

# ARTÍCULO 2

# Accesibilidad turística en Museos: Casa Dorada y Paleontológico de la Ciudad de Tarija

Noemí Esther Torrez Iriarte <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Docente Universitario Carrera de Idiomas. Facultad de Humanidades.

\* **Correspondencia del autor:** [noemitorrez@yahoo.es](mailto:noemitorrez@yahoo.es)

## Resumen:

La presente investigación centra su estudio en las condiciones de accesibilidad turística en dos museos: La Casa Dorada y el Paleontológico y arqueológico de Tarija para propiciar espacios culturales accesibles y promover la inclusión de personas con discapacidad en la actividad turística. En este sentido, se planteó como objetivo general: analizar las condiciones de accesibilidad turística en los museos Casa Dorada y Paleontológico y arqueológico de la ciudad de Tarija para promover la inclusión de las personas con discapacidad física, visual y auditiva en el turismo.

La metodología empleada durante la investigación fue de tipo exploratorio, descriptivo – diagnóstico y propositivo que permitió la obtención de información a partir del trabajo de campo mediante el empleo de los métodos empíricos y teóricos; las técnicas aplicadas fueron el análisis documental, la observación, la entrevista semi estructurada y el cuestionario. Igualmente, se utilizaron como instrumentos las guías de entrevista y de observación.

Los resultados obtenidos muestran que los museos Casa Dorada y Paleontológico y arqueológico presentan barreras de accesibilidad que limitan la participación de personas con discapacidad visual, auditiva, física e intelectual, situación que vulnera sus derechos al turismo.

**Palabras clave:** Turismo accesible, discapacidad, inclusión.

Por ello, como parte de esta investigación, se plantean acciones de accesibilidad turística posibles de implementar en los museos para generar espacios culturales inclusivos.

## Abstract

This research focuses on the conditions of accessibility in two museums: La Casa Dorada and the Paleontological and Archaeological Museum of Tarija in order to provide accessible cultural spaces and promote the inclusion of people with disabilities in tourism activities. In this sense, the general objective was: to analyze the conditions of accessibility in La Casa Dorada and the Paleontological and archaeological museums of Tarija city in order to promote the inclusion of people with physical, visual and auditory disabilities in tourism.

Considering the methodology, it is an exploratory, descriptive, diagnostic and propositional research, which allowed obtaining information from field work by the use of empirical and theoretical methods; the techniques applied were documentary analysis, observation, a semi-structured interview and a questionnaire. Likewise, interview and observation guides were used as instruments.

The results obtained show that La Casa Dorada and the Paleontological and Archaeolo-

**Keywords:** Accessible tourism, disability, inclusion.

gical Museums present some access barriers that limit the participation of people with visual, auditory, physical and intellectual disabilities, it is a situation that violates their rights to tourism. Therefore, as part of this research, some accessibility actions are proposed that can be implemented in the museums to generate inclusive cultural spaces.

## 1. Introducción

La actividad turística para distintas regiones y países se constituye en una importante alternativa de desarrollo que ha permitido dinamizar y diversificar su economía, además de generar una conciencia de protección y corresponsabilidad en la protección del patrimonio cultural y natural, aportando en definitiva a una mejor calidad de vida para su población. Por otro lado, se considera al turismo “no solo como un asunto económico, sino como un derecho, así mismo como lo es el derecho al trabajo, la educación y la salud, por tanto, el Turismo se convierte en un pilar fundamental para el desarrollo integral del ser humano” (Organización Mundial del Turismo, 1980).

De esta manera, varios destinos turísticos, enmarcados en este derecho y apoyados en otras normativas emanadas de sus propios países, están impulsando un turismo accesible. Con ese objetivo en mente, se trabaja en la eliminación de las barreras del entorno y barreras sociales en la cadena del turismo para así promover la inclusión de las personas con discapacidad.

Luego que se reconoce al entorno como el factor discapacitante, el turismo accesible se “integra bajo el paraguas de un Diseño para Todos o Diseño universal, ampliando los grupos de población implicados” (Organización mundial del turismo, 2014), es decir, personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo (ONU, 2006) a personas mayores, personas extranjeras, ciudadanos del destino, personas obesas, mujeres embarazadas, personas con alergias, entre otras. Estas personas han sido identificadas como beneficiarias

del turismo accesible, para quienes, bajo los principios del “Diseño Universal, se promueven entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño” (Font, M. y Andrade, N. 2020).

En Bolivia, este tipo de turismo es incipiente. Sin embargo, actualmente los centros culturales como los museos en las ciudades de La Paz, Santa Cruz y Sucre al igual que las instituciones públicas, a través de sus unidades de turismo y organizaciones de profesionales en turismo como el Comité impulsor del turismo accesible en Bolivia – CITAB, están promoviendo actividades turísticas para personas con discapacidad y generando acciones de sensibilización sobre temas de discapacidad, accesibilidad e inclusión.

