



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO

**LAS RELACIONES CON EL PÚBLICO EXTERNO
DISCAPACITADO Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN EN DOS MUSEOS DE LIMA METROPOLITANA**

PRESENTADA POR
ELSA MARÍA PATRICIA CABIESES GUERRA PÉREZ

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
RELACIONES PÚBLICAS

LIMA – PERÚ

2014



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
PSICOLOGÍA**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**LAS RELACIONES CON EL PÚBLICO EXTERNO DISCAPACITADO Y SU
CONTRIBUCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN DOS MUSEOS DE
LIMA METROPOLITANA**

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN RELACIONES PÚBLICAS**

**PRESENTADA POR:
ELSA MARIA PATRICIA CABIESES GUERRA PÉREZ**

**ASESORA:
DRA. MARTHA ALICIA ROMERO ECHEVARRIA**

LIMA, PERU

2014



Dedicatoria

A papá y mamá, que con todo su amor me enseñaron que las limitaciones son retos que hay que manejarlos con decisión y optimismo.

A mis hermanas, Alejandra y Claudia, que me dan sus alegrías para reír, sus oídos para escucharme y sus hombros para llorar.

Agradecimientos

Al Padre Johan Leuridan, por creer en mí al ofrecerme la oportunidad de demostrar que las dificultades físicas no necesariamente están relacionadas con las deficiencias mentales o emocionales.

A la Doctora Martha Romero, por hacer suyo un reto mío, al guiarme permanentemente en ordenar mis ideas y estar día a día pendiente de mis resultados.

A la Doctora Sonia Guillén Oneeglio, Directora General de la Dirección General de Museos del Ministerio de Cultura, por poner a mi disposición el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú.

A la Señora Mariana Watson, Directora de Marketing del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera, al permitirme recabar información para la presente investigación.

Al Señor Mamerto Jiménez Marcos, Presidente de la Unión Nacional de Ciegos del Perú, al consentir robarle algunos minutos de su tiempo para intercambiar ideas y enviarme su encuesta.

A Carmen Sánchez Marín por los años de trabajo compartido en el Museo de la Nación, pues desde la distancia me ayudó a recordar los esfuerzos vividos.

A Hans Hilburg por todas sus ideas y conversaciones sostenidas.

A Felipe por sus silencios.

A Diego, Macarena, Micaela y Alejandro que son mis cuatro puntos cardinales, por su gran amor.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice	iv
Resumen	vi
INTRODUCCIÓN	8
Descripción de la realidad problemática	10
Formulación del problema de investigación	13
Objetivos de la investigación	14
Justificación de la investigación	15
Limitaciones del estudio	16
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	17
I.1 Antecedentes de la Investigación	17
I.1.1 Antecedentes internacionales	17
I.1.2 Antecedentes nacionales	20
I.2 Bases Teóricas	22
I.2.1 Tratamiento al público externo discapacitado por el por el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú y el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera	24
I.2.1.1 Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú	25
I.2.1.2 Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera	27
I.3 Normativas Legales Vigentes	29
I.3.1 Constitución Política del Perú	30
I.3.2 Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad	31
I.3.3 Reglamento de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad	32
I.3.4 Ley N° 28084 Ley que Regula el Parqueo Especial para Vehículos Ocupados por Personas con Discapacidad	36
I.3.5 Norma A 120 y Guía Gráfica de la Norma Técnica	36
I.4 Atención Personalizada	37
I.4.1 Guías debidamente capacitados	38
I.4.2 Programas educativos	38
I.4.3 Exhibiciones especiales	39
I.4.4 Proyección al segmento de personas discapacitadas	40
I.4.5 Programas de atención	41
I.4.6 Visitas de instituciones	42
I.4.7 Fomentar la integración	43
I.5 Público Externo Discapacitado	43
I.5.1 Personas invidentes	44
I.5.2 Personas con problemas motrices	46
I.6 Facilidades en la infraestructura y servicios.	49
I.6.1 Rampas, pasamanos, ascensores y servicios higiénicos.	49
I.6.2 Atención del personal.	50
I.6.3 Servicios complementarios	51

I.7 Herramientas de la Comunicación con Tecnologías Adecuadas	51
I.7.1 Indicaciones en braille	52
I.7.2 Señalización	52
I.7.3 Iluminación	53
I.8 Definiciones Conceptuales	55
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	64
II.1 Formulación de Hipótesis	64
II.1.1 Hipótesis principal	64
II.1.2 Hipótesis específicas	65
II.2 Operacionalización de las Variables	66
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	67
III.1 Diseño de la Investigación	67
III.1.1 Tipo de investigación	69
III.1.2 Nivel de investigación	70
III.1.3 Métodos de investigación	70
III.2 Población de la Investigación	71
III.2.1 Población - muestra	71
III.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	72
III.3.1 Técnicas de recolección de información	72
III.3.2 Instrumento de recolección de información	73
III.4 Técnicas para el Procesamiento de la Información	76
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	77
IV.1 Análisis Observacional de los hallazgos encontrados en los Museos respecto a los Dispositivos Legales	78
IV.2 Análisis Descriptivo de las Encuestas	80
IV.2.1 Encuesta realizada al Personal encargado de la Atención al Público Externo de los Museos	80
Resumen de la Encuesta realizada al Personal encargado de la Atención al Público Externo de los Museos	94
IV.2.2 Encuesta realizada al Público Externo de Personas Discapacitadas.	96
Resumen de la Encuesta realizada al Público Externo de Personas Discapacitadas	110
IV.3 Prueba de Hipótesis	111
IV.3.1 Hipótesis principal	111
IV.3.2 Hipótesis específicas	112
IV.3.2.1 Primera hipótesis específica	112
IV.3.2.2 Segunda hipótesis específica	113
IV.3.2.3 Tercera hipótesis específica	114
CONCLUSIONES	116
RECOMENDACIONES	118
FUENTES DE INFORMACIÓN	121
INDICE DE ANEXOS Y ANEXOS	124
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS	191
ÍNDICE DE TABLAS	192
ÍNDICE DE GRÁFICOS	194

RESUMEN

Esta investigación está centrada en los Museos de Lima Metropolitana ante el cumplimiento del Reglamento de la Ley 29973, Ley General de las Personas con Discapacidad, debido a que todavía no existe, en algunos lugares, la debida atención a este segmento de la población, el cual necesita ser integrado a la vida socio cultural del país.

En este sentido se han tomado como muestra el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera ya que uno pertenece al sector público y el otro al sector privado, además que ambos cuentan con similar patrimonio histórico arqueológico.

Dentro del marco teórico se incluye los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, en este aspecto es necesario acotar que no existen tesis similares en este tema. También se enuncia y comenta la legislación normativa vigente en lo que se refiere a la accesibilidad a las personas discapacitadas. Además que se realiza una descripción de los museos seleccionados y de las necesidades de las personas invidentes o con problemas motrices.

Asimismo, se realizaron encuestas tanto al personal de atención al público de los museos, como a personas discapacitadas que han visitado museos lo que llevó a resultados medianamente satisfactorios, en capacitación y falta de información y señalización.

Palabras clave: Museos, personas discapacitadas, invidentes, problemas motrices

ABSTRACT

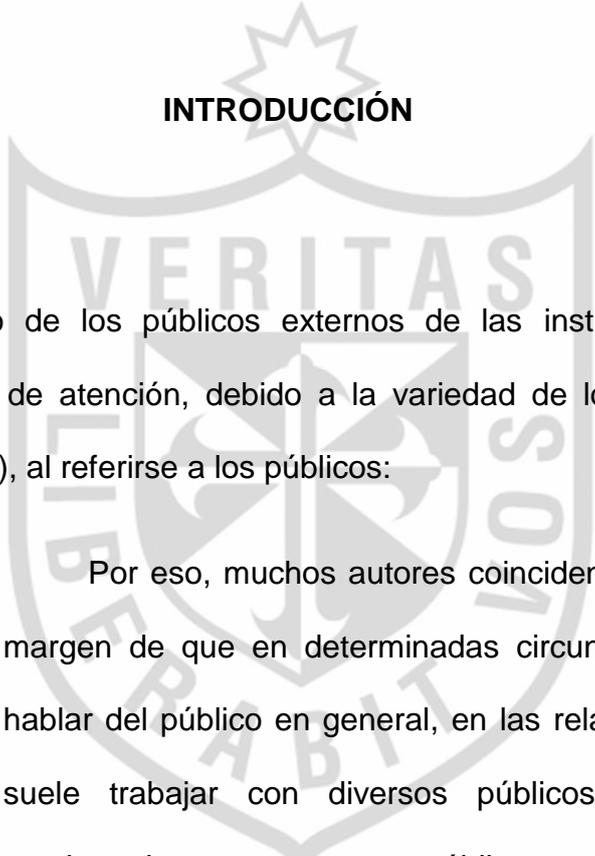
This research is focused on compliance by Lima's museums with the Regulations of the Law 29973, the General Law on Persons with Disabilities. Because compliance has not yet been achieved in some places, more attention must be devoted to people with disabilities, a segment of the population that needs to be integrated into Peru's socio-cultural life.

To this end, I have selected the National Museum of Peruvian History, Anthropology and Archaeology and the Rafael Larco Herrera Museum of Archaeology as case studies. I chose these two museums because both have a similar archaeological heritage, and one is in public while the other is private.

Although there is a large body of research, both domestic and international, on public access and accommodations for people with disabilities, there is no published research on this specific topic. This thesis sets out and discusses current regulations and legislation on accessibility for people with disabilities. In addition, the thesis includes the description of the selected museums and analyzes what must be done in order for the blind and physically challenged to enjoy equal access to the museums.

As part of the research, surveys were conducted both of museum staff members and of disabled people who have visited the museums which led to fairly good results in training and lack of information and signaling.

Keywords: Museums, disabled, blind, physically challenged



INTRODUCCIÓN

El tratamiento de los públicos externos de las instituciones requieren diversas estrategias de atención, debido a la variedad de los mismos. Como señala Miguez (2010), al referirse a los públicos:

Por eso, muchos autores coinciden en afirmar que, al margen de que en determinadas circunstancias se pueda hablar del público en general, en las relaciones públicas se suele trabajar con diversos públicos específicos, que resultan de segmentar ese público general en función de determinados criterios y de seleccionar los grupos que interesan al profesional y a la organización según sus objetivos. (p. 39).

Tenemos por ejemplo que, en los museos, el público externo se subdivide en tres (03) segmentos principales, adultos, extranjeros y niños. Dentro de esta subdivisión, se tendrá que tomar en cuenta a las personas discapacitadas, que si

bien no están contabilizadas en las estadísticas que realizan los museos, éstas necesitan de apoyos auxiliares en cuanto a infraestructura adecuada y, muchas veces, de una atención personalizada para que logren un recorrido óptimo y seguro en las salas de exposición.

Bajo esas circunstancias y debido a que el 07 de abril del 2014, el gobierno decretó el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, el cual fue publicado en el Diario El Peruano el 08 de abril del mismo año, el propósito de este estudio nos lleva a investigar si es que se están adecuando los Museos de Lima Metropolitana al mencionado Reglamento, en lo que se refiere a algunos artículos e incisos del Capítulo IV (Anexo 1, pp. 125-126).

Con la finalidad de poder acotar más la investigación, se han tomado como muestras dos museos, que si bien éstos tienen un contenido patrimonial similar, se diferencian por sus políticas administrativas, al estar uno bajo un régimen estatal, Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú (MNAAHP) y el otro bajo el régimen de la actividad privada, Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera (ML).

Durante el proceso de la ejecución de la tesis, se presentó una interrogante, pues el tema, al ser especial, se podría haber enfocado dentro de los parámetros de la Responsabilidad Social, sin embargo consideramos que, al no estar los museos calificados como empresas propiamente dichas, al haber seleccionado dos museos diferentes desde el punto de vista administrativo y al contar con una Ley promulgada y debidamente reglamentada para las personas discapacitadas, se llegó a la conclusión que es un tema de Relaciones Públicas. Así pues, tomando las palabras de Norero (2000), "... en todo programa de Relaciones

Públicas, allí está presente la Responsabilidad Social, como un elemento valiosísimo que ha de coadyuvar el trabajo del relacionista público”. (p.19).

La investigación que presentamos podría ser “un punto de partida” para que los museos y centros culturales del país, definan sus políticas, proyectándolas en el tiempo así un segmento importante de la población, muchas veces marginado, sea integrado a las actividades socioculturales que últimamente se han ido incrementando, de manera significativa, en Lima Metropolitana.

Descripción de la realidad problemática

Al analizar la problemática, vemos que desde hace unos años, día a día, se tiene una conciencia más amplia de la importancia que tiene, brindar verdadera y especializada atención a las personas discapacitadas en cuanto a los accesos físicos adecuados y tratamiento personalizado.

En otros países, por ejemplo, se cuentan con amplias facilidades para las personas discapacitadas: éstas tienen mayor cobertura, a través de las instituciones dedicadas a la atención al público, a las cuales se les proporcionan diversas y amplias comodidades para desenvolverse con sus limitaciones físicas y, en muchos casos, mentales.

El Perú no es ajeno a ello; por lo que últimamente el Estado ha promulgado normativas legales en las que se otorga a las personas discapacitadas facilidades de servicio, acceso a la infraestructura de edificaciones, vías peatonales, entre otros.

En cuanto a la atención personalizada, que en diversos casos deben tener dichos visitantes, existen empresas e instituciones que con la finalidad de

adecuarse a las normativas vigentes se han preocupado por emitir disposiciones que de una u otra manera proporcionan comodidades a los ciudadanos discapacitados.

Como consecuencia del incremento de los públicos externos que son atendidos en diversos lugares de interés cultural en Lima, es necesario realizar una investigación, acerca de las facilidades que se brindan, en cuanto al acceso a la infraestructura y atención a los ciudadanos discapacitados, según lo establecen algunos artículos e incisos ya mencionados del Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

Asimismo, debemos reflexionar acerca de la finalidad educativa que tienen los museos, y si éstos cuentan o no, con un plan de inclusión social para las personas discapacitadas, al considerar que con ello se fortalece la propia imagen del ser humano, ampliando sus horizontes, integrándolas dentro de la cultura y sociedad; mejorando así su autoestima que muchas veces se encuentra baja y deteriorada, Cap. I, Artículo 1 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, (Anexo 2, p. 127).

Debido, no solo a los avances tecnológicos con los que hoy en día se cuentan para la atención de invidentes y personas con problemas motrices disminuidos, es necesario que las instituciones culturales inserten estas tecnologías dentro de sus planes de atención al público.

Como ya lo señalamos, con el objetivo que el presente estudio sea más viable, se ha elegido como muestra a dos museos de Lima Metropolitana, uno es el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú (MNAAHP) y el otro el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera (ML).

También fueron razones de esta selección los siguientes puntos: Ambos museos tienen como una de sus finalidades la de conservar, exhibir y difundir nuestro patrimonio cultural. También tienen una exhibición de patrimonio arqueológico y cuentan con infraestructuras antiguas. Así como personal de guías que puede, en caso necesario, brindar servicio personalizado a los visitantes externos discapacitados.

Según las estadísticas del Ministerio de Cultura (2014), el MNAAHP atiende un público externo muy numeroso, por lo que está catalogado dentro del nivel de los museos más visitados de Lima, al atender durante el año 2013 a 136,801 visitantes (Anexo 3, p. 128). Por otro lado, según cifras proporcionadas por el ML, en el año 2013 atendieron a 95,000 visitantes (Anexo 4, p. 129).

El MNAAHP es un museo que está supervisado por la Dirección General de Museos del Ministerio de Cultura, por lo que se rige bajo régimen estatal, el ML es un museo particular, por lo que funciona bajo el régimen de la actividad privada.

Cabe indicar que dentro de nuestra realidad nacional, no existen, en el Perú, estudios anteriormente realizados en este tema, sin embargo, se tienen referencias que podrán sustentar el rigor de esta investigación. Por ejemplo, la Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, presentada por INEI en el año 2012 (Anexo 5, pp. 130-131), el Reglamento N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad (Anexo 1, p. 125), así como en el Manual de Atención para el Turista con Discapacidad de PROMPERÚ. Del mismo modo, completamos la bibliografía con publicaciones internacionales, respecto a personas discapacitadas.

El servicio adecuado al público externo discapacitado se ve restringido por diversas variantes que limitan el buen flujo del acceso y la atención que deben tener todos los centros culturales. Ello impide, de alguna manera que, como entes educativos, los museos no cumplan, muchas veces, con el objetivo integrador e inclusivo que la sociedad demanda.

Formulación del problema de investigación

Problema principal:

¿Cómo son las relaciones con el público externo discapacitado en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera y de qué manera contribuyen en la calidad de atención de las personas con discapacidad, 2014?

Problemas secundarios

¿Cuál es el nivel de adecuación de la infraestructura del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera para el acceso a las instalaciones del público discapacitado?

¿Cuál es el nivel de capacitación del personal del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera para la satisfacción del público discapacitado?

¿Cuáles son las herramientas de la comunicación utilizadas en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y el

Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera para facilitar la información al visitante con discapacidad?

Objetivos de la investigación

a. Objetivo principal

Determinar las relaciones con el público externo del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera respecto a la aplicación del Reglamento de la Ley N° 29973, y la atención de personas con discapacidad, 2014.

b. Objetivos específicos

Determinar el nivel de adecuación de la infraestructura del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera para el acceso de las personas discapacitadas.

Determinar el grado de capacitación del personal del Museo de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera y el nivel de satisfacción del público discapacitado.

Determinar las herramientas de la comunicación utilizadas por el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera para facilitar la información que recibe el visitante discapacitado.

Justificación de la investigación

Reside en la necesidad de integrar a las personas discapacitadas dentro del ambiente socio-cultural, ya que el discapacitado se ha visto muchas veces marginado al no contar con facilidades de acceso y atención en los Centros Culturales de importancia. Por lo que se deben eliminar las barreras que durante muchos años han impedido la participación e inclusión de un gran segmento de la población como son los ciudadanos discapacitados.

Esta investigación es importante porque permitió conocer las virtudes y/o deficiencias que tanto el Museo de Antropología, Arqueología e Historia del Perú, como el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera, poseen en cuanto a la atención a las personas discapacitadas.

Al realizar este estudio, se brindaron recomendaciones, basándose en la experiencia obtenida que tiene en este campo la investigadora, pues ha laborado durante siete (07) años en el Museo de la Nación encargándose de la organización y jefatura del servicio de atención al público a través, fundamentalmente, del Cuerpo de Guías Especializados.

La investigación es relevante al considerarla una opción para un segmento poblacional especial, que movilizaría a más de un millón quinientas mil personas discapacitadas [INEI, 2012 (Anexo 5, p. 130)], pues el discapacitado es parte de la sociedad y como tal hay que considerarlo, pero lamentablemente en estos aspectos se encuentra

excluido. La finalidad del presente estudio es incluir a las personas discapacitadas, no solamente en el ámbito social, sino también cultural de la nación

Limitaciones del estudio

La presente investigación se vio afectada con alguna resistencia del personal de los museos en proporcionar la información necesaria en cuanto al servicio que se brinda a las personas discapacitadas.

Consideramos que los objetivos específicos del estudio planteado, están debidamente relacionados con la formulación del problema, sin embargo, por la atención algunas veces personalizada que requieren las personas invidentes, el museo podría optar por presentar exhibiciones temporales, realizar talleres dedicados a esta discapacidad o inclinarse a tomar decisiones integrales dentro del marco de sus salas de exhibición permanente.

Generalmente, los proyectos de las exposiciones en las salas de los museos, son programados con la debida anticipación, teniendo en cuenta las áreas necesarias para la exhibición en relación con los objetos a exponer. Ello permitiría que las futuras exhibiciones fuesen planificadas con infraestructura y herramientas de comunicación adecuadas para las personas invidentes y/o con capacidades motoras disminuidas, adecuándose así a parte del Capítulo IV del Reglamento de la Ley N° 29973, Ley de las Personas con Discapacidad (Anexo 1, p. 125).

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

I.1 Antecedentes de la Investigación

I.1.1 Antecedentes internacionales

Consideramos a las Relaciones Públicas como un nexo estratégico que facilita las comunicaciones integrales entre las instituciones y sus públicos, lo vemos en Grunig y Hunt (2000:54) al citar las palabras del British Institute of Public Relations quienes definen las Relaciones Públicas como “el esfuerzo planificado, deliberado y sostenido para establecer y mantener una comprensión mutua entre una organización y su público”

La importancia de esta cita reside en mostrar que los trabajos desarrollados mediante las Relaciones Públicas se deben mantener en el tiempo, que no son trabajos estratégicos realizados por un momento

y que es necesaria una planificación premeditada y debidamente estudiada para alcanzar las metas y los objetivos previstos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1982, acerca de la palabra discapacitado lo define como “la restricción, ausencia o desventaja en la expresión explícita de una o varias habilidades personales...” (Citado en Zambrano, 2004: 10). Esto llevó a la difusión por parte de la OMS del trabajo de John Cooper denominado IDH-93, (*Impairments, Disabilities, and Handicaps*).

En el texto, la autora nos aclara el camino que llevó a la utilización de la palabra discapacitado y su definición, explicando la manera en que se llegaron a integrar los diversos términos que se utilizaban con anterioridad (minusválido, incapacitado, inválido, entre otros), ello dio lugar a que se unifique en un solo término y, a nivel mundial, los diferentes conceptos que se estaban dando hasta los años ochenta. A partir de esos años y después de algunas teorías al respecto, se llegó a la conclusión que la expresión más adecuada sería “persona discapacitada”, a fin de darle valor a las personas con diferencias físicas o mentales, evitando así malos entendidos en el uso de la palabra discapacitado.

Al investigar acerca de la relación que existe acerca de la identidad y la cultura, Molano (2008) nos dice que:

La identidad está ligada a la historia y al patrimonio cultural.
La identidad cultural no existe sin la memoria, sin la capacidad de reconocer el pasado, sin elementos simbólicos

o referentes que le son propios y que ayudan a construir el futuro. (p. 74)

Consideramos que los centros culturales, en el presente estudio los museos, fortalecen la identidad, no solamente cultural, sino también emocional, del público externo que los visita, más aun de las personas discapacitadas, al integrarlos histórica y socialmente al Patrimonio Cultural que tenemos los peruanos, haciéndolos partícipes de un pasado que los traería a un presente emocionalmente más sólido basado en hechos históricos auténticos, los cuales están cimentados en estudios arqueológicos, que están expuestos dentro de las diversas exhibiciones que se aprecian en las salas de exposición de los museos.

En las palabras de Rodríguez Bernis (2011) nos encontramos que al comentar acerca del acceso a los museos, nos dice:

La accesibilidad es para todos, y debe de constituir una prioridad absoluta para los museos. No en vano somos el recurso más adecuado para la educación informal de todos los ciudadanos. (s/p.)

En los centros culturales, existe un público externo diferenciado al que se le debe prestar facilidades de acceso en la infraestructura y servicios, proporcionándole una atención, algunas veces personalizada, pues en estos lugares no solamente se puede integrar y educar a las personas discapacitadas, sino también prestar servicios que ayuden, de diversas maneras, a fortificar la identidad que debemos tener las personas dentro de la sociedad.

I.1.2 Antecedentes nacionales

En el Perú no hemos encontrado investigaciones realizadas acerca de los museos en relación con las personas discapacitadas. Sin embargo, y con la finalidad de enriquecer el presente estudio, se han tomado textos, dispositivos legales y encuestas que enfocan desde diversos puntos la materia central del tema.

La Ley 29973 (2012) en uno de los artículos del Capítulo III decreta que:

Las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad. [Art.17, Inciso 17.1] (Anexo 6, p.132).

Si bien la Ley no indica explícitamente el acceso y tratamiento que se le debe de brindar a cada una de las clasificaciones por tipo que se manifiestan en las personas discapacitadas, en forma general nos indica las condiciones que deben regir para la atención a un segmento de la población con necesidades diferentes.

Depende de cada institución la adecuación de su infraestructura al poder elegir, la ubicación idónea de las rampas de acceso dentro de los márgenes que implican las medidas ergonómicas necesarias para las personas discapacitadas (Anexo 12, pp. 154-159). Es necesario

además, tener presente que las salas de exposición de los museos, en diversas oportunidades no toman en cuenta la iluminación necesaria, que daría seguridad a los desplazamientos de las personas discapacitadas (Foto 12, p. 54).

El INEI en el año 2012 realizó la primera encuesta a nivel nacional, la que concluyó brindando los siguientes datos:

- 932 mil personas con limitación en forma permanente para moverse o caminar y/o para usar brazos o piernas (Anexo 7, p. 133).
- 801 mil personas con limitación de forma permanente para ver, aun usando anteojos (Anexo 8, pp. 134-135).

Si bien estas estadísticas indican cifras a nivel nacional, ellas demuestran que el visitante externo discapacitado puede ser para los museos, un público potencialmente numeroso, por lo que éstos, como entidades de exhibición de bienes patrimoniales, deben proyectarse adecuando servicios y efectuando cambios sistemáticos en la atención, muchas veces personalizada, que necesitan tanto los invidentes como algunas personas con funciones motoras disminuidas u otras discapacidades.

En la tesis escrita por Alemán (2008) encontramos la siguiente reflexión: "... es importante para el museo conocer las características del público, tanto del que lo visita como del público potencial, a fin de establecer una mejor relación con estos segmentos a través de la oferta cultural". (p.14).

Los museos, en diversas ocasiones, no han prestado mayor interés al público externo discapacitado que los visita, al considerar sus salas de exposiciones para un tipo de público estándar y no que muchas veces las exposiciones deben adecuarse a las necesidades de toda variedad de público, sobre todo niños y personas discapacitadas.

PROMPERU (2000) al haber efectuado un manual acerca del turista discapacitado nos informa que:

El desarrollo de la ciencia y de técnicas de rehabilitación, así como las mejorías en equipos ortopédicos como prótesis y sillas de ruedas eléctricas permitirán una mayor movilidad e independencia a las personas discapacitadas (p. 9).

Efectivamente, en esta parte del documento se nos indica que la dependencia de algunos ciudadanos discapacitados, con personas de su entorno, que tiempo atrás era muchas veces total, gracias a las técnicas de salud, tratamientos fisioterapéuticos y cuidados que existen actualmente, se han podido subsanar, al adquirir mayor independencia en sus desplazamientos, lo que facilita su inclusión a los diversos servicios culturales, de transporte y recreación que gozamos todos los ciudadanos.

I.2 Bases teóricas

En el presente estudio se investigó no sólo la normativa vigente que existe para un segmento importante de la población, como son las personas discapacitadas, sino también las facilidades con las que cuentan

ellas en cuanto al acceso, movilidad y atención personalizada o grupal que se les brinda en dos de los principales museos de Lima Metropolitana.

La persona discapacitada, ha permanecido durante mucho tiempo marginada, ya sea por cuestiones familiares, o por la problemática educativa de nuestra sociedad. Sin embargo, a partir de fines del siglo pasado se comienza a tomar conciencia de las necesidades básicas de las mismas, dando lugar a que las Instituciones tanto Públicas como Privadas, les otorguen comodidades de acceso en la infraestructura y atención.

Según estudios realizados por PROMPERU (2000), indica que es en Europa y Estados Unidos donde se inicia una gran corriente de ayuda y educación para la superación de las mencionadas personas, siendo así integradas a la sociedad, no sólo en lo que se refiere al ámbito social, sino también los espacios culturales de cada país.

Las organizaciones y empresas dedicadas al tratamiento del público externo discapacitado de las sociedades mencionadas en el párrafo anterior, estudiaron el enorme potencial que tiene éste gran segmento de la población y se dedicaron a modificar sus instalaciones y a preparar a su personal para que a los ciudadanos discapacitados, se les pueda ofrecer todas las facilidades de atención pertinentes.

En el Perú, desde el año 1998, con la promulgación de la Ley 27050 Ley de las Personas con Discapacidad, ya derogada, se iniciaron algunos cambios favorables a nivel Parlamentario en cuanto Leyes y Disposiciones que debían de brindarse en diversas Instituciones al público tanto interno como externo discapacitado. Tenemos por ejemplo, la construcción o

colocación de rampas de acceso para las personas que no pueden desplazarse normalmente; o la facilidad que tienen algunos ascensores en indicar, con números braille, el piso que una persona invidente desea visitar y así poderlo marcar sin problema.

Existen ya, empresas y/u organizaciones que se han preocupado emitiendo disposiciones internas que de una u otra manera proporcionan comodidades a las personas discapacitadas.

Por consiguiente, es necesario evaluar la calidad de atención y facilidades que brindan a los discapacitados los dos (02) principales Museos de Lima Metropolitana, pues se tiene conocimiento de las grandes deficiencias que tienen en cuanto a la consideración integral a las mencionadas personas, pero no se conocen cabalmente cuales son éstas y como se podrían solucionar en corto tiempo dichas carencias, sin ocasionar grandes gastos económicos. Es por ello, que tanto el objetivo principal como los objetivos secundarios del presente estudio, darán alternativas de solución a las mismas, ampliando más los aportes que debe proporcionar toda investigación.

I.2.1 Tratamiento al público externo discapacitado por el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú (MNAAHP) y el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera (ML).

Debido a la gran importancia cultural que tienen tanto el Museo de Arqueología, Antropología e Historia del Perú, como el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera, las investigaciones tendrán lugar

en los mismos, pues ambos tienen una excelente colección de arte prehispánico y atienden a una gran variedad de público externo. También debido a que durante su trayectoria, han proporcionado en distintas ocasiones atención especializada a los discapacitados. Tenemos que tener en cuenta, además, que el MNAAPH pertenece a un régimen estatal y el ML al régimen de la actividad privada.

I.2.1.1 Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú

El MNAAPH, es un museo estatal que pertenece al Ministerio de Cultura. Fue inaugurado en el año 1822, y uno de sus directores fue Julio C. Tello.

Su colección alberga y custodia objetos que pertenecieron a los primeros habitantes que vivieron en el Perú, hasta la República.

Debido a que el propósito de esta tesis ha sido la de hacer un estudio de dos instituciones que poseen colecciones similares, solamente se han tomado en cuenta las salas prehispánicas de este museo.

Foto N° 1: Museo de Antropología, Arqueología e Historia del Perú



Las salas de exhibición arqueológica están distribuidas en tres (03) pisos, después de inaugurarse hace pocos meses la “Sala Paracas” que tiene dos niveles y cuenta con un ascensor. Lamentablemente la sala dónde se exhibe la colección de metalurgia y oro, se encuentra en un sótano de difícil acceso, pues tiene una escalera muy angosta, empinada y sin pasamanos, por lo que las personas con discapacidades motrices o personas con poca visión no pueden acceder.

El personal que se encarga de la atención al público visitante está constituido por diez (10) a trece (13) guías de turismo, de los cuales solamente tres (03) dependen económicamente del museo, los guías están supervisados por una persona encargada del servicio quien las organiza para las visitas guiadas que solicita el público externo que visita el museo (colegios, instituciones o público particular).

Acerca del acceso que brindan a las personas discapacitadas, éstas pueden ingresar a las instalaciones por una rampa cómoda en cuanto a su inclinación y segura en cuanto a los pasamanos que posee. La escalera de ingreso, no tiene pasamanos, cada escalón es algo elevado lo que hace difícil el acceso.

Para la atención de las personas discapacitadas, éstas pueden ser atendidas sin causar problemas de índole organizacional, salvo en caso de grupos de más de cinco personas, que necesitarían programar con tiempo su visita.

Por ejemplo, para las personas invidentes, tienen preparadas unas cartillas especiales con información en braille y las conducen por las salas permitiendo que toquen algunas piezas. A las personas con problemas motrices, se les ofrece una silla de ruedas y se les hace un recorrido normal, integrándolos, si no tienen inconveniente, a algún grupo de visitantes. No tienen guías especiales para sordomudos, las cuales se podrían comunicar con lenguaje gestual. Para las personas con retardo mental, leve, moderado o con síndrome de down, se les hace el recorrido por las salas en forma muy puntual y con un lenguaje muy simple, generalmente en mismo lenguaje que utilizan para guiar a los estudiantes de educación inicial.

No tienen servicios higiénicos diferenciados para las personas discapacitadas, y los servicios que tienen, no cuentan con comodidades de movimiento dentro de cada cubículo.

No cuentan con playa de estacionamiento privada para el público, éstos se estacionan en la Plaza Principal y no disponen de un área especial para personas discapacitadas.

I.2.1.2 Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera

El Museo Larco (ML) como se le conoce, es un museo de régimen privado. La familia Larco, a la cual pertenece, abrió sus puertas en 1926.

Foto N° 2: Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera



La idea del museo es mostrar como el Incanato fue el resultado de todas las culturas que les precedieron, ello se puede apreciar al recorrer su colección, pues nos muestra las culturas del norte y las culturas del sur, que al final fueron absorbidas por los Incas.

Todas las salas están presentadas de una forma muy didáctica, con piezas seleccionadas. Tienen salas de exposición dedicadas a la religión, los textiles, de sacrificios humanos, metales y erotismo. Es el único museo del Perú que abre el depósito a sus públicos externos, para que puedan observar más de 40,000 piezas debidamente ordenadas.

El personal que se encarga de la atención al público visitante está integrado por once (11) guías de turismo, la organización de las visitas programadas, depende del Departamento de Educación del Museo.

Dentro de los servicios especiales que brinda, ofrece una visita guiada para personas invidentes, la cual estará debidamente programada, y en la que se les presenta réplicas de cerámicas de las culturas prehispánicas que pueden palpar. Las personas con problemas motrices, serán guiadas al ritmo que éstas deseen. Todos los ambientes se encuentran en el mismo nivel, con pisos antideslizantes para facilitar el desplazamiento de personas con bastones o andadores.

Tienen un servicio higiénico debidamente implementado para las personas discapacitadas.

Para que las personas con discapacidades motrices, puedan ingresar al museo hay tres rampas, que si bien tienen una pendiente un poco pronunciada, debido a que el museo está construido sobre una huaca, una tiene pasamanos y en caso necesario, personal del museo está dispuesto para ayudar a las personas que ingresan en silla de ruedas.

El museo posee un área de estacionamiento en el exterior, aunque no se pudo apreciar un lugar especial señalizado para personas discapacitadas (Anexo 11, p. 138).

I.3 Normativas Legales Vigentes

El propósito de esta tesis ha sido el de investigar si es que los museos estudiados se enmarcan en el Capítulo IV en los Artículos 15 (inciso 1 y 2), 17 (inciso 1) y 21 (inciso 1) del

Reglamento de la Ley 29973, (Anexo 1, p.125), Ley General de la Persona con Discapacidad, sin embargo, fue necesario también realizar algunos estudios a Leyes y Normas legales que sustenten la accesibilidad a las personas discapacitadas.

No es la intención de este trabajo realizar un análisis legal de las siguientes disposiciones, sino el de hacer algunos comentarios puntuales que enriquecerán más la investigación.

I.3.1 Constitución Política del Perú

La Constitución Política del Perú, consideramos que es la base del sistema legal peruano y a ella se acude para hacer valer nuestros derechos como ciudadanos. Por lo que se comentarán algunos artículos de la misma (Anexo 9, p.136).

Título I: De la Persona y de la Sociedad

Capítulo I DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA

Artículo 2°. Toda persona tiene derecho:

Inciso 2.- A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

Se ha seleccionado el presente inciso al decretar que las personas no deben ser discriminadas, se incluye, sin especificarlo, a las personas discapacitadas.

La discriminación da sentimientos de rechazo al no permitir que el ciudadano se sienta parte del pasado, presente y futuro de la sociedad en que vive, marginándolo y confinándolo.

Inciso 17.- A participar, en forma individual o asociada, en la vida política, económica, social y cultural de la Nación.

Al seleccionar parte de este inciso, se indica que todos los ciudadanos tenemos derecho a participar en la vida cultural del país.

Participar es integrarse, es estar incluido, es sentirse parte de, es que cuenten con las personas discapacitadas como una persona más, pues consideramos que la cultura puede ser uno de los segmentos que más favorece en la integración de los peruanos.

I.3.2 Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad

Se ha visto necesario insertar dentro del presente estudio parte de la ley que sirvió de base para emitir el Reglamento, que es motivo de la tesis (Anexo 10, p.137).

Capítulo I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Finalidad de la Ley

La presente Ley tiene la finalidad de establecer el marco legal para la promoción, protección, y realización en condiciones de igualdad, de los derechos de las personas con discapacidad (...).

Artículo 3.- Derechos de la Persona con Discapacidad

3.1 La persona con discapacidad tiene los mismos derechos que el resto de la población (...).

Se seleccionaron estos dos artículos y el inciso, debido principalmente a que se decretó que la persona con discapacidad debe estar incluida en toda actividad social y cultural, siendo la finalidad del presente trabajo integrar a los ciudadanos discapacitados dentro del ámbito cultural y por lo tanto social de nuestro medio.

I.3.3 Reglamento de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad

El presente Reglamento se ha basado en las disposiciones emitidas en la Ley N° 29973, ya que en sus diversos artículos e incisos proporciona pautas a seguir para el tratamiento de las personas con discapacidad (Anexo 1, p.125).

El capítulo del Reglamento dedicado exclusivamente a la accesibilidad, menciona en sus diversos artículos e incisos algunas situaciones que no son referenciales para el propósito de este estudio, por lo que se han seleccionado solamente los que a continuación se detallan.

Capítulo IV: ACCESIBILIDAD

Artículo 15.- Ambientes y Rutas

Inciso 15.1 - El Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres – CENEPRED, en el marco de sus competencias, inspecciona ambientes y rutas accesibles en las edificaciones públicas y privadas para permitir el desplazamiento de las personas con discapacidad e incorpora medidas y acciones preventivas de seguridad y protección para las personas con discapacidad.

Inciso 15.2- El Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI, en el marco de su autonomía y funciones otorgadas por Ley, se encarga de implementar medidas de preparación, respuesta y rehabilitación a fin de asistir oportunamente a las personas con discapacidad, en situación de riesgo y desastre.

Es preciso indicar, que si bien los mencionados incisos se refieren a las acciones que deben de tomar las Instituciones Públicas en mención, el Reglamento nos está mostrando las facilidades de acceso y seguridad en la infraestructura que deben contar las edificaciones para las personas discapacitadas.

Artículo 17.- Accesibilidad a la infraestructura en los espectáculos públicos

Inciso 17.1- Los propietarios, administradores, promotores u organizadores de espectáculos públicos habilitan y acondicionan lugares accesibles para las personas con discapacidad y su acompañante, correspondientes a cada sector ofrecido al público.

El Reglamento no nombra a los Centros Culturales o Museos, sin embargo, para los efectos de la presente tesis se ha tomado este inciso en forma referencial, pues consideramos que una Ley y su Reglamento al ser general, incluyen con carácter universal algunas instituciones que deben haber sido involucradas.

Artículo 21.- Accesibilidad en la comunicación y medios de comunicación

Inciso 21.1- Las entidades públicas y privadas que brinden servicios de atención al público adoptan e implementan medios y formatos accesibles para la comunicación de las personas con discapacidad; proveen de manera gratuita el servicio de intérprete o guía interprete, a solicitud del administrado quien debe requerirlo cuando menos con tres (3) días hábiles de anticipación. El CONADIS supervisa el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo.

