

Universidad de Lima

Escuela de Posgrado

Maestría en Comunicación y Gestión de Contenidos



# **ESTRATEGIAS DE ACCESIBILIDAD AUDIOVISUAL EN NETFLIX PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL**

Trabajo de investigación para optar al Grado Académico de Maestro en Comunicación  
y Gestión de Contenidos

**Katia Isabel Mendoza Landaverry**

**Código: 20227087**

**Asesor**

Elder Alejandro Cuevas Calderón

Lima - Perú

Abril del 2024

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo conocer los desafíos y barreras que enfrentan las personas con discapacidad visual al acceder a la plataforma de Netflix y sus contenidos. Se empleó un enfoque cualitativo a través de dos *focus groups* con participantes con discapacidad visual de Lima Metropolitana. Esta metodología permitió recoger percepciones detalladas y experiencias vividas por los usuarios respecto a la accesibilidad en Netflix y sus contenidos.

Los hallazgos revelan una percepción mixta sobre la efectividad de las herramientas de accesibilidad disponibles en español. Aunque se reconocen avances en la implementación de audiodescripciones (AD), persisten desafíos significativos relacionados con la cobertura del catálogo disponible en español. Además, los participantes expresaron inconformidades en algunos aspectos del diseño de la interfaz que dificultan la navegación y búsqueda de contenidos accesibles, señalando la importancia de una interfaz que se adapte más a sus necesidades.

Asimismo, este artículo busca ampliar el entendimiento sobre la interacción entre la tecnología, accesibilidad, entretenimiento y consumo de contenido audiovisual, contribuyendo al desarrollo de estrategias efectivas para mejorar la inclusión digital en beneficio de usuarios con discapacidad, conjuntamente, aporta a la necesidad de un diseño más inclusivo y prácticas de accesibilidad más coherentes en la industria del *streaming*.

**Palabras clave:** Accesibilidad audiovisual, discapacidad visual, Netflix, *streaming*.

## 1. Introducción

En los últimos años, se ha visto un crecimiento del consumo de servicios de *streaming* en el Perú, ubicándose en el top 3 de usos de internet con un 67 % (IPSOS, 2021), transformando el panorama del entretenimiento digital y generando una nueva audiencia que configura un modelo de entretenimiento propio (Neira et al., 2021). En este contexto, Netflix emerge como líder indiscutible, ofreciendo un vasto catálogo que busca satisfacer la diversidad de intereses de su audiencia. Sin embargo, este avance tecnológico y cultural presenta desafíos particulares en términos de accesibilidad para personas con discapacidad.

En el Perú, más de 3 millones de personas padecen al menos una discapacidad (10,3 % de la población del país) (INEI, 2017), de las cuales el 48,3 % tiene dificultad o pérdida total de visión y el 44,8 % tiene entre 15 y 64 años (INEI, 2017); este dato es relevante para la investigación, porque dicho rango de edad forma parte del público objetivo que más consume los servicios de *streaming*. Además, la frecuencia de uso de internet en personas con discapacidad visual y otras discapacidades ha aumentado del 22,2 % al 30,6 % entre 2019 y 2021, por lo que las plataformas de *streaming* deberían seguir las Pautas de Accesibilidad del Contenido Web (WCAG) propuestas por el *World Wide Web Consortium* (W3C) con el fin de garantizar la accesibilidad digital y facilitar la inclusión de personas con discapacidad visual en la era digital.

Para que el contenido pueda ser accesible a personas con discapacidad visual se utilizan herramientas como la audiodescripción (AD), la cual proporciona una narración verbal de lo visual detallando aspectos claves en un video, así como la descripción de acciones, lenguaje corporal, expresiones faciales, entre otros (Snyder, 2008) (W3C, s.f.) (Whitehead, 2005); los subtítulos de audio (AST), que proporcionan una lectura en voz alta del subtítulo de un video (ISO/IEC 20071-25); el texto a voz, el cual es la conversión automática de texto digital a una voz sintética que se lee en voz alta (W3C, s.f.) en computadoras, *tablets* y *smartphones*, adaptándose a diferentes tipos de archivos y ajustando la velocidad de lectura; y el doblaje, que es la traducción y ajuste de un guion audiovisual interpretado por actores bajo la dirección del director de doblaje (Chaume, 2004). Esta forma de traducción subordinada se adapta a la imagen (Botella, 2007), reemplazando el audio original con una versión en otro idioma (Robert et al., 2019).