Las actividades de inclusión para personas con discapacidad iniciadas en otros departamentos del país pueden ser replicadas en el Museo Casa Dorada y el Museo Nacional paleontológico y arqueológico de la ciudad de Tarija, previo conocimiento de sus condiciones de accesibilidad turística para luego identificar acciones que promuevan el turismo accesible.

De esta manera, surge la inquietud de realizar una investigación que identifique las condiciones de accesibilidad turística a través de cuatro ejes: el entorno físico, la comunicación, los contenidos e información y la atención al cliente (Zúñiga, L. 2019) en los museos Casa Dorada y el Paleontológico y arqueológico. Este estudio con seguridad será el inicio de nuevas investigaciones y proyectos turísticos en busca de un desarrollo social y económico para la ciudad de Tarija a través del turismo accesible.

## 2. Materiales y Métodos

### 2.1. Objetivo General

Analizar las condiciones de accesibilidad turística en los museos Casa Dorada y Paleontológico y Arqueológico de la ciudad de Tarija para promover la inclusión de las personas con discapacidad física, visual y auditiva en el turismo.

### 2.2. Objetivos específicos

- ⊙ Identificar las condiciones de accesibilidad en los museos Casa Dorada y Paleontológico y Arqueológico de la ciudad de Tarija en cuanto a:
  - Espacio físico
  - Contenidos e información
  - Comunicación
  - Atención al visitante
- ⊙ Determinar la participación e interés de las personas de discapacidad visual, auditiva y física de la ciudad de Tarija en actividades culturales.
- ⊙ Identificar los factores que impiden o disminuyen la asistencia de las personas con discapacidad a los museos Casa Dorada y Paleontológico y Arqueológico de la ciudad de Tarija.
- ⊙ Identificar acciones de accesibilidad para promover la visita de las personas con discapacidad a los museos Casa Dorada y Paleontológico y Arqueológico de la ciudad de Tarija.

## 3. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo exploratorio, descriptivo – diagnóstico y propositivo. Es exploratorio porque en nuestro medio no se cuenta con estudios sistemáticos sobre el tema, tampoco se tiene conocimiento de que haya habido otra investigación con estas características. En

tal sentido, los resultados de esta investigación sirven de líneas matrices para emprender futuras investigaciones y propuestas.

Además, es descriptivo - diagnóstico porque se establecen características del fenómeno, es decir las condiciones de accesibilidad turística en los museos Casa Dorada y Paleontológico y Arqueológico de Tarija en cuanto a aspectos físicos, de comunicación, de información y atención al visitante. Asimismo, se describe la participación de las personas con discapacidad física, visual y auditiva en actividades culturales como la visita a los museos ya mencionados.

Finalmente, es propositivo porque a partir de los resultados se definen las posibles acciones para disminuir de las barreras de accesibilidad en los museos Casa Dorada y Paleontológico y Arqueológico de Tarija.

En cuanto al enfoque adoptado por la presente investigación, es Cualitativo-Cuantitativo con el fin de incrementar la validez y confiabilidad de los datos recolectados.

Por otra parte, está guiado por los métodos empíricos y teóricos. En el método teórico se empleó el análisis documental al momento de buscar información de fuentes bibliográficas para desarrollar el marco teórico y conceptual de la investigación.

Con relación al método empírico, se realizó la observación directa y estructurada para determinar las condiciones de accesibilidad turística de los museos Casa Dorada y Paleontológico y Arqueológico. Además, se aplicó la entrevista semi estructurada apoyada en una guía de entrevista, dirigida al personal de los museos y a representantes de asociaciones de personas con discapacidad física, visual y auditiva juntamente con la administración de un cuestionario para sus asociados.

Por otro lado, una vez recolectada la información se trabajó con el método Inductivo-Deductivo, forma de razonamiento lógico para la sistematización de los resultados obtenidos.

## 4. Población y muestra

La población objeto del presente estudio fueron las personas con discapacidad visual, auditiva y física; además del personal de los museos Casa Dorada y el Museo Nacional Paleontológico y arqueológico de la ciudad de Tarija.

La muestra que formó parte de la investigación fue la siguiente:

- ⊙ 52 personas con discapacidad visual, auditiva y física
- ⊙ 8 personas que forman parte del personal del Museo Casa Dorada (3) y el Museo Nacional Paleontológico y arqueológico (5).

