en las entrevistas y cuestionarios, posteriormente se realizarán los ajustes y adecuaciones pertinentes para generar el plan de intervención.
- Fase 5: Se llevará a cabo la intervención con los mediadores y colaboradores del Museo Nacional de San Carlos.
- Fase 6: Se analizará y contrastarán los datos obtenidos en la evaluación a priori y posteriori a la intervención aplicada a los mediadores y colaboradores del MNSC participantes.
- Fase 7: Discusión y conclusiones.

### 3.7 Aspectos éticos

Se entregará a cada participante una carta de consentimiento informado, en la cual, se le pide su autorización para participar en el estudio, se les da a conocer el objetivo de este y se explica de manera breve y concisa lo que se va a realizar,

los beneficios que se pueden obtener de esta, así como garantizar la confidencialidad de cada uno de ellos. (Anexo 5)

## CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS DATOS

### 4.1 Análisis de los resultados del pilotaje

#### Género

En el análisis para el dato nominal de género de la muestra estudiada en el pilotaje, se observa que, 22 de 38 participantes son de género femenino y el resto de participantes son de género masculino, es decir, que en un valor porcentual con el 42.1% el género masculino es menor en comparación con el 57.9% que representa el género femenino (ver tabla 1).

Tabla 1. Género de los participantes

<b>Género del participante</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FEMENINO	22	57.9	57.9	57.9
	MASCULINO	16	42.1	42.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

#### Edad

Con respecto a la edad de la muestra estudiada en el pilotaje, se observa que, en valores porcentuales el 63.2% de los 38 participantes se encuentra en un rango de edad entre 18 a 30 años siendo esta mayoría a comparación del 26.3% que representa a aquellos participantes que tienen de 31 a 40 años de edad y el 10.5% que se encuentran en un rango mayor a 41 años de edad (Ver tabla 2).

Tabla 2. Edad de los participantes

<b>Edad del participante</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 A 30 AÑOS	24	63.2	63.2	63.2
	31 A 40 AÑOS	10	26.3	26.3	89.5
	MÁS DE 41	4	10.5	10.5	100.0

	Total	38	100.0	100.0	
--	-------	----	-------	-------	--

### Grado de estudios

En relación al grado de estudios de la muestra estudiada en pilotaje, se determinó que, del 100% de los participantes el 94.7% cuentan con una Licenciatura y el 5.3% tienen Posgrado. (Ver tabla 3).

Tabla 3. Grado de estudios de los participantes

<b>Escolaridad de los participantes</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POSGRADO	2	5.3	5.3	5.3
	LICENCIATURA	36	94.7	94.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En el análisis descriptivo de los datos con base a los resultados evaluados en cada una de las dimensiones (Derechos, Atribución de Roles y Segregación-Inclusión) y la puntuación final obtenida por cada participante, como datos de relevancia se obtuvieron los siguientes resultados:

En la dimensión del reconocimiento los derechos de las personas con discapacidad a acceder, participar y disfrutar de los museos, se obtuvo una Moda de 25, es decir, que el 25 es el valor nominal más frecuente en los resultados. Mientras que en la Atribución de Roles la Moda fue 35 y en la Inclusión versus Segregación el 22 fue el valor más frecuente en los resultados. Por otro lado, con referente a la Puntuación total que cada participante el valor más frecuente fue de 81 (Ver tabla 4).

Tabla 4. Media, Mediana y Moda de los resultados por dimensión

<b>Estadísticos</b>					
		DERECHOS	ATRIBUCIÓN ROLES	INCLUSIÓN vs SEGREGACIÓN	PUNTUACIÓN TOTAL POR PARTICIPANTE
N	Válido	38	38	38	38

	Perdidos	0	0	0	0
Media		22.42	25.87	29.16	77.45
Mediana		23.00	26.50	29.50	79.50
Moda		25	35	22 <sup>a</sup>	81
Suma		852	983	1108	2943
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.					

En conjunto con la tabla 4 y los datos obtenidos en cada una de las dimensiones evaluadas y la puntuación total de cada participante de forma más desglosada en la tabla 6, 7, 8, 9 y con apoyo de las puntuaciones dadas por el protocolo de evaluación de las Condiciones de Inclusión Físicas, Comunicativas y Sociales (ver tabla 5) para realizar el análisis, se logran describir los siguientes resultados:

En cuanto a dimensión de Reconocimiento los derechos la percepción que los participantes tienen sobre el derecho de las personas con discapacidad auditiva a acceder, participar y disfrutar de los museos, se puede observar con base a la Moda obtenida, mayor tendencia hacia la puntuación máxima que tiene como valor una puntuación de 28 (ver tabla 5), por lo que en su mayoría los participantes cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión.

Por otra parte, en la dimensión de la Atribución de Roles la percepción que los participantes tienen sobre cómo es el ocio de las personas con discapacidad auditiva, cómo se comportan, qué les gusta, qué pueden o no hacer, las creencias sobre cómo son y qué hacen, sienten o piensan con relación a su participación en los museos, se puede observar con base a la Moda obtenida, mayor tendencia hacia la puntuación máxima que tiene como valor una puntuación de 35 (ver tabla 5), por lo que al igual que en la dimensión de derechos se puede asumir que en su mayoría los participantes cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión.

Por su parte la dimensión de Inclusión vs Segregación que tiene que ver con las creencias que tienen los profesionales sobre la inclusión versus la segregación del colectivo, se puede observar con base a la Moda obtenida, mayor tendencia hacia la puntuación máxima que tiene como valor una puntuación de 42 (ver tabla

5), por lo que al igual que en las dimensiones anteriores se asume que en su mayoría los participantes cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión.

Finalmente, desde una perspectiva más general de los resultados, se puede confirmar una tendencia hacia la puntuación máxima que en este caso tiene un valor de 105 (ver tabla 5), y que, con base a la Moda obtenida en la puntuación general por participante, se observa que en su mayoría los participantes cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión.

Tabla 5. Guía de puntuaciones del Cuestionario de opiniones de los profesionales.

Dimensión evaluada	Afirmaciones que corresponden por dimensión	Puntuación Mínima	Puntuación Máxima
Derechos	1, 4, 7, 10	4	28
Atribución de roles	2, 5, 8, 11, 13	5	35
Segregación-Inclusión	3, 6, 9, 12, 14, 15	6	42
Total		15	105

Tabla 6. Puntuación de la dimensión Reconocimiento de derechos.

<b>DERECHOS</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Puntaje obtenido	10	1	2.6
	13	1	2.6
	17	2	5.3
	18	2	5.3
	19	3	7.9
	20	2	5.3
	21	2	5.3
	22	5	13.2
	23	2	5.3
	24	3	7.9
	25	9	23.7
	27	1	2.6
	28	5	13.2
	Total	38	100.0

Tabla 7. Puntuación de la dimensión Atribución de los Roles.

<b>ATRIBUCIÓN DE ROLES</b>		
		Porcentaje
	Frecuencia	

Puntaje obtenido	13	1	2.6
	14	1	2.6
	16	2	5.3
	17	1	2.6
	20	2	5.3
	21	3	7.9
	22	2	5.3
	23	3	7.9
	24	1	2.6
	25	2	5.3
	26	1	2.6
	27	3	7.9
	28	3	7.9
	29	1	2.6
	30	1	2.6
	31	1	2.6
	32	4	10.5
	33	1	2.6
	35	5	13.2
Total	38	100.0	

Tabla 8. Puntuación de la dimensión Inclusión versus Segregación

<b>INCLUSIÓN vs SEGREGACIÓN</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Puntaje obtenido	20	2	5.3
	22	4	10.5
	23	3	7.9
	24	3	7.9
	25	3	7.9
	26	2	5.3
	27	1	2.6
	29	1	2.6
	30	1	2.6
	31	2	5.3
	32	4	10.5
	33	2	5.3
	35	3	7.9
	36	2	5.3
	37	2	5.3

	38	1	2.6
	39	1	2.6
	42	1	2.6
	Total	38	100.0

Tabla 9. Puntuación total por participante

<b>PUNTUACIÓN TOTAL POR PARTICIPANTE</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Puntaje obtenido	48	1	2.6
	52	1	2.6
	60	1	2.6
	61	1	2.6
	62	1	2.6
	63	1	2.6
	64	1	2.6
	65	2	5.3
	66	1	2.6
	67	1	2.6
	69	1	2.6
	73	1	2.6
	75	2	5.3
	76	1	2.6
	78	2	5.3
	79	1	2.6
	80	1	2.6
	81	3	7.9
	82	2	5.3
	85	2	5.3
	86	1	2.6
	87	1	2.6
	88	1	2.6
	89	2	5.3
	90	1	2.6
	92	1	2.6
	95	1	2.6
96	2	5.3	
102	1	2.6	
	Total	38	100.0

En la dimensión del reconocimiento los derechos de las personas con discapacidad a acceder, participar y disfrutar de los museos desde la perspectiva de género, se obtuvo una Moda en género femenino de 25 (ver tabla 10) y en el género masculino de 28 (ver tabla 11), es decir, que ambos resultados muestran mayor tendencia hacia la puntuación máxima que tiene como valor una puntuación de 28 (ver tabla 5), por lo que ambos géneros cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión.

Por otra parte, en la dimensión de la Atribución de Roles la percepción que los participantes tienen sobre cómo es el ocio de las personas con discapacidad auditiva, cómo se comportan, qué les gusta, qué pueden o no hacer, las creencias sobre cómo son y qué hacen, sienten o piensan con relación a su participación en los museos, se puede observar con base a la Moda obtenida, mayor tendencia hacia una perspectiva positiva por parte del género femenino con una puntuación de 35 (ver tabla 10), la cual es igual a la puntuación máxima (ver tabla 5), mientras que el género masculino muestra una Moda de 21 y a pesar de que esta puntuación sea parte de una tendencia positiva hacia la inclusión, muestra una menor percepción positiva con respecto al género femenino; por lo que al igual que en la dimensión de derechos se puede asumir que ambos géneros cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión, sin embargo hay mayor tendencia positiva por parte del género femenino en comparación con el masculino.

Por su parte la dimensión de Inclusión versus Segregación que tiene que ver con las creencias que tienen los profesionales sobre la inclusión versus la segregación del colectivo, se puede observar con base a la Moda obtenida (ver tabla 10 y 11), que ambos géneros muestran una mayor tendencia hacia la puntuación máxima que tiene como valor una puntuación de 42 (ver tabla 5), por lo que al igual que en las dimensiones anteriores se asume que en su mayoría los participantes cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión.

Finalmente, desde una perspectiva más general de los resultados, se puede observar por parte del género masculino una Moda de 75 (ver tabla 11), mientras

que el género femenino obtuvo una moda de 61 (ver tabla 10) la cual se encuentra en una puntuación alejada de la puntuación máxima, que en este caso tiene un valor de 105 (ver tabla 5), y que, con base a los resultados se concluye que en una perspectiva general el género masculino muestra una tendencia mayormente positiva en comparación al género femenino.

Tabla 10. Media, Mediana y Moda de los resultados por género femenino.

<b>Estadísticos</b>					
		DERECHOS	ATRIBUCIÓN ROLES	INCLUSIÓN vs SEGREGACIÓN	PUNTUACIÓN TOTAL POR PARTICIPANTE
N	Válido	22	22	22	22
	Perdidos	0	0	0	0
Media		21.91	26.45	29.68	78.05
Mediana		23.00	26.50	29.00	80.50
Moda		25	35	24	61 <sup>a</sup>
Suma		482	582	653	1717
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.					

Tabla 11. Media, Mediana y Moda de los resultados por género masculino.

<b>Estadísticos</b>					
		DERECHOS	ATRIBUCIÓN ROLES	INCLUSIÓN vs SEGREGACIÓN	PUNTUACIÓN TOTAL POR PARTICIPANTE
N	Válido	16	16	16	16
	Perdidos	0	0	0	0
Media		23.13	25.06	28.63	76.81
Mediana		23.00	26.00	29.00	78.00
Moda		28	21 <sup>a</sup>	32	75 <sup>a</sup>
Suma		370	401	458	1229
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.					

Analizando la percepción que tienen los profesionales desde una perspectiva de género, con base a los resultados se observa que en la dimensión de Reconocimiento los derechos ambos géneros tienen una percepción positiva,

En conclusión, desde una perspectiva general de los datos, la percepción que los profesionales tienen sobre el acceso, participación y disfrute de las personas con discapacidad en los museos son positivas tanto por dimensión evaluada, así como en el puntaje total de cada uno de los participantes, ya que a mayor grado de acuerdo indica una percepción más favorable para facilitar la inclusión.

Por otra parte, al analizar los datos desde una perspectiva de género se logran observar que en cada una de las dimensiones ambos géneros muestran tendencias positivas, sin embargo, al comparar los datos generales, afirma que el género masculino muestra una tendencia mayormente positiva en comparación al género femenino; cabe mencionar que por los resultados generales se esperaba que ambos géneros tuvieran la misma percepción sobre la inclusión, sin embargo, esto no es así.

## 4.2 Análisis de los datos obtenidos en la evaluación

### 4.2.1 Resultados de las entrevistas

El Museo Nacional de San Carlos (MNSC), es una institución cultural perteneciente a la Red de museos INBAL, localizado en Puente de Alvarado No. 50, Ciudad de México; es un Museo al cual se le dio apertura el día 12 de junio de 1968, desde entonces ha sido espacio abierto al público en general, actualmente para acceder a sus espacios tiene un costo de entrada de \$55.00 pesos, y para llegar a éste se pueden tomar diversos medios de transporte público como lo es el metro, el metrobus, y taxis, de los cuales el metrobus cuenta con acceso de rampas y el metro revolución cuenta con elevador, o en si se cuenta con auto particular el Museo cuenta con aparcamiento interno y externo, así como aparcamientos privados alrededor de las calles cercanas a este.

El MNSC cuenta con servicios generales como un punto de información/recepción, paneles informativos, áreas de descanso y guardarropa; ascensores, buzón de sugerencias, cafetería, salidas de emergencia, una sala de exposición permanente y sala 2 o 3 de exposición temporal, un auditorio, aulas/talleres, biblioteca y espacios al aire libre. Sin embargo, cabe mencionar que

no cuenta con un panel informativo en el exterior del Museo, no cuenta con teléfonos públicos, ni un área sanitaria, enfermería o primeros auxilios.

Dentro de su normatividad fue creado un manual de adaptación del inmueble para favorecer el acceso al museo, realizando así adaptaciones sin molestar su estructura original ya que el MNSC es considerado edificio histórico.

Con respecto a las condiciones de inclusión social general se encontró, que el MNSC cuenta con un programa de visitas guiadas, programa de educación artística para niños y niñas, adultos y adultos mayores, conferencias, cursos y concursos, también cuenta con programas dirigidos a personas con discapacidad, programa de actividades culturales que algunos se encuentran suspendidos debido a la actual contingencia sanitaria a causa de COVID-19.

El Museo recibe visitas de personas con discapacidad auditiva que llegan solos y/o con amigos o familiares, así como también en grupos pertenecientes a CAM,s y las ONGs que atiende a dicha población, haciéndolos partícipes de sus programas y actividades. Los cuales al visitar el museo hacen uso de todos los espacios que este ofrece; su motivación e interés por participar se ha visto estimulado en actividades como toca una obra de arte, la maleta de San Carlos, experiencias para recordar y San Carlos visita tu comunidad, visitas mediadas, talleres y sala de inmersión o lúdicas.

Como respuesta a las demanda de la diversidad de sus visitantes, el museo ha intentado capacitar a sus mediadores y colaboradores en Lengua de Señas Mexicana (LSM), esta acción ha tenido el objetivo de favorecer el disfrute, aprendizajes y participación del visitante con discapacidad auditiva y a los mediadores les ha brindado aprendizajes nuevos y significativos, además, han facilitado un elevador, rampas, aprendizaje de sistema braille, acciones que ha fomentado la sensibilización del personal.

Como resultado el MNSC toma en cuenta a las personas con discapacidad al momento de desarrollar sus programas y/o actividades, además cuando

desarrolla una actividad dentro de sus espacios el museo prevé y actúa ante las posibles necesidades que impidan el acceso adecuado para la diversidad de sus visitantes, tomando acciones como reservar espacios para las personas en silla de ruedas, con baja visión o con necesidad de intérprete de lengua de señas, además de la reserva de espacios, haciendo de San Carlos un Museo inclusivo.

En cuanto al marketing y la política de precios, el MNSC contempla para las personas con discapacidad entrada libre a sus espacios, pero no para el resto de sus acompañantes; por otro lado, dentro de este hay cédulas en Braille de información general del museo, sin embargo en su propaganda el Museo no utiliza medidas pensadas en el colectivo: paquetes especiales, atención personal u otros medidas o estrategias que favorezcan el acceso a la información externa sobre el Museo, pero cabe destacar que se distribuye su publicidad a asociaciones específicas como publicidad virtual en las redes institucionales y apoyo de la Red de museos para la atención de personas con discapacidad.

En cuanto a la cualificación y formación personal el MNSC no tiene contratada ninguna persona con discapacidad, al momento de contratar su persona no valora si el personal cuenta o no con conocimientos sobre la discapacidad, por lo tanto, ningún empleado en atención directa al público está capacitado para atender a las personas con discapacidad, sin embargo, el MNSC está consciente de la necesidad de capacitar a su personal para la atención de personas con discapacidad por lo que se encuentra en constante búsqueda de capacitar y sensibilizar a sus empleados sobre la inclusión y el manejo y uso de estrategias y herramientas que favorezcan en acceso de personas con discapacidad, apoyándose en que el personal que actualmente labora algunos tienen conocimiento de la Lengua de señas para usuarios de esta lengua, como dirigirse y relacionarse con una persona sorda, conocimiento de lectoescritura del sistema Braille, saben cómo guiar y dar información o indicaciones a personas ciegas y el manejo de una silla de ruedas.

#### 4.2.2 Resultados del Test de Accesibilidad de la página web del museo

Al realizar el Test de Accesibilidad a la página Web del museo, el cuál evalúa 4 criterios de éxito que son:

- **Perceptibles:** la información y los componentes de la interfaz de usuario deben ser presentados a los usuarios de modo que puedan percibirlos.
- **Operables:** los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables.
- **Comprensibles:** la información y el manejo de la interfaz de usuario debe ser comprensible.
- **Robusto:** El contenido debe ser suficientemente robusto como para ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de agentes de usuario, incluyendo las ayudas técnicas.