Las herramientas de la comunicación están incluidas en el presente inciso y como se señala, deben ser claras y accesibles para todas las personas discapacitadas. Esto implica que se deben de elaborar folletos informativos y señalización adecuada que lleve a los ciudadanos con diversas discapacidades a orientar y entender las explicaciones que los museos ofrecen en sus salas de exhibición, requiriéndose, en determinadas circunstancias, información en braille y macrotipos.

I.3.4 Ley N° 28084 Ley que Regula el Parqueo Especial para Vehículos Ocupados por Personas con Discapacidad

A continuación se transcribirá parte del Artículo 1° de esta Ley, la cual otorga facilidades de estacionamiento para los vehículos que trasladan a las personas discapacitadas (Anexo 11, p. 138).

Artículo 46°-A.- Parqueo Privado

Los establecimientos privados de atención al público, que cuenten con zonas de parqueo vehicular, dispondrán la reserva de ubicaciones para vehículos conducidos o que transporten a personas con discapacidad, de acuerdo al Reglamento.

Este artículo fue decretado para ser insertado dentro de la anterior Ley para las Personas con Discapacidad N° 27050 (actualmente derogado), el artículo se halla vigente, pues está incluida en el Artículo 19 de la Ley 29973 Ley General de Personas con Discapacidad.

I.3.5 Norma A 120 y Guía Gráfica de la Norma Técnica

La Norma A 120 y su Guía Gráfica (Anexo 12, pp. 139-179), está insertada dentro del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE), ésta define los parámetros que deben regir para el acceso, movilidad y uso a la infraestructura de las personas con discapacidad y adultos mayores. Tenemos por ejemplo, las

especificaciones que se deben de seguir en cuanto a la construcción de rampas, peldaños de escaleras, ancho de puertas y pasillos, servicios higiénicos, estacionamientos, etcétera.

Consideramos que la Norma está basada en un diseño universal de accesibilidad a la infraestructura de las edificaciones, Gómez (2004) nos dice al respecto:

El diseño universal se da cuando la actividad humana concibe, proyecta y construye el entorno físico de manera tal que ninguna persona, sea cual fuere su condición, quede excluida de su uso y disfrute (p.80).

I.4 Atención Personalizada

Los ciudadanos discapacitados muchas veces requieren de una atención especial y personalizada para poder visitar las diversas salas de exposición de los museos.

Es especial, al dedicar toda la visita a una o varias personas discapacitadas, por las necesidades de atención que precisan.

Es personalizada, al preparar diversas herramientas de apoyo como cartillas adecuadas, reproducción de piezas prehispánicas u otros, que sirven para fortalecer más la explicación, que en algunos casos, resultaría insuficiente.

I.4.1 Guías debidamente capacitados

En la actualidad los museos cuentan con guías debidamente capacitados que se encargan de la atención del público externo visitante para proporcionarles un recorrido documentado por sus salas de exhibición.

En las ocasiones que los museos programan visitas especiales o inauguran exposiciones temporales sobre algún tema específico, parte del personal de guías de los museos es entrenado, facilitando así el buen entendimiento de la colección presentada.

En el caso de visitas de personas discapacitadas, el personal de atención al público debe estar debidamente preparado, pues en muchas ocasiones cada clasificación de discapacidad implica un tipo de atención diferente.

I.4.2 Programas educativos

Consideramos que los museos son indirectamente, parte integral del sistema educativo, como lo dice Barreto (1999),

...los museos tienen el potencial para ejercer una acción educativa que lleve a la mejor comprensión de la identidad, que puede traer, como consecuencia, una mejor calidad de vida para diferentes sectores de la

sociedad, basada en la tolerancia y en el intercambio (s.n).

Los museos, como centros culturales, deben preparar programas educativos específicos, no solamente mostrando sus salas de exposición, sino también integrando al personal de los departamentos que manejan las colecciones para que puedan mostrar los talleres brindando explicaciones simples, que puedan enriquecer más lo observado en las salas de exhibición.

En el caso de las personas discapacitadas, esas explicaciones, serían acompañadas de piezas que se podrían haber preparado con la finalidad que sean tocadas. Esto ayudaría a que los ciudadanos discapacitados se sientan parte de una historia y patrimonio que les pertenece.

I.4.3 Exhibiciones especiales

En el Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú se han realizado exposiciones temporales dedicadas a las personas invidentes, las cuales no se han podido repetir en los últimos años.

Consideramos que estas exhibiciones especiales facilitan el propósito integrador que se busca para las personas discapacitadas, pues dependiendo de la forma con

que hayan sido presentadas, colabora a concientizar más al ciudadano común acerca de las limitaciones que puedan tener tanto las personas con discapacidades visuales, motrices, auditivas, como intelectuales.

I.4.4 Proyección al segmento de personas discapacitadas

Tomando como referencia el correo del INEI acerca del Censo que realizó en el año 2007 (Anexo 13, p. 180), se observa que se contabilizaron los hogares que tenían población discapacitada, esas cifras, al ser más puntuales que el censo efectuado en el 2012, nos sirven para delimitar mejor el visitante potencial de personas discapacitadas que podrían tener los museos (Anexo 14, p.181). En la Provincia de Lima se censaron 1'860,569 hogares (100%), para lo cual tenemos las siguientes cifras:

TABLA N° 1

PROVINCIA DE LIMA. HOGARES CON PERSONAS DISCAPACITADAS	TOTAL HOGARES	PORCENTAJE
Con dificultades para ver	121,161	6.50%
Con dificultades para oír	12,137	0.70%
Con dificultad para hablar	9,043	0.50%
Dificultad para usar brazos y manos/pies	30,377	1.60%
Otra dificultad o limitación (incluye discapacidad mental)	50,235	2.70%
Dos o más discapacidades	22,326	1.20%
TOTAL DE HOGARES CON ALGÚN MIEMBRO POR CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	245,759	13.20%

Fuente: INEI (2007).

Elaboración propia.

Como se puede observar, el segmento de ciudadanos discapacitados que se encontraron en diversos hogares de los

Distritos de Lima nos ayuda a determinar que los museos deberían proyectar sus programas educativos para esta población.

I.4.5 Programas de atención

Consideramos que los museos deberían de tener todo su personal de atención a sus visitantes externos, estrechamente relacionados entre sus departamentos de museología, arqueología y manejo de colecciones, pues éstos últimos son los que en conjunto, deciden el guión museográfico, para una mejor comprensión de una parte de la historia que se desea exponer.

La atención especial y muchas veces individualizada que se debe dar a las personas discapacitadas, tomando en cuenta el tipo de discapacidad que tienen, lleva a que el personal de guías, esté debidamente capacitado en las diversas clases de atención que deben brindar. Para ello, se deben preparar programas especiales de atención para cada clasificación.

Para las personas con discapacidades visuales, se necesitan numerosas técnicas de guiado que ayudan a que se sientan seguros en ambientes extraños para ellos. Se tomará en cuenta que en parte de la colección, el invidente puede ir caminando, lo que puede ocasionar en él distracción, inseguridad o angustia, pues muchas veces el escuchar un

relato y que a la vez lo guíen por las salas, con la finalidad de poder palpar un objeto, produce los sentimientos mencionados. Se pueden preparar, carpetas con información elaborada en sistema braille. También elaborar reproducciones de cerámicos, textiles u otros.

Para que las personas con discapacidades motrices se sientan cómodas en su recorrido por las salas expositivas, será necesario prepararles un recorrido más corto, pues se tomará en cuenta el cansancio que pudieran sentir al visitar la totalidad del circuito.

I.4.6 Visitas de instituciones

Es necesario que los museos tomen contacto con instituciones dedicadas a la educación o asociaciones de personas discapacitadas, con el objetivo de ofrecerles los servicios y facilidades que tienen para su beneficio, pues en diversas ocasiones las mencionadas instituciones ignoran acerca de la accesibilidad que estos organismos culturales poseen, lo que daría lugar a que las entidades lleven a sus alumnos o asociados a los museos con la finalidad de fortalecer su identidad e insertarlos dentro del ámbito socio-cultural que los rodea.

I.4.7 Fomentar la integración

Los museos, como entes educadores indirectos, tienen las herramientas necesarias para que, mediante el patrimonio material que exhiben, puedan fomentar la integración de los ciudadanos, en este caso, de las personas discapacitadas.

Es importante tomar en cuenta que la persona discapacitada necesita sentirse incluida y no excluida en la sociedad que vive, y que no solo la accesibilidad se refiere a la infraestructura de las edificaciones, sino sobre todo a la actitud y disposición de la atención y servicio que se prestan en los centros culturales.

I.5 Público Externo Discapacitado

Para los fines del presente estudio, se está tomando en cuenta únicamente a las personas discapacitadas que se pueden desplazar, pues ellas podrían acceder a los centros culturales ya sea con personas que les acompañan, con ayudas ortopédicas, en forma independiente, o con un perro guía, en caso de los invidentes.

Existen diversas tipologías para poder clasificar o diferenciar a las personas con discapacidad, debido a ello y para poder centrar más el estudio, se tomarán en cuenta dos (02) tipos diferenciales de personas discapacitadas, pues estas tipologías necesitan de una accesibilidad más específica en cuanto infraestructura, herramientas de la información y atención, éstas son:

I.5.1 Personas invidentes

Las personas invidentes son las que carecen completamente de visión, se les llama también personas ciegas. La discapacidad visual grave, para la finalidad de este estudio, se refiere a que las personas pueden percibir luces y sombras. Ambas discapacidades pueden haber sido de nacimiento, generadas por un accidente, por enfermedades, como el cáncer o el glaucoma, por acciones del terrorismo, o también, por un desorden metabólico, como la diabetes.

Como se ha indicado, para el efecto de la presente investigación se tomará en cuenta únicamente a las personas que pueden realizar desplazamientos ya sea utilizando su bastón, con la ayuda de otra persona o con un perro guía (Anexos 7 y 8, pp. 133 y 134).

Tenemos que tener en cuenta que la cifra total proporcionada por el INEI (2012), se ha desagregado, pues en ella hay personas que no podrían movilizarse, por lo que las personas invidentes que podrían movilizarse serían:

El total general de personas invidentes en nuestro territorio es de 801, 000 (100%).

TABLA N° 2

PERÚ. TOTAL PERSONAS INVIDENTES QUE SE PUEDEN DESPLAZAR	TOTAL PERSONAS	PORCENTAJE
Usan bastón para movilizarse	78,498	9.80%
Se ayudan con una persona	46,458	5.80%
Se ayudan de perro guía	7,209	0.90%
TOTAL DE PERSONAS INVIDENTES QUE SE PUEDEN DESPLAZAR	132,165	16.50%

Fuente: INEI (2012).

Elaboración propia.

Foto N° 3: Símbolo universal para las personas invidentes.

Foto N° 4: Señalización en braille



Es importante resaltar que para poder guiar a una persona invidente es necesario prepararse, pues existen técnicas especiales para una orientación eficiente y correcta en diversos lugares y salas expositivas.

Con la finalidad de reforzar la importancia que tiene los museos en la preparación de su personal de atención al público para que puedan guiar por las salas a las personas invidentes, tenemos las palabras de Colmenares (2011):

¿Qué sentido tiene visitar un museo si no es posible ver lo allí expuesto? La respuesta emana de una comparación: ir a un museo cuando no es posible ver lo allí exhibido tiene tanto sentido como oír la radio, leer un libro u oír el relato de un viaje que realiza un amigo. El secreto está en el discurso capaz de darle un significado a los objetos presentes en el museo. (p.27).

I.5.2 Personas con problemas motrices.

Los problemas motrices, funciones motoras disminuidas o permanentes que se presentan en el ser humano, pueden haber sido producidas entre otros motivos, por dificultades en el momento de la gestación o nacimiento, por un accidente, por secuelas de un conflicto bélico, por alguna enfermedad o por la tercera edad.

Según lo mencionado, para el efecto de la presente investigación, se tomará en cuenta únicamente a las personas que se pueden desplazar, ya sea utilizando silla de ruedas, muletas, bastones, andadores, o sin accesorios de ayuda (Anexo 7, p. 133).

Fotos N° 5, 6 y 7: Aditamentos de ayuda para las personas con problemas motrices



Tenemos que tomar en cuenta, que el discapacitado físico, de diversas edades y con dificultades producidas por distinta índole, muchas veces no tiene ninguna traba mental para poder superarse emocional y profesionalmente, y que generalmente esa traba se la impone la propia sociedad, al suponer que sus características físicas externas, están íntimamente relacionadas con sus capacidades mentales e intelectuales. En lo referente a este punto Martínez (2003) acerca de la parálisis cerebral nos dice:

Algunas veces, sin embargo, la inteligencia de un niño puede ser subestimada por haber problemas de movimiento, sensibilidad o de habla, debida a la parálisis cerebral (párrafo 60).

Según datos proporcionados por INEI (2012), vemos que en las cifras proporcionadas en cuanto a las personas con limitaciones físicas motrices tenemos:

El total general personas en el Perú con limitaciones de movimiento en forma permanente es de 932, 000 ciudadanos (100%), (Anexo 7, p. 133).

TABLA N° 3

PERÚ, TOTAL PERSONAS CON PROBLEMAS MOTRICES QUE SE PUEDEN DESPLAZAR	TOTAL PERSONAS	PORCENTAJE
Bastón simple	194,788	20.90%
Silla de ruedas	73,628	7.90%
Andador o muletas	63,376	6.80%
TOTAL DE PERSONAS CON PROBLEMAS MOTRICES QUE SE PUEDEN DESPLAZAR	331,792	35.60%

Fuente: INEI (2012).

Elaboración propia.

La inseguridad que proporciona, sobre todo en las personas de la tercera edad, tener problemas motrices, está estrechamente relacionadas con el equilibrio, el cual han ido perdiendo a medida que sus miembros inferiores no les obedecían, ya sea por dolor, debilidad o alguna enfermedad. Es necesario por ello, que los pisos de las salas expositivas de los centros culturales sean antideslizantes, para ayudar en los desplazamientos seguros que las personas con estas discapacidades necesitan.

I.6 Facilidades en la Infraestructura y Servicios.

Los museos deben proporcionar a las personas discapacitadas accesos adecuados en su infraestructura y servicios, entre los cuales tenemos:

I.6.1 Rampas, pasamanos, ascensores y servicios higiénicos.

El Reglamento de la Ley N° 29973 Ley General de las Personas con Discapacidad (2014), indica que “el acceso a las personas con discapacidad tiene que tener igualdad de condiciones” [Capítulo I, Artículo 3, Inciso 3.1 (Anexo 10, p. 137)].

Sin embargo, consideramos que las condiciones del acceso a la infraestructura tienen que ser especiales, al tener que adecuar los ingresos y servicios a las necesidades que requieren las personas discapacitadas.

Se deben instalar rampas cerca a las puertas de ingreso, pasamanos en las escaleras, ascensores para poder acceder a las salas de exposición instaladas en pisos superiores o sótanos, y accesorios especiales para el uso seguro de los servicios higiénicos.

**Foto N° 8: Persona en silla de ruedas bajando escaleras.
Foto N° 9: Rampa de acceso.**



I.6.2 Atención del personal.

Las personas que están involucradas en la atención directa al público visitante de los museos, son los vigilantes externos, la persona encargada de la boletería, la persona que brinda información, los guías y los vigilantes internos.

Todos ellos deben estar capacitados en la atención especializada que en diversos casos requieren las personas discapacitadas.

Se tendrá en cuenta no solamente capacitar al personal sino también averiguar si están dispuestos para atender a las personas discapacitadas en sus diversas

clasificaciones, pues muchos seres humanos no tienen la destreza necesaria para brindar asistencia adecuada a personas con habilidades diferentes.

I.6.3 Servicios complementarios

Los museos, tienen una excelente herramienta educativa como son los talleres y clases especiales que se podrían ofrecer para las personas discapacitadas.

En ellas tanto el personal de manejo de colecciones, como son los arqueólogos, restauradores e historiadores, podrían dar explicaciones simples, a piezas especialmente preparadas con la finalidad que el ciudadano discapacitado las pueda tocar, pudiendo así hacerlo partícipe del patrimonio histórico que posee.

I.7 Herramientas de la Comunicación con Tecnologías Adecuadas

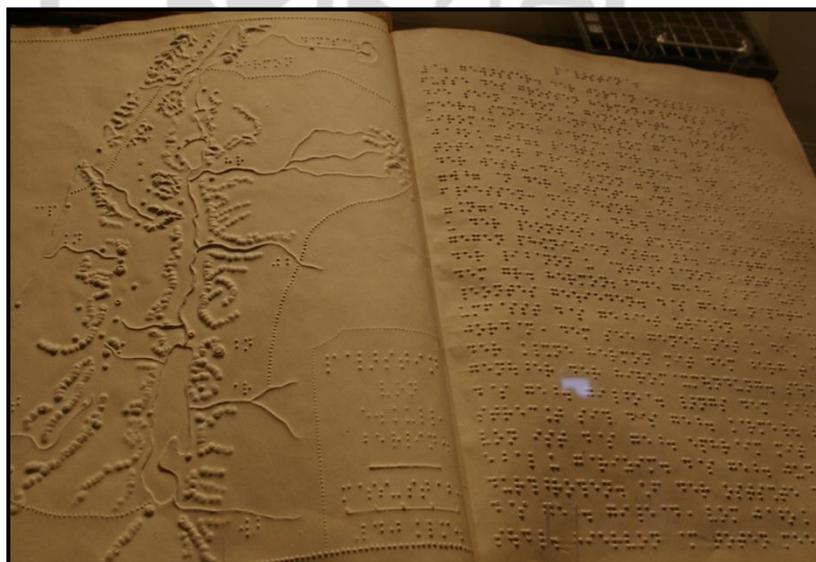
Las herramientas de la comunicación que actualmente se vienen dando para otorgar un servicio idóneo a las personas discapacitadas, facilitan un desplazamiento apropiado en las salas de exposición de los museos, tenemos por ejemplo:

I.7.1 Indicaciones en Braille

Es preciso señalar, que las personas invidentes necesitan de información adecuada y puntual en sistema braille que se puedan llevar a sus domicilios, tales como cartillas, trípticos y folletos que le ayudarían a recordar y entender mejor las explicaciones recibidas en el museo.

No es conveniente ofrecerles las cartillas al momento de ingresar al museo, pues es necesario que la lectura de la información la realicen sobre una mesa, para poder leer cómodamente.

Foto N° 10: Libro en Braille



I.7.2 Señalización

La importancia de la señalización en las salas expositivas de los museos, no solamente ayudan más a

entender el circuito histórico que se debe seguir, sino también a indicar rutas de ingreso o salida, zonas de seguridad, entre otras.

Foto N° 11: Señalización en Braille y macrotipos



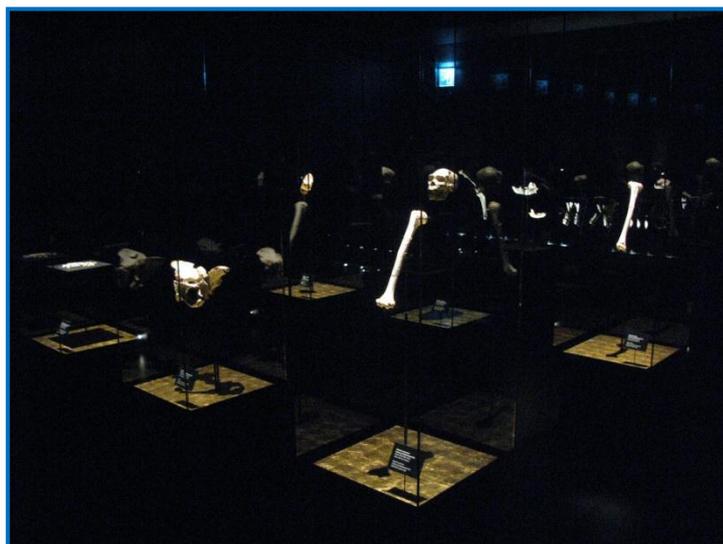
Normalmente se aprecia que los ascensores modernos tienen señalado en sistemas braille los pisos que las personas desean marcar. Sin embargo, esto no se da en pasillos o salas expositivas.

Debe de haber un manejo apropiado en la señalización de las exhibiciones, ya sea con macrotipos o sistema braille.

I.7.3 Iluminación

La iluminación de las vitrinas de las salas de exposición de los museos, se ha vuelto muy focalizada en los objetos que se exhiben, esto muchas veces da lugar a dificultar el desplazamiento adecuado de las personas discapacitadas, pues no pueden calcular bien la distancia que hay entre una vitrina y otra.

Foto N° 12: Sala y vitrinas mal iluminadas



Otro elemento importante son los focos de luz, pues en el caso que una persona se desplace en silla de ruedas, muchas veces las luces, que para una persona de pie están bien distribuidas, para ellos la luz o el reflejo de la misma, les produce incomodidad al observar las piezas.

Como seres humanos y parte integral de la sociedad, debemos ser conscientes que frecuentemente es nuestro propio grupo social el que crea los mayores obstáculos para poder lograr que las personas discapacitadas lleguen a ser ciudadanos seguros y, en muchos casos, autosuficientes. La desaparición de esas barreras sociales llevarán a las mencionadas personas a lograr una integración fluida y no dolorosa con su colectividad.

La experiencia con que contamos en el campo de la atención al público externo discapacitado, nos obligó de una u otra manera a proponer este proyecto de investigación con la finalidad de poder, no solamente evaluar,

sino también plantear alternativas que conlleven de una manera eficaz y sistemática a que poco a poco los museos como instituciones que cumplen una función cultural mediática, comunicando y proporcionando conocimientos patrimoniales de primordial valía a la sociedad, adecuen su infraestructura y preparen a su personal para que nuestro país se vea integrado en un mediano plazo, al cumplir con las disposiciones legales que se han dictado para un gran segmento de la población.

I.8 Definiciones Conceptuales

Para aclarar algunos conceptos que se han utilizado en la tesis que presentamos, tenemos:

Accesibilidad

Entendemos la accesibilidad como la facilidad que brindan tanto en el ingreso a la infraestructura, como en los servicios que prestan las instituciones a sus públicos externos en general.

Para las personas discapacitadas, será necesario brindar facilidades en el acceso a la infraestructura mediante rampas, escaleras con pasamanos, pisos antideslizantes, que le den la suficiente seguridad al caminar. También, estacionamientos disponibles ubicados cerca de la puerta de ingreso.

Los servicios de atención los públicos externos deberán adecuarse a las necesidades de las personas discapacitadas al otorgar herramientas

de comunicación diferenciadas que las puedan ayudar en el proceso de un recorrido seguro, pero a la vez dinámico, que los lleve al buen entendimiento de las salas de exhibición del museo que visitan.

Discapacitado

La Ley 29973 en su Artículo 2, define a la persona con discapacidad de la siguiente manera:

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

Aunque la Ley 29973 explica claramente la definición que se utilizará de manera legal para la persona con discapacidad, consideramos que la persona discapacitada tiene limitaciones o dificultades para ejercer algunas actividades o desplazamientos pero que esas restricciones no las confinan dentro de las paredes de su domicilio o de instituciones, sino que pueden integrarse a la sociedad valiéndose de herramientas físicas o emocionales que les son proporcionadas por los avances científicos actuales.

Identidad

Consideramos que la identidad de algunas personas discapacitadas no está muchas veces definida, debido no solamente a los problemas emocionales que su discapacidad ha generado a lo largo de su vida, sino también por la baja autoestima generadas por el prejuicio que ciertas personas tienen en cuanto a sus verdaderas capacidades intelectuales, lo que las hace sentir, algunas veces, que no son parte integrante de la sociedad en que viven, sino que se sienten excluida de ella.

Las palabras de Romero (2001-02) expresan nuestro punto de vista al precisar que:

La identidad ha sido definida tradicionalmente como el carácter distintivo o personalidad de un individuo. Esencialmente es un fenómeno de rango psicológico que supone la percepción, definición y proyección de uno mismo con relación a los otros (p. 11).

Tenemos también que pensar que la identidad de los individuos está íntimamente relacionada con el pasado histórico de las personas y con el entorno social que los rodea, al respecto nos manifiesta Torres, G., Madrid de Zito Fontán, L. & Santoni (2004):

Pero la identidad es, además, de la imagen diferencial que se percibe desde afuera, lo que cada miembro de una comunidad siente como propio y distintivo. Lo que lo hace sentirse y saberse lo que es. Lo que lo hace sentirse diferente del otro cultural y

perteneciente a un determinado grupo con el que comparte un substrato ideológico y conductual común (p. 56).

Imágenes táctiles

Estas imágenes son utilizadas con la finalidad de ampliar la información brindada a las personas invidentes, pues adicionalmente a un texto escrito en Braille, se añaden imágenes en bajo relieve, las cuales son efectuadas con líneas y puntos, pero de una manera más profunda y marcada, también las imágenes tridimensionales están catalogadas en este concepto.

Fotos N° 13 y 14: Mapa y cordillera en imágenes táctiles.



Imágenes táctiles realizadas en Braille que se pueden utilizar en los museos.

Minusvalía, minusválido

Consideramos que la minusvalía es un sentimiento de frustración, impotencia y rechazo que hace sentir la sociedad a las personas discapacitadas por las limitaciones físicas que presenta.

Acercas de la minusvalía la OMS en 1982, citada por Zambrano (2004), define que:

El tercer nivel lo constituyen las minusvalías, es decir, las consecuencias que la discapacidad produce a nivel social, entendiéndose por éstas las desventajas que la discapacidad origina en el individuo con relación a las demás personas que forman su entorno, debido al incumplimiento o a la dificultad de cumplir las normas o costumbres que impone la sociedad (p.10).

Algunas veces las personas discapacitadas tienen un sentimiento de minusvalía, es decir, sienten que valen menos y que por esa razón no se sienten parte de la sociedad.

Problemas motrices

Se entiende por problemas motrices a las funciones motoras disminuidas que tienen algunas personas, que no les permite el normal desplazamiento o acceso a diversas infraestructuras públicas o privadas.

A fin de aclarar más el concepto, tenemos lo que nos dice la Defensoría del Pueblo (2004) acerca de las personas con discapacidad física:

Se encuentran las personas con movilidad restringida, sea por atrofia, de los miembros superiores, inferiores o ambos; personas cuadripléjicas; hemipléjicas; con distrofia muscular; parálisis cerebral; etc. Requieren para desplazarse de sillas de ruedas, andador, muletas u otras ayudas biomecánicas (p.12).

Invidente

Los invidentes son personas que han perdido la visión; se les denomina también personas ciegas. Esto puede ser debido a diversos factores, como los accidentes, los conflictos armados, enfermedades congénitas, diabetes, entre otras.

Para los efectos de la presente investigación, se tomará en cuenta también a las personas con visión parcial o muy reducida, las cuales requieren ayudas visuales especiales como son los macrotipos.

Macrotipos

Es la escritura normal, pero con caracteres muy ampliados con la finalidad que las personas con visión reducida puedan leer.

Tenemos por ejemplo que, el tamaño de la fuente del texto que usted está leyendo es doce (12), sin embargo, para un macrotipo sería tamaño cien (100) o más.

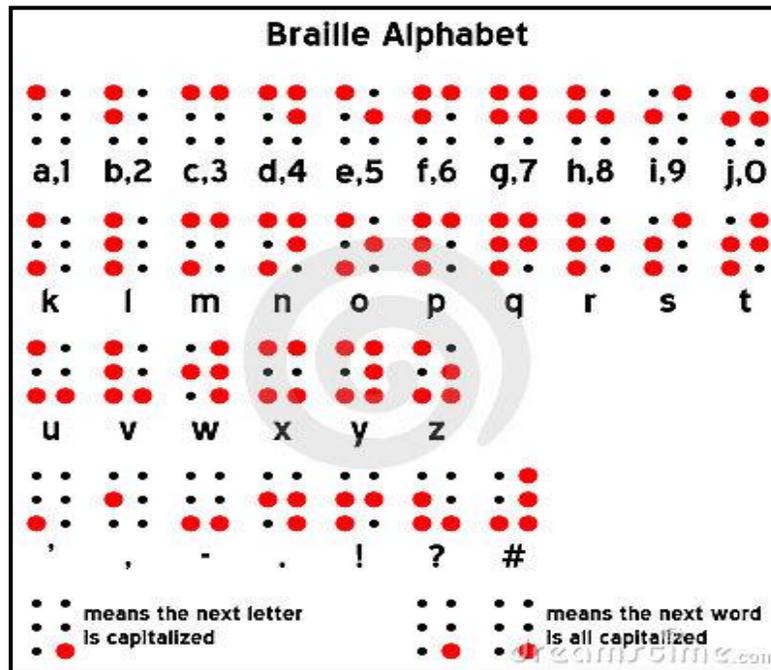
MuSeO

Sistema Braille

Es un sistema de lecto-escritura el cual facilita la lectura de textos a las personas invidentes. Cada letra, símbolo de puntuación o número está representado por puntos en relieve, distribuidos en celdas.

La manera manual en que son escritas los caracteres es mediante un punzón y a la inversa (al revés) para poder percibir el relieve de las letras por el lado derecho.

Foto N° 15: Alfabeto Braille



Este sistema fue inventado en 1825 por Louise Braille.

Inclusión

El concepto de inclusión para la finalidad de esta tesis se puede definir, que es la manera integrar a las personas discapacitadas al ámbito cultural que lo rodea. Logrando así definir más el concepto de identidad que tienen de sí mismos.

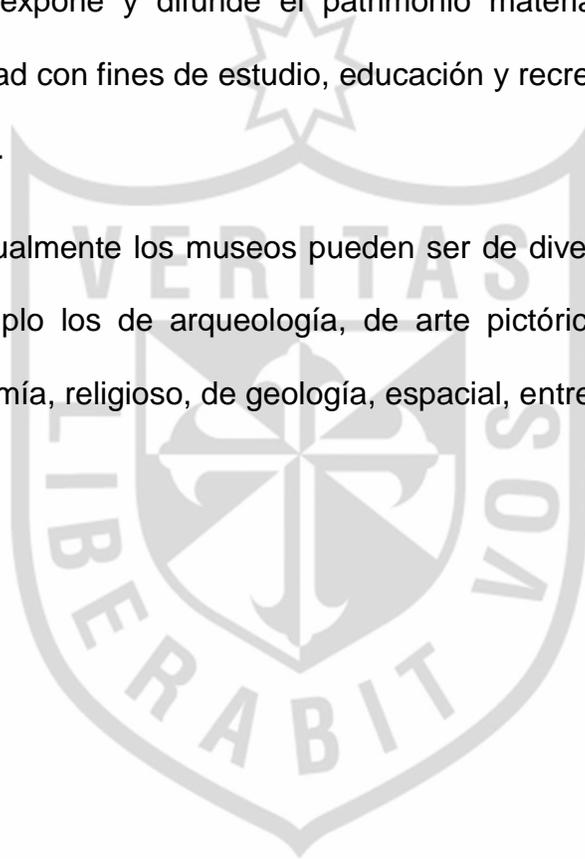
Museo

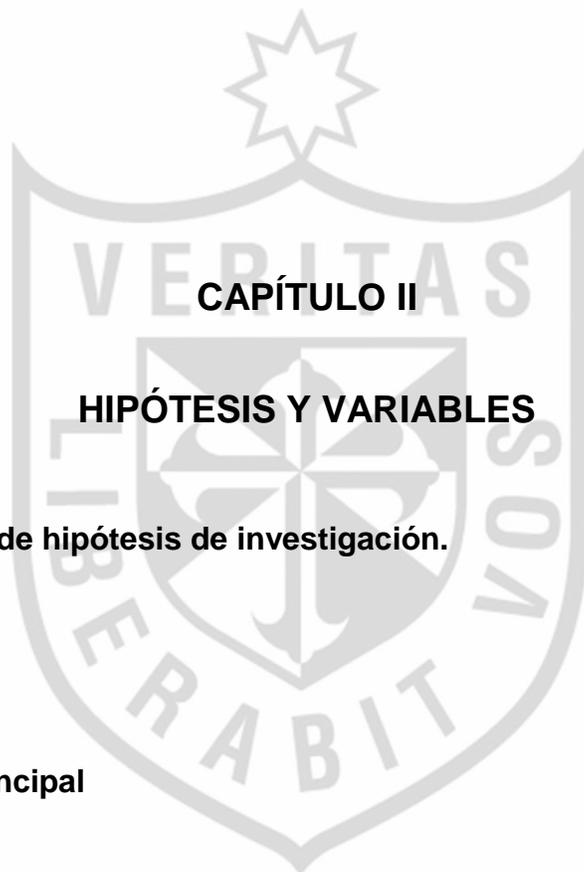
Consideramos que los museos son lugares donde las personas se pueden encontrar con la historia de la nación, en ellos convergen la

religión, las costumbres, la cultura y las vivencias de nuestros antepasados.

El International Council of Museums (ICOM) en el año 2007, define el museo como "...una institución permanente, sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y abierta al público, que adquiere, conserva, estudia, expone y difunde el patrimonio material e inmaterial de la humanidad con fines de estudio, educación y recreo" (Citado en Moreno 2012:49).

Actualmente los museos pueden ser de diversas clases, tenemos por ejemplo los de arqueología, de arte pictórico, de metalurgia, de gastronomía, religioso, de geología, espacial, entre otros.





CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

II.1 Formulación de hipótesis de investigación.

II.1.1 Hipótesis principal

Si las relaciones con el público externo discapacitado en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y en el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera son buenas, entonces la calidad de atención a las personas con discapacidad sería óptima, 2014.

II.1.2 Hipótesis específicas

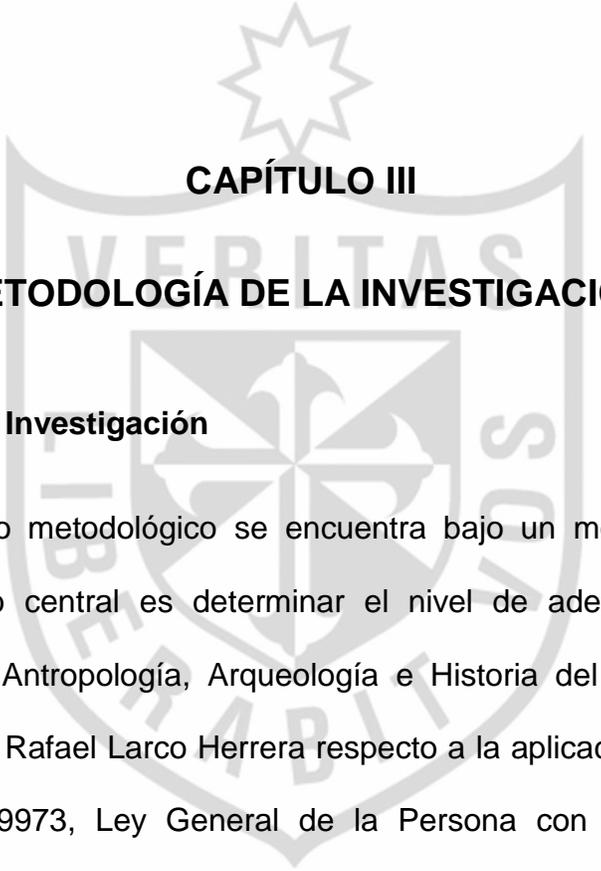
H₁ = Si el nivel de adecuación de la infraestructura por parte del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera es alto, entonces la accesibilidad a las instalaciones hacia el público discapacitado es el óptimo.

H₂ = Si mejora el grado de capacitación del personal en el Museo de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y en el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera es alto, entonces la satisfacción del público discapacitado sería óptima.

H₃ = Si los recursos tecnológicos utilizados por el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera es alto, entonces la información que recibe el visitante discapacitado sería óptima.

II.2 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Nivel de adecuación al Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad	Dispositivos legales vigentes	* Leyes
		* Reglamentos
		* Normas
	Facilidades de infraestructura y servicios	* Rampas, pasamanos, ascensores y servicios higiénicos.
		* Atención del personal
		* Servicios complementarios
Calidad de atención al público discapacitado	Atención personalizada	* Guías debidamente capacitadas
		* Programas educativos
		* Exhibiciones especiales
	Tecnologías adecuadas	* Indicaciones en braille
		* Señalización
		* Iluminación
	Comodidades de movimiento y observación	* Sillas de ruedas
		* Pasillos
		* Vitrinas



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

III.1 Diseño de la Investigación

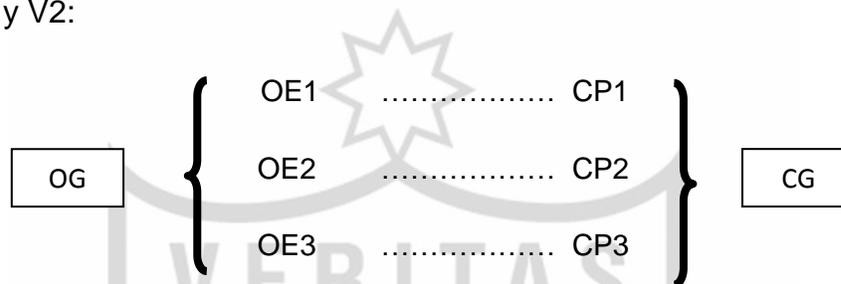
El diseño metodológico se encuentra bajo un modelo interpretativo, cuyo objetivo central es determinar el nivel de adecuación del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera respecto a la aplicación del Reglamento de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y la atención a las personas con discapacidad, 2014.

Asimismo, el diseño corresponde al no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el diseño de la investigación responde al no experimental, descriptivo de corte transversal o transaccional pues los resultados en primer lugar no serán manipulados sino estudiados en su

estado natural, y la recolección de la información se realizará en un solo momento.

El diseño específico es:

V1 y V2:



Dónde:

V1: Variable: Nivel de adecuación al Reglamento de la Ley N°29973.

V2: La atención a personas con discapacidad.

OG: Objetivo general.

OE: Objetivo específico.

CP: Conclusión parcial.

CG: Conclusión general.

III.1.1 Tipo de la investigación

El tipo de investigación que se abordó fue básico, porque se planteará como objetivo determinar el nivel de adecuación del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera respecto al Reglamento de la Ley N° 29973, y la atención de personas con discapacidad. Así, el aporte de esta investigación servirá para mejorar la calidad de la atención del público externo discapacitado.

Asimismo, se tipifica como descriptiva explicativa (Hernández et. al., 2010) porque se buscará encontrar la explicación acerca de determinar el nivel de adecuación del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera respecto a la aplicación del Reglamento de la Ley N° 29973, verificando si la atención de personas con discapacidad es eficiente, o si por el contrario constituye una limitación.

Es una investigación cuantitativa no experimental pues se ha descrito y analizado las variables de estudio. En base a ello, se pretende dar un aporte científico sobre las características del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera respecto a la aplicación del Reglamento de la Ley N° 29973, y la atención de personas con discapacidad.

