

UNIDAD 241

"LAS REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE LA DISCAPACIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN
DENTRO DEL MUSEO"

INFORME DE INTERVENCIÓN

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

PRESENTA

BRENDA BERENICE MORENO PÉREZ

ASESOR

DR. RAFAEL BENJAMÍN CULEBRO TELLO

Índice

Introducción.....	2
Capítulo 1.....	4
Campo problematizador.....	4
Capítulo 2.....	15
Problematización.....	15
2.1. Propósito de estudio.....	18
<i>2.1.1. Propósitos específicos.....</i>	<i>21</i>
2.2. Pregunta central de investigación.....	21
<i>2.2.1. Preguntas de investigación.....</i>	<i>21</i>
2.3. Justificación.....	22
Capítulo 3.....	26
Marco referencial.....	26
3.1. Las representaciones sociales.....	28
3.2. La discapacidad desde un modelo social.....	30
3.3. Espacios de formación no formales: el museo.....	32
3.4. El espacio como un escenario para el estudio de caso.....	33
3.5. Las prácticas de guías en el museo.....	34
3.6. La formación en la práctica.....	36
3.7. Mejoramiento de la práctica desde la práctica.....	38
Capítulo 4.....	41
El uso del método.....	41
4.1. El Uso del método.....	45
<i>4.1.1. Contextualizar el espacio.....</i>	<i>45</i>
4.2. La forma en cómo interactúan los actores en el espacio.....	46
4.3. Propuesta para usar el método de estudio de caso.....	47
<i>4.3.1. Concepto de estudio de caso para esta investigación.....</i>	<i>47</i>
<i>4.3.2. La etapa de aplicación.....</i>	<i>48</i>
4.4. Los instrumentos de investigación.....	50
4.5. La población.....	51
4.6. Recolección del dato.....	52

4.7. El procesamiento del dato.....	55
Capítulo 5.....	58
Resultados	58
5.1. Conclusiones generales.....	66
Referencias.....	69

Introducción

Al hablar de educación se piensa inmediatamente en una escuela (Gardner, 1993). Sin embargo, los museos se conforman como espacios de formación no escolarizados donde no solo aprenden los pequeños sino hasta los adultos. Al ser lugares abiertos a todo el público se enfrentan a una tarea difícil como brindar de manera equitativa la misma atención a todo el público en general.

Para esta investigación se indagará sobre las representaciones sociales que tienen las personas del área de servicio educativo (guías de museo) dentro de un museo y las dificultades que se presentan al momento de atender a una persona con discapacidad.

Se tomará en cuenta cuales son las representaciones que se tiene acerca de ellos con un enfoque hacia un modelo social, basado en decir que la discapacidad no se encuentra en la persona, sino en la sociedad que muchas de las veces, no es capaz de atenderla correctamente. No veamos la discapacidad como una incapacidad para poder llevar a cabo una actividad, sino como una característica de la persona que constituye una diversidad con la capacidad se contribuir, colaborar y participar en actividades sociales.

Así como se toman en cuenta las habilidades de una persona con discapacidad para realizar actividades diarias, se debe considerar para la realización de actividades culturales, como entradas a museos, eventos de esta índole, y todas aquellas ocupaciones que sean de su agrado.

La presente investigación se encuentra dividida de la siguiente manera, en el primer apartado se encontrará el campo problematizador, describiendo cada uno de los museos tomados en cuenta con apoyo por parte del personal.

En el segundo apartado se presenta la problematización dentro del campo en relación con la atención otorgada a cada visitante describiendo las dificultades de la práctica educativa que origina esta investigación. Se divide en tres sub-apartados explicando el propósito de estudio, la pregunta

central de investigación y la justificación.

El tercer apartado titulado marco referencial se basa en previas investigaciones relacionadas con la problemática a seguir, la primera de ella es presentada por Villamil y Puerto (2004) tomando como principal población a compañeros, docente y padres de familia de una institución educativa resaltando como ellos representan la discapacidad dentro de su contexto. Isaacs y Mansilla (2014) basan su investigación en el nuevo ingreso de estudiantes con discapacidad a la educación superior y las representaciones sociales generadas por sus compañeros. Y por último Esser y Rojas (2006) realizan entrevistas a alumnos de nivel superior para conocer como es vista la discapacidad o la representación que tienen acerca de ella.

El Cuarto apartado presenta referentes teóricos, se hace referencia a las teorías y conjunto de ideas que guiaran esta investigación dividiéndose en siete sub-apartados las representaciones sociales, la discapacidad desde un modelo social, espacios de formación no formal, el espacio como escenario de investigación, las prácticas de guías de museos, la formación de las prácticas y el mejoramiento de la práctica.

En el quinto apartado en la metodología se explica el método a seguir para la realización de esta investigación considerando como principales referencias teóricas a Stake (1999) y Simons (2011) y dividiéndolo en: el uso del método, propuesta para uso del método, los instrumentos, la población, recolección de datos y el procesamiento del dato.

En el sexto apartado se presentan los resultados obtenidos a lo largo de la investigación buscando un mejoramiento a las prácticas por parte del personal hacia sus visitantes. En el séptimo apartado se da cierre a la investigación con las conclusiones obtenidas y por último se encontrará el octavo apartado enlistando las referencias del documento.

Capítulo 1

Campo problematizador

Los museos son lugares donde se mantiene y representa la cultura, en nuestra república mexicana se tienen un total de 1380 museos; de forma particular el estado de San Luis Potosí cuenta con un total de treinta y dos museos, de ellos, dieciséis son los pertenecientes a la capital Potosina¹.

Para esta investigación se tomarán en cuenta tres museos, considerando como principal el museo del ferrocarril “Jesús García Corona” ubicado en la antigua estación de trenes de San Luis Potosí, porque en el surge la problemática establecida a la falta de atención a personas con discapacidad dentro de un museo.

En este museo se exhiben diversos objetos y artículos relacionados con la historia del ferrocarril, cuenta con varias salas donde también se llega a apreciar el arte decó. En la planta baja se encuentra la primera sala “la luz viene con el tren silbando” donde se da la bienvenida e indicaciones a todo visitante aquí comienza su recorrido. En esta sala se puede apreciar los silbatos de las locomotoras a vapor, lámparas indicadoras y herramientas utilizadas.

La segunda sala es “y llegó el ferrocarril a San Luis Potosí” en esta sala se aprecia la historia del ferrocarril y las principales estaciones de la alameda central perteneciente a San Luis Potosí. En ella se encuentran fotografías, videos y mamparas informativas en las que se aprecia parte de los proyectos empresariales, cambios en la traza urbana, el crecimiento demográfico, el proceso de transición de las estaciones. Este museo cuenta con las taquillas originales que algún día dieron servicio al público en general.

En la sala de Ferromodelismo 1 se expone una maqueta de chato y choco observando escenarios que van desde un aeropuerto hasta la antigua estación monasterio. La sala de arte y ferrocarril es un espacio dedicado a explicar el origen y los conceptos del arte a través de las pinturas que abordan el tema del ferrocarril, abarcando principalmente Europa y América.

En el área trasera del museo se pueden apreciar los vagones no solo observándolos sino

subiendo a ellos para tener una experiencia de cómo eran los viajes en ferrocarril ya que estos se catalogaban en primera y segunda clase.

En el vagón de la ciencia se explica la evolución del ferrocarril con un carácter científico, desde la máquina de vapor hasta los modernos trenes basados en tecnología electromagnética. El museo cuenta con una segunda planta donde se ubican las oficinas administrativas y el área *ferromodelismo* ² exhibiendo una maqueta de más de cuarenta metros lineales del autor Luis Laurent Jannin que expone escenarios como el bosque, el desierto, el mar y la ciudad, creando una ruta para el recorrido del tren. Dentro de la infraestructura se cuenta con rampas para el acceso a personas con silla de ruedas y un elevador para el acceso a la segunda planta.

Pero estas modificaciones a la infraestructura no han sido del todo correctas, puesto que las rampas carecen de la inclinación correcta, suelen estar muy empinadas y en ocasiones no facilita el acceso al museo, pidiendo ayuda a las personas para poder entrar a él. En caso de que se pida un recorrido para personas en silla de ruedas, algunas de las veces omiten subir a la planta de arriba ya que el elevador solo tiene capacidad para una persona en silla de rueda, lo que implica más tiempo y trabajo para los encargados del recorrido.

El museo cuenta con área de servicios educativos con tres personas responsables encargados de atender al público en general y recibe a estudiantes que quieran realizar su servicio social, la mayoría del tiempo son ellos quienes atienden al público, al comenzar solo reciben las indicaciones de lo que tienen que hacer y las actividades que llevarán a cabo. La atención que se brinda en este museo trata de cubrir la mayoría de las necesidades de los visitantes, sin dejar de lado los pequeños inconvenientes con los que cuenta, pero siendo un edificio histórico no puede sufrir de tantas modificaciones para mantener su historia y patrimonio.

¹ Esto es según datos registrados por el sistema de información cultural México (SIC)

En el museo Federico Silva exponen las esculturas contemporáneas de manera permanente del autor Federico Silva y en ocasiones se reciben exposiciones temporales de escultores nacionales e internacionales. Este está ubicado sobre lo que antes era el antiguo convento hospital de San Juan de Dios. En la primera planta se encuentran las salas 1, 2, 3, 4, 5 y 6 exhibiendo las esculturas de Federico Silva, las oficinas administrativas y en la parte trasera se encuentra la cineteca.

El museo cuenta con la sala llamada “el entierro” que se encuentra por debajo de la planta baja, en el segundo piso se localiza el área donde se reciben todas las exposiciones temporales, se encuentra una mampara informativa que muestra la organización del museo contando también con escritura braille, en el piso de ubican tiras texturizadas para personas con discapacidad visual. Esto permite que las personas con discapacidad puedan tocar algunas de las obras expuestas, en la segunda planta del museo ya no se mantiene las tiras texturizadas en el suelo, éstas solo llegan hasta las escaleras.

El museo cuenta con espacios amplios para su libre transición entre esculturas y exposiciones que llegan. El área de servicios educativos está orientada a potencializar en los estudiantes la sensibilización, la iniciativa, curiosidad y la imaginación (museo Federico Silva), del área se hace cargo solo una persona, encargada de los recorridos guiados que tienen que ser previamente agendados y se tienen que realizar en un horario de 10:00 a 15:00hrs.

Los recorridos otorgados pueden variar en duración de tiempo, dependiendo de las características del grupo de personas que lo vayan a recibir. Después de un recorrido las personas pueden recibir un taller si desean, con un costo extra. La atención que se recibe en este museo suele darse solo en un comienzo pues a la entrada se encuentra una señorita y te ofrece una información muy general del museo solo en caso de que se pregunte, en la mayoría de las salas

no se encuentra personal del museo para asesorar o cuidar las obras.

El centro de las artes de San Luis Potosí (CEART) originalmente funcionó como prisión hasta marzo de 1999 y a partir del año 2008 comienza a funcionar como museo conservando la fachada, las bardas con las torres de vigilancia, el pasillo perimetral y algunas celdas. Al entrar por el acceso principal se tiene un primer contacto con el personal de taquilla y seguridad, el primer espacio dentro del museo lleva el nombre de plaza centenario encontrando algunas de las oficinas como atención al público, servicios educativos, un salón pequeño para conferencias y la entrada al museo Leonora Carrington.

Como segunda área se encuentra una torre panóptica, a su alrededor se encuentran ocho crujías, localizando el museo en sitio, artes visuales, integración, teatro, la galería, danza, la biblioteca y música. Algunos de los jardines se encuentran a sus alrededores, a los costados del museo se ubican los antiguos pasillos perimetrales y en la parte trasera se encuentra el teatro polivalente, un foro al aire libre y el estacionamiento.

El CEART no solo funciona como museo, sino que ofrece propuesta académica en artes escénicas, visuales, literatura y música. Este museo al igual que los otros dos, cuenta con modificaciones para el acceso de personas a las diferentes áreas, el área encargada de los recorridos es atención al público, ya que servicios educativos tiene otra función dentro del museo como lo es la oferta académica, pero atención al público es el área encargada de organizar recorridos guiados y la atención al público en general.

Los recorridos pueden ser con reservaciones o en algunos días de la semana se cuenta con un horario de recorridos para el público en general. Los museos se han convertido en espacios sociales de aprendizaje y pueden adaptados o no dependiendo de las necesidades y capacidades de los visitantes, las personas encargadas de dar la atención a todo visitante son pertenecientes al

área de servicios educativos.

Una de las ventajas que se podría obtener del primer museo del ferrocarril es que las personas que trabajan ahí se relacionan de manera directa con el visitante desde un primer momento al proporcionar una bienvenida e indicaciones sobre lo que no se puede hacer dentro del museo hasta dar gracias por la visita.

En cambio, en los otros dos museos no se hace lo mismo, la persona encargada de dar la atención no se encuentra de manera directa al atender a un visitante, ellos se encuentran en sus oficinas, mientras que otras personas solo dan la bienvenida al museo y no se hacen cargo de recorridos guiados a visitantes.