Se obtuvo un resultado positivo en cuanto que el contenido es lo suficientemente robusto, lo cual indica que puede ser interpretado de forma fiable por diversos usuarios, sin embargo, se encontraron 57 problemas en el resto de los criterios de éxito (perceptible, operable y comprensible), del cual el 63.2% de los problemas son por parte del criterio perceptible por lo que se considera que la información y los componentes de la interfaz de usuario son presentados a los usuarios de modo que no pueden ser percibidos, por lo cual se debe buscar garantizar que la información y las relaciones implícitas en el formato visual o auditivo se conserven cuando cambia el formato de presentación; mientras que los problemas encontrados en el criterio operable hacen referencia a que los componentes de la interfaz del usuario y la navegación no son operables en un 35.1% por lo que es necesario mejorar el propósito de cada enlace para que el usuario pueda decidir si quiere seguir el enlace o no, el texto del enlace debe de ser lo más significativo posible lo cual ayudará a los usuarios que deseen elegir de esa lista de enlaces, el texto del enlace también puede ayudar a aquellos que desean pasar de un enlace a otro, facilitando a los usuarios a elegir qué enlaces seguir sin requerir estrategias complicadas para comprender la página y aunque en menor

proporción se encontró un 1.7% de problemas en el criterio comprensible, específicamente en el criterio de cumplimiento el cual tiene como objetivo garantizar que los desarrolladores de contenido proporcionen información en la página web que los agentes de usuario necesitan para presentar correctamente el texto y otros contenidos lingüísticos y con ello que los lectores de pantalla puedan cargar las reglas de pronunciación correctas, los navegadores visuales puedan mostrar caracteres y guiones correctamente y que los reproductores multimedia puedan mostrar subtítulos correctamente y como resultado, los usuarios con discapacidad podrán comprender mejor el contenido.

<b>Criterios de éxito</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Porcentaje</b>
Perceptible	36	63.2
Operable	20	35.1
Comprensible	1	1.7
Robusto	0	0
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

#### 4.2.3 Resultados de la Exploración de la percepción de las condiciones de inclusión de personas con discapacidad auditiva en los Museos

Para el análisis de datos obtenidos en la Exploración de la percepción de inclusión de personas con discapacidad auditiva en los Museos, se ha realizado un análisis descriptivo de las medidas de tendencia central obtenidas por categoría sociodemográfica y dimensión evaluada utilizando el programa estadístico SPSS versión 25.

##### *Resultados sociodemográficos*

##### Género

En el análisis para el dato nominal de género de la muestra estudiada, se observa que, 6 de 7 participantes son de género femenino y el participante restante es de género masculino, es decir, que en un valor porcentual con el 15.3% el género masculino es menor en comparación con el 85.7% que representa el género femenino (ver tabla 1).

Tabla 1. Género de los participantes

		<b>Género</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	6	85.7	85.7	85.7
	Masculino	1	14.3	14.3	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

### Edad

Con respecto a la edad de la muestra estudiada, se observa que, en valores porcentuales el 57.1% de los 7 participantes, se encuentra en un rango de edad entre 18 a 30 años siendo esta mayoría a comparación del 14.3% que representa a aquellos participantes que tienen de 31 a 40 años de edad y el 28.6% que se encuentran en un rango mayor a 41 años de edad (Ver tabla 2).

Tabla 2. Edad de los participantes

		<b>Edad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 30 años	4	57.1	57.1	57.1
	31 a 40 años	1	14.3	14.3	71.4
	41 a 50 años	2	28.6	28.6	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

### Grado de estudios

En relación al grado de estudios de la muestra estudiada, se determinó que, del 100% de los participantes el 71.4% cuentan con una Licenciatura y el 28.6% tienen Posgrado. (Ver tabla 3)

Tabla 3. Grado de estudios de los participantes

### **Escolaridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Licenciatura	5	71.4	71.4	71.4
	Posgrado	2	28.6	28.6	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Por otro lado, el 100% de los participantes no presentan ninguna discapacidad. (Ver tabla 4)

Tabla 4. Grado de estudios de los participantes

		<b>Discapacidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	100.0	100.0	100.0

- Resultados obtenidos por dimensión

En el análisis descriptivo de los datos con base a los resultados evaluados en cada una de las dimensiones (Derechos, Atribución de Roles y Segregación-Inclusión) y la puntuación final obtenida por cada participante, como datos de relevancia se obtuvieron los siguientes resultados:

En la dimensión del reconocimiento los derechos de las personas con discapacidad a acceder, participar y disfrutar de los museos, se obtuvo una Moda de 18, es decir, que el 18 es el valor nominal más frecuente en los resultados. Mientras que en la Atribución de Roles la Moda fue 26 y en la Inclusión versus Segregación el 31 fue el valor más frecuente en los resultados. Por otro lado, con referente a la Puntuación total que cada participante el valor más frecuente fue de 80. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Media, Mediana y Moda de los resultados por dimensión

**Estadísticos**

		DERECHOS	ROLES	INCLUSIÓN – SEGREGACIÓN	PUNTUACI ÓN TOTAL
N	Válido	7	7	7	7
	Perdidos	0	0	0	0
Media		21.86	28.71	28.57	79.14
Mediana		22.00	27.00	31.00	80.00
Moda		18 <sup>a</sup>	26 <sup>a</sup>	31	80

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

En conjunto con la tabla 5 y los datos obtenidos en cada una de las dimensiones evaluadas y la puntuación total de cada participante de forma más desglosada en la tabla 7, 8, 9, 10 y con apoyo de las puntuaciones dadas por el protocolo de evaluación de las Condiciones de Inclusión Físicas, Comunicativas y Sociales (ver tabla 6) para realizar el análisis, se logran describir los siguientes resultados:

En cuanto a dimensión de Reconocimiento los derechos la percepción que los participantes tienen sobre el derecho de las personas con discapacidad auditiva a acceder, participar y disfrutar de los museos, se puede observar con base a la Moda obtenida, mayor tendencia hacia la puntuación máxima que tiene como valor una puntuación de 28 (ver tabla 6), por lo que en su mayoría los participantes cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión.

Por otra parte, en la dimensión de la Atribución de Roles la percepción que los participantes tienen sobre cómo es el ocio de las personas con discapacidad auditiva, cómo se comportan, qué les gusta, qué pueden o no hacer, las creencias sobre cómo son y qué hacen, sienten o piensan con relación a su participación en los museos, se puede observar con base a la Moda obtenida, mayor tendencia hacia la puntuación máxima que tiene como valor una puntuación de 35 (ver tabla 6), por lo que al igual que en la dimensión de derechos se puede asumir que en su mayoría los participantes cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión.

Por su parte la dimensión de Inclusión vs Segregación que tiene que ver con las creencias que tienen los profesionales sobre la inclusión versus la segregación del colectivo, se puede observar con base a la Moda obtenida, mayor tendencia hacia la puntuación máxima que tiene como valor una puntuación de 42 (ver tabla 6), por lo que al igual que en las dimensiones anteriores se asume que en su mayoría los participantes cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión.

Finalmente, desde una perspectiva más general de los resultados, se puede confirmar una tendencia hacia la puntuación máxima que en este caso tiene un valor de 105 (ver tabla 6), y que, con base a la Moda obtenida en la puntuación general por participante, se observa que en su mayoría los participantes cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión.

Tabla 6. Guía de puntuaciones del Cuestionario de opiniones de los profesionales.

Dimensión evaluada	Afirmaciones	Puntuación Mínima	Puntuación Máxima
Derechos	1, 4, 7, 10	4	28
Atribución de roles	2, 5, 8, 11, 13	5	35
Segregación-Inclusión	3, 6, 9, 12, 14, 15	6	42
Total		15	105

Tabla 7. Puntuaciones obtenidas en la dimensión de Reconocimiento de derechos

**DERECHOS**

	Frecuencia	Porcentaje
Puntaje obtenido 18	2	28.6
19	1	14.3
22	2	28.6
26	1	14.3
28	1	14.3
Total	7	100.0

Tabla 8. Puntuaciones obtenidas en la dimensión de Atribución de los Roles

**ROLES**

		Frecuencia	Porcentaje
Puntaje obtenido	26	2	28.6
	27	2	28.6
	30	1	14.3
	31	1	14.3
	34	1	14.3
	Total	7	100.0

Tabla 9. Puntuaciones obtenidas en la dimensión de Inclusión versus Segregación

**INCLUSIÓN vs SEGREGACIÓN**

		Frecuencia	Porcentaje
Puntaje obtenido	19	1	14.3
	24	1	14.3
	25	1	14.3
	31	2	28.6
	33	1	14.3
	37	1	14.3
	Total	7	100.0

Tabla 10. Puntuación total por participante

**TOTAL**

		Frecuencia	Porcentaje
Puntaje obtenido	67	1	14.3
	69	1	14.3
	80	2	28.6
	84	1	14.3
	85	1	14.3
	89	1	14.3
	Total	7	100.0

En la dimensión del reconocimiento los derechos de las personas con discapacidad a acceder, participar y disfrutar de los museos desde la perspectiva

de género, se obtuvo una Moda en género femenino de 22 (ver tabla 11) y en el género masculino de 18 (ver tabla 12), y a pesar de que esta puntuación sea parte de una tendencia positiva hacia la inclusión, muestra una menor percepción positiva con respecto al género femenino, sin embargo, ambos resultados muestran mayor tendencia hacia la puntuación máxima que tiene como valor una puntuación de 28 (ver tabla 6), por lo que ambos géneros cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión.

Por otra parte, en la dimensión de la Atribución de Roles la percepción que los participantes tienen sobre cómo es el ocio de las personas con discapacidad auditiva, cómo se comportan, qué les gusta, qué pueden o no hacer, las creencias sobre cómo son y qué hacen, sienten o piensan con relación a su participación en los museos, se puede observar con base a la Moda obtenida, mayor tendencia hacia una perspectiva positiva por parte del género masculino con una puntuación de 33 (ver tabla 12), la cual tiene como puntuación máxima 35 (ver tabla 6), mientras que el género femenino muestra una Moda de 26 (ver tabla 11) y a pesar de que esta puntuación sea parte de una tendencia positiva hacia la inclusión, muestra una menor percepción positiva con respecto al género masculino; por lo que al igual que en la dimensión de derechos se puede asumir que ambos géneros cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión, sin embargo hay mayor tendencia positiva por parte del género masculino en comparación con el género femenino.

Por su parte la dimensión de Inclusión versus Segregación que tiene que ver con las creencias que tienen los profesionales sobre la inclusión versus la segregación del colectivo, se puede observar con base a la Moda obtenida (ver tabla 11 y 12), que ambos géneros muestran una mayor tendencia hacia la puntuación máxima que tiene como valor una puntuación de 42 (ver tabla 5), por lo que al igual que en las dimensiones anteriores se asume que en su mayoría los participantes cuentan con una percepción positiva hacia la inclusión.

Finalmente, desde una perspectiva general de los resultados con base al género, se puede observar por parte del género masculino una Moda de 85 (ver

tabla 12), mientras que el género femenino obtuvo una moda de 80 (ver tabla 11) por lo que se concluye que ambos géneros tienen una perspectiva positiva hacia la inclusión de las personas con discapacidad auditiva dentro de los museos, ya que ambos resultados son cercanos a la puntuación máxima de 105 (ver tabla 6).

Tabla 11. Media, Mediana y Moda de los resultados por género femenino.

		Estadísticos			
		DERECHOS	ROLES	SEGREGACIÓN- N-INCLUSIÓN	TOTAL
N	Válido	6	6	6	6
	Perdidos	0	0	0	0
Media		22.50	27.83	27.83	78.17
Mediana		22.00	27.00	28.00	80.00
Moda		22	26 <sup>a</sup>	31	80

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Tabla 12. Media, Mediana y Moda de los resultados por género masculino.

		Estadísticos			
		DERECHOS	ROLES	SEGREGACIÓN- INCLUSIÓN	TOTAL
N	Válido	1	1	1	1
	Perdidos	0	0	0	0
Media		18.00	34.00	33.00	85.00
Mediana		18.00	34.00	33.00	85.00
Moda		18	34	33	85

En conclusión, desde una perspectiva general de los datos, la percepción que los profesionales tienen sobre el acceso, participación y disfrute de las personas con discapacidad en los museos son positivas tanto por dimensión evaluada, así como en el puntaje total de cada uno de los participantes, ya que a mayor grado de acuerdo indica una percepción más favorable para facilitar la inclusión. Por lo que

cumple con lo esperado en la aplicación del cuestionario y el cual es un indicador favorable para la inclusión de este colectivo. Por consiguiente, es importante seguir fomentando el interés y participación de las personas con discapacidad auditiva, así como seguir creando espacios verdaderamente inclusivos y como profesionales de diversas áreas hacernos partícipes de ésta inclusión, con el fin de que vaya más allá de una percepción positiva sobre el acceso de este colectivo.

Por otra parte, al analizar los datos desde una perspectiva de género se logran observar que en cada una de las dimensiones ambos géneros muestran tendencias positivas, sin embargo, al comparar los datos por dimensión, existen diferencias de género, cabe mencionar que por los resultados generales se esperaba que ambos géneros tuvieran la misma percepción sobre la inclusión, sin embargo, esto no es así.

## **CAPÍTULO 5. PLAN DE INTERVENCIÓN:**

### 5.1 Programa de intervención

#### **PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA MEDIADORES Y COLABORADORES “DESARROLLO DE HABILIDADES Y USO DE ESTRATEGIAS PARA USUARIOS DEL MNSC CON DISCAPACIDAD AUDITIVA”**

##### **Introducción**

La discapacidad auditiva (DA) es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como aquella pérdida auditiva superior a los 25dB, dentro de este concepto también se incluye la hipoacusia y la sordera. Como consecuencias individuales una pérdida auditiva significativa puede afectar el rendimiento, su seguridad y puede causar restricciones en su vida cotidiana, ya que se ven afectadas sus habilidades de comunicación e interacción con el medio, además, derivado de la DA se condiciona su acceso debido a la existencia de barreras físicas, comunicativas y sociales que generan un desinterés por parte de esta población.

En el manejo de los museos en función del cumplimiento de la ley de Accesibilidad para la Ciudad de México en su artículo 1° hace referencia que la presente ley es de orden público y de interés social y tiene como objetivo garantizar el derecho a la accesibilidad del entorno físico, las edificaciones, los espacios públicos, la información y las comunicaciones y el transporte (CNDH, 2017). En función del cumplimiento de esta Ley, se han observado múltiples dificultades entre las que se encuentran barreras de accesibilidad físicas como lo son la falta de elementos que permitan a toda persona acceder, entrar/salir y utilizar los espacios, barreras comunicativas en la interacción entre pares condiciones cuantitativas y cualitativas de la información (folletos, videos, Web) y señalización (paneles, directorios, etc.) y barreras sociales facilitan la participación y las relaciones interpersonales: fomento de actitudes sociales positivas, desarrollo de una programación incluyente, política de publicidad y marketing que valore la diversidad y cualificación y formación de los profesionales, a pesar de tener la iniciativa por parte de los museos de volverse accesible a todo público, no se llega a dar de

manera asertiva dicha accesibilidad debido a barreras como las antes descrita, generando consecuencias en el acceso, participación y disfrute del arte y la cultura de dicha población.

Evidenciar estas necesidades constituye la materia prima que motiva la idea de proponer un programa orientado a preparar a los mediadores generando en ellos habilidades y uso de estrategias para su interacción con usuarios con discapacidad auditiva, esto con la intención de fortalecer las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales para el acceso de personas con discapacidad auditiva (PcDA).

#### 5.1.1 Descripción del programa

El Programa de Formación para mediadores y colaboradores “Desarrollo de Habilidades y Estrategias para usuarios con discapacidad auditiva” es una propuesta dirigida a preparar a los mediadores y colaboradores para que sean capaces de incidir favorablemente en la interacción e inclusión de los usuarios con discapacidad auditiva que visitan el Museo.

El Programa de Intervención está organizado en ocho sesiones, cada sesión tendrá una duración de dos horas. La propuesta se centra en dar herramientas a los mediadores para que estos generen o fortalezcan habilidades y estrategias que favorezcan las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales para un acceso al arte para personas con discapacidad auditiva de manera efectiva, que impacte en el interés y motivación por parte de dicha población a visitar y disfrutar del Museo.

De esta manera, el programa surge con base en los hallazgos obtenidos durante la evaluación de las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales, realizado con anterioridad, del cual se toman las fortalezas encontradas para mejorar y se busca incidir en las áreas de oportunidad a trabajar para favorecer la inclusión y el acceso de personas con discapacidad auditiva. Entre los hallazgos de interés se tomaron en cuenta los siguientes:

- Reconocimiento de sus necesidades en condiciones de inclusión comunicativas principalmente, físicas y sociales.

- Interés de capacitación y sensibilización de su personal para la atención de personas con discapacidad que visite el museo.
- Disponibilidad para capacitar a su personal.
- Dificultades importantes en la elaboración de Marketing y propaganda adecuada para todo el público en general, como lo son la falta de herramientas alternativas de comunicación que favorezca la comprensión de los contenidos.
- Interés de generar exposiciones y actividades que sea de disfrute para todo el público.
- Fortalecer la percepción de inclusión de personas con discapacidad auditiva en los Museos.

Desde esta lógica, las sesiones consistirán en un primer momento sobre la conceptualización de la inclusión, condiciones de inclusión, museos inclusivos y las barreras a las que estos se enfrentan ante la diversidad de sus usuarios, en segundo instante se reflexionará sobre las problemáticas que se derivan de las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales en el acceso e interacción de las personas con discapacidad auditiva. Posteriormente, se promoverá el diálogo para que, desde el intercambio de ideas, se posibilite la adopción de perspectivas como la oportunidad de dinamizar la conciencia y lograr la internalización de una postura a favor de un desempeño funcional que permita el acceso al arte y la cultura de las personas con discapacidad auditiva de manera efectiva.

La intención de asumir esta perspectiva es mostrar, desde la propia ejecución y la experiencia directa, el uso de las estrategias que se proponen en el Programa, es decir, los participantes tendrán la oportunidad de experimentar las herramientas existentes que favorecen las condiciones de inclusión del museo, así como habilidades y demás estrategias que se pretende consideren al momento de desarrollar y ejecutar sus actividades dentro del museo.

### 5.1.2 Principios y Teorías

Tomando en cuenta que se tratará de una intervención destinada a brindar formación a los mediadores y colaboradores para contribuir en el acceso al arte y la

cultura de las personas con discapacidad auditiva, se contempla una intervención con modalidad educativa, preventiva y desarrolladora (Sanchiz, 2009).

El carácter desarrollador del Programa se refiere doblemente al desarrollo profesional de los mediadores por medio de un taller que propiciará que incidan favorablemente en la interacción e inclusión de las personas con discapacidad auditiva dentro del Museo Nacional de San Carlos.

Esta tipología consiste en el diseño, la estructura y los componentes esenciales de un proceso de intervención que se denomina Programa. Se entiende por programa:

Toda actividad preventiva, evolutiva, educativa que, teóricamente fundamentada, planificada de modo sistemático y aplicada por un conjunto de profesionales de modo colaborativo, pretende lograr determinados objetivos en respuesta a las necesidades detectadas en un grupo dentro de un contexto educativo, comunitario, familiar o empresarial. (Repetto, 2002, p. 297).

