

# La construcción de recorridos inclusivos con sentido en el espacio expositivo

Matilde Rosello <sup>(1)</sup>, Mariana Reyes <sup>(2)</sup>,  
Flores Sequeira <sup>(3)</sup> y Pía Alonso <sup>(4)</sup>

Universidad Católica del Uruguay

---

**Resumen:** Desde el cambio de paradigma respecto al nuevo concepto de museo (1971-2004), estos espacios expositivos vienen realizando propuestas de museología atendiendo dentro de sus posibilidades a las necesidades de los nuevos públicos diversos, pero continúan quedando relegadas las personas con discapacidad. El presente artículo forma parte de una investigación en curso sobre la accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad en los museos de la ciudad de Montevideo (Uruguay), haciendo foco en la experiencia museística y la necesidad de propuestas de recorridos autónomos dentro del espacio expositivo. Asimismo, se entiende el museo de manera amplia para incluir a galerías y espacios de arte, sitios históricos y otras instituciones que forman parte del patrimonio cultural.

**Palabras clave:** Inclusión - Accesibilidad - Museo - Museología - Diseño de experiencia - Diseño de comunicación visual - Diseño universal

[Resúmenes en inglés y en italiano en la página 150]

---

<sup>(1)</sup> **Matilde Rosello** es Doctoranda en Diseño por la Universidad de Palermo (Argentina), donde profundiza en la investigación “El diseño de experiencias inclusivas en el acceso al patrimonio cultural de las personas con discapacidad audiovisual en los museos de la ciudad de Montevideo en el siglo XXI”. Magíster en Enseñanza Universitaria por la Universidad Cervantes (España). Cuenta con el posgrado en Edición de la Universidad CLAEH (Uruguay). Licenciada en Diseño por la Universidad ORT, y estudios en Arquitectura por la Universidad de la República (Uruguay). Desde 2002 es profesora en arquitectura, diseño y comunicación visual. A partir de 2015 se desarrolla como docente investigadora de alta dedicación, integrando el Instituto de Historia, Arte y Patrimonio del Departamento de Humanidades y Comunicación de la Universidad Católica del Uruguay. Consultora y evaluadora de proyectos inclusivos centrados en el usuario, integra tribunales y jurados de concursos, dictando conferencias a nivel nacional e internacional. En los últimos años viene desarrollando proyectos I+D, culturales e inclusivos, destacándose “Microutopías Inclusivas”, “Taquejugamos!” (seleccionado para integrar la Bienal Iberoamericana de Diseño, España, 2022) y “Museos Vivos Uy. Tecnología para la inclusión” (Primer Premio en Investigación y Diseño, Bienal Iberoamericana de Diseño, España, 2018).

<sup>(2)</sup> **Mariana Reyes** es Asistente de investigación, asistente docente en la Licenciatura en Artes Visuales. Artista visual, estudiante de la Licenciatura en Artes Visuales en la Universidad Católica del Uruguay (próxima a egresar).

<sup>(3)</sup> **Florencia Sequeira** es Asistente de investigación. Estudiante de la Licenciatura en Artes Visuales de la Universidad Católica del Uruguay. Artista visual.

<sup>(4)</sup> **Pía Alonso** es Asistente de investigación. Estudiante de la Licenciatura en Comunicación de la Universidad Católica del Uruguay (próxima a egresar).

## 1. Introducción

El presente artículo se enmarca en un trabajo de investigación en curso que profundiza en el diseño inclusivo y la accesibilidad para personas con discapacidad en los espacios museísticos y su acceso a la información en Montevideo (Uruguay). Dicha investigación parte del cuestionamiento, descripción, experimentación, análisis de casos y propuesta de lineamientos a seguir, a partir de la disciplina del diseño de comunicación visual, las nuevas tecnologías y la inclusión. Este estudio se basa en el nuevo paradigma de la discapacidad (modelo social), la concepción de responsabilidad social del diseño, la nueva museología y el nuevo concepto de museo.

La accesibilidad a los distintos entornos de interés cultural es una cuestión polifacética que admite múltiples aproximaciones. Desde un punto de vista social y sostenible, estos lugares de uso colectivo deben favorecer su apreciación y disfrute, potenciando su interpretación por la mayor cantidad de personas posibles. En esta dirección, la inclusión de las personas con discapacidad y del colectivo de las personas mayores es un reto y una oportunidad para el diseño.

Los recursos, tecnologías y dispositivos que pueden utilizarse en el contexto de la interpretación de la cultura configuran un ámbito de investigación que requiere una revisión constante en aras de obtener aplicaciones más amplias y versátiles, tanto en la accesibilidad a los lugares en sí como en la transmisión de su contenido como patrimonio cultural. En este trabajo se aborda en primer lugar una conceptualización de la nueva museología, el recientemente inaugurado concepto de museo y la museología crítica. Paso seguido se realiza un recorrido histórico para comprender las bases conceptuales de la accesibilidad, discapacidad y diseño hasta las perspectivas actuales, relacionadas a los derechos de las personas. Es desde este enfoque que se asienta la investigación y se cuestiona el rol del diseño y la disciplina del diseño de comunicación visual en esta problemática.

El caso de análisis que se presenta es un primer relevamiento del Espacio de Arte Contemporáneo (EAC) de Montevideo (Uruguay) para detectar las problemáticas específicas que emergen de la interacción de los elementos que intervienen en el recorrido (desde el acceso hasta la llegada a los diferentes espacios y las obras de arte) por parte de un grupo

de personas con y sin discapacidad. Esta experiencia permite hacer un diagnóstico primario de la situación.