III.1.2 Nivel de investigación

Descriptivo, porque en la investigación se describirán las características del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera respecto a la aplicación del Reglamento de la Ley N° 29973, y la atención de personas con discapacidad.

III.1.3 Métodos de investigación

Los métodos científicos elegidos para la demostración de las hipótesis son los siguientes:

Inductivo

El reconocimiento de la eficiencia de las características de la aplicación del Reglamento de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera.

Deductivo

La limitación que supone el conocer las características de la aplicación del Reglamento de la Ley N° 29973 mejoraría la eficiencia en la atención de

personas discapacitadas en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera.

Analítico

Porque se ha llevado a cabo el análisis cualitativo y cuantitativo de las variables a través de la observación y recopilación de información llevada a cabo en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera.

III.2 Población de la Investigación

III.2.1 Población - muestra

Para el trabajo de investigación se consideraron la percepción del personal de guías en el marco del Reglamento de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera.

Constituido por el personal de guías que trabajan tanto en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú, como en el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera. Al ser el número del personal que labora en estos museos reducido, se consideró a toda la población como muestra por lo tanto se considera que ésta reúne todas las características de una

muestra isométrica o censal, siendo un total de siete (07) personas en el primero y ocho (08) en el segundo.

Otra población la constituye la lista de verificación realizada al Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y al Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera. Para ello se trabajó una lista de verificación de Reglamento de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

III.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

III.3.1 Técnicas de recolección de la información

- **Técnica del fichaje:** para la recolección de los datos, se utilizó la técnica del fichaje, análisis de información y del Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, datos que fueron registrados y debidamente procesados.
- **Análisis documental:** Para el análisis se seleccionaron los puntos más relevantes, los que aportarían resultados prácticos que nos lleven a verificar la información requerida por la Ley General de la Persona con Discapacidad.

Asimismo se realizó una investigación técnica, describir y presentar la información en forma unificada y metódica para facilitar su recuperación. Para lograrlo, se analizaron y describieron las fuentes bibliográficas, clasificándolas y reseñándolas.

Para la búsqueda documental que avale algunos términos e ideas que se han descrito en la presente tesis, se seleccionaron diversas fuentes de información, bibliográficas y electrónicas, las cuales están plasmadas a lo largo de la investigación, sustentándolas con la descripción de las fuentes al final del documento (pp. 121-123).

III.3.2 Instrumentos de recolección de la información

- **Lista de verificación o técnica de observación**

Se utilizó este instrumento para verificar el nivel de adecuación respecto a los requisitos del Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad

Empezamos con las características de la infraestructura de los museos que facilitan el acceso a los distintos ambientes de las dos instituciones culturales estudiadas, utilizando una técnica de observación (Anexo 17, p. 186).

- **Técnica de la encuesta:**

Este instrumento nos ayudó a corroborar los resultados del análisis de la aplicación de la Ley para las Personas con Discapacidad, se tomó en cuenta a las personas que atienden al público en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera (Anexo 18, pp. 187-188)

Asimismo, se elaboró un cuestionario para determinar la calidad de atención para las personas discapacitadas, aunque éste no lo pudimos aplicar en los mismos museos, nos acercamos personalmente a instituciones especializadas en la atención de discapacitados o a personas conocidas para aplicarlos (Anexo 19, pp. 189-190).

La administración de las encuestas fue en forma individual, con cuestionario de preguntas cerradas, el contenido de las mismas fue elaborado con respuestas múltiples con 27 ítems.

Cada encuesta se efectuó en un tiempo de duración de aproximadamente 15 minutos por persona.

Validez del instrumento

Los cuestionarios han sido validados por un juicio de expertos tanto con la Matriz de Consistencia, como con la Operacionalización de las Variables (Anexos 15, 16, pp. 182-185) y se les ha otorgado la denominación de bueno (95%) al instrumento que mide la calidad de atención al usuario discapacitado en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y en el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera.

Tabla N° 4

JUICIO DE EXPERTOS	
NOMBRE DE LOS EXPERTOS	Promedio de valoración
Experta 1: Dra. Bonilla Dulanto, Karina	89%
Experta 2: Dra. Solano Salinas, Jacqueline	95%
Experto 3: Dra. Quipas Belliza Mariella	95%
Experta 4: Mag. Solórzano Castro, Marita	99%
Experto 5: Mag. Valdez Orriaga, Víctor Miguel	97%
PROMEDIO	95%

Elaboración propia

Confiabilidad:

Se realizó la prueba de confiabilidad, el coeficiente alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna del cuestionario, en una prueba piloto con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos. Para tal fin, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Siendo:

S_i^2 La suma de varianzas de cada ítem.

S_t^2 La varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

K El número de preguntas o ítems.

El coeficiente Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.802 lo cual indica que el instrumento utilizado es confiable para los fines de nuestra investigación.

Tabla N° 5

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,802	10

Elaboración propia

III.4 Técnicas de procesamiento de información

Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva haciendo uso de frecuencias en las mediciones de resultados para cada indicador, a través de la guía de verificación y cuestionarios aplicados. Asimismo para obtener la calificación global de los indicadores evaluados y el nivel de cumplimiento de los museos en cuanto a la Ley de las Personas Discapacitadas se realizó luego la ponderación cuantitativa.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Para contrastar la hipótesis ha sido necesario realizar un estudio exhaustivo de las variables, mediante la técnica de observación aplicada al Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y al Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera. Luego se procedió a realizar una encuesta a los guías y finalmente a las personas discapacitadas que se pudieron contactar en los dos últimos meses.

IV.1 Análisis Observacional de los hallazgos encontrados en los Museos respecto a los Dispositivos Legales

Con la finalidad de evaluar el grado de cumplimiento a los dispositivos enunciados en la presente tesis, se han elaborado tres tablas para que así se le pueda otorgar un puntaje de evaluación para cada ítem.

Tabla N° 6

ESCALA DE EVALUACIÓN	
VALOR	SIGNIFICADO
1	No tiene
2	Son escasos
3	En término medio
4	Bueno
5	A un nivel de excelencia, se encuentra habilitado

Elaboración propia

Tabla N° 7

Cumplimiento de la Constitución Política del Perú				
ITEM	AYUDAS	MNAAHP	ML	Observaciones
Igualdad ciudadana	Acceso a los ciudadanos discapacitados	5	5	Título I, Capítulo I, Artículo 2°, Inciso 2 (p. 136)
	Participación en la vida cultural	5	5	Título I, Capítulo I, Artículo 2°, Inciso 17 (p. 136)

Elaboración propia

Tabla N° 8

Cumplimiento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad				
ITEM	AYUDAS	MNAAHP	ML	Observaciones
Condiciones de igualdad	Promueve el desarrollo e inclusión de la personas con discapacidad	4	4	Capítulo I, Artículo 1 (p.1 27)

Elaboración propia

Tabla N° 9

Cumplimiento del Reglamento de la Ley N° 29973, Ley de las Personas con Discapacidad				
ITEM	AYUDAS	MNAAHP	ML	Observaciones
Accesibilidad a la infraestructura	Rampas y pasamanos	5	4	Capítulo IV, Artículo 15, Incisos 15.1 y 15.2 (p. 125) Capítulo IV, Artículo 17, Inciso 17.1 (p. 125)
	Pasamanos en escaleras	1	(*)	
	Pasillos	4	5	
	Ascensor	3	1	
	Servicios Higiénicos	1	5	
	Playa de estacionamiento	3	4	
Accesibilidad a la comunicación	Información	4	5	Capítulo IV, Artículo 21, Inciso 21.1 (pp. 125-126)
	Boletería	3	4	
	Señalización en Braille	1	1	
	Folletería en Braille	4	1	

(*) No tiene escaleras

Elaboración propia

Análisis

Lo que pudimos observar, es que los museos se han adecuados a las disposiciones legales, con algunas limitaciones, tales como: el Museo Larco pues está construido sobre una Huaca y la pendiente de la misma no ayuda a la inclinación adecuada de las rampas. El Museo Arqueológico sí tiene las rampas de acceso, pero no tiene servicios higiénicos para el público discapacitado.

Ambos museos promueven la igualdad y la inclusión social de las personas discapacitadas. Sin embargo, no se han encontrado señalizaciones en braille en ninguna de las salas de ambos museos.

La información escrita en braille para folletos, volantes, catálogos, mapas de ubicación, entre otros, es escasa o nula, como es el caso del Museo Larco. Por otro lado el Museo Antropológico entrega cartillas de información en braille.

IV.2 Análisis Descriptivo de las Encuestas

IV.2.1 Encuesta realizada al Personal encargado de la Atención al Visitante

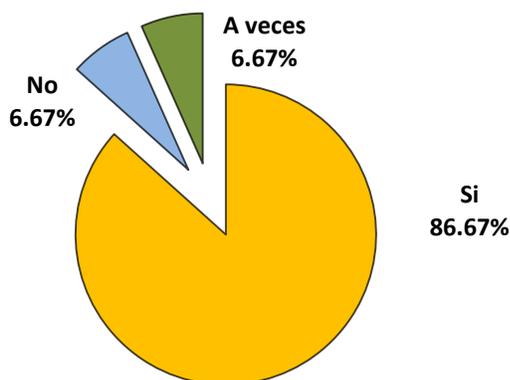
Externo de los Museos

1. ¿El museo ha adecuado sus instalaciones a fin de cumplir con el Reglamento de la Ley 29973, Ley de las Personas con Discapacidad?

Tabla N°10

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	13	86.67
	No	1	6.67
	A veces	1	6.67
	Total	15	100

Gráfico N° 1



Interpretación

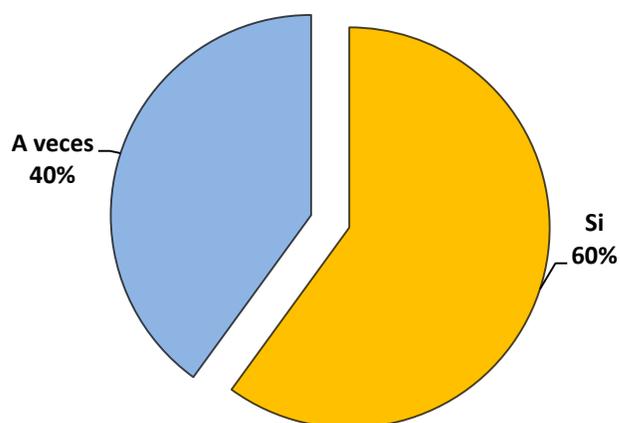
Los resultados indican que el 86.67% del personal considera que el museo sí ha adecuado sus instalaciones, mientras que el 6.67% no lo considera y el 6.67% que a veces. Lo que se ha podido apreciar es que los museos han adecuado sus accesos y algunos servicios.

2. ¿Considera que el museo está debidamente preparado para la atención de las personas discapacitadas?

Tabla N°11

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	9	60
	A veces	6	40
	Total	15	100

Gráfico N° 2



Interpretación

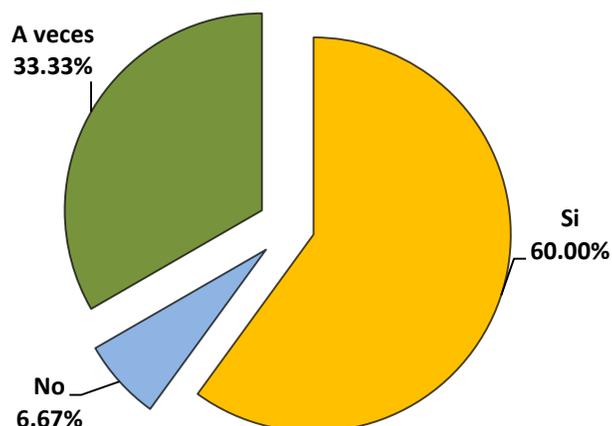
Los resultados indican que el 60% de los encuestados expresan que las instalaciones sí son adecuadas para los visitantes discapacitados mientras que el 40% a veces. Según lo manifestado, se debía a que en ciertas exposiciones temporales, las instalaciones de la sala, no eran las idóneas

3. ¿Es necesaria una solicitud especial ante el Ministerio de Cultura para adecuar sus instalaciones en beneficio de las personas discapacitadas?

Tabla N° 12

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	9	60
	No	1	6.67
	A veces	5	33.33
	Total	15	100

Gráfico N° 3



Interpretación

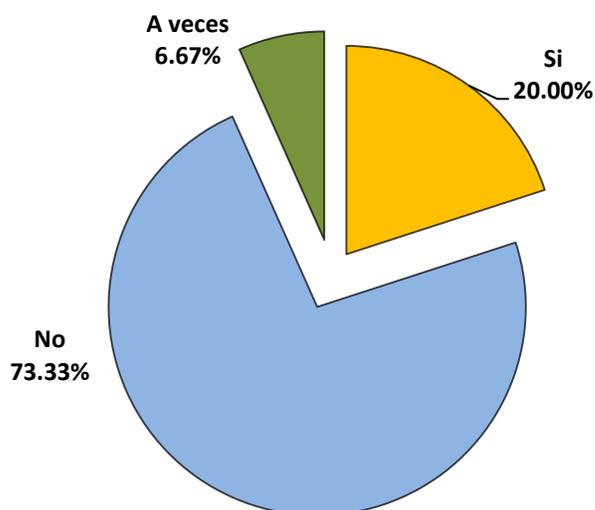
Los resultados indican que el 60% de los encuestados manifiestan que sí es necesaria una solicitud, mientras que el 6.67% no lo consideran y el 33.33% dice que a veces. Esto se debe a que hay construcciones que son catalogadas como patrimonio y se necesitan permisos especiales para adecuar las instalaciones.

4. ¿El personal de guías ha sido debidamente capacitado para la atención personalizada a las personas discapacitadas?

Tabla N° 13

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	3	20
	No	11	73.33
	A veces	1	6.67
	Total	15	100

Gráfico N° 4



Interpretación

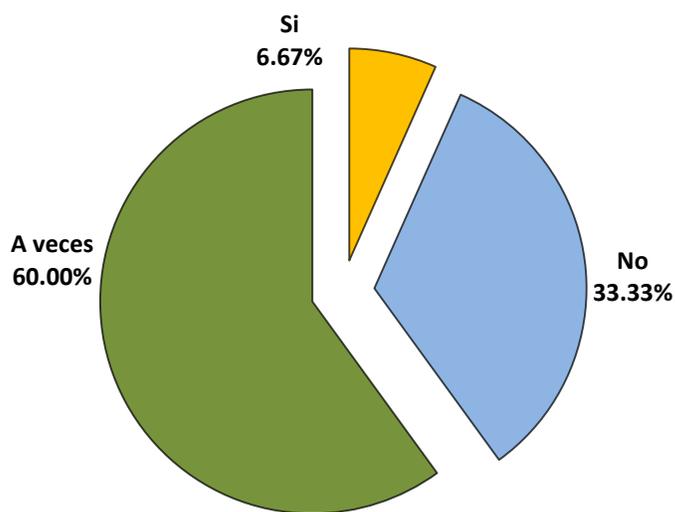
Los resultados indican que el personal de guías no se siente satisfecho al no recibir capacitación para la atención a las personas discapacitadas, lo que se ve reflejado en el 73.33% que responde que no los han capacitado.

5. ¿El museo tiene talleres educativos especiales para los ciudadanos discapacitados?

Tabla N° 14

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	1	6.67
	No	5	33.33
	A veces	9	60
	Total	15	100

Gráfico N° 5



Interpretación

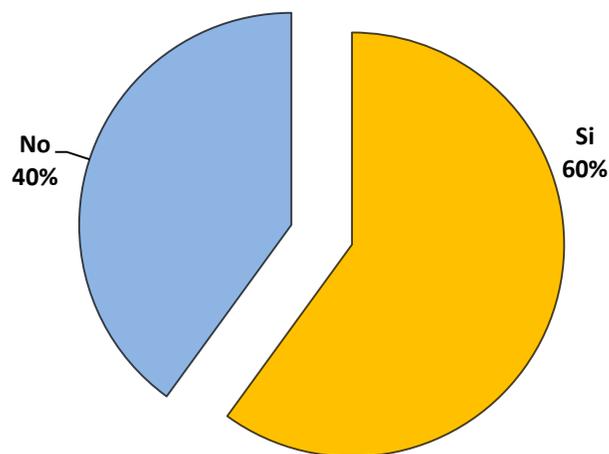
Los resultados indican con un 60% que los museos a veces han ofrecido talleres para las personas discapacitadas, esto se debe a que en los talleres ordinarios que ofrecen los museos, pueden ingresar los ciudadanos discapacitados. Sin embargo, el 33.33% dice que no ofrece y el 6.67% que sí.

6. ¿Se ha preparado material especial para entregar a las personas discapacitadas al momento de iniciar el circuito?

Tabla N° 15

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	9	60
	No	6	40
	Total	15	100

Gráfico N° 6



Interpretación

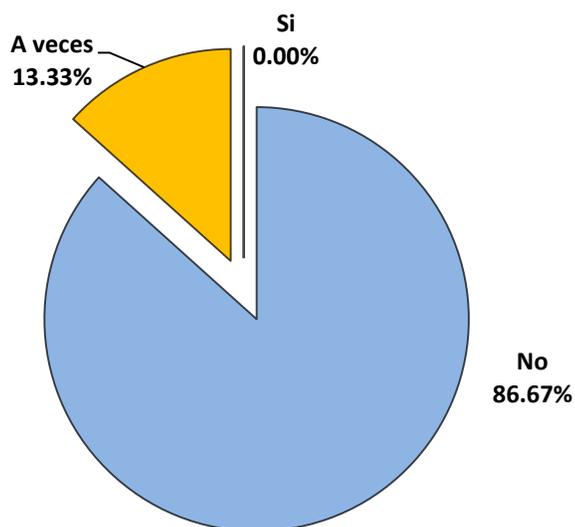
Los resultados indican que el 60% de los museos entrega material especial, mientras que el 40% no lo entrega. Es necesaria la entrega de material pues con ello los visitantes externos afirmarían lo aprendido en las salas de exposición.

7. ¿El museo tiene alguna sala expositiva dedicada exclusivamente a los ciudadanos discapacitados?

Tabla N° 16

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	0	0
	No	13	86.67
	A veces	2	13.33
	Total	15	100

Gráfico N° 7



Interpretación

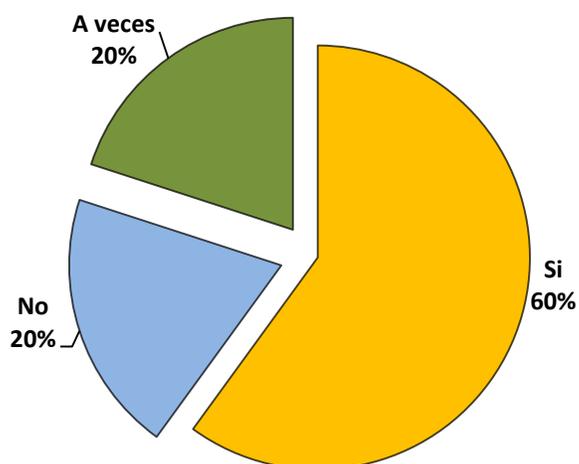
En resultados vemos que el 86.67% indican que no, mientras que el 13.33% que a veces, esto se debe a que hace varios años el MNAHP preparó una sala especial para las personas invidentes, la cual fue cerrada al poco tiempo.

8. ¿Se han realizado anteriormente visitas especiales para las personas discapacitadas?

Tabla N° 17

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	9	60
	No	3	20
	A veces	3	20
	Total	15	100

Gráfico N°8



Interpretación

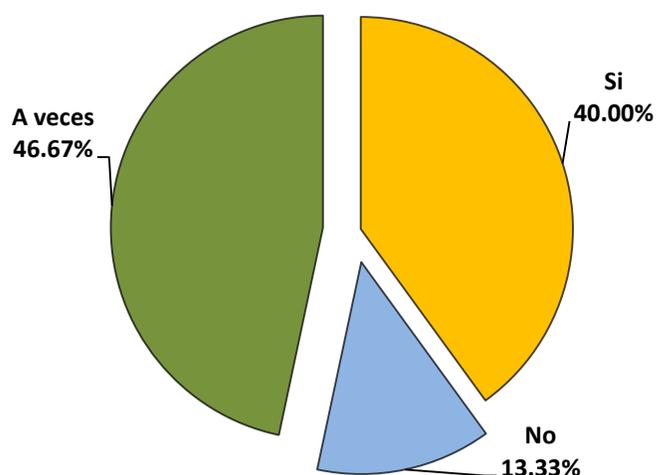
Los resultados indican que sí se han realizado visitas especiales para las personas discapacitadas, con un 60%, mientras que el 20% dice que a veces e igual porcentaje que no. Lo que indica que las personas discapacitadas sí acuden a los museos, pero esporádicamente.

9. ¿Ha programado el museo visitas especiales a los circuitos, para las personas discapacitadas?

Tabla N° 18

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	6	40
	No	2	13.33
	A veces	7	46.67
	Total	15	100

Gráfico N° 9



Interpretación

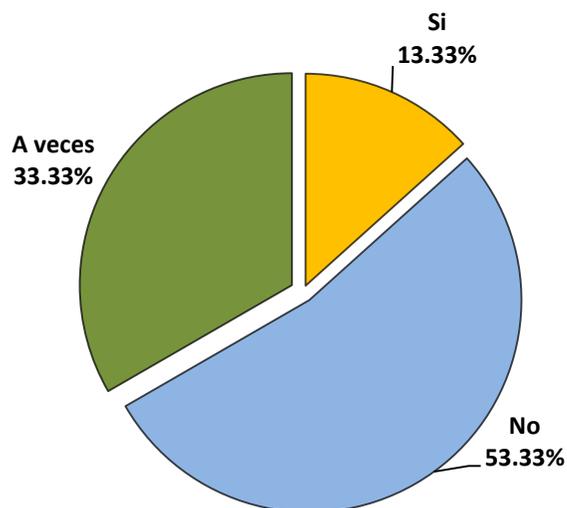
Con un resultado de 40% las personas de atención al visitante consideran que sí las preparan, el 46.67% que a veces y el 13.33% que no, lo que indica que hay disconformidad en el personal, en cuanto a su capacitación para este sector de la ciudadanía.

10. ¿Han contactado con la Unión Nacional de Ciegos del Perú para que los ayuden en realizar un folleto explicativo en braille?

Tabla N° 19

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	2	13.33
	No	8	53.33
	A veces	5	33.33
	Total	15	100

Gráfico 10



Interpretación

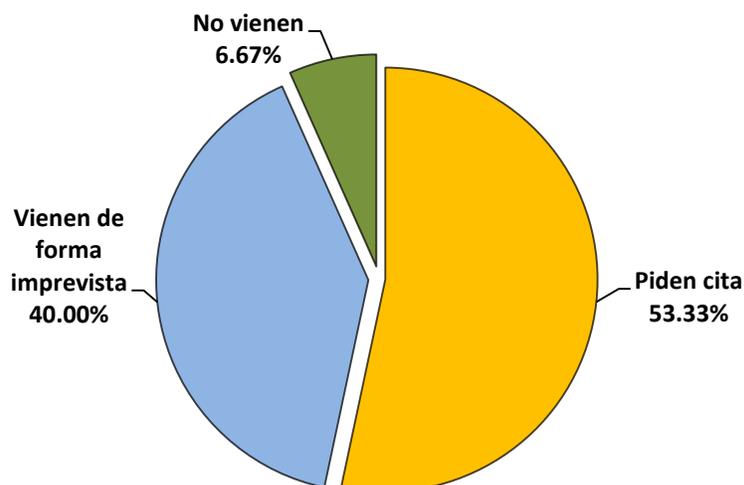
Los resultados indican que el 53.355% dice que no contactaron, mientras el 33.33% que a veces y el 13.33% que sí, lo que demuestra que los museos tienen poca información en braille o macrotipos.

11. ¿Las instituciones especializadas en atender a personas discapacitadas, cómo realizan las gestiones para que sus miembros puedan ingresar al museo?

Tabla N° 20

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Piden cita	8	53.33
	Vienen de forma imprevista	6	40
	No vienen	1	6.67
	Total	15	100

Gráfico N° 11



Interpretación

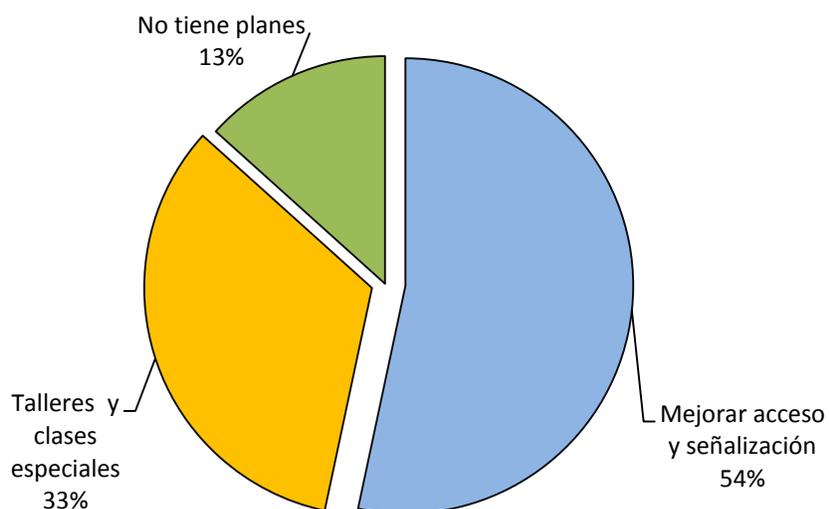
Los resultados indican que el 53.33% piden citas, el 40% vienen en forma imprevista y el 6.67% no vienen, lo que demuestra el gran porcentaje de visitas no programadas, la programación redunda beneficio del ciudadano discapacitado ya que los museos les pueden ofrecer servicios especializados.

12. ¿Qué planes futuros tiene el museo para incrementar las visitas de los ciudadanos discapacitados?

Tabla N° 21

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mejorar acceso y señalización	8	54
	Talleres y clases especiales	5	33
	No tiene planes	2	13
	Total	15	100

Gráfico N° 12



Interpretación

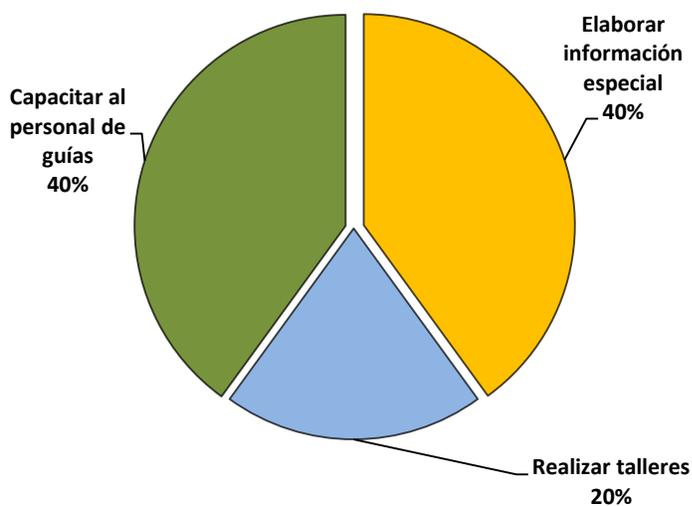
Los resultados indican que los museos mejorarán su acceso y señalización en un 54%, realizarán talleres y clases en un 33% y no tiene planes en un 13%, lo que muestran que tienen planes para atender a más ciudadanos discapacitados.

13. ¿Qué cambiaría en el museo para fomentar la identidad cultural de las personas discapacitadas?

Tabla N° 22

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Capacitar el personal de guías	6	40
	Realizar talleres	3	20
	Elaborar información especial	6	40
	Total	15	100

Gráfico N° 13



Interpretación

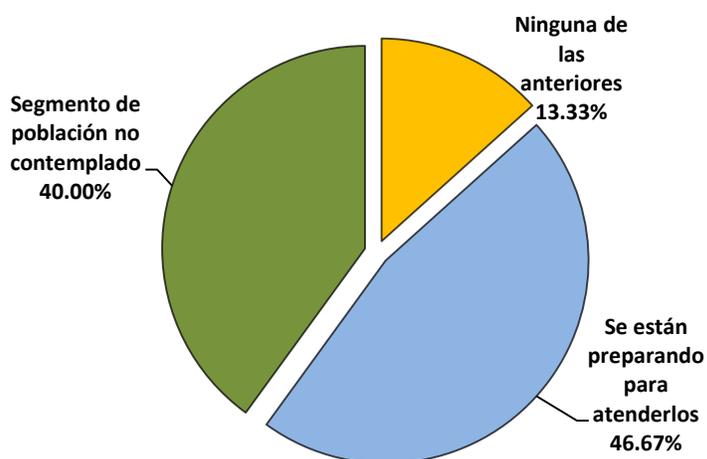
Los resultados indican que tanto capacitar al personal de guías como elaborar información especial tienen un 40% y realizar talleres un 20% lo que nos demuestra el interés que tiene el personal de atención al público en querer atender a las personas discapacitadas.

14. ¿Cuál cree que es el mensaje que proyecta el museo respecto a las personas discapacitadas?

Tabla N° 23

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Segmento de la población no contemplado	6	40
	Se están preparando para atenderlos	7	46.67
	Ninguna de las anteriores	2	13.33
	Total	15	100

Gráfico N° 14

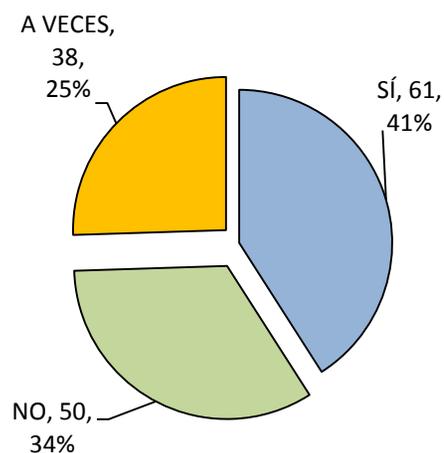


Interpretación

El personal de la atención al público considera que el museo se prepara para atender a las personas discapacitadas en un 46.67%, que es un segmento de la población no contemplado un 40% y ninguna de las anteriores un 13.33% lo que nos muestra la necesidad que tienen los museos de prepararse para atender a los ciudadanos discapacitados.

Resumen de la Encuesta realizada al Personal encargado de la Atención al Público Externo de los Museos

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA – PRIMERA PARTE	RESULTADOS		
	SÍ	NO	A VECES
¿La institución ha adecuado sus instalaciones a fin de cumplir con el Reglamento de la Ley 29973, Ley de las Personas con Discapacidad?	13	1	1
¿Considera que el museo está debidamente preparado para la atención de las personas discapacitadas?	9	0	6
¿Es necesaria una solicitud especial ante el Ministerio de Cultura para adecuar sus instalaciones en beneficio de las personas discapacitadas?	9	1	5
¿El personal de guías ha sido debidamente capacitado para la atención personalizada a las personas discapacitadas?	3	11	1
¿El museo tiene talleres educativos especiales para los ciudadanos discapacitados?	1	5	9
¿Se ha preparado material especial para entregar a las personas discapacitadas al momento de iniciar el circuito?	9	6	0
¿El museo tiene alguna sala expositiva dedicada exclusivamente a los ciudadanos discapacitados?	0	13	1
¿Se han realizado anteriormente visitas especiales para las personas discapacitadas?	9	3	3
¿Ha programado el museo visitas especiales a los circuitos para las personas discapacitadas?	6	2	7
¿Han contactado por la Unión Nacional de Ciegos del Perú para que los ayuden en realizar un folleto explicativo en braille?	2	8	5
TOTAL	61	50	38



Del total de personas que atienden al público externo de los museos el 41% considera que sí están preparados para la atención a las personas discapacitadas pero falta capacitación, mientras que el 34% dice que no lo están y el 25% que a veces. Por lo que los resultados de las diez (10) primeras preguntas nos indican que el personal muestra que los museos están preparados, pero que necesitan capacitarse más.

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA – SEGUNDA PARTE	SELECCIÓN Y RESULTADOS		
	Piden cita	Vienen en forma imprevista	No vienen
¿Las instituciones especializadas en atender personas discapacitadas cómo realizan las gestiones para que sus miembros puedan ingresar al museo?	8	6	1
¿Qué planes futuros tiene el museo para incrementar las visitas de los ciudadanos discapacitados?	Mejorar acceso y señalización	Talleres y clases especiales	No tiene planes
	8	5	2
¿Qué cambiaría en el museo para fomentar la identidad cultural de las personas discapacitadas?	Capacitar el personal de guías	Realizar talleres	Elaborar información especial
	6	3	6
¿Cuál cree que es el mensaje que proyecta el museo respecto a las personas discapacitadas?	Segmento de la población no contemplado	Se están preparando para atenderlos	Ninguna de las anteriores
	6	7	2

Según lo indicado en esta segunda parte, se demuestra que el personal de atención al público externo de los museos, solicita capacitación, señalización en el circuito expositivo y elaboración de información especial para entregar a las personas discapacitadas.

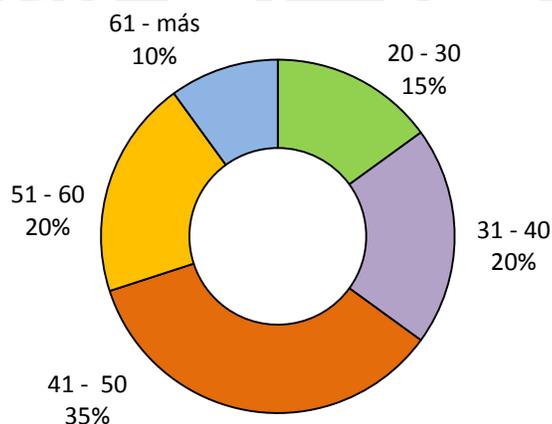
IV.2.2 Encuesta realizada al Público Externo de Personas Discapacitadas.

Ante la imposibilidad de encontrar en los museos a personas discapacitadas que los hayan visitado en los cuatro (04) últimos meses, se optó por contactar directamente con ellas, por lo que se realizaron veinte encuestas. Cabe indicar, que los encuestados no necesariamente han visitado los museos escogidos para la muestra.

Tabla N° 24: Edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	20 - 30	3	15,0
	31 - 40	4	20,0
	41 - 50	7	35,0
	51 - 60	4	20,0
	61 - más	2	10,0
	Total	20	100,0

Grafico N°15



Interpretación

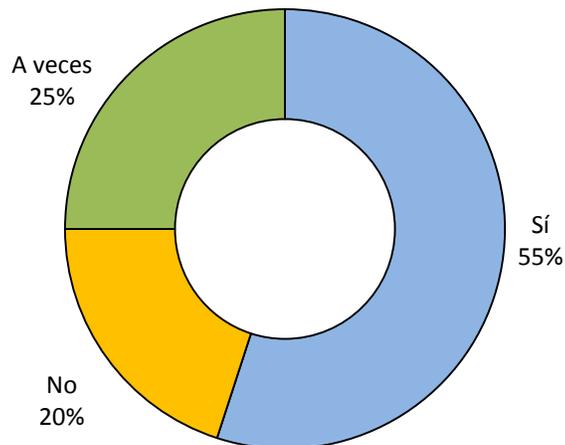
Del público discapacitado que ha sido encuestado el 35% tienen entre 41 a 50 años, el 15% está entre 20 a 30 años. Estos resultados muestran que la mayoría del público discapacitado es mayor de edad y no se han encontrado entre ellos a jóvenes u adolescentes.

1. ¿Al visitar algún museo ha encontrado facilidades de acceso en la infraestructura?

Tabla N° 25

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	11	45
	No	4	30
	A veces	5	25
	Total	20	100

Gráfico N° 16



Interpretación

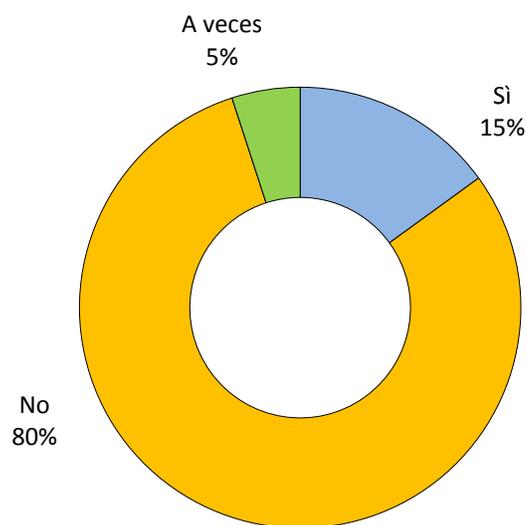
Los resultados indican que el 55% de los visitantes sí tienen facilidad para el ingreso al museo, mientras que el 25% dice que a veces y el 20% que no. Las respuestas nos revelan que no en todos los museos las personas discapacitadas encuentran facilidades para acceder a la infraestructura.

2. ¿Podía ingresar a las salas que se encontraban en el sótano o en pisos superiores?

Tabla N° 26

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	3	15
	No	16	80
	A veces	1	5
	Total	20	100

Gráfico N° 17



Interpretación

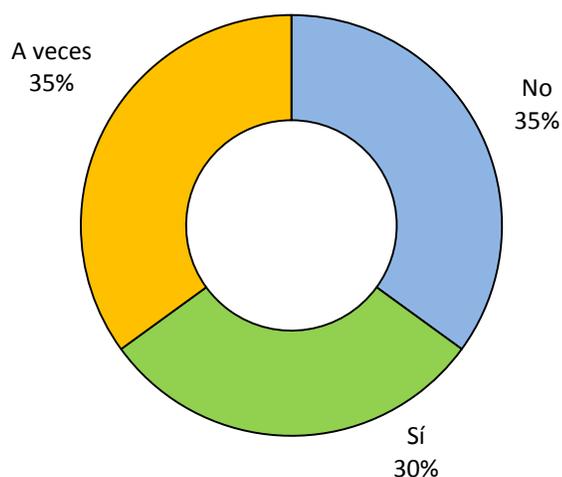
Los resultados indican que el 80% de los encuestados dicen que no les fue fácil acceder al sótano o pisos superiores, mientras que un 15% sí y un 5% que a veces. Lo cual nos muestra que no necesariamente la accesibilidad a la infraestructura se debe dar solamente en el ingreso, sino también en diversos niveles de la exposición.

3. ¿Los museos cuentan con servicios higiénicos accesibles?

Tabla N° 27

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No	7	15
	Sí	6	80
	A veces	7	5
	Total	20	100

Gráfico N° 18



Interpretación

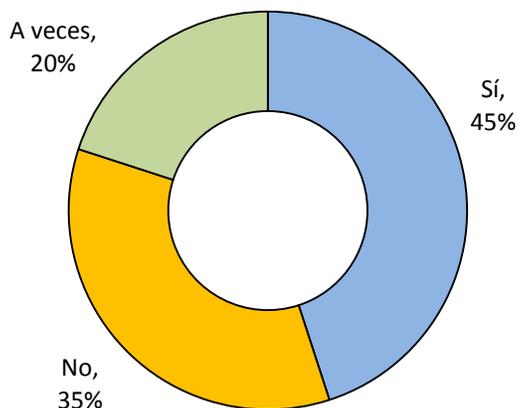
Los resultados indican que el 35% de los encuestados sienten que los servicios higiénicos fueron adecuados mientras que el 35% piensa que a veces y el 30% que no. Es necesario preparar servicios higiénicos adecuados para el público visitante, pero sobre todo para las personas discapacitadas.