Ahora bien, el enfoque teórico que sustenta el Programa es el histórico cultural, que concibe al docente como un ser humano que se construye en un entorno social en el cual interactúa con otros, produciendo y transformando su realidad, en otras palabras, posibilitando una formación histórico cultural. Desde este marco teórico, la interacción se conceptualiza como una situación social de desarrollo en la que se entrelazan las condiciones sociales y las condiciones individuales para dar lugar, en cada sujeto, a nuevas formaciones psicológicas. Las condiciones sociales son de carácter externo y consisten en los instrumentos propios de la cultura, mientras que las condiciones individuales hacen referencia a una dimensión interna en la que se considera el factor biológico y las formaciones psicológicas previas.

Desde la corriente sociocultural, el aprendizaje se produce en dos niveles, el primero tiene lugar en la interacción con otros y se denomina “socialización”, el segundo nivel tiene lugar en el proceso de interiorización de los contenidos culturales y se llama “individualización”. En la presente propuesta, el paso de la socialización a la individualización es resultado del intercambio de ideas que se generará como consecuencia del planteamiento de conflictos y discusiones.

### 5.1.3 Objetivos

#### *Objetivo General.*

Fortalecer y generar en los mediadores y colaboradores del Museo Nacional de San Carlos habilidades y estrategias que favorezcan las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales para contribuir en el acceso al arte y la cultura para personas con discapacidad auditiva.

#### *Objetivos específicos*

1. Sensibilizar a los mediadores y colaboradores respecto al impacto de las dificultades en el acceso al arte de las personas con discapacidad auditiva.
2. Fortalecer las habilidades físicas comunicativas y sociales que favorezcan la interacción y acceso de la información a los usuarios con discapacidad auditiva.
3. Favorecer el uso e implementación de estrategias físicas comunicativas y sociales que favorezcan la interacción y acceso de la información a los usuarios con discapacidad auditiva.

### 5.1.4 Contenidos

#### I. INCLUSIÓN

- a. Condiciones de inclusión físicas comunicativas y sociales
- b. Normatividad que respalda a la inclusión
- c. Museos inclusivos y barreras a las que se enfrentan ante la diversidad de sus usuarios.

#### II. DISCAPACIDAD AUDITIVA

- a. Barreras para el acceso de personas con discapacidad auditiva
- b. Acceso al arte para personas con discapacidad auditiva
- c. Barreras para el acceso de personas con discapacidad auditiva dentro de los Museos.

#### III. HABILIDADES COMUNICATIVAS Y SOCIALES

- a. Habilidades comunicativas y sociales que favorecen la interacción y comunicación con usuarios con discapacidad auditiva.

#### IV. ESTRATEGIAS FÍSICAS, COMUNICATIVAS Y SOCIALES

- a. Puentes de comunicación alternativas
- b. Herramientas digitales para usuarios con discapacidad auditiva.

##### 5.1.5 Aspectos Metodológicos

###### *Población a la que se dirige*

Mediadores y colaboradores del Museo Nacional de San Carlos.

###### *Variables que configuran la metodología de intervención*

Para lograr los objetivos del Programa se asume como necesario, mantener una serie de variables constantes que configuran el encuadre metodológico de la intervención:

- a) Constancia de las sesiones- Se propone la realización de dos sesiones por semana con una duración de dos horas.
- b) Constancia espacio-temporal- Tendrá lugar el mismo día y hora de la semana a través de la misma plataforma virtual.
- c) Constancia en la estructura de la sesión- Las sesiones se configuran siempre con el mismo procedimiento.

###### *Estructura de cada sesión*

En un primer momento, se plantearán los objetivos y las actividades de la sesión, así como una actividad detonante que promueva el análisis de los contenidos a revisar. En un segundo momento, se formarán equipos de dos integrantes para desarrollar actividades específicas. Finalmente, los equipos presentarán sus trabajos y se abre una fase de discusión o debate en torno a la actividad realizada. Esta fase de debate es un tiempo para la reflexión y el diálogo, mediado por la responsable del programa, en la que se analizarán los resultados de la actividad llevada a cabo por el grupo.

### *Temporalidad de la aplicación del programa*

El programa está constituido por 4 contenidos temáticos: Inclusión, Discapacidad auditiva, Habilidades comunicativas y sociales, Estrategias físicas, comunicativas y sociales. Cada uno de los contenidos se desarrollará en dos sesiones, las cuales constarán de una duración de dos horas. En total se impartirán ocho sesiones.

### *Modalidad de trabajo*

El programa utiliza diversas técnicas de dinámica de grupos para el desarrollo de las actividades, como son: estudio de casos, uso de herramientas digitales alternativas de comunicación, lluvia de ideas, pequeños grupos de discusión y otras técnicas de estimulación y regulación de la discusión o debate.

### *Materiales del programa*

Para el desarrollo de las actividades se requerirá uso de materiales físicos y digitales.

- Físicos: Papelería escolar (lápiz, goma, colores, etc.).
- Digitales: Aplicaciones, software, presentaciones en power point, páginas interactivas, entre otras.

### *Lugar en que se llevará a cabo*

Debido a la contingencia sanitaria por SARS-CoV-2, las sesiones del programa de intervención se llevaron a cabo de forma virtual, mediante la plataforma de zoom, además de la plataforma de Classroom.

## 5.1.6 Cronograma de actividades y guía didáctica

### **PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA MEDIADORES**

#### **“Desarrollo de habilidades y uso de estrategias físicas, comunicativas y sociales para usuarios con discapacidad auditiva”**

Actividad	8 de sept. de 2021	15 de julio de 2021	22 de julio de 2021	29 de julio de 2021	6 de agosto de 2021	13 de agosto de 2021	20 de agosto de 2021	27 de agosto de 2021
Sesión 1	X							

Sesión 2	X						
Sesión 3		X					
Sesión 4			X				
Sesión 5				X			
Sesión 6					X		
Sesión 7						X	
Sesión 8							X

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA MEDIADORES “Desarrollo de habilidades y uso de estrategias físicas, comunicativas y sociales para usuarios con discapacidad auditiva”				
Contenidos	Inclusión	Discapacidad Auditiva	Habilidades comunicativas y sociales	Estrategias físicas, comunicativas y sociales.
1. Sesión 1	X			
2. Sesión 2	X			
3. Sesión 3		X		
4. Sesión 4		X		
5. Sesión 5			X	
6. Sesión 6			X	
7. Sesión 7				X
8. Sesión 8				X
**Ajustes/ asesorías de ser necesarias	X	X	X	X

### 5.1.8 Evaluación

Marchesi y Martín, (1996) recomiendan realizar tres tipos de evaluación, que se correlacionan con las fases de la secuencia didáctica antes explicada:

1. La evaluación diagnóstica- Se efectúa al principio del Programa; su finalidad es conocer los conocimientos previos de los contenidos temáticos que serán

abordados en el taller, en este caso, conocer la percepción de las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales para el acceso, participación y disfrute de las personas con discapacidad auditiva en los museos.

2. La evaluación formativa- Se realiza en el transcurso de todo el proceso con la intención de acceder a las condiciones en las que se desarrolla el curso. Es la pauta que corrobora o rectifica la hipótesis de trabajo plasmada en el programa, por ello, se asume como conveniente evaluar cada sesión.
3. La evaluación sumativa- Tiene lugar al final del curso y su contribución es evaluar en qué medida se alcanzaron los objetivos establecidos en el programa de intervención.

En la Tabla 1, se detalla el sistema de evaluación.

Tabla 1.

*Sistema de evaluación*

<b>Formas de evaluación</b>	<b>Actividades evaluativas</b>
Evaluación Diagnóstica	Al inicio del Programa, se aplicará un instrumento individual que tiene como finalidad, conocer la percepción de las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales para el acceso, participación y disfrute de las personas con discapacidad auditiva en los museos.
Evaluación Formativa	Al final de cada sesión, se aplicará de manera individual, un formato de evaluación para conocer el nivel de satisfacción de los participantes respecto a la sesión. La evaluación consta de 9 ítems con respuesta abierta por medio de Google Forms.
Evaluación Diagnóstica	En la última sesión, se aplicará nuevamente la evaluación diseñada para valorar el manejo inicial. En este caso, la finalidad es identificar el nivel de avance después de participar en el Programa.
Evaluación Sumativa	Asimismo, se aplicará un formato de evaluación para conocer el nivel de satisfacción de los participantes respecto al Programa.

**PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA MEDIADORES**  
**“Desarrollo de habilidades y uso de estrategias físicas, comunicativas y**  
**sociales para usuarios con discapacidad auditiva”**

**EVALUACIÓN POR SESIÓN**

¿Qué aprendiste el día de hoy?
¿Qué ha sido lo más gratificante de la sesión?
¿Qué ha sido lo menos significativo de la sesión?
Menciona una situación en la que te gustaría aplicar lo que aprendiste en la sesión del día de hoy
¿Cómo mediador o colaborador, has estado en una situación en la que pudiste haber aplicado el conocimiento que adquiriste hoy, cómo piensas que hubieras podido actuar?
¿Cómo afrontaste esa situación en el pasado?
¿Cómo te sentiste en la sesión?
¿Cómo te sentiste con la mediadora?
¿Descubriste algo de ti (habilidades, estrategias, etc.) que fortalezca tu práctica en el Museo?
Observaciones u comentarios finales

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Nombre

:

Apellido paterno

Apellido materno

Nombre(s)

Sexo:

Edad:

Instrucciones: Lea con atención cada una de las afirmaciones, seleccione la opción que mejor representa su nivel de acuerdo o desacuerdo.

Escala:

1

2

3

4

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de  
acuerdo

1. Participar en el taller ha sido una experiencia altamente gratificante.	1	2	3	4
2. La interacción con mis compañeros, ha resultado enriquecedora.	1	2	3	4
3. El intercambio de ideas, me ha permitido una mayor reflexión.	1	2	3	4
4. El horario en que se realizaron las sesiones del taller fue favorable.	1	2	3	4
5. La modalidad en la que se realizó el taller me pareció adecuada.	1	2	3	4
6. Los objetivos del taller se establecieron de manera clara.	1	2	3	4
7. Los contenidos temáticos presentaron una organización lógica.	1	2	3	4
8. Las actividades de aprendizaje y las tareas, me parecieron pertinentes para lograr los objetivos.	1	2	3	4
9. La responsable del taller dio explicaciones claras y prácticas de los contenidos temáticos y de las actividades.	1	2	3	4
10. Estoy mejor preparado(a) para incidir favorablemente en la interacción e integración de las personas con discapacidad auditiva.	1	2	3	4
11. Mi rol como mediador mejoró después de participar en el taller.	1	2	3	4
12. Recomiendo ampliamente el taller.	1	2	3	4

1. ¿Qué significó para ti haber participado en el taller?
2. ¿Qué tipo de experiencias fueron las más significativas?
3. ¿Qué fue lo más te gustó del taller y lo que menos te gustó?
4. ¿Podría indicar qué propondrías para mejorar el contenido o el desarrollo del taller?

## Carta descriptiva

### Sesión 1

Taller "Desarrollo de habilidades y uso de estrategias físicas, comunicativas y sociales para usuarios con discapacidad auditiva"			
Sesión 1			
Título:	¡Todos somos iguales!		
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Inclusión               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de inclusión</li> <li>○ Condiciones de inclusión físicas comunicativas y sociales</li> </ul> </li> </ul>		
Objetivo:	Conocer y reconocer la inclusión, los tipos de inclusión y particularmente las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales dentro de su contexto laboral.		
Indicadores de cambio:	Conocimiento, Reflexión y Empatía		
Fase inicial			
Objetivos específicos	Actividades	Materiales y recursos	Tiempo
Conocer a los participantes.	<u>Yo soy...</u> Cada participante deberá mostrar una obra o imagen y presentarse haciendo uso de esta, es decir, yo soy ----- edad --- su función en la institución y porqué esa obra o imagen los representa.	Ninguno	20 minutos
Establecer el encuadre del taller	<u>¡Comencemos!</u> Se presentarán los contenidos generales del taller y se indicarán las reglas de trabajo.	Presentación en power point.	20 minutos
Fase intermedia (Desarrollo)			

Fortalecer su conocimiento sobre la conceptualización de Inclusión y generar un análisis reflexivo de las características de inclusión físicas comunicativas y sociales.	<u>Trabajando la conceptualización</u> Cada uno de los participantes deberán mencionar una palabra que les venga a la mente al escuchar “inclusión” y posteriormente se les pedirá definir con sus propias palabras qué es la inclusión y compartir sus definiciones con el resto de los participantes.	Hoja de trabajo de la sesión 1	20 minutos
	La encargada del taller hará la presentación del contenido perteneciente al tema de la sesión	Presentación en power point.	20 minutos
<b>Fase final (Cierre)</b>			
Promover una reflexión que permita identificar que todos somos iguales, con los mismos derechos y obligaciones, así como responsabilidades y que su reconocimiento es parte de la inclusión.	<u>¡Todos tenemos los mismos derechos!</u> Se realizará una presentación en la que se dará a conocer las leyes que respaldan los cambios de las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales, que favorecen el reconocimiento y acceso de todo el público en general a todo espacio público o institucional del que es parte el museo.	Presentación en Power Point.	20 minutos
	Reconocer las condiciones de inclusión favorables dentro del Museo y las oportunidades a trabajar.		
<b>Estrategia de evaluación</b>			
Evaluar la temática abordada en la sesión y el nivel de satisfacción de los participantes.	Se les pedirá llenar el formulario de evaluación de la sesión por medio de Google forms.	Formulario de evaluación de la sesión (Google forms).	5 Minutos
<b>Actividad Post-instruccional</b>			

Trabajando la importancia del favorecer las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales.

Cada participante diseñará una estrategia que él implementaría para favorecer y enriquecer las condiciones de inclusión de sus actividades dentro del museo, ya sean físicas, comunicativas o sociales. Se solicitará considerar que sea una estrategia a implementar y consolidar en su día a día.

Ver descripción de las sesiones en Anexo 6.

## CAPÍTULO 6. ANÁLISIS DE LOS DATOS

### 6.1 Resultados Pre test – Post test.

Para el análisis de datos obtenidos en la Exploración de la percepción de inclusión de personas con discapacidad auditiva en los Museos, se ha realizado un análisis descriptivo de las medias globales obtenidas por categoría sociodemográfica y dimensión evaluada utilizando el programa estadístico SPSS versión 25.

#### 6.1.1 Resultados sociodemográficos

En el análisis para el dato nominal de género de la muestra estudiada, se observa que, 6 de los 8 participantes pertenecen al género femenino y el resto de participantes son de género masculino, es decir, que en un valor porcentual con el 25% el género masculino es menor en comparación con el 75% que representa el género femenino (ver tabla 1).

Tabla 1. Género de los participantes

		<b>Género del participante</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	6	75.0	75.0	75.0
	Masculino	2	25.0	25.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

En el análisis descriptivo de los datos con base a los resultados obtenidos por cada una de las dimensiones (Derechos, Atribución de Roles, Inclusión vs Segregación) y la puntuación final obtenida por cada participante se obtuvieron los siguientes resultados:

El género femenino en la dimensión de Reconocimientos de derechos en el pre test se obtuvo una Media de 24.50 (ver tabla 2) mientras que en el Post test obtuvo una Media de 25 (ver tabla 2), en ambos resultados se observa una tendencia hacia la puntuación máxima (28) por lo que, en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad auditiva, el género femenino tiene una

percepción positiva y su resultado se mantiene posteriori al programa de intervención observando que obtuvo un incremento de 1 punto hacia la puntuación máxima de 28.

Por otra parte en la dimensión de reconocimiento de roles de las personas con discapacidad auditiva en el pre test el género femenino obtuvo una Media de 27.50 (ver tabla 2) mientras que en el post test obtuvo una Media de 33.33 (ver tabla 2), en ambos resultados se observa una tendencia hacia la puntuación máxima de 35 lo cual es un indicador positivo y a su vez en esta dimensión se observa un cambio positivo en el resultado posterior a la intervención obteniendo un incremento de 5.83 puntos hacia la puntuación máxima de 35 (ver tabla 2).

En cuanto a la dimensión de inclusión versus segregación el género femenino en la aplicación del pre test obtuvo una Media de 30.83 (ver tabla 2) a diferencia del post test donde se obtuvo una Media de 36.83 (ver tabla 2), por lo que en ambos resultados se observa una tendencia hacia la puntuación máxima de 42 (ver tabla 2), sin embargo, es destacable el incremento de 6 puntos que se obtuvo posterior a la intervención lo cual indica que además de que ambos resultados tienen una tendencia hacia la puntuación máxima, posterior a la intervención hubo un cambio positivo en los participantes en la percepción que tienen sobre inclusión de las personas con discapacidad auditiva en los museos.

Por último, desde una perspectiva general y con base a la puntuación total obtenida, en la aplicación del pre test se obtuvo una Media de 82.83 (ver tabla 2), en cambio en la aplicación del post test se obtuvo una Media de 95.17 (ver tabla 2), obteniendo un incremento de 12.34 puntos posterior a la intervención, lo cual indica que además de que hubo un cambio positivo posterior a la intervención, ambos resultados cuentan con una tendencia positiva hacia la puntuación máxima de 105 (ver tabla 2), por consiguiente, los participantes de género femenino cuentan con una percepción positiva sobre el acceso de las personas con discapacidad auditiva en los museos, ya que se observa una tendencia positiva hacia la puntuación máxima en ambas evaluaciones, además de que se obtuvo un incremento positivo

considerable posterior a la intervención, cumpliendo así con los objetivos esperados en el programa.

Tabla 2. Puntuaciones medias de Pre test y Post test del género femenino

		<b>Resultados Estadísticos</b>			
		Derechos	Atribución de roles	Inclusión vs Segregación	Puntuación total
N	Válido	6	6	6	6
	Perdidos	0	0	0	0
Pre test		24.50	27.50	30.83	82.83
Post test		25.00	33.33	36.83	95.17
Puntuación mínima		4	5	6	15
Puntuación máxima		28	35	42	105

El género masculino en la dimensión de Reconocimientos de derechos en el pre test se obtuvo una Media de 19.50 (ver tabla 3) mientras que en el Post test obtuvo una Media de 23 (ver tabla 3), en ambos resultados se observa una tendencia hacia la puntuación máxima (28) por lo que, en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad auditiva, el género masculino tiene una percepción positiva y su resultado posterior al programa de intervención obtuvo un incremento de 3.5 puntos hacia la puntuación máxima de 28 (ver tabla 3), lo cual indica que a pesar de que no es el cambio esperado si se obtuvo un cambio positivo posterior a la intervención.