El análisis se centra en la discapacidad física y visual, tomando la palabra de expertos y datos estadísticos de la región. Se retoma además la experiencia personal de dos participantes con discapacidad, una con baja visión y otra con discapacidad física, que expresan sus necesidades, deseos y posturas con respecto a la accesibilidad del EAC.

## 2. Museos y museología

### 2.1. El museo actual

El 24 de agosto de 2022, en Praga (República Checa), la Asamblea General Extraordinaria del Consejo Internacional de Museos (ICOM) aprobó la propuesta de la nueva definición de museo, concluyendo que:

Un museo es una institución permanente sin ánimo de lucro al servicio de la sociedad que investiga, colecciona, interpreta, y expone el patrimonio material e inmaterial. Abiertos al público, accesibles e inclusivos, los museos fomentan la diversidad y la sostenibilidad. Funcionan y se comunican de forma ética, profesional y con la participación de las comunidades, ofreciendo experiencias variadas para la educación, el disfrute, la reflexión y el intercambio de conocimientos (2022).

### 2.2. La nueva museología

De Carli afirma que el movimiento de la llamada *nueva museología* tuvo su origen oficial en dos importantes reuniones. La primera en 1971, cuando se llevó a cabo la IX Conferencia Internacional del ICOM en Grenoble (Francia), instancia en la que se gestó el concepto de *ecomuseo*. La segunda en 1972, en Santiago de Chile, organizada por la UNESCO, donde se acordó desarrollar experiencias con base en el concepto de *museo integral* (2004, p. 59). La función originaria del “museo templo” se ve modificada gracias a los avances sociales, en busca de un nuevo lenguaje y una mayor apertura y participación social. Así, el museo se convierte en un lugar destinado al aprendizaje, de ocio y de intercambio cultural. Esta nueva museología tiene que asumir el desafío de presentar preguntas pertinentes sobre cuestiones y temas relevantes para la comunidad. Se piensa la nueva museología como un proceso de implicación e instrumento para la transformación social.

Una investigación realizada por Notario Sánchez plantea que con la nueva museología los museos se han convertido tanto en un medio como en un fin de acción cultural. En palabras de Tomislav Sola:

“hoy en día la riqueza de un museo reside en su potencial de información y comunicación, en su capacidad técnica, en su personal especializado y en su programa museológico” (2018, p. 194).

Es decir, la faceta más conservadora de los museos se está perdiendo en favor de la potenciación de los aspectos humanos y en detrimento de la calidad expositiva o de la adecuada conservación del patrimonio.

### 2.3. La museología crítica

Para María Teresa Marin, la museología crítica es

“una revisión a esa nueva museología de los años setenta del siglo XX, que hablaba de la muerte del museo de arte y de la superación de esta institución tradicional” (2006, p. 47).

Flórez Crespo plantea que el museo –como espacio de enseñanza no formal– es el lugar idóneo para crear una comunidad de aprendizaje mediante la negociación y el diálogo con el público en torno a las exposiciones de la institución. Esta postura reconfigura la función de investigación de los museos como herramienta desde la educación. El paso que se produce supera el paradigma comunicativo del museo de la nueva museología hacia uno de negociación y participación cultural, propio de la museología crítica (2006, p. 232).

Es así que se entiende la museología crítica como una corriente cuyo fin es formar ciudadanos que puedan expresar su opinión.

## 3. Discapacidad

Los conceptos y el significado de los términos evolucionan a través del tiempo, en paralelo al avance de la sociedad. El término *discapacidad* no es la excepción, de hecho es una de las palabras que ha sufrido más cambios en el corto plazo. Esta evolución del término es reflejo de una serie de cambios de paradigmas a nivel sociocultural, que han ido moldeando la perspectiva sobre la temática y sus implicados.

De acuerdo con la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad,

“la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Desde la Fundación ADECCO, la periodista Irene Gil Romero realiza un breve análisis respecto al término *discapacidad*, asociado a castigos divinos en las antiguas culturas. En

el siglo XV, la discapacidad continuaba relacionándose con personas marginadas de la sociedad, desfavorecidas y discriminadas. En esa época se inauguran los primeros manicomios, donde las familias tenían la potestad de internar y olvidarse de estos individuos, lo que implicaba un gran estigma, tanto para la persona internada como para su familia. Luego de la Segunda Guerra Mundial, el término *discapacitado* comienza a alejarse de esta perspectiva de marginación para transformarse en sinónimo de “héroe de guerra”, adjudicándose a quienes volvían a casa con diversas minusvalías tras haber defendido a su país. En el siglo XX, debido a varios movimientos sociales, la discapacidad como tal se comienza a percibir desde una perspectiva asistencial. Es en estos momentos en que el Estado comienza a involucrarse, tanto en la rehabilitación como en la educación, aunque permanece el factor de dependencia de estas personas.

En el 2001, la Organización Mundial de la Salud (OMS) crea una definición de discapacidad que enmarca la evolución del término a lo largo de los años. La misma percibe a la discapacidad como una condición del ser humano que abarca las deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones de participación de una persona. A estas últimas se las relaciona de forma intrínseca con la sociedad, no se las aísla como un problema personal a ser escondido.