El personal encargado de la actividad de recorridos guiados no siempre suele tener las mismas actitudes frente a todos los visitantes, pues con las personas con discapacidad pasa algo muy diferente suele tener diferencias de atención poco comunes. Según Moscovici (1993) las representaciones sociales, se han caracterizado por ser pensamientos, ideas, imágenes, creencias que adquieren y construyen las personas o sociedades acerca de un hecho o un objeto en particular y éstas representaciones se pueden presentar en las personas de servicios educativos desde el momento que reciben la noticia que darán un recorrido a personas con discapacidad, pues en ellos se muestra una cara de asombro o preocupación al no saber cómo prepararse ante una situación así.

Este tipo de acciones son manifestaciones significativas, como la forma que utilizan los guías del museo al comunicarse con los demás y esté depende de la persona encargada en dar los recorridos guiados. Dentro de lo que conocemos como un espacio de formación no formal (museo) se podría decir que se hace presente una forma de pensamiento o una opinión acerca del visitante por una predisposición y actuación de manera favorable o desfavorable.

Estas actitudes muestran un comportamiento hacia las condiciones sociales que pueden ser aprendidas por la interacción con otros individuos o por la observación de comportamientos de los demás, así causando una predisposición a realizar y reaccionar ante toda situación (Rodríguez, 2012).

Al momento de dar un recorrido guiado suelen tener un tipo de actitudes que forman parte de todas esas representaciones sociales que comúnmente no harían con un grupo de personas sin discapacidad como por ejemplo subir el tono de voz, hablar más lento o mover más despacio los labios, hacer movimientos exagerados con los brazos, en ocasiones pueden llegar a tartamudear, ponerse más nerviosos de lo normal, también suelen tener un poco de miedo en su lenguaje pues cuidan mucho que no vayan a decir algo inapropiado o que resulte ser ofensivo para las personas.

Y en caso de que el grupo de visitantes con discapacidad lleve un traductor, él guía se dirige a él en la mayor parte del tiempo que dura un recorrido sin tomar en cuenta al grupo. Este tipo de contexto (museo) facilita la observación de acciones y/o actitudes que se manifiestan en las personas que otorgan un tipo de servicio, en este caso las personas encargadas de servicios educativos al estar en contacto directo con todo el visitante, pues este es un contexto abierto a cualquier tipo de personas y siendo un lugar donde se fomenta la educación y el aprendizaje. Es un lugar que favorece la observación de ciertas actitudes pues no siempre se brinda la atención adecuada a la diversidad humana.

Las actitudes mencionadas son notorias, pues no se pueden disimular con facilidad, provocando diversos fenómenos manifestados en la atención, estilos que se debaten entre la discriminación y la aceptación de la diversidad humana; el ambiente es una dimensión importante, en el fluyen o generan tensiones entre las prácticas del guía y el visitante.

Desde la perspectiva personal las representaciones sociales se ven en las actitudes, pues estas

se convierten en un medio de comunicación que nos puede indicar que tan preparados estamos para una situación cualquiera, en este caso que tan preparados están las personas de servicios educativos para fomentar el aprendizaje en otras personas sin importar su condición y como también forman un obstáculo para su práctica social dentro del museo, ocasionando que la información que se ofrece no sea la misma tanto en calidad y cantidad que suele brindarse.

Un museo no solo es un lugar para aprender acerca de la historia u objetos que en él se exponen, sino que también es un medio social que ofrecen elementos para la formulación de algunas problemáticas, en este caso se habla de las representaciones sociales que tienen los encargados de servicios educativos y la influencia que tienen en la atención al visitante.

Al ser un lugar de interés público, la discapacidad se hace presente en este tipo de contextos, así como en cualquier otro, pero en este caso no se le da una importancia adecuada, por las características de cada uno de los museos tomados en cuenta, la infraestructura en estos casos particulares no suele ser la correcta para personas con discapacidad, al ser edificios históricos no sufren tantos cambios pues lo que se busca es conservar su historia y originalidad.

Sin embargo, las modificaciones que se han realizado no siempre suelen ser las más correctas y en ocasiones resultan ser un poco beneficiosas para las personas con discapacidad. A pesar de la estructura de cada uno de los museos, la tarea del personal encargado es que cada asistente conozca hasta el último detalle o información del centro de formación no formal, al ser parte de la estructura organizacional del museo los encargados tienen que buscar soluciones a todas las situaciones presentadas y no manifestar estas situaciones como un problema.

No se busca que las personas de servicios educativos se quejen de la mala estructura que tiene el museo, por ejemplo, si solo cuentan con un elevador para llevar a personas con silla de ruedas se tenga la paciencia necesaria para poderlas llevar a una sala que este en un segundo o

tercer piso.

Otro problema asociado con prácticas de discriminación en la atención para personas con discapacidad es la falta de capacitación, los encargados de servicios educativos no tienen la oportunidad de desarrollar estrategias para atender a la diversidad humana, esta solo se limita conceptualizar y caracterizar los tipos de discapacidad, generando un problema de formación en el personal encargado.

Tanto los factores de estructura como los de formación son parte de las causas en la atención brindada al visitante, siendo estos los factores que podrían generar una mala experiencia en un museo. Al ser centros de educación, el personal de cada uno de los museos tiene la responsabilidad de tomar en cuenta el tipo de visitantes que puede llegar a recibir en cualquier momento, por lo que las personas encargadas de este tipo de lugares deben estar preparadas y tener las herramientas, conocimientos y habilidades para atender cualquier situación.

Una de las herramientas con las que cuentan las personas encargadas de servicios educativos son las experiencias previas, pues de ellas se aprende lo que se debería de hacer o no frente a un grupo de personas con ciertas características, no se busca que se dé una atención “especial” si no que se dé un trato igualitario que cumplan con las expectativas que se tienen del lugar. Se busca que entre el personal de servicios educativos y el visitante se genere un vínculo de empatía por el otro, en un momento determinado ponerse en el lugar del otro y saber cómo quisiera ser atendido, que necesidades tendría dentro de un contexto determinado, para así poder reaccionar frente a la situación.

Al ser un contexto de interacción está sujeto a la diversidad humana, un espacio que tienen que tener ciertas modificaciones tanto en la estructura como algunos elementos facilitadores que reduzca la dependencia y la relación guía-visitante, a pesar de los factores que se involucran en la

atención al visitante, los espacios de formación no formal podrían brindar un servicio completo, un servicio que involucre a toda la diversidad humana y no solo se categorice como un lugar donde se aprende, sino un lugar incluyente que favorece el aprendizaje de cualquier persona en diferentes situaciones y por lo tanto se pudiera evitar la exclusividad de algunas actividades en los museos

Hacemos referencia a la atención como un servicio brindado a otra persona que no solo involucra una rutina estructurada sino también actitudes y valores que dan un reconocimiento a la diversidad humana. La atención al visitante desde esta investigación es vista como el trato que le damos a otra persona cuando interactuamos con él, en forma particular, la atención de los guías del museo es la conexión que se hace con el visitante y lo que ofrece el museo en este caso es toda la información que tiene y los datos de este para poder cumplir con un nivel de satisfacción por parte del visitante.

Rodríguez, P. (2010) refiere que la atención centrada en la persona es aquella que se dirige a “la obtención de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de la persona, partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, de sus intereses y preferencias y contando con su participación efectiva.” Lo que se busca en ella es que se cumplan las expectativas que tienen la persona y no brindar una atención fragmentada. Por ello los planes de educación deben ser planificados por parte de servicios educativos estos deben diseñarse de manera que puedan adaptarse a las necesidades específicas de cada persona y no que las personas se adapten al programa (Rodríguez, P. 2010)

Al cumplir las expectativas y necesidades del visitante dentro del museo, se le está otorgando una buena atención por parte del personal de servicios educativos que son los encargados de los recorridos guiados y con ello no solo se conocen los artículos, obras u objetos

que se exponen en el lugar sino también generan un aprendizaje, por lo que la atención influye de manera directa con la relación guía-visitante, se tendría que suponer que el guía debería de atender las necesidades del visitante sin importar las condiciones en las que este se encuentre pues él busca la mejora en la prestación de sus servicios.

La atención brindada a las personas con discapacidad dentro de un museo suele ser buena pero incompleta, pues en varias ocasiones por sufrir alguna discapacidad los guías del museo omiten algunas de las obras, cosas, objetos y hasta salas porque piensan que la persona no la puede disfrutar y no buscan alternativas que les puedan ayudar tanto a ellas como a sus visitantes.

Capítulo 2

Problematización

Sin duda alguna a un museo se considera un lugar que fortalece, fomenta y difunde la herencia histórica y cultural a lo largo de los años, es encargado de investigar, rescatar, recuperar, restaurar, conservar y exhibir el legado cultural, de acuerdo con el Consejo Internacional de Museos (ICOM, 2007)

Un museo es una institución sin fines lucrativos, permanente, al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, que adquiere, conserva, investiga, comunica y expone el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y su medio ambiente con fines de educación, estudio y recreación (Estatutos del ICOM, artículo 2, párrafo. 1).

Los museos se han convertido en nuevos escenarios para el aprendizaje, obra del patrimonio y la misma ciudad, tiene como tarea la difusión y comprensión de su discurso para cada tipo de visitante, sin importar su condición se le debe ofrecer la misma atención, como es el caso de las personas con discapacidad.

La discapacidad se ve como aquella falta o limitación de capacidades, pero dentro de una dinámica social se le han adjuntado diferentes expresiones; como personas con defectos, incapacitados, inválidos, retrasados, minusválidos, entre otros, se han construido a lo largo de la historia, que de alguna manera tratan de representar a una persona con discapacidad.

Desde una visión más social la discapacidad no se encuentra en la persona, sino en todas aquellas que se encuentran a su alrededor, estas son las encargadas para facilitar los accesos a cualquier lugar, a prestar los servicios apropiados y adecuados para las necesidades de las personas con discapacidad. No solo es cuestión de que las personas atiendan estas necesidades, si no que el contexto también favorezca a las mejores condiciones, como en el caso de los museos.

Las personas con discapacidad forman parte de la minoría de la población según registros del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2010) corresponden solo al 4.0% del total de la población. Pero a lo largo del tiempo se ha querido incluir a las personas con

discapacidad a la sociedad, lo que se busca ahora es que se puedan involucrar a actividades cotidianas, sin tener alguna barrera que se los impida en su participación plena, como declara la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2011).

La Secretaría de Cultura promoverá el derecho de las personas con discapacidad a la cultura, el desarrollo de sus capacidades artísticas y la protección de sus derechos de propiedad intelectual, de acuerdo con Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, en el capítulo VIII artículo 25). Para los museos atender a las personas con discapacidad se ha convertido en un conflicto, ya que no todos se encuentran aptos para recibir a todo tipo de personas. Las personas encargadas de dar esta atención muchas de las veces se enfrentan a sentirse incapaces de realizarla.

Entonces, una de las dificultades que presentan las personas de servicios educativos en un museo es la atención a personas con discapacidad, éstas pueden ser desde cómo atender las necesidades de las personas hasta cómo guiarlas en un recorrido. La problemática surge de experiencias por parte de los guías, ya que al tiempo de decidir quién dará el recorrido por el museo, no se sienten capaces para atenderlas y explicarles con la mejor claridad posible, llegando a sentir hasta más nerviosos de lo normal.

Detrás de las limitaciones en la atención a personas con discapacidad, pueden estar las representaciones sociales que se tienen sobre ellas y sobre sus capacidades. De acuerdo con Jodelet D. (1986).

El concepto de representación social designa una forma de conocimiento específico, el saber de sentido común, cuyos contenidos manifiestan la operación de procesos generativos y funcionales socialmente caracterizados. En sentido más amplio designa una forma de pensamiento social. Las representaciones sociales constituyen modalidades de pensamiento práctico orientados hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal. En tanto que tales, presenta características específicas a nivel de

organización de los contenidos, las operaciones mentales y la lógica. (p.474-475)

Las representaciones sociales van a depender de los procesos históricos que la persona haya experimentado de manera individual, pues parten de la visión que tenga acerca de la sociedad en la que se desenvuelva, su contexto, condiciones y valores relacionados con la práctica que se desarrolla en un espacio determinado por el momento, la cultura y sus interacciones.

En consideración al planteamiento de este apartado el problema de investigación es el siguiente: conocer por qué al personal de servicios educativos de un museo se les complica la atención brindada a personas con discapacidad al dar un recorrido guiado dentro de un museo y si sus representaciones sociales acerca de cada visitante afecta de manera directa.

2.1. Propósito de estudio

Una de las principales tareas que tiene un museo es fortalecer, fomentar y difundir la herencia cultural e histórica, así como las nuevas tecnologías, estos espacios se convierten en escenarios para el aprendizaje, el personal del área de servicios educativos es uno de los principales encargados para transferir la información al visitante y que sea mejor entendida. Las representaciones sociales juegan un papel importante pues en ellas se refleja la primera impresión que se tienen acerca de la persona que se tiene enfrente o en este caso a las personas que se le ofrecerá un servicio como la atención al público.

Los museos al ser espacios de educación no formal están sujetos a que cualquier tipo de persona asista sin importar su condición, a conocer o enriquecer sus conocimientos, por ello, se tendría que suponer que el personal encargado debería de estar preparado con estrategias o habilidades que ayuden a cada visitante a comprender mejor la información que se encuentra en el

museo.

Dentro de estos espacios de formación se encuentra una distribución en diversas salas, pero algunas de ellas carecen de accesos adecuados o su espacio es reducido, así mismo, en el caso específico de los museos de San Luis Potosí el personal es insuficiente o no está preparado, como ejemplo de ello, se tiene a una sola persona encargada del área de servicios educativos y pueden tener una o dos personas de apoyo que es su mayoría son estudiantes con la oportunidad de realizar servicio social.