Por otra parte en la dimensión de reconocimiento de roles de las personas con discapacidad auditiva en el pre test el género masculino obtuvo una Media de 29 (ver tabla 3) mientras que en el post test obtuvo una Media de 32 (ver tabla 3), en ambos resultados se observa una tendencia hacia la puntuación máxima de 35 (ver tabla 3) lo cual es un indicador positivo y a su vez se observa un cambio positivo en el resultado posterior a la intervención obteniendo un incremento 3 puntos hacia la puntuación máxima de 35 (ver tabla 3).

En cuanto a la dimensión de inclusión versus segregación el género masculino en la aplicación del pre test obtuvo una Media de 30.50 (ver tabla 3) a diferencia del post test donde se obtuvo una Media de 32 (ver tabla 3), por tanto, el

resultado se mantiene posterior al programa de intervención observando que obtuvo un incremento de 1.5 puntos hacia la puntuación máxima de 42 (ver tabla 3), lo cual indica que además de que ambos resultados tienen una tendencia hacia la puntuación máxima, posterior a la intervención hubo un cambio que a pesar de ser mínimo es considerado un cambio positivo en los participantes en la percepción que tienen sobre inclusión de las personas con discapacidad auditiva en los museos.

Finalmente, desde una perspectiva general y con base a la puntuación total obtenida, en la aplicación del pre test se obtuvo una Media de 79.00 (ver tabla 3), en cambio en la aplicación del post test se obtuvo una Media de 87.00 (ver tabla 3), obteniendo un incremento de 8.00 puntos posterior a la intervención, lo cual indica un cambio positivo posterior a la intervención, ambos resultados cuentan con una tendencia positiva hacia la puntuación máxima de 105 (ver tabla 3), por consiguiente, los participantes de género masculino cuentan con una percepción positiva sobre el acceso de las personas con discapacidad auditiva en los museos, ya que se observa una puntuación con tendencia hacia la puntuación máxima en ambas evaluaciones, obteniendo el cambio positivo esperado en el programa.

Tabla 3. Puntuaciones medias de Pre test y Post test del género masculino

		<b>Resultados Estadísticos</b>			
		Derechos	Atribución de roles	Inclusión vs Segregación	Puntuación total
N	Válido	2	2	2	2
	Perdidos	0	0	0	0
Pre test		19.50	29.00	30.50	79.00
Post test		23.00	32.00	32.00	87.00
Puntuación mínima		4	5	6	15
Puntuación máxima		28	35	42	105

Con respecto a la edad de la muestra estudiada, se observa que, en valores porcentuales el 87.5% de los 8 participantes, se encuentra en un rango de edad entre 18 a 30 años siendo esta mayoría a comparación del 12.5% que representa a aquellos participantes que oscilan entre los 31 a 40 años de edad.

Tabla 4. Edad de los participantes

		<b>Edad del participante</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 30 años	7	87.5	87.5	87.5
	31 a 40 años	1	12.5	12.5	100.0
Total		8	100.0	100.0	

En los datos sociodemográficos obtenidos con referente a la edad se encontraron los siguientes datos:

En la dimensión de Reconocimientos de derechos los participantes que oscilan entre los 18 a 30 años de edad en el pre test obtuvieron una Media de 24.43 (ver tabla 5) mientras que en el Post test obtuvo una Media de 24.86 (ver tabla 5), en ambos resultados se observa una tendencia positiva hacia la puntuación máxima (28) por lo que, en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad auditiva, los participantes que oscilan entre los 18 a 30 años tiene una percepción positiva, sin embargo, posterior al programa de intervención el incremento en el puntaje fue mínimo.

Por otra parte en la dimensión de reconocimiento de roles de las personas con discapacidad auditiva en el pre test los participantes entre los 18 a 30 años de edad obtuvieron una Media de 27.57 (ver tabla 5) mientras que en el post test obtuvieron una Media de 32.71 (ver tabla 5), en ambos resultados se observa una tendencia positiva hacia la puntuación máxima de 35 (ver tabla 5) lo cual indica que los participantes con edad entre 18 a 30 años tienen una percepción positiva y a su vez se observa un cambio positivo en el resultado posterior a la intervención obteniendo un incremento 2.29 puntos a favor de la puntuación máxima de 35 (ver tabla 5).

En cuanto a la dimensión de inclusión versus segregación los participantes entre los 18 a 30 años de edad en la aplicación del pre test obtuvieron una Media de 30.57 (ver tabla 5) a diferencia del post test donde se obtuvo una Media de 35.86 (ver tabla 5), por tanto, posterior al programa de intervención se obtuvo un

incremento de 5.29 puntos hacia la puntuación máxima de 42 (ver tabla 5), lo cual indica que además de que ambos resultados tienen una tendencia hacia la puntuación máxima, posterior a la intervención hubo un cambio positivo en los participantes que oscilan entre los 18 a 30 años de edad en la percepción que tienen sobre inclusión de las personas con discapacidad auditiva en los museos.

Finalmente, desde una perspectiva general y con base a la puntuación total obtenida, en la aplicación del pre test se obtuvo una Media de 82.57 (ver tabla 5), en cambio en la aplicación del post test se obtuvo una Media de 93.43 (ver tabla 5), obteniendo un incremento de 8.00 puntos posterior a la intervención, lo cual indica que además de que hubo un cambio positivo posterior a la intervención, ambos resultados cuentan con una tendencia positiva hacia la puntuación máxima de 105 (ver tabla 5), por consiguiente, los participantes que oscilan entre los 18 a 30 años de edad cuentan con una percepción positiva sobre el acceso de las personas con discapacidad auditiva en los museos, ya que se observa una tendencia positiva hacia la puntuación máxima 105 (ver tabla 5), obteniendo un incremento positivo posterior a la intervención, cumpliendo así con los objetivos esperados en el programa.

Tabla 5. Puntuaciones medias de Pre test y Post test, Edad 18 a 30 años

		<b>Resultados Estadísticos</b>			
		Derechos	Atribución de roles	Inclusión vs Segregación	Puntuación total
N	Válido	7	7	7	7
	Perdidos	0	0	0	0
Pre test		24.43	27.57	30.57	82.57
Post test		24.86	32.71	35.86	93.43
Puntuación mínima		4	5	6	15
Puntuación máxima		28	35	42	105

En la dimensión de Reconocimientos de derechos los participantes que oscilan entre los 31 a 40 años de edad en el pre test obtuvieron una Media de 15.00 (ver tabla 6) mientras que en el Post test obtuvo una Media de 22.00 (ver tabla 6), en ambos resultados se observa una tendencia positiva hacia la puntuación máxima

(28) por lo que, en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad auditiva, los participantes que oscilan entre los 31 a 40 años de edad tiene una percepción positiva, a su vez se observa un cambio positivo en el resultado posterior a la intervención obteniendo un incremento 7 puntos a favor de la puntuación máxima de 28 (ver tabla 6).

Por otra parte en la dimensión de reconocimiento de roles de las personas con discapacidad auditiva en el pre test los participantes que oscilan entre los 31 a 40 años de edad obtuvieron una Media de 30.00 (ver tabla 6) mientras que en el post test obtuvieron una Media de 35.00 (ver tabla 6), en ambos resultados se observa una tendencia positiva hacia la puntuación máxima de 35 (ver tabla 6) lo cual indica que los participantes con edad entre 31 a 40 años tienen una percepción positiva y a su vez se observa un cambio positivo en el resultado posterior a la intervención obteniendo un incremento 4.00 puntos a favor de la puntuación máxima de 35 (ver tabla 5).

En cuanto a la dimensión de inclusión versus segregación los participantes entre los 31 a 40 años de edad en la aplicación del pre test obtuvieron una Media de 32.00 (ver tabla 6) a diferencia del post test donde se obtuvo una Media de 34.00 (ver tabla 6), por tanto, posterior al programa de intervención se obtuvo un incremento de 2.00 puntos hacia la puntuación máxima de 42 (ver tabla 6), lo cual indica que además de que ambos resultados tienen una tendencia hacia la puntuación máxima, posterior a la intervención hubo un cambio positivo en los participantes que oscilan entre los 31 a 40 años de edad en la percepción que tienen sobre inclusión de las personas con discapacidad auditiva en los museos.

Finalmente, desde una perspectiva general y con base a la puntuación total obtenida, en la aplicación del pre test se obtuvo una Media de 77.00 (ver tabla 6), en cambio en la aplicación del post test se obtuvo una Media de 91.00 (ver tabla 6), por tanto, posterior al programa de intervención se obtuvo un incremento de 14.00 puntos hacia la puntuación máxima de 105 (ver tabla 6), por consiguiente, los participantes que oscilan entre los 31 a 40 años de edad cuentan con una

percepción positiva sobre el acceso de las personas con discapacidad auditiva en los museos, ya que se observa una tendencia positiva hacia la puntuación máxima de 105 (ver tabla 6), además de un incremento positivo realmente considerable posterior a la intervención, cumpliendo así satisfactoriamente con los objetivos esperados en el programa.

Tabla 6. Puntuaciones medias de Pre test y Post test, Edad 31 a 40 años

		<b>Resultados Estadísticos</b>			
		Derechos	Atribución de roles	Inclusión vs Segregación	Puntuación total
N	Válido	1	1	1	1
	Perdidos	0	0	0	0
Pre test		15.00	30.00	32.00	77.00
Post test		22.00	35.00	34.00	91.00
Puntuación mínima		4	5	6	15
Puntuación máxima		28	35	42	105

En relación al grado de estudios de los participantes, se observa que, del 100% de los participantes el 75% cuentan con una Licenciatura, siendo este grupo de participantes mayoría a diferencia del 12.5% cuentan con Posgrado y el otro 12.5% cuentan con doctorado. (Ver tabla 7).

Tabla 7. Escolaridad de los participantes

		<b>Escolaridad del participante</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Doctorado	1	12.5	12.5	12.5
	Licenciatura	6	75.0	75.0	87.5
	Posgrado	1	12.5	12.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

En los datos sociodemográficos obtenidos con referente a la escolaridad se obtuvieron los siguientes resultados:

En la dimensión de Reconocimientos de derechos los participantes que cuentan con licenciatura en el pre test obtuvieron una Media de 23.00 (ver tabla 8)

mientras que en el Post test obtuvo una Media de 23.67 (ver tabla 8), en ambos resultados se observa una tendencia positiva hacia la puntuación máxima (28), por lo tanto, en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad auditiva, los participantes que cuentan con licenciatura tiene una percepción positiva y del cual su resultado se mantiene posterior al programa de intervención observando que obtuvo un incremento de 00.67 puntos hacia la puntuación máxima de 28 (ver tabla 8).

Por otra parte en la dimensión de reconocimiento de roles de las personas con discapacidad auditiva en el pre test los participantes que cuentan con licenciatura obtuvieron una Media de 27.83 (ver tabla 8) mientras que en el post test obtuvieron una Media de 32.67 (ver tabla 8), en ambos resultados se observa una tendencia positiva hacia la puntuación máxima de 35 (ver tabla 8) lo cual indica que los participantes que cuentan con licenciatura tienen una percepción positiva y a su vez se observa un cambio positivo en el resultado posterior a la intervención obteniendo un incremento 4.84 puntos a favor de la puntuación máxima de 35 (ver tabla 8), el cual es un indicador de cambio positivo.

En cuanto a la dimensión de inclusión versus segregación los participantes que cuentan con licenciatura en la aplicación del pre test obtuvieron una Media de 29.17 (ver tabla 8) a diferencia del post test donde se obtuvo una Media de 35.00 (ver tabla 8), por tanto, posterior al programa de intervención se obtuvo un incremento de 5.83 puntos hacia la puntuación máxima de 42 (ver tabla 8), lo cual indica que además de que ambos resultados tienen una tendencia hacia la puntuación máxima, posterior a la intervención hubo un cambio positivo en la percepción que tienen sobre inclusión de las personas con discapacidad auditiva en los museos de los participantes con licenciatura.

Finalmente, desde una perspectiva general y con base a la puntuación total obtenida, en la aplicación del pre test se obtuvo una Media de 80.00 (ver tabla 8), en cambio en la aplicación del post test se obtuvo una Media de 91.33 (ver tabla 8), obteniendo un incremento de 11.33 puntos posterior a la intervención, lo cual indica

que además de que hubo un cambio positivo posterior a la intervención en la puntuación total, ambos resultados obtenidos en el pre test y post test cuentan con una tendencia positiva hacia la puntuación máxima de 105 (ver tabla 8), por consiguiente, los participantes con licenciatura cuentan con una percepción positiva sobre el acceso de las personas con discapacidad auditiva en los museos, observando un incremento positivo considerable posterior a la intervención, cumpliendo así con los objetivos esperados en el programa.

Tabla 8. Puntuaciones medias de Pre test y Post test, Licenciatura

**Resultados Estadísticos**

		Derechos	Atribución de roles	Inclusión vs Segregación	Puntuación total
N	Válido	6	6	6	6
	Perdidos	0	0	0	0
Pre test		23.00	27.83	29.17	80.00
Post test		23.67	32.67	35.00	91.33
Puntuación mínima		4	5	6	15
Puntuación máxima		28	35	42	105

En la dimensión de Reconocimientos de derechos los participantes que cuentan con posgrado en el pre test obtuvieron una Media de 22.00 (ver tabla 9) mientras que en el Post test obtuvo una Media de 28.00 (ver tabla 9), en ambos resultados se observa una tendencia positiva hacia la puntuación máxima (28), por lo tanto, en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad auditiva, los participantes que cuentan con posgrado tiene una percepción positiva sobre el reconocimiento de los roles de las personas con discapacidad y del cual posterior al programa de intervención se observa que obtuvo un incremento de 06.00 puntos hacia la puntuación máxima de 28 (ver tabla 9) lo cual es un indicador de cambio positivo.

Por otra parte en la dimensión de reconocimiento de roles de las personas con discapacidad auditiva en el pre test los participantes que cuentan con posgrado obtuvieron una Media de 25.00 (ver tabla 9) mientras que en el post test obtuvieron una Media de 33.00 (ver tabla 9), en ambos resultados se observa una tendencia

positiva hacia la puntuación máxima de 35 (ver tabla 9) lo cual indica que los participantes que cuentan con posgrado tienen una percepción positiva en esta dimensión y a su vez se observa un cambio positivo en el resultado posterior a la intervención obteniendo un incremento 8.00 puntos a favor de la puntuación máxima de 35 (ver tabla 9).

En cuanto a la dimensión de inclusión versus segregación los participantes que cuentan con licenciatura en la aplicación del pre test obtuvieron una Media de 36.00 (ver tabla 9) a diferencia del post test donde se obtuvo una Media de 34.00 (ver tabla 9), en ambos resultados se observa una tendencia hacia la puntuación máxima de 42 (ver tabla 9), sin embargo, posterior a la intervención hubo una disminución de 2.00 puntos, lo cual indica que el cambio en esta dimensión no fue positivo, a pesar de ello el resultado se mantiene con una tendencia hacia la puntuación máxima, por lo que los participantes con posgrado cuentan con una percepción positiva sobre inclusión de las personas con discapacidad auditiva en los museos sin encontrar cambios positivos posterior a la intervención.

Finalmente, desde una perspectiva general y con base a la puntuación total obtenida, en la aplicación del pre test se obtuvo una Media de 83.00 (ver tabla 9), en cambio en la aplicación del post test se obtuvo una Media de 95.00 (ver tabla 9), obteniendo un incremento de 12.00 puntos posterior a la intervención, lo cual indica un cambio positivo posterior a la intervención en la puntuación total, y a su vez ambos resultados obtenidos en el pre test y post test cuentan con una tendencia positiva hacia la puntuación máxima de 105 (ver tabla 9), por consiguiente, los participantes con posgrado cuentan con una percepción positiva sobre el acceso de las personas con discapacidad auditiva en los museos, observando un incremento positivo considerable posterior a la intervención, cumpliendo así con los objetivos esperados en el programa.

Tabla 9. Puntuaciones medias de Pre test y Post test, Posgrado

**Resultados Estadísticos**

Derechos	Atribución de roles	Inclusión vs Segregación	Puntuación total
----------	---------------------	--------------------------	------------------

N	Válido	1	1	1	1
	Perdidos	0	0	0	0
Pree test		22.00	25.00	36.00	83.00
Post test		28.00	33.00	34.00	95.00
Puntuación mínima		4	5	6	15
Puntuación máxima		28	35	42	105

En la dimensión de Reconocimientos de derechos los participantes que cuentan con doctorado en el pre test obtuvieron una Media de 26.00 (ver tabla 10) manteniendo el mismo resultado con una Media de 26.00 (ver tabla 10) en el Post test, sin embargo, en ambos resultados se observa una tendencia positiva hacia la puntuación máxima (28), por lo tanto, en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad auditiva, los participantes que cuentan con doctorado tienen una percepción positiva y del cual su resultado se mantiene posterior al programa de intervención.

Por otra parte en la dimensión de reconocimiento de roles de las personas con discapacidad auditiva en el pre test los participantes que cuentan con doctorado obtuvieron una Media de 31.00 (ver tabla 10) mientras que en el post test obtuvieron una Media de 35.00 (ver tabla 10), en ambos resultados se observa una tendencia hacia la puntuación máxima de 35 (ver tabla 10) lo cual indica que los participantes que cuentan con doctorado tienen una percepción positiva, cabe mencionar que posterior a la intervención el puntaje incrementa de manera positiva y se llega a la puntuación máxima esperada, cumpliendo así con el objetivo del programa.

En cuanto a la dimensión de inclusión versus segregación los participantes que cuentan con doctorado en la aplicación del pre test obtuvieron una Media de 35.00 (ver tabla 10) a diferencia del post test donde se obtuvo una Media de 41.00 (ver tabla 10), por tanto, posterior al programa de intervención se obtuvo un incremento de 6.00 puntos hacia la puntuación máxima de 42 (ver tabla 10), lo cual indica que además de que ambos resultados tienen una tendencia hacia la puntuación máxima, posterior a la intervención hubo un cambio positivo en la percepción que tienen sobre inclusión de las personas con discapacidad auditiva en

los museos de los participantes con doctorado, cumpliendo con el objetivo del programa.

Finalmente, desde una perspectiva general y con base a la puntuación total obtenida, en la aplicación del pre test se obtuvo una Media de 92.00 (ver tabla 10), en cambio en la aplicación del post test se obtuvo una Media de 102 (ver tabla 10), obteniendo un incremento de 10.00 puntos posterior a la intervención, lo cual indica que además de que hubo un cambio positivo posterior a la intervención en la puntuación total, ambos resultados obtenidos en el pre test y post test cuentan con una tendencia hacia la puntuación máxima de 105 (ver tabla 10), por consiguiente, los participantes con licenciatura cuentan con una percepción positiva sobre el acceso de las personas con discapacidad auditiva en los museos, observando un incremento positivo considerable posterior a la intervención, cumpliendo así con los objetivos esperados en el programa.