TIPO DE DISCAPACIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VISUAL	21	40%
AUDITIVA	11	21%
FÍSICA	20	39%
TOTAL	52	100%

**Tabla N° 1.** Tipo de discapacidad

RANGO DE EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15 A 25 AÑOS	13	25%
26 A 35 AÑOS	15	29%
36 A 45 AÑOS	9	17%
46 A 55 AÑOS	8	15%
MÁS DE 56 AÑOS	7	14%
TOTAL	52	100%

**Tabla N°2** Rango de edad

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	24	46%
MASCULINO	28	54%
TOTAL	52	100%

**Tabla N°3** Género

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLTERO	17	33%
CASADO	34	65%
VIUDO	1	2%
TOTAL	52	100%

**Tabla N°4** Estado civil

GRADO DE ESTUDIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	16	31%
SECUNDARIA	18	35%
TÉCNICO SUPERIOR	8	15%
OTRO	10	19%
TOTAL	52	100%

Tabla N° 5 Grado de estudio

OCUPACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ESTUDIANTE	10	19%
EMPLEADO	12	23%
NEGOCIO PROPIO	11	21%
DESEMPLEADO	7	14%
AMA DE CASA	7	13%
OTRO	5	10%
TOTAL	52	100%

Tabla N°6 Ocupación

## 5. Procedimiento

### 5.1. Revisión bibliográfica.

Se analizó las fuentes bibliográficas referidas a los temas de la discapacidad y turismo accesible, permitiendo reconocer los tipos de discapacidad, las barreras que limitan la participación de las personas con discapacidad, sus necesidades y derechos de participar en el turismo en igualdad de condiciones. Además, permitió recabar información necesaria para definir los criterios de accesibilidad a evaluar en los museos Casa Dorada y Paleontológico y Arqueológico.

### 5.2. Elaboración de la Guía de observación.

Cuyo objetivo era la identificación de criterios de accesibilidad como: el entorno físico, los contenidos e información, la comunicación y la atención al cliente de los museos Casa Dorada y Paleonto-

lógico. Se elaboró una ficha de criterios de accesibilidad, para la cual se consideraron las normas de accesibilidad de las personas con discapacidad de Bolivia: Accesibilidad de las Personas con Discapacidad al Medio Físico (MOPSV, 2014), de España: ¿Cómo organizar eventos culturales accesibles en teatro y museos? (PREDIF, 2017) y Perú: Manual de accesibilidad en museos (Zúñiga, 2019).

### 5.3. Elaboración de la Guía de entrevista semiestructurada

Dirigida al personal de los museos. Se formularon 6 preguntas enfocadas en conocer las funciones del personal, la situación del museo, la predisposición del personal para la atención de personas con discapacidad y el interés por ofrecer un espacio accesible.

#### 5.4. Elaboración de cuestionario

Se aplicó a personas con discapacidad física, auditiva y visual, permitiendo obtener información sobre su participación e interés en la visita a los museos Casa Dorada y Paleontológico, la identificación de las barreras en estos museos y sugerencias sobre recursos comunicativos que pudiesen implementarse en los museos.

#### 5.5. Selección de la muestra

Se empleó la técnica de muestreo por conveniencia, técnica utilizada en la investigación cualitativa. La misma permitió seleccionar la muestra según criterios de accesibilidad y/o proximidad que se tiene hacia los sujetos de estudio.

Se logró una muestra mínima pero representativa considerando la dificultad de comunicación con las personas con discapacidad auditiva y visual; además, de la situación de distanciamiento social debido a la pandemia por el COVID - 19.

#### 5.6. Realización de la entrevista.

Luego de contar con la autorización de los Directores de los museos Casa Dorada y Paleontológico se procedió a entrevistar al personal. También se realizó una entrevista no estructurada al representante de la Federación de personas con Discapacidad de Tarija para obtener contactos de sus asociados y programar la reunión de presentación de la investigación.

#### 5.7. Aplicación del cuestionario.

Primeramente, se acudió a las instituciones públicas para obtener los contactos con las asociaciones de personas con discapacidad en la ciudad de Tarija. Posteriormente, se enviaron solicitudes a: las Asociaciones de personas ciegas 6 de abril y 4 de enero; Asociación de sordos Tarija – ASOTAR, Asociación tarijeña de personas con discapacidad física – ATPEDFI y Asociación de personas con discapacidad física Vuelo de libertad, para dar a conocer la realización de la investigación y solicitar su apoyo en la misma

dando respuesta al cuestionario virtual. Luego de una reunión de presentación de la investigación y coordinación vía zoom con sus representantes, quienes manifestaron su apoyo a la investigación, en mutuo acuerdo se quedó en compartir el enlace del cuestionario; sin embargo, luego de 2 semanas de espera no hubo respuesta al mismo por parte de sus asociados. Por este motivo, se hicieron las encuestas de manera personal en el Barrio Libertad donde un grupo de personas con discapacidad tiene sus viviendas. También fue posible acudir a dos reuniones de personas sordas (ASOTAR), con quienes se pudo entablar una conversación gracias a la intérprete de lengua de señas de la H. A. Municipal de Cercado; además, se acudió a la reunión de personas ciegas “4 de enero”; aunque, la asistencia de sus asociados de ambas organizaciones fue muy reducida por la situación del COVID- 19, razón por la cual se obtuvo una muestra limitada.