Toda persona perteneciente al área de servicios educativos de un museo en San Luis Potosí tendría que pasar por una capacitación para poder brindar un servicio como lo es la atención al visitante. El personal encargado del área cuenta con ciertas actividades antes de iniciar su trabajo, que podríamos llamar rituales, la mayoría de ellos primero da un recorrido rápido a las instalaciones para saber si hay algún problema o defecto.

Se revisa la agenda para saber cuántos recorridos guiados se darán en ese día y se le otorga uno a cada persona del área, quienes revisan las características del grupo como la cantidad de personas, edad, de donde vienen y tiempo programado, este tipo de cosas hacen que un guía se dé una idea de cómo realizar su recorrido y cuánto tiempo le tomara. En estas situaciones se da cuenta como actuara el guía frente a un grupo de personas y si las condiciones del grupo le afectan o no.

El problema de investigación identificado en el campo se deriva de la percepción producto de las representaciones sociales en la atención a las personas con discapacidad en espacios educativos no formales. Por medio de la sistematización de la experiencia, empleado la observación participante en un periodo determinado al interior de las actividades del museo, como espacio de interacción entre guías y usuarios, se buscó significar la experiencia en el

supuesto de que las *representaciones sociales* (Moscovici, 1993) influyen en las prácticas de los actores de servicios educativos y sus interacciones con otros actores diversos.

Esta problemática surge al observar que la atención al visitante no es la misma al tener una discapacidad, como investigador se quieren entender los comportamientos de la persona al tener un visitante con discapacidad y por qué se le dificulta más la atención que brinda hacia él, o si cuentan con otros aspectos que afecten la relación guía-visitante. De acuerdo con la problemática y las características de esta, se realizará un estudio de caso instrumental que permitirá analizar las representaciones sociales de los encargados del área de servicios educativos sobre la discapacidad y si este afecta de manera directa con la atención brindada dentro de un museo, tomando como principales referencias teóricas a Stake R. E y Simons H. en la perspectiva metodológica de estudio de casos, permitiendo formular una definición más propia a la problematización.

Como centros de educación no formal, los museos tienen la misma importancia que se da a la educación formal (escolarizada), con el potencial de espacios alternativos para la mejora y la inclusión, sin dejar de lado que permiten conocer una realidad social y acercarnos más a una visión del mundo que admita concebir a la discapacidad como una condición universal y necesaria de la interacción humana.

Con esta investigación no se busca modificar el comportamiento o actitud de las personas que estamos en contacto directo con la sociedad o que las personas que brindan un servicio como lo es la atención al público cambien por completo o se rompa con su propia estructura, sino que brinde la ayuda para poder realizar su trabajo, que tenga constantes capacitaciones que le brinden herramientas y técnicas para el mejoramiento de la atención a la diversidad.

Esta investigación tiene como propósito general: “identificar las representaciones sociales

en las prácticas que tiene el personal de servicios educativos en un museo sobre el trabajo con la discapacidad con la finalidad de conocer la influencia en la atención que se brinda dentro del museo” siendo esto útil no solo para las personas encargadas sino también para la institución.

2.1.1. Propósitos específicos.

- Describir las prácticas del personal de servicios educativos en la atención a la diversidad de usuarios.
- Documentar los espacios de formación no formal de acuerdo con la interacción del personal de servicios educativos con base en la experiencia adquirida en la atención a la discapacidad.
- Explicar cómo afectan las representaciones sociales en las prácticas del personal de servicios educativos.

2.2. Pregunta central de investigación

De acuerdo con el propósito de investigación surge como pregunta central:

- 1. ¿Cómo las representaciones sociales que se desarrollan en los espacios de interacción influyen en las prácticas del personal de servicios educativos en la atención a la discapacidad?**

2.2.1. Preguntas de investigación

- ¿Cómo son las prácticas del personal de servicios educativos que se manifiestan en la atención al usuario con discapacidad?
- ¿Cómo se constituyen los espacios de interacción de las prácticas del personal de servicios educativos en torno a su experiencia con la discapacidad?
- ¿Cómo afectan las representaciones sociales en las prácticas del personal de servicios educativos en la atención al usuario del museo?

2.3. Justificación

En la actualidad la educación ya no solo se da dentro de las aulas, por lo que algunos espacios o escenarios del contexto se volvieron centros de enseñanza, en este caso se habla de los museos como centros de educación no formal en ellos no solo se resguarda y conserva la historia u objetos de valor, sino que también se fomenta un aprendizaje significativo. Al formar parte de centros de educación abiertos a todo público, el personal encargado debería de atender a todas las personas de la misma manera sin importar su condición y sus espacios tendrían que estar adaptados por cualquier circunstancia que se llegara a presentar.

Dentro de esta investigación se tomaron en cuenta tres museos que se encuentran en la capital potosina, cada uno de ellos cuentan con su temática y se llega a trabajar de manera diferente, pero se tiene la misma finalidad fomentar un aprendizaje para el usuario o visitante. El primero de ellos es el museo del ferrocarril Jesús García Corona, el segundo museo Federico silva y el ultimo museo es el CEART.

La problemática surge en el museo del ferrocarril al estar en contacto con el personal encargado del área de servicios educativos observando ciertos comportamientos ante los diferentes visitantes que llegaban a recibir incluyendo personas con discapacidad y con características promedio, es por esa razón que surgen algunas dudas sobre la realización de su trabajo, lo que sería una experiencia escolar se convirtió también en un interés por profundizar en la problemática sino en proponer alternativas al problema.

Al estar en contacto directo con los encargados se obtuvo acceso directo a la información y a la institución para realizar cualquier tipo de entrevista u observación. Con los otros dos museos se obtiene el mismo acercamiento tanto para información como al lugar; se seleccionan otros museos puesto que se quiere realizar una comparativa entre los tres para identificar si hacen lo

mismo al recibir una persona con discapacidad o actúan de manera diferente, conocer si cuentan con algún tipo de rutina o preparación ante esta situación.

Al entrar al campo se realizó observación participante, que permitió caracterizar la problemática en torno a las razones por las que el personal del museo tiene diferente tipo de atención hacia personas con discapacidad pues ellos suelen tener ciertos comportamientos notables que podían llegar a incomodar al visitante y a ellos mismos, al dar recorridos a personas con discapacidad se creaba un conflicto entre encargados pues no siempre querían ser los responsables de atender a las personas. Volviéndose así un problema porque no se cuenta con las herramientas de trabajo y personales necesarias para dar un recorrido completo ni el museo contaba con todos los espacios accesibles en ciertas áreas.

En consideración al concepto representaciones sociales, están presentes en la construcción de prácticas del personal de servicios educativos e influyen en atención a la diversidad de usuarios que utilizan los museos como espacios de educación no formal. En esta investigación se pretende tratar por qué las personas que están a cargo del área de servicios educativos se llegan a sentir incapaces de atender a una persona con discapacidad, cuál es la representación que se tiene acerca de la discapacidad, las dificultades a las que se enfrentan en la atención que brindan dentro del museo, así como tener en cuenta el uso u omisión de técnicas o estrategias que ayuden al aprendizaje dentro del museo por el área de servicios educativos.

Desde los conocimientos adquiridos en la carrera de psicología tengo las bases y conocimientos que pueden ser aplicados dentro de la investigación cualitativa, esta investigación surge de una pregunta que nace al encontrarse en el campo. Se pretende encontrar los factores que afectan a la atención de los visitantes dentro de un museo, ya que como investigador se busca conocer la verdad de las cosas y una posible solución.

El método seleccionado para la realización de esta investigación es el estudio de casos instrumental, que permitirá conocer el análisis de las representaciones sociales sobre la discapacidad y su influencia en la atención dentro de los espacios de educación no formal. Como principales referencias teóricas se tomará a Stake R. E. (1999) y Simons H. (2011). Según Stake (1999) el estudio instrumental tiene como finalidad la comprensión de un suceso o proceso de un fenómeno, en el caso de Simons (2011) el estudio de casos es la forma de ver el mundo, el cómo se decide entenderlo, es decir, mediante las formas en que los participantes construyen sus mundos y cómo nosotros y ellos los interpretamos.

Estos dos autores influirán para considerar un método que se adapte más a las necesidades de la investigación y puedan resolver todas las dudas que surjan. Esta investigación tiene como referentes teóricos a Moscovici (1979) quien define las representaciones sociales como una modalidad particular del conocimiento, a través de comportamientos y la comunicación entre individuos por medio de ideas, creencias, actitudes, conocimientos, para la percepción de su mundo.

Palacios (2008) propone tres modelos de la discapacidad, el primero de ellos es el modelo prescindencia que toma la discapacidad como algo religioso, era un castigo por los dioses hacia los padres al cometer un pecado. El segundo modelo es el rehabilitador, un modelo científico que hace referencia a la diversidad funcional en términos de la salud, que considera que toda persona con discapacidad debe ser rehabilitada o normalizada por medio de terapias.

Y el último modelo que sustenta la presente investigación es el modelo social con la referencia a que la discapacidad no está en la persona sino en la sociedad que limita el desarrollo de las personas al no ofrecer oportunidades para todos. Los espacios de educación no formal son definidos por Coombs y Ahmed (1974) como cualquier actividad educativa organizada,

sistemática, realizada fuera del marco del sistema formal para proporcionar tipos seleccionados de aprendizaje a subgrupos particulares de la población, adultos y niños.

En este sentido, la investigación puede promover programas o proyectos de intervención para el equipo de servicios educativos dentro de un museo que estén de acuerdo con las necesidades o circunstancias a las que se enfrenten y poder brindar una atención de calidad hacia la diversidad humana como lo marca la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad al afirmar que se debe “impulsar que las personas con discapacidad cuenten con las facilidades necesarias para acceder y disfrutar de los servicios culturales” (capítulo VIII. Artículo 25, párrafo II)

Capítulo 3

Marco referencial

Los estudios acerca de las representaciones sociales sobre las personas con discapacidad dentro de espacios culturales suelen ser escasos, de acuerdo con las investigaciones revisadas se presentan los siguientes aspectos según los contextos en que se desarrollaron.

Para Villamil y Puerto (2004) las representaciones sociales son entendidas como las imágenes mentales compartidas, para representar diferentes grupos poblacionales, en este caso contando con un enfoque hacia las personas con discapacidad. El artículo destaca conocer las representaciones sociales dentro de una comunidad educativa integradora frente a la discapacidad e integración; toma como principal población a los docentes, padres y compañeros de la institución. La investigación fue de tipo descriptivo, considerando para la recolección de datos el uso de la entrevista estructurada y la observación.

De acuerdo con los resultados que obtuvieron, el 29% de los niños piensan que los niños con discapacidad suelen ser agresivos; el 26% de los padres los representan como personas incapaces y el 38% de los docentes solo opinan que necesitan apoyo y ayuda. La investigación pretendía diseñar e implementar una serie de técnicas que posibiliten la integración social de las personas con discapacidad.

En representaciones sociales sobre inclusión de personas con discapacidad en educación superior realizada por Isaacs y Mansilla (2014) se tiene como objetivo determinar y describir las representaciones sociales de estudiantes universitarios sobre discapacidad, inclusión y el ingreso de estudiantes con discapacidad a la educación superior; se utiliza la técnica de redes semánticas naturales de Valdez (1998) “la cual supone el carácter dinámico y reconstructivo de significado como elemento clave para la comprensión del conocimiento social” fue realizada a veinte estudiantes de diferentes instituciones de educación superior, los cuales presentan los diferentes significados o definiciones que le otorgan a una persona con discapacidad.

Algunos consideran que se les deben de otorgar más oportunidades y aceptación, en cambio desde otra perspectiva los estudiantes declaran que se les debe de dar una atención especial, ya que la inclusión resulta algo difícil para el sistema educativo en el que se encuentren. La investigación realizada por Esser y Rojas (2006) en representaciones sociales de la discapacidad, tiene como objetivo principal abordar las representaciones sociales de la discapacidad en colectivos universitarios de las ciencias de la salud y en usuarios de servicios de salud.

Contando con un enfoque cualitativo, se hizo uso de la entrevista a estudiantes de nivel superior, haciendo una categorización de la discapacidad en motoras, sensoriales y mentales. De acuerdo con las respuestas obtenidas ante las imágenes de la discapacidad la mayoría de ellas se relacionan con enfermedad, inutilidad, tragedia, lastima, entre otros. De lo anterior se puede argumentar que las investigaciones consultadas, tienen en común que se enfocan en un ámbito educativo, a la primera de ellas se le da un enfoque de integración, en cambio a los otros, se trata de dar una inclusión a las personas con discapacidad, pero esta no se tiene siempre presente puesto que no sirve de nada que los lugares sean incluyentes, si las personas que se encuentran a su alrededor no están adaptadas para este tipo de situaciones.

En general, la investigación que se plantea difiere de las anteriores porque busca conocer cómo las representaciones sociales influyen en la atención a las personas con discapacidad dentro de un museo, es decir, se plantea en un ámbito educativo y cultural.

3.1. Las representaciones sociales

Sin duda alguna, la discapacidad se ha vuelto un tema de sumo interés puesto que no todas las personas tienen la misma visión hacia ella. Resulta un poco difícil que las personas con discapacidad reciban la misma atención, tanto de las personas que se encuentran a su alrededor,

como del contexto en el que se desarrollan, esto dependiendo de las representaciones que se tenga acerca de ella.