Tabla 10. Puntuaciones medias de Pre test y Post test, Doctorado

		<b>Resultados Estadísticos</b>			
		Derechos	Atribución de roles	Segregación vs Inclusión	Puntuación total
N	Válido	1	1	1	1
	Perdidos	0	0	0	0
Pre test		26.00	31.00	35.00	92.00
Post test		26.00	35.00	41.00	102.00
Puntuación mínima		4	5	6	15
Puntuación máxima		28	35	42	105

A partir del análisis sociodemográfico tomando en cuenta las medias de las puntuaciones totales se observaron interacciones diversas entre sus resultados como los son:

Con referente al género, se observa que el género femenino obtuvo un resultado mayormente positivo posterior a la intervención con un incremento de 12.50 a diferencia del género masculino que obtuvo un incremento de 8 puntos, además de que, el género femenino también cuenta con una tendencia mayor hacia la puntuación máxima de 105 lo que indica una percepción mayormente positiva

sobre el acceso de personas con discapacidad auditiva en los museos con una Media de 95.17 posterior a la intervención a diferencia del género masculino con una Media de 87.

Por otra parte, con referente a la edad se observa que los participantes con edad que oscila entre los 31 a 40 años, obtuvieron un resultado mayormente positivo con un incremento de 14 posterior a la intervención, a diferencia de los participantes con edad entre 18 y 30 años con un incremento de 10.93 puntos, sin embargo, son estos últimos los que presentan una percepción mayormente favorable sobre el acceso de PcD auditiva en los museos con una Media de 93.43 a diferencia de los participantes con edad entre los 31 y 40 años con una Media de 91.

Por último, con referente a la escolaridad en general cada uno de los diferentes grados de escolaridad analizados obtuvieron resultados positivos posterior a la intervención, sin encontrar diferencias significativas entre cada uno, ya que los participantes con grado de estudios en licenciatura obtuvieron un incremento de 11.33 puntos ya que en el pre test obtuvieron una Media de 80.00 y en el post test se observa una media de 91.33, los participantes con posgrado obtuvieron un incremento de 12 puntos ya que en el pre test obtuvieron una Media de 83.00 y en el post test se observa una media de 95.00 y los participantes con doctorado obtuvieron un incremento de 10 ya que en el pre test obtuvieron una Media de 92 y en el post test se observa una media de 102; cabe mencionar que los participantes con Doctorado cuentan con una percepción mayormente positiva diferencia del resto, ya que cuentan con una tendencia mayormente cercana a la puntuación máxima (105), cumpliendo así con la premisa de que a mayor grado de estudios la percepción que se tiene sobre el acceso y disfrute de las personas con discapacidad en los museos es mayormente positiva, además de que el cambio generado posterior a la intervención en cada uno de los participantes cumplen con el objetivo del programa.

### 6.1.2 Resultado general por dimensión

Desde una perspectiva global de los resultados en cada una de las dimensiones analizadas obtuvieron los siguientes resultados:

En la dimensión de reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad en el pre test se obtuvo una Media de 23.25 (ver tabla 11), mientras que en post test se obtuvo una Media de 24.50 (ver tabla 11), lo cual indica una puntuación con mayor tendencia hacia puntuación máxima de 28 (ver tabla 11), lo cual indica una percepción positiva con referente a esta dimensión, además de que se observa un incremento de 1.25 puntos, lo cual indica un cambio positivo posterior a la intervención a pesar de ser mínimo.

En la dimensión de atribución de roles en el pre test se obtuvo una Media de 27.88 mientras que en post test se obtuvo una Media de 33.00 (ver tabla 11), lo cual indica una puntuación con mayor tendencia hacia puntuación máxima de 35 (ver tabla 11), lo cual indica una percepción positiva con referente a esta dimensión, además de que se observa un incremento de 5.12 puntos, lo cual indica un cambio positivo posterior a la intervención.

Por otra parte, en la dimensión inclusión versus segregación en el pre test se obtuvo una Media de 30.75 (ver tabla 11), mientras que en post test se obtuvo una Media de 35.63 (ver tabla 11), lo cual indica una puntuación con mayor tendencia hacia puntuación máxima de 42 (ver tabla 11), lo cual indica una percepción positiva con referente a esta dimensión, además de que se observa un incremento de 4.88 puntos, lo cual indica un cambio positivo posterior a la intervención.

Finalmente, haciendo el análisis a partir del puntaje total se observa que, en el pre test se obtuvo una Media de 81.88 (ver tabla 11), mientras que en el post test se obtuvo una Media de 93.13 (ver tabla 11), lo cual indica una puntuación con mayor tendencia hacia puntuación máxima de 105 (ver tabla 11), además de que se observa un incremento de 11.25 puntos, por consiguiente, los participantes cuentan con una percepción positiva sobre el acceso de las personas con

discapacidad auditiva en los museos, observando un incremento positivo considerable posterior a la intervención, cumpliendo así con los objetivos esperados en el programa.

Tabla 11. Puntuaciones medias de Pre test y Post test, Generales

		<b>Resultados Estadísticos</b>			
		Derechos	Atribución de roles	Segregación vs Inclusión	Puntuación total
N	Válido	8	8	8	8
	Perdidos	0	0	0	0
Pre test		23.25	27.88	30.75	81.88
Post test		24.50	33.00	35.63	93.13
Puntuación mínimo		4	5	6	15
Puntuación máximo		28	35	42	105

En conclusión, desde una perspectiva general de los resultados, la percepción que los participantes tienen sobre el acceso, participación y disfrute de las personas con discapacidad en los museos posterior al programa de intervención son positivas tanto por dimensión evaluada, así como en el puntaje total de cada uno de los participantes, ya que a mayor grado de acuerdo indica una percepción más favorable para facilitar la inclusión.

Con base a lo descrito anteriormente se confirma el cumplimiento de la hipótesis alterna que menciona que “Posterior a la ejecución del plan de intervención se encontrarán cambios positivos en la percepción de las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales del personal del Museo Nacional de San Carlos”. Partiendo de los resultados obtenidos, se espera que los participantes del programa incidan de forma favorable en interés de los participantes por generar una inclusión de calidad para este colectivo. Por consiguiente, es importante seguir fomentando el interés y participación de las personas con discapacidad auditiva, así como seguir creando espacios verdaderamente inclusivos y como profesionales de diversas áreas hacernos partícipes de ésta inclusión, con el fin de que vaya más allá de una percepción positiva sobre el acceso de este colectivo, sino que se comience a trabajar directamente en la disminución y eliminación de barreras.

## 6.1 Resultados evaluación formativa

En el análisis descriptivo para conocer el nivel de satisfacción de los participantes respecto al Programa se obtuvieron los siguientes resultados:

El 100% de los participantes refieren que participar en el taller ha sido una experiencia altamente gratificante, que la interacción con sus compañeros les resultó enriquecedora, así como el intercambio de ideas les permitió una mayor reflexión, además el 100% de los participantes afirman que los objetivos del taller se establecieron de manera clara, que las actividades de aprendizaje y las tareas, les parecieron pertinentes para lograr los objetivos y que la responsable del taller (Elizabeth) dio explicaciones claras y prácticas de los contenidos temáticos y de las actividades, a su vez, el 100% de los participantes recomiendan ampliamente el taller a otros mediadores y colaboradores de Museos (ver tabla 12).

Por otra parte, el 75% de los participantes están totalmente de acuerdo en que el horario en que se realizaron las sesiones del taller fue favorable, mientras que el 25% respondieron de acuerdo, con referente a la modalidad en la que se realizó el taller les pareció adecuada, el 62.5% de los participantes están totalmente de acuerdo, mientras que el 37.5% mencionan estar de acuerdo (ver tabla 12).

Finalmente cuando se les pregunta si consideran estar mejor preparados(as) para incidir favorablemente en la interacción e integración de los usuarios con discapacidad auditiva, el 50% se encuentra totalmente de acuerdo mientras que el otro 50% mencionan estar de acuerdo, así como cuando se les pregunta si su rol como mediador o colaborador mejoró después de participar en el taller, el 37.5% respondió estar totalmente de acuerdo a diferencia del 62.5% que respondió estar solamente de acuerdo (ver tabla 12). A pesar de las variaciones en algunas de las respuestas, el 100% de ellas son afirmaciones positivas hacia el nivel de satisfacción que les ha dejado el programa de formación para mediadores y colaboradores.

Tabla 12. Nivel de satisfacción de los participantes

### **1. Participar en el taller ha sido una experiencia altamente gratificante.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4. Totalmente de acuerdo	8	100.0	100.0	100.0

**2. La interacción con mis compañeros, ha resultado enriquecedora.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4. Totalmente de acuerdo	8	100.0	100.0	100.0

**3. El intercambio de ideas, me ha permitido una mayor reflexión.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4. Totalmente de acuerdo	8	100.0	100.0	100.0

**4. El horario en que se realizaron las sesiones del taller fue favorable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3. De acuerdo	2	25.0	25.0	25.0
	4. Totalmente de acuerdo	6	75.0	75.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

**5. La modalidad en la que se realizó el taller me pareció adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3. De acuerdo	3	37.5	37.5	37.5
	4. Totalmente de acuerdo	5	62.5	62.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

**6. Los objetivos del taller se establecieron de manera clara**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4. Totalmente de acuerdo	8	100.0	100.0	100.0

**7. Los contenidos temáticos presentaron una organización lógica**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4. Totalmente de acuerdo	8	100.0	100.0	100.0

**8. Las actividades de aprendizaje y las tareas, me parecieron pertinentes para lograr los objetivos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4. Totalmente de acuerdo	8	100.0	100.0	100.0

**9. La responsable del taller dio explicaciones claras y prácticas de los contenidos temáticos y de las actividades.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4. Totalmente de acuerdo	8	100.0	100.0	100.0

**10. Estoy mejor preparado(a) para incidir favorablemente en la interacción e integración de los usuarios con discapacidad auditiva.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3. De acuerdo	4	50.0	50.0	50.0
	4. Totalmente de acuerdo	4	50.0	50.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

**11. Mi rol como mediador o colaborador mejoró después de participar en el taller.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3. De acuerdo	5	62.5	62.5	62.5
	4. Totalmente de acuerdo	3	37.5	35.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

**12. Recomiendo ampliamente el taller a otros mediadores y colaboradores de Museos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4. Totalmente de acuerdo	8	100.0	100.0	100.0

## CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La intención de este proyecto de intervención era fortalecer y generar en el personal del MNSC habilidades y estrategias que favorezcan las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales que incidan y favorezcan en el acceso a la cultura para personas con discapacidad auditiva, creando un programa que preparará a los mediadores y colaboradores del museo para que estos sean capaces de incidir favorablemente en la interacción e inclusión de los usuarios con discapacidad. Esto con el objetivo de fortalecer las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales para el acceso de personas con discapacidad auditiva en el Museo Nacional de San Carlos a través de su personal.

A continuación, se presenta la discusión de los resultados obtenidos en primera instancia en la evaluación de las condiciones de inclusión física, comunicativas y sociales en equipamientos de ocio para generar el programa de intervención, así como los resultados que han sido expuestos en el capítulo anterior, iniciando con la evaluación diagnóstica, en la cual se evaluó la percepción de los participantes que tienen sobre de las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales para el acceso, participación y disfrute de las personas con discapacidad auditiva en los museos, reflejados en 3 dimensiones (reconocimiento de derechos, atribución de roles, inclusión vs segregación), evaluados en dos momentos: pretest y postest,

Retomando a Thomas (2007) donde hace mención que es deber de la sociedad identificar y eliminar las barreras que impidan o dificulten la integración social en igualdad de oportunidades y la autonomía de las personas con discapacidad; se considera en primera instancia evaluar las condiciones de inclusión del Museo Nacional de San Carlos para que con base a los resultados, se genere un plan de intervención el cual incida favorablemente para generar un cambio positivo que fortalezca la inclusión de las PcD auditiva. En este sentido al llevar a cabo el plan de intervención, se busca generar un cambio positivo en estas condiciones y para analizar si este se genera o no, se realizó una aplicación de un

pre test de los instrumentos y posterior a la aplicación pos test del mismo instrumento en la que se pueden vislumbrar cambios, para apuntar a recomendaciones para próximas investigaciones.

En la aplicación del Protocolo de evaluación de las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales en equipamientos de ocio (Gorbeña, Madariaga y Rodríguez, 2002), para generar el programa de intervención se decide considerar de los siguientes hallazgos:

- Reconocimiento de sus necesidades en las condiciones de inclusión comunicativas principalmente, físicas y sociales por parte de los directivos del Museo.
- El interés de capacitar y sensibilizar al personal para la atención e interacción con personas con discapacidad auditiva que visiten el museo.
- Disponibilidad que tienen para capacitar a su personal.
- El reconocimiento de las dificultades importantes que tienen para la elaboración de Marketing y propaganda adecuada para todo el público en general, como lo son la falta de herramientas alternativas de comunicación que favorezca la comprensión de los contenidos.
- Interés de generar exposiciones y actividades que sea de disfrute para todo el público.
- Fortalecer la percepción de inclusión de personas con discapacidad auditiva en los Museos.

Con base a estos hallazgos se contempló desarrollar una intervención con modalidad educativa, preventiva y desarrolladora (Sanchiz, 2009), por lo tanto se generó el Programa de formación para mediadores y colaboradores, dirigido a preparar a los mediadores y colaboradores para que sean capaces de incidir favorablemente en la interacción e inclusión de los usuarios con discapacidad auditiva que visitan el Museo, centrado en dar herramientas a los mediadores y colaboradores para que estos generen y/o fortalezcan habilidades y estrategias que favorezcan las condiciones de inclusión dentro del MNSC. Y que al momento de

desarrollarse se aplica un pre test apartado del Protocolo utilizado para hacer la evaluación previa al programa y posterior a la intervención un post test haciendo uso del mismo apartado para observar los cambios generados así estos sean mínimos.

Con respecto a los resultados obtenidos a partir de esta evaluación, se hizo un análisis desde una perspectiva sociodemográfica y una perspectiva global de las puntuaciones generales de los resultados, como datos relevantes se observa que:

Con referente al género, el género femenino obtuvo un cambio mayormente positivo posterior a la intervención en comparación al género masculino y que estos a su vez el género femenino también cuenta con una tendencia mayor hacia la puntuación máxima que indica una percepción mayormente positiva sobre el acceso de personas con discapacidad auditiva en los museos.

Por otra parte, con referente a la edad se observa que el participante con edad que oscila entre los 31 a 40 años, obtuvo un resultado mayormente positivo a diferencia de los participantes con edad entre 18 y 30 años, sin embargo, son estos últimos los que presentan una percepción mayormente favorable sobre el acceso de PcD auditiva en los museos.

Con respecto a la escolaridad en general cada uno de los diferentes grados de escolaridad analizados obtuvieron resultados positivos posterior a la intervención, sin embargo el participante que cuentan con doctorado cuenta con una percepción mayormente positiva diferencia del resto, ya que cuentan con una tendencia mayormente cercana a la puntuación máxima, cumpliendo así con la premisa de que a mayor grado de estudios la percepción que se tiene sobre el acceso y disfrute de las personas con discapacidad en los museos es mayormente positiva, además de que el cambio generado posterior a la intervención en cada uno de los participantes cumplen con el objetivo del programa.

Finalmente, desde una perspectiva global de los resultados en cada una de las dimensiones analizadas por participante como datos relevantes se consideran los siguientes:

En la dimensión de reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad auditiva, se observa un incremento de 1.25 puntos posterior a la intervención, lo cual indica un cambio positivo así este haya sido mínimo. Por otra parte, en la dimensión de atribución de roles se observó un incremento de 5.12 puntos posterior a la intervención, lo cual indica un cambio positivo mayormente favorable en comparación de la dimensión del reconocimiento de derechos. Y en la dimensión inclusión vs segregación se observó un incremento de 4.88 puntos, lo cual indica un cambio positivo posterior a la intervención y que este a su vez también fue mayormente positivo en comparación a la dimensión de derechos.

Así mismo, haciendo el análisis a partir del puntaje total se observa un incremento de 11.25 puntos, por consiguiente, los participantes cuentan con una percepción positiva sobre el acceso de las personas con discapacidad auditiva en los museos, observando un incremento positivo considerable posterior a la intervención, cumpliendo así con los objetivos esperados en el programa.

Por otra parte, con respecto a la experiencia de los participantes con respecto al programa, el total de los participantes considera que participar en el taller ha sido una experiencia altamente gratificante, que, a su vez la interacción con sus compañeros, resultó enriquecedora y que el intercambio de ideas les permitió una mejor reflexión, que los objetivos del taller se dieron de forma clara, los contenidos temáticos presentaron una organización lógica y que recomiendan ampliamente el programa. Lo cual da sustento a los cambios positivos generados posterior a la intervención.

Por su parte, el panorama que brinda la evaluación formativa, dan cuenta del proceso vivido por los participantes. El registro de sesión por participante fue un instrumento a través del cual los participantes evaluaron aspectos de cada sesión. Esto permitió dar seguimiento durante el proceso, ya que en el registro que se

presenta permite notar que esto ponía en práctica habilidades como elección, toma de decisiones y de autoconocimiento, es decir, qué me gustó o no me gustó, componentes abordados de nuevos conocimientos, etc. De esta forma la estructura y conducción de las sesiones resultó favorecer en los indicadores de cambio establecidos en cada una de las sesiones (Conocimiento, Reflexión y Empatía).

En conclusión, a partir del análisis descriptivo de los resultados se concluye que los efectos positivos observados posterior a la aplicación del programa, enfatizan la importancia de generar condiciones de inclusión partiendo desde la individualidad de las personas, del personal que interactúa con los visitantes, así como los creadores de las actividades y programas que ofertan los museos, ya que estos vistos como agentes activos de cambio son la base para que se cree una inclusión de calidad, de sujeto a sujeto y sujeto – objeto, fortaleciendo así el interés de las personas con discapacidad auditiva a visitar, participar y disfrutar de sus espacios. Subyace también, la importancia de ser capaces de reconocer las condiciones de inclusión en las que nos encontramos inmersas y si estas son o no generadoras de barreras.

Por consiguiente, es importante seguir fomentando el interés y participación de las personas con discapacidad auditiva, así como seguir creando espacios verdaderamente inclusivos y como profesionales de diversas áreas hacernos partícipes de ésta inclusión, con el fin de que vaya más allá de una percepción positiva sobre el acceso de este colectivo, sino que se comience a trabajar directamente en la disminución y eliminación de barreras.

A través de la evaluación formativa y sumativa permitió identificar, conocer y considerar los aciertos y limitaciones del estudio, como en este caso se pueden identificar los siguientes:

Entre los aciertos identificables del programa son: en relación a los contenidos fue la sección pertinente de cada uno de ellos, la constante búsqueda de la reflexión a partir de cada contenido, la constancia en la estructura de las sesiones y el considerar a los participantes como entes activos en su aprendizaje.