Pese al notable incremento en la oferta de contenidos, la base de suscriptores y las recomendaciones de W3C, la accesibilidad audiovisual en español para personas con discapacidad visual es limitada, reflejándose en una brecha digital significativa (Arrufat et al., 2021).

En los últimos 10 años, la investigación sobre discapacidad en el Perú ha sido limitada en comparación con otros grupos vulnerables, lo que destaca la necesidad de estudios adicionales que aborden la brecha digital en las plataformas de *streaming* y proporcionen recomendaciones para mejorar la cantidad y calidad de herramientas disponibles en español para este grupo de usuarios (CONADIS, 2021; Arrufat et al., 2021).

Por eso, el objetivo del presente estudio es conocer cuáles son los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad visual al acceder a contenidos en Netflix en el contexto peruano, centrándose en analizar las herramientas de accesibilidad audiovisual disponibles en español. Aunque se ha abordado previamente la accesibilidad en diversas plataformas de *streaming*, la carencia de investigaciones específicas en el contexto peruano y de habla hispana obstaculiza la comprensión completa de las barreras que enfrentan estos usuarios. Las preferencias de contenido y características de accesibilidad pueden variar según el país, y el idioma desempeña un papel crucial en la implementación de herramientas como AD. El estudio pone de manifiesto la importancia de desarrollar y aplicar estrategias inclusivas que aborden las necesidades específicas de este colectivo, resaltando la brecha existente entre las posibilidades tecnológicas y su implementación efectiva.

Ante este panorama, se plantea como problema de investigación, la relación entre la percepción de accesibilidad en las personas con discapacidad visual de Lima Metropolitana y las herramientas de accesibilidad audiovisual disponibles en español en Netflix. El presente estudio responderá a la pregunta ¿De qué manera perciben las personas con discapacidad visual de Lima Metropolitana las estrategias de accesibilidad audiovisual disponibles en Netflix?

A través de esta interrogante, se busca no solo identificar los desafíos que enfrentan estos usuarios al acceder a contenidos en Netflix, sino también aportar en los criterios que deben seguir en un marco de entretenimiento digital más inclusivo, que partiendo de los conceptos de la W3C y la WCAG, entendemos por inclusión como la diversidad y la maximización de la participación de todas las personas, concepto que en algunas áreas también se denomina diseño universal o diseño para todos. Este término abarca diversos factores críticos, como la accesibilidad para individuos con discapacidades, la calidad y el acceso al *hardware*, *software* y conexión a internet, las competencias informáticas de los usuarios, su situación económica, educación, localización geográfica, cultura, edad, que incluye tanto a los más jóvenes como a los mayores, y el idioma (World Wide Web Consortium [W3C], n.d.).

Al analizar la situación peruana, este artículo contribuye al debate sobre la accesibilidad en contenidos disponibles en el catálogo de Netflix Perú, ofreciendo perspectivas que pueden ser relevantes para otros contextos similares, como otros países de Latinoamérica, donde la inclusión digital se erige como un objetivo fundamental para disminuir la brecha digital, cumpliendo con las normativas internacionales de accesibilidad web establecidas por la W3C en las pautas y principios de accesibilidad.

### **1.1 Pautas y principios de accesibilidad web (WCAG)**

El W3C es un consorcio internacional que trabaja para hacer que la web sea accesible para personas con discapacidades, mediante el desarrollo de estrategias, estándares, recursos, pautas y principios (W3C, s.f.). En este contexto, el consorcio publicó las WCAG por primera vez en 2008, evolucionando hasta la versión WCAG 2.1 en 2018, actualmente vigente. Estas pautas se enfocan en garantizar la accesibilidad de sitios web, aplicaciones y contenido digital, siguiendo el modelo de accesibilidad universal.

En el marco de la accesibilidad web, las WCAG establecen principios clave: perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad y robustez (W3C, s.f.). Las WCAG 2.1 contienen 78 criterios distribuidos en cuatro bloques fundamentales, conocidos como los principios de accesibilidad web.