Según la referencia por Moscovici (1979) “la representación social es una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos” (p. 17). Es decir que existe un pensamiento por parte de las personas, definido o percibido por la realidad de su mundo. Envolviendo ideas, valores, creencias, prácticas, sentimientos, actitudes, conocimientos y explicaciones. De esa imagen que se adopta ante cualquier circunstancia, las representaciones hacen que mundo sea lo que pensamos que es o que debe ser, y esto de alguna manera va a mediar la forma en que actuemos frente a los demás.

Moscovici (1979) escribe que una representación social es una preparación para la acción, no lo es solo en la medida en que guía el comportamiento, sino sobre todo en la medida en que remodela y reconstituye los elementos del medio en que el comportamiento debe tener lugar, en las personas con discapacidad pueden llegar a cambiar ciertas características de ellas mismas como su forma de hablar, su comportamiento, sus actitudes, entre otras cosas que hacen referencia a la personalidad de las personas.

Al acercarse a las representaciones sociales, se trata de llegar al tipo de pensamiento que los individuos presentan como miembros de una sociedad, la imagen que se crean ante una persona, esta imagen se le percibe como el reflejo interno de una realidad externa es decir toda aquella construcción de experiencias visuales (Moscovici, 1979).

Las representaciones sociales, pueden verse como aquellas creencias que las personas profesan dentro de una sociedad, pero esto solo forma una pequeña parte de las representaciones sociales, puesto que una creencia según la definición de la Real Academia Española (RAE) es

como todo aquel asentimiento firme y conformidad con algo, a esto se le considera que toda idea que se produzca se considera como verdadera.

Para esta investigación las representaciones sociales son definidas como un conocimiento construido por el individuo por medio de influencias sociales y el medio en que se desarrolla, tratando de definir su realidad. Las representaciones sociales permitirán identificar algunas de las prácticas que realiza un guía dentro del museo y la influencia que tienes éstas, al momento de atender a una persona con discapacidad.

3.2. La discapacidad desde un modelo social

Dentro de una sociedad moderna existen muchas leyes que defiende a la ciudadanía, pero se habla de una desigualdad cuando esta misma sociedad las corrompe, tal como menciona Durand ponte “los estudios de la ciudadanía es que esa igualdad formal es, o puede ser, contradicha o negada por la desigualdad social...” (2010: 25) involucrando ciertos factores como el nivel socioeconómico, etnia, género, apariencia, entre otras.

La discapacidad se ve envuelta en una problemática similar, se le quiere dar una igualdad ante la sociedad, pero no recibe las mismas oportunidades, la misma atención o hasta el mismo trato. La definición de la discapacidad por la OMS es “aquella restricción o ausencia debida a una deficiencia, de la discapacidad de realizar una actividad en forma o dentro del margen considerado normal para el ser humano” (2001: 16), esta puede ser de manera temporal o permanente considerada como una limitación funcional.

De acuerdo con esta sociedad moderna se establecen tres modelos de la discapacidad (Palacios, 2008). El primero de ellos es el modelo de prescindencia, que define la discapacidad como una justificación religiosa, esto tenía que ver con un castigo por los dioses hacia los padres pues ellos habían cometido algún pecado, dentro de este modelo se le ve a la persona con

discapacidad como una persona no funcional dentro de la sociedad.

El segundo de ellos es el modelo rehabilitador, este modelo pasa de religioso a un modelo científico hace referencia a la diversidad funcional en términos de la salud, en el que se considera que toda persona con discapacidad debe ser rehabilitada o normalizada por medio de terapias, escuelas especiales, métodos quirúrgicos, entre otros, todo esto con la finalidad de que cualquier persona sea funcional dentro de una sociedad.

Y por último el modelo social, mismo que sustenta la presente investigación. En este modelo se hace referencia a que la discapacidad no está en la persona sino en la sociedad que limita el desarrollo de las personas al no ofrecer oportunidades para todos, por la manera en que estamos diseñados, y que toda persona con discapacidad tiene una gran aportación a la sociedad, o que su aportación a ella será la misma que el resto de las personas (Palacios, 2008). Dentro de este modelo se opta por una igualdad de oportunidades tanto en la cultura, el ocio, los deportes, entre otros, y en general se opta por una sociedad más inclusiva.

A grandes rasgos Palacios (2008) menciona que el nacimiento del modelo social surge a finales de la década de los años sesenta del siglo XX, con la situación geográfica en Estados Unidos e Inglaterra que comenzó a ser el blanco de campañas para las personas con discapacidad en particular aquellas que vivían en instituciones residenciales, esto acentuó entre otras cuestiones los derechos civiles, el apoyo mutuo, la des-medicalización, y la desinstitucionalización para las personas con discapacidad.

Dentro de este modelo se describe la discapacidad como la desventaja o restricción de actividad, causada por la organización social contemporánea que no considera, o considera en forma insuficiente, a las personas que tienen diversidades funcionales, y por ello las excluye de la participación en las actividades corrientes de la sociedad (Palacios, 2008).

Como tal esta se ve afectada por los factores contextuales que limitan o reducen las capacidades de las personas con discapacidad para ser funcionales dentro de una sociedad. No solo se propone que las personas que no tengan una discapacidad les proporcionen las herramientas para ser autónomos, sino que el contexto y la infraestructura sean también las adecuadas, de acuerdo con las capacidades de las personas con discapacidad.

3.3. Espacios de formación no formales: el museo

Al hablar del proceso de enseñanza-aprendizaje se enfoca principalmente en un contexto de escuela (Gardner, 1993) donde los educadores han buscado y aceptado un modo rutinario, con aprendizajes memorísticos, ritualistas o convencionales. Y los estudiantes suelen responder simplemente a los conceptos o problemas que se les han enseñado.

Pero qué pasa con los espacios de formación no formales como lo son los museos, La educación no formal... “es cualquier actividad educativa organizada, sistemática, realizada fuera del marco del sistema formal para proporcionar tipos seleccionados de aprendizaje a subgrupos particulares de la población, adultos y niños (Coombs y Ahmed 1974: 8 en Rogers, 2004). En el cual los procesos educativos y la forma del auto-aprendizaje se da fuera de centros educativos en el cual no se considera que las personas cumplan con una cierta edad para estar preparados para la educación o que dominen ciertas habilidades para ingresar a ellos (Gardner, 1993).

Rogers (2004) define este tipo de educación como “una modalidad educativa breve, específica, de tiempo parcial y ciclos cortos, individualizada, centrada en productos concretos de aprendizaje”

El proceso de toda la vida mediante el cual cada persona adquiere y acumula conocimientos, habilidades, actitudes y percepciones de las experiencias diarias y la exposición al medio ambiente: en el hogar, en el trabajo, en un museo, en el juego; del ejemplo y las actitudes de familiares y amigos; de viajes,

leer periódicos y libros; o escuchando la radio o viendo películas o televisión. En general, la educación informal es desorganizada y a menudo no sistemática; sin embargo, representa la gran parte del aprendizaje total de toda la vida de cualquier persona, incluido el de incluso una persona altamente "educada" (Coombs y Ahmed 1974: 8 en Rogers, 2004).

Dentro de esta investigación los museos son vistos como espacios de formación no formales pues ofrecen a todo visitante sin importar la edad, un aprendizaje significativo con adaptaciones de guías de acuerdo con las necesidades de los visitantes es un proceso en el que se beneficia la autoeducación, el aprendizaje libre tomando en cuenta los propios requerimientos, iniciativas y posibilidades.

3.4. El espacio como un escenario para el estudio de caso

El espacio es delimitado y enfocado dentro de un centro de formación no formal, en este caso se basa en la *experiencia* adquirida dentro de un museo y los principales actores involucrados son el personal de servicios educativos como encargados de generar un nuevo conocimiento en todo visitante, considerando que al ser un lugar de educación no formal su modalidad se desarrolla en pequeños ciclos cortos y centrada en aprendizajes concretos recibidos por las personas desde menores de edad hasta adultos mayores sin importar su condición (Rogers, 2004).

Los centros de educación no formal como el museo, espacio donde surge el estudio de caso, es el lugar donde se limita la investigación y cuenta con ciertas características, el espacio será visto como “una matriz en permanente construcción que contiene y modifica, sus actores son depositarios de los procesos que la construyen y las conexiones establecen mecanismos lingüístico-semántico, intersubjetivas -intrasubjetivas. Abstractas-concretas que permiten la adaptación a las condiciones.” (Culebro, 2009, pág. 203)

El espacio y sus actores en este caso el personal de servicios educativos actúa directamente

a las necesidades y problemas del visitante, sin dejar de lado las prácticas llevadas a cabo y las que surgen gracias a las nuevas experiencias que contribuyen a la formación pedagógica y personal. Dentro del espacio surgen colectivos que enriquecen “la formación y socialización de experiencias que coinciden con intereses y voluntades, inicia con una etapa de formación que integra un proyecto y se incorpora a núcleos problemáticos, esta incorporación evidencia la colaboración basada en el interés y la experiencia de los problemas comunes” (Culebro, 2009, pág. 104)

El espacio es visto como todo lo construido en él, desde las prácticas pedagógicas, los problemas, la resolución de problemas, la experiencia obtenida que le permiten a una persona recobrar el sentido y significado de la unidad (Culebro, 2009)

3.5. Las prácticas de guías en el museo

Es necesario considerar como parte del trabajo que realizan las guías del museo o personas encargadas del área de servicios educativos la práctica que desarrollan, refiriendo que no es solo un encuentro cara a cara con el visitante, sino que la persona a cargo debe tener en cuenta el proyecto educativo, la oferta educativa y principalmente pensar en sus destinatarios. (Fierro, 1999).

Al ser un espacio de educación no formal está sujeto a que cualquier persona sin importar la edad ingrese a él y se tendrá que contar con habilidades y recursos que puedan generar en el visitante una buena experiencia y aprendizaje significativo, puesto que su vocación consiste en enriquecer y transmitir una enseñanza. (Perrenoud, 2001).

Para Fierro, C. la práctica es entendida como “una praxis social, objetiva intencional en la que intervienen los significados, las percepciones y las acciones de los agentes implicados

en el proceso, así como los aspectos políticos-instituciones, administrativos y normativos, según el proyecto educativo es delimitado” (Fierro, C., 1999, pág. 21).

Dentro de esta práctica se ven involucrados maestros, alumnos y autoridades educativas, tomando en cuenta que esta investigación se centra en un espacio de formación no formal los principales agentes son el personal encargado de servicios educativos, el usuario o visitante y autoridad educativa. En el proceso en el que interactúan e intervienen los principales agentes se vuelven creadores de su propio aprendizaje y tienen la oportunidad para descubrir un proceso mediante la comunicación que fortalezca esa práctica educativa.

Dentro de las características de la práctica, Fierro, C. (1999) menciona que la práctica cuenta con seis dimensiones la personal, interpersonal, social, institucional, didáctica y valoral. La primera dimensión personal es vista como un individuo que tiene ciertas cualidades, características, y dificultades que le son propias, es reconocido por analizar su presente y construir su futuro.

Dimensión interpersonal el individuo forma relaciones entre personas que participan en el proceso educativo como lo son alumnos, maestros, padres de familia. Dimensión social de la práctica hace referencia a como el individuo percibe y expresa su tarea como agente educativo cuyos destinatarios son diversos sectores sociales. Fierro, C. (1999)

Dimensión institucional, para el individuo representa el espacio donde está en contacto con los saberes y todos aquellos factores que se involucren, regulada en el espacio de la escuela, lugar donde el individuo trabaja. En este caso se estaría hablando de un lugar de trabajo como centro de educación no formal como lo es el museo. Dimensión didáctica son todos aquellos métodos de enseñanza que utiliza el individuo dependiendo el nivel de aprendizaje de cada uno de sus alumnos, son los procesos que utiliza para guiar la interacción maestro-alumno o en el caso

de un centro de educación no formal guía-visitante.

La práctica cuenta con valores personales que de manera intencional o inconsciente demuestra su forma de ver y entender el mundo. Cada una de las dimensiones mencionadas forman un conjunto de relaciones del trabajo docente mencionadas por Fierro, C. (1999) estas dimensiones no solo son aplicadas en ámbito educativo formal, sino que también pueden ser vistas en un centro de educación no formal como lo son los museos.

Para la perspectiva de Perrenoud, P. la práctica es vista como una revisión constante de “sus objetivos, sus propuestas, sus evidencias y sus conocimientos. Entrando en un espiral sin fin de perfeccionamiento, porque él mismo teoriza sobre su práctica, solo o dentro de un equipo pedagógico” (Perrenoud, 2001 pág. 43). Con la capacidad de construir competencias, nuevos saberes y una propia evolución a partir de los conocimientos adquiridos y de la experiencia.

Perrenoud (2001) describe que la práctica se debe de trabajar a partir de los errores de los aprendices o que se lleve a cabo propuestas de proyectos con los alumnos, para su mejoramiento. Cuando la práctica tiene como objetivo la transformación de las personas, de sus actitudes y de sus actos, ello exige un trabajo sobre sí mismo que se ve reflejado en el tiempo y el esfuerzo. Este proceso de transformación puede ir acompañado de una crisis o de un cambio de identidad que favorezca al individuo.