Silvia Soriano clasifica estos cambios de perspectiva sobre la discapacidad en tres modelos. El primero de ellos lo ubica en la Edad Media y es el modelo de la prescindencia, relacionado directamente con la idea del “castigo divino”. Por su lado, Palacios (2008) integra a este modelo a la época antigua además de la Edad Media. En este sistema las personas con discapacidad son catalogadas como “innecesarias”, ya que se entiende que no contribuyen a las necesidades de la comunidad y que por su condición sus vidas no tienen valor. Estas personas son marginadas de la sociedad, colocándolas entre los grupos sociales pobres y los considerados “anormales”.

A inicios del siglo XX, comienza un paradigma rehabilitador, donde la solución está en revertir esa deficiencia a través de la intervención de los médicos. De este modo, se concibe a la discapacidad como un hecho individual que apunta únicamente al individuo afectado (Ferreira & Díaz Velázquez, 2009). Aquí se busca dar tratamiento a la discapacidad buscando la cura, el motivo principal de este modelo es normalizar a estas personas (Soriano, 2013). Esta concepción significó, en su momento, un gran avance, ya que las personas adquieren nuevos derechos, como asistencia pública, educación especial, centros de ayuda y demás. Sin embargo, el enfoque permanecía en la rehabilitación de los sujetos “anormales” a los que había que brindar caridad de por vida.

Finalmente, alrededor de los años 60 se llega al modelo actual, en el que se entiende a la discapacidad como una responsabilidad compartida de la sociedad, ya no se atribuye ni a la religión ni a la ciencia, sino a causas eminentemente sociales (Soriano, 2013). Este modelo social defiende la idea de que las personas con discapacidad

“pueden contribuir a la comunidad en igual medida que el resto de mujeres y hombres [...], pero siempre desde la valoración y el respeto de su condición de personas diferentes” (Palacios, 2008).

Se toma a la discapacidad como una característica más, que no define a una persona, y se adjudica a una causa más ideológica que biológica. Desde esta posición, ya no es la persona la que tiene un “problema”, sino que el problema está en el contexto, productos y servicios que no se adaptan a las personas.

“Una incapacidad para caminar es una deficiencia, mientras que una incapacidad para entrar a un edificio debido a que la entrada consiste en una serie de escalones es una discapacidad” (Morris, 2014).

En este modelo todos son responsables de garantizar la igualdad y la contemplación de las personas con discapacidad para que estos puedan hacer goce pleno de sus derechos. Se entiende a la persona con discapacidad como ciudadano activo, son compradores, usuarios, generadores y receptores, abogando por sus derechos, su lugar e independencia.

A lo largo de este trabajo se busca mantener esta nueva mirada, generando preguntas, tensiones y debates sobre la verdadera inserción en la sociedad de las personas con discapacidad. Se estudia a personas con discapacidad visual, ciegas y de baja visión en particular, quienes desde la disciplina de la comunicación visual son muchas veces ignoradas.

### 3.2. Tipos de discapacidad

Hay distintas clasificaciones de las discapacidades, una de las más extendida es la que divide a estas personas según el tipo de deficiencias en: personas con deficiencias motoras o físicas, personas con deficiencias sensitivas o de comunicación (visuales, auditivas, problemas en el habla), y personas con deficiencias cognitivas o psíquicas. Estos tres grupos poseen capacidades y necesidades diferentes. Además, hay personas que tienen más de un tipo de discapacidad (discapacidad múltiple).

La discapacidad sensorial se subdivide en visual y auditiva, siendo la primera, la disminución total o parcial de la vista. Hay que tener en cuenta que para que estas personas puedan acceder a los contenidos en un espacio cultural son necesarios los siguientes elementos: maquetas táctiles, textos en relieve o braille, planos táctiles y audioguías. Tanto la maqueta táctil como la audiología son de gran ayuda además para personas mayores, así como para el público infantil.

Por su lado, la discapacidad auditiva es la falta, disminución o pérdida de la audición. Para estas personas son beneficiosos todos los recursos visuales y táctiles de uso generalizado, así como los conos de voz, amplificadores de sonido o bucle magnético y la audioguía (que admite su ajuste en volumen).

Otras personas requieren de accesibilidad física. Esta limitación se da cuando una persona tiene un estado físico que le impide de forma permanente e irreversible moverse con la plena funcionalidad de su sistema motriz. En este caso son de suma importancia rampas, ascensores, barandillas y elementos de sujeción, mobiliario adaptado, préstamo de silla de ruedas, entre otros.

Finalmente, en los casos de discapacidad cognitiva las personas tienen limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la habilidad para adaptarse a las

diferentes situaciones cotidianas. Los recursos utilizados para las limitaciones señaladas anteriormente (visual, auditiva y física) utilizadas de forma conjunta son útiles para la discapacidad cognitiva.

### 3.3. Normativa

En Uruguay, desde el año 2010 existe la Ley 18.651: Protección Integral de las Personas con Discapacidad, en los artículos 46 y 47 del capítulo VII sobre educación y promoción cultural se menciona que

“los centros de recreación, educativos, deportivos, sociales o culturales no podrán discriminar y deberán facilitar el uso de las instalaciones y de los servicios a las personas amparadas por la presente ley”.

A su vez, establece que serán exoneradas del pago de cualquier derecho de admisión a dichos centros y, en caso de ser necesario, también será exonerado su acompañante.

En el capítulo IX, sobre arquitectura y urbanismo, el artículo 68 de dicha ley dispone que en edificios públicos o privados con concurrencia de público serán reformados

“de forma tal que todas las personas puedan acceder, ingresar, usar y egresar, especialmente en situaciones de emergencia, en condiciones de seguridad, equidad, confort y con la mayor autonomía posible”.