4. ¿Tanto en la boletería, como el personal de seguridad y el de información, le brindaron una atención cordial y adecuada para su discapacidad?

Tabla N° 28

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	9	45
	No	7	35
	A veces	4	20
	Total	20	100

Grafico N° 19



Interpretación

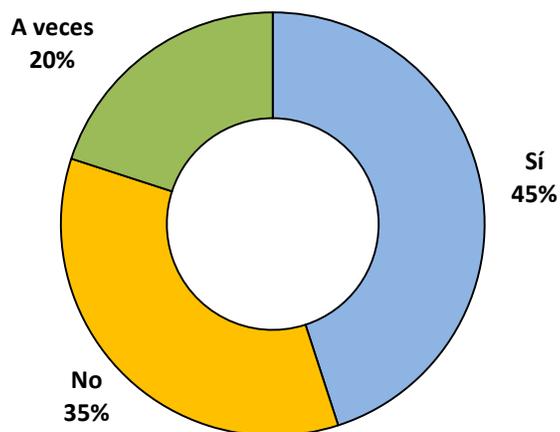
Los resultados indican que un 45% de los encuestados piensan que sí les brindaron información clara y fueron cordiales, mientras que un 35% dice que no y 20% que a veces. Lo que muestra que las personas de atención al público deben capacitarse mejor en la atención de las personas discapacitadas.

5. ¿El personal de guías le dio información clara y pudo manejar su situación con comodidad?

Tabla N° 29

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	9	45
	No	7	35
	A veces	4	20
	Total	20	100

Gráfico N°20



Interpretación

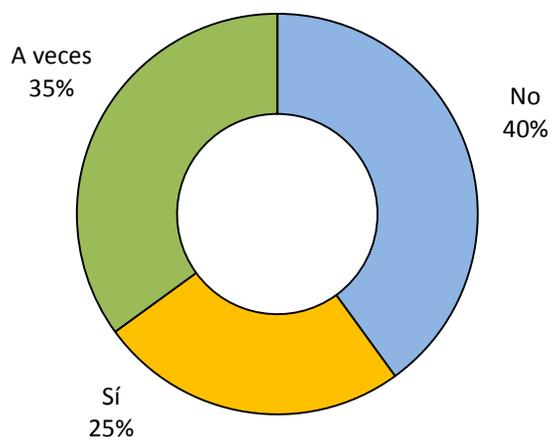
Los resultados muestran que el 45% de los encuestados piensan que el personal sí le dio información clara y manejó su situación con comodidad, el 35% que no, mientras que el 20% a veces. Esta situación debe mejorar para beneficio de las personas discapacitadas, pues si unimos porcentajes, la situación sale negativa.

6. ¿Sabe si e los museos tienen talleres o clases dónde usted pueda aprender más cómodamente acerca del material que se expone en el circuito expositivo?

Tabla N° 30

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	5	25
	No	8	40
	A veces	7	35
	Total	20	100

Gráfico N° 21



Interpretación

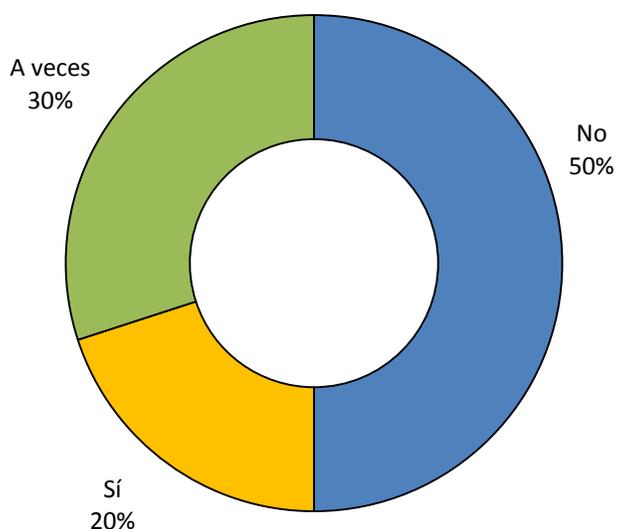
Los resultados indican que el 40% de los encuestados expresan que no saben si tienen talleres para aprender acerca del material expuesto, mientras que el 35 % piensan que a veces, y el 25% que sí. Esto podría deberse a que no hay un interés específico en preparar talleres educativos dirigidos a personas discapacitadas.

7. ¿Los museos proporcionan catálogos o folletos con toda la explicación en braille?

Tabla N° 31

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	4	20
	No	10	50
	A veces	6	30
	Total	20	100

Gráfico N° 22



Interpretación

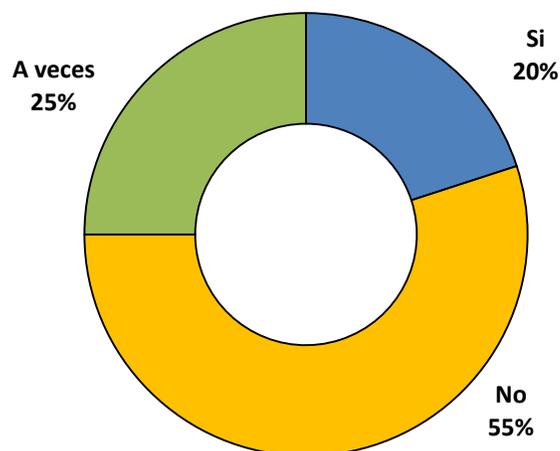
Los resultados indican que el 50% de encuestados dicen que no les proporcionaron información escrita en braille, mientras que un 30% afirma que a veces y un 20% que sí. Se tendrá en cuenta que dicha información no es proporcionada por todos los museos

8. ¿Los museos tienen una señalización adecuada en los pasillos y en las salas expositivas?

Tabla N° 32

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	4	20
	No	11	55
	A veces	5	25
	Total	20	100

Gráfico N° 23



Interpretación

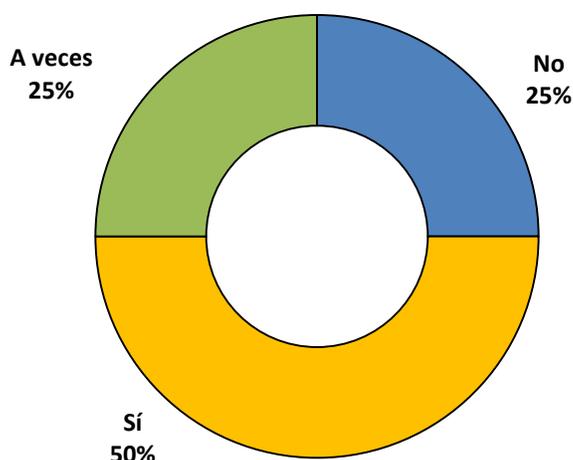
Los resultados indican que el 55% de encuestados dicen que no encuentra señalización clara y adecuada, mientras que un 25% afirma que a veces y un 20% que sí. La importancia de la señalización reside en que proporciona seguridad a los visitantes, por lo que se debe colocar con macrotipos y escritura braille.

9. ¿La iluminación en los museos facilita su desplazamiento?

Tabla N° 33

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	10	50
	No	5	25
	A veces	5	25
	Total	20	100

Gráfico N°24



Interpretación

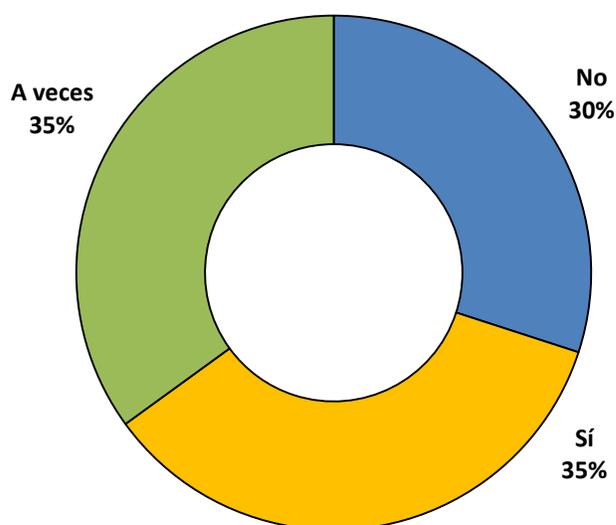
Los resultados indican que el 50% de encuestados dicen que la iluminación sí facilita su desplazamiento, mientras que un 25% afirma que no, el 25% a veces. Lo que demuestra que deben de tener en cuenta la iluminación en los pasillos y salas de los museos.

10. ¿Hay buena iluminación para la observación de las piezas en exposición?

Tabla N° 34

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No	6	30
	Sí	7	35
	A veces	7	35
	Total	20	100

Gráfico N°25



Interpretación

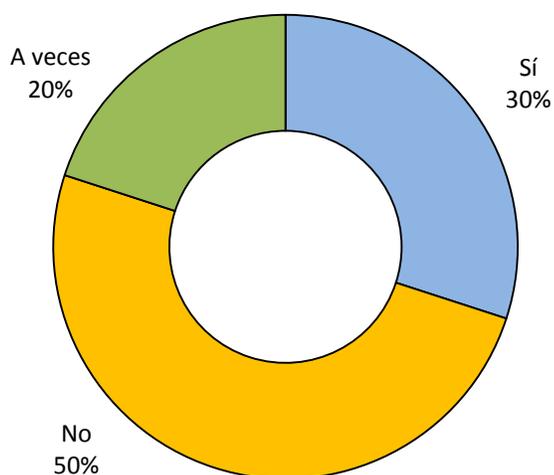
Los resultados indican que el 35% de encuestados dicen que las piezas de exposición sí tienen buena iluminación, mientras que otro 35% afirma que a veces y un 30 % que no. Con esos resultados, se debe tener en cuenta que muchas veces las personas discapacitadas observan las piezas desde un ángulo diferente, lo que puede perjudicar la visión de las piezas al caer el reflejo directo en los ojos.

11. ¿Los museos ofrecen silla de ruedas a quien la necesita para que pueda seguir con tranquilidad el circuito expositivo?

Tabla N° 35

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	6	30
	No	10	50
	A veces	4	20
	Total	20	100

Gráfico N°26



Interpretación

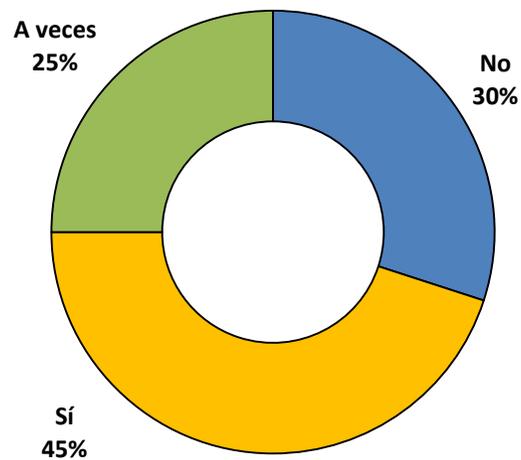
Los resultados indican que el 50% de encuestados dicen que no le ofrecen sillas de ruedas por si lo necesitan, mientras que un 30% afirma que sí y un 20% que a veces. Los museos deben tener en cuenta el tiempo que demora el recorrido por el circuito expositivo, para poder ofrecer una silla de ruedas a las personas discapacitadas.

12. ¿Son los pasillos lo suficientemente amplios para que usted se desplace cómodamente?

Tabla N° 36

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	9	45
	No	6	30
	A veces	5	25
	Total	20	100

Gráfico N°27



Interpretación

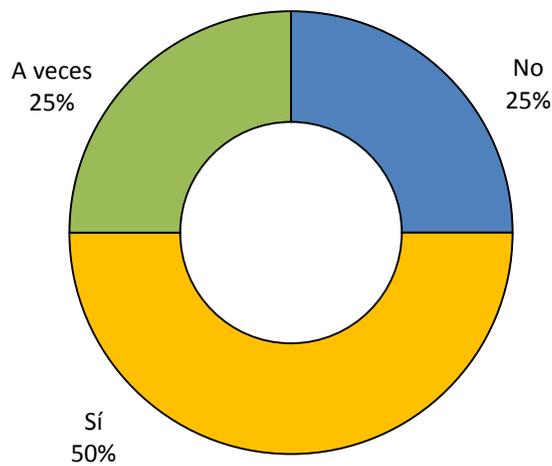
Los resultados indican que el 45% de encuestados dicen que los pasillos sí son lo suficientemente amplios, el 30% dice que no y sólo el 25% dice que a veces. Lo que demuestra que hay que tomar en cuenta el desplazamiento de las personas que van en silla de ruedas.

13. ¿Las piezas en exposición, están debidamente ubicadas en las vitrinas al facilitar una visión general de lo que se quiere explicar?

Tabla N° 37

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	10	50
	No	5	25
	A veces	5	25
	Total	20	100

Gráfico N°28

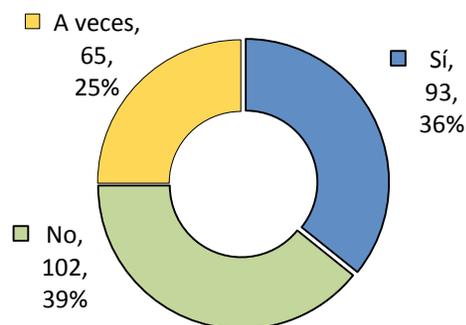


Interpretación

Los resultados indican que el 50% de encuestados dicen que las piezas de exposición sí están bien ubicadas para poder apreciarlas, mientras que un 25% afirma que a veces y un 25 % que no. Se tendrá en cuenta que en ocasiones las piezas están muy altas para que una persona en silla de ruedas la pueda apreciar en su integridad.

Resumen de la Encuesta realizada al Público Externo de Personas Discapacitadas

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	RESULTADOS		
	SÍ	NO	A VECES
¿Al visitar algún museo ha encontrado facilidades de acceso en la infraestructura?	11	4	5
¿Podía ingresar a las salas que se encontraban en el sótano o en pisos superiores?	3	16	1
¿Los museos cuentan con servicios higiénicos accesibles?	7	6	7
¿Tanto en la boletería, como el personal de seguridad y de información, le brindaron una atención cordial y adecuada para su discapacidad?	9	7	4
¿El personal de guías le dio información clara y pudo manejar su situación con comodidad?	9	7	4
¿Sabe si en los museos tienen talleres o clases dónde usted pueda aprender más cómodamente acerca del material que se expone en el circuito expositivo?	5	8	7
¿Los museos proporcionan catálogos o folletos con toda la explicación en braille?	4	10	6
¿Los museos tienen una señalización adecuada en los pasillos y en las salas expositivas?	4	11	5
¿La iluminación en los museos facilita su desplazamiento?	10	5	5
¿Hay buena iluminación para la observación de las piezas en exposición?	6	7	7
¿Los museos ofrecen silla de ruedas a quien la necesita para que pueda seguir con tranquilidad el circuito expositivo?	6	10	4
¿Son los pasillos lo suficientemente amplios para que usted se desplace cómodamente?	9	6	5
¿Las piezas en exposición, están debidamente ubicadas en las vitrinas al facilitar una visión general de lo que se quiere explicar?	10	5	5
TOTAL	93	102	65



Del total de personas discapacitadas que han asistido a los museos, el 39% consideran que los museos no están preparados para su atención, mientras que el 36% dice que sí y el 25% que a veces. Estos resultados demuestran que los ciudadanos discapacitados señalan que a los museos les falta mejorar su accesibilidad.

IV.3 Prueba de Hipótesis

IV.3.1 Hipótesis principal

H = Si son buenas las relaciones con el público externo discapacitado en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera entonces la calidad de atención de personas con discapacidad sería óptimo, 2014.

Tabla N° 38

Tabla de contingencia Los museos cumplen con el Reglamento de Ley 29973 * Calidad de atención al visitante externo discapacitado

			Calidad de atención al visitante externo discapacitado			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Relaciones con el público externo discapacitado	Bajo	Recuento	2	1	1	4
		% del total	10,0%	5,0%	5,0%	20,0%
	Medio	Recuento	2	12	0	14
		% del total	10,0%	60,0%	0,0%	70,0%
	Alto	Recuento	1	0	1	2
		% del total	5,0%	0,0%	5,0%	10,0%
Total		Recuento	5	13	2	20
		% del total	25,0%	65,0%	10,0%	100,0%

Elaboración propia

Análisis

Tras un análisis exhaustivo de los resultados de los instrumentos de recolección de datos respecto a la aplicación del Reglamento de la Ley N° 29973 en los Museos Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y de Arqueológico Rafael Larco Herrera (cuestionario, lista de cotejo, revisión de la ley) se ha podido determinar que el nivel de cumplimiento es medio a regular, esto indica que requieren mejorar y sería necesario una revisión de los criterios en los museos para mejorar la calidad de atención al visitante externo discapacitado, de tal manera que cambie ese 60% que señala

la relaciones con el público externo discapacitado como medio y la calidad de atención regular.

IV.3.2 Hipótesis Específicas

IV.3.2.1 Primera hipótesis específica

H_1 = Si es bajo el nivel de adecuación de la infraestructura por parte del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera entonces la accesibilidad a las instalaciones por el público discapacitado es deficiente.

Tabla N° 39

Tabla de contingencia. Adecuación de la infraestructura según el Reglamento de la Ley 29973
Facilidad para utilizar las instalaciones del museo

			Facilidad para utilizar las instalaciones del museo			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Adecuación de la infraestructura según Reglamento de la Ley 29973 (p.125)	Bajo	Recuento	1	2	2	5
		% del total	5,0%	10,0%	10,0%	25,0%
	Medio	Recuento	7	0	7	14
		% del total	35,0%	0,0%	35,0%	70,0%
	Alto	Recuento	1	0	0	1
		% del total	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%
Total		Recuento	9	2	9	20
		% del total	45,0%	45,0%	10,0%	100,0%

Elaboración propia

Análisis

Los resultados indican que los instrumentos de recolección de datos respecto a la aplicación del Reglamento de la Ley N° 29973 en los Museos Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y de Arqueológico Rafael Larco Herrera (cuestionario, lista de cotejo, revisión de la ley) han podido determinar que debido que el nivel de adecuación es medio a eficiente

no lográndose en su totalidad, esto indica que requieren mejorar y sería necesario una revisión de los criterios que la Ley y el Reglamento exigen en los museos de Lima a fin mejorar el ingreso a la infraestructura del público externo discapacitado, de tal manera que cambie ese 35% que señala la adecuación al Reglamento como medio y las facilidades para ingresar a las instalaciones como eficientes.

IV.3.2.2 Segunda hipótesis específica

H₂ = Si es alto el nivel de capacitación del personal que en el Museo de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera entonces el grado de satisfacción del público externo discapacitado es bueno.

Tabla N° 40

Personal capacitado para la atención según Reglamento de la Ley 29973 - Satisfacción en la atención del público externo discapacitado

			Satisfacción en la atención del público externo discapacitado			Total
			Malo	Indiferente	Bueno	
Nivel de capacitación para la atención según Reglamento de la Ley 29973 (p.126)	Bajo	Recuento	6	2	1	9
		% del total	30,0%	10,0%	5,0%	45,0%
	Medio	Recuento	1	0	8	10
		% del total	10,0%	0,0%	40,0%	50,0%
	Alto	Recuento	1	0	0	1
		% del total	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%
Total		Recuento	8	2	10	20
		% del total	45,0%	10,0%	45,0%	100,0%

Elaboración propia

Análisis

Los instrumentos de recolección de datos respecto a la aplicación del Reglamento de la Ley N° 29973 en los Museos Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y de Arqueológico Rafael Larco Herrera (cuestionario, lista de cotejo, revisión de la ley) indica que han podido determinar que el nivel de adecuación es medio a bueno no lográndose en su totalidad, esto muestra que requieren mejorar y sería necesario una revisión de los servicios de atención en los museos para mejorar la satisfacción del visitante externo discapacitado, de tal manera que cambie ese 40% que señala la adecuación al Reglamento como medio y la satisfacción en la atención como buena.

IV.3.2.3 Tercera hipótesis específica

H₃= Si es bajo el uso de los recursos técnicos y tecnológicos usados por el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera entonces la información que recibe el visitante discapacitado sería deficiente.

Tabla N° 41

Acceso a la comunicación según el Reglamento de la Ley 29973 Calidad de información escrita que recibe el público externo discapacitado

			Calidad de información escrita que recibe el público externo discapacitado			Total
			Deficiente	Regular	Optimo	
Acceso a la comunicación según Reglamento de la Ley 29973, Artículo 21, Inciso 21.1 (pp. 125-126)	Bajo	Recuento	11	2	1	14
		% del total	55,0%	10,0%	5,0%	70,0%
	Medio	Recuento	3	1	1	5
		% del total	15,0%	5,0%	5,0%	25,0%
	Alto	Recuento	1	0	0	1
		% del total	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%
Total		Recuento	15	3	2	20
		% del total	75,0%	15,0%	10,0%	100,0%

Elaboración propia

Análisis

Los resultados indican que los instrumentos de recolección de datos respecto a la aplicación del Reglamento de la Ley N° 29973 en los Museos Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y de Arqueológico Rafael Larco Herrera (cuestionario, lista de cotejo, revisión de la ley) han podido determinar que el nivel de adecuación es bajo a deficiente no lográndose en su totalidad, esto indica una revisión de criterios en los museos para mejorar el ingreso a la calidad de la información al visitante externo discapacitado, de tal manera que cambie ese 55% que indica la adecuación al Reglamento como bajo en el acceso a la comunicación y calidad de la información escrita como deficientes.

CONCLUSIONES

En cuanto a la disposición en la atención de las personas discapacitadas, se ha podido observar que el personal de atención al público externo que labora en los dos museos estudiados, sí tienen una actitud de servicio respetuosa y diferenciada. No obstante, no se consideran capacitados para afrontar eficientemente las diversas clasificaciones de discapacidades, lo que ha sido corroborado por el público externo discapacitado que han visitado diversos museos.

En lo que respecta a los accesos a la infraestructura del Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú, son los adecuados en cuanto a las rampas se refiere, sin embargo, tanto en las escaleras de ingreso del museo, como en las que bajan a la sala de metalurgia no tienen pasamanos, por lo que resulta peligroso utilizarlas. Lo indicado por las personas discapacitadas es que el museo no presenta buenos accesos a diversos niveles y en cuanto a los servicios higiénicos no se adecuan a sus necesidades.

Las salas de exposición de ambos museos, presentan una secuencia histórica, la cual es indicada por el personal de atención al público, sin embargo, no se ha podido observar ningún tipo de señalización ni explicación con macrotipos o en sistema braille. Asimismo la información escrita que tienen las vitrinas, en muchos casos, no presenta el suficiente contraste ni tamaño conveniente para una fácil lectura.

El circuito expositivo de los museos es muchas veces largo, lo que perjudica la atención y tranquilidad que requiere una persona discapacitada, al no estar informado cómo puede acortar el recorrido, sin que la secuencia histórica se vea perjudicada en su entendimiento.

Se ha podido determinar, que los museos estudiados esperan que las instituciones que atienden o instruyen a personas discapacitadas se acerquen a los mismos, para que se les pueda facilitar los servicios que ofrecen. Sin embargo, los museos no buscan formas de aproximación para brindar sus servicios a las instituciones de personas discapacitadas.

RECOMENDACIONES

Las disposiciones legales que se han estudiado para la presente tesis, nos brindan indicadores a seguir para la inclusión del ciudadano discapacitado en el ámbito socio-cultural de la nación, al facilitar una accesibilidad integral, tanto en la atención como en la infraestructura de los museos investigados y que se puedan brindar las herramientas de la información necesarias para su mejor comprensión y seguridad dentro del local y en las salas de exposición.

Los museos deberían mejorar la capacitación de su personal de atención al público en cuanto al tratamiento que se les debe dar a las diversas clasificaciones que tienen las personas discapacitadas, pues cada tipo de discapacidad necesita de un procedimiento adecuado que permita que ambas partes se sientan seguras y confortables. Se deberá realizar talleres de capacitación en los que también participen ciudadanos discapacitados para que ellos puedan explicar las dificultades que tienen. Con ello se podría lograr que poco a poco se pueda mejorar la atención, eliminando así esa sensación de insatisfacción que tiene el público externo discapacitado.

Los museos deberían mejorar sus accesos con la colocación de pasamanos y colocar pisos antideslizantes para brindar mayor seguridad en los desplazamientos, también optimizar los servicios higiénicos con barandas especiales, haciéndolos adecuados para las personas con discapacidad.

Los museos deberían brindar herramientas de la información necesarias en material escrito (folletos, trípticos, fotos, entre otros), así como tener una señalización adecuada en pasillos y salas con sistema braille y macrotipos realizados con el debido contraste. Para ello, podrían contactar con la Unión Nacional de Ciegos del Perú a fin que les realicen cartillas en braille. Cabe indicar que también podrían ponerse en contacto con la Municipalidad de Miraflores, quien últimamente ha adquirido una máquina para imprimir información en braille. También los museos podrían proporcionar audio-guías.

Para facilitar una mejor comprensión del circuito expositivo para las personas discapacitadas, se deberán señalar ciertas áreas del mismo, ayudando así que sientan que el recorrido fluye con tranquilidad sin perjudicar el conocimiento que la exposición brinda.

Es necesario que los museos incluyan dentro de sus páginas webs, información acerca de los servicios que ofrecen para los ciudadanos discapacitados. Asimismo, que tomen contacto con el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), con la finalidad que éste brinde la lista de todas las instituciones relacionadas con personas discapacitadas, para que las puedan invitar a los museos, realizando así visitas especiales. Esto, permitirá que poco a poco puedan mejorar sus servicios, los

cuales fueron indicados como insatisfactorios o regulares. Pues mientras no los visiten personas discapacitadas, no podrán evaluar sus fortalezas y debilidades, al considerar que los servicios que se ofrecen son los óptimos.



FUENTES DE INFORMACIÓN

Alemán Carmona, Ana María (2008). Los estudios de Público como herramienta de gestión de museos: Una aproximación a la tipología de los visitantes del Museo de Arte de Lima. Tesis de Maestro en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo presentada en la Universidad de San Martín de Porres.

Barreto, Margarita (1997) Los museos y su papel en la formación de la identidad. Revista Noticias de Antropología y Arqueología. Año 2, N° 14. Recuperado el 20 jun.14, en <http://www.naya.org.ar/articulos/identi02.htm>

Colmenares Molina, Jorge Andrés (2011). El Museo Multisensorial: cuando la oscuridad hace brillar al oro. Boletín Museo del Oro 55, enero – diciembre de 2011. Recuperado el 17 jun,14, en www.banrepcultural.org/sites/default/files/bmo55colmenares.pdf

Congreso Constituyente Democrático, 1993 (29 de diciembre), Constitución Política del Perú, publicada en EL PERUANO, el 01 de enero de 1994. <http://www.tc.gob.pe/legconperu/constitucion.html>

Congreso de la República, 2003 (07 de octubre), Ley N° 28084 Ley que Regula el Parqueo Especial para Vehículos Ocupados por Personas con Discapacidad, publicada en EL PERUANO, el 24 de diciembre del 2012. <http://www.conadisperu.gob.pe/web/documentos/2012/politica/ley29973.pdf>

Congreso de la República, 2012 (13 de diciembre), Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad, publicada en EL PERUANO, el 24 de diciembre del 2012. <http://www.conadisperu.gob.pe/web/documentos/2012/politica/ley29973.pdf>

Defensoría del Pueblo 2004, Defensa y Promoción de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Lima

Gómez, María Fernanda, 2004. Grupos Turísticos y Discapacidad: pautas, atención y diseño. Buenos Aires.

Grunig, James y Hunt, Todd, 2000. Dirección de Relaciones Públicas. Barcelona.

Hernández Sampieri, Roberto (2010) Metodología de la investigación (5ª edición), México D.F.

INEI 2008, Censos Nacionales 2007: XI Población y VI de Vivienda, Perfil Sociodemográfico de la Provincia de Lima. Lima.

INEI, 2012. Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad. <http://www.conadisperu.gob.pe/19-conadis/noticias/871-mimp,-conadis-e-inei-presentan-primera-encuesta-nacional-especializada-sobre-discapacidad.html>

Martínez Martínez, Adela y Matamaros Botello, Miguel A. (2003) Manejo Estomatológico del Paciente con Parálisis Cerebral. Edición Especial No. 7-2003 Recuperado el 27 jul, 14, en <http://www.respyn.uanl.mx/especiales/ee-7-2003/05.htm>

Míguez González, María Isabel (2010). Los públicos en las relaciones públicas. (1º edición) Barcelona.

Ministerio de Cultura. 2014. Museos más visitados 2012-2013. Boletín Estadístico Digital 2014. Recuperado el 09 jun.14, en <http://geocultura.cultura.gob.pe/boletin/#1>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2014 (07 de abril), Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, publicada en EL PERUANO, el 08 de abril del 2014. <http://www.conadisperu.gob.pe/images/pdf/reglamento.pdf>

Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento 2006, Decreto Supremo N°011-2006-VIVIENDA, Normas Técnicas del Reglamento Nacional de Edificaciones, Norma A.120. Lima. Recuperada el 07 jul. 14, en <http://www.ampeperu.gob.pe/documentos/NormasTecnicasAprobadasComisionPermaneteRNR/A.%20120%20ACCESIBILIDAD%20PARA%20PERSONAS%20CON%20DISCAPACIDAD.pdf>

Molano L., Olga Lucía (2008) Identidad cultural un concepto que evoluciona Revista Opera [online] mayo 2008. Recuperado el 28 may. 14, en <http://www.redalyc.org/pdf/675/67500705.pdf>

Moreno Sanchez, Isidro. 2012. Conocimiento aumentado y accesibilidad en los museos del Cusco. Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui N° 17, marzo 2012. Recuperado el 05 jun, 14, en <http://flacsoandes.edu.ec/dspace/bitstream/10469/5370/1/RFLACSO-CH117-08-Moreno.pdf>

Norero Laura, Aldo (2000). Responsabilidad Social y Relaciones Públicas (1º edición) Lima.

PROMPERU, 2000. Manual para la atención del turista con discapacidad (2da. edición) Lima, PROMPERU

Rodriguez Bernis Sofía (2011) Presentación. INCOM España Revista Digital N° 2, http://issuu.com/icom-ce_librovirtual/docs/icomcedigital02.

Romero de Tejada Picatoste, Pilar (2001-02). Identidad cultural y Museos. Una visión comparada. Museo Revista de la Asociación de Museólogos de España. Nº 6-7. 2001-2002. Recuperado el 28 agst. 14, en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2340398>

Torres, G., Madrid de Zito Fontán, L. & Santoni , M. E. (2004). El alimento, la cocina étnica, la gastronomía nacional. Elemento patrimonial y un referente de la identidad cultural. *Scripta Ethnologica*, Nº 26, pp. 55-66. Recuperado el 06 set. 14, en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14802603>

Zambrano Alvarez Inmaculada (2004). La Responsabilidad Pública en el cuidado de la salud: una aplicación al cuidado de las personas con discapacidad. Tesis Doctoral presentada en el Departamento de Sociología Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad Autónoma de Madrid. Recuperada el 25 jun. 14, en <http://www.tdx.cat/handle/10803/50898>



INDICE DE ANEXOS

NÚMERO	TÍTULO	Página
Anexo 1	Reglamento de la Ley N° 29973, Capítulo IV	125
Anexo 2	Ley N° 29973. Ley General de la Persona con Discapacidad	127
Anexo 3	Estadísticas 2013 de los Museos más visitados	128
Anexo 4	Carta con información de visitantes 2013 del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera	129
Anexo 5	Resultados INEI 2012. Perú: Total personas con discapacidad	130
Anexo 6	Ley 29973, Cap. III, Artículo 17, Inciso 17.1	132
Anexo 7	Resultados INEI 2012. Perú: Personas con limitaciones motrices	133
Anexo 8	Resultados INEI 2012. Perú: Personas con limitaciones para ver	134
Anexo 9	Constitución Política del Perú	136
Anexo 10	Ley N° 29973. Ley General de la Persona con Discapacidad. Capítulo I, Artículo 3, Inciso 3.1.	137
Anexo 11	Ley N° 28084 Ley que Regula el Parqueo Especial para vehículos Ocupados por Personas con Discapacidad	138
Anexo 12	Norma A 120 y Guía Gráfica de la Norma A 120	139
Anexo 13	Correo electrónico del INEI con resultados del Censo 2007 Provincia de Lima	180
Anexo 14	Resultados INEI 2007. Provincia de Lima: Hogares con algún miembro con discapacidad por tipo de discapacidad	181
Anexo 15	Matriz de Consistencia	182
Anexo 16	Operacionalización de Variables	184
Anexo 17	Ficha de infraestructura y servicios complementarios	186
Anexo 18	Encuesta dirigida al personal encargado de la atención al público externo de los museos	187
Anexo 19	Encuesta dirigida al público externo de personas discapacitadas	189

Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad

El Peruano Martes 8 de abril de 2014	NORMAS LEGALES	520523
<p>11.3 Los gobiernos nacional, regional y local reconocen a las asociaciones de y para personas con discapacidad, implementan programas de formación y desarrollo de sus capacidades en el marco de sus competencias a fin de incorporarlas en los espacios de concertación y participación institucionalizados</p>	<p>15.2 El Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI, en el marco de su autonomía y funciones otorgadas por Ley, se encarga de implementar medidas de preparación, respuesta y rehabilitación a fin de asistir oportunamente a las personas con discapacidad, en situación de riesgo y desastre.</p>	
<p>Artículo 12.- Derecho a la consulta de las personas con discapacidad</p>	<p>Artículo 16.- Inmuebles declarados patrimonio cultural</p>	
<p>12.1 En el marco del derecho a la consulta, previamente a la adopción de normas legislativas y administrativas, políticas y programas sobre cuestiones relativas a la discapacidad, éstas deben ser difundidas por un plazo no menor de treinta (30) días, conforme a lo establecido en el artículo 14 del Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, período en el cual las organizaciones de y para personas con discapacidad formulan las observaciones correspondientes.</p>	<p>El Ministerio de Cultura emite lineamientos para la incorporación de medidas de accesibilidad para personas con discapacidad en los inmuebles declarados patrimonio cultural.</p>	
<p>12.2 La entidad que realiza la consulta facilita a las organizaciones de y para personas con discapacidad infraestructura accesible, los intérpretes, guías intérpretes; y otros modos y medios aumentativos o alternativos de comunicación, que faciliten el ejercicio de su derecho a la información y consulta.</p>	<p>Artículo 17.- Accesibilidad a la infraestructura en los espectáculos públicos</p>	
<p>12.3 Las organizaciones de y para personas con discapacidad participan en las consultas a través de sus representantes legales debidamente acreditados.</p>	<p>17.1 Los propietarios, administradores, promotores u organizadores de espectáculos públicos habilitan y acondicionan lugares accesibles para las personas con discapacidad y su acompañante, correspondientes a cada sector ofrecido al público.</p>	
<p>12.4 Las entidades del sector público y privado que tengan incidencia en la toma de decisiones en las que participen las personas con discapacidad diseñan e implementan los procedimientos requeridos para aplicar los sistemas de apoyo y ajustes razonables.</p>	<p>17.2 La ubicación de los lugares habitados y acondicionados para el uso de la persona con discapacidad y su acompañante no debe vulnerar el respeto a la dignidad de la persona, salvaguardando su seguridad y comodidad.</p>	
<p>CAPÍTULO IV ACCESIBILIDAD</p>	<p>17.3 Los Gobiernos Locales en el ámbito de su competencia se hacen cargo de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente artículo.</p>	
<p>Artículo 13.- Diseño urbano y arquitectónico de las ciudades</p>	<p>Artículo 18.- Programas públicos de vivienda El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento establece los criterios de acceso a los programas de vivienda, a fin que las personas con discapacidad, directamente, o por intermedio de sus padres o tutores, accedan a los mismos.</p>	
<p>13.1 Los Gobiernos Locales norman, regulan y otorgan licencias y autorizaciones que contemplen las disposiciones contenidas en las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad, garantizando su movilidad, desplazamiento autónomo y seguridad.</p>	<p>Artículo 19.- Estacionamientos accesibles</p>	
<p>13.2 Los Gobiernos Locales desarrollan y ejecutan acciones tendientes a la adecuación progresiva del diseño urbano y arquitectónico de las ciudades, adaptándolas y dotándolas de los elementos técnicos de accesibilidad.</p>	<p>19.1 El Ministerio de Transportes y Comunicaciones emite el permiso especial de parqueo para personas con discapacidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley N° 28084.</p>	
<p>13.3 Las edificaciones existentes deben adecuarse a las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad.</p>	<p>19.2 Los Gobiernos Locales supervisan y fiscalizan la dimensión, proporción, reserva del parqueo y del uso del estacionamiento accesible en su jurisdicción, de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 28084, Ley que Regula el Parqueo Especial para Vehículos ocupados por Personas con Discapacidad y la Norma Técnica de Accesibilidad para Personas con Discapacidad.</p>	
<p>Artículo 14.- Responsabilidad de los funcionarios en el otorgamiento de licencias</p>	<p>19.3 En las zonas de Parqueo público, la Policía Nacional del Perú, será la encargada de aplicar las sanciones establecidas en la Ley N° 28084. En los establecimientos privados será de competencia de la Municipalidad del Sector, en ausencia de la Policía Nacional del Perú.</p>	
<p>14.1 Los gobiernos locales son los responsables de fiscalizar el cumplimiento de las normas de accesibilidad para el otorgamiento de licencias y/o autorizaciones de construcción, modificación, rehabilitación y/o funcionamiento, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Edificaciones.</p>	<p>Artículo 20.- Accesibilidad en el transporte público terrestre</p>	
<p>14.2 Los miembros de las comisiones técnicas municipales y de las comisiones técnicas calificadoras de proyectos y de licencias de construcción, o quien haga sus veces, son responsables de evaluar y verificar el cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad de acuerdo al ordenamiento legal vigente.</p>	<p>20.1 La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Cargas y Mercancías – SUTRAN, a nivel nacional y los Gobiernos Regionales y Locales, en el ámbito de su competencia, fiscalizan y supervisan que las empresas de transporte debidamente autorizadas, cumplan con lo dispuesto en la Ley y en el presente Reglamento, a fin de que impongan las sanciones que correspondan.</p>	
<p>Artículo 15.- Ambientes y rutas</p>	<p>20.2 Los Gobiernos Locales implementan medidas y disposiciones normativas para la reserva de asientos preferenciales, cercanos y accesibles al ingreso de los vehículos de transporte público, los mismos que son destinados al uso exclusivo de las personas con discapacidad; así como para implementar lo dispuesto en el numeral 20.3 del artículo 20 de la Ley.</p>	
<p>15.1 El Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres – CENEPRED, en el marco de sus competencias, inspecciona ambientes y rutas accesibles en las edificaciones públicas y privadas para permitir el desplazamiento de las personas con discapacidad e incorpora medidas y acciones preventivas de seguridad y protección para las personas con discapacidad.</p>	<p>Artículo 21.- Accesibilidad en la comunicación y medios de comunicación</p>	
	<p>21.1 Las entidades públicas y privadas que brinden servicios de atención al público adoptan e implementan</p>	

medios y formatos accesibles para la comunicación de las personas con discapacidad; proveen de manera gratuita el servicio de intérprete o guía intérprete, a solicitud del administrado quien debe requerirlo cuando menos con tres (3) días hábiles de anticipación. El CONADIS supervisa el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo.