Desde un sentido de inclusión Florian (2010) señala el papel del mediador como un agente capaz de reconocer las habilidades y diferencias individuales de sus alumnos, lo cual resulta ser ejemplo para generar un ambiente inclusivo en el aula, entendiéndose el aula a las sesiones llevadas a cabo en el programa.

Sin embargo, es importante mencionar que a pesar de ser una acierto el obtener resultados positivos y favorables posterior a la intervención, la mitad de los participantes consideran estar mejor preparados(as) para incidir favorablemente en la interacción e integración de los usuarios con discapacidad auditiva mientras que la otra mitad a pesar de mostrarse de acuerdo no están totalmente seguros de ello, resultado que se reafirma cuando se les pregunta si su rol como mediador o colaborador mejoró después de participar en el taller, el 37.5% respondió estar totalmente de acuerdo a diferencia del 62.5% que respondió estar solamente de acuerdo, resultados importantes a considerar y de analizar en conjunto con las limitaciones identificables del estudio, ya que estas pueden ser el porqué de que no se sientan totalmente seguros de incidir favorablemente en la interacción e integración de los usuarios con discapacidad auditiva y por ende no sentirse totalmente satisfechos con su avance en el tema.

Entrando en discusión, entre las limitaciones identificables del estudio se considera la virtualidad de las sesiones del programa, la cantidad de sesiones consideradas ya que los participantes mencionan que les gustaría haberse adentrado más en algunos de los contenidos, las diferencias entre espacio y tiempo para coincidir con todos los participantes, el no tener la oportunidad de forma continua llevar a la práctica lo visto durante las sesiones a consecuencia de las medidas efectuadas debido a la pandemia, así como fallas en la red a causa de la virtualidad entre otras de esta índole.

Finalmente, considerando los resultados y experiencia de la presente investigación base y apertura a nuevos programas o el seguimiento del mismo, realizando los respectivos ajustes y cambios razonables que se requieran para su mejora o mayor alcance e impacto, ya que los resultados obtenidos dan la seguridad y confianza de la efectividad del mismo, pero sin perder la visión de ser posible ampliar los contenidos del programa, para ir más allá de los cambios físicos, los

comunicativos y los sociales individuales, por tanto de hablar de condiciones que puedan alcanzar o propiciar como grupo, como trabajo colectivo, ya que los cambios buscados y generados en este programa principalmente fueron individuales, pero sin dejar de lado la incidencia favorable en el colectivo, y, a su vez, con base a los resultados se sugiere el replanteamiento de la cantidad de sesiones a llevar a cabo, así como considerar que las sesiones se den de manera híbrida o de ser posible presencial, para mejor alcance de los objetivos y satisfacción de los participantes, buscar la manera de llevar en conjunto una experiencia y práctica directa con este colectivo, el cual podría dar respuesta a la inseguridad que pudieran tener los mediadores y colaboradores durante y al término del programa. Habría que decir también, que el programa no se dirige a un solo grupo de profesionales, personal del museo o museo, si no que se pensó en el impacto en otros grupos o museos, por lo que este como se ha dicho puede ser guía o base para la implementación del programa en otros museos inclusivos o grupos de interés que están por el cambio hacia la inclusión.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, F. (01 de abril de 2013). *Inclusión educativa, empeño de la U. Gran Colombia*. Cronicadelquindio.com. Recuperado de: <http://www.cronicadelquindio.com/noticia-completa-nota-59259>
- Asensio Brouard, M., Santacana Mestre, J., Fontal Merillas, O. (2016). Inclusion Cultural en Museos y Patrimonio.: más allá de la dignidad y accesibilidad. *Her&Mus. Heritage & Museography*, 17. PP. 39-55.
- Barragan, A.; Aguinaga, P.; Avila, C.; (2010). El trabajo colaborativo y la inclusión social. *Revista de Innovación Educativa*, 2(1), 48-59. (noviembre de 2020). ISSN-e 2007-1094, ISSN 1665-6180. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5547094>
- Barreras para las personas con discapacidades. *Las discapacidades y la salud*. Recuperado 26 de octubre de 2021, de <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html>
- Cedeño, F. (2008). *Colombia, hacia la educación inclusiva de calidad*. Recuperado de: <http://www.colombiahumanitaria.gov.co/Prensa/Paginas/120920a.aspx>.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH, 2017). *Ley de accesibilidad para la Ciudad de México*. Recuperado de: <https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Discapacidad/Ley-Accesibilidad-CDMX.pdf>.
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED 2017). *Personas con Discapacidad*. Recuperado de: [https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Ficha%20PcD\(1\).pdf](https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Ficha%20PcD(1).pdf).
- Fundación CNSE para la Supresión de las Barreras de Comunicación (2013). *Guía de accesibilidad para personas sordas en las industrias culturales*. Madrid. Recuperado de: <https://www.fundacioncnse.org>.

- Gorbeña, S., Madariaga, A., Rodríguez, M. (2003). *Protocolo de evaluación de las condiciones de inclusión en equipamientos de ocio* [Archivo PDF]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=35694>
- Hernández Gómez, I. (2016). *Inclusión de Personas con Discapacidad Visual: Museos de Historia y Arte de la Ciudad de México* [Tesis de licenciatura, Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco]. <https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/5ac/800/370/5ac8003700591053217570.pdf>
- ICOM, (2021). *Noche Europea de los Museos*. Recuperado el día 20 de febrero 2022 de <http://imd.icom.museum/es/dia-internacional-de-los-museos-2019/noche-europea-de-los-museos/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2017). *La discapacidad en México, datos al 2014* [Archivo PDF]. [https://www.inegi.org.mx/contenido/productos/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva\\_estruc/702825094409.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenido/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825094409.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020). Información de México para niños. <https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx>
- López, J. (2020). El futuro de las exposiciones de arte. Recuperado de: <https://massivart.com/es/news/>.
- Mendoza, M. (2020). Didáctica de los museos en tiempo de Covid-19. *CienciAmerica*, 9 (2), p. 363-368. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i2.328>.
- Museo Nacional de San Carlos. (2020). *Página web del MNSC*. Museo Nacional de San Carlos Arte Europeo de siglo XIV a principios del siglo XX. <http://mnsancarlos.com/>.
- Noëlle, A. (2012). *Fundación Joan Miró*. Revista del Comité Español de ICOM. (2), <https://www.icom-ce.org/revista-icom-ce-digital/>

Organización Mundial de la Salud (2011). Informe mundial sobre la discapacidad 2011.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/INTOR/informe-mundial-discapacidad-oms.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2018). *Discapacidad*. Recuperado el día 18 de mayo de 2020 de <https://www.who.int>

Padrón Robaina, A. (2014). *Trabajando por un ocio inclusivo* [Tesis para obtener grado en Turismo, Universidad de las Palmas de Gran Canaria]. <https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/15634/4/Alicia%20Padron.pdf>

Pastor, M. I. (2004). *Pedagogía Museística: Nuevas perspectivas y tendencias actuales*. España: Ariel Patrimonio.

Repetto, E. (2002). *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica*. 2 vols. Madrid: UNED.

Rosas Mantecón, A. (2007). *Barreras entre los museos y sus públicos en la Ciudad de México* [Archivo PDF]. Recuperado el día 20 de abril de 2020 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=694/69430504>

Ruiz, B., Pajares, J., Moreno, L., Gálvez, M., Solano, J. (2008). *Guías Multimedia Accesibles: El Museo para todos* [Archivo PDF]. Recuperado de <https://sid-inico.usal.es/documentacion/guias-multimedia-accesibles-el-museo-para-todos/>

Salvador, J. (2018). MUSACCES, un proyecto concebido para promover la accesibilidad intelectual de invidentes, personas sordas y reclusos al patrimonio artístico del Museo del Prado. *RELEA Revista Latinoamericana de ESTUDIOS AVANZADOS*, 25 (41), p. 101-121.

Sanchiz, M. L. (2009). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. España: Publicaciones de la Universidad Jaume I, Castellón de la Plana. Recuperado de: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/23882/s4.pdf?sequence=6>

SIC MÉXICO, Sistema de Información Cultural (12 de mayo del 2020). Recuperado de: [https://sic.gob.mx/lista.php?table=museo&estado\\_id=17&municipio\\_id=7](https://sic.gob.mx/lista.php?table=museo&estado_id=17&municipio_id=7)

UNESCO (2020). Los museos ante los desafíos de COVID-19 continúan comprometidos con las comunidades. Recuperado de: <https://es.unesco.org/news/museos-desafios-covid-19-continuan-comprometidos-comunidades>.

## ANEXOS

### Anexo 1. Entrevista al gerente o director del museo

Ficha I. Ficha técnica de equipamiento

**Instrucciones:** Comience la entrevista completando los siguientes datos, mediante la información recabada previamente (impresa, audiovisual o digital) y las preguntas al gerente o director tal y como se indica en el manual.

**Nombre completo (solo si el participante desea darlo):**

.....

**Cargo:**

.....

**Nombre del Museo:**

.....

**Tipo de equipamiento (turístico, deportivo, cultural o recreativo):**

.....

**Pertenencia a una red de equipamientos:**      sí       no

Por ejemplo: cadena hotelera, red de polideportivos, red de espacios protegidos de una determinada Comunidad Autónoma, etc.

**Nombre de la red:**

.....

**Localización (código postal, localidad, municipio, provincia y comunidad autónoma):**

.....

.....

**Dirección postal:**

.....  
.....

**Teléfonos de contacto:**

.....

**Página web:**

.....

**Dirección de correo electrónico:**

.....

**Fecha de apertura:**

.....

**Modificaciones o ampliaciones (indicar cuáles y año):**

.....  
.....  
.....  
.....

**Características generales (superficie, dotación, principales elementos):**

.....  
.....  
.....  
.....

**Usuarios (breve descripción: características, procedencia, restricciones entrada):**

.....  
.....  
.....  
.....

**Precio:**

.....

**Medios de transporte:**      Privado       Público

.....

**¿Cree que estos medios de transporte público son suficientes y adecuados?**

.....

**¿Sabes si estos medios de transporte público son accesibles para personas en silla de ruedas o con otras limitaciones?**

.....

**Recursos de ocio próximos:**

.....

.....

.....

**Legislación y normativa relevante:**

**Relativa al equipamiento la cual debe cumplir el Museo y/o en la que se ampara:**

.....

.....

.....

**Relativa a las personas con discapacidad (por ejemplo, una normativa de accesibilidad al museo, la supresión de barreras o alguna normativa relativa a perros guía, etc.):**

.....

.....

.....

**Plan de evaluación y/o emergencias:**                      sí                       no

**Atención a personas con discapacidad:**                      sí                       no

**Observaciones:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Ficha II: Inventario de recursos, servicios e instalaciones

**Instrucciones:** Complete los siguientes datos mediante la información recabada previamente (impresa, audiovisual o digital) y las preguntas al gerente o director.

*Servicios de acceso:*

– Señalización de llegada    Sí    No

- |                         |    |    |
|-------------------------|----|----|
| – Panel informativo     | Sí | No |
| – Aparcamiento exterior | Sí | No |
| – Aparcamiento interior | Sí | No |
| – Otros (indicar):      |    |    |

.....

.....

.....

*Servicios de recepción/hall/entradas generales:*

- |                                   |    |    |
|-----------------------------------|----|----|
| – Punto de información/recepción  | Sí | No |
| – Paneles informativos            | Sí | No |
| – Área de descanso (banco/sillas) | Sí | No |
| – Contratación de servicios       | Sí | No |
| – Guardarropa                     | Sí | No |
| – Otros (indicar):                |    |    |

.....

.....

.....

*Servicios generales:*

– Ascensores	Sí	No
– Teléfonos públicos	Sí	No
– Cajeros automáticos	Sí	No
– Máquinas expendedoras	Sí	No
– Buzón de correos	Sí	No
– Buzón de sugerencias	Sí	No
– Aseos	Sí	No
– Bar/Cafetería	Sí	No
– Restaurante	Sí	No
– Tienda (s)	Sí	No
– Sala de prensa	Sí	No
– Puesto sanitario / Enfermería / Primeros auxilios	Sí	No
– Salidas de emergencia	Sí	No

*Servicios generales en museos:*

– Espacio de exposiciones (Número pisos/salas): .....		
– Auditorio / Sala de conferencias	Sí	No
– Aulas / talleres	Sí	No
– Biblioteca / Centro de Documentación	Sí	No
– Laboratorios	Sí	No

- Espacio expositivo al aire libre Sí No
- Otros (indicar):

.....

.....

.....

**Ficha III: Inventario de programas o actividades**

**Instrucciones:** Complete los siguientes datos mediante la información recabada previamente (impresa, audiovisual o digital) y las preguntas al gerente/director. Registre si el equipamiento cuenta con cada uno de los programas listados, propios del tipo de equipamiento que está analizando.

*Programas específicos: Cultura (museos)*

- Programa de visitas guiadas Sí No
- Programa de educación artística para niños Sí No
- Programa de educación artística para adultos Sí No
- Programa de educación artística para adultos mayores Sí No
- Programa de educación artística para personas con discapacidad Sí No
- Programa de actividades culturales Sí No
- Programa para socios Sí No
- Conferencias Sí No

- |                              |    |    |
|------------------------------|----|----|
| – Cursos                     | Sí | No |
| – Concursos                  | Sí | No |
| – Otros programas (indicar): | Sí | No |
- .....
- .....

Ficha IV: Evaluación de las condiciones de inclusión social general:

Ficha IVa: Experiencias previas de participación de personas con discapacidad.

**Instrucciones:** A continuación, quisiera hacerle más preguntas sobre su experiencia previa con personas con discapacidad que hayan asistido o visitado el Museo.

- |   |    |    |
|---|----|----|
| 1. ¿Han visitado el Museo o participado en alguna actividad o programa personas con discapacidad? | Sí | No |
| Si la respuesta es afirmativa, pasar a la pregunta 5.   |    |    |
| Si la respuesta es negativa, continuar con la pregunta 2.   |    |    |

- |  |    |    |
|--|----|----|
| 2. ¿Puede ser que efectivamente hayan venido y algún empleado o responsable de programas o actividades pudiera informarme al respecto? |    |    |
| Si la respuesta es afirmativa, continuar con la pregunta 3.  |    |    |
| Si la respuesta es negativa, pasar a la pregunta 4 y terminar con ella la sección.   |    |    |
|  | Sí | No |

3. Nombre (solo si el participante desea darlo) y cargo del informante:
- .....

4. ¿Por qué cree que este tipo de potenciales usuarios no acuden o participan?

.....  
.....  
.....

5. ¿Qué tipo de persona con discapacidad han acudido/participado de manera más habitual? Física motriz, psíquica y/o sensorial (personas ciegas y/o sordas).

.....  
.....  
.....

6. ¿Qué instalaciones, han usado mayoritariamente?

.....  
.....  
.....

7. ¿En qué actividades o programas han participado?

.....  
.....  
.....  
.....

8. ¿Han venido en grupo, por ejemplo los miembros de una asociación de personas con discapacidad?

.....  
.....  
.....  
.....

9. ¿Han venido personas con discapacidad de manera individual, por ejemplo solo, con amigos o familia o como parte de grupos organizados?

.....  
.....  
.....  
.....

10. ¿Han venidos persona ciegas con perro guía?                      Sí                      No

11. ¿Se les deniega por esta razón el acceso o la estancia?      Sí                      No

12. ¿Plante la presencia de un perro guía algún problema? ¿Cuál?

.....  
.....

13. Cuando han venido personas con discapacidad, ¿Han tenido que adoptar alguna medida especial? ¿Han surgido problemas? ¿Cómo se han solucionado?  
Describir:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

14. Estas medidas o soluciones adoptadas, ¿han      Sí                      No  
permanecido?

15. ¿Cómo han valorado estas experiencias?

.....  
.....  
.....

Observaciones:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Antes de seguir realizar el cuestionario (ficha IVb).*

Ficha IVc: Programación inclusiva

**Instrucciones:** A continuación, quiero hacerle unas preguntas generales sobre la política de programación general, ya que me gustaría tener una visión general de este tema, desde el punto de vista de la gestión global.

1. Cuando se desarrollan una actividad, ¿se reservan Sí No  
espacios para las personas en silla de ruedas, con baja  
visión o con necesidad de intérprete de lengua de señas.

2. ¿Además de la reserva de espacios (o si la respuesta ha Sí No  
sido negativa, aunque no reserven estos espacios),  
desarrollan los programas y actividades teniendo en  
cuenta a las personas con discapacidad?

Si la respuesta es afirmativa, seguir con la pregunta 3.

Si la respuesta es negativa, pasar a la pregunta 6.

3. ¿En qué tipo de programas o actividades se les tiene en consideración?

.....  
.....  
.....  
.....

4. ¿Qué aspectos se tienen en cuenta?

.....  
.....  
.....  
.....

5. ¿Qué medidas facilitadoras o adaptadas se han implementado?

.....  
.....  
.....  
.....

6. ¿Tienen o han tenido alguna vez programas para grupos Sí No  
específicos de personas con discapacidad?

Si la respuesta es afirmativa, seguir con las preguntas.

Si la respuesta es negativa, concluir esta parte de la entrevista.

7. Nombre del programa o actividad (recoger todos los que existan):

.....  
.....  
.....

8. Personas(s) responsable (s):

.....  
.....

Observaciones:

.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....

Ficha IVd: Publicidad y marketing

**Instrucciones:** A continuación, le realizaré unas preguntas para conocer algunos elementos de su política de publicidad y marketing y si las personas con discapacidad tienen alguna presencia en los mismos.

1. En cuanto al marketing, la política de precios, ¿contempla alguna medida de descuento para las personas con discapacidad? ¿Cuáles?      Sí                      No

.....  
.....  
.....

2. ¿Es gratuita la entrada para acompañantes de personas con discapacidad?      Sí                      No

3. ¿Se utilizan para promocionar el Museo Nacional de San Carlos medidas pensadas en el colectivo: paquetes especiales, atención personal, otros? ¿Cuáles?      Sí                      No

.....  
.....

4. En lo relativo a la publicidad, en las compañías que realizan (impresa, audiovisual o digital) del Museo Nacional de San Carlos, ¿utilizan alguna medida especial o alguno de los medios adaptados, como folletos en Braille o con macrocaracteres, vídeo con subtítulos, etc.? ¿Cuáles?      Sí                      No

.....  
.....  
.....

5. ¿Distribuyen publicidad a asociaciones específicas Sí No  
(asociaciones relacionadas con las discapacidad)?,  
¿Cuáles?

.....  
.....  
.....