Para cumplir con este artículo, en el artículo 76 se define como prioridad suprimir las barreras físicas existentes en tales edificios, haciendo uso de las normas del Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT) sobre accesibilidad. Esta ley en el art.77 define a la accesibilidad para personas con discapacidad como

“condición que cumple un espacio, objeto, instrumento, sistema o medio para que sea utilizable por todas las personas en forma segura y de la manera más autónoma y confortable posible”.

Además de aplicar dichas normas, el art.78 establece que los edificios de uso público y privados con concurrencia de público:

- 1) Deberán contemplar la accesibilidad y la posibilidad de su uso en todas sus partes por personas con discapacidad.
- 2) Cuando corresponda contar con estacionamientos, se deberán reservar lugares accesibles cercanos a los accesos peatonales.
- 3) Deberán contar con espacios de circulación horizontal y de comunicación vertical que permitan el desplazamiento y la maniobra de dichas personas.
- 4) Deberán contar con zonas reservadas señalizadas y adaptadas a los efectos de ser utilizadas por personas que se desplazan en sillas de ruedas.

- 5) Deberán contar con servicios higiénicos adaptados a las necesidades de dichas personas.

Las normas UNIT sobre accesibilidad al medio físico cubren criterios y requisitos generales sobre el diseño de un entorno accesible, la elaboración de documentos de lectura fácil, la accesibilidad a edificaciones de patrimonio cultural, entre otras áreas, con el objetivo de generar una estandarización en los diferentes espacios que sean adecuados para las diferentes personas.

#### 4. Diseño universal y diseño para todos

El diseño universal comprende, pero no se limita, a la discapacidad visual. Se considera un diseño inclusivo a cualquier tipo de discapacidad, ya sea permanente o temporal. A su vez, no se trata de diseñar para personas con discapacidad, sino para la mayoría. “No es un problema del ciego, es un problema de todos” (Baillo, 2021). La idea del diseño universal no se trata de realizar productos específicos para los usuarios que están por fuera del público hegemónico, sino de ampliar el espectro de uso. Resulta relevante entonces dejar en evidencia la diferencia entre diseño inclusivo y diseño integrador. El diseño inclusivo busca que el entorno comprenda desde sus raíces a las distintas realidades de una persona. El diseño integrador, por su parte, puede ser adaptable a las distintas realidades, pero no fue pensado desde sus inicios para ello.

Un ejemplo para diferenciar ambos tipos de diseño es el lavabo. En un diseño integrador los lavabos de manos son más bajos para que las personas en sillas de ruedas puedan utilizarlos; mientras que el diseño inclusivo busca generar un producto para toda la comunidad, que se adapte al uso universal. De la otra forma, la discriminación, si bien es conocida como “positiva”, existe y es necesario transformarla para poder generar una verdadera inclusión.

El diseño universal se basa en la realidad de que cualquier persona puede transitar en algún momento de su vida por situaciones donde su libertad y entendimiento se vean limitados por una discapacidad. Toda persona merece disfrutar y vivir con la menor cantidad de barreras posibles, por lo que el diseño, ya sea de productos, servicios o espacios, no puede transformarse en una más de ellas. De esta forma, es necesario que estos últimos se adapten a una realidad más abarcativa.

Se estima que 600 millones de personas en el mundo presentan actualmente alguna discapacidad. Un número de semejante magnitud no puede continuar siendo ignorado.

Una forma de entender el diseño universal es relacionándolo con el diseño accesible, si bien este último queda bastante limitado ya que es un concepto que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo. Antes, según Alonso López (2003), el diseño accesible era entendido como

“el conjunto de características que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad”.

En resumen, el diseño universal es básico a la hora de diseñar o generar un entorno que permita moverse, entrar, usar, leer y disfrutar. Este busca favorecer, mejorar las condiciones de uso y la calidad de vida de la mayor cantidad de personas posibles, sin la necesidad de ser adaptado o diseñado especialmente para ellos. Esto es avalado por la Declaración de los Derechos Humanos, cuando se hace referencia a la igualdad para todas las personas. En el año 1993, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobó las “Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad”, donde declaró:

Los Estados deben reconocer la importancia global de las posibilidades de acceso dentro del proceso de lograr la igualdad de oportunidades en todas las esferas de la sociedad. Para las personas con discapacidades de cualquier índole, los Estados deben: a) establecer programas de acción para que el entorno físico sea accesible, y b) adoptar medidas para garantizar el acceso a la información y la comunicación (Organización de las Naciones Unidas, 1993).

Los Estados deben emprender y prever políticas adecuadas para las personas con discapacidad en el plano nacional y deben estimular y apoyar medidas en los planos regional y local (Organización de las Naciones Unidas, 1993).

Practicar el diseño universal queda dentro de las buenas prácticas del diseño en pos de la sociedad. Pero también es considerado un factor clave para las empresas que buscan ser inclusivas, ya que permite la integración de todas las personas.

En una breve síntesis histórica se puede asociar el origen del concepto de *diseño universal* al arquitecto y diseñador Ronald L. Mace, en 1989, en Estados Unidos. Para él, el diseño universal debe contemplar que en el entorno físico y virtual, los recursos y servicios que se ponen a disposición de sus visitantes sean accesibles a la mayoría de las personas.

A su vez, el diseño universal cuenta con siete principios de uso: uso equitativo (diseño útil y vendible a todas las personas), uso flexible, simple e intuitivo (el diseño es fácil de entender sin importar el conocimiento), información perceptible (el diseño transmite información necesaria y efectiva al usuario), tolerancia al error (el diseño minimiza riesgos), mínimo esfuerzo físico (diseño cómodo y eficiente capaz de minimizar la fatiga), tamaño y aproximación (tamaño y espacio adecuados).