21.2 Los titulares de autorizaciones para la prestación del servicio de radiodifusión por televisión y los concesionarios del servicio de distribución de radiodifusión por cable, cuyos ingresos anuales facturados y percibidos sean superiores a cien (100) UIT, utilizan medios para garantizar el acceso a la información de la persona con discapacidad por deficiencia auditiva en los programas informativos, educativos y culturales de producción nacional; incluyendo necesariamente interpretación con el lenguaje de señas o subtítulos.

21.3 El CONADIS pone a disposición de los titulares de autorizaciones para la prestación del servicio de radiodifusión por televisión y los concesionarios del servicio de distribución de radiodifusión por cable, el registro actualizado de intérpretes – traductores de lenguaje de señas, al cual podrán acceder las entidades públicas y privadas y cualquier interesado.

Artículo 22.- Accesibilidad a las tecnologías de información.

La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático – ONGEI, brinda al CONADIS, asesoría técnica para la elaboración de sus planes, programas, directivas, acciones, y normativa, en asuntos relacionados con la implementación de los procesos de innovación tecnológica para la modernización de la Administración Pública en beneficio de las personas con discapacidad, acorde a su competencia funcional.

Artículo 23.- Acceso a la justicia

23.1 Los organismos vinculados a la administración de justicia garantizan la tutela preferente y accesibilidad de las personas con discapacidad a la infraestructura de los órganos que lo conforman; disponen las medidas conducentes al acceso a todos los servicios aprobados que requieran, así como la disposición de los apoyos y recursos que garanticen su seguridad, movilidad, comprensión, privacidad y comunicación. Establecen e implementan manuales de buenas prácticas de revisión permanente.

23.2 Para el caso de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos les es aplicable, en lo que corresponda, lo señalado en el párrafo anterior.

Artículo 24.- Accesibilidad en la contratación de bienes, servicios y obras

El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE implementa mecanismos de supervisión a fin de que los procesos de selección convocados por las instituciones públicas cumplan las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad.

26.2 El Seguro Social de Salud – ESSALUD, emite las disposiciones normativas a fin de incorporar a las Personas con Discapacidad en los seguros sociales de salud que administra. Diseña e implementa acciones en base a las necesidades de salud, rehabilitación funcional, rehabilitación socio-laboral o profesional y apoyo de aquella población con discapacidad asegurada, conforme a las facultades conferidas en la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud, y sus respectivas normas reglamentarias.

Artículo 27.- Seguros de Salud y de Vida Privados

La Superintendencia Nacional de Salud – SUNASA y la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS, emiten las disposiciones aplicables a las empresas de seguros bajo el ámbito de sus respectivas competencias, con la finalidad de dar cumplimiento al artículo 28° de la Ley.

Artículo 28.- Atención en Salud, habilitación y Rehabilitación en la Comunidad de la persona con discapacidad

28.1 El Ministerio de Salud elabora las normas para el diseño e implementación de la estrategia de habilitación y rehabilitación basada en la comunidad para las personas con discapacidad en todos sus niveles, con la participación activa de la comunidad, la familia, las redes promotoras de salud o redes comunitarias. Los Gobiernos Regionales y Locales la implementan.

28.2 Los Gobiernos Regionales, el Seguro Social de Salud (ESSALUD) y los establecimientos de salud de los Ministerios de Defensa y del Interior implementan y ejecutan la Estrategia de Atención en Salud y Rehabilitación Basada en la Comunidad para personas con discapacidad, conforme a los Lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y la normativa que regula el tratamiento del personal con discapacidad de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú.

Artículo 29.- Servicios de Intervención Temprana

29.1 El Ministerio de Salud establece los procedimientos para la intervención en prevención, detección, diagnóstico, atención, habilitación y rehabilitación en materia de salud de los niños y niñas menores de tres años con discapacidad o con riesgo de adquirirla. Asimismo, establece los mecanismos necesarios para que los establecimientos de salud dispongan de un registro nominal de los niños y niñas nacidos con discapacidad o con riesgo de adquirirla, disponibles para que el sector educación de su jurisdicción pueda implementar intervenciones educativas tempranas.

29.2 El Ministerio de Educación establece los procedimientos para la intervención en prevención, detección y atención en materia educativa de los niños y niñas menores a tres años con discapacidad o con riesgo de adquirirla. Además articula con los demás sectores en materia de intervención temprana y brinda la información correspondiente.

482000

 NORMAS L**PODER LEGISLATIVO****CONGRESO DE LA REPUBLICA****LEY Nº 29973**

EL PRESIDENTE DEL CONGRESO
DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

**LEY GENERAL DE LA PERSONA
CON DISCAPACIDAD****CAPÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES****Artículo 1. Finalidad de la Ley**

La presente Ley tiene la finalidad de establecer el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica.

Ministerio de Cultura, museos más visitados de Lima (2013)

- RECUPERACIONES ▾
- BIENES MUEBLES ▾
- BIENES INMUEBLES ▾
- BIENES INMATERIALES ▾
- LENGUAS INDÍGENAS ▾
- GESTIÓN DE MONUMENTOS ▾
- CATASTRO Y SANEAMIENTO FÍSICO LEGAL ▾
- INDICADORES EXTERNOS ▾**

 **INEI**
Ver más »

 **RENAMU**
Ver más »

En el mes de marzo del 2013 hubo un incremento del 29.5% debido a la semana santa, pues en el 2012 estas fiestas se realizaron en el mes de abril, por tal motivo en el mes de abril disminuyó las vistas respecto al año anterior en 20.6%. en el mes de Octubre las visitas se incrementaron en 19.5% con respecto al mismo periodo del año anterior debido a los ingresos gratuitos a Museos en el Perú durante el feriado largo.

VARIACIÓN PORCENTUAL DE VISITAS A LOS MUSEOS MÁS CONCURRIDOS

Museos	2012	2013	Var% (2013/2012)
Museo Tumbas Reales de Sipán	184,970	188,393	1.9
Museo de Sitio Pachacamac	140,906	145,612	3.3
Museo Nac. de Arq. Ant. e Historia del Perú	142,648	136,801	-4.1
Museo de la Nación	111,773	120,481	7.8
Museo Histórico Regional	89,260	84,340	-5.5
Museo de Sitio Huaca Pucllana	71,706	84,174	17.4
Museo Nacional Chavín	0	54,687	0.0
Museo de Sitio Huaca Rajada - Sipán	51,075	53,019	3.8
Sala de exp. y Zona arq. Mon. de Kotosh	50,672	52,298	3.2
Museo de sitio Túcume	52,514	49,146	-6.4

Fuente: Sistema de Registro de Visitantes a Museos - OGETIC

Cantidad de visitantes Museo Larco, año 2013.



Re: Visita al Museo Larco

jueves, septiembre 18, 2014, 11:50 am

De: "Mariana Watson" <mariana.watson@museolarco.org>

A: "Patricia Cabieses" <namhora@yahoo.com>

Hola Patricia,

Gracias por tu correo. Nosotros felices siempre de ayudar a investigaciones en todas las áreas, solo que como en toda institución tenemos una serie de procedimientos y reglas que tenemos que seguir para que las cosas funcionen correctamente. Si bien no tenemos mayor problema en dar toda la información relevante para tu tesis, la administración del museo debe tener conocimiento y dar autorización.

Disculpas si aver no podía recibirte, he estado fuera de la oficina más de una semana y tenía va mi mañana con reuniones agendadas.

No tenemos una estadística de visitas con discapacidad, solo llevamos un conteo general de entrada general/ entrada de adulto mayor y niños.

El año 2013 tuvimos aproximadamente 95,000 personas.

Voy a revisar la encuesta con las áreas correspondientes y estaremos en contacto contigo.

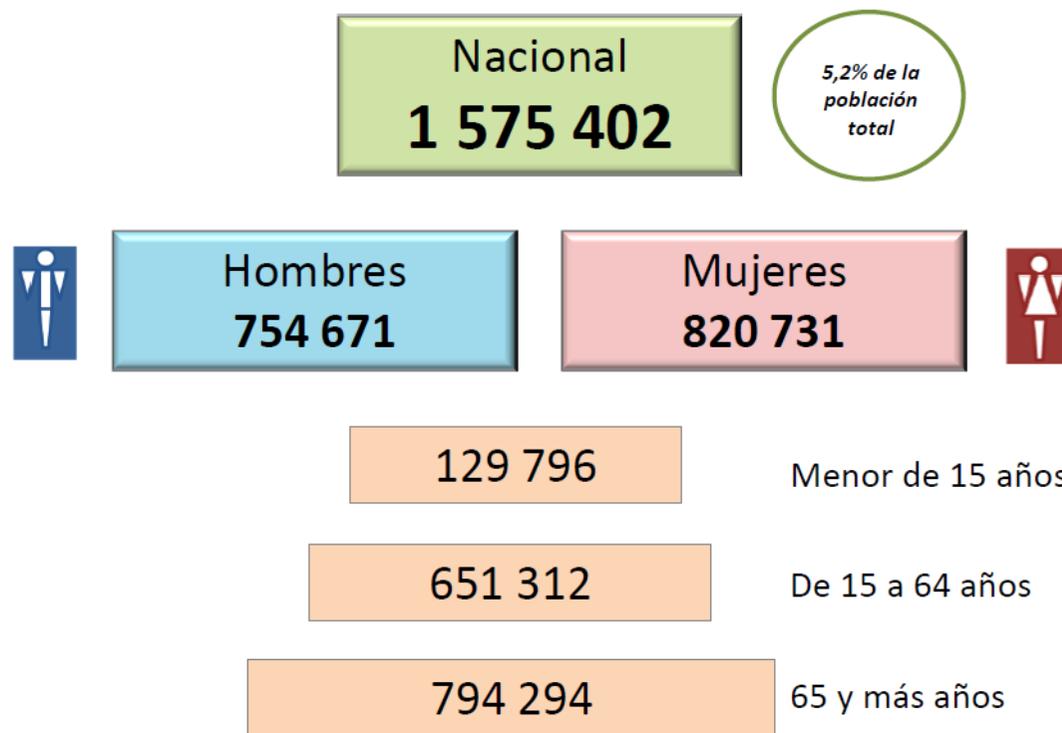
Saludos,

Mariana Watson
MuseoLarco.org

No tenemos una estadística de visitas con discapacidad, solo llevamos un conteo general de entrada general/ entrada de adulto mayor y niños.
El año 2013 tuvimos aproximadamente 95,000 personas.

Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, presentada por INEI en el año 2012

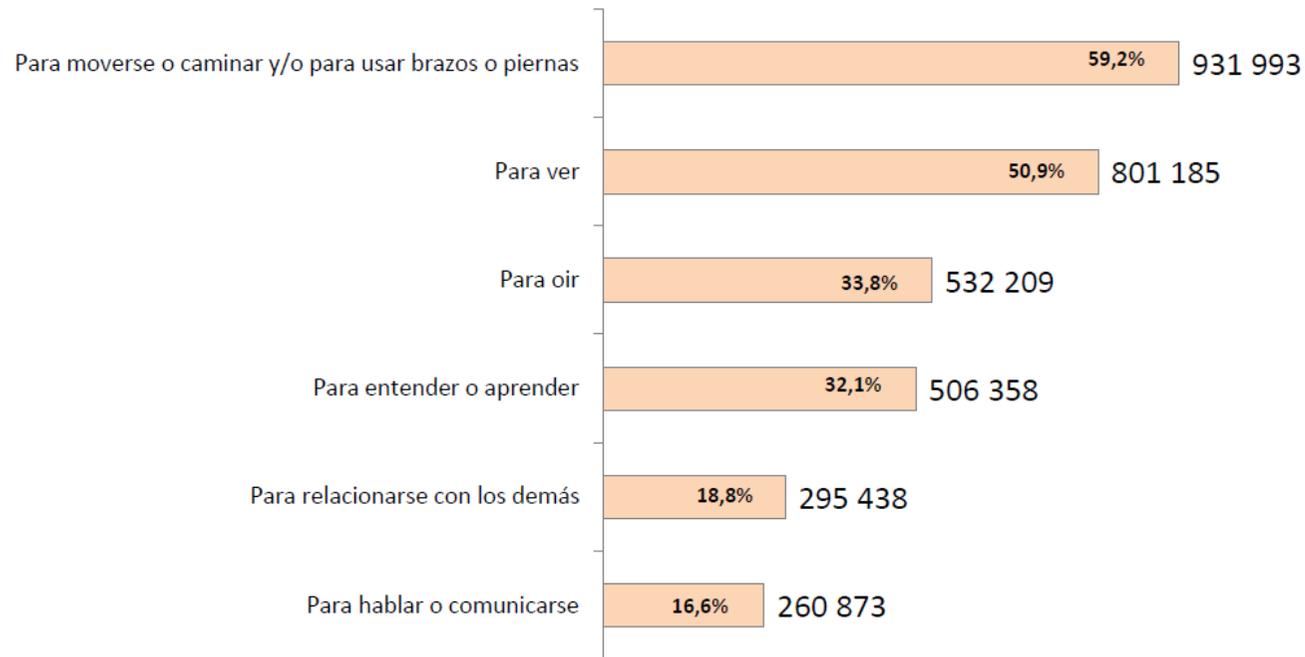
Personas con alguna discapacidad



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, 2012

LIMITACIONES PERMANENTES DE LAS PERSONAS

Tipo de limitación



Nota: Una persona puede presentar más de un tipo de discapacidad

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, 2012

4

<http://www.conadisperu.gob.pe/19-conadis/noticias/871-mimp,-conadis-e-inei-presentan-primera-encuesta-nacional-especializada-sobre-discapacidad.html>

Ley 29973, Capítulo III, Artículo 17, Inciso 17.1

Lima, lunes 24 de diciembre de 2012

NORMAS LEGALES

482001

crédito financiero. Asimismo, garantiza su derecho a contraer matrimonio y a decidir libremente sobre el ejercicio de su sexualidad y su fertilidad.

Artículo 10. Derecho a la libertad y seguridad personal

La persona con discapacidad tiene derecho a la libertad y seguridad personal, en igualdad de condiciones que las demás. Nadie puede ser privado de su libertad en razón de discapacidad.

Artículo 11. Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluida en la comunidad

11.1 La persona con discapacidad tiene derecho a vivir de forma independiente en la comunidad, en igualdad de condiciones que las demás. El Estado, a través de los distintos sectores y niveles de gobierno, promueve su acceso a servicios de asistencia domiciliar, residencial y otros servicios de apoyo en la comunidad para facilitar su inclusión social y evitar su aislamiento y abandono.

11.2 Los establecimientos que prestan atención a las personas con discapacidad promueven y facilitan su inclusión familiar y social.

Artículo 12. Derecho a la participación en la vida política y pública

12.1 La persona con discapacidad tiene derecho a participar en la vida política y pública en igualdad de condiciones que las demás, directamente o a través de representantes libremente elegidos, incluyendo el derecho a elegir y ser elegido, a ejercer cargos públicos y a desempeñar cualquier función pública, sin discriminación.

12.2 No se puede restringir el derecho al voto por motivos de discapacidad. El sistema electoral adopta las medidas necesarias para garantizar este derecho, asegurando que los procedimientos, instalaciones y materiales sean adecuados, accesibles y fáciles de entender y utilizar.

Artículo 13. Promoción del desarrollo asociativo

El Estado promueve la conformación de organizaciones y asociaciones de personas con discapacidad. Les presta asesoría y capacitación, facilita su acceso a fuentes de cooperación internacional y promueve su participación en todos los espacios de concertación de asuntos públicos que no provengan de elección popular, tales como el Consejo Nacional de Derechos Humanos, la Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza, el Consejo Nacional de Trabajo y Promoción del Empleo, los consejos de coordinación regional y local, entre otros.

Artículo 14. Derecho a la consulta

Las autoridades de los distintos sectores y niveles de gobierno tienen la obligación de realizar consultas con las organizaciones que representan a las personas con discapacidad, previamente a la adopción de normas legislativas y administrativas, políticas y programas sobre cuestiones relativas a la discapacidad. Los procesos de consulta se desarrollan sobre la base de los principios de accesibilidad, buena fe, oportunidad y transparencia.

**CAPÍTULO III
ACCESIBILIDAD**

Artículo 15. Derecho a la accesibilidad

La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de diseño universal. Asimismo tiene derecho a gozar de ambientes sin ruidos y de entornos adecuados.

Artículo 16. Accesibilidad del entorno urbano y las edificaciones

16.1 Las municipalidades promueven, supervisan y fiscalizan el cumplimiento de las normas de accesibilidad para la persona con discapacidad

en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción. El funcionario o servidor público de la municipalidad correspondiente encargado de la evaluación de los expedientes técnicos que contengan solicitudes de licencia para las edificaciones públicas o privadas deberá verificar que dichas solicitudes contemplen lo establecido en las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad, bajo responsabilidad.

16.2 El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) ejerce potestad sancionadora ante el incumplimiento de las normas de accesibilidad para personas con discapacidad cuando el infractor sea una entidad pública. Asimismo, cuando exista incumplimiento respecto de las edificaciones privadas ubicadas en las jurisdicciones de las municipalidades donde se haya tipificado como infracción el incumplimiento de tales normas y las de adecuación urbanística y arquitectónica para personas con discapacidad, el Conadis es el órgano encargado de fiscalizar las normas establecidas y de informar oportunamente a la municipalidad correspondiente sobre la comisión de la infracción dentro de su jurisdicción.

Artículo 17. Condiciones de las edificaciones públicas y privadas

17.1 Las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad.

17.2 Los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos habilitan y acondicionan ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad, así como la señalización correspondiente.

Artículo 18. Viviendas para la persona con discapacidad

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento promueve y regula el acceso preferente de la persona con discapacidad a los programas públicos de vivienda a su cargo, otorgándole una bonificación. Estos programas contemplan la construcción de viviendas accesibles para la persona con discapacidad.

Artículo 19. Estacionamiento accesible

Los estacionamientos públicos y privados, incluyendo las zonas de estacionamiento de los establecimientos públicos y privados, disponen la reserva de espacios para vehículos conducidos por personas con discapacidad o que las transporten. La Policía Nacional del Perú y las municipalidades supervisan y fiscalizan el cumplimiento de esta obligación y de las condiciones de accesibilidad de los estacionamientos, de conformidad con la Ley 28064, Ley que regula el parqueo especial para vehículos ocupados por personas con discapacidad.

Artículo 20. Accesibilidad en el transporte público terrestre

20.1 Las empresas de transporte público terrestre de pasajeros cuentan con unidades accesibles para personas con discapacidad y personas adultas mayores. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones reglamenta la introducción progresiva de estos vehículos.

20.2 Los vehículos que prestan servicios de transporte terrestre de pasajeros reservan asientos y espacios preferentes de fácil acceso, debidamente señalizados, para el uso de personas con discapacidad. Las municipalidades y la Policía Nacional del Perú supervisan y fiscalizan el cumplimiento de esta obligación.

20.3 Los vehículos que prestan servicios de transporte terrestre de pasajeros usarán determinado volumen de sonido dentro del vehículo, que no altere a las personas con discapacidad, protegiendo a los pasajeros de ruidos molestos.

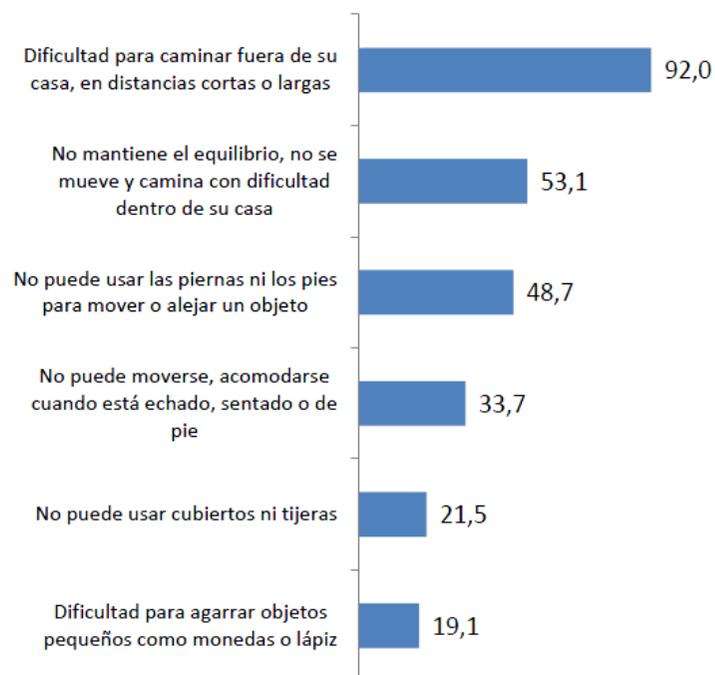
Resultados INEI 2012. Perú: Personas con limitaciones motrices



932 mil personas con limitación en forma permanente para moverse o caminar y/o para usar brazos o piernas

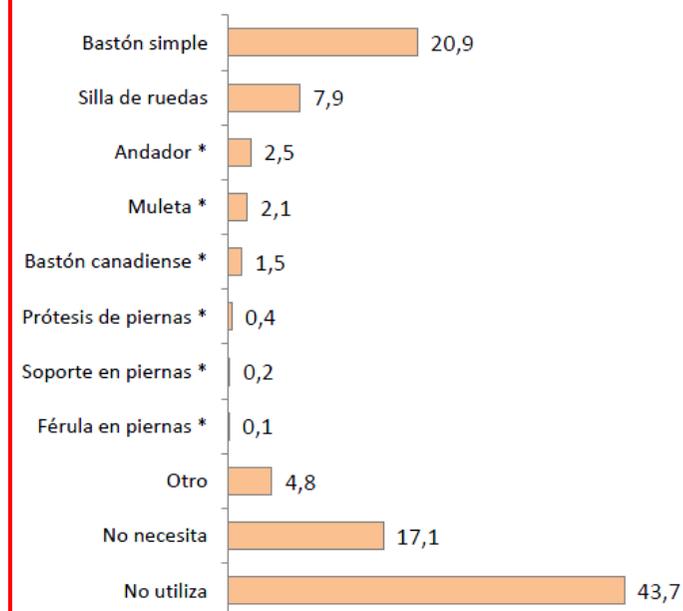
Tipos de dificultad que presentan

(Porcentaje)



Apoyo utilizado para desplazarse

(Porcentaje)

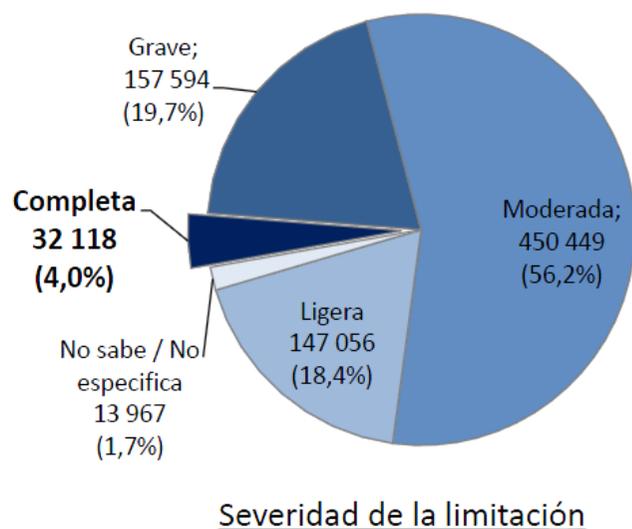


<http://www.conadisperu.gob.pe/19-conadis/noticias/871-mimp,-conadis-e-inei-presentan-primera-encuesta-nacional-especializada-sobre-discapacidad.html>

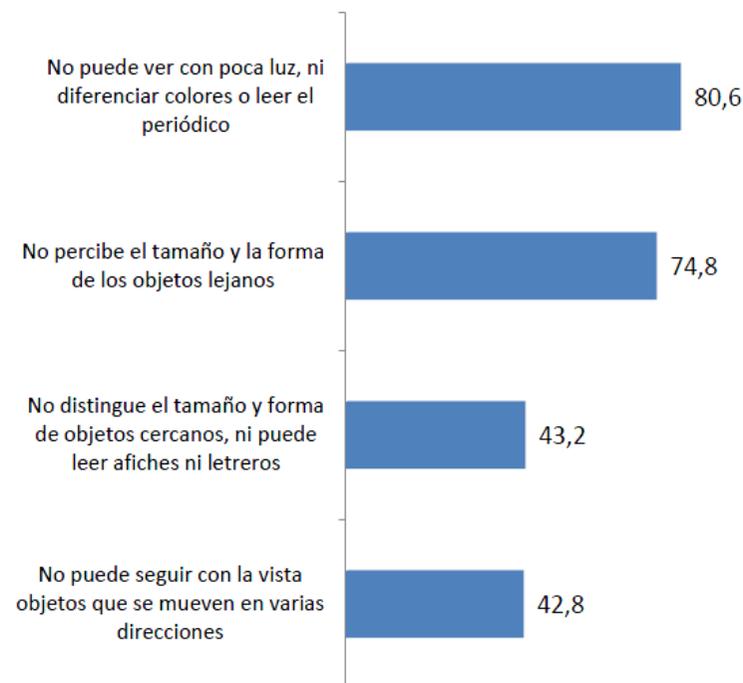
Resultados INEI 2012. Perú: Personas con limitaciones para ver



801 mil personas con limitación de forma permanente para ver, aún usando anteojos



Tipos de dificultad que presentan
(Porcentaje)

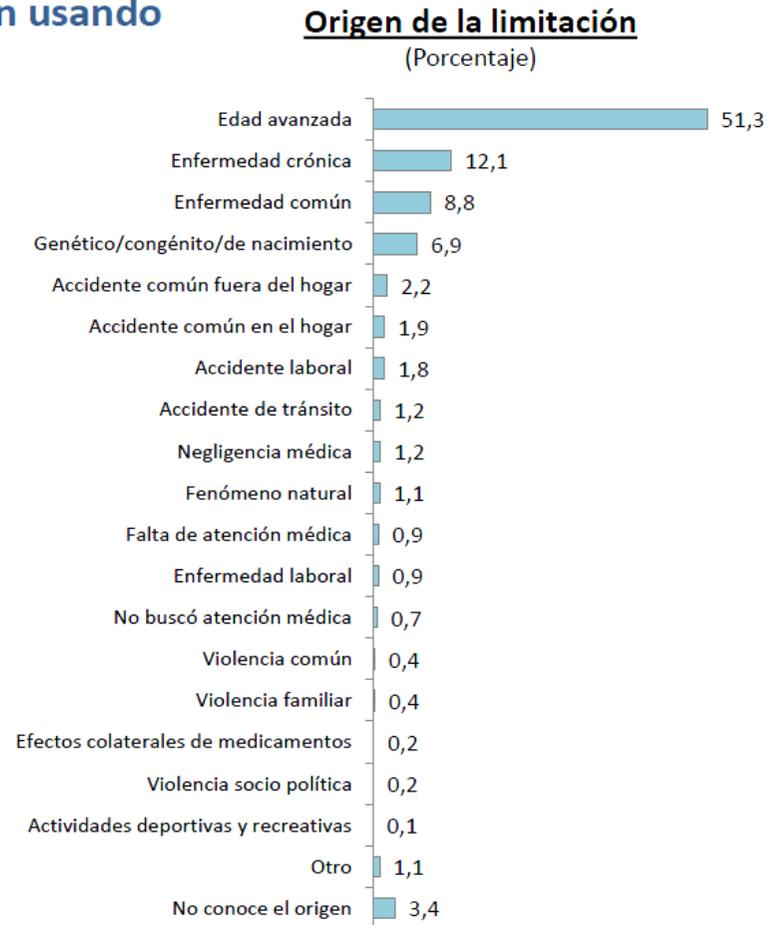
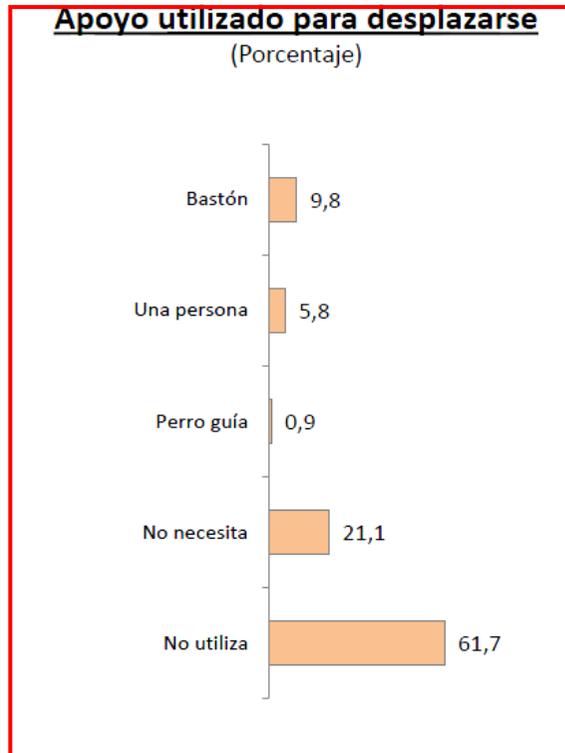


Nota: La pregunta «Tipos de dificultad que presentan» tiene respuesta con opciones múltiples

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, 2012



Personas con limitación de forma permanente para ver, aún usando anteojos



Nota: Respuestas con opciones múltiples

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad, 2012

8

<http://www.conadisperu.gob.pe/19-conadis/noticias/871-mimp,-conadis-e-inei-presentan-primera-encuesta-nacional-especializada-sobre-discapacidad.html>

Constitución Política del Perú: Título I, Capítulo I, Artículos 2 y 17

CONSTITUCION POLITICA DEL PERU DE 1993**PREAMBULO**

El Congreso Constituyente Democrático, invocando a Dios Todopoderoso, obedeciendo el mandato del pueblo peruano y recordando el sacrificio de todas las generaciones que nos han precedido en nuestra Patria, ha resuelto dar la siguiente Constitución:

TITULO I**DE LA PERSONA Y DE LA SOCIEDAD****CAPITULO I****DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA****Artículo 1.- Defensa de la persona humana**

La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

Artículo 2.- Derechos fundamentales de la persona

Toda persona tiene derecho:

1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.

2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

17. A participar, en forma individual o asociada, en la vida política, económica, social y cultural de la Nación. Los ciudadanos tienen, conforme a ley, los derechos de elección, de remoción o revocación de autoridades, de iniciativa legislativa y de referéndum.

**Ley 29973, Ley General de las Personas con Discapacidad, Capítulo I,
Artículos 1 y 3, Inciso 3.1.**

482000	 NORMAS LEGISLATIVAS
PODER LEGISLATIVO	
CONGRESO DE LA REPUBLICA	
LEY Nº 29973	
EL PRESIDENTE DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	
POR CUANTO:	
EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;	
Ha dado la Ley siguiente:	
LEY GENERAL DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD	
CAPÍTULO I	
DISPOSICIONES GENERALES	
<p>Artículo 1. Finalidad de la Ley La presente Ley tiene la finalidad de establecer el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica.</p>	
<p>Artículo 2. Definición de persona con discapacidad La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.</p>	
<p>Artículo 3. Derechos de la persona con discapacidad</p> <p>3.1 La persona con discapacidad tiene los mismos derechos que el resto de la población, sin perjuicio de las medidas específicas establecidas en las normas nacionales e internacionales para que alcance la igualdad de hecho. El Estado garantiza un entorno propicio, accesible y equitativo para su pleno disfrute sin discriminación.</p> <p>3.2 Los derechos de la persona con discapacidad son interpretados de conformidad con los principios y derechos contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y con los demás instrumentos internacionales sobre derechos humanos ratificados por el Perú.</p>	

<http://www.conadisperu.gob.pe/web/documentos/2012/politica/ley29973.pdf>

Ley 28084, Ley que Regula el Parqueo Especial para Vehículos Ocupados Por Personas con Discapacidad. Artículo 46°-A.

LEY N° 28084

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República
ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE REGULA EL PARQUEO ESPECIAL PARA VEHÍCULOS OCUPADOS POR PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Artículo 1º .- De la Incorporación del artículo 46º-A
Adiciónase a la Ley N° 27050, Ley General de la
Persona con Discapacidad, el artículo 46º- A, con el
siguiente texto:

"Artículo 46º-A.- Parqueo Privado

Los establecimientos privados de atención al público, que cuenten con zonas de parqueo vehicular, dispondrán la reserva de ubicaciones para vehículos conducidos o que transporten a personas con discapacidad, de acuerdo al Reglamento."

Artículo 2º.- De la Infracción y Sanción

Constituye infracción, estacionarse en zonas de Parqueo destinadas a vehículos conducidos o que transporten a personas con discapacidad.

La infracción a que se refiere el párrafo anterior, será considerada como grave y se aplicará una multa equivalente al 5% de una Unidad Impositiva Tributaria.

<http://www.conadisperu.gob.pe/web/documentos/2012/politica/ley29973.pdf>

Norma A 120 Y Guía Gráfica de la Norma Técnica



NORMA A.120 ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

CAPITULO I GENERALIDADES

Artículo 1.- La presente Norma establece las condiciones y especificaciones técnicas de diseño para la elaboración de proyectos y ejecución de obras de edificación, y para la adecuación de las existentes donde sea posible, con el fin de hacerlas accesibles a las personas con discapacidad y/o adultas mayores.

Artículo 2.- La presente Norma será de aplicación obligatoria, para todas las edificaciones donde se presten servicios de atención al público, de propiedad pública o privada.

- 2. a.- Para las edificaciones de servicios públicos
- 2. b.- Las áreas de uso común de los Conjuntos Residenciales y Quintas, así como los vestíbulos de ingreso de los Edificios Multifamiliares para los que se exija ascensor.

Artículo 3.- Para los efectos de la presente Norma se entiende por:

Persona con discapacidad: Aquella que, temporal o permanentemente, tiene una o más deficiencias de alguna de sus funciones físicas, mentales ó sensoriales que implique la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales.

Persona Adulto Mayor: De acuerdo al artículo 2 de la Ley N 28803 de las Personas adultas mayores. Se entiende por Personas Adultas Mayores a todas aquellas que tengan 60 o más años de edad.

Accesibilidad: La condición de acceso que presta la infraestructura urbanística y edificatoria para facilitar la movilidad y el desplazamiento autónomo de las personas, en condiciones de seguridad.

Ruta accesible: Ruta libre de barreras arquitectónicas que conectan los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de una edificación.

Barreras arquitectónicas: Son aquellos impedimentos, trabas u obstáculos físicos que limitan o impiden la libertad de movimiento de personas con discapacidad.

Señalización: Sistema de avisos que permite identificar los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de una edificación, para orientación de los usuarios.

Señales de acceso: Símbolos convencionales utilizados para señalar la accesibilidad a edificaciones y ambientes.

Servicios de atención al público: Actividades en las que se brinde un servicio que pueda ser solicitado libremente por cualquier persona. Son servicios de atención al público, los servicios de salud, educativos, recreacionales, judiciales, de los gobiernos central, regional y local, de seguridad ciudadana, financieros, y de transporte.

CAPITULO II CONDICIONES GENERALES

Artículo 4.- Se deberán crear ambientes y rutas accesibles que permitan el desplazamiento y la atención de las personas con discapacidad, en las mismas condiciones que el público en general.

Las disposiciones de esta Norma se aplican para dichos ambientes y rutas accesibles.

Artículo 5.- En las áreas de acceso a las edificaciones deberá cumplirse lo siguiente:

- a) Los pisos de los accesos deberán estar fijos, uniformes y tener una superficie con materiales antideslizantes.
- b) Los pasos y contrapasos de las gradas de escaleras, tendrán dimensiones uniformes.
- c) El radio del redondeo de los cantos de las gradas no será mayor de 13mm.



- d) Los cambios de nivel hasta de 6mm, pueden ser verticales y sin tratamiento de bordes; entre 6mm y 13mm deberán ser biselados, con una pendiente no mayor de 1:2, y los superiores a 13mm deberán ser resueltos mediante rampas.
- e) Las rejillas de ventilación de ambientes bajo el piso y que se encuentren al nivel de tránsito de las personas, deberán resolverse con materiales cuyo espaciamiento impida el paso de una esfera de 13 mm. Cuando las platinas tengan una sola dirección, estas deberán ser perpendiculares al sentido de la circulación.
- f) Los pisos con alfombras deberán ser fijos, confinados entre paredes y/o con platinas en sus bordes.
El grosor máximo de las alfombras será de 13mm, y sus bordes expuestos deberán fijarse a la superficie del suelo a todo lo largo mediante perfiles metálicos o de otro material que cubran la diferencia de nivel.
- g) Las manijas de las puertas, mamparas y paramentos de vidrio serán de palanca con una protuberancia final o de otra forma que evite que la mano se deslice hacia abajo. La cerradura de una puerta accesible estará a 1.20 m. de altura desde el suelo, como máximo.

Artículo 6.- En los ingresos y circulaciones de uso público deberá cumplirse lo siguiente:

- a) El ingreso a la edificación deberá ser accesible desde la acera correspondiente. En caso de existir diferencia de nivel, además de la escalera de acceso debe existir una rampa.
- b) El ingreso principal será accesible, entendiéndose como tal al utilizado por el público en general. En las edificaciones existentes cuyas instalaciones se adapten a la presente Norma, por lo menos uno de sus ingresos deberá ser accesible.
- c) Los pasadizos de ancho menor a 1.50 m. deberán contar con espacios de giro de una silla de ruedas de 1.50 m. x 1.50 m., cada 25 m. En pasadizos con longitudes menores debe existir un espacio de giro.

Artículo 7º.- Todas las edificaciones de uso público o privadas de uso público, deberán ser accesibles en todos sus niveles para personas con discapacidad.

Artículo 8.- Las dimensiones y características de puertas y mamparas deberán cumplir lo siguiente:

- a) El ancho mínimo de las puertas será de 1.20m para las principales y de 90cm para las interiores. En las puertas de dos hojas, una de ellas tendrá un ancho mínimo de 90cm.
- b) De utilizarse puertas giratorias o similares, deberá preverse otra que permita el acceso de las personas en sillas de ruedas.
- c) El espacio libre mínimo entre dos puertas batientes consecutivas abiertas será de 1.20m.