Desde la perspectiva de Fierro, C. (1999) y Perrenoud (2001) la práctica será vista en esta investigación como aquella acción que sea realizada para el mejoramiento de la experiencia dentro de un centro de educación formal o no formal.

3.6. La formación en la práctica

La práctica llevada a cabo dentro de un centro de educación es muy variada pues cada una de las personas encargadas de enseñar, cuenta con un estilo diferente para realizar su trabajo, para Fierro,

C. (1999) un programa de formación consiste en “la creación de un espacio, un tiempo y un método de trabajo que le permita apropiarse, como individuos y como grupo, de una experiencia” (pág. 38). Este espacio es creado con la finalidad de facilitar a la persona encargada el quehacer cotidiano, compartir y aprender de experiencia de sus iguales para mejor aprendizaje, enriquecer los conocimientos que tiene acerca de la educación y generar proyectos de innovación tanto para el como para la institución. Lo que busca principalmente un programa de formación en la práctica es un proceso de perfeccionamiento continuo.

La formación de la práctica parte desde que maestro o en este caso un guía de museocuenta con un cúmulo de experiencias y de conocimientos que puede compartir con sus iguales para la resolución de problemas y no llevar a prácticas erróneas. Fierro, C. (1999) menciona que dentro de la formación de la practica un error es pensar que el maestro lo sabetodo y cuando no es así, no logra aceptarlo pues tiene miedo a que se criticado o señalado, eslo que llamaríamos formación tradicional.

Fierro, C. (1999) propone que la formación de la práctica se divida en cinco etapas, la primera es analizar nuestra práctica docente en esta se hace un proceso de recuperación y revaloración de las experiencias adquiridas dentro de un periodo. La segunda etapa es la situación educativa que queremos transformar, en ella se realiza una reflexión acerca de los aspectos detectados anteriormente para los problemas que se buscan transformar.

La tercera etapa es hacia una mayor comprensión de la situación educativa, se busca ampliar el conocimiento de los educadores por medio de otros especialistas que han tenido la temática en cuestión. La cuarta etapa es transformando nuestra práctica docente en ella sepretende introducir los cambios para el mejoramiento de la situación, si cerrar por completo el procedimiento. La quinta y última etapa es la recuperación por escrito y reapertura del proceso en esta se busca

recuperar la experiencia y poder empezar de nuevo con el proceso renovado.

Fierro C. (1999) muestra estas cinco etapas para que sean aplicadas en los profesionistas encargados del proceso de enseñanza-aprendizaje, en un centro de formación no formal puede pasar exactamente lo mismo la práctica de las guías puede ser mejorada o perfeccionada por medio de la experiencia obtenida.

Perrenoud (2001) menciona que la formación en la práctica no se da durante la formación inicial del profesionalismo, sino que entre más larga sea, será mejor. Se busca que en un proyecto inicial como profesionista trate temas concretos que ayude a sus alumnos en las aulas o en sus prácticas que se comience generando competencias.

Para formar buenos principiantes Perrenoud (2001) hace referencia que se aprende con la experiencia, que sea capaz de reflexionar sobre lo que quiere hacer, sobre lo que realmente ha hecho y sobre el resultado que puede tener. La práctica no surge como por arte de magia, sino que esta se adquiere por medio de los éxitos y el fracaso del trabajo.

Al ser un profesionista principiante no se debe considerar como algo que no puede ser dañado, sino que “es el resultado de representaciones sociales del oficio y de la formación inicial, que perduran tanto tiempo que ya no se trabajan como tales” esto puede pasar porque se ha creado una relación con el saber y el oficio que no lo invita a la reflexión de su práctica cuando se debería de ver como parte de su funcionamiento y su desarrollo.

3.7. Mejoramiento de la práctica desde la práctica

En la práctica la transformación de esta es uno de los principales objetivos pues en este proceso se puede modificar la mirada sobre las cosas, la imagen o el deseo de comprender. Fierro C. (1999) escribe acerca de un mejoramiento de la práctica o de la situación educativa para ello se tendrá

que describir y analizar con el propósito de tener claro las dificultades, los aspectos que la originan y sus consecuencias.

El mejoramiento de la práctica partirá de la experiencia y se tomarán en cuenta ciertos aspectos el primero de ellos es la descripción de la situación: ¿Qué hemos vivido? En este aspecto se tendrá que pensar que práctica para mejorar para ello se tendrá que recurrir a la experiencia personal enfocado en un suceso relacionado con la práctica.

El segundo aspecto es la ubicación de la situación, para el mejoramiento de la práctica se situará en el espacio y en el tiempo con el fin de identificar sus particularidades, este aspecto es muy importante ya que en un centro de formación no formal como el museo estas características varían en cada uno de los visitantes que llegan a tener en un cierto tiempo. (Fierro, C. 1999).

El tercer aspecto es el señalamiento de las dimensiones de la práctica con las que se relaciona directamente, para ello se tomarán en cuenta solo las que afectan o influyen directamente en ella, la principal dimensión relacionada es la didáctica, en ella se conocen las rutinas de didáctica, el aburrimiento, el desinterés del visitante, todas aquellas estrategias utilizadas por el guía de museo.

El cuarto aspecto es el análisis de causas y consecuencias, de acuerdo con las dimensiones tomadas en cuenta se describirán las causas y consecuencias para el mejoramiento de la práctica. Y el último aspecto es el desarrollo de una explicación de la situación educativa con base en el análisis realizado, se planteará la situación de tal forma que quede claro la participación en ella y la forma en la que afecta al trabajo diario. Se considera al guía de museo parte central del problema de la práctica y por lo tanto también de la solución. (Fierro, C. 1999).

Perrenoud (2001) escribe que la mejora en la práctica se da a partir de la experiencia, pues todos esos aprendizajes funcionan como entrenamiento de esta y en situaciones similares se

actuará de manera más rápida, segura y eficaz para así evitar errores. Este tipo de aprendizajes le permitirán que este más preparado y se anticiparaa una mala práctica.

Perrenoud (2001) hace referencia al interés de la práctica en la que decir significa hacer, el mejoramiento de la práctica por medio de la experiencia no siempre se reproducirá de forma exactamente idéntica en ella se encuentran puntos en común.

Sin dejar de lado que el guía de museo debe de adaptarse a las situaciones nuevas, para que en ellas se presente la posibilidad de adquirir nuevos elementos. Una buena práctica no es aquella de se resuelve de la manera más rápida, sino aquella que nos hace pensar y comprender la situación para reaccionar. (Perrenoud, 2001).

Capítulo 4

El uso del método

El método seleccionado para esta investigación es el estudio de caso instrumental, lo que permitirá conocer el análisis de las representaciones sociales sobre la discapacidad y su influencia en la atención dentro de un museo. Como principales referencias teóricas se tomará a Stake R. E. y Simons H.

Stake (1999) describe que el estudio de casos lo constituye desde un niño hasta un grupo de personas o un programa que pretende ser comprendido, este se da en un tiempo indeterminado, pues puede variar entre días, meses o años. Stake (1999) hace una diferencia entre estudio intrínseco y estudio instrumental, el primero de ellos menciona que “el caso viene dado, no nos interesa porque con su estudio aprendamos sobre otros casos o sobre algún problema general, sino porque necesitamos aprender sobre ese caso particular” (p.16), este estudio es generado por las circunstancias en las que se encuentra el investigador o dadas por el mismo contexto. “cuanto más intrínseco sea el interés de un caso, más debemos refrenar nuestra curiosidad y nuestros intereses especiales y más deberemos discernir y centrarnos en los temas específicos del caso” (Stake, 1999, p.17)

El estudio instrumental es aquel que “se debe investigar, una situación paradójica, una necesidad de comprensión general y consideramos que podemos entender la cuestión mediante el estudio de un caso particular” Stake (1999) el estudio instrumental tiene como finalidad la comprensión de un suceso o proceso de un fenómeno.

El autor hace una tercera característica del estudio y lo llama estudio colectivo de casos el consiste en seleccionar varios sujetos o instituciones como objetos de estudio, Stake (1999) hace esta diferencia entre estudios no solo por la utilidad que se le pueda dar a cada uno, sino para conocer las diferentes técnicas que se pueden aplicar en cada uno de ellos.

El cometido real del estudio de casos es la particularización, no la generalización. Setoma un

caso particular y se llega a conocerlo bien, no para ver en qué se diferencia de los otros, sino para ver que es, que hace (Stake, 1999). En el estudio de casos, según el autor se tiene como objetivo entender en su totalidad el caso, y esto hace presencia de un intérprete que observa el desarrollo del caso, con objetividad y analice su significado.

Simons (2011) toma el estudio de casos como un enfoque con la intención de desarrollar una perspectiva metodológica densa en donde la amplitud de la investigación tiene un lugar importante. El estudio de casos se emplea en la particularidad, la unicidad de un caso señala que el caso puede ser una persona, un aula, una institución, un programa, una política o un sistema. La autora señala que el estudio de casos cualitativo se centra “para entender la complejidad de ese caso en acción, ese sistema delimitado o esa anécdota auténtica”

La mayoría de lo que se llega a saber y comprender del caso se consigue mediante el análisis y la interpretación de cómo piensan, sienten y actúan las personas. Mi idea es que el investigador es el principal instrumento en la recolección de datos, la interpretación y el informe. Una realidad que es importante en cualquier forma de investigación, pero en el caso singular y con los métodos cualitativos, el “yo” es más transparente y es muy conveniente controlar su impacto sobre el proceso de investigación y su resultado. (Simons, 2011, p. 21)

Para Simons (2011) el estudio de casos es la forma de ver el mundo, el cómo se decide entenderlo, es decir, mediante las formas en que los participantes construyen sus mundos y cómo nosotros y ellos los interpretamos; desde esta perspectiva Simons (2011) define el estudio de casos como:

El estudio de caso es una investigación exhaustiva y desde múltiples perspectivas de la complejidad y unicidad de un determinado proyecto, política, institución, programa o sistema en un contexto “real”.

Se basa en la investigación, integra diferentes métodos y se guía por las pruebas. La finalidad primordial es generar una comprensión exhaustiva de un tema determinado (por ejemplo, en una tesis), un programa, una política, una institución o un sistema, para generar conocimientos y/o informar el desarrollo de políticas, la

práctica profesional y la acción civil o de la comunidad. (2011, p.42)

Tomar el estudio de caso como la comprensión de una investigación completa, que cuenta con diversos objetos de estudio, en un contexto determinado. Simons (2011) destaca tres tipos de estudio, el estudio de caso dirigido por la teoría o generado por la teoría, el estudio de caso evaluativo y estudio de caso etnográfico.

El primer tipo de estudio hace una diferencia entre dirigido por la teoría y generado por la teoría, el caso puede basarse en una visión teórica, en él se determina una teoría específica que sirva de guía. El segundo se refiere a generar una teoría que surge a partir de los datos obtenidos en el caso.

El estudio evaluativo de un caso cuenta con tres características, la primera de ellas es que debe entender el valor de un programa o proyecto que formen el caso, este se puede basar en la postura que emita el investigador, ya sea que opte por una perspectiva democrática donde incluya a las personas para que valoren el programa o solo se base exclusivamente en los resultados de los datos obtenidos a partir de pruebas. La segunda característica, el estudio debe atender a las múltiples necesidades del público y los interesados. Finalmente debe incluir y equilibrar equitativamente todos los intereses presentes en el programa.

El estudio de caso etnográfico “se centra en un proyecto o programa particular, sin por ello dejar de aspirar a comprender el caso en su contexto sociocultural y teniendo presentes conceptos de la cultura” Simons (2011) en él se ocupa por interpretar el caso con una o varias teorías de las culturas. Simons (2011) refiere que antes de seleccionar un caso, se necesita un alto grado de planificación o en caso de que este viene dado, deberá emplearse un diseño de cómo se llevara a cabo el estudio.

Al contar con un diseño de estudio de caso, en él se reconoce y especifica la problemática o la actividad que se desea investigar. Para esta investigación el estudio de caso se llevará a cabo

de acuerdo con las necesidades del caso, según las aportaciones de Stake R. (1999) y Simons, H. (2011) definiremos el estudio de caso como:

El análisis de una situación o fenómeno dentro de su contexto real, variando en número de participantes u objetos de estudio, logrando comprender la presentación de su sociedad. La perspectiva metodológica empleada dentro de estas necesidades cabe en la postura del caso instrumental (Stake, 1999), al considerar las representaciones sociales como el medio para conocer su influencia en la atención a personas con discapacidad, enfocando el objeto de estudio hacia la caracterización del museo como un espacio de formación no formales.

En consideración a la revisión en Simons (2011), el caso adquiere una perspectiva etnográfica, debido a que se tiene la intención de recuperar los significados de una práctica (guía, promotor de los acontecimientos de un museo) como parte del fenómeno que influye sobre la atención a los usuarios de este espacio.

4.1. El Uso del método.

4.1.1. Contextualizar el espacio.

La atención dentro de un museo no solo es mencionar las reglas o normas del lugar, sino que el visitante se sienta atrapado por la historia hasta los objetos pertenecientes a cierta época y crear un aprendizaje significativo, dependiendo los intereses del visitante. Esta tarea suele ser una de las mayores labores para un guía pues esta debe adaptarse a cada una de las necesidades del visitante, o al menos ese debe ser su objetivo.