Por otro lado, el Manual de accesibilidad para museos expresa que dicho diseño es una actividad que permite que entornos, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, páginas web, dispositivos o herramientas puedan ser utilizados por el mayor número de personas, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado (Zúñiga Robles, 2019, p. 5). Diferentes factores, como la toma de conciencia sobre la inclusión y los derechos de las personas con discapacidad y el desarrollo de herramientas para lograr la mayor autonomía y la rehabilitación, han despertado la necesidad de pensar e implementar el diseño para todos e ir más allá de eliminar las barreras que pueden existir en el espacio. Estos proyectos museográficos no deben ser complementarios, sino que deben formar parte del mismo museo, y adoptar la perspectiva de la inclusión y el diseño universal desde su inicio. El diseño inclusivo no solo beneficia a personas con discapacidad, sino que también bene-

ficia a personas mayores, niños, personas zurdas, personas con trastornos de aprendizajes, es decir, prácticamente a la mayoría de la población.

## 5. Estudio de caso

### 5.1. Metodología

Para el estudio de caso se aplicaron varias herramientas metodológicas cualitativas. A través del *process tracing* (aún en proceso cuando se elaboró este artículo), se realiza la observación y seguimiento de los usuarios con discapacidad, enfatizando en las observaciones de los procesos causales, lo que da mayor atención a la descripción como una contribución clave, y enfatiza la secuencia causal en el que se pueden situar las observaciones en el seguimiento del recorrido, permitiendo una mayor sistematización. Se eligió este método cualitativo porque puede agregar un apalancamiento inferencial, que a menudo falta en los análisis cuantitativos (Collier, 2017).

La evidencia en la que se centra el *process tracing* corresponde a lo que Collier *et al.* (2010) llaman *observaciones de procesos causales* (CPO). Estas destacan el contraste entre la base empírica de la investigación cualitativa y las matrices de datos analizadas por los investigadores cuantitativos.

A su vez, la descripción minuciosa es la base del *process tracing* (Mahoney, 2010). En este proceso se analizan inherentemente las trayectorias de cambio y causalidad, pero el análisis falla si los fenómenos observados en cada paso en esta trayectoria no se describen adecuadamente, lo que implica una exhaustiva y pormenorizada descripción.

El *process tracing* es una herramienta analítica para extraer inferencias descriptivas y causales a partir de pruebas diagnósticas, a menudo entendido como parte de una secuencia temporal de eventos o fenómenos, y requiere encontrar evidencia diagnóstica que proporcione la base para la inferencia descriptiva y causal. La identificación de evidencia que pueda interpretarse como diagnóstica depende sobre todo del conocimiento previo que se tenga del caso de análisis.

Un punto clave en el estudio de caso desde el *process tracing* es enfocarse en el desarrollo de eventos o situaciones a lo largo del tiempo. Sin embargo, captar este despliegue es imposible si uno no puede describir adecuadamente un evento o situación en un punto determinado. Por lo tanto, el componente descriptivo del *process tracing* comienza no con observar el cambio o la secuencia, sino con tomar buenas instantáneas en una serie de momentos puntuales. Para caracterizar un proceso, debemos ser capaces de caracterizar los pasos clave en el proceso, lo que a su vez permite un buen análisis del cambio y la secuencia.

En el estudio se distinguen cuatro tipos interrelacionados de conocimiento, tomados de la propuesta ofrecida por Waltz (1979): los marcos conceptuales, las regularidades empíricas recurrentes, la Teoría-I y la Teoría-II.

Los marcos conceptuales son un conocimiento previo que implica conjuntos de conceptos interrelacionados, a menudo acompañados de ideas generales sobre cómo los conceptos pueden ser operacionalizados. Estos marcos identifican y vinculan los temas que se con-

sideran dignos de análisis y atención. Estos con frecuencia apuntan a los contrafactuales, que establecen conceptualmente lo que significa para un fenómeno dado estar ausente, es decir, el “espacio de contraste” (Garfinkel 1981) que organiza el análisis.

Un segundo tipo de conocimiento son las regularidades empíricas recurrentes. Estas son patrones establecidos en las relaciones entre dos o más fenómenos. Waltz (1979) afirma que “no es simplemente [...] una relación que ha sido encontrada, [...] sino ] una que ha sido encontrada repetidamente”. La correspondencia “si a, entonces b” puede ser vista como causal o puede entenderse descriptivamente (1979).

La Teoría-I se basa en estas regularidades recurrentes al conectarlas como un conjunto de ideas sobre “un comportamiento particular o fenómeno”. Así, muchos científicos sociales buscan construir una teoría “recolectando cuidadosamente verificadas e interconectadas hipótesis” (Waltz, 1979, p. 2).

Por último, la Teoría-II implica no solo regularidades empíricas interconectadas (Teoría-I), sino también un conjunto de enunciados que los expliquen. Es decir, ofrece explicaciones sobre el porqué ocurren estas regularidades (Waltz, 1979, p. 5). Esta Teoría-II también es conocida como modelo explicativo.

## 5.2. Caso EAC

Para el estudio de caso se seleccionó el museo Espacio de Arte Contemporáneo (EAC), ubicado en Montevideo (Uruguay). La elección de este espacio se fundamenta en la complejidad del tipo de exposiciones que alberga, ya que no cuenta con acervo permanente sino que se trata de obras temporales contemporáneas, en su mayoría instalaciones, que dado los tiempos que se manejan, dificulta instrumentar la accesibilidad a las mismas si no viene ya pensada de alguna manera por el propio artista.