Artículo 9.- Las condiciones de diseño de rampas son las siguientes:

- a) El ancho libre mínimo de una rampa será de 90cm. entre los muros que la limitan y deberá mantener los siguientes rangos de pendientes máximas:

Diferencias de nivel de hasta 0.25 m.	12% de pendiente
Diferencias de nivel de 0.26 hasta 0.75 m.	10% de pendiente
Diferencias de nivel de 0.76 hasta 1.20 m.	8% de pendiente
Diferencias de nivel de 1.21 hasta 1.80 m.	6% de pendiente
Diferencias de nivel de 1.81 hasta 2.00 m.	4% de pendiente
Diferencias de nivel mayores	2% de pendiente

Las diferencias de nivel podrán sortearse empleando medios mecánicos

- b) Los descansos entre tramos de rampa consecutivos, y los espacios horizontales de llegada, tendrán una longitud mínima de 1.20m medida sobre el eje de la rampa.
- c) En el caso de tramos paralelos, el descanso abarcará ambos tramos más el ojo o muro intermedio, y su profundidad mínima será de 1.20m.



PERÚ

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Viceministerio de Vivienda y Urbanismo

Dirección Nacional de Urbanismo

- d) Cuando dos ambientes de uso público adyacentes y funcionalmente relacionados tengan distintos niveles, deberá tener rampas para superar los desniveles y superar el fácil acceso a las personas con discapacidad.

Artículo 10.- Las rampas de longitud mayor de 3.00m, así como las escaleras, deberán parapetos o barandas en los lados libres y pasamanos en los lados confinados por paredes y deberán cumplir lo siguiente:

- a) Los pasamanos de las rampas y escaleras, ya sean sobre parapetos o barandas, o adosados a paredes, estarán a una altura de 80 cm., medida verticalmente desde la rampa o el borde de los pasos, según sea el caso.
- b) La sección de los pasamanos será uniforme y permitirá una fácil y segura sujeción; debiendo los pasamanos adosados a paredes mantener una separación mínima de 3.5 cm. con la superficie de las mismas.
- c) Los pasamanos serán continuos, incluyendo los descansos intermedios, interrumpidos en caso de accesos o puertas y se prolongarán horizontalmente 45 cm. sobre los planos horizontales de arranque y entrega, y sobre los descansos, salvo el caso de los tramos de pasamanos adyacentes al ojo de la escalera que podrán mantener continuidad.
- d) Los bordes de un piso transitable, abiertos o vidriados hacia un plano inferior con una diferencia de nivel mayor de 30 cm., deberán estar provistos de parapetos o barandas de seguridad con una altura no menor de 80 cm. Las barandas llevarán un elemento corrido horizontal de protección a 15 cm. sobre el nivel del piso, o un sardinel de la misma dimensión.

Artículo 11.- Los ascensores deberán cumplir con los siguientes requisitos

- a) Las dimensiones interiores mínimas de la cabina del ascensor para uso en edificios residenciales será de 1.00 m de ancho y 1.20 m de profundidad.
- b) Las dimensiones interiores mínimas de la cabina del ascensor en edificaciones de uso público o privadas de uso público, será de 1.20 m de ancho y 1.40 m de profundidad. Sin embargo deberá existir por lo menos uno, cuya cabina no mida menos de 1.50 m de ancho y 1.40 m de profundidad.
- c) Los pasamanos estarán a una altura de 80cm; tendrán una sección uniforme que permita una fácil y segura sujeción, y estarán separados por lo menos 5cm de la cara interior de la cabina.
- d) Las botoneras se ubicarán en cualquiera de las caras laterales de la cabina, entre 0.90 m y 1.35 m de altura. Todas las indicaciones de las botoneras deberán tener su equivalente en Braille.
- e) Las puertas de la cabina y del piso deben ser automáticas, y de un ancho mínimo de 0.90 m. con sensor de paso. Delante de las puertas deberá existir un espacio que permita el giro de una persona en silla de ruedas.
- f) En una de las jambas de la puerta deberá colocarse el número de piso en señal braille.
- g) Señales audibles deben ser ubicadas en los lugares de llamada para indicar cuando el elevador se encuentra en el piso de llamada.

Artículo 12.- El mobiliario de las zonas de atención deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Se habilitará por lo menos una de las ventanillas de atención al público, mostradores o cajas registradoras con un ancho de 80 cm. y una altura máxima de 80cm., así mismo deberá tener un espacio libre de obstáculos, con una altura mínima de 75 cm.
- b) Los asientos para espera tendrán una altura no mayor de 45cm y una profundidad no menor a 50 cm.
- c) Los interruptores y timbres de llamada, deberán estar a una altura no mayor a 1.35 m.
- d) Se deberán incorporar señales visuales luminosas al sistema de alarma de la edificación.
- e) El 3% del número total de elementos fijos de almacenaje de uso público, tales como casilleros, gabinetes, armarios, etc. o por lo menos, uno de cada tipo, debe ser



accesible.

Artículo 13.- Los teléfonos públicos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) El 10 % de los teléfonos públicos o al menos uno de cada batería de tres, debe ser accesible. La altura al elemento manipulable mas alto deberá estar ubicado a 1.30 m.
- b) Los teléfonos accesibles permitirán la conexión de audífonos personales y contarán con controles capaces de proporcionar un aumento de volumen de entre 12 y 18 decibeles por encima del volumen normal.
- c) El cable que va desde el aparato telefónico hasta el auricular de mano deberá tener por lo menos 75cm de largo.
- d) Delante de los teléfonos colgados en las paredes deberá existir un espacio libre de 75cm de ancho por 1.20 m de profundidad, que permita la aproximación frontal o paralela al teléfono de una persona en silla de ruedas.
- e) Las cabinas telefónicas, tendrán como mínimo 80 cm. de ancho y 1.20 m. de profundidad, libre de obstáculos, y su piso deberá estar nivelado con el piso adyacente. El acceso tendrá, como mínimo, un ancho libre de 80 cm. y una altura de 2.10 m.

Artículo 14.- Los objetos que deba alcanzar frontalmente una persona en silla de ruedas, estarán a una altura no menor de 40 cm. ni mayor de 1.20 m.

Los objetos que deba alcanzar lateralmente una persona en silla de ruedas, estarán a una altura no menor de 25 cm. ni mayor de 1.35 m.

Artículo 15.- En las edificaciones cuyo número de ocupantes demande servicios higiénicos por lo menos un inodoro, un lavatorio y un urinario deberán cumplir con los requisitos para personas con discapacidad, el mismo que deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) **Lavatorios**
 - Los lavatorios deben instalarse adosados a la pared o empotrados en un tablero individualmente y soportar una carga vertical de 100 kgs.
 - El distanciamiento entre lavatorios será de 90cm entre ejes.
 - Deberá existir un espacio libre de 75cm x 1.20 m al frente del lavatorio para permitir la aproximación de una persona en silla de ruedas.
 - Se instalará con el borde externo superior o, de ser empotrado, con la superficie superior del tablero a 85cm del suelo. El espacio inferior quedará libre de obstáculos, con excepción del desagüe, y tendrá una altura de 75cm desde el piso hasta el borde inferior del mandil o fondo del tablero de ser el caso. La trampa del desagüe se instalará lo más cerca al fondo del lavatorio que permita su instalación, y el tubo de bajada será empotrado. No deberá existir ninguna superficie abrasiva ni aristas filosas debajo del lavatorio.
 - Se instalará grifería con comando electrónico o mecánica de botón, con mecanismo de cierre automático que permita que el caño permanezca abierto, por lo menos, 10 segundos. En su defecto, la grifería podrá ser de aleta.
- b) **Inodoros**
 - El cubículo para inodoro tendrá dimensiones mínimas de 1.50m por 2m, con una puerta de ancho no menor de 90cm y barras de apoyo tubulares adecuadamente instaladas, como se indica en el Gráfico 1.
 - Los inodoros se instalarán con la tapa del asiento entre 45 y 50cm sobre el nivel del piso.
 - La papelera deberá ubicarse de modo que permita su fácil uso. No deberá utilizarse dispensadores que controlen el suministro.
- c) **Urinarios**
 - Los urinarios serán del tipo pesebre o colgados de la pared. Estarán provistos de un borde proyectado hacia el frente a no más de 40 cm de altura sobre el piso.
 - Deberá existir un espacio libre de 75cm por 1.20m al frente del urinario para permitir la aproximación de una persona en silla de ruedas.

**PERÚ**Ministerio
de Vivienda, Construcción
y SaneamientoViceministerio de
Vivienda y UrbanismoDirección Nacional
de Urbanismo

- Deberán instalarse barras de apoyos tubulares verticales, en ambos lados del urinario y a 30cm de su eje, fijados en la pared posterior, según el Gráfico 2.
- Se podrán instalar separadores, siempre que el espacio libre entre ellos sea mayor de 75 cm.

d) Tinas

- Las tinas se instalarán encajonadas entre tres paredes como se muestra en los Gráficos 3, 4 y 5. La longitud del espacio depende de la forma en que acceda la persona en silla de ruedas, como se indica en los mismos gráficos. En todo caso, deberá existir una franja libre de 75cm de ancho, adyacente a la tina y en toda su longitud, para permitir la aproximación de la persona en silla de ruedas. En uno de los extremos de esta franja podrá ubicarse, de ser necesario, un lavatorio.
- En el extremo de la tina opuesto a la pared donde se encuentre la grifería, deberá existir un asiento o poyo de ancho y altura iguales al de la tina, y de 45 cm. de profundidad como mínimo, como aparece en los Gráficos 3 y 4. De no haber espacio para dicho poyo, se podrá instalar un asiento removible como se indica en el Gráfico 5, que pueda ser fijado en forma segura para el usuario.
- Las tinas estarán dotadas de una ducha-teléfono con una manguera de, por lo menos 1.50 m. de largo que permita usarla manualmente o fijarla en la pared a una altura ajustable entre 1.20 m y 1.80 m.
- Las llaves de control serán, preferentemente, del tipo mono cromando o de botón, o, en su defecto, de manija o aleta. Se ubicarán según lo indicado en los Gráficos 3, 4 y 5.
- Deberá instalarse, adecuadamente, barras de apoyo tubulares, tal como se indica en los mismos gráficos.
- Si se instalan puertas en las tinas, éstas de preferencia serán corredizas no podrán obstruir los controles o interferir el acceso de la persona en silla de ruedas, ni llevar rieles montados sobre el borde de las tinas.
- Los pisos serán antideslizantes.

e) Duchas

- Las duchas tendrán dimensiones mínimas de 90cm x 90cm y estarán encajonadas entre tres paredes, tal como se muestra en el Gráfico 6. En todo caso deberá existir un espacio libre adyacente de, por lo menos, 1.50 m. por 1.50 m. que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas.
- Las duchas deberán tener un asiento rebatible o removible de 45cm de profundidad por 50 cm. de ancho, como mínimo, con una altura entre 45 cm. y 50 cm., en la pared opuesta a la de la grifería, como se indica en el Gráfico 6.
- La grifería y las barras de apoyo se ubicarán según el mismo gráfico.
- La ducha-teléfono y demás griferías tendrán las características precisadas en el inciso d) de este artículo.
- Las duchas no llevarán sardineles. Entre el piso del cubículo de la ducha y el piso adyacente podrá existir un chaflán de 13mm. de altura como máximo.

f) Accesorios

- Los toalleros, jaboneras, papeleras y secadores de mano deberán colocarse a una altura entre 50 cm. y 1m.
- Las barras de apoyo, en general, deberán ser antideslizantes, tener un diámetro exterior entre 3cm y 4cm., y estar separadas de la pared por una distancia entre 3.5cm y 4cm. Deberán anclarse adecuadamente y soportar una carga de 120k. Sus dispositivos de montaje deberán ser firmes y estables, e impedir la rotación de las barras dentro de ellos.
- Los asientos y pisos de las tinas y duchas deberán ser antideslizantes y soportar una carga de 120k.
- Las barras de apoyo, asientos y cualquier otro accesorio, así como la superficie de las paredes adyacentes, deberán estar libres de elementos abrasivos y/o filosos.
- Se colocarán ganchos de 12cm de longitud para colgar muletas, a 1.60m de altura, en ambos lados de los lavatorios y urinarios, así como en los cubículos de inodoros y en las paredes adyacentes a las tinas y duchas.



PERÚ

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Viceministerio de Vivienda y Urbanismo

Dirección Nacional de Urbanismo

- Los espejos se instalarán en la parte superior de los lavatorios a una altura no mayor de 1m del piso y con una inclinación de 10°. No se permitirá la colocación de espejos en otros lugares.

Artículo 16.- Los estacionamientos de uso público deberán cumplir las siguientes condiciones:

- a) Se reservará espacios de estacionamiento para los vehículos que transportan o son conducidos por personas con discapacidad, en proporción a la cantidad total de espacios dentro del predio, de acuerdo con el siguiente cuadro:

NÚMERO TOTAL DE ESTACIONAMIENTOS	ESTACIONAMIENTOS ACCESIBLES REQUERIDOS
De 0 a 5 estacionamientos	ninguno
De 6 a 20 estacionamientos	01
De 21 a 50 estacionamientos	02
De 51 a 400 estacionamientos	02 por cada 50
Más de 400 estacionamientos	16 más 1 por cada 100 adicionales

- b) Los estacionamientos accesibles se ubicarán lo más cerca que sea posible a algún ingreso accesible a la edificación, de preferencia en el mismo nivel que éste; debiendo acondicionarse una ruta accesible entre dichos espacios e ingreso. De desarrollarse la ruta accesible al frente de espacios de estacionamiento, se deberá prever la colocación de topes para las llantas, con el fin de que los vehículos, al estacionarse, no invadan esa ruta.
- c) Las dimensiones mínimas de los espacios de estacionamiento accesibles, serán de 3.80 m x 5.00 m.
- d) Los espacios de estacionamiento accesibles estarán identificados mediante avisos individuales en el piso y, además, un aviso adicional soportado por poste o colgado, según sea el caso, que permita identificar, a distancia, la zona de estacionamientos accesibles.
- e) Los obstáculos para impedir el paso de vehículos deberán estar separados por una distancia mínima de 90 cm. y tener una altura mínima de 80 cm. No podrán tener elementos salientes que representen riesgo para el peatón.

CAPÍTULO III

CONDICIONES ESPECIALES SEGÚN CADA TIPO DE EDIFICACION DE ACCESO PÚBLICO

Artículo 17.- Las edificaciones para comercio y oficinas deberán cumplir con los siguientes requisitos adicionales:

- a) Donde existan probadores de ropa, por lo menos uno deberá cumplir con las condiciones de accesibilidad, para lo cual el vano de acceso deberá tener un ancho mínimo de 0.90m, sus dimensiones mínimas deberán considerar un espacio libre de 1.50 m de radio y estará provista de una banca de 0.65 m x 1.25 m, que podrá ser rebatible, a una altura de 0.50 m del nivel del piso, fijada a la pared.
- b) En los restaurantes y cafeterías con capacidad para más de 100 personas, deberán proveerse un 5% de espacios accesibles para personas con discapacidad, en las mismas condiciones que los demás espacios.
- c) En las edificaciones que requieran tres o más aparatos sanitarios al menos uno deberá ser accesibles a personas con discapacidad.

Artículo 18.- Las edificaciones para recreación y deportes deberán cumplir con los siguientes requisitos adicionales:

- a) En las salas con asientos fijos al piso se deberá disponer de espacios para personas en sillas de ruedas, a razón de 1 por los primeros 50 asientos, y el 1% del número total, a partir de 51. Las fracciones ser redondean al entero mas cercano.



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Viceministerio de
Vivienda y Urbanismo

Dirección Nacional
de Urbanismo

- b) El espacio mínimo para un espectador en silla de ruedas será de 0.90 m de ancho y de 1.20mts de profundidad. Los espacios para sillas de ruedas deberán ser accesibles.

Artículo 19.- Las edificaciones de hospedaje deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Deberán existir habitaciones accesibles a razón de 1 por las primeras 25, y el 2% del número total, a partir de 26. Las fracciones ser redondean al entero mas cercano.
- b) Las habitaciones accesibles deberán ser similares a las demás habitaciones según su categoría.
- c) En las habitaciones accesibles se deben proveer de alarmas visuales y sonoras, instrumentos de notificación y teléfonos con luz.

Artículo 20.- Las edificaciones de transporte y comunicaciones deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) En las áreas para espera de pasajeros en terminales se deberá disponer de espacios para personas en sillas de ruedas, a razón de 1 por lo primeros 50 asientos, y el 1% del número total, a partir de 51. Las fracciones ser redondean al entero mas cercano.
- b) Si el sistema de información y avisos al público del terminal o del aeropuerto es por medio de un sistema de locución, deberá instalarse un sistema alternativo que permita que las personas con problemas de audición o sordas tomen conocimiento de la información.
- c) Deberá existir una ruta accesible desde el ingreso al local, hasta las áreas de embarque.
- d) Las áreas de venta de pasajes, los puntos de control de seguridad, y las áreas de espera de pasajeros y de entrega de equipaje, deberán ser accesibles.

CAPÍTULO IV CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EDIFICACIONES PARA VIVIENDA

Artículo 21.- Las áreas de uso común de los Conjuntos Residenciales y Quintas, así como los vestíbulos de ingreso de los Edificios Multifamiliares para los que se exija ascensor, deberán cumplir con condiciones de accesibilidad, mediante rampas o medios mecánicos; las rampas se podrán diseñar hasta con 12 % de pendiente.

Artículo 22.- Los vanos para instalación de puertas de acceso a las viviendas serán como mínimo de 0.90 m. de ancho y de 2.10 m. de altura.

CAPÍTULO V SEÑALIZACIÓN

Artículo 23.- En los casos que se requieran señales de acceso y avisos, se deberá cumplir lo siguiente:

- a) Los avisos contendrán las señales de acceso y sus respectivas leyendas debajo de los mismos. La información de pisos, accesos, nombres de ambientes en salas de espera, pasajes y ascensores, deberá estar indicada además en escritura Braille.
- b) Las señales de acceso, en los avisos adosados a paredes, serán de 15cm x 15cm como mínimo. Estos avisos se instalarán a una altura de 1.40m medida a su borde superior.
- c) Los avisos soportados por postes o colgados tendrán, como mínimo, 40cm de ancho y 60cm de altura, y se instalarán a una altura de 2.00 m medida a su borde inferior.
- d) Las señales de acceso ubicadas al centro de los espacios de estacionamiento vehicular accesibles, serán de 1.60m x 1.60m.



PERÚ

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Viceministerio de Vivienda y Urbanismo

Dirección Nacional de Urbanismo

LOS DISEÑOS QUE APARECEN EN LOS GRAFICOS NO SON LIMITATIVOS, SOLO SON EJEMPLOS DE LA APLICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES DE LA NORMA.

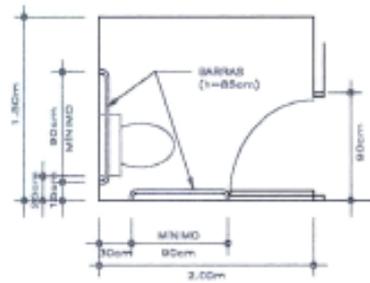


GRÁFICO 1 CUBÍCULO PARA INODORO



GRÁFICO 2

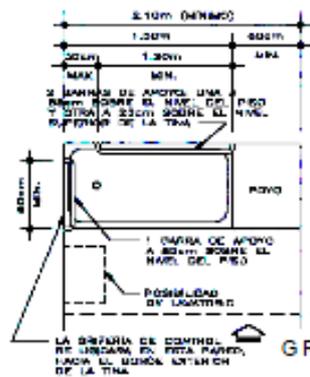


GRAFICO 3 TINAS

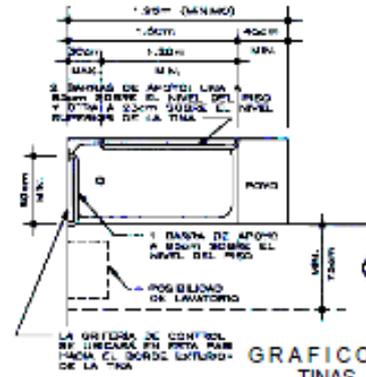


GRAFICO 4 TINAS



GRAFICO 5 TINAS

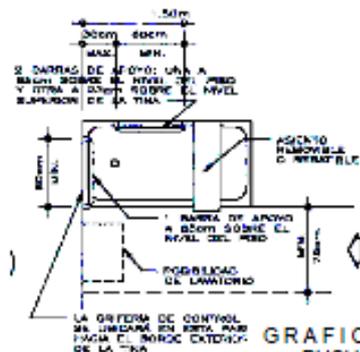


GRAFICO 6 DUCHAS



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Comité Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

GUIA GRAFICA DE LA NORMA TÉCNICA

A .120

Accesibilidad para Personas con Discapacidad
y de las Personas Adultas Mayores



Construyendo Ciudades Accesibles

2014 - 2016



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

PRESENTACIÓN

El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, organismo público ejecutor especialista en discapacidad, adscrito al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, con la finalidad de brindar herramientas para la aplicación de las normas técnicas en accesibilidad al medio físico para personas con discapacidad, establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones, ampliado mediante el D.S N° 010-2009-VIVIENDA DE FECHA 09 DE Mayo del 2009 referido a la Norma Técnica A-120 en su denominación : "Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de las Personas Adultas Mayores", Considero necesario elaborar una Guía de expresión gráfica de la norma Técnica A-120, instrumento de uso profesional que brindará a los funcionarios y /o profesionales de las diversas instituciones públicas y privadas su aplicación en el desarrollo de ciudades accesibles bajo el principio de diseño universal.

La Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, establece que el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, ejerce potestad sancionadora ante el incumplimiento de las normas de accesibilidad para las personas con discapacidad. Estableciendo además que el Estado a través de los distintos niveles de gobierno establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del Principio de diseño universal, correspondiendo en materia de accesibilidad del entorno urbano y las edificaciones a las municipalidades supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas del Reglamento Nacional de Edificaciones.

Lima, Enero del 2014

Mg. JULIO WILFREDO GUZMAN JARA
Presidente del Consejo Nacional para la
Integración de la Persona con Discapacidad
CONADIS

**PERÚ**Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones VulnerablesConsejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

ACCESIBILIDAD AL MEDIO FISICO

ÍNDICE

Presentación		1-2
Normas Técnicas para Adecuaciones Urbanísticas		5
CAPÍTULO I		
Generalidades		
Artículo 1°	Objeto	6
Artículo 2°	Alcances	6
Artículo 3°	Definiciones	6
CAPÍTULO II		
Condiciones Generales		
Artículo 4°	Ambientes y Rutas Accesible	7
Artículo 5°	Superficie del Suelo	7-8
Artículo 6°	Ingresos y Circulaciones	8- 9
Artículo 7°	Dimensiones de Espacios Accesibles	9
Artículo 9°	Rampas	9-10
Artículo 10°	Parapetos, Barandas de Seguridad y Pasamanos en Rampas	11-13
Artículo 13°	Teléfonos Públicos	13-14
Artículo 16°	Estacionamientos	15-16
CAPÍTULO V		
Señalización		
Artículo 23°	Señales de Acceso y Avisos	16-17
	Dimensiones Reglamentarias	18 – 26
	Características Antropométricas	27 - 33



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

Guía gráfica de la Norma Técnica A .120

Dra. Ana Ethel del Rosario Jara Velásquez.
MINISTRA DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES - MIMP

Mg. Julio Wilfredo Guzmán Jara
PRESIDENTE DEL CONADIS

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad –CONADIS
Av. Arequipa N° 375-Santa Beatriz-Cercado de Lima-Perú
Teléfono 630-5170 anexo 114-115
WWW. Conadisperu.gob.pe

Diseñado por:
Dirección de Normatividad.
Unidad de Control Normativo.
CONADIS.



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD



NORMAS TÉCNICAS PARA ADECUACIONES URBANÍSTICAS



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

NORMAS TÉCNICAS DEL REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES

D.S. 011-2006-VIVIENDA

MODIFICADA CON D.S. 010-2009-VIVIENDA (09.05.09)

NORMA TÉCNICA A.120

"ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE LAS PERSONAS ADULTAS
MAYORES"

ACCESIBILIDAD URBANÍSTICA

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

Artículo 1° Objeto

La presente Norma establece las condiciones y especificaciones técnicas de diseño para la elaboración de proyectos y ejecución de obras de edificación, y para la adecuación de las existentes donde sea posible, con el fin de hacerlas accesibles a las personas con discapacidad y/o adultas mayores.

Artículo 2° Alcances

La presente Norma será de aplicación obligatoria, para todas las edificaciones donde se presten servicios de atención al público, de propiedad pública o privada.

2. a.- Para las edificaciones de servicios públicos
2. b.- Las áreas de uso común de los Conjuntos Residenciales y Quintas, así como los vestíbulos de ingreso de los Edificios Multifamiliares para los que se exija ascensor.

Artículo 3° Definiciones

Para los efectos de la presente Norma se entiende por:

- **Persona con discapacidad:** Aquella que, temporal o permanentemente, tiene una o más deficiencias de alguna de sus funciones físicas, mentales ó sensoriales que implique la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales.
- **Persona Adulto Mayor:** De acuerdo al artículo 2 de la Ley N 28803 de las Personas adultas mayores. Se entiende por Personas Adultas Mayores a todas aquellas que tengan 60 o más años de edad.
- **Accesibilidad:** La condición de acceso que presta la infraestructura urbanística y edificatoria para facilitar la movilidad y el desplazamiento autónomo de las personas, en condiciones de seguridad.
- **Señalización:** Sistema de avisos que permite identificar los elementos y ambientes públicos accesibles dentro de una edificación, para orientación de los usuarios.
- **Señales de acceso:** Símbolos convencionales utilizados para señalar la accesibilidad a edificaciones y ambientes.
- **Servicios de atención al público:** Actividades en las que se brinde un servicio que pueda ser solicitado libremente por cualquier persona. Son servicios de atención al público, los servicios de salud, educativos, recreacionales, judiciales, de los gobiernos central, regional y local, de seguridad ciudadana, financieros, y de transporte.

NOTA:

Los diseños que aparecen en los gráficos no son limitativos, solo son ejemplos de la aplicación de las especificaciones de la Norma.



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

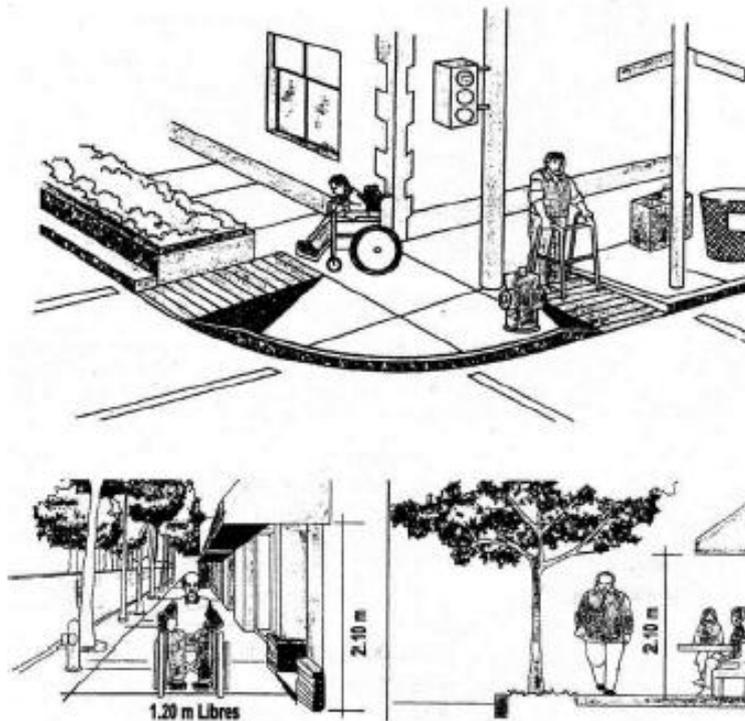
CAPITULO II

CONDICIONES GENERALES

Artículo 4° Ambientes y Rutas Accesibles

Se deberán crear ambientes y rutas accesibles que permitan el desplazamiento y la atención de las personas con discapacidad, en las mismas condiciones que el público en general.

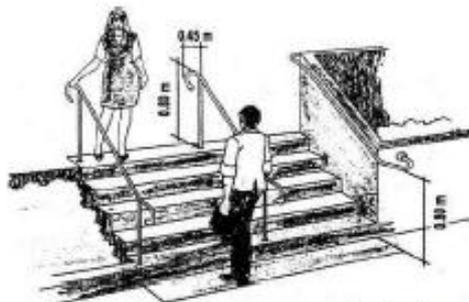
Las disposiciones de esta Norma se aplican para dichos ambientes y rutas accesibles.



Artículo 5° Superficie del Suelo en Ambiente y Rutas Accesibles

En las áreas de acceso a las edificaciones deberá cumplirse lo siguiente:

- Los pisos de los accesos deberán estar fijos, uniformes y tener una superficie con materiales antideslizantes.
- Los pasos y contrapasos de las gradas de escaleras, tendrán dimensiones uniformes.
- El radio del redondeo de los cantos de las gradas no será mayor de 13mm.



Escaleras Pasos, Contrapasos y Redondeo



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

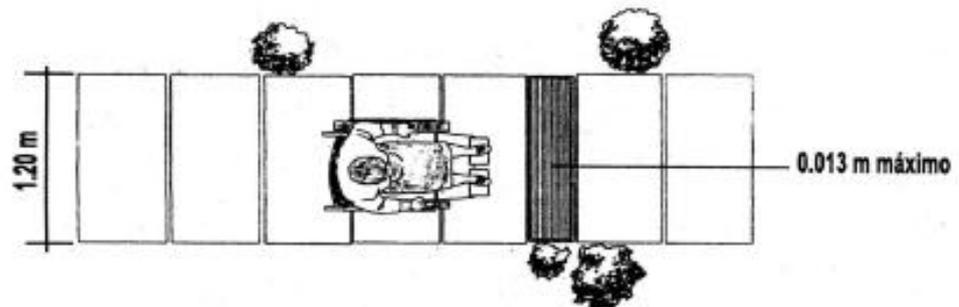
Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS

d) Los cambios de nivel hasta de 6mm, pueden ser verticales y sin tratamiento de bordes; entre 6mm y 13mm deberán ser biselados, con una pendiente no mayor de 1:2, y los superiores a 13mm deberán ser resueltos mediante rampas.



e)
f)
g)

e) Las rejillas de ventilación de ambientes bajo el piso y que se encuentren al nivel de tránsito de las personas, deberán resolverse con materiales cuyo espaciamiento impida el paso de una esfera de 13 mm. Cuando las platinas tengan una sola dirección, estas deberán ser perpendiculares al sentido de la circulación.

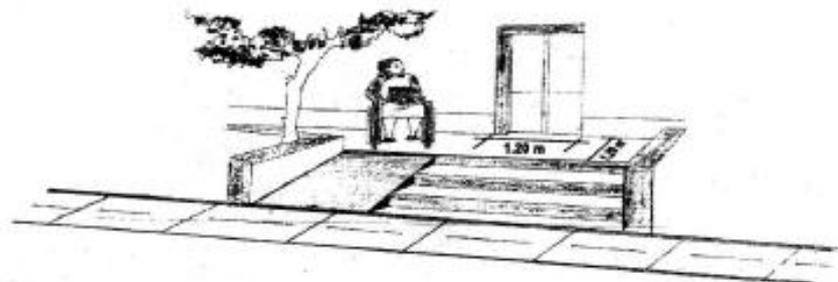


Rejilla Colocada en la acera o Vereda

Artículo 6° Ingresos y Circulaciones

En los ingresos y circulaciones de uso público deberá cumplirse lo siguiente:

a) El ingreso a la edificación deberá ser accesible desde la acera correspondiente. En caso de existir diferencia de nivel, además de la escalera de acceso debe existir una rampa.



Ingreso Principal con Escalera y Rampa

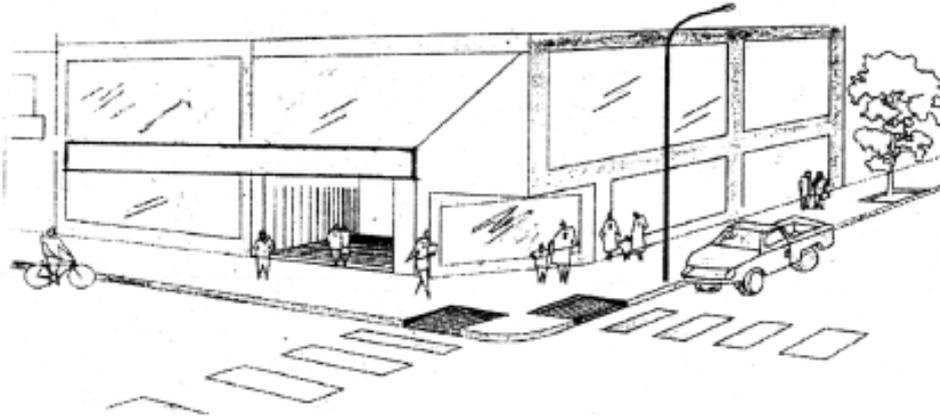


PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS

- b) El ingreso principal será accesible, entendiéndose como tal al utilizado por el público en general. En las edificaciones existentes cuyas instalaciones se adapten a la presente Norma, por lo menos uno de sus ingresos deberá ser accesible.



Ingreso Principal Accesible

Artículo 7° Dimensiones de Espacios Accesibles

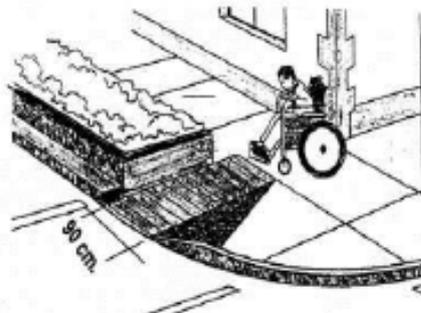
Todas las edificaciones de uso público o privadas de uso público, deberán ser accesibles en todos sus niveles para personas con discapacidad.

Artículo 9° Rampas

Las condiciones de diseño de rampas son las siguientes:

- a) El ancho libre mínimo de una rampa será de 90cm. entre los muros que la limitan y deberá mantener los siguientes rangos de pendientes máximas:

DIFERENCIAS DE NIVEL	DESDE	HASTA	%	PENDIENTE MÁXIMA
	13 mm	0.25 m.	12 %	
	0.26 m.	0.75 m.	10 %	
	0.76 m.	1.20 m.	8 %	
	1.21 m.	1.80 m.	6 %	
	1.81 m.	2.00 m.	4 %	
	MAYOR A	2.01 m.	2 %	





PERÚ

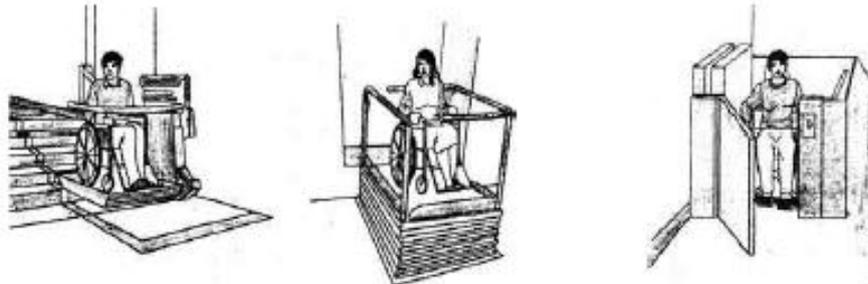
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS

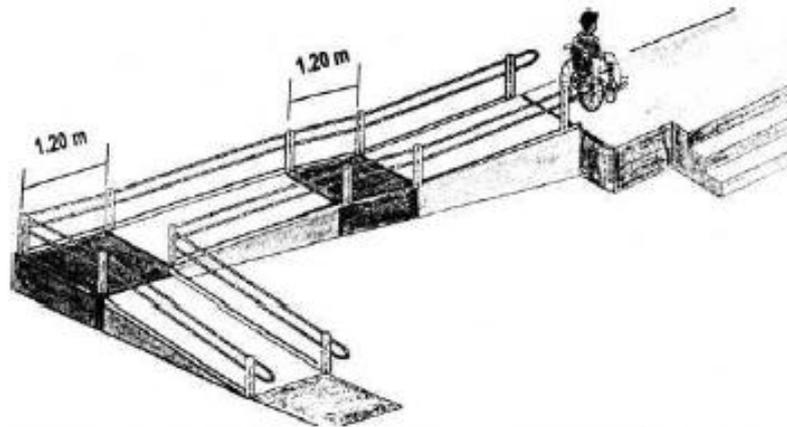
Las diferencias de nivel podrán sortearse empleando medios mecánicos.

Salva Escaleras

Plataformas Elevadoras



- b) Los descansos entre tramos de rampa consecutivos, y los espacios horizontales de llegada, tendrán una longitud mínima de 1.20m medida sobre el eje de la rampa.



Descanso entre Tramos de Rampas consecutivas

- c) En el caso de tramos paralelos, el descanso abarcará ambos tramos más el ojo o muro intermedio, y su profundidad mínima será de 1.20m.





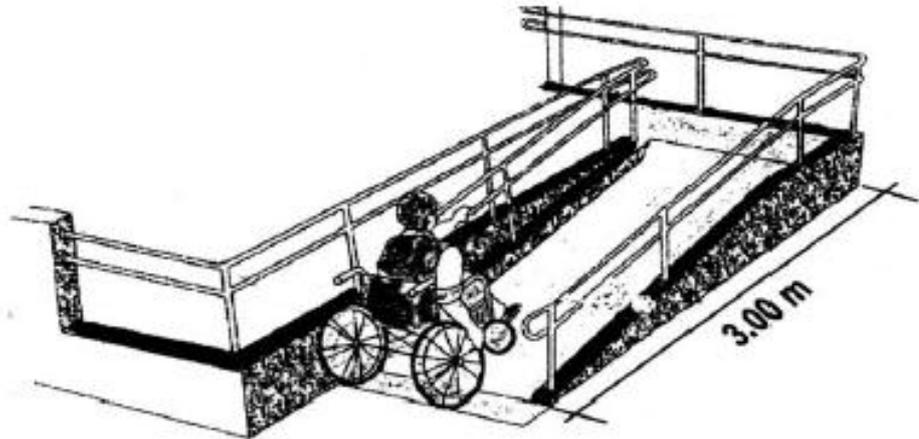
PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

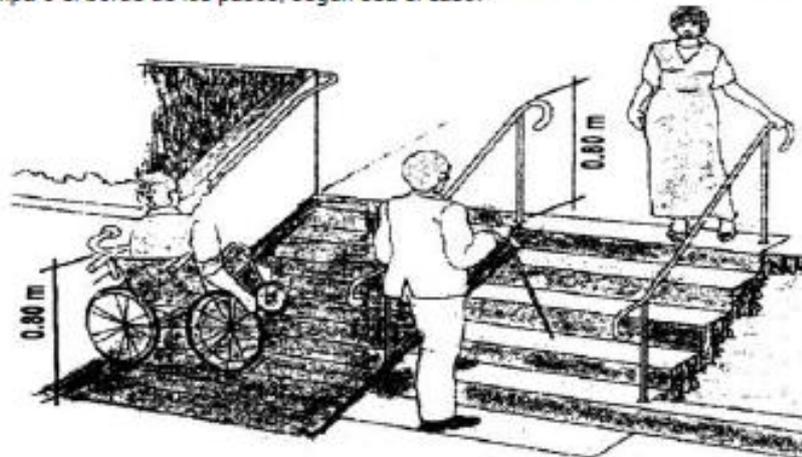
Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

Artículo 10° Parapetos, Barandas de Seguridad y Pasamanos en Rampas y Escaleras

Las rampas de longitud mayor de 3.00m, así como las escaleras, deberán tener parapetos o barandas en los lados libres y pasamanos en los lados confinados por paredes y deberán cumplir lo siguiente:



- a) Los pasamanos de las rampas y escaleras, ya sean sobre parapetos o barandas, o adosados a paredes, estarán a una altura de 80 cm., medida verticalmente desde la rampa o el borde de los pasos, según sea el caso.