#### 5.8. Aplicación de la guía de observación.

Se recorrió las instalaciones de los museos con el seguimiento de los respectivos guías y un arquitecto realizando un checklist con la ficha de criterios de accesibilidad.

#### 5.9. Análisis e interpretación de datos.

Con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados, se inició el análisis e interpretación de los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario, la entrevista y la observación. De las entrevistas al personal del museo y de los resultados de la guía de observación se identificaron las condiciones de accesibilidad. Los resultados de la aplicación del cuestionario a personas con discapacidad fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos.

#### 5.10. Analizados los resultados

se plantearon las acciones enfocadas a mejorar las condiciones de accesibilidad en los museos Casa Dorada y Paleontológico.

Por último, se **redactó el informe final.**

## 6. Resultados

La presentación de los datos sigue el orden previsto por los objetivos específicos.

**Objetivo 1.** Identificar las condiciones de accesibilidad en los museos: Casa Dorada y Paleontológico y arqueológico de la ciudad de Tarija en cuanto al espacio físico, contenidos e información, comunicación y atención al visitante.

De la aplicación de la guía de observación, se presentan los siguientes resultados de cada museo.

EJES	MUSEO NACIONAL PALEONTOLÓGICO Y ARQUEOLÓGICO DE TARIJA
ESPACIO FÍSICO	<p>Para personas con discapacidad física</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ <b>Acceso al museo:</b> En la parte externa del museo, la acera o calzada no cuenta con vado rebajado ni rampa de ingreso.</li> <li>⊙ <b>Circulación horizontal y vertical:</b> En la parte interna, la infraestructura no cuenta con rampas para el ingreso a la sala de paleontología. Para acceder a la planta alta, no se dispone de un ascensor ni elevador que permitan una circulación segura e independiente de personas usuarias de silla de ruedas. Sin embargo, el ancho de puertas y el libre paso para la circulación por pasillos y salas en silla de ruedas, además de la aproximación a vitrinas de exposición (Sala arqueología) cumplen con las especificaciones requeridas.</li> <li>⊙ <b>Servicios disponibles:</b> No cuenta con servicio de baños para el público.</li> <li>⊙ <b>Iluminación:</b> No es la adecuada, ya que no permite ver con facilidad las exhibiciones en vitrinas, debido al brillo del sol que ingresa por las ventanas, factor que afecta al visitante con o sin discapacidad.</li> <li>⊙ <b>Parqueo:</b> El museo no cuenta con área de parqueo.</li> </ul>
	<p>Personas con discapacidad visual</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ <b>Acceso al museo:</b> La acera que conduce al museo no cuenta con piso podotáctil para una mejor orientación de la persona ciega.</li> <li>⊙ <b>Circulación horizontal y vertical:</b> No cuenta con bandas podotáctiles para circular por los pasillos y salas de manera independiente.</li> <li>⊙ Las vitrinas de la sala de arqueología no cuentan con un sistema de alarma de acercamiento.</li> <li>⊙ Las gradas presentan barandal, huella y contra huella de acuerdo a las especificaciones requeridas.</li> </ul>
	<p>Persona con discapacidad auditiva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ El espacio físico no presenta inconveniente para una persona sorda.</li> </ul>

CONTENIDO E INFORMACIÓN	<p>Personas con discapacidad física</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ Las exhibiciones del museo no presentan ningún problema de accesibilidad.</li> </ul>
	<p>Personas con discapacidad visual</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ <b>Recursos descriptivos o de acceso a contenidos:</b> El museo no presenta recursos táctiles (información en braille, alto relieve, piezas o maquetas tiflológicas) ni recursos en audio (audioguía, audiodescripción), tampoco cuenta con materiales impresos en braille o con macrocaracteres.</li> <li>○ Cuenta con algunas réplicas de piezas fósiles de tamaño reducido resultado de cursos de restauración que hizo el personal y que pudiesen ser aprovechadas para la realización de exposiciones táctiles.</li> </ul>
	<p>Personas con discapacidad auditiva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ <b>Recursos descriptivos o de acceso a contenidos:</b> El museo no cuenta con signo guías, video guías (con interprete de señas) ni videos con subtulado.</li> </ul>
COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ <b>Señalética:</b> El museo en la parte externa cuenta con un letrero en cerámica con el nombre del museo; sin embargo, a una altura no recomendada.</li> <li>⦿ <b>Código QR:</b> Elaborado en material de policarbonato, pero conduce a una página web del museo aún en desarrollo.</li> <li>⦿ <b>Página web:</b> De momento no cuenta con una, aunque se está trabajando en su diseño.</li> <li>⦿ <b>Publicidad:</b> No realiza ninguna publicación en redes sociales ni medios de prensa.</li> </ul>
ATENCIÓN AL CLIENTE	<p>El museo no cuenta con guía intérprete de señas, no programa visitas adaptadas para personas con discapacidad y el personal no tienen conocimiento en lecto escritura braille o lengua de señas.</p>