La atención ofrecida en centros culturales suele ser un problema puesto que no se da de manera igualitaria a todo visitante, muchas de las veces el contexto o infraestructura del lugar suele ser un problema y no se da una atención adecuada. Dentro de los tres museos

seleccionados, hay una preocupación por que no se cuenta con el material, apoyo de personal u objetos necesarios para atender a una persona con discapacidad, cuando en lugar de eso se deberían de crear estrategias para que la atención que se brinde sea la adecuada.

4.2. La forma en cómo interactúan los actores en el espacio.

Dentro de esta investigación se cuenta principalmente con dos actores, el primero de ellos son las personas de servicios educativos (personas encargadas a atención al público) y el segundo actor es el visitante, pero específicamente el visitante con discapacidad.

En el museo del ferrocarril “Jesús García corona” se cuenta con el área de servicios educativos que tiene un contacto directo con todo el público en general, pues este se encuentra a la entrada principal del museo, ellos se encargan no solo de dar la bienvenida sino también de dar recorridos guiados, la realización de actividades, etcétera.

En el museo “Federico Silva” el área de servicios educativos no tiene el primer contacto con los visitantes, pues este se encuentra en una oficina cerca de servicios administrativos, aquí el visitante tiene el contacto únicamente con la persona encargada de taquilla, a menos de que sea un recorrido, agendando por la persona.

En el CEART la atención al público cuenta con varias personas que son las encargadas de dar los recorridos guiados, pero no siempre tienen el primer contacto con ellos pues todo recorrido debe estar agendado o con horarios de atención. En estas condiciones contextuales el espacio determina un conjunto de condición que influyen en la manera en cómo los actores, realizan su práctica y la significan dentro de un conjunto de representaciones que se encuentran influenciadas por el espacio y los actores en el espacio.

4.3. Propuesta para usar el método de estudio de caso.

La propuesta para uso del método de esta investigación permitirá conocer la realidad de las representaciones sociales dentro de los centros de formación no formal, en los siguientes apartados se describe los elementos tomados en cuenta para la realización de este estudio de caso, de acuerdo con las necesidades de la investigación y tomando como principales referentes a Stake (1999) y Simons (2011). Debido al marco metodológico revisado, el estudio de caso para esta investigación se define como el método para el análisis de una situación o fenómeno ocurrida dentro de su contexto real, variando en número de participantes u objetos de estudio, logrando comprender la presentación de una sociedad.

4.3.1. Concepto de estudio de caso para esta investigación.

El museo como un espacio de formación no formal representa una complejidad y una diversidad en sus actores las practicas que realizan y espacio donde se desenvuelve; sin embargo, el recorrido guiado depende de las características de los usuarios no solo en aspecto cultural, social sino también dentro de una perspectiva de diversidad y la inclusión.

En consideración a este referente se discurren las aportaciones de Stake (1999) y Simons (2011) referencias ya mencionadas, vamos a definir el estudio de caso como el método para el análisis de una situación o fenómeno ocurrida dentro de su contexto real, variando en número de participantes u objetos de estudio, logrando comprender la presentación de una sociedad. El trabajar con un estudio de caso, permite enfocarlo en las necesidades de la investigación logrando registrar las conductas de las personas involucradas en el análisis de las representaciones sociales ante la discapacidad dentro de un contexto de educación no formal.

4.3.2. La etapa de aplicación

Dentro de las etapas de aplicación que se utilizaran para esta investigación, se cuentan con tres, la primera de ellas es el acceso al campo, la segunda etapa es la identificación de informantes y la tercera etapa es definir el caso y los elementos que lo constituyen (aplicación de instrumentos y caracterización) (grafico 1). La primera etapa se entiende el campo según Rodríguez (1999) como:

El campo es, contexto físico y social en el que tiene lugar los fenómenos objeto de la investigación, está a menudo por definir y desbordan los límites de lo previsto por el investigador. Las condiciones de naturalidad y de incertidumbre, bajo las que investigador intenta comprender y/o modificar una situación problemática. Son, precisamente, las que configuran un tipo de investigación educativa diferente de otra que se realiza desde una realidad simulada. (p.103)

Siguiendo la definición propuesta por el autor, el acceso al campo se entenderá como el proceso por el que el investigador va accediendo a la información fundamental para su estudio. En un primer momento, supone simplemente un permiso que hace posible entrar en una institución, una escuela o en una comunidad para realizar una investigación.

Para contar con el acceso a los museos, se conversó con las personas encargadas del área de servicios educativos, pues era el personal que apoyaría en las tareas, en el museo del ferrocarril “Jesús García Corona” se tuvo un acceso diferente ya que en él se realizaba el servicio social y se tenía un contacto directo con las personas encargadas del área, únicamente se hizo uso de un documento como consentimiento informado, considerando el anonimato y que la información proporcionada será utilizada con fines educativos.

La segunda etapa que es la identificación de informantes es referida por Rodríguez (1999) como una de las primeras actuaciones después de entrar a campo, es identificar y caracterizar a

los individuos o grupos que formaran parte de un contexto. Le interesa conocer quiénes son las personas que conviven e interactúan en el marco de una clase, una institución o una comunidad dada, cuáles son sus ocupaciones, a que ideas y perspectivas responden sus actuaciones y desde luego, cuál es su modo de entender los fenómenos y hechos a los que están vinculados. Rodríguez (1999, p.136)

La identificación de los informantes, algunas veces suele ser una tarea complicada para el investigador puesto que los actores deben cumplir con ciertas características para que la información que se obtenga sea buena para entender determinados sucesos.

Y por último definir el caso (Rodríguez, 1999) y los elementos que lo constituyen, el caso es definido por un problema que está asociado a experiencias y posiciones del investigador ante determinados hechos sociales (Simons, 2011), educativos o culturales que le hacen interesarse por un tipo de cuestiones



Gráfico 1. Etapas de aplicación. Fuente: Elaboración propia

En este sentido el espacio del museo, sus actores y las representaciones sociales que se general sobre la práctica de visita guiada en la diversidad de situaciones constituyen el caso de esta investigación y a su vez son un pretexto para documentar como estas representaciones

sociales influyen en la atención a usuarios con discapacidad; el caso en este sentido adquiere una perspectiva instrumental (Stake, 1999), pues los diferentes museos considerados para este estudio son el pretexto, centrando la atención en las prácticas del personal encargado de las visitas guiadas.

4.4. Los instrumentos de investigación

Para llevar a cabo el estudio de caso instrumental se hará uso de la entrevista y ocasionalmente de la observación de los recorridos. La entrevista permitirá indagar en las representaciones sociales que el personal de servicios educativos tiene sobre las personas con discapacidad, y la observación ayudará a conocer cómo influyen tales representaciones en la atención que se les brinda. Desde la definición de Hernández y Fernández (2010) la entrevista se define como:

Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro está, que se puede entrevistar a cada miembro del grupo individualmente o en conjunto). (p. 418)

La entrevista no busca constatar una idea, creencia o supuesto, sino acercarse a las ideas, creencias y supuestos mantenidos por otros (Rodríguez, 1999).

Deseo de obtener información sobre determinado problema y a partir de él establece una lista de temas en relación con los que se focaliza la entrevista, quedando está a la libre discreción del entrevistador, quien podrá sondear razones y motivos, ayudar a establecer determinados factores, etc... [...] las entrevistas no desean constatar una teoría, un modelo o unos supuestos determinados como explicación de un problema, desea profundizar para hallar explicaciones convincentes. (Rodríguez, 1999, p. 168)

Simons (2011) refiere que la entrevista de investigación en profundidad, llamada también a veces “no estructurada” o “abierta cuenta con cuatro objetivos principales, el primero de ellos es “documentar la opinión del entrevistado sobre el tema” el segundo la participación por parte del

entrevistador y el entrevistado generando un aprendizaje para favorecer en la identificación y análisis de los temas, el tercero es la flexibilidad para establecer un dialogo con los participantes y profundizar en el tema. Y cuarto objetivo es el potencial de la entrevista y representar sentimientos.

Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados” (Hernández y Fernández 2010, p. 418). Estas referencias se tomarán como base para el tipo de entrevista a realizar en profundidad y con un formato semiestructurado.

Y la observación permite obtener información sobre un fenómeno o acontecimiento tal y como este se produce para Rodríguez (1999) la observación “es entendida como un proceso sistemático por el que un especialista recoge por sí mismo información relacionada con cierto problema. Como tal proceso, en el intervienen percepciones del sujeto que observa y sus interpretaciones de lo observado” (p. 150)

4.5. La población

La población seleccionada es perteneciente al área de servicios educativos ya que son las personas que tienen un contacto más cercano con los visitantes, el cual permitirá indagar en las representaciones sociales de un guía en espacios de formación no escolarizados.

Según Hernández y Fernández (2010) la muestra en un enfoque cualitativo es “un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrá de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia.” Miles y Huberman (1994), además de Creswell (2009) y Henderson (2009, en Hernández y Fernández 2010), proponen nueve tipos de muestra como lo son: 1. Muestras diversas o de

máxima variación 2. Muestra homogénea 3. Muestra en cadena o por redes (“bola de nieve”) 4. Muestra de casos extremos 5. Muestra por oportunidad 6. Muestra teórica o conceptuales 7. Muestras confirmativas 8. Muestra de caso sumamente importantes para el problema analizado y 9. Muestras por conveniencia.

Para esta investigación tomara en cuenta la muestra homogénea la cual definida como “en ésta, las unidades a seleccionar poseen un mismo perfil o características o bien comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios de un grupo social” (Hernández y Fernández, 2010 p.389)

Y la selección de muestra de caso ideal-típico consiste en “un procedimiento en el cual el investigador idea el perfil del caso mejor, más eficaz o deseable de una población y, posteriormente, encuentra un caso del mundo real que se ajusta a aquel de forma opima” (Goetz y LeCompte, 1988 en Rodríguez, 1999, p. 137).

Para esta investigación la muestra de población seleccionada tiene un papel clave, puesto que deberá cumplir con ciertas características como: trabajar o que haya trabajado en un museo y que otorgará recorridos guiados a personas con discapacidad.

4.6. Recolección del dato

La recopilación de los datos parte de personas, seres vivos, comunidades o situaciones dentro de su contexto natural y cotidiano, en las que se conoce su propia forma de expresión (Hernández y Fernández, 2010).

Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento.

(Hernández y Fernández, 2010).

La recolección de datos se llevará a cabo en un periodo delimitado cubriendo las necesidades de la investigación, si dentro de este periodo no se llega a otorgar un recorrido a personas con discapacidad dentro de los museos preseleccionados la observación no podrá ser llevada a cabo, ya que se necesita la visita de un usuario con discapacidad a los centros de educación no formal.

En el caso de la entrevista, primero se llevará a cabo una entrevista piloto para conocer si las preguntas realizadas, responden a todas las incógnitas generadas por la investigación, en caso de que estas no garanticen un buen resultado, serán modificadas en su estructura.

Al ser una entrevista semiestructura se permite hacer cambios o modificaciones conforme esté avanzado, la primera entrevista o piloto se realiza al personal de servicios educativos del museo, tomando en cuenta que haya tenido experiencias con alguna discapacidad o situaciones fuera de lo común.

Las entrevistas serán realizadas al personal de servicios educativos que cumplan con las características de haber otorgado su atención a personas con discapacidad, éstas se realizan de acuerdo con la disposición que se otorgue por parte de las guías del museo. Y para su mayor comprensión y facilitación las entrevistas serán grabadas únicamente con audio para respetar el anonimato de la persona.

Durante o al final de cada entrevista se realizarán notas o ideas acerca de lo que haya llamado la atención o que se considere relevante para la investigación. Se llevará a cabo una transcripción textualmente de cada una de las entrevistas realizadas para una mayor facilitación en cuanto a lectura y análisis de acuerdo con los datos generados.

Según Hernández y Fernández (2010) la transcripción es “es el registro escrito de una entrevista, sesión grupal, narración, anotación y otros elementos similares. Es central para el

análisis cualitativo y refleja el lenguaje verbal, no verbal y contextual de los datos.” (p. 447)

Entrevista piloto

Anónimo

- ¿Qué es para usted la discapacidad?
Es una condición ya sea física o mental que limita de cierta manera al individuo a realizar alguna actividad cotidiana. Lo que lo lleva a adaptarse según la discapacidad que se tenga.
- ¿Cómo podrías describir la discapacidad dentro de una sociedad?
La podría describir aún como compleja para la sociedad, no se termina de entender al 100%
- ¿Qué tipo de acciones sociales crees que son propias de las personas con discapacidad?
¿Por qué?
Considero que la capacitación con expertos y acercarte con el mismo respeto a la persona que tenga alguna discapacidad
- ¿Qué imagen se te viene a la mente cuándo mencionan a una persona con discapacidad?
Lo primero que se me viene a la mente son los espacios que requieren, si bien ya se cuenta con algunas partes adaptadas para las personas con discapacidad hay muchos puntos de la ciudad que están vulnerables.
- ¿Cómo se organiza un recorrido para el público?
Siempre es acorde a sus necesidades tanto de temática como de las características propias del grupo.
- ¿Cómo se organiza un recorrido para personas con discapacidad?
Sinceramente... se organiza en base a las experiencias previas. Aún falta capacitación en el tema
- ¿Por qué una persona con discapacidad tiene ventajas en la atención en un museo?
La ventaja que a lo mejor aplica para ellos es en el costo de entrada, la atención se brinda de igual manera, si tienen algún personal de apoyo que venga con ellos a nosotros se nos facilita brindar la información. Cuando van solos nos cuesta un poco más porque nos falta capacitación en ese tema, pero siempre se trata de brindar la misma atención.
- ¿Por qué una persona con discapacidad puede tener desventajas en la atención en un museo?
Por los espacios que no están adaptados para las distintas discapacidades.
- ¿Recibes algún tipo de curso o asesoramiento para recibir a personas con discapacidad?
No
- ¿Consideras que la discapacidad sea un factor relevante para que no se dé la misma

- atención que al público en general? ¿Por qué?
- No, yo creo que se debe recibir la misma atención, probablemente solocambie la técnica, pero la atención debe ser por igual.
 - Si fueras una persona con discapacidad ¿Cómo gustarías que te atendieran?
De la misma manera que todos.