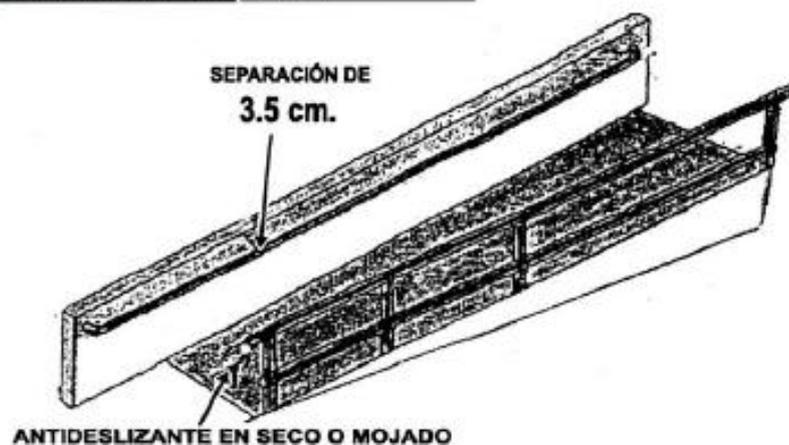
- b) La sección de los pasamanos será uniforme y permitirá una fácil y segura sujeción; debiendo los pasamanos adosados a paredes mantener una separación mínima de 3.5 cm. con la superficie de las mismas.



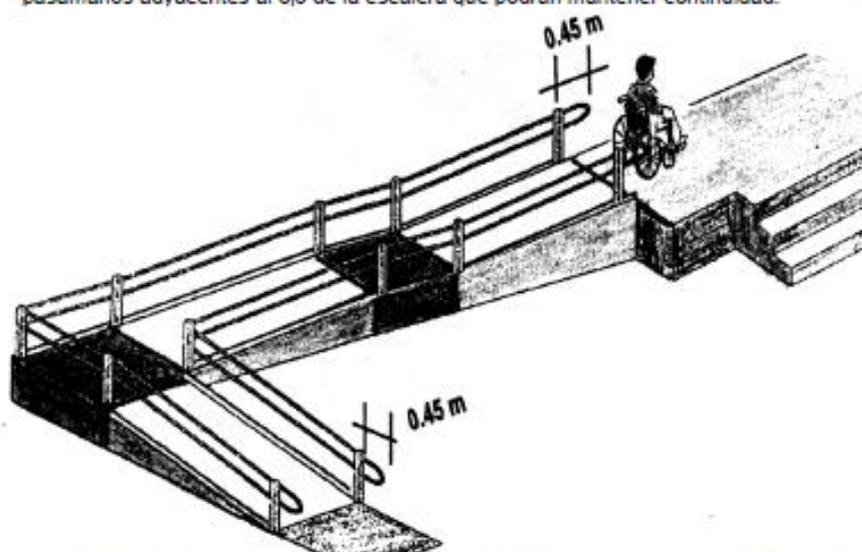
PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS



- c) Los pasamanos serán continuos, incluyendo los descansos intermedios, interrumpidos en caso de accesos o puertas y se prolongarán horizontalmente 45 cm. sobre los planos horizontales de arranque y entrega, y sobre los descansos, salvo el caso de los tramos de pasamanos adyacentes al ojo de la escalera que podrán mantener continuidad.



Prolongación Horizontal de los Pasamanos en el Arranque y la Llegada de la Rampa

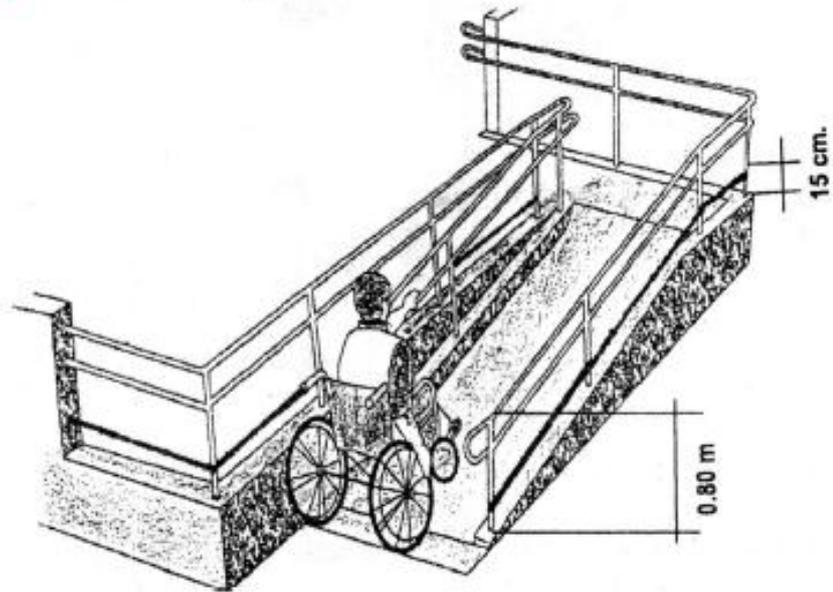
- d) Los bordes de un piso transitable, abiertos o vidriados hacia un plano inferior con una diferencia de nivel mayor de 30 cm., deberán estar provistos de parapetos o barandas de seguridad con una altura no menor de 80 cm. Las barandas llevarán un elemento corrido horizontal de protección a 15 cm. sobre el nivel del piso, o un sardinel de la misma dimensión.



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS



Artículo 13° **Teléfonos Públicos**

Los teléfonos públicos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- El 10 % de los teléfonos públicos o al menos uno de cada batería de tres, debe ser accesible. La altura al elemento manipulable más alto deberá estar ubicado a 1.30 m.



- Los teléfonos accesibles permitirán la conexión de audífonos personales y contarán con controles capaces de proporcionar un aumento de volumen de entre 12 y 18 decibeles por encima del volumen normal.
- El cable que va desde el aparato telefónico hasta el auricular de mano deberá tener por lo



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS

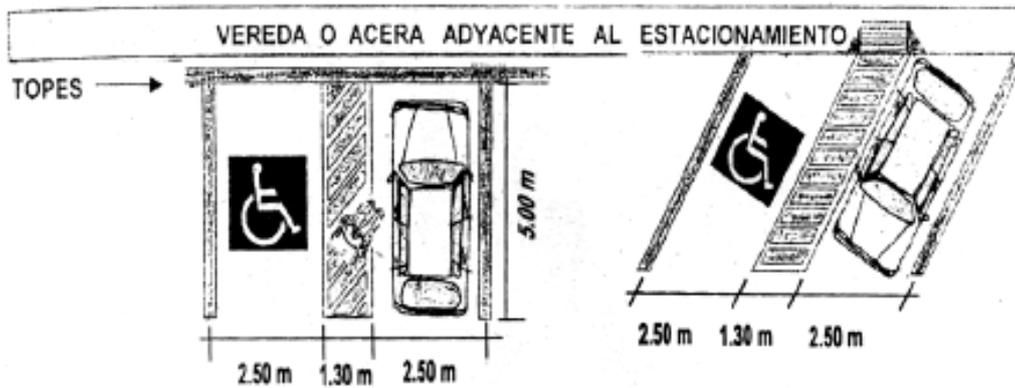
Artículo 16° Estacionamiento

Los estacionamientos de uso público deberán cumplir las siguientes condiciones:

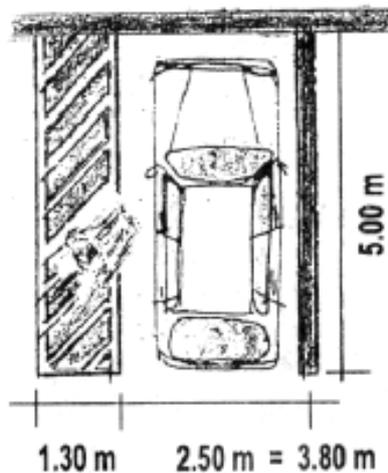
- a) Se reservará espacios de estacionamiento para los vehículos que transportan o son conducidos por personas con discapacidad, en proporción a la cantidad total de espacios dentro del predio, de acuerdo con el siguiente cuadro:

NÚMERO TOTAL DE ESTACIONAMIENTOS	NUMERO T ESTACIONAMIENTOS ACCESIBLES REQUERIDOS
De 0 a 5 estacionamientos	Ninguno
De 6 a 20 estacionamientos	01
De 21 a 50 estacionamientos	02
De 51 a 400 estacionamientos	02 por cada 50
Más de 400 estacionamientos	16 más 1 por cada 100 adicionales

- b) Los estacionamientos accesibles se ubicarán lo más cerca que sea posible a algún ingreso accesible a la edificación, de preferencia en el mismo nivel que éste; debiendo acondicionarse una ruta accesible entre dichos espacios e ingreso. De desarrollarse la ruta accesible al frente de espacios de estacionamiento, se deberá prever la colocación de topes para las llantas, con el fin de que los vehículos, al estacionarse, no invadan esa ruta.



- c) Las dimensiones mínimas de los espacios de estacionamiento accesibles, serán de 3.80 m x 5.00 m.





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

- d) Los espacios de estacionamiento accesibles estarán identificados mediante avisos individuales en el piso y, además, un aviso adicional soportado por poste o colgado, según sea el caso, que permita identificar, a distancia, la zona de estacionamientos accesibles.



- e) Los obstáculos para impedir el paso de vehículos deberán estar separados por una distancia mínima de 90 cm. y tener una altura mínima de 80 cm. No podrán tener elementos salientes que representen riesgo para el peatón.

CAPÍTULO V

SEÑALIZACIÓN

Artículo 23° Señales de Acceso y Avisos

En los casos que se requieran señales de acceso y avisos, se deberá cumplir lo siguiente:

- a) Los avisos contendrán las señales de acceso y sus respectivas leyendas debajo de los mismos. La información de pisos, accesos, nombres de ambientes en salas de espera, pasajes y ascensores, deberá estar indicada además en escritura Braille.



- b) Las señales de acceso, en los avisos adosados a paredes, serán de 15cm x 15cm como



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

mínimo. Estos avisos se instalarán a una altura de 1.40m medida a su borde superior.



- c) Los avisos soportados por postes o colgados tendrán, como mínimo, 40cm de ancho y 60cm de altura, y se instalarán a una altura de 2.00 m medida a su borde inferior.



- d) Las señales de acceso ubicadas al centro de los espacios de estacionamiento vehicular accesibles, serán de 1.60m x 1.60m.



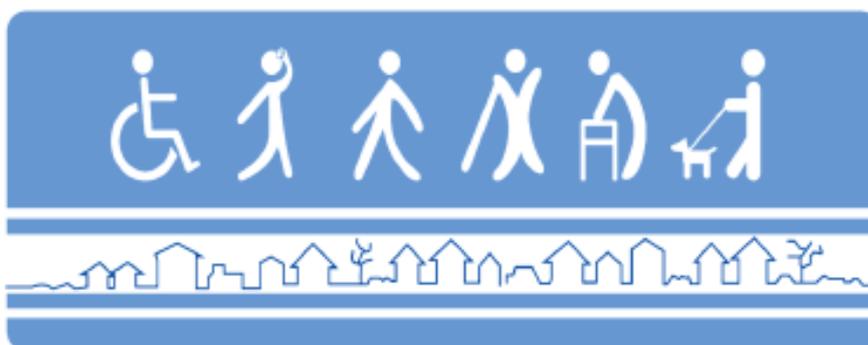


PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

DIMENSIONES REGLAMENTARIAS PARA DISEÑO DE RAMPAS





DIMENSIONES REGLAMENTARIAS PARA DISEÑO DE RAMPAS				
ALTURA DE DESNIVEL DE 05 cms. á 25 cms.				
PENDIENTE MAXIMA 12%				
ALTURA DE DESNIVEL		LONGITUD DE LA RAMPA		PENDIENTE MAXIMA
05	cms.	0.42	m.	11.90%
06	cms.	0.50	m.	12.00%
07	cms.	0.60	m.	11.67%
08	cms.	0.67	m.	11.94%
09	cms.	0.75	m.	12.00%
10	cms.	0.84	m.	11.90%
11	cms.	0.92	m.	11.96%
12	cms.	1.00	m.	12.00%
13	cms.	1.09	m.	11.93%
14	cms.	1.17	m.	11.97%
15	cms.	1.25	m.	12.00%
16	cms.	1.34	m.	11.94%
17	cms.	1.42	m.	11.97%
18	cms.	1.50	m.	12.00%
19	cms.	1.60	m.	11.88%
20	cms.	1.67	m.	11.98%
21	cms.	1.75	m.	12.00%
22	cms.	1.84	m.	11.96%
23	cms.	1.92	m.	11.98%
24	cms.	2.00	m.	12.00%
25	cms.	2.09	m.	11.96%

RECOMENDACIONES	
A) ANCHO LIBRE MÍNIMO DE LA RAMPA HASTA 15 m.	90 cms.
B) ANCHO LIBRE MÍNIMO DE ACERA Ó VEREDA	1.20 m.
C) ÁREA DE DESCANSO MÍNIMA	90 cms.
D) EL PISO DEBE SER:	
ESTABLE, COMPACTO, ANTIDESLIZANTE Y SIN RESALTES	
E) PAVIMENTO DE TEXTURAS DIFERENTES PARA FACILITAR LA ORIENTACIÓN Y LA ADVERTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL	

**PERÚ**Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones VulnerablesConsejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS**DIMENSIONES REGLAMENTARIAS PARA DISEÑOS DE RAMPAS****ALTURA DE DESNIVEL DE 26 cms. á 75 cms.****PENDIENTE MÁXIMA 10%**

ALTURA DE DESNIVEL		LONGITUD DE LA RAMPA		PENDIENTE MÁXIMA	ALTURA DE DESNIVEL		LONGITUD DE LA RAMPA		PENDIENTE MÁXIMA
26	cms.	2.60	m.	10%	51	cms.	5.10	m.	10%
27	cms.	2.70	m.	10%	52	cms.	5.20	m.	10%
28	cms.	2.80	m.	10%	53	cms.	5.30	m.	10%
29	cms.	2.90	m.	10%	54	cms.	5.40	m.	10%
30	cms.	3.00	m.	10%	55	cms.	5.50	m.	10%
31	cms.	3.10	m.	10%	56	cms.	5.60	m.	10%
32	cms.	3.20	m.	10%	57	cms.	5.70	m.	10%
33	cms.	3.30	m.	10%	58	cms.	5.80	m.	10%
34	cms.	3.40	m.	10%	59	cms.	5.90	m.	10%
35	cms.	3.50	m.	10%	60	cms.	6.00	m.	10%
36	cms.	3.60	m.	10%	61	cms.	6.10	m.	10%
37	cms.	3.70	m.	10%	62	cms.	6.20	m.	10%
38	cms.	3.80	m.	10%	63	cms.	6.30	m.	10%
39	cms.	3.90	m.	10%	64	cms.	6.40	m.	10%
40	cms.	4.00	m.	10%	65	cms.	6.50	m.	10%
41	cms.	4.10	m.	10%	66	cms.	6.60	m.	10%
42	cms.	4.20	m.	10%	67	cms.	6.70	m.	10%
43	cms.	4.30	m.	10%	68	cms.	6.80	m.	10%
44	cms.	4.40	m.	10%	69	cms.	6.90	m.	10%
45	cms.	4.50	m.	10%	70	cms.	7.00	m.	10%
46	cms.	4.60	m.	10%	71	cms.	7.10	m.	10%
47	cms.	4.70	m.	10%	72	cms.	7.20	m.	10%
48	cms.	4.80	m.	10%	73	cms.	7.30	m.	10%
49	cms.	4.90	m.	10%	74	cms.	7.40	m.	10%
50	cms.	5.00	m.	10%	75	cms.	7.50	m.	10%

RECOMENDACIONES

A) ANCHO LIBRE MÍNIMO DE LA RAMPA HASTA 15 m.	90 cms.
B) ANCHO LIBRE MÍNIMO DE ACERA Ó VEREDA	1.20 m.
C) ÁREA DE DESCANSO MÍNIMA	90 cms.
D) EL PISO DEBE SER:	
ESTABLE, COMPACTO, ANTIDESLIZANTE Y SIN RESALTES	
E) PAVIMENTO DE TEXTURAS DIFERENTES PARA FACILITAR LA ORIENTACIÓN Y LA ADVERTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.	
F) LAS RAMPAS CON LONGITUD MAYOR A 3.00 M. DEBERÁN TENER BARANDAS EN LOS LADOS LIBRES Y PASAMANOS CONFINADOS A LA PARED A UNA ALTURA DE 80 cms.	
G) LUEGO DE UN TRAMO MÁXIMO DE 7.50 m., DEBERÁ EXISTIR UN DESCANSO DE 1.20 m ANTES DE CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRAMO.	

**PERÚ**Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones VulnerablesConsejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

DIMENSIONES REGLAMENTARIAS PARA DISEÑO DE RAMPAS										
ALTURA DE VEREDA DE 76 cms. á 1.20 m.										
PENDIENTE MÁXIMA 8%										
ALTURA DE DESNIVEL		LONGITUD DE RAMPA		PENDIENTE MÁXIMA		ALTURA DE DESNIVEL		LONGITUD DE RAMPA		PENDIENTE MÁXIMA
76	cms.	9,50	m.	8%		98	cms.	12,25	m.	8%
77	cms.	9,62	m.	8%		99	cms.	12,37	m.	8%
78	cms.	9,75	m.	8%		1.00	m.	12,50	m.	8%
79	cms.	9,87	m.	8%		1.01	m.	12,62	m.	8%
80	cms.	10,00	m.	8%		1.02	m.	12,75	m.	8%
81	cms.	10,12	m.	8%		1.03	m.	12,87	m.	8%
82	cms.	10,25	m.	8%		1.04	m.	13,00	m.	8%
83	cms.	10,37	m.	8%		1.05	m.	13,12	m.	8%
84	cms.	10,50	m.	8%		1.06	m.	13,25	m.	8%
85	cms.	10,62	m.	8%		1.07	m.	13,37	m.	8%
86	cms.	10,75	m.	8%		1.08	m.	13,50	m.	8%
87	cms.	10,87	m.	8%		1.09	m.	13,62	m.	8%
88	cms.	11,00	m.	8%		1.10	m.	13,75	m.	8%
89	cms.	11,12	m.	8%		1.11	m.	13,87	m.	8%
90	cms.	11,25	m.	8%		1.12	m.	14,00	m.	8%
91	cms.	11,35	m.	8%		1.13	m.	14,13	m.	8%
92	cms.	11,50	m.	8%		1.14	m.	14,25	m.	8%
93	cms.	11,62	m.	8%		1.15	m.	14,38	m.	8%
94	cms.	11,75	m.	8%		1.16	m.	14,50	m.	8%
95	cms.	11,87	m.	8%		1.17	m.	14,62	m.	8%
96	cms.	12,00	m.	8%		1.18	m.	14,75	m.	8%
97	cms.	12,12	m.	8%		1.19	m.	14,87	m.	8%
						1.20	m.	15,00	m.	8%

RECOMENDACIONES	
A) ANCHO MÍNIMO DE LA RAMPA A PARTIR DE 15 METROS	1.20 m.
B) ANCHO LIBRE MÍNIMO DEL DESCANSO X LARGO	1.20 m. x 1.20 m.
C) EL PISO DEBE SER: ESTABLE, COMPACTO, ANTIDESLIZANTE Y SIN RESALTES	
D) PAVIMENTO CON TEXTURAS DIFERENTES PARA FACILITAR LA ORIENTACIÓN Y LA ADVERTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.	
E) LAS RAMPAS CON LONGITUD MAYOR A 3.00 m. DEBERÁN TENER BARANDAS EN AMBOS LADOS LIBRES Y PASAMANOS CONFINADOS A LA PARED, A UNA ALTURA DE 80 cms.	
F) LUEGO DE UN TRAMO MÁXIMO DE 7.50 m., DEBERÁ EXISTIR UN DESCANSO DE 1.20 m. ANTES DE CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRAMO.	

**PERÚ**Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones VulnerablesConsejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

DIMENSIONES REGLAMENTARIAS PARA DISEÑO DE RAMPAS										
ALTURA DE DESNIVEL DE 1.21 m. á 1.80 m.										
PENDIENTE MÁXIMA 6%										
ALTURA DE DESNIVEL		LONGITUD DE RAMPA		PENDIENTE MÁXIMA		ALTURA DE DESNIVEL		LONGITUD DE RAMPA		PENDIENTE MÁXIMA
1.21	m.	20.15	m.	6%		1.51	m.	25.15	m.	6%
1.22	m.	20.32	m.	6%		1.52	m.	25.32	m.	6%
1.23	m.	20.49	m.	6%		1.53	m.	25.49	m.	6%
1.24	m.	20.65	m.	6%		1.54	m.	25.65	m.	6%
1.25	m.	20.82	m.	6%		1.55	m.	25.82	m.	6%
1.26	m.	21.00	m.	6%		1.56	m.	25.98	m.	6%
1.27	m.	21.15	m.	6%		1.57	m.	26.15	m.	6%
1.28	m.	22.32	m.	6%		1.58	m.	26.32	m.	6%
1.29	m.	21.49	m.	6%		1.59	m.	26.49	m.	6%
1.30	m.	21.65	m.	6%		1.60	m.	26.65	m.	6%
1.31	m.	21.82	m.	6%		1.61	m.	26.82	m.	6%
1.32	m.	22.00	m.	6%		1.62	m.	26.98	m.	6%
1.33	m.	22.15	m.	6%		1.63	m.	27.15	m.	6%
1.34	m.	22.32	m.	6%		1.64	m.	27.32	m.	6%
1.35	m.	22.49	m.	6%		1.65	m.	27.49	m.	6%
1.36	m.	22.65	m.	6%		1.66	m.	27.65	m.	6%
1.37	m.	22.82	m.	6%		1.67	m.	27.82	m.	6%
1.38	m.	23.00	m.	6%		1.68	m.	27.98	m.	6%
1.39	m.	23.15	m.	6%		1.69	m.	28.15	m.	6%
1.40	m.	23.32	m.	6%		1.70	m.	28.32	m.	6%
1.41	m.	23.49	m.	6%		1.71	m.	28.49	m.	6%
1.42	m.	23.65	m.	6%		1.72	m.	28.65	m.	6%
1.43	m.	23.82	m.	6%		1.73	m.	28.82	m.	6%
1.44	m.	24.00	m.	6%		1.74	m.	28.98	m.	6%
1.45	m.	24.15	m.	6%		1.75	m.	29.15	m.	6%
1.46	m.	24.32	m.	6%		1.76	m.	29.32	m.	6%
1.47	m.	24.49	m.	6%		1.77	m.	29.49	m.	6%
1.48	m.	24.65	m.	6%		1.78	m.	29.65	m.	6%
1.49	m.	24.82	m.	6%		1.79	m.	29.82	m.	6%
1.50	m.	24.98	m.	6%		1.80	m.	29.98	m.	6%

RECOMENDACIONES	
A) ANCHO MÍNIMO DE LA RAMPA A PARTIR DE 15 METROS	1.20 m.
B) ANCHO LIBRE MÍNIMO DEL DESCANSO X LARGO	1.20 m. x 1.20 m.
C) EL PISO DEBE SER: ESTABLE, COMPACTO, ANTIDESLIZANTE Y SIN RESALTES	
D) PAVIMENTO CON TEXTURAS DIFERENTES PARA FACILITAR LA ORIENTACIÓN Y LA ADVERTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.	
E) LAS RAMPAS CON LONGITUD MAYOR A 3.00 m. DEBERÁN TENER BARANDAS EN LOS LADOS LIBRES Y PASAMANOS CONFINADOS A LA PARED A UNA ALTURA DE 0.80 cms.	
F) LUEGO DE UN TRAMO MÁXIMO DE 7.50 METROS DEBERÁN TENER UN DESCANSO DE 1.20 m. ANTES DE CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRAMO Y ASÍ SUCESIVAMENTE.	

**PERÚ**Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones VulnerablesConsejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

DIMENSIONES REGLAMENTARIAS PARA DISEÑO DE RAMPAS				
ALTURA DE DESNIVEL DE 1.81 m. á 2.00 m.				
PENDIENTE MÁXIMA 4%				
ALTURA DE DESNIVEL		LONGITUD DE LA RAMPA		PENDIENTE MAXIMA
1.81	m.	45.25	m.	4 %
1.82	m.	45.45	m.	4 %
1.83	m.	45.65	m.	4 %
1.84	m.	45.90	m.	4 %
1.85	m.	46.25	m.	4 %
1.86	m.	46.45	m.	4 %
1.87	m.	46.65	m.	4 %
1.88	m.	46.90	m.	4 %
1.89	m.	47.25	m.	4 %
1.90	m.	47.45	m.	4 %
1.91	m.	47.65	m.	4 %
1.92	m.	47.90	m.	4 %
1.93	m.	48.25	m.	4 %
1.94	m.	48.45	m.	4 %
1.95	m.	48.45	m.	4 %
1.96	m.	48.90	m.	4 %
1.97	m.	49.25	m.	4 %
1.98	m.	49.45	m.	4 %
1.99	m.	49.65	m.	4 %
2.00	m.	49.90	m.	4 %

RECOMENDACIONES	
A) ANCHO MINIMO DE LA RAMPA A PARTIR DE 15 METROS	12. m.
B) ANCHO LIBRE MÍNIMO DEL DESCANSO X LARGO	1.20 m. x 1.20 m.
C) EL PISO DEBE SER: ESTABLE, COMPACTO, ANTIDESLIZANTE Y SIN RESALTES.	
D) PAVIMENTO CON TEXTURAS DIFERENTES PARA FACILITAR LA ORIENTACIÓN Y LA ADVERTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.	
E) LAS RAMPAS CON LONGITUD MAYOR A 3.00 m. DEBERÁN TENER BARANDAS EN AMBOS LADOS LIBRES Y PASAMANOS CONFINADOS A LA PARED A UNA ALTURA DE 80 cms.	
F) LUEGO DE UN TRAMO MÁXIMO DE 7.50 m. DEBERÁ EXISTIR UN DESCANSO DE 1.20 m. ANTES DE CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRAMO.	
DIFERENCIAS DE NIVEL HASTA 3.50 m. LA PENDIENTE MÁXIMA DE 2%	

**PERÚ**Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones VulnerablesConsejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

DIMENSIONES REGLAMENTARIAS PARA DISEÑO DE RAMPAS				
ALTURA DE DESNIVEL DE 2.01 m. á 3.50 m.				
PENDIENTE MÁXIMA 2%				
ALTURA DE DESNIVEL		LONGITUD DE LA RAMPA		PENDIENTE MAXIMA
2.01	m.	100.50	m.	2 %
2.02	m.	101.00	m.	2 %
2.03	m.	101.50	m.	2 %
2.04	m.	102.00	m.	2 %
2.05	m.	102.50	m.	2 %
2.10	m.	105.00	m.	2 %
2.20	m.	110.00	m.	2 %
2.30	m.	115.00	m.	2 %
2.40	m.	120.00	m.	2 %
2.50	m.	125.00	m.	2 %
2.60	m.	130.00	m.	2 %
2.70	m.	135.00	m.	2 %
2.80	m.	140.00	m.	2 %
2.90	m.	145.00	m.	2 %
3.00	m.	150.00	m.	2 %
3.10	m.	155.00	m.	2 %
3.20	m.	160.00	m.	2 %
3.30	m.	165.00	m.	2 %
3.40	m.	170.00	m.	2 %
3.50	m.	175.00	m.	2 %

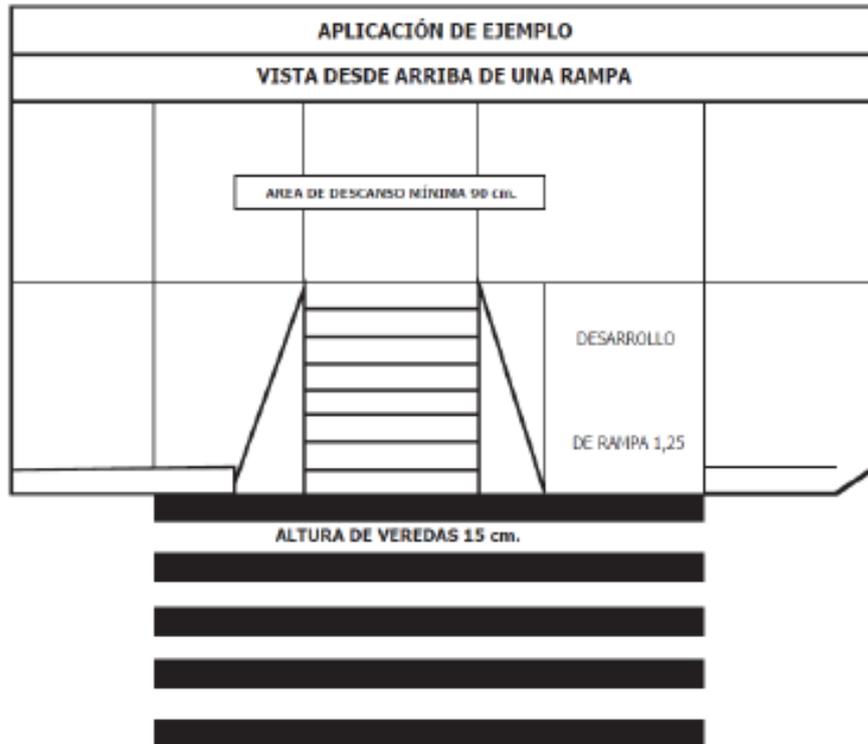
RECOMENDACIONES	
A) ANCHO MÍNIMO DE LA RAMPA A PARTIR DE 15 METROS	1.20 m.
B) ANCHO LIBRE MÍNIMO DEL DESCANSO	1.20 m.
C) ANCHO LIBRE MÍNIMO DE LA ACERA ó VEREDA	1.20 m.
D) EL PISO DEBE SER: ESTABLE, COMPACTO, ANTIDESLIZANTE Y SIN RESALTES.	
E) PAVIMENTO CON TEXTURAS DIFERENTES PARA FACILITAR LA ORIENTACIÓN Y LA ADVERTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL	
F) LAS RAMPAS CON LONGITUD MAYOR A 3.00 m. DEBERÁN TENER BARANDAS EN AMBOS LADOS LIBRES Y PASAMANOS CONFINADOS A LA PARED A UNA ALTURA DE 80 cms.	
G) LUEGO DE UN TRAMO MÁXIMO DE 7.50 m. DEBERÁ EXISTIR UN DESCANSO DE 1.20 m. ANTES DE CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRAMO.	
DIFERENCIAS DE NIVEL HASTA 3.50 m. LA PENDIENTE MAXIMA SERÁ DE 2%	



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS



PROCEDIMIENTO	
PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA OBTENER UNA CORRECTA PENDIENTE MÁXIMA DE RAMPA:	
1	PRIMER PASO
	* MEDIR LA ALTURA DE LA VEREDA QUE REPRESENTA EL NIVEL EXISTENTE ENTRE LA ACERA Y LA CALZADA
2	SEGUNDO PASO:
	* ES ENTE EJEMPLO LA VEREDA TIENE UNA ALTURA DE 15 CENTIMETROS (15 cms.)
	* SEGÚN EL RANGO LA PENDIENTE MÁXIMA ENTRE 2.3 cms. HASTA 25 cms. DEBE SER DE 12%
	* DIVIDIR: LA ALTURA DE LA VEREDA (15 cms.) ENTRE LA PENDIENTE MÁXIMA (12%)
	(15 entre 12 es igual a 1,25 m.) EL DESARROLLO DE LA RAMPA DEBE SER 1m. 25 de longitud
3	TERCER PASO:
	AREA DE DESCANSO MÍNIMA: 90 cms. ENTRE LA LINEA DE ENTREGA Y EL BORDE INTERNO DE LA ACERA
RECOMENDACIONES	
A	LA RAMPA UBICADA DENTRO DE LA ACERA, DEBERÁ TENER PLANOS INCLINADOS SI HAY ESPACIO
B	EL ANCHO LIBRE MÍNIMO DE UNA RAMPA ES DE 90 cms.
C	EL PISO DEBE SER: ESTABLE, COMPACTO Y ANTIDESLIZANTE SIN RESALTES Y DE TEXTURA DIFERENTE
D	LAS RAMPAS DEBEN ESTAR DENTRO DE LAS SEÑALIZACIONES DE LOS CRUCES PEATONALES.
E	LAS RAMPAS DEBEN ESTAR LIBRE DE OBSTÁCULOS EN TODA SU EXTENSIÓN Y AREA DE APROXIMACIÓN
F	ESTA PROHIBIDO EL ESTACIONAMIENTO FRENTE A LAS RAMPAS.



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS



PROCEDIMIENTO	
PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA OBTENER UNA CORRECTA PENDIENTE MÁXIMA DE LA RAMPA:	
1	PRIMER PASO
	* MEDIR LA ALTURA DE LA VEREDA QUE REPRESENTA EL NIVEL EXISTENTE ENTRE LA ACERA Y LA CALZADA
2	SEGUNDO PASO:
	* EN ESTE EJEMPLO LA VEREDA TIENE UNA ALTURA DE 15 CENTIMETROS (15 cms.)
	* SEGÚN EL RANGO LA PENDIENTE MÁXIMA ENTRE 2.3 cms. HASTA 25 cms. DEBE SER DE 12%
	* DIVIDIR: LA ALTURA DE LA VEREDA (15 cms.) ENTRE LA PENDIENTE MÁXIMA (12%)
	(15 entre 12 es igual a 1,25 m.) EL DESARROLLO DE LA RAMPA DEBE SER 1m. 25 de longitud
3	TERCER PASO:
	ÁREA DE DESCANSO MÍNIMA: 90 cms. ENTRE LA LÍNEA DE ENTREGA Y EL BORDE INTERNO DE LA ACERA
RECOMENDACIONES	
A	LA RAMPA UBICADA DENTRO DE LA ACERA, DEBERA TENER PLANOS INCLINADOS SI HAY ESPACIO
B	EL ANCHO LIBRE MÍNIMO DE UNA RAMPA ES DE 90 cms.
C	EL PISO DEBE SER: ESTABLE, COMPACTO Y ANTIDESLIZANTE SIN RESALTES Y DE TEXTURA DIFERENTE
D	LAS RAMPAS DEBEN ESTAR DENTRO DE LAS SEÑALIZACIONES DE LOS CRUCES PEATONALES.
E	LAS RAMPAS DEBEN ESTAR LIBRE DE OBSTÁCULOS EN TODA SU EXTENSIÓN Y ÁREA DE APROXIMACIÓN
F	ESTA PROHIBIDO EL ESTACIONAMIENTO FRENTE A LAS RAMPAS.