EJE	MUSEO CASA DORADA
ESPACIO FÍSICO	<p>Para personas con discapacidad física</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ <b>Acceso al museo:</b> La acera que circunda el museo cuenta con vados rebajados en ambas esquinas y uno próximo a la puerta principal.</li> <li>⦿ <b>Circulación horizontal y vertical:</b> En el interior de las instalaciones, no existen rampas ni ascensor que permitan la circulación segura e independiente durante la visita de personas usuarias de silla de ruedas. Sin embargo, el ancho de puertas y el libre paso para la circulación por pasillos, salas de música, vestuario, catálogos, fotografías y el oratorio son accesibles para la circulación de personas usuarias de silla de ruedas. La sala comedor es la única que no permite la circulación de una persona usuaria de silla de ruedas por falta de espacio. En la sala de catálogos, las vitrinas permiten la aproximación de personas usuarias de silla de ruedas.</li> <li>⦿ <b>Servicios disponibles:</b> El servicio de baños públicos no presenta las dimensiones ni el equipamiento sanitario accesible.</li> <li>⦿ <b>Iluminación:</b> La iluminación en la sala comedor es tenue, dificultando la apreciación de los objetos exhibidos para una persona de baja visión.</li> <li>⦿ <b>Parqueo:</b> el museo no cuenta con área de parqueo.</li> </ul>
	<p>Personas con discapacidad visual</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ <b>Acceso al museo:</b> La acera que conduce al museo no cuenta con piso podotáctil para una mejor orientación de la persona ciega.</li> <li>⦿ <b>Circulación horizontal y vertical:</b> No cuenta con bandas podotáctiles para circular por los pasillos y salas de manera independiente. Las vitrinas de la sala de catálogos, sala de vestuario y oratorio no cuentan con un sistema de alarma de acercamiento. Las gradas son de madera, los primeros peldaños están cubiertos de mármol hasta el primer descanso y el resto no. Cuenta con un barandal de madera con hierro y está inestable, la huella y contra huella mantienen las especificaciones requeridas en los primeros escalones con mármol, el resto presenta diferentes medidas.</li> </ul>
	<p>Persona con discapacidad auditiva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⦿ El espacio físico no presenta inconveniente para una persona sorda.</li> </ul>

CONTENIDO E INFORMACIÓN	<p>Personas con discapacidad física</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las exhibiciones del museo no presentan ningún problema de accesibilidad.</li> </ul>
	<p>Personas con discapacidad visual</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Recursos descriptivos o de acceso a contenidos:</b> El museo no presenta recursos táctiles (información en braille, alto relieve, piezas o maquetas tiflológicas) ni recursos en audio (audio guía, audiodescripción), tampoco cuenta con materiales impresos en braille o con macrocaracteres.</li> </ul>
	<p>Personas con discapacidad auditiva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Recursos descriptivos o de acceso a contenidos:</b> El museo no cuenta con signo guías, video guías (con interprete de señas) ni videos con subtulado.</li> </ul>
COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Señalética:</b> El museo en la parte externa sólo cuenta con un Código QR adosado a la pared, pero no en la puerta de ingreso al museo.</li> <li><b>Código QR:</b> Permite acceder a la página web del museo.</li> <li><b>Página web:</b> Dispone de un sitio web con contenido estático, la fanpage presenta información de las actividades que se realizan a través de videos y fotografías.</li> <li><b>Publicidad:</b> Mediante Facebook promociona las actividades programadas como Casa de la Cultura de Tarija. Sólo para la noche internacional de los museos se promueven visitas al museo. En gestiones pasadas, 2020 y 2021, se programaron recorridos virtuales.</li> </ul>
ATENCIÓN AL CLIENTE	<p>El museo no cuenta con guía intérprete de señas, no programa visitas adaptadas para personas con discapacidad y las dos guías del museo dicen tener conocimientos mínimos en braille y lengua de señas.</p>

**Objetivo 2.** Determinar la participación e interés de las personas de discapacidad visual, auditiva y física de la ciudad de Tarija en actividades culturales.

ACTIVIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PASEAR POR LA CIUDAD	5	10%
ASISTIR A EVENTOS CULTURALES	8	15%
VISITAR MUSEOS	10	19%
VISITAR PARQUES DE RECREACIÓN	7	13%
VISITAR LA CAMPIÑA	6	12%
REALIZAR RUTA DEL VINO	4	8%
REALIZAR RUTA DEL QUESO	2	4%
PRACTICAR DEPORTES	8	15%
QUEDARSE EN CASA	2	4%
TOTAL	52	100%

Tabla N° 7 ¿Qué actividades le gustaría realizar en su tiempo libre?

MUSEOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CASA DORADA	8	16%
MUSEOS PALEONTOLÓGICO	9	17%
AMBOS	10	19%
NINGUNO	25	48%
TOTAL	52	100%

Tabla N°8 ¿Cuál de los siguientes museos de la Ciudad de Tarija visitó

P12	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	39	75%
NO	6	12%
TAL VEZ	7	13%
TOTAL	52	100%

Tabla N°9 ¿Si los museos casa dorada y paleontológico fueran accesibles ud. los visitaría?

**Objetivo 3.** Identificar los factores que impiden o disminuyen la asistencia de las personas con discapacidad a los museos Casa Dorada y Paleontológico y arqueológico de la ciudad de Tarija.

FACTORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SITUACIÓN DE SALUD	9	17%
SITUACIÓN ECONÓMICA	12	23%
TRABAJO	4	8%
FAMILIA	1	2%
FALTA DE ACCESIBILIDAD	9	17%
NO TIENE QUIEN LO ACOMPAÑE	8	15%
POR EL COVID	6	12%
NINGUNA	3	6%
TOTAL	52	100%

Tabla N° 10 ¿Qué factores le impiden realizar actividades en su tiempo libre?

BARRERAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BARRERAS FÍSICA	11	21%
BARRERAS DE CONTENIDOS E INFORMACIÓN	8	15%
BARRERAS DE COMUNICACIÓN	6	12%
BARRERAS SOCIALES		
ATENCIÓN CLIENTE	2	4%
NO RESPONDE	25	48%
TOTAL	52	100

Tabla N°11 ¿Qué barreras encontró en los museos visitados?

**Objetivo 4.** Identificar acciones de accesibilidad para promover la visita de las personas con discapacidad a los museos Casa Dorada y Paleontológico y arqueológico de la ciudad de Tarija.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RAMPAS	14	27%
ELEVADOR	3	6%
BARANDAS	4	7%
SEÑALÉTICA	3	6%
GUÍA INTERPRETE DE SEÑAS	11	21%
PISO PODODÁCTIL	3	6%
RECURSOS EN BRAILLE	3	6%
RECURSOS TÁCTILES	5	9%
RECURSOS AUDIODESCRIPTIVOS	4	8%
OTROS	2	4%
TOTAL	52	100%

Tabla N°12 ¿Qué deberían tener los museos casa dorada y paleontológico para que usted decida visitarlos?

## 7. Discusión

Las medidas de bioseguridad y de distanciamiento por el COVID – 19 sumadas a los contagios en los sujetos de estudio y el desconocimiento de lengua de señas fueron factores limitantes en la realización de la investigación. Sin embargo, pese a todo, se logró llevarlo a cabo gracias al interés mostrado por representantes de las personas con discapacidad por el tema desarrollado y del personal de los museos.

Al analizar la accesibilidad desde la perspectiva de la experiencia de los usuarios, es decir de las personas con discapacidad física, visual y auditiva permitió identificar con claridad las acciones a realizar para la disminución de las barreras en los museos Casa Dorada y Paleontológico de acuerdo a sus necesidades.

Con la visita a los museos junto a las respuestas de los entrevistados, se evidenció que las condiciones de accesibilidad de estos espacios culturales no son las más adecuadas, por tanto, es necesario disminuir o eliminar las barreras de accesibilidad arquitectónicas, de información y comunicación en la medida de sus posibilidades.

Considerando las sugerencias de los encuestados, los recursos económicos que disponen los museos, el espacio disponible y el rango de Monumento Nacional de la Casa Dorada que impide realizar intervenciones en su infraestructura, se considera pertinente proponer algunas acciones de intervención mínimas sobre los museos Casa Dorada y Paleontológico y arqueológico de Tarija a partir de los 4 ejes de accesibilidad en museos: condiciones del espacio físico, los contenidos e información, comunicación y atención al cliente, bajo los principios del diseño universal.

Las posibles acciones a desarrollar en cada museo son:

### ⊙ MUSEO CASA DORADA

El museo es parte de la Casa de la Cultura de Tarija y se encuentra en la planta alta del inmueble.

A. Eje de accesibilidad: Espacio físico

#### ⊙ Personas con discapacidad física

##### ○ Elevador de rampas

Debido a que las salas de exposición del Museo Casa Dorada se encuentran en la planta alta, y al no contar con ascensor ni rampas, el acceso se dificulta para personas usuarias de silla de ruedas o personas adultas mayores.

La Casa Dorada es Monumento Nacional, por lo tanto, no es posible realizar adaptaciones en sus instalaciones. Sin embargo, se propone rampas (portátiles y/o retráctiles), en la puerta de ingreso al museo y en las salas de exhibición; además, de la implementación de un elevador o monta carga cuya ubicación y diseño debe estar a cargo de un profesional arquitecto o ingeniero que haga un estudio preciso para no entrar en conflicto con la protección del inmueble y los derechos a la igualdad de oportunidades de las personas.