El edificio en donde se alberga el EAC, es conocido como la ex cárcel de Miguelete, es un verdadero panóptico, que estuvo en funcionamiento desde 1888 hasta 1986. Uno de sus radios reciclado alberga al EAC desde su fundación en 2010. En julio del 2018 el edificio fue declarado Monumento Histórico, en el marco de los 180 años de los museos en Uruguay, y se inauguró en otro de sus radios la nueva sede del Museo Nacional de Historia Natural.

En la primera visita al EAC por parte del equipo de investigación, se realizó un relevamiento primario de las barreras de accesibilidad y la participación de personas con discapacidad visual y discapacidad motora. En este se observó y registraron las soluciones y barreras disponibles en cuanto a la accesibilidad. Así, se obtuvo una visión general de la trayectoria de desplazamiento por el espacio, de las diferentes barreras de acceso que se encontraron en relación a los distintos tipos de limitaciones (físico, sensorial y cognitivo). Para un primer registro de los recorridos y mejorar el entendimiento del proceso de la experiencia, se creó un mapa de trayectoria, como forma de registrar sistemáticamente los pasos e hitos del proceso, basado en la captura de las observaciones, posicionando las diferentes situaciones en una línea de tiempo. A su vez, se trazó un perfil de usuario por cada tipo de discapacidad (física, sensorial y cognitiva) para comprender las necesidades y atributos específicos.

Se relatan a continuación los recorridos y experiencias de dos de los participantes: uno de ellos con discapacidad física y otro con discapacidad visual.

Uno de los participantes se desplaza en silla de ruedas y cuenta con la ayuda de un acompañante, ya que las condiciones de la ciudad no le permiten que lo haga de forma autónoma. En el recorrido la situación no fue diferente, ya que, si bien el EAC cuenta con algunos elementos que ayudan al desplazamiento (rampa en la entrada y ascensor), hay otras barreras que lo impiden.

El espacio cuenta con una estructura de dos pisos (planta baja y subsuelo). En la planta baja, a la que se puede acceder por una rampa, se encuentra el acceso al museo con una puerta abatible doble de vidrio que dificulta el ingreso, dado que la persona no puede empujar la puerta para entrar y a su vez conducir la silla de ruedas. Ese piso cuenta con varias salas sin ningún desnivel, pero utilizan cortinados de tela en el acceso de las salas para evitar la entrada de luz en estas, lo que dificulta el acceso a las mismas. Al piso inferior se accede mediante elevador, al salir de este se encuentra una rampa que no cuenta con la inclinación adecuada, lo que impide que las personas usuarias de silla de ruedas la utilicen con autonomía. Las salas expositivas que allí se encuentran están a desnivel (tienen un escalón al ingreso), por lo cual el acceso a estas le fue inviable.

Otro de los usuarios tiene una limitación visual (muy baja visión). Para este participante el recorrido fue complejo, ya que el EAC no cuenta con señalética para personas con baja visión o ceguera, no tiene guía podotáctil que permita recorrer el espacio, dificultando así el acceso a las salas y provocando cierta desorientación, al no identificar fácilmente los diferentes espacios.

A su vez, en algunas habitaciones se utilizan cortinas de tela negras en la entrada para oscurecer la sala. Esto le provocó incomodidad y reticencia a ingresar, cuando lo hizo fue acompañado, ya que su visión se volvía casi nula. Dentro de algunas de estas salas se encontraban asientos para apreciar la obra, pero estos eran poco visibles y no tenían guía de ningún tipo. La salida de dichas salas tampoco estaba señalizada, lo que generaba desorientación. En este momento el participante se preguntó si la propuesta estética era que no se pudiera seguir caminando.

Por otro lado, este usuario no pudo acceder a la información ni leer los textos curatoriales, que se encontraban fuera de las salas, dado que la letra era muy pequeña y no estaban bien señalizados. Este tipo de barreras se le presentaron durante todo el recorrido, lo cual complejiza y atenta en contra de una trayectoria autónoma, un factor fundamental a tener en cuenta en la inclusión de las personas con discapacidad.

Se reconocen algunas acciones puntuales del museo, como la representación de su edificio a escala en una maqueta impresa en 3D. Sin embargo, esta propuesta no fue concebida con la intención de que fuera recorrida con las manos en una lectura táctil para personas ciegas o con baja visión. Por ello no contaba con códigos de color, contraste y era poco apta para la manipulación, dado que era un tanto frágil. A su vez, dicha maqueta no tenía referencia alguna para llegar a ella y su ubicación no era fija.

Por último, encontrar los servicios higiénicos fue difícil para todos los usuarios por la falta de señalética. Una vez ubicados, estos no eran inclusivos.

Cabe destacar que en esta instancia se tuvo acceso libre a todas las instalaciones del EAC y se contó con una gran apertura por parte del personal, dispuestos al diálogo y entre-

vistas, compartiendo la preocupación y el interés de poder profundizar en el diagnóstico y posibles acciones a llevar a cabo a partir de esta investigación para hacer del EAC una propuesta inclusiva.

En próximos estudios de campo se pretende trazar una variedad de líneas de tiempo basadas en observaciones, entrevistas e imágenes tomadas a lo largo del relevamiento y seguimiento de los usuarios para compararlas entre sí y buscar patrones o anomalías. A partir de allí se tratará de interconectar estos mapas y resultados con los arrojados por otros casos de estudio independientemente del contexto en un marco de trabajo mayor para encontrar *insights* que revelen nuevas posibilidades.