Ejemplo de entrevista piloto. Fuente: elaboración propia

Transcripción de la primera entrevista realizada al personal de servicios educativos, contando con alrededor de tres años trabajados en el área de atención, con pocas, pero significativas experiencias con la discapacidad. En la primera entrevista realizada las preguntas fueran contestadas de manera directa, no se daban muchos ejemplos o experiencias por las que se habían pasado. Se hablaba con un cierto temor a equivocarse y no llamarlos de una manera correcta.

Llevando así la recolección de datos podremos destacar las representaciones sociales que tiene una persona que otorga recorridos guiados a una diversidad de personas, dentro de un centro de formación no formal como lo son los museos.

4.7. El procesamiento del dato.

Cuando se tiene la acumulación del dato y su manipulación de información, surge la interpretación del dato para crear un resultado significativo. Al concluir las entrevistas y observaciones realizadas, se organizarán los datos y la información obtenida. “La reducción de los datos es el proceso de seleccionar, delimitar y apartar los datos clave obtenidos en las entrevistas, las observaciones y las notas de campo”. Cuando nos ponemos a organizar los datos, identificamos en ellos categorías o ideas, buscamos temas y patrones, decidimos qué datos incluir como pruebas de la historia que se está desarrollando (Simons, 2011).

Uno de los procesos a seguir para obtención de resultado es la codificación y la clasificación son dos procesos que se siguen habitualmente en el análisis cuando se empieza a dar sentido a los casos. “La codificación descompone éstos en segmentos, y asigna un nombre a cada uno de ellos. Los códigos pueden ser descriptivos o más analíticos o explicativos, según trabajemos en un marco teórico preexistente o desde la perspectiva de la teoría fundamentada.” (Hernández y Fernández, 2010 P. 171) la clasificación de la información será organizada en categorías de

manera inductiva, resultantes de los datos obtenidos.

Al organizar el dato se identifican en ellos categorías o ideas en los que se busca un tema o patrones, se deciden que datos incluir como pruebas de las representaciones sociales que tiene un guía de museo. (Gráfico 2)

categoría empírica-analítica	Texto	ubicación	Categoría teórica	Teoría	Interpretación
un acercamiento a la discapacidad	la palabra discapacidad para mí habla de reto tanto como para la persona que tiene una discapacidad como para las personas que conviven con ellos.	E1-P1			si bien es mencionado por Moscovici (1979) "la representación social es una modalidad particular del conocimiento" y la discapacidad es vista de muchas maneras y desde diferentes posiciones. Y en este caso no se ve como una condición de vida sino como un reto, se podría suponer que es algo que se tiene que superar o vencer.
	Valentía... y bueno me imagino a alguien como muy valiente, pero también a alguien con mucha fuerza	E1-P2	Representaciones sociales	Representaciones sociales Moscovici	
	Esse... no traefais... socialmente no traefais de "pobrecito" porque no son pobrecitos, ni tampoco de angelitos, ningún tipo de pena, ni de tristezas.	E1-P3			Ante la discapacidad la mayoría de la gente usa sinónimos para dirigirse a las personas con discapacidad, pero a ellos no les gustaria que los llamen así por que no es lo correcto.
	"[...] no me gusta llamarlos personas con discapacidad, más bien personas con capacidades diferentes para mí la discapacidad es como... cuando una persona no tiene la capacidad. O sea... discapacidad, el no común de las personas algo diferente sobre todo físicamente, es como la falta algo tanto físico como mental."	E3-P1	Discapacidad	Modelo social Palacios	Para clasificar que es una persona con discapacidad lo demuestramos como una persona que no tiene completa su estructura física. "para ser una persona discapacitada no necesitas estar completo"
Atención...	Noo... me gustaria que me atendieran de ay pobrecita, ser amables nada más, que incluso no se vea con morbo. No, no estamos hee... capacitados desde la infraestructura, aunque si bien tiene algunas cosas que ya con eso creemos que son soluciones para personas con discapacidad.	E1-P3	Discapacidad	Modelo social Palacios	uso de sinónimos que se han adjutado a la discapacidad.
		E1-P4	Inclusión/Diversidad	Modelo social Palacios	Se habla de una mala infraestructura para no poder atender de manera igualitaria a los visitantes.
Apoyo al servicio de atención	Nada más una ocasión, que fue en el primer año que yo entre aquí, si me mandaron al curso de lenguaje de señas	E1-P4	experiencias previas	La formación en la practica	el aprendizaje por medio de la experiencia, pero no fue la experiencia completa, puesto que fue un aprendizaje incompleto
	Y a veces no sabes que hacer no sabes cómo hacerlo, sin embargo tomas el reto. Yo creo que lo que nos ayuda es tener la sensibilidad.	E1-P3	experiencias previas	La formación en la practica	Realizar una atención por medio de pequeñas experieas similares para pder realizar su trabajo.
Un trabajo a ciegas	El propósito del museo es generar un aprendizaje significativo para todo el que visite el museo.	E1-P5	Espacios de formación no formal	Espacios de formación no formal	al se un espacio de formación no formal, su principal función es dejar un aprendizaje en el visitante, pero este se ve afectado cuando no tiene las salas adecuadas o accesos necesarios para tener una atención de calidad.

Gráfico 2. Categorización del dato Fuente: Elaboración propia.

El gráfico se divide en seis apartados, el primero de ellos es la categoría empírica- analítica y surge a partir de las entrevistas y dándoles un nombre en relación a lo encontrado ayudando a dividir los fragmentos de cada entrevista realizada y para su rápida ubicación; la segunda categoría es el texto de la entrevista realizada a los guías de un museo y el tercer apartado es la ubicación del texto dentro de la entrevista señalando que E1 pertenece a la entrevista número uno y P1 es el número de la página en el que se encuentra.

El cuarto apartado hace referencia a la categoría teórica en él se incluyen o clasifican los apartados de las entrevistas, tomando en cuenta como categorías como la discapacidad, inclusión/diversidad, representaciones social y espacios de formación no formal.

En el quinto apartado se encuentra la teoría, como el conjunto de ideas para explicar el fenómeno ocurrido en este caso las representaciones sociales sobre la discapacidad y su influencia en la

atención dentro de un centro de formación no formal como lo es el museo y como es visto dentro de esta investigación.

Sexto y último apartado se relaciona a la interpretación dada entre el fragmento de la entrevista obtenido, la categoría teórica y la teoría con el fin de extraer información de utilidad y formular conclusiones. Al tener las categorías de las entrevistas se busca un sustento teórico descrito por Hernández y Fernández (2010) como teoría fundamentada, la “Teoría o hallazgos que emergen basados en los datos.” Esto quiere decir que todo sustento teórico será resultado de todos los datos obtenidos dentro de la investigación. En cambio, para Simons (2011) la teoría fundamentada es “un conjunto de principios y prácticas, no prescripciones, que los investigadores deben usar flexiblemente para generar significado (es decir, para generar teorías) de las experiencias y los procesos situados en el tiempo y el contexto”

Capítulo 5

Resultados

La clasificación internacional de las deficiencias, discapacidades y minusvalías de la OMS (CIDDM, 1983) hace una categorización entre los conceptos de discapacidad, deficiencia y minusvalía ya que por mucho tiempo se han utilizado para referirse a las personas. Aclarando que cada uno de ellos cuenta con diferentes características, la deficiencia se entiende como “toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.” (p. 77) Esto puede ser un defecto, irregularidad o pérdida de un órgano, miembro o tejido del cuerpo humano.

Una discapacidad es “toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad. En la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.” (p. 165) y por último una minusvalía es “una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales).”

Dando paso para enfocarse en termino de discapacidad por la clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud (por sus siglas CIF, 2001) entiende la discapacidad como un término genérico, abarcando distintas dimensiones, haciendo mención que se puede tener una discapacidad sin tener una deficiencia o viceversa.

La presencia de la discapacidad puede incluso modificar a la propia condición de salud. Puede resultar razonable inferir una limitación en la capacidad por causa de uno o más déficits, o una restricción en el desempeño/realización por una o más limitaciones. (CIF, 2001, p.29)

Según los resultados obtenidos de los guías de museo por medio de sus conocimientos y principalmente por las experiencias vividas dentro de un contexto educativo no formal refieren que la discapacidad se asocia a la falta de aspectos físicos o mentales...“Para mí la discapacidad

es como... cuando una persona no tiene la capacidad. O sea... discapacidad, el no común de las personas algo diferente sobre todo físicamente, es como la falta algo tanto físico como mental.” (Entrevista n°2, 2019).

La discapacidad puede ser vista como la falta de capacidad de hacer una actividad como cualquier otra persona, como deficiencia ya que esta es la pérdida, falta o anomalía del cuerpo, se ve desde una perspectiva más física, y esto no siempre es así. “[...] no me gusta llamarlos personas con discapacidad, más bien personas con capacidades diferentes. Porque son personas que pueden hacer las cosas solo que de diferente manera.” (Entrevista n°3, 2019).

En el 2006 la ley general del desarrollo social, cuyo objetivo es “garantizar el pleno ejercicio de los derechos sociales consagrados en la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, asegurando el acceso de toda población al desarrollo social” al referirse a las personas con discapacidad como personas con “capacidades diferentes”, la convención refiere que este término es inapropiado y es importante que el lenguaje sea utilizado con propiedad. (Decreto por el que se reforma la fracción VII del artículo 3 de la Ley General de Desarrollo Social, 2016 p. 2).

Al término discapacidad suelen asociarse muchos términos que no son los apropiados e incluso pueden ser erróneos para referirse a una persona o a la condición de vida, de acuerdo con los conceptos formados por las personas que están a cargo de brindar un servicio de atención, la discapacidad no tiene que ser un factor para dar una atención diferente.

En cambio, se toma en cuenta otra perspectiva muy diferente de la discapacidad se ve como “la palabra discapacidad para mí habla de reto tanto como para la persona que tiene una discapacidad como para las personas que conviven con ellos.” (Entrevista n°1, 2019)

Discapacidad es la desventaja o restricción de actividad, causada por la organización social contemporánea

que no considera, o considera en forma insuficiente, a las personas que tienen diversidades funcionales, y por ello las excluye de la participación en las actividades corrientes de la sociedad. (Palacios, A. 2008)

Al tener una discapacidad y no por ser alguien físicamente diferente, sino por cómo se realizan las actividades cotidianas, se presentan dificultades en el contexto en que se desarrolla. La discapacidad vista como un “reto” es una situación difícil o complicada a la que alguien se enfrenta.

“Yo creo que la discapacidad es solamente una limitante para nosotros, nos ponemos una barrera para atenderlos. Yo creo que la discapacidad es algo que hemos señalado para darle un nombre o por mencionarlos.” (Entrevista n°4, 2019). La noción de personas con discapacidad desde un modelo social se basa, más allá de la diversidad funcional de las personas, sino en las limitaciones propias de la sociedad (Palacios, 2008, pág. 122)

Al ser vista la discapacidad como una limitante para la sociedad y no para ellos, el término es adjuntado para denotar las restricciones sociales a las que se enfrentan todo el tiempo, se busca que se redefina el termino para que el cambio sea de la sociedad y no de las personas. La representación que se tiene acerca de la discapacidad se debe a experiencias previas, ya sea por medio de imágenes o el acercamiento a una persona con discapacidad, Moscovici (1961) señala que en la memoria se lleva una colección de imágenes del mundo en diferentes aspectos.

Estas imágenes son construcciones combinatorias, análogas a las experiencias visuales. Son independientes en diversos grados, tanto en el sentido de que se puede inferir o prever la estructura de las imágenes-fuentes según la estructura de las otras, como en el sentido de que la modificación de ciertas imágenes crea un desequilibrio que concluye en una tendencia a modificar otras imágenes. (Moscovici, 1961, p. 31)

Tal y como menciona Palacios las personas son etiquetas socialmente, puesto que hacen una diferencia entre personas. “Las personas etiquetadas con discapacidad gozan del derecho a

participar plenamente en todas las actividades: económicas, políticas, sociales y culturales, en definitiva, en la forma de vida de la comunidad del mismo modo que sus semejantes sin discapacidad”. (Palacios, A. 2008).

Como sociedad estamos preparados para atender a una persona con discapacidad o solo se tiene la intención de dar una buena impresión. “En la sociedad hay mucha indiferencia, sin embargo, creo que todavía ahí andamos [...] queriendo como involucrar.” (Entrevista n°1, 2019) Socialmente no estamos preparados para atender o ayudar a una persona con discapacidad, no se nos ha enseñado a cómo podemos ser útiles para ellos, puestambién no se trata de cambiar todo el contexto, sino de hacer pequeñas modificaciones que ayuden a todos.