6. Con esta pregunta finaliza la entrevista. Para completar la inclusión social general en este ámbito se deberá proceder al análisis documental del folleto general, video y pagina web, tal y como se describe en el manual para responder a las siguientes cuestiones:

Folleto o guía general:

- Presencia de imágenes de personas con discapacidad Sí No
- Indicación de medidas facilitadoras o adaptadas o Sí No  
información relevante para personas con discapacidad  
(cuáles)

.....  
.....  
.....

Vídeo:

- Presencia de imágenes de personas discapacidad Sí No

- Indicación de medidas facilitadoras o adaptas o información Sí No  
relevante para personas con discapacidades (cuáles)

.....  
 .....  
 .....

Página o sitio web:

- Presencia de imágenes de personas con discapacidad Sí No
- Indicación de medidas facilitadoras o adaptadas o Sí No  
información relevante para personas con discapacidad  
(cuáles)

.....  
 .....  
 .....

Observaciones:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Ficha IVe: Cualificación y formación personal

**Instrucciones:** para terminar, le voy hacer unas preguntas sobre su política de personal, la cualificación y formación que reciben los empleados y los planes de formación para el personal que trabaja en atención directa al público en nombre del Museo.

1. ¿Hay contratadas personas con discapacidad? Describir Sí No  
cargo y funciones:

.....  
.....  
.....

2. A la hora de seleccionar personal, ¿se valora tener Sí No  
conocimientos sobre discapacidad? Describir:

.....  
.....  
.....

3. ¿Existe algún empleado en atención directa al público que Sí No  
este específicamente preparado para atender a las  
personas con discapacidad? Describir número, cargo y  
funciones:

.....  
.....

4. ¿Sabe si algún empleado conoce alguno de los lenguajes propios vinculados a la  
discapacidad?

– Sistema de lectoescritura Braille Sí No

– Lengua de señas para personas sordas Sí No

– Otros (indicar):

.....  
.....  
.....

5. Sabe si algún empelado conoce algunas destrezas concretas como:

- El manejo de una silla de ruedas Sí                      No
  
- Como guiar y dar información o indicaciones a una persona ciega Sí                      No
  
- Como dirigirse a y relacionarse con una persona sorda Sí                      No

6. Respecto a la información, ¿tienen planes de formación continua a sus empleados? Sí                      No

Si la respuesta es afirmativa, pasar a la siguiente pregunta.

Si la respuesta es negativa, terminar aquí la entrevista.

7. ¿Se han impartido o está ya planificado impartir algún curso de reciclaje sobre atención al público con discapacidad? Sí                      No

Describir:

.....  
.....  
.....

Observaciones:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## **Anexo 2. Entrevista al personal encargado de los programas y actividades concretas**

Ficha V. Evaluación de las condiciones de inclusión, física, comunicativa y social en programas y actividades concretas

**Instrucciones:** Estoy realizando un estudio para conocer El Museo Nacional de San Carlos y más concretamente para analizar la participación de las personas con discapacidad auditiva en sus programas, servicio y actividades. Como sabrá, he realizado una entrevista con el director/gerente quien nos ha informado de su disponibilidad para participar. Quiero en concreto, conocer en detalle las características del programa/actividad de la que usted es responsable y por eso quiero hacerle unas preguntas sobre la metodología, contenidos y recursos que utiliza. También le pediré que complete un pequeño cuestionario sobre su grado de acuerdo con diversas opiniones que profesionales como usted tienen respecto a estas temáticas. Posteriormente me gustaría en caso de ser posible debido a la crisis sanitaria que vivimos actualmente visitar el lugar en el que se desarrolla la actividad. También quisiera pedirle los folletos sobre la actividad o algún ejemplo del material que utiliza, o verlo posteriormente si es posible. Empezamos si le parece con las preguntas sobre el programa o actividad.

*Datos generales:*

- Nombre del programa o actividad:  
.....
  
- Espacio en el que tiene lugar:  
.....
  
- Periodicidad:  
.....

*Inclusión social:*

Tomando en cuenta que la inclusión física es aquella definida por los elementos que permiten a toda persona acceder, entrar/salir y utilizar los espacios.

- Se integra este tipo de inclusión dentro del programa/actividad que realiza.

- Breve descripción del programa/actividad:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- Tipo de participantes:

.....  
.....

- ¿Ha participado alguna vez una persona con discapacidad auditiva?                      Sí                      No

- ¿Cómo fue la experiencia?

.....  
...  
.....  
.....

- ¿Es posible que una persona con discapacidad auditiva participe en esta actividad?                      Sí                      No

- ¿Está adaptado alguno de los materiales que usan      Sí              No  
para esta actividad o programa?

Observaciones:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Aplicar el cuestionario.*

### **Anexo 3. Entrevista al personal encargado de los programas y actividades para personas con discapacidad auditiva (en caso de que los haya)**

Ficha VI. Evaluación de las condiciones de inclusión, física, comunicativa y social en programas y actividades específicas para personas con discapacidad auditiva.

**Instrucciones:** Estoy realizando un estudio para conocer El Museo Nacional de San Carlos y más concretamente para analizar la participación de las personas con discapacidad auditiva en sus programas, servicio y actividades. El director/gerente nos ha informado de la existencia de un programa (nombre del programa) específico para personas con discapacidad que usted coordina. Queremos, en concreto, conocer en detalle las características del programa/actividad de la que usted es responsable y por eso quiero hacerle unas preguntas sobre la metodología, contenidos y recursos que utiliza. También le pediré que complete un pequeño cuestionario escrito sobre su grado de acuerdo con diversas opiniones que profesionales como usted tienen respecto a estas temáticas. Posteriormente en caso de ser posible debido a la crisis sanitaria en la que vivimos actualmente me gustaría visitar el lugar en el que se desarrolla la actividad. También quisiera pedirle los folletos sobre la actividad o algún ejemplo del material que utiliza, o verlo posteriormente si es posible. Empezamos si le parece con las preguntas sobre el programa o actividad.

- Nombre del programa o actividad:  
.....
  
- Espacio en el que tiene lugar:  
.....
  
- Periodicidad:  
.....

- Puede explicarme brevemente en qué consiste este programa/actividad

.....  
.....  
.....  
.....

- ¿A qué personas va dirigido?

.....  
.....

- ¿Cómo y cuándo surgió? ¿Por qué razones se puso en marcha?

.....  
.....  
.....  
.....

- Colabora alguna institución o asociación de afectados o usuarios?      Sí              No

- ¿Está adaptado alguno de los materiales que se usan para esta actividad o programa?      Sí              No

Observaciones:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## Anexo 4. Cuestionario

### *Ficha IVb: Opiniones de los profesionales.*

**Instrucciones:** A continuación, aparecen una serie de afirmaciones que reflejan lo que los profesionales como usted piensan sobre las visitas o estancias de personas con discapacidad, personas ciegas, sordas, en silla de ruedas o con otros problemas de movilidad, y personas con retraso mental en este tipo de equipamientos. No hay opiniones correctas o incorrectas ya que cada persona tiene una forma de ver las cosas. Lea cada afirmación y marque la respuesta seleccionada con una cruz. No es necesario que piense mucho las respuestas, es mejor contestar rápido, sin pensarlo demasiado.

1. Totalmente en desacuerdo
2. Bastante en desacuerdo
3. Algo en desacuerdo
4. Ni acuerdo, ni desacuerdo
5. Algo de acuerdo
6. Bastante de acuerdo
7. Totalmente de acuerdo

1. Se debería poder modificar el medio natural o artificial para garantizar el disfrute y acceso de las personas con discapacidad auditiva a cualquier equipamiento o actividad.	1	2	3	4	5	6	7
2. Puede llegar a ser peligroso y arriesgado que las personas con discapacidad auditiva utilicen algunos equipamientos o hagan algunas actividades.	1	2	3	4	5	6	7
3. Lo más lógico sería programar actividades especiales para grupos de personas con discapacidad auditiva.	1	2	3	4	5	6	7
4. Las personas con discapacidad auditiva tienen derecho a visitar un equipamiento de ocio tanto como los demás usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

5. Desgraciadamente, las personas con discapacidad auditiva no pueden o no saben disfrutar del ocio como los demás.	1	2	3	4	5	6	7
6. Se deberían hacer mejoras que permitan a las personas con discapacidad auditiva utilizar los equipamientos de ocio.	1	2	3	4	5	6	7
7. Para facilitar las integración del colectivo no se deberían posponer las acciones de implican cambios en la estructura física de los equipamientos de ocio.	1	2	3	4	5	6	7
8. Las personas con discapacidad auditiva pueden enseñar a los demás formas diferentes de disfrutar del ocio, de un equipamiento o de una actividad.	1	2	3	4	5	6	7
9. El resto de usuarios prefieren no coincidir durante s estancia o utilización del equipamiento con personas con discapacidad auditiva.	1	2	3	4	5	6	7
10. Las medidas de discriminación positiva (reducción de precios, reservar espacios, etc.) para estas personas, al final son injustas para con el resto de usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
11. Creo que las personas con discapacidad auditiva prefieren un ocio más pasivo.	1	2	3	4	5	6	7
12. Lo más razonable sería que las personas con discapacidad auditiva solo pudieran acceder a algunas partes de las zonas de uso público de los equipamientos o a algunas de las actividades o servicios, según sus posibilidades.	1	2	3	4	5	6	7
13. A las personas con discapacidad auditiva les interesan los equipamientos y actividades de ocio como el resto de usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
14. En algunos casos es razonable desaconsejar o negar la entrada a un equipamiento o actividad a personas con discapacidad auditiva, cuando no se puede garantizar debidamente su seguridad, comodidad o participación.	1	2	3	4	5	6	7

15. Lo más adecuado sería que las personas con discapacidad auditiva vinieran acompañadas de personas que sepan cómo ayudarles.	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

Resultados:

Ámbito evaluado	Afirmaciones	Punt. Mínima	Punt. Máxima	Puntuación
<b>Derechos</b>	1, 4, 7, 10	4	28	
<b>Atribución de roles</b>	2, 5, 8, 11, 13	5	35	
<b>Segregación-Inclusión</b>	3, 6, 9, 12, 14, 15	6	42	
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>105</b>	

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

.....

## **Anexo 5. Carta de Consentimiento Informado**

México CDMX., a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2020

Estimado (a) participante:

La investigación que se realiza forma parte de la tesis “El acceso a la cultura para personas con discapacidad en el Museo Nacional de San Carlos”, el cual se realiza como parte del programa de Maestría de Atención a la Diversidad y Educación Inclusiva (MADEI) de la Facultad de Comunicación Humana de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM). Por lo que, para esta investigación se considera de gran valía conocer la información general como particular del Museo Nacional de San Carlos el cual usted representa.

El proyecto consiste en evaluar las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales del Museo y con base a esta realizar un programa de intervención realizando ajustes razonables y adaptaciones con el fin de atender sus deficiencias y aumentar sus fortalezas; de este modo fomentar el interés y la motivación de las personas con discapacidad auditiva a visitar y disfrutar de dicho espacio.

Su participación, consistirá en contestar la presente entrevista que debido a actual contingencia sanitaria por COVID-19 se optó realizarla de esta manera, la cual no genera riesgos contra su integridad física o mental. Los datos proporcionados, así como las respuestas son de carácter confidencial; el investigador se compromete al manejo responsable de los resultados que se obtengan, los cuales pueden ser publicados en revistas o presentados en conferencias profesionales, protegiendo en cada momento su anonimato.

De antemano se agradece su participación en esta investigación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Claudia Elizabeth Gutiérrez Valle con quien podré contactarme al teléfono 77 7594 6120 y al correo eligutierrez180693@gmail.com.

---

Nombre y firma del participante

---

L.C.H. Claudia Elizabeth Gutiérrez Valle

## Anexo 6. Sesiones del programa

### Carta descriptiva

Taller “Desarrollo de habilidades y uso de estrategias físicas, comunicativas y sociales para usuarios con discapacidad auditiva”			
Sesión 1			
Título:	¡Todos somos iguales!		
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Inclusión               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos de inclusión</li> <li>○ Condiciones de inclusión físicas comunicativas y sociales</li> </ul> </li> </ul>		
Objetivo:	Conocer y reconocer la inclusión, los tipos de inclusión y particularmente las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales dentro de su contexto laboral.		
Indicadores de cambio:	Conocimiento, Reflexión y Empatía		
Fase inicial			
Objetivos específicos	Actividades	Materiales y recursos	Tiempo
Conocer a los participantes.	<u>Yo soy...</u> Cada participante deberá mostrar una obra o imagen y presentarse haciendo uso de esta, es decir, yo soy ----- edad --- su función en la institución y porqué esa obra o imagen los representa.	Ninguno	20 minutos
Establecer el encuadre del taller	<u>¡Comencemos!</u> Se presentarán los contenidos generales del taller y se indicarán las reglas de trabajo.	Presentación en power point.	20 minutos
Fase intermedia (Desarrollo)			
Fortalecer su conocimiento sobre la conceptualización de Inclusión y generar un análisis reflexivo de las características de inclusión físicas comunicativas y sociales.	<u>Trabajando la conceptualización</u> Cada uno de los participantes deberán mencionar una palabra que les venga a la mente al escuchar “inclusión” y posteriormente se les pedirá definir con sus propias palabras qué es la inclusión y compartir sus	Hoja de trabajo de la sesión 1	20 minutos

	definiciones con el resto de los participantes.		
	La encargada del taller hará la presentación del contenido perteneciente al tema de la sesión	Presentación en power point.	20 minutos
Fase final (Cierre)			
Promover una reflexión que permita identificar que todos somos iguales, con los mismos derechos y obligaciones, así como responsabilidades y que su reconocimiento es parte de la inclusión.	<u>¡Todos tenemos los mismos derechos!</u> Se realizará una presentación en la que se dará a conocer las leyes que respaldan los cambios de las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales, que favorecen el reconocimiento y acceso de todo el público en general a todo espacio público o institucional del que es parte el museo.	Presentación en Power Point.	20 minutos
Reconocer las condiciones de inclusión favorables dentro del Museo y las oportunidades a trabajar.	<u>Lluvia de ideas:</u> En plenaria virtual, cada participante explicará porqué es importante reconocer las condiciones de inclusión y la necesidad de buscar favorecer y fortalecer dichas condiciones.		15 minutos
Estrategia de evaluación			
Evaluar la temática abordada en la sesión y el nivel de satisfacción de los participantes.	Se les pedirá llenar el formulario de evaluación de la sesión por medio de Google forms.	Formulario de evaluación de la sesión (Google forms).	5 Minutos
Actividad Post-instruccional			
Trabajando la importancia del favorecer las condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales.  Cada participante diseñará una estrategia que él implementaría para favorecer y enriquecer las condiciones de inclusión de sus actividades dentro del museo, ya sean físicas, comunicativas o sociales. Se solicitará considerar que sea una estrategia a implementar y consolidar en su día a día.			
Taller “Desarrollo de habilidades y uso de estrategias físicas, comunicativas y sociales para usuarios con discapacidad auditiva”			

Sesión 2			
Título:	¡Todos somos iguales!		
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Inclusión               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Normatividad que respalda la inclusión</li> <li>○ Museos inclusivos y barreras a las que se enfrentan ante la diversidad de sus usuarios</li> </ul> </li> </ul>		
Objetivo:	Conocer la normatividad con la que se rige la inclusión, y como los Museos la emplearon para su inclusividad y las barreras a las que se enfrentaron y se enfrentan en la actualidad.		
Indicadores de cambio:	Conocimiento, Reflexión y Empatía		
Fase inicial			
Objetivos específicos	Actividades	Materiales y recursos	Tiempo
Reconocer mis habilidades para reconocer y comprender la inclusión y así elaborar estrategias que favorezcan la inclusión.	<u>Reconociendo la inclusión</u> Cada participante deberá mostrar una obra o imagen que ellos consideren se puede observar o exprese inclusión y explicar el por qué lo creen así, posteriormente compartir las estrategias que ellos elaboraron previamente como parte de las sesión 1.	Actividad Post-Institucional 1 Imágenes	15 minutos
Conocer la normatividad con la que se rige la inclusión.	<u>¡Conociendo la normatividad!</u> Se preguntará a los participantes si conocen o han escuchado sobre estas leyes y normas que rigen la inclusión y posteriormente se presentará dicha normativa por medio de una presentación en power point.	Presentación en power point 2	20 minutos
Fase intermedia (Desarrollo)			
Conocer de dónde o porqué surgen los Museos inclusivos.	<u>Museos inclusivos</u> Por medio de una presentación en power point se dará a conocer a los participantes como y de dónde surgen los Museos inclusivos.	Presentación en Power Point	10 minutos

	Se cuestionará a cada uno de los participantes si conocen o han asistidos a Museos inclusivos y cuál fue su experiencia.		20 minutos
<b>Fase final (Cierre)</b>			
Promover una reflexión que permita identificar los cambios generados por los museos para volverse inclusivos.	<u>¿Museos inclusivos?</u> Se realizará una presentación en la que se dará a conocer los cambios y/o adecuaciones realizadas por los museos inclusivos en el paso de los años y las barreras a las que se enfrenta.	Presentación en Power Point.	20 minutos
Identificar y reconocer las condiciones de inclusión físicas comunicativas y sociales de los Museos Inclusivos.	<u>Reconociendo los museos.</u> En plenaria virtual, se les pedirá formar 2 equipos y posteriormente se les compartirán 2 ligas de diferentes museos que ofrecen recorridos virtuales, se les pedirá realicen un pequeño recorrido en el cual deberán identificar las condiciones de inclusión en las que se encuentra cada uno de los museos y dar una reflexión si consideran que se está dando una inclusión de calidad.	<a href="https://inba.gob.mx/sitios/recorridos-virtuales/palacio-de-bellas-arts/?utm_medium=website&amp;utm_source=archdaily.mx">https://inba.gob.mx/sitios/recorridos-virtuales/palacio-de-bellas-arts/?utm_medium=website&amp;utm_source=archdaily.mx</a>  <a href="https://inba.gob.mx/sitios/recorridos-virtuales/laboratorio-arte-alameda/?utm_medium=website&amp;utm_source=archdaily.mx">https://inba.gob.mx/sitios/recorridos-virtuales/laboratorio-arte-alameda/?utm_medium=website&amp;utm_source=archdaily.mx</a>	30 minutos
<b>Estrategia de evaluación</b>			
Evaluar la temática abordada en la sesión y el nivel de satisfacción de los participantes.	Se les pedirá llenar el formulario de evaluación de la sesión por medio de Google forms.	Formulario de evaluación de la sesión (Google forms).	5 Minutos
<b>Actividad Post-instruccional</b>			
Trabajando la importancia conocer y reconocer condiciones de inclusión físicas, comunicativas y sociales.  Cada participante deberá realizar una pequeña reflexión sobre los museos inclusivos y sus limitantes.			