## 6. Conclusiones y reflexiones finales

En esta primera etapa se evidencia la necesidad de explorar nuevas prácticas en el diseño de museos, poniendo énfasis en la responsabilidad social, en su sentido más amplio. Es preciso una mayor comprensión del impacto que tiene el diseño del museo en las experiencias de sus visitantes, en la manifestación de la visión y los valores de estos espacios, y en la conformación de espacios cívicos para la cultura en un mundo social compartido. Tanto el museo como el artista o el curador necesitan pensar la accesibilidad desde el inicio, como obligación, en las antiguas estructuras museísticas y, con mayor razón, en los espacios contemporáneos, atendiendo a los nuevos conceptos en museología y respetando los derechos de todas las personas.

Se propone pensar de forma más abierta y creativa los museos, que tomen el diseño como un recurso para potenciar su contribución significativa, tanto desde el punto de vista de la sostenibilidad de sus espacios como a nivel social, ambiental y económico.

## Referencias

- Alonso López, F. (Coord.). (2003). *Libro blanco. Por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*. [https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2007/hdl\\_2072\\_4720/LIBRO\\_BLANCO\\_ACCESIBILIDAD\\_2003.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2007/hdl_2072_4720/LIBRO_BLANCO_ACCESIBILIDAD_2003.pdf)
- Asís, M. P., & Tato, E. (2013). *Ciegos: Una realidad que los montevideanos no ven*. Universidad ORT Uruguay. <https://sisbibliotecas.ort.edu.uy/bib/76496>
- Asociación Española de Normalización. (s. f.). *Lectura fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos*. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0060036#.WuwUsIiFOUk>
- Barrera Jurado, G. S. (2004). Diseño con responsabilidad social. ¿Qué es diseño hoy? Primer Encuentro Nacional de Investigación en Diseño Universidad Icesi 2004, Colombia. <https://www.icesi.edu.co/disenohoy/memorias/Barrera.pdf>

- Chacal, N. (2021, 12 de abril). *Ceguera y baja visión: Algunos datos que quizás no sabías*. Fundación Bensadoun Laurent. Recuperado el 27 de septiembre de 2021, de <https://fundacionbl.org/ceguera-y-baja-vision-algunos-datos-que-quizas-no-sabias/>
- Comisión Nacional Honoraria del Discapacitado. (2004). *Encuesta nacional de personas con discapacidad. Informe final*. <https://www.ine.gub.uy/documents/10181/35456/discapacidad.pdf/6d3755ad-11df-4439-8bb0-37d0deb3434a>
- Consejo Internacional de Museos. (2022, 30 de agosto). *El ICOM aprueba una nueva definición de museo*. Recuperado el 24 de septiembre de 2022, de <https://icom.museum/es/news/el-icom-aprueba-una-nueva-definicion-de-museo/>
- Cooper, R., & Press, M. (2007). *El diseño como experiencia*. Gustavo Gili.
- De Carli, G. (2004). Vigencia de la nueva museología en América Latina: Conceptos y modelos. *Revista ABRA*, 59. [https://www.academia.edu/39469836/Vigencia\\_de\\_la\\_nueva\\_museolog%C3%ADa\\_en\\_am%C3%A9rica\\_latina\\_Conceptos\\_y\\_modelos](https://www.academia.edu/39469836/Vigencia_de_la_nueva_museolog%C3%ADa_en_am%C3%A9rica_latina_Conceptos_y_modelos)
- Discapnet. (2021, 22 de septiembre). *Discapacidades visuales*. Recuperado el 27 de septiembre de 2021, de <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/salud/discapacidades/deficiencias-visuales/deficiencias-visuales>
- Egea García, C., & Sarabia Sánchez, A. (2011). *Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad*. [https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/ART6594/clasificacion\\_oms.pdf](https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/ART6594/clasificacion_oms.pdf)
- Fernandez Alles, M. T. (2021). El diseño universal: concepto y certificación. *A fondo*, 75, 4-11. [https://www.academia.edu/61507873/El\\_dise%C3%B1o\\_universal\\_concepto\\_y\\_clasificaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/61507873/El_dise%C3%B1o_universal_concepto_y_clasificaci%C3%B3n)
- Ferreira, M., & Díaz Velázquez, E. (2009). Discapacidad, exclusión social y tecnologías de la información. *Política y Sociedad*, 46(1-2), 237-253. <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/download/POSO0909130237A/21907/>
- Flórez Crespo, M. del M. (2006). La museología crítica y los estudios de público en los museos de arte contemporáneo. *De Arte. Revista de Historia del Arte*, 5, 231-234. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2212499>
- Fundación Braille del Uruguay. (2020). *Fundación Braille del Uruguay*. <https://www.fbu.edu.uy/>
- Fundación Braille del Uruguay. (s. f.). Rehabilitación Visual. Recuperado el 27 de septiembre de 2021, de <https://www.fbu.edu.uy/servicios/atencion-ninos-ninas-adolescentes/rehabilitacion-visual/>
- Gil, I. (2022, 31 de enero). ¿Qué es la discapacidad? Evolución histórica y cultural. *El Blog Fundación Adecco*. <https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/>
- Instituto Nacional de Estadística. Uruguay. (2011). *Censo 2011*. <https://www.ine.gub.uy/censos-2011>
- Martínez de la Peña, G. A. (2015). Por un diseño incluyente: El papel del diseño ante las necesidades de las personas con discapacidad. *Encuadre*. <http://encuadre.org/e2021/por-un-diseno-incluyente-el-papel-del-diseno-ante-las-necesidades-de-las-personas-con-discapacidad/>
- Naciones Unidas. (2008). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