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

CARACTERÍSTICAS ANTROPOMÉTRICAS DE DIVERSAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



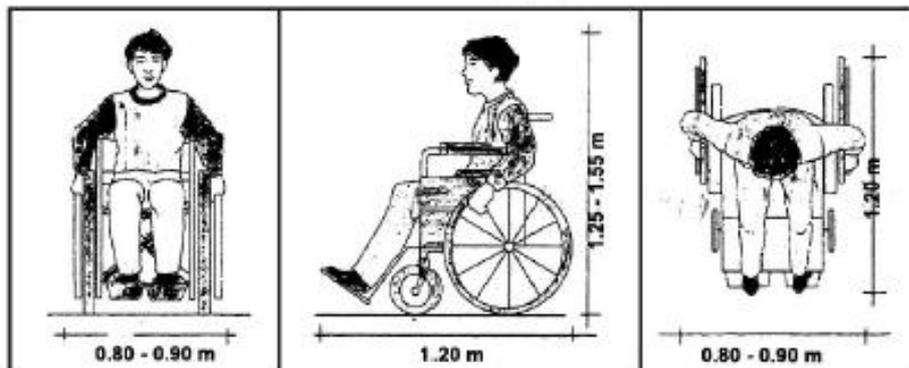
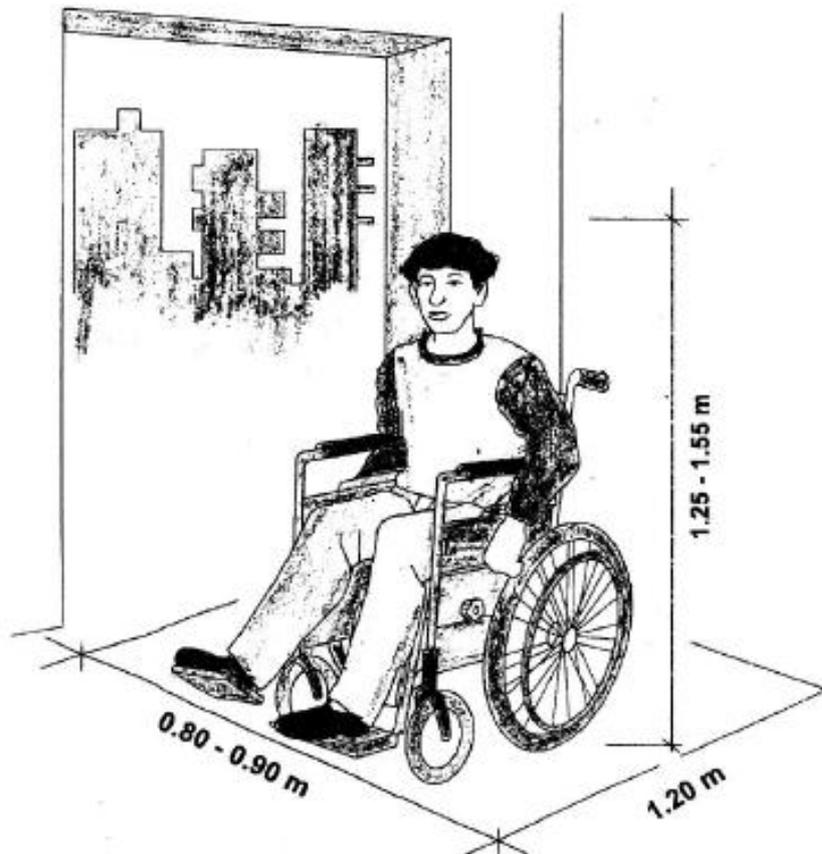


PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

CARACTERÍSTICAS ANTROPOMÉTRICAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN SILLA DE RUEDAS





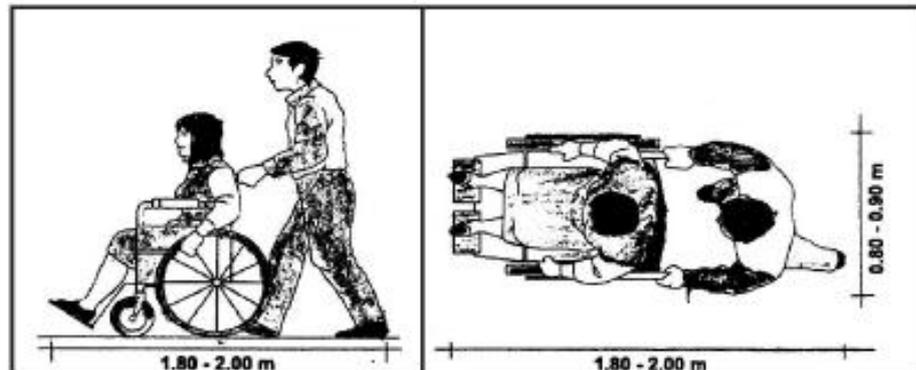
PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

CARACTERÍSTICAS ANTROPOMÉTRICAS

PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN SILLA DE RUEDAS (USO ASISTIDO)





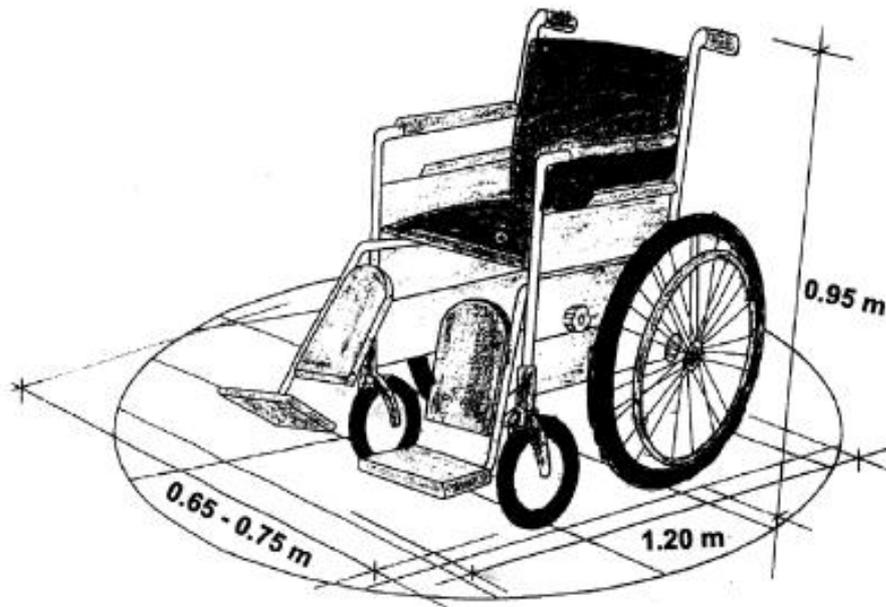
PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

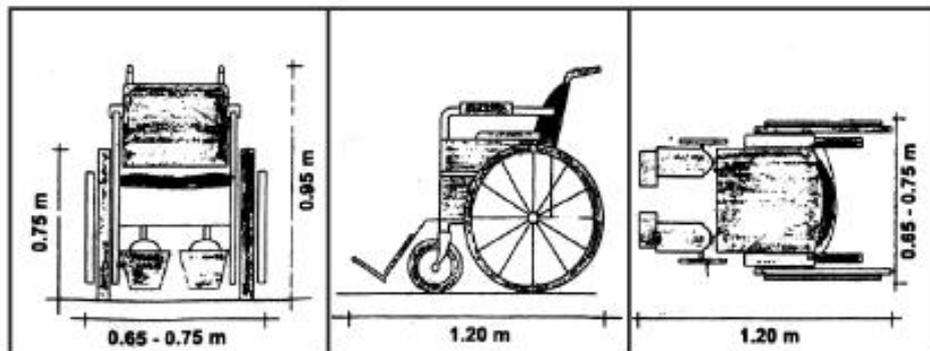
Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS

CARACTERÍSTICAS ANTROPOMÉTRICAS

DIMENSIONES BÁSICAS DE LA SILLA DE RUEDAS



Diámetro de giro de 360° = 1.50 m





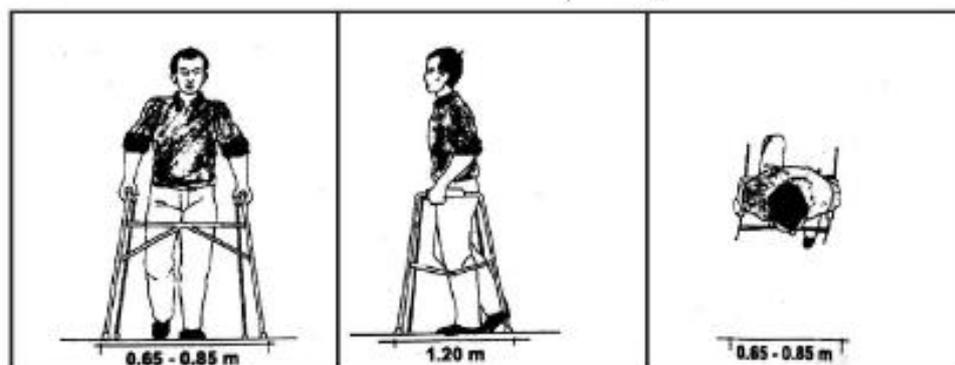
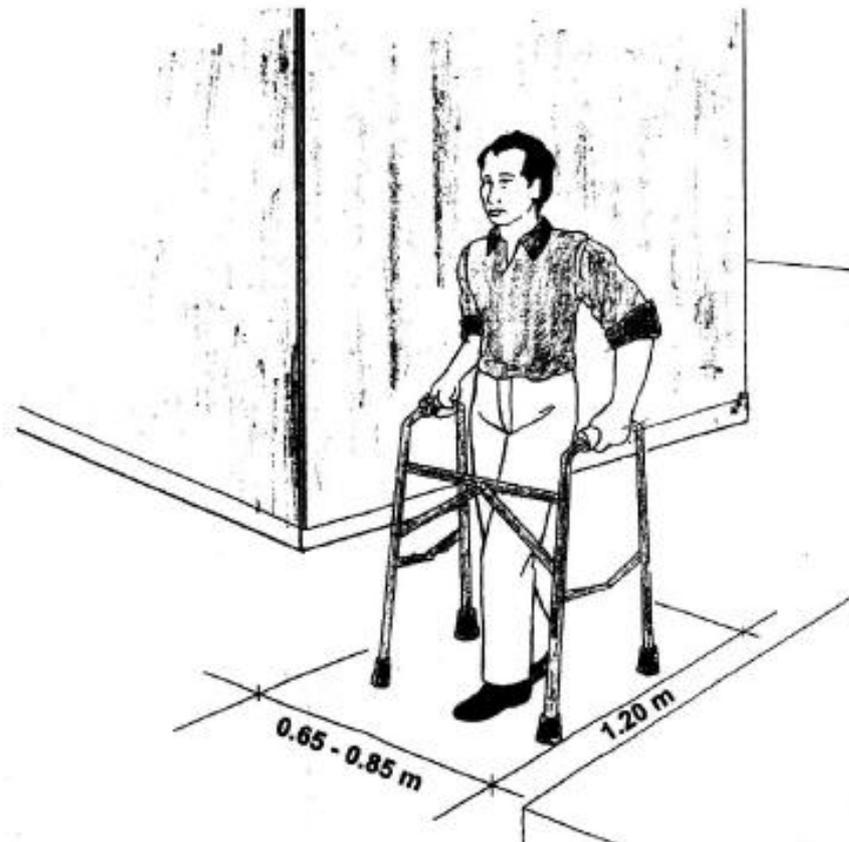
PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

CARACTERÍSTICAS ANTROPOMÉTRICAS

PERSONA CON DISCAPACIDAD FÍSICA CON AYUDA DE ANDADOR





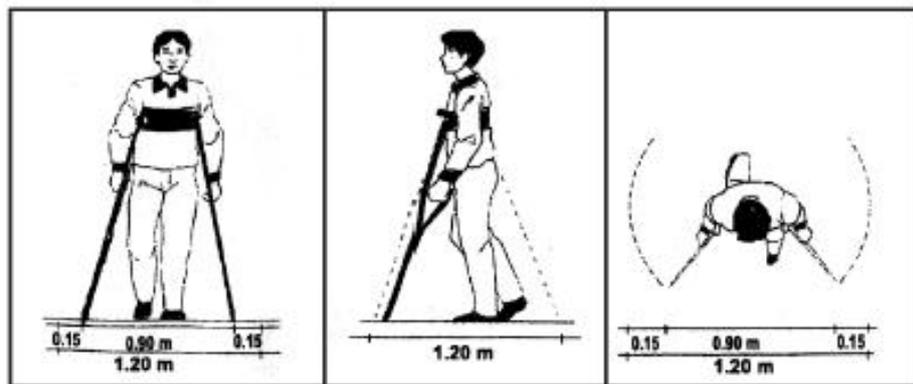
PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS

CARACTERÍSTICAS ANTROPOMÉTRICAS

PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA CON AYUDA DE MULETAS AXILARES





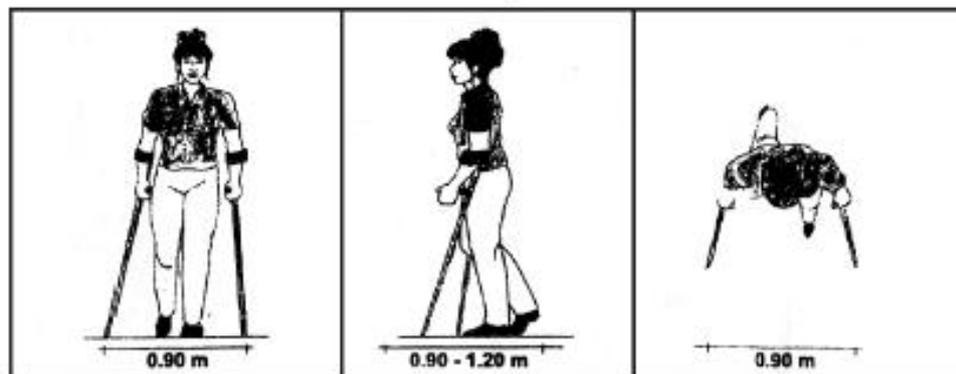
PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

CARACTERÍSTICAS ANTROPOMÉTRICAS

PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA CON AYUDA DE BASTONES TIPO CANADIENSE





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

**“DECENIO DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD”
2007 – 2016**



Av. Arequipa N°375, Santa Beatriz – Cercado de Lima
Teléfonos: 6305170 Fax:(511)6305170
E-mail: normatividad@conadisperu.gob.pe
www.conadisperu.gob.pe

[www.conadisperu.gob.pe/.../PDFs/NORMA TECNICA-A120 GUIA GRAFICA.pdf](http://www.conadisperu.gob.pe/.../PDFs/NORMA_TECNICA-A120_GUIA_GRAFICA.pdf)

Correo electrónico del INEI con resultados del Censo 2007 Provincia de Lima

CORREO N° 4513 -2014-INEI/OTD

Señora
 < PATRICIA CABIESES >

Es grato saludarle cordialmente y en atención al correo adjunto, manifestarle que Encuesta Nacional Especializada Sobre Discapacidad es representativa en los siguientes niveles

- Nacional
- Nacional Urbano
- Nacional Rural
- Departamento
- Costa Urbana y Costa Rural
- Sierra Urbana y Sierra Rural
- Selva Urbana y Selva Rural
- Lima Metropolitana
- Provincia Constitucional del Callao
- Región Lima (Provincias de Lima)

Motivo por el que los resultados no se presentan a nivel provincial ni distrital. Sin embargo, debemos manifestar que para los Censos Nacionales 2007 se incluyó la pregunta "ALGUNA PERSONA DE ESTE HOGAR, ¿TIENE DIFICULTAD O LIMITACIÓN PERMANENTE:", en base a los resultados se publicó el documento Perfil Sociodemográfico de la Provincia de Lima, que presenta entre otras variables información sobre discapacidad. Se adjunta publicación.

Atentamente,

Oficina Técnica de Difusión
 Instituto Nacional de Estadística e Informática
 Visite nuestra página web: www.inei.gob.pe

.. . . .

Resultados INEI 2007. Provincia de Lima: Hogares con algún miembro con discapacidad por tipo de discapacidad

CUADRO Nº 2.21							
PROVINCIA DE LIMA: HOGARES CON ALGÚN MIEMBRO CON DISCAPACIDAD POR TIPO DE DISCAPACIDAD, SEGÚN DISTRITO, 2007							
(Porcentaje del total de hogares de cada distrito)							
Distrito	Tipo de discapacidad						
	Total % Con alguna discapacidad	Dificultad para ver	Dificultad para oír	Dificultad para hablar	Dificultad para usar brazos y manos/pies	Otra dificultad o limitación ^{1/}	Dos o más discapacidades
Total	18,2	6,6	0,7	0,6	1,8	2,7	1,2
Lima	15,7	7,6	0,9	0,5	2,0	3,2	1,6
Ancón	11,2	5,2	0,5	0,4	1,4	2,0	1,1
Ate	12,2	6,1	0,6	0,5	1,5	2,4	1,1
Barranco	15,9	7,5	0,9	0,5	2,3	3,1	1,7
Breña	15,8	7,7	0,7	0,5	2,1	3,2	1,6
Cercavallejo	12,5	6,5	0,5	0,6	1,5	2,5	0,9
Chacabayo	15,0	6,8	0,8	0,5	2,4	3,3	1,3
Chorrillos	13,7	6,9	0,7	0,5	1,5	2,8	1,2
Cieneguilla	10,7	4,5	0,8	0,4	1,5	2,3	1,1
Comas	14,4	7,0	0,7	0,6	1,8	3,2	1,2
El Agustino	13,8	6,2	0,7	0,6	1,9	3,1	1,3
Independencia	14,6	7,0	0,8	0,5	1,8	3,0	1,4
Jesús María	16,1	8,0	0,7	0,4	2,1	3,0	2,0
La Molina	12,8	7,1	0,6	0,3	1,4	2,1	1,3
La Victoria	15,8	6,3	0,8	0,4	1,8	2,9	1,6
Lince	14,9	7,3	0,8	0,4	1,9	2,9	1,6
Los Olivos	11,9	5,9	0,6	0,4	1,5	2,5	1,1
Lurigancho	13,3	6,5	0,8	0,6	1,6	2,6	1,1
Lurin	11,0	5,3	0,6	0,8	1,3	2,1	0,9
Magdalena del Mar	15,3	7,7	0,8	0,4	1,9	3,0	1,6
Magdalena Vieja	13,7	5,7	0,8	0,4	2,1	3,1	1,6
Miraflores	14,4	7,4	0,7	0,3	1,6	2,6	1,7
Pachacamac	9,4	4,4	0,6	0,5	1,2	2,2	0,6
Pucusana	10,5	4,0	0,5	0,8	1,6	2,8	0,9
Fuente Piedra	11,5	5,6	0,6	0,5	1,5	2,3	0,8
Punta Hermosa	9,9	5,3	0,6	0,6	1,0	1,8	0,7
Punta Negra	12,1	5,9	0,8	0,5	1,6	2,0	1,3
Rímac	16,2	8,1	0,8	0,6	2,1	3,2	1,4
San Bartolo	12,2	5,7	0,6	0,8	1,3	2,8	1,0
San Borja	12,8	6,3	0,6	0,4	1,7	2,5	1,3
San Isidro	13,8	6,3	0,6	0,3	1,9	2,8	1,9
San Juan de Lurigancho	12,0	5,9	0,6	0,5	1,4	2,5	1,0
San Juan de Miraflores	13,2	6,2	0,7	0,5	1,7	3,0	1,2
San Luis	15,4	6,4	0,7	0,5	1,6	2,6	1,6
San Martín de Porres	14,8	7,9	0,7	0,5	1,6	2,7	1,4
San Miguel	14,8	7,2	0,7	0,5	1,9	2,9	1,6
Santa Anita	11,2	5,4	0,5	0,5	1,4	2,4	1,0
Santa María del Mar	8,4	1,8	0,9	0,4	1,8	2,6	0,9
Santa Rosa	9,5	5,1	0,6	0,4	1,2	1,7	0,5
Santiago de Surco	12,2	6,0	0,6	0,3	1,5	2,4	1,3
Surquillo	14,2	6,9	0,7	0,5	1,8	2,6	1,6
Villa El Salvador	11,1	5,1	0,5	0,5	1,5	2,6	0,9
Villa María del Triunfo	11,4	5,2	0,6	0,5	1,4	2,7	0,9

^{1/} Incluye discapacidad mental

Fuente: INEI - Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “TRATAMIENTO AL PÚBLICO EXTERNO DISCAPACITADO POR LOS MUSEOS NACIONAL DE ARQUEOLOGÍA, ANTROPOLOGÍA E HISTORIA DEL PERÚ Y ARQUEOLÓGICO RAFAEL LARCO HERRERA”.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema principal: ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera respecto a la aplicación del Reglamento de la Ley N° 29973, y de qué manera contribuye en la calidad de atención de las personas con discapacidad, 2014?	Objetivo principal : Determinar el nivel de cumplimiento del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera respecto a la aplicación del Reglamento de la Ley N° 29973, y la atención de personas con discapacidad, 2014.	Hipótesis general: Si el nivel de cumplimiento del Reglamento de la Ley N° 29973 en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera entonces la calidad de atención a las personas con discapacidad sería óptima.	Nivel de cumplimiento del Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad	Dispositivos legales vigentes	* Leyes
					* Reglamentos
					* Normas
Problemas secundarios	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cuál es el nivel de adecuación de la infraestructura del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera para el acceso a las instalaciones del público discapacitado?	Determinar el nivel de adecuación de la infraestructura del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera para el acceso de las personas discapacitadas.	Si el nivel de adecuación de la infraestructura por parte del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera es alto entonces la accesibilidad a las instalaciones para el público discapacitado es el óptimo.		Facilidades de infraestructura y servicios	* Rampas, pasamanos, ascensores y servicios higiénicos. * Atención del personal * Servicios complementarios
¿Cuál es el nivel de capacitación del personal del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera para la satisfacción del público discapacitado?	Determinar el grado de capacitación del personal del Museo de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera y el nivel de satisfacción del público discapacitado.	Si mejora el grado de capacitación del personal que en el Museo de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera es alto entonces la satisfacción del público discapacitado sería óptimo.	Calidad de atención al público discapacitado	Atención personalizada	* Guías debidamente capacitadas * Programas educativos * Exhibiciones especiales

<p>¿Cuáles son los recursos tecnológicos utilizados en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera para facilitar la información al visitante con discapacidad?</p>	<p>Determinar los recursos de tecnología utilizados por el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera para facilitar la información que recibe el visitante discapacitado.</p>	<p>Si los recursos tecnológicos utilizados por el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera es alto entonces la información que recibe el visitante discapacitado sería óptimo.</p>		Tecnologías adecuadas	* Indicaciones en braille
					* Señalización
					* Iluminación
				Comodidades de movimiento y observación	* Sillas de ruedas
					* Pasillos
					* Vitrinas

Elaboración propia



OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE: TRATAMIENTO AL PÚBLICO EXTERNO DISCAPACITADO POR EL MUSEOS NACIONAL DE ARQUEOLOGÍA, ANTROPOLOGÍA E HISTORIA DEL PERÚ Y EL MUSEO ARQUEOLÓGICO RAFAEL LARCO HERRERA.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escalas de respuesta	Rangos de medición de la variable	Nivel de medición
NORMATIVAS LEGALES VIGENTES	Leyes	1. ¿La institución ha adecuado sus instalaciones a fin de cumplir con el Reglamento de la Ley 29973?	SÍ NO A VECES	ADECUADO INADECUADO	NOMINAL
	Reglamentos	2. ¿Considera que el museo está debidamente preparado para la atención de las personas discapacitadas?			
	Disposiciones internas	3. ¿Es necesaria una solicitud especial ante el Ministerio de Cultura para adecuar sus instalaciones en beneficio de las personas discapacitadas?			
ATENCIÓN A PERSONALIZADA	Guías debidamente capacitadas	4. ¿El personal de guías ha sido debidamente capacitado para la atención personalizada a las personas discapacitadas?			
	Programas educativos	5. ¿El museo tiene talleres educativos especiales para los ciudadanos discapacitados? 6. ¿Se ha preparado material especial para entregar a las personas discapacitadas al momento de iniciar su circuito?			
	Exhibiciones especiales	7. ¿El museo tiene alguna sala expositiva dedicada exclusivamente a los ciudadanos discapacitados? 8. ¿Se han realizado anteriormente exposiciones especiales para las personas discapacitadas?			
PROYECCIÓN AL SEGMENTO DE LA POBLACIÓN DE PERSONAS DISCAPACITADAS	Programas de atención	9. ¿Ha programado el museo visitas especiales a los circuitos para las personas discapacitadas? 10. ¿Se han contactado con la Unión Nacional de Ciegos del Perú para que los ayuden en realizar un folleto explicativo en braille?	Tres alternativas por cada pregunta	Adecuado Inadecuado	Ordinal
	Visita de instituciones	11. ¿Las instituciones especializadas en atender personas discapacitadas cómo realizan las gestiones para que sus miembros puedan ingresar al museo? 12. ¿Qué planes futuros tiene el museo para incrementar las visitas de ciudadanos discapacitados?			
	Fomentar la integración	13. ¿Qué cambiaría en el museo para fomentar la identidad cultural en las personas discapacitadas? 14. Actualmente, ¿cuál cree que es el mensaje que el museo proyecta para la inclusión de los ciudadanos discapacitados?			

VARIABLE: PÚBLICO EXTERNO DISCAPACITADO: INIDENTES Y PROBLEMAS FÍSICO MOTORES

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escalas de respuesta	Rangos de medición de la variable	Nivel de medición
FACILIDADES DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	Rampas, pasamanos, ascensores y servicios higiénicos	1. Al visitar algún museo ¿ha encontrado facilidades de acceso en la infraestructura? 2. ¿Podía ingresar a las salas que se encontraban en el sótano o en pisos superiores? 3. ¿Los museos cuentan con servicios higiénicos accesibles?	SÍ NO A VECES	ADECUADO INADECUADO	NOMINAL
	Atención del personal	4. ¿Tanto en la boletería, como el personal de seguridad y de información, le brindaron una atención cordial y adecuada para su discapacidad? 5. ¿El personal de guías le dio información clara y pudo manejar su situación con comodidad?			
	Servicios complementarios	6. ¿Sabe si en los museos tienen talleres o clases dónde usted pueda aprender más cómodamente acerca del material que se expone en el circuito expositivo?			
TECNOLOGÍAS ADECUADAS	Indicaciones en braille	7. ¿Los museos proporcionan catálogos o folletos con toda la explicación en braille?			
	Señalización	8. ¿Los museos tienen una señalización adecuada en los pasillos y en las salas expositivas?			
	Iluminación	9. ¿La iluminación en los museos facilita su desplazamiento? 10. ¿Hay buena iluminación para la observación de las piezas en exposición?			
COMODIDADES DE MOVIMIENTO Y OBSERVACIÓN	Sillas de ruedas	11. ¿Los museos ofrecen silla de ruedas a quien la necesita para que pueda seguir con tranquilidad el circuito expositivo?			
	Pasillos	12. ¿Son los pasillos lo suficientemente amplios para que usted se desplace cómodamente?			
	Vitrinas	13. ¿Las piezas en exposición, están debidamente ubicadas en las vitrinas al facilitar una visión general de lo que se quiere explicar?			

Elaboración propia

TÉCNICA DE OBSERVACIÓN**FICHA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

MUSEO:

Fecha:

Número de niveles del Circuito Expositivo:

RAMPAS Y PASAMANOS										
UBICACION	RAMPAS					PASAMANOS				
	SI	NO	BUENA	REGULAR	MALA	SI	NO	BUENA	REGULAR	MALA
Puerta de Ingreso - Salida										
Circuito Expositivo										
Playa de Estacionamiento										
Biblioteca										
Cafetería										
Servicios Higiénicos										

SERVICIOS HIGIENICOS												
UBICACIÓN			FACILIDADES						LIMPIEZA			
Cerca	Regular	Lejos	Barandas			Altura			Buena	Regular	Mala	
DIFERENCIADOS			Lavatorio	S	N	Lavatorio	B	R	M	ILUMINACION		
Femenino	Masculino	Toilette	S	N	Barandas	B	R	M	Buena	Regular	Mala	

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS														
ASCENSOR				STAND DE INFORMACION										
Especial para Salas				S	N	Altura			B	R	M			
TELEFONO PUBLICO						Folletos en Braille								
Altura				B	R	M	INFORMACION EN SALAS							
BOLETERIA						Altura de vitrinas			B	R	M			
Altura				B	R	M	Altura de avisos			B	R	M		
ATENCIONES ESPECIALES DEL SERVICIO DE GUIAS														
Lenguaje gestual			S	N	Invidentes			S	N	Síndrome de Down			S	N
FACILIDADES ADIICIONALES														
BARANDAS			S	N	SILLA DE RUEDAS			S	N	Otras:				

Elaboración propia.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ENCARGADO DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EXTERNO DE LOS MUSEOS

MUSEO:

Cargo:

Fecha:

1. ¿La institución ha adecuado sus instalaciones a fin de cumplir con el Reglamento de la Ley 29973?

SI	NO	A VECES

2. ¿Considera que el museo está debidamente preparado para la atención de las personas discapacitadas?

SI	NO	A VECES

3. ¿Es necesaria una solicitud especial ante el Ministerio de Cultura para adecuar sus instalaciones en beneficio de las personas discapacitadas?

SI	NO	A VECES

4. ¿El personal de guías ha sido debidamente capacitado para la atención personalizada a las personas discapacitadas?

SI	NO	A VECES

5. ¿El museo tiene talleres educativos especiales para los ciudadanos discapacitados?

SI	NO	A VECES

6. ¿Se ha preparado material especial para entregar a las personas discapacitadas al momento de iniciar su circuito?

SI	NO	A VECES

7. ¿El museo tiene alguna sala expositiva dedicada exclusivamente a los ciudadanos discapacitados?

SI	NO	A VECES

8. ¿Se han realizado anteriormente exposiciones especiales para las personas discapacitadas?

SI	NO	A VECES

9. ¿Ha programado el museo visitas especiales a los circuitos para las personas discapacitadas?

SI	NO	A VECES

10. ¿Se han contactado con la Unión Nacional de Ciegos del Perú para que los ayuden en realizar un folleto explicativo en braille?

SI	NO	A VECES

11. ¿Las instituciones especializadas en atender personas discapacitadas, cómo realizan las gestiones para que sus miembros puedan ingresar al museo?

Piden cita	Vienen en forma imprevista	No vienen

12. ¿Qué planes futuros tiene el museo para incrementar las visitas de ciudadanos discapacitados?

Mejoramiento del acceso y la señalización	Clases especiales para la atención a ciudadanos discapacitados	No tiene planes

13. ¿Qué cambiaría en el museo para fomentar la identidad cultural en las personas discapacitadas?

Prepararíamos mejor al personal de guías	Realizaríamos talleres especializados	Elaboraríamos folletos y/o catálogos en braille

14. Actualmente, ¿cuál cree que es el mensaje que el museo proyecta para la inclusión de los ciudadanos discapacitados?

Que es un segmento de la población que no lo habían contemplado	Que se están preparando para atenderlos	Ninguna de las anteriores

Elaboración propia.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PÚBLICO EXTERNO DE PERSONAS DISCAPACITADAS

INSTITUCION:

Cargo:

Tipo de discapacidad que tienen:

Fecha:

1. Al visitar algún museo ¿ha encontrado facilidades de acceso en la infraestructura?

SI	NO	A VECES

2. ¿Podía ingresar a las salas que se encontraban en el sótano o en pisos superiores?

SI	NO	A VECES

3. ¿Lo museos cuentan con servicios higiénicos accesibles?

SI	NO	A VECES

4. ¿Tanto en la boletería, como el personal de seguridad y de información, le brindaron una atención cordial y adecuada para su discapacidad?

SI	NO	A VECES

5. ¿El personal de guías le dio información clara y pudo manejar su situación con comodidad?

SI	NO	A VECES

6. ¿Sabe si en los museos tienen talleres o clases donde usted pueda aprender más cómodamente acerca del material que se expone en el circuito expositivo?

SI	NO	A VECES

7. ¿Los museos proporcionan catálogos o folletos con toda la explicación en braille?

SI	NO	A VECES

8. ¿Los museos tienen una señalización adecuada en los pasillos y en las salas expositivas?

SI	NO	A VECES

9. ¿La iluminación en los museos facilita su desplazamiento?

SI	NO	A VECES

10. ¿Hay buena iluminación para la observación de las piezas en exposición?

SI	NO	A VECES

11. ¿Los museos ofrecen silla de ruedas a quien la necesita para que pueda seguir con tranquilidad el circuito expositivo?

SI	NO	A VECES

12. ¿Son los pasillos lo suficientemente amplios para que usted se desplace cómodamente?

SI	NO	A VECES

13. ¿Las piezas en exposición, están debidamente ubicadas en las vitrinas para facilitar una visión general de lo que se quiere explicar?

SI	NO	A VECES

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

NÚMERO	FUENTE	PÁGINA
Foto N° 1	Museo de Antropología, Arqueología e Historia del Perú http://www.panoramio.com/photo/102495928	25
Foto N° 2	Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera http://www.peruenvideos.com/museo-larco-herrera-pueblo-libre-abre-puertas-nueva-imagen/	28
Foto N° 3	Símbolo universal para las personas invidentes blog.pucp.edu.pe	45
Foto N° 4	Señalización en braille http://en.wikipedia.org/wiki/French_Braille	45
Foto N° 5	Silla de ruedas www.medicosgeneralescolombianos.com	47
Foto N° 6	Bastones y muletas industriamedicasanar.blogspot.com	47
Foto N° 7	Andador www.clasipar.paraguay.com	47
Foto N° 8	Persona en silla de ruedas bajando escaleras http://cyberspaceandtime.com/Subir_y_Bajar_Escaleras_con_el_pasamanos_en_silla_de_ruedas_by_Marco_Terriquez/IbL6GoM-iSY.video	50
Foto N° 9	Rampa de acceso http://gacetapoliticas.blogspot.com/2012/08/obras-de-verano-2012.html	50
Foto N° 10	Libro en Braille http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Braille_house09.JPG	52
Foto N° 11	Señalización en Braille y macrotipos http://www.archiexpo.es	53
Foto N° 12	Sala y vitrinas mal iluminadas https://grauluminotecnia.wordpress.com/2010/07/	54
Foto N° 13	Mapa en imagen táctil www.ite.educacion.es	58
Foto N° 14	Cordillera en imagen táctil www.ite.educacion.es	58
Foto N° 15	Alfabeto Braille www.sitiosargentina.com.ar	62

ÍNDICE DE TABLAS

NÚMERO	NOMBRE	PÁGINA
Tabla N° 1	PROVINCIA DE LIMA, HOGARES CON PERSONAS DISCAPACITADAS	40
Tabla N° 2	PERÚ, TOTAL PERSONAS INVIDENTES QUE SE PUEDEN DESPLAZAR	45
Tabla N° 3	PERÚ, TOTAL PERSONAS CON PROBLEMAS MOTRICES QUE SE PUEDEN DESPLAZAR	48
Tabla N° 4	JUICIO DE EXPERTOS	75
Tabla N° 5	ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD	76
Tabla N° 6	ESCALA DE EVALUACIÓN	78
Tabla N° 7	CUMPLIMIENTO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ	78
Tabla N° 8	CUMPLIMIENTO DE LA LEY N° 29973 LEY GENERAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	78
Tabla N° 9	CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE LA LEY 29973	79
Tabla N° 10	¿El museo ha adecuado sus instalaciones para cumplir con el Reglamento de la Ley 29973, Ley de las Personas con Discapacidad?	80
Tabla N° 11	¿Considera que el museo está debidamente preparado para la atención de las personas discapacitadas?	81
Tabla N° 12	¿Es necesaria una solicitud especial ante el Ministerio de Cultura para adecuar sus instalaciones en beneficio de las personas discapacitadas?	82
Tabla N° 13	¿El personal de guías ha sido debidamente capacitado para la atención personalizada a las personas discapacitadas?	83
Tabla N° 14	¿El museo tiene talleres educativos especiales para los ciudadanos discapacitados?	84
Tabla N° 15	¿Se ha preparado material especial para entregar a las personas discapacitadas al momento de iniciar o finalizar el circuito?	85
Tabla N° 16	¿El museo tiene alguna sala expositiva dedicada exclusivamente a los ciudadanos discapacitados?	86
Tabla N° 17	¿Se realizan visitas especiales para las personas discapacitadas?	87
Tabla N° 18	¿Ha programado el museo visitas especiales a los circuitos para las personas discapacitadas?	88
Tabla N° 19	¿Han contactado con la Unión Nacional de Ciegos del Perú para que los ayuden en realizar un folleto explicativo en braille?	89
Tabla N° 20	¿Las instituciones que se especializan en atender a personas discapacitadas, cómo realizan las gestiones para que sus miembros puedan ingresar al museo?	90
Tabla N° 21	¿Qué planes futuros tiene el museo para incrementar las visitas de los ciudadanos discapacitados?	91
Tabla N° 22	¿Qué cambiaría en el museo para fomentar la identidad cultural de las personas discapacitadas?	92
Tabla N° 23	¿Cuál cree que es el mensaje que proyecta el museo respecto a las personas discapacitadas?	93
Tabla N° 24	Edad	96
Tabla N° 25	Al visitar algún museo ¿ha encontrado facilidades de acceso en la infraestructura?	97

Tabla N° 26	¿Podía ingresar a las salas que se encontraban en el sótano o en pisos superiores?	98
Tabla N° 27	¿Los museos cuentan con servicios higiénicos accesibles?	99
Tabla N° 28	¿Tanto en la boletería, como el personal de seguridad y de información, le brindaron una atención cordial y adecuada para su discapacidad?	100
Tabla N° 29	¿El personal de guías le dio información clara y pudo manejar su situación con comodidad?	101
Tabla N° 30	¿Le informaron si los museos tienen talleres o clases donde usted pueda aprender más cómodamente acerca del material que se expone en el circuito expositivo?	102
Tabla N° 31	¿Los museos proporcionan catálogos o folletos con toda la explicación en braille?	103
Tabla N° 32	¿Los museos tienen una señalización adecuada en los pasillos y en las salas expositivas?	104
Tabla N° 33	¿La iluminación en los museos facilita su desplazamiento?	105
Tabla N° 34	¿Hay buena iluminación para la observación de las piezas en exposición?	106
Tabla N° 35	¿Los museos ofrecen silla de ruedas a quien la necesita para que pueda seguir con tranquilidad el circuito expositivo?	107
Tabla N° 36	¿Son los pasillos lo suficientemente amplios para que usted se desplace cómodamente?	108
Tabla N° 37	¿Las piezas en exposición, están debidamente ubicadas en las vitrinas al facilitar una visión general de lo que se quiere explicar?	109
Tabla N° 38	Tabla de contingencia. Calidad de atención al público discapacitado	111
Tabla N° 39	Tabla de contingencia. Facilidad de ingreso a infraestructura	112
Tabla N° 40	Capacitar al personal para la satisfacción del ciudadano discapacitado	113
Tabla N° 41	Acceso a la comunicación. Calidad de la información escrita	114

ÍNDICE DE GRÁFICOS

NÚMERO	NOMBRE	PÁGINA
Gráfico N° 1	¿El museo ha adecuado sus instalaciones a fin de cumplir con el Reglamento de la Ley 29973, Ley de las Personas con Discapacidad?	80
Gráfico N° 2	¿Considera que el museo está debidamente preparado para la atención de las personas discapacitadas?	81
Gráfico N° 3	¿Es necesaria una solicitud especial ante el Ministerio de Cultura para adecuar sus instalaciones en beneficio de las personas discapacitadas?	82
Gráfico N° 4	¿El personal de guías ha sido debidamente capacitado para la atención personalizada a las personas discapacitadas?	83
Gráfico N° 5	¿El museo tiene talleres educativos especiales para los ciudadanos discapacitados?	84
Gráfico N° 6	¿Se ha preparado material especial para entregar a las personas discapacitadas al momento de iniciar o finalizar el circuito?	85
Gráfico N° 7	¿El museo tiene alguna sala expositiva dedicada exclusivamente a los ciudadanos discapacitados?	86
Gráfico N° 8	¿Se realizan visitas especiales para las personas discapacitadas?	87
Gráfico N° 9	¿Ha programado el museo visitas especiales a los circuitos para las personas discapacitadas?	88
Gráfico N° 10	¿Han contactado con la Unión Nacional de Ciegos del Perú para que los ayuden en realizar un folleto explicativo en braille?	89
Gráfico N° 11	¿Las instituciones especializadas en atender a personas discapacitadas, cómo realizan las gestiones para que sus miembros puedan ingresar al museo?	90
Gráfico N° 12	¿Qué planes futuros tiene el museo para incrementar las visitas de los ciudadanos discapacitados?	91
Gráfico N° 13	¿Qué cambiaría en el museo para fomentar la identidad cultural de las personas discapacitadas?	92
Gráfico N° 14	¿Cuál cree que es el mensaje que proyecta el museo respecto a las personas discapacitadas?	93
Gráfico N° 15	Edad	96
Gráfico N° 16	¿Al visitar algún museo ha encontrado facilidades de acceso en la infraestructura?	97
Gráfico N° 17	¿Podía ingresar a las salas que se encontraban en el sótano o en pisos superiores?	98
Gráfico N° 18	¿Los museos cuentan con servicios higiénicos accesibles?	99
Gráfico N° 19	¿Tanto en la boletería, como el personal de seguridad y de información, le brindaron una atención cordial y adecuada para su discapacidad?	100
Gráfico N° 20	¿El personal de guías le dio información clara y pudo manejar su situación con comodidad?	101

Gráfico N° 21	¿Sabe si en los museos tienen talleres o clases dónde usted pueda aprender más cómodamente acerca del material que se expone en el circuito expositivo?	102
Gráfico N° 22	¿Los museos proporcionan catálogos o folletos con toda la explicación en braille?	103
Gráfico N° 23	¿Los museos tienen una señalización adecuada en los pasillos y en las salas expositivas?	104
Gráfico N° 24	¿La iluminación en los museos facilita su desplazamiento?	105
Gráfico N° 25	¿Hay buena iluminación para la observación de las piezas en exposición?	106
Gráfico N° 26	¿Los museos ofrecen silla de ruedas a quien la necesita para que pueda seguir con tranquilidad el circuito expositivo?	107
Gráfico N° 27	¿Son los pasillos lo suficientemente amplios para que usted se desplace cómodamente?	108
Gráfico N° 28	¿Las piezas en exposición, están debidamente ubicadas en las vitrinas al facilitar una visión general de lo que se quiere explicar?	109