Taller “Desarrollo de habilidades y uso de estrategias físicas, comunicativas y sociales para usuarios con discapacidad auditiva”			
Sesión 3			
Título:	¡Hablemos de discapacidad auditiva!		
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Discapacidad auditiva <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conceptualización de discapacidad auditiva</li> <li>○ Barreras para el acceso de personas con discapacidad auditiva</li> </ul> </li> </ul>		
Objetivo:	Conocer que es la discapacidad auditiva, etiología y tipología, reconocerla como parte de la diversidad de condiciones de los seres humanos y reflexionar sobre las barreras a las que se enfrentan en su vida cotidiana para acceder a los museos, a la información y a la comunicación.		
Indicadores de cambio:	Conocimiento, Reflexión y Empatía		
Fase inicial			
Objetivos específicos	Actividades	Materiales y recursos	Tiempo
Reconocer mis habilidades para reconocer y comprender la inclusión y así elaborar estrategias que favorezcan la inclusión.	<u>Reflexionemos sobre la discapacidad</u> A partir del video “Video de sensibilización, personas con discapacidad” se les pedirá reflexionar a los participantes ¿qué es la discapacidad para ellos, como les es percibida y si tienen o han tenido interacción con una persona con discapacidad?.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=dRiisNleFXg">https://www.youtube.com/watch?v=dRiisNleFXg</a>	15 minutos
Conocer la normatividad con la que se rige la inclusión.	<u>Una mirada hacia la discapacidad</u> Se presentará por medio de una presentación en power point	Presentación en power point	20 minutos

	información sobre la discapacidad, su clasificación y se presentará el video “Lo incorrecto” en modo de reflexión de como actuamos frente a esta.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=SBLiBLb23ZA">https://www.youtube.com/watch?v=SBLiBLb23ZA</a>	
<b>Fase intermedia (Desarrollo)</b>			
Conocer de dónde o porqué surgen los Museos inclusivos.	<u>Discapacidad auditiva</u> Por medio de una presentación en power point se dará a conocer a los participantes la conceptualización y clasificación de la discapacidad auditiva.	Presentación en Power Point	15 minutos
	A partir de lo visto y desde su experiencia o perspectiva sobre las personas con discapacidad, se reflexionará y se preguntará a los participantes ¿cuáles consideran que son las barreras a las que se enfrenta esta población y por qué?		15 minutos
<b>Fase final (Cierre)</b>			
Promover una reflexión que permita identificar los cambios generados por los museos para volverse inclusivos.	<u>¿Cuáles son las barreras para el acceso de las personas con discapacidad auditiva?</u> Se realizará una presentación en la que se dará a conocer las barreras para el acceso a la información, comunicación y disfrute de espacios públicos y en específico su participación y disfrute dentro de los museos a las que se enfrentan las PcDA.	Presentación en Power Point.	20 minutos
Identificar y reconocer las condiciones de	<u>Reflexionemos</u>		

<p>inclusión físicas comunicativas y sociales de los Museos Inclusivos.</p>	<p>Desde la perspectiva de los participantes y con base a lo ya revisado, se les pedirá reflexionar sobre ¿cuáles consideran que son las principales barreras a las que se enfrenta esta población para acceder a la información y al disfrute de su participación dentro de los museos y por qué?</p> <p><u>Conociendo las barreras desde la perspectiva de las personas sordas</u></p> <p>Se presentará un video sobre cuál es el día a día de estudiantes sordos en una institución educativa y que es lo que ellos piden para que el acceso a la información y a la comunicación se dé de forma natural y amena.</p> <p>Desde esta misma perspectiva y a manera de reflexión final, se presentará de forma general y a partir de un video realizado por la misma comunidad sorda titulado "OYEME" a partir del cual dan a conocer sus necesidades, así como la forma en la que les gustaría la sociedad los viera y tratara.</p>	<p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=u391qf06ZgU">https://www.youtube.com/watch?v=u391qf06ZgU</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=rU5wjgs9MPw">https://www.youtube.com/watch?v=rU5wjgs9MPw</a></p>	<p>20 minutos</p> <p>10 minutos</p>
Estrategia de evaluación			

<p>Evaluar la temática abordada en la sesión y el nivel de satisfacción de los participantes.</p>	<p>Se les pedirá llenar el formulario de evaluación de la sesión por medio de Google forms.</p>	<p>Formulario de evaluación de la sesión (Google forms).</p>	<p>5 Minutos</p>
<p>Actividad Post-instruccional</p>			
<p>Trabajando la importancia conocer y reconocer las barreras para el acceso de las personas con discapacidad auditiva, así como conocer y reconocer la perspectiva de la comunidad sorda ante tales barreras y como les gustaría fuese su día a día.</p> <p>Cada participante deberá reflexionar su sentir ante tal conocimiento que ahora tienen y que harían ellos de forma personal para incidir y realizar estos cambios que la comunidad sorda mencionaba en los videos para que se dé un acceso e interacción de calidad y efectiva.</p>			

<p>Taller “Desarrollo de habilidades y uso de estrategias físicas, comunicativas y sociales para usuarios con discapacidad auditiva”</p>	
<p>Sesión 4</p>	
<p>Título:</p>	<p>¡Hablemos de discapacidad auditiva!</p>
<p>Contenido:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Discapacidad auditiva <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acceso al arte y la cultura de personas con discapacidad auditiva.</li> <li>○ Barreras para el acceso de personas con discapacidad auditiva dentro de los museos.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Objetivo:</p>	<p>Conocer que es la discapacidad auditiva, etiología y tipología, reconocerla como parte de la diversidad de condiciones de los seres humanos y reflexionar sobre las barreras a las que se enfrentan en su vida cotidiana para acceder a los museos, a la información y a la comunicación.</p>
<p>Indicadores de cambio:</p>	<p>Conocimiento, Reflexión y Empatía</p>
<p>Fase inicial</p>	

Objetivos específicos	Actividades	Materiales y recursos	Tiempo
<p data-bbox="212 527 509 764">Reflexionar sobre el papel que jugamos como parte de una sociedad inmersa en diversidad de condiciones.</p> <p data-bbox="212 1352 521 1549">Conocer y reconocer la accesibilidad como una de las principales barreras a las que se enfrentan las PcDA.</p>	<p data-bbox="570 306 1032 380"><u>Hablemos de mi sentir ante las necesidades de las PcDA</u></p> <p data-bbox="570 415 1032 1077">Partiendo de la actividad post-institucional, sobre reflexionar cuál era su sentir ante el conocimiento y la conciencia que ahora tienen sobre las necesidades que les generan las barreras para el acceso y disfrute de las PcDA, se les pedirá participar abiertamente expresando su sentir, así como también mencionando que harían ellos de forma personal para incidir y realizar cambios en las condiciones de inclusión para que se dé un acceso e interacción de calidad y efectiva.</p> <p data-bbox="570 1115 797 1146"><u>¿Accesibilidad?</u></p> <p data-bbox="570 1184 1032 1635">Se preguntará a los participantes ¿qué entienden por accesibilidad y si conocen o reconocen los tipos de accesibilidad que hay?, así como también cuestionarles si consideran la accesibilidad como parte de las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad auditiva en su vida cotidiana y por qué.</p>		<p data-bbox="1284 674 1398 747">20 minutos</p> <p data-bbox="1284 1398 1398 1472">15 minutos</p>
Fase intermedia (Desarrollo)			

<p>Conocer la conceptualización de accesibilidad y sus tipos.</p>	<p><u>Accesibilidad</u></p> <p>Se presentará por medio de una presentación en power point información sobre que es la accesibilidad y los tipos de accesibilidad que competen en este programa.</p>	<p>Presentación en Power Point</p>	<p>15 minutos</p>
<p>Conocer, reconocer y detectar la accesibilidad como una de las principales barreras a las que se enfrentan las PcDA.</p>	<p><u>Barreras para el acceso de personas con discapacidad auditiva dentro y fuera de los museos</u></p> <p>Se presentará por medio de una presentación en power point información sobre cuáles son las principales barreras para el acceso de las personas con discapacidad auditiva dentro y fuera de los museos y como detectarlas.</p>	<p>Presentación en Power Point</p>	<p>20 minutos</p>
<p>Fase final (Cierre)</p>			
<p>Analizar y detectar las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad auditiva dentro de la oferta de los Museos.</p>	<p><u>Detectando barreras para el acceso de las personas con discapacidad auditiva en los museos</u></p> <p>En plenaria virtual se formarán 2 equipos de 4 participantes y se les proporcionará un link de Museos que ofrecen recorrido virtual a cada equipo como en la sesión 2, donde deberán acceder al contenido, explorar a detalle y detectar las barreras a las que se pudieran enfrentar las personas con discapacidad auditiva al momento de acceder</p>		<p>30 minutos</p>

	<p>al museo pensándolo desde la virtualidad y físicamente.</p> <p>Realizar un análisis a partir de las barreras a las que se pudieran enfrentar las personas con discapacidad auditiva que detectaron durante el recorrido y compartirlo con el resto de participantes.</p>	Hoja de trabajo	15 minutos
<b>Estrategia de evaluación</b>			
<p>Evaluar la temática abordada en la sesión y el nivel de satisfacción de los participantes.</p>	<p>Se les pedirá llenar el formulario de evaluación de la sesión por medio de Google forms.</p>	<p>Formulario de evaluación de la sesión (Google forms).</p>	<p>5 Minutos</p>
<b>Actividad Post-instruccional</b>			
<p>Trabajando la importancia conocer y reconocer las barreras para el acceso de las personas con discapacidad auditiva, así como conocer y reconocer la perspectiva de la comunidad sorda ante tales barreras y como les gustaría fuese su día a día.</p> <p>Cada participante deberá reflexionar su sentir ante tal conocimiento que ahora tienen y que harían ellos de forma personal para incidir y realizar estos cambios que la comunidad sorda mencionaba en los videos para que se dé un acceso e interacción de calidad y efectiva.</p>			

Cuernavaca, Morelos, a 26 de mayo del 2022

**ASUNTO:** Voto aprobatorio

**CONSEJO INTERNO DE POSGRADO**

**P R E S E N T E.**

Certifico que la tesis "**El acceso a la cultura para personas con Discapacidad Auditiva en el Museo Nacional de San Carlos**" elaborada por la estudiante **Claudia Elizabeth Gutiérrez Valle**, cumple con los requisitos para obtener el grado de Maestría en Atención a la Diversidad y Educación Inclusiva.

**A T E N T A M E N T E**

"Por una humanidad culta"

**DRA. MIROSLAVA CRUZ ALDRETE  
COMISIÓN REVISORA**

C.c.p- Archivo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

**MIROSLAVA CRUZ ALDRETE** | Fecha:2022-05-26 13:31:34 | Firmante

VPhWxU82HPAVeVvRf+oY53mD0g3EiCKXKSq6R+A/zezmabpSE6nwkjc2mf4eRB+CGIXJjJVPUFm9YGP9mN1H55FINK9BFB50o5yBc5cahHulj2G+osh2VYcaXDcyzN8/VTSkmb+B5OAZb/RhcBHGnqq8ZZ5WVjXuVYr4tw/6pd6q0mZZu1lgRVBUtk2N4l5UWCt3d5aEOvjePgjogbRcua33cvi+3rtlgMWU4TQxGqOytp7uUeOm8QF/L+R8B+sxIhIx+IBc90AnANDg/YtWQ6/bBrgIKG8WRAiZh9aeT34z3Bhr00IPDjpkdiVigVncT1JcB08abg3JTxcIMV8+Jg==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[csMdEnpAo](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/uYvSvbA7mFXBHbUM8X3GxxGaZC9VPgOw>



Cuernavaca, Morelos, a 01 de junio del 2022

**ASUNTO:** Voto aprobatorio

**CONSEJO INTERNO DE POSGRADO**

**P R E S E N T E.**

Certifico que la tesis "**El acceso a la cultura para personas con Discapacidad Auditiva en el Museo Nacional de San Carlos**" elaborada por la estudiante **Claudia Elizabeth Gutiérrez Valle**, cumple con los requisitos para obtener el grado de Maestría en Atención a la Diversidad y Educación Inclusiva.

**A T E N T A M E N T E**

"Por una humanidad culta"

**DRA. ALMA JANETH MORENO AGUIRRE**  
**COMISIÓN REVISORA**

C.c.p- Archivo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

ALMA JANETH MORENO AGUIRRE | Fecha:2022-06-01 09:38:20 | Firmante

mhrWjJ4dDT5j6z+29amxtqAziTZwd0r1GoVsriQIRtwCbSm99CPgCDBJmDLlIHkti5JYFdxAVKpXiQnda2BUyrnKw8Y+jcYQ9Q6vNCXqW6sz6FFPwpzsevbQqxc7Z+vyFzTTPWKH  
MvnPfb64FZpei5zWksqvGjkmroZLEAXT1oDCB6g+2Za0VE1Ctz9pFDVd2T+hfDYTofw1eUfTXGCfGHEnnCpz217jSceVa7q+f3RQeh3F2n0okQtDDBaEDio2sJWWmieiPt3QF+IsZ  
Ma0FM34Jqgzucwh8iSEtaoZkKbQ5tmP7JNu1iHblwgjKMXNW1j89HSMFUF13soFWbMNw==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o  
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



963m7eVDM

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/7aGK06EIDCQt3Kt43BwDR7hLusfD9da2>



Cuernavaca, Morelos, a 8 de Septiembre del 2022

**ASUNTO:** Voto aprobatorio

**CONSEJO INTERNO DE POSGRADO**

**P R E S E N T E.**

Certifico que la tesis "**El acceso a la cultura para personas con Discapacidad Auditiva en el Museo Nacional de San Carlos**" elaborada por la estudiante **Claudia Elizabeth Gutiérrez Valle**, cumple con los requisitos para obtener el grado de Maestría en Atención a la Diversidad y Educación Inclusiva.

**A T E N T A M E N T E**

"Por una humanidad culta"

**DR. Eliseo Guajardo Ramos**  
**COMISIÓN REVISORA**

C.c.p- Archivo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



Facultad de  
Comunicación Humana

FACULTAD DE COMUNICACIÓN HUMANA

Secretaría de Investigación

---

Privada del Tanque N° 10, Col. Los Volcanes, Cuernavaca, Morelos, México. 62350  
Tels.: (777) 329 70 00 ext. 2409, [posgradofch@uaem.mx](mailto:posgradofch@uaem.mx)



*Una universidad de excelencia*

RECTORÍA  
2017-2023



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

**ELISEO GUAJARDO RAMOS | Fecha:2022-09-08 11:54:11 | Firmante**

bV8Uq8G78qMLHNvDX6rZ9aUQiiWGtw4k5GcSCayFK9CQsvXVhW1YqU8Alp/c1c2YF/skTsrWuQxNnvGHznE8Ey+MeeFWPIldQQ3O1JPMVWvVIBmydixDYQoclH7SDoa2g3q5sAWv/TPHl6zTXQtu56b1FXf2qVYQDsA8klz3RUjM3gNcNI7Pv/8ku/oQ5KP6zn3ldXO0AEDPPGjPWCm2qrh3M4zMO2SV4ro6MYO7PPVLUFL5X1oWCj3W++bUWdfzUcykqNMNze4u7mlm9fRg+JXSEPPtjMgzrL5RbJYHF0bPM+YcrqsABgcuHowNWi8gBbiVACKEqI7sCldHdyI8Yng==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



**FXEBjdq7x**

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/nbSfuCh03UtmnZ7O5TmmvCCHuyyEOwiy>



Cuernavaca, Morelos, a 20 de octubre del 2022

**ASUNTO:** Voto aprobatorio

**CONSEJO INTERNO DE POSGRADO**

**P R E S E N T E.**

Certifico que la tesis "**El acceso a la cultura para personas con Discapacidad Auditiva en el Museo Nacional de San Carlos**" elaborada por la estudiante **Claudia Elizabeth Gutiérrez Valle**, cumple con los requisitos para obtener el grado de Maestría en Atención a la Diversidad y Educación Inclusiva.

**A T E N T A M E N T E**

"Por una humanidad culta"

*Se anexa firma electrónica*  
**Dr. Leonardo Manriquez López**  
**COMISIÓN REVISORA**

C.c.p- Archivo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

**LEONARDO MANRIQUEZ LOPEZ | Fecha:2022-10-21 08:53:40 | Firmante**

fDJrVgUQxYAqiGkUZhFoh00ISFmJoem7GSZqme9/wQLcXeKMLi8iyw+UUcPqqqkhNwefvJIAC0pReG2h5bOSgTcRgpA0EluPBy1NTgRkuSMMmgmICHpcWexZWteQPP4iO2/G45YREJgSckkcE39B5i8nAS0VoH9JEZ4DullAONilcOiy6vBuJQWheq1OHHBAeWb5I5mjh9/bEp4Fv65TqDF/IR86XrgEuEtBwtQ2wY1oYSFMEEmH38uPwQfGZr/rXnv5jrtCgDC/10z3XO9Ro+XpWjPVDm1jy+VHRw13MxChaHdGKEG5HEkLwbpk6lGUT8wnu5AjkYUc7LzMGGTfkw==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[0WKvp6YbO](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/gFIDTVes1k7X0haVTwZvNo99cDpki3pA>



Cuernavaca, Morelos, a 13 de octubre del 2022

**ASUNTO:** Voto aprobatorio

**CONSEJO INTERNO DE POSGRADO**

**P R E S E N T E.**

Certifico que la tesis "**El acceso a la cultura para personas con Discapacidad Auditiva en el Museo Nacional de San Carlos**" elaborada por la estudiante **Claudia Elizabeth Gutiérrez Valle**, cumple con los requisitos para obtener el grado de Maestría en Atención a la Diversidad y Educación Inclusiva.

**A T E N T A M E N T E**

"Por una humanidad culta"

**DR. José Rafael Rojano Cáceres**  
**COMISIÓN REVISORA**

C.c.p- Archivo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

JOSE RAFAEL ROJANO CACERES | Fecha:2022-10-13 23:29:59 | Firmante

g7Kcx02NgAEgSu6qApSdGDpbQs10Q0/782w6eBHWfuR9Vxe0RynMaRQSRpRglgJ4gShVxysTfbJsavtl4i9kmiW+iBYzvb4X5YbB7U+Db17ENH5BKno0tpYHw7BzBgInFxyrWFAZYPbFJtiMeU00vh/jKvp2P/FT7RusY8CITM6Dg/LZ08Xra4cFfgwXO26U1XLNeOZmE2yAYuBS+GI3p+EeESt5kjmbifF8Zq7xgRFEc5wZ+UXs1Pi8mMLzFQdzt7HXO0CZuvs+O0Z7DnyfErOxqHNSs5LVxiMbK/OEUsdoOQKcRPSHzeIDjTcSOmgPkMQFnwWblxgrGWXjrj9cHA==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[jQpqTPLe5](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/9igmGnhULp7niGmfp9M76N80kzZvc0Af>