B. Eje de accesibilidad: Contenidos e información

#### ⊙ Personas con discapacidad visual

##### ○ Piso pododáctil

Para un recorrido más seguro e independiente de las personas ciegas, se puede colocar piso pododáctil en el exterior: desde donde inicia la acera de la Casa Dorada sobre las calles Ingavi y Gral. Trigo y en el interior a través de los pasillos e interior de las salas.

##### ○ Panel informativo

En la sala comedor, de vestuario, salón Dorado y Oratorio se sugiere colocar un panel con información descriptiva en Braille de los objetos que se exhiben en las salas.

El modelo del panel debe conservar los lineamientos artísticos y arquitectónicos del museo.

##### ○ Recursos en alto relieve

Para que el guía del museo cuente con materiales

que apoyen su descripción, se propone el uso de recursos en alto relieve de:

-Fachada de la Casa Dorada

-Imagen de las fotografías de los esposos Navajas que se encuentran en el salón de vestuario.

-Una estatuilla triunfante con antorcha llamada Victoria que adorna la parte final del techo en la Casa Dorada.

-Pintura mural de Helvecio Camponovo que se encuentra al fondo del pasillo superior a lado del Oratorio.

○ Réplica

-La confección del vestido en tamaño reducido que lleva puesto la Sra. Esperanza Morales en la fotografía de cuerpo entero del Salón de vestuario.

-Maqueta táctil del edificio

○ Folletería en braille

Se sugiere, elaborar folletos informativos del museo con textos ampliados y/o con color contrastado con respecto al fondo y disponible en sistema de lecto escritura braille y lectura fácil.

⊙ Persona con discapacidad auditiva

○ Videos con intérprete de señas

Se recomienda, producir videos con subtítulos e intérprete en lengua de señas que describan la historia, arquitectura y objetos en exhibición de cada sala.

○ Código QR

Se propone que los videos sean utilizados en la fanpage del museo como así también puedan compartirse a través de un código QR que estará disponible en la recepción de la oficina de registro del museo.

○ Audio ambiente

Se puede Incorporar música en el Salón Dorado para animar y recrear el ambiente con piezas mu-

sicales de la época, las cuales se detallan en el rol de baile que los esposos Navajas enviaban junto a sus invitaciones cuando realizaban fiestas en la Casa Dorada para algunos de sus allegados.

C. Eje de accesibilidad: Comunicación

○ Letrero exterior

Si bien la Casa Dorada es un inmueble bastante imponente y llamativo es necesario colocar un letrero exterior que indique el nombre y los horarios de visita al museo. Este letrero debe tener un diseño y materiales acordes a las características arquitectónicas del museo.

○ Página web

La página web y fanpage pueden ser aprovechadas para compartir contenidos educativos accesibles que motiven a visitar el museo. Se recomienda que el sitio web cumpla con las pautas de accesibilidad al contenido (WCAG 2.1).

○ Planificación de visitas sensoriales

Como parte de la función de los museos es educar, se sugiere que organicen presentaciones itinerantes y guiados sensoriales con recursos táctiles y en audio; las cuales pueden ser planificadas y coordinadas con instituciones vinculadas a personas con discapacidad visual y auditiva.

D. Eje de accesibilidad: Atención al cliente

Se aconseja que el personal de contacto con el cliente sepa técnicas de atención a personas con discapacidad y lengua de señas para incrementar el nivel de satisfacción del visitante.

⊙ MUSEO NACIONAL PALEONTOLÓGICO Y ARQUEOLÓGICO DE TARIJA

El Museo cuenta con 2 salas de exposición: en la planta baja está la Sala de Paleontología y en la planta alta, el hall previo a la Sala de Arqueología presenta exposiciones de minerales y fósiles de

invertebrados en vitrinas.

Para este museo se sugiere la implementación de los siguientes recursos:

- A. Eje de accesibilidad de: Espacio físico
  - Personas con discapacidad física
    - Rampas

Se propone implementar una rampa portátil en la puerta principal de ingreso al museo y otra al ingreso a la Sala de Paleontología.

Sin duda, el mayor problema es acceder a la planta alta donde las personas usuarias de una silla de ruedas no podrían acceder. Un arquitecto tendría que realizar un estudio para definir una posible alternativa.

- B. Contenidos e información
  - Personas con discapacidad visual
    - Estación táctil y réplicas

Se sugiere reproducciones en 3D colmillo de Smilodon (Dientes de sable), garra de Lestodon, cola de Gliptodonte, un Trilobite, cada uno acompañado de descripción en tinta y braille.