- Organización Nacional de Ciegos Españoles. (2003). Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual. Dirección General. Dirección de Autonomía Personal y Bienestar Social.
- Organización Nacional de Ciegos Españoles. (2011). Discapacidad visual y autonomía personal. Dirección de Autonomía Personal, Atención al Mayor, Ocio y Deporte.
- Organización Nacional de Ciegos Españoles. (s. f.). La discapacidad visual. Recuperado el 29 de septiembre de 2022, de <https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual>
- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. CERMI. <http://pronadis.mides.gub.uy/innovaportal/file/32232/1/el-modelo-social-de-discapacidad.pdf>
- Pelta, R. (2004). *Diseñar hoy*. Paidós.
- Real Academia Española. (2014). Discapacidad. En *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). Recuperado el 29 de septiembre del 2022, de <https://dle.rae.es/discapacidad>
- Redacción 180. (2010, 20 de septiembre). Bastón verde: baja visión y necesidad de ayuda. 180. Recuperado el 27 de septiembre de 2021, de [https://www.180.com.uy/articulo/13988\\_Baston-verde-baja-vision-y-necesidad-de-ayuda](https://www.180.com.uy/articulo/13988_Baston-verde-baja-vision-y-necesidad-de-ayuda)
- Ribera, M., Térmens, M., & García-Martín, M. (2008). Cómo realizar tests de usabilidad con personas ciegas. *Profesional de la información*, 17(1), 99-105. <https://doi.org/10.3145/epi.2008.ene.12>
- RNIB. (s. f.). *See differently*. <https://www.rnib.org.uk/>
- Sánchez, L. (2018). El público en el museo actual. Reflexiones sobre la Nueva Museología y las masas. *De Arte. Revista de Historia del Arte*, 17, 191-203. <https://doi.org/10.18002/da.v0i17.5436>
- Silva Soriano, A. (2013, 23 de mayo). Nueva forma de ver la discapacidad según la Convención Internacional. *El Oriente*. <https://www.eloriente.net/home/2013/05/23/nueva-forma-de-ver-la-discapacidad-segun-convencion-internacional/>
- Teresa Herrera & Asociados. (2015). Estudio Salud Visual en Uruguay. <https://www.grupoaltavista.com.uy/salud-visual-en-uruguay/>
- The Vision Loss Expert Group. (2020). *Causes of blindness and vision impairment in 2020 and trends over 30 years, and prevalence of avoidable blindness in relation to VISION 202*.
- Torres, M. (2003). Territorios jurásicos: de museología crítica e historia del arte en España. En J. P. Lorente, Tomás Almazán & D. Vicente (Eds.), *Museología crítica y arte contemporáneo*. Universidad de Zaragoza.
- Unión Nacional de Ciegos del Uruguay. (s. f.). *Preguntas sobre la ceguera*. Recuperado el 27 de septiembre de 2021, de <https://www.uncu.org.uy/preguntas-sobre-la-ceguera/>
- Uruguay. (1992, 8 de mayo). *Decreto n.º 141/1992: Productos de consumo - control de calidad*. <https://www.impo.com.uy/bases/decretos/141-1992>
- Uruguay. (2010, 2 de septiembre). *Ley n.º 18651: Ley de Protección Integral de Personas con Discapacidad*. <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18651-2010>
- Vassallo, N. (2015, 10 de noviembre). El rol del diseño en la sociedad. *Tipoblog*. <http://www.catedracosgaya.com.ar/tipoblog/2015/somos-conscientes-de-los-efectos-sociales-politicos-y-culturales-que-puede-generar-el-diseno-para-quien-disenamos-lo-que-disenamos/>

Zúñiga Robles, L. (2019). *Manual de accesibilidad para museos*. Museo de Arte de Lima. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/8605>

---

**Abstract:** Since the change of paradigm with respect to the new concept of museum (1971-2004), these exhibition spaces have been making museological proposals that meet the needs of the new diverse audiences within their possibilities, but people with disabilities continue to be left behind. This article is part of an ongoing research on accessibility and inclusion of people with disabilities in museums in the city of Montevideo (Uruguay), focusing on the museum experience and the need for proposals for autonomous routes within the exhibition space. Likewise, the museum is understood in a broad way to include galleries and art spaces, historical sites and other institutions that are part of the cultural heritage.

**Keywords:** Inclusion - Accessibility - Museum - Museology - Experience Design - Visual Communication Design - Universal Design

**Sintesi:** Dal cambio di paradigma rispetto al nuovo concetto di museo (1971-2004), questi spazi espositivi hanno avanzato proposte museologiche che rispondono alle esigenze dei nuovi pubblici diversificati, ma le persone con disabilità continuano a essere lasciate indietro. Questo articolo fa parte di una ricerca in corso sull'accessibilità e l'inclusione delle persone con disabilità nei musei della città di Montevideo (Uruguay), concentrandosi sull'esperienza museale e sulla necessità di proposte di percorsi autonomi all'interno dello spazio espositivo. Allo stesso modo, il museo è inteso in modo ampio per includere gallerie e spazi artistici, siti storici e altre istituzioni che fanno parte del patrimonio culturale.

**Parole chiave:** Inclusione - Accessibilità - Museo - Museologia - Experience Design - Design della comunicazione visiva - Universal Design

---