“Dentro de una sociedad, que es mal vista, es como dar, aunque se esté trabajando mucho en cuestiones como de integración, pero creo que, si es mal vista como siempre, como voltear y ver a alguien diferente, pero como de una manera mal, pero siento que si se ha trabajado el poder integrar a las personas con discapacidad.” (Entrevista n°2, 2019)

No se trata de hablar de una integración, sino de una inclusión, dentro de nuestra sociedad carecemos de capacidades básicas que hacen una participación plena. “Aquí en la sociedad de CEART como una persona con diferentes capacidades, no se le menos precia ni nada que pueda afectar su integridad” (Entrevista n°2, 2019).

Las personas con discapacidad no son normales a los ojos del resto de la sociedad. La diferencia es entendida contraria a la normalidad y considerada deficiente. Las características físicas, psíquicas, mentales o intelectuales no son consideradas correctas ni admirables, y entonces las personas con discapacidad no pertenecen al ámbito de lo normal. (Palacios, A. 2008 pág. 144).

Si se considera que la vida de las personas con discapacidad es igual de dignas que la del resto de las personas no es necesario señalarlos o mencionarlos como “personas con capacidades diferentes” como sociedad clasificamos o mencionamos las características de las personas para

hacer una diferencia notoria, que afecta de manera directa o indirecta a los demás.

En algunas ocasiones se puede llegar a pensar que el contexto en el que se desarrolla una persona con discapacidad tampoco ayuda: “NO, no estamos capacitados desde la infraestructura, aunque si bien tiene algunas cosas que ya con eso creemos que son soluciones para personas con discapacidad...” (Entrevista n°1, 2019). Al no poder brindar una buena atención no solo se cree que es socialmente, sino que también la infraestructura de un lugar puede afectar el desarrollo de las actividades de una persona con discapacidad dentro del contexto. Sin embargo, algunos cambios en el contexto pueden ayudar a brindar una mejor atención en centros de formación no formal.

Al estar en constante contacto con personas de diferentes edades, intereses, formas de aprendizaje y características personales, el personal de servicios educativos de un centro de formación no formal como lo son los museos, se enfrentan a situaciones donde tendrán que cambiar un poco su forma tradicional de trabajo. Al estar en un lugar como un museo, donde lo principal es el mantenimiento y cuidado del acervo se presenta una pequeña dificultad ya que su principal regla es “no tocar”, que pasa con el trabajo de los guías de museo al recibir a una persona con discapacidad o un grupo de personas que cuentan con ciertas características.

“he tenido recorridos con personas con discapacidad visual este... y es otro de los retos que nos encontramos en el museo son “no puedes tocar” que haces pues no le vas a decir a la persona que esta ciega no puedes tocar, si esta persona de alguna manera, su percepción es por las manos ¿no? Entonces rompes las reglas, pero vale la pena también porque al final se van con el aprendizaje” (Entrevista n°1, 2019)

Los factores contextuales que limitan o reducen las capacidades de las personas con discapacidad suelen ser poco funcionales en cuanto al desplazamiento de un lugar al otro como el acceso a diferentes salas, pero no debe ser un impedimento para su aprendizaje dentro de un

centro de formación no formal como un museo. En las primeras experiencias adquiridas por servicios educativos al tratar con personas con discapacidad, se cometieron algunos errores que posteriormente servirían como un aprendizaje para mejorarlo u omitirlo totalmente, esto en consideración al como afecta la atención brindada a los diferentes visitantes.

Al reflexionar sobre los factores del contexto y como es vista la discapacidad desde los guías de museos se recuperan los siguientes fragmentos de algunas entrevistas:

“Fui la persona más inútil, se me bloqueo el vocabulario, no me acordaba como explicar las salas, no sabía cómo conducirlos, yo sudaba y sudaba no sabía qué hacer. Fue un momento de pánico.” (Entrevista n°4, 2019)

“Me sentí nerviosa fue así de... (Cara de sorprendida) nunca he hecho eso...” (Entrevista n°3, 2019)

Me sorprendería, porque no es fácil (Entrevista n°2, 2019)

Híjole fuerte de “te toca” era con personas con discapacidad, entonces claro que la sangre se le viene al suelo y fue de aaa (cara de sorprendida) de por si no había practicado tanto los recorridos y darlo con discapacitados. El reto fue grande. (Entrevista n°1, 2019)

Las acciones o emociones de cada uno de los guías de museo son representadas de diferente manera, Moscovinci (1979) describe que una representación social es una preparación para la acción, no lo es solo en la medida en que guía el comportamiento, sino sobre todo en la medida en que remodela y reconstituye los elementos del medio en el que el comportamiento debe tener lugar. El guía del museo al entrar en contacto con una persona con discapacidad suele tener comportamientos diferentes a los que está acostumbrado, su forma de hablar cambia y su actitud es diferente.

A partir de las primeras experiencias obtenidas por el equipo de servicios educativos de un

museo se formaron nuevas experiencias que ayudarían a la mejor atención brindada de personas con discapacidad. “Si sentí mi limitante, pero era la primera ya la segunda aprendí y así.” (Entrevista n°4, 2019).

Están son algunas de las dificultades que tiene el personal encargado de brindar un recorrido guiado dentro de un centro de educación no formal como los diferentes museos.

5.1. Conclusiones generales

Las representaciones sociales en la discapacidad suelen ser un conflicto, puesto que emerge una controversia entre lo que se debe hacer para ayudar a una persona con discapacidad y los recursos que se necesitan para ayudarla. No se deben de valer de lo que se encuentra en el contexto para tener un pretexto ante las circunstancias de una persona con discapacidad.

Al hablar de acciones nos adentramos en dos propuestas que nacen desde el principio de igualdad: las políticas de la diferencia y las políticas distributivas. Es decir, lo que se requiere en el campo de la discapacidad son dos cosas; en primer lugar, que la diferencia que implica la discapacidad no sea usada negativamente y en segundo lugar, se requieran medidas y acciones tendentes a compensar de algún modo la desigual distribución de los recursos, como consecuencia de dicha diferencia. (Palacios, 2008 p. 168)

Ante una persona con discapacidad, nos sentimos totalmente descalificados para poder atenderlos, como debería ser, no hay que relacionar todo ello a prejuicios y a la discriminación, ya sea de manera directa o indirecta.

Como refiere Palacios (2008) “se considera que las causas que originan la discapacidad son sociales, las soluciones no deben apuntarse individualmente a la persona afectada, sino más bien que deben encontrarse dirigidas hacia la sociedad.” Las soluciones a una mejor atención deben ser realizadas por la sociedad que haga que las necesidades de una persona con discapacidad sean atendidas de la manera correcta.

Como se mencionó, que los museos no cuentan con los espacios adecuados para atender una persona con discapacidad o en algunos casos no se les daba la importancia a las diferentes salas con las que cuenta un museo, por qué no buscar alternativas para este tipo de situaciones, en caso de ser una pintura o diferentes fotografías las que se exhiben porque no explicarle al visitante que se encuentra en cada una de las imágenes y que no solo pueda imaginarse lo que estaba

pasando por la mente del artista sino que la persona pueda apropiarse de un nuevo aprendizaje.

Las representaciones sociales sobre la discapacidad son creadas desde las necesidades y/o roles sociales, en este caso son adaptadas y transformadas por el personal de servicios educativos que son las personas encargadas de brindar un recorrido a cualquier visitante dentro del museo, estas representaciones se crean y recrean a lo largo de las interacciones sociales, esto no quiere decir que siempre permanecen y que estas tampoco son universales pues cada una de las personas representa su realidad social puesto que su finalidad es apropiarse de algo desconocido para convertirlo en algo más familiar (Moscovici, 1961).

El personal de servicios educativos al enfrentarse a un recorrido para personas con discapacidad en la mayoría de los casos presento una incapacidad para poder brindar un buen recorrido, se sentían con miedo, nerviosos y prácticamente su mayor preocupación era el cómo explicar toda la información que brinda cada uno de los museos.

Cada una de las barreras expuestas por los guías de museo genera una inaccesibilidad a la educación e información adecuada para las personas etiquetadas como discapacitadas ya sea por su imagen o por la representación negativa que se ha generado por las demás personas (Palacios, 2008).

Las representaciones sociales sobre la discapacidad y su influencia en la atención dentro de un museo se relacionan con las prácticas llevadas a cabo por los guías del centro de educación no formal, de acuerdo con los diferentes tiempos del personal de servicios educativos pertenecientes a los museos, la atención a personas con discapacidad ha mejorado en ciertos aspectos, esto quiere decir que, después de las experiencias obtenidas, se realizó un cambio o mejoramiento a sus prácticas. Sin dejar de lado que aún se requiere un mayor apoyo para facilitar

y mejorar su trabajo y que las personas puedan recibir una buena atención sin importar su condición.

Si algo tiene en común el personal de servicios educativo es la forma en la que les gustaría ser atendidos, “Noo... me gustaría que me atendieran de ay pobrecita, ser amables nada más, que incluso no se vea con morbo...queremos que nos atiendan bien que sean amables, que sean atentos, que tengan el mejor servicio.” (Entrevista n°1, 2019). “De la misma forma que atienden a las demás, que me pregunten si necesito ayuda o si lo puedo hacer por sí solo”. (Entrevista n°2, 2019). “De la mejor manera o sea como... que pudieran cumplir mis expectativas de lo que yo estoy viendo, que el lugar este hecho como para mi bueno no para mí sino para mi discapacidad” (Entrevista n°3, 2019). “Y si lo fuera una persona con discapacidad que me dejen explorar yo soy de la idea de disfruta del espacio y conócelo disfrútalo. Porque después los vemos como enfermos y noo no está enfermo a lo mejor y está mejor que yo” (Entrevista n°4, 2019).

Si se tiene una expectativa de cómo les gustaría ser atendidos por qué no brindar esa atención a las demás personas y no interponer una condición de vida. Si bien las personas estamos en constante aprendizaje, así como tomamos un curso de inglés, un curso de comida, de música, etc., para el mejoramiento de nuestras habilidades porque no mejorar nuestras técnicas de comunicación.

Referencias

- CIDDM (1983). En clasificación internacional de deficiencias, discapacidades y minusvalías: manual de clasificación de las consecuencias de enfermedad. (1994) segunda edición. Madrid. Ed. Inerso recuperado de: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/131983/8486852455spa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- CIF (2001). En clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud. Organización mundial de la salud. CIF Versión abreviada. Ed. Grafo, S.A Recuperado de: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf?sequence=1
- Estatutos ICOM (1995). Recuperado de: [http://www.sernageomin.cl/Museo_Geologico/documentos/estatutos_icom.p df.](http://www.sernageomin.cl/Museo_Geologico/documentos/estatutos_icom.pdf)
- Esser Díaz, J. Rojas, C. (2006). Representaciones sociales de la discapacidad. En investigación en salud (8) 158-164. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14280304>
- Freire P. (1973) Justificación de la pedagogía de lo oprimido. En Freire P. pedagogía de lo oprimido. México. Siglo veintiuno editores. 8va edición, mayo1973. p. 34
- Hernández Sampieri, R. (2014). El proceso de la investigación cualitativa. En Hernández Sampieri, R. Metodología de la investigación. México, McGraw-Hill, 6^{ta} edición 2014. pp. 355-380.

Isaacs, M. y Mansilla, L. (2014). Representaciones sociales sobre la inclusión de personas con discapacidad en educación superior. REXE. Revista de estudios y experiencias de educación (13) pp. 117-129. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243132847007>

Jodelet, D. (1986). La representación social: fenómenos, conceptos y teoría. En Moscovici, S. Psicología social II. Pensamiento y vida social. Recuperado de, <https://sociopsicologia.files.wordpress.com/2010/05/rsociales-djodelet.pdf>

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2011). Recuperado el 15 de septiembre del 2018 de, http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5191516&fecha=30/05/2011

Moscovici, S. (1961). La representación social del psicoanálisis. En el psicoanálisis, su imagen y su público. Buenos Aires: Huemul, 1979

Palacios, A., (2008). El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Recuperado de

<https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/Elmodelosocialdediscapacidad.pdf>

Quiroz, A., (2004). Las representaciones sociales y su componente actitudinal. En Actitudes y representaciones temas actuales de psicología social. México. Ed. Benemérita universidad autónoma de puebla.

Rodríguez, C., (2012). Integración social. En psicología social recuperado en:
<http://fundacionortizavila.com/descargar/340/bc67b32d67716a4ee6dcfbc77e0ef173>

Rodríguez, P., (2010). “La atención integral centrada en la persona”. Madrid, Informes Portal Mayores, nº 106. [Fecha de publicación: 04/11/2010]. Recuperado en:
<https://www.telefonodelaesperanza.org/imgs/1970.pdf>

Rogers, A. (2004) Mirando nuevamente a la educación no formal e informal - hacia un nuevo paradigma, la enciclopedia de la educación informal. Recuperado de:
www.infed.org/biblio/non_formal_paradigm.htm

Stake, R. (1999). Investigación con estudio de casos. Ed. Moratas, S.L. Madrid

Villamil, O. Puerto, Y. (2004) discapacidad e integración, una aproximación a sus representaciones sociales. Umbral científico (5). 14-24. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30400503>