- Recursos en alto relieve

Para que el guía del museo cuente con materiales que apoyen su descripción, se propone el uso de recursos en alto relieve de:

-Figuras de Gliptodonte, Smilodon, Cuvieronius tarijensis, Megatherium, Macrauchenia, Lestodon, Glossotherio, Capibara y Equus.

- Folletería en braille

Se recomienda elaborar folletos informativos del museo con textos ampliados y/o con color contrastado con respecto al fondo y disponible en sistema de lecto escritura braille y lectura fácil.

- Personas con discapacidad auditiva
  - Videos con interprete de señas

Se aconseja producir de videos con subtítulos e intérprete en lengua de señas que describan:

- Antecedentes históricos del museo
- Fósiles de Gliptodonte, Smilodon, Cuvieronius tarijensis, Megatherium, Macrauchenia, Lestodon, Glossotherio, Gliptodonte, Capibara y Equus
- Una descripción general de las piezas que se exhiben en la planta alta: minerales, invertebrados y sala de arqueología.

Estos videos pueden proyectarse en el área destinada a ver videos que tiene el museo y también en la página web del museo y a través de código QR.

- Código QR

El código QR estará disponible para acceder a videos y/o página web del museo que estarán habilitados en folletería, estación táctil y área de registro del museo.

- Audio ambiente

Se propone una visita sensorial apoyado con ambiente sonoro relacionado con las piezas en exhibición o la temática de la sala.

- C. Eje de accesibilidad: comunicación

- Letrero exterior

Para una mejor identificación se sugiere implementar un letrero con el nombre y horarios de visita, con diseño y materiales acordes a las características arquitectónicas del museo.

- Página web

La creación de una página web es imprescindible a través del cual se podrá compartir contenidos educativos accesibles, además de promocionar el museo y la riqueza fosilífera de Tarija. El sitio debe cumplir con las pautas de accesibilidad al contenido (WCAG 2.1).

- Planificación de vistas sensoriales

Como parte de la función de los museos es educar, se sugiere que organicen presentaciones itinerantes y guiados sensoriales con recursos táctiles y en audio; las cuales pueden ser coordinadas con instituciones vinculadas a personas con discapacidad visual y auditiva.

#### D. Eje de accesibilidad: atención al cliente

Se sugiere que el personal sea capacitado en temas de discapacidad y accesibilidad para atender apropiadamente a personas con discapacidad. Además, se sugiere que el personal de contacto con el visitante aprenda lengua de señas para poder entablar una comunicación con personas sordas.

#### ⦿ La aplicación de las acciones

Para el diseño y creación de estos recursos comunicacionales, los museos pueden realizar convenios con instituciones como el Instituto Boliviano de la ceguera, la Asociación de personas sordas, artistas plásticos, instituciones académicas y otras instituciones que como parte de su responsabilidad social pueden aportar para trabajar en favor de la apertura de espacios culturales accesibles a personas con discapacidad y público en general.

Aún queda mucho por hacer en torno a la accesibilidad en la cadena de turismo. Esta investigación es el inicio para nuevas investigaciones y proyectos que permitan hacer de la ciudad de Tarija un destino turístico accesible y actuar en favor de la inclusión social de los sectores vulnerables.

## 8. Bibliografía

- Font, Martha y Andrade, Norma. (2020). Hacia una cultura inclusiva. Museo para todos y todas. [Libro en línea]. K6 Gestión Cultural S.L – Elkartu. Fecha de consulta: 28 julio 2021. Disponible en: <https://www.k6gestioncultural.com/portfolio-items/hacia-una-cultura-inclusiva/>
- Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda – MOPSV (2015). Accesibilidad de las Personas con Discapacidad al Medio Físico. [Libro en línea]. Fecha de consulta: 28 julio 2021. Disponible en: [https://conalpedis.gob.bo/public/marco\\_normativo/otras\\_disposiciones/guia\\_nacional.pdf](https://conalpedis.gob.bo/public/marco_normativo/otras_disposiciones/guia_nacional.pdf)
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física - PREDIF (2017), ¿Cómo organizar eventos culturales accesibles en teatro y museos? [Libro en línea]. Real Patronato sobre Discapacidad. Fecha de consulta: 28 julio 2021. Disponible en: <https://www.cedd.net/es/documentacion/ver-seleccion-novedad/529866/#>
- Organización Mundial del Turismo (1980), ‘Declaración de Manila sobre el turismo mundial’, Declaraciones de la OMT, volumen 1, número 1, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.1980.01.01>.
- Organización Mundial del Turismo (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid. Disponible en [www.unwto.org](http://www.unwto.org)
- Organización de las Naciones Unidas (2006), Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, artículo 1, Pagina. 4. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Zuñiga Robles, L. (2019) Manual de accesibilidad en museos. Lima. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8605/1/2019\\_Zuniga\\_Manual-de-accesibilidad-para-museos.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8605/1/2019_Zuniga_Manual-de-accesibilidad-para-museos.pdf)