- a) **Perceptible:** Garantiza que los componentes de información e interfaz de usuario sean presentables para los usuarios, asegurando que la información sea perceptible por todos los sentidos.

- b) Operable: Asegura que los componentes de la interfaz de usuario y la navegación sean operables, permitiendo a los usuarios interactuar sin limitaciones que vayan más allá de sus capacidades.
- c) Comprensible: Busca que la información y el funcionamiento de la interfaz de usuario sean comprensibles para todos los usuarios, evitando que el contenido sea incomprensible para cualquier audiencia.
- d) Robusto: Establece que el contenido debe ser lo suficientemente sólido para ser interpretado de manera confiable por una variedad de agentes de usuario, incluyendo tecnologías de asistencia, asegurando la accesibilidad a medida que evolucionan las tecnologías (W3C, s.f.).

Las WCAG abarcan tanto páginas web como aplicaciones, incluyendo contenido utilizado en dispositivos móviles (W3C, s.f.). Estos estándares son esenciales para garantizar la accesibilidad digital y facilitar la inclusión de personas con discapacidades en la era digital.

## **1.2 Herramientas de accesibilidad audiovisual en español para personas con discapacidad visual**

Las personas con discapacidad visual utilizan diversas herramientas de accesibilidad audiovisual al acceder a la web y aplicaciones móviles, algunos configuran sus dispositivos o utilizan *software* especializados que les ayudan a realizar determinadas tareas con sus funciones de accesibilidad.

Estas herramientas incluyen funciones como AD, subtítulos de audio, texto a voz, doblaje, entre otras (W3C, s.f.). Estas funciones se complementan con características en el diseño y desarrollo de interfaces accesibles, como fuentes y colores personalizados, esquema del documento (solo muestra los encabezados y estructuras relevantes), divulgación progresiva (muestra la menor cantidad de información para evitar sobrecargar al usuario), interfaz reducida y ampliación de pantalla. Además, se pueden utilizar tecnologías de asistencia como lector de pantalla, navegador de voz y asistentes de lectura (Kearney et al., 2019), buscando optimizar la experiencia del usuario, lo cual es esencial para garantizar la accesibilidad.

Iturregui y Matamala (2020) evaluaron el efecto emocional de estas herramientas en la experiencia del usuario de personas con discapacidad visual induciendo emociones en los participantes y señalaron la necesidad de mayor investigación en el campo de la accesibilidad (Iturregui & Matamala, 2020). En conjunto, estas herramientas y pautas tienen un impacto significativo en la experiencia del usuario con discapacidad visual.

### **1.3 Accesibilidad audiovisual en plataformas de *streaming***

En el Perú, donde el consumo de video por internet ha experimentado un aumento significativo en los últimos dos años, situándose entre los países de la región que registran un mayor tiempo de visualización por usuario (Comscore, 2022), la problemática de la accesibilidad audiovisual cobra especial relevancia. La persistencia de esta brecha no permite que las personas con discapacidad audiovisual tengan acceso a una experiencia de entretenimiento completa y enriquecedora.

En los últimos años, el incremento de suscriptores en plataformas de *streaming* ha generado una audiencia diversa con preferencias variadas, la que puede escoger cómo, cuándo y dónde acceder al contenido (Arrufat et al., 2021). La investigación sobre las audiencias es esencial para comprender sus comportamientos, gustos y necesidades (Iglesias, 1985). Sin embargo, la oferta limitada de contenidos audiovisuales ha afectado especialmente a personas con discapacidad sensorial, restringiendo su acceso a diversas historias y realidades filmadas por artistas de diversas partes del mundo (Arrufat et al., 2021).

Las plataformas de *streaming* han introducido un nuevo modelo de entretenimiento y una audiencia que puede personalizar su experiencia audiovisual según preferencias de subtítulos y audio en una amplia oferta de contenidos (Neira et al., 2021; Molina, 2019).

Si bien algunas plataformas de *streaming* ofrecen herramientas de accesibilidad, la disponibilidad de estas varía para usuarios de habla hispana (Fuentes & Gonzales, 2020). Además, investigaciones previas evidenciaron la falta de accesibilidad de plataformas de *streaming* para personas con discapacidad visual en España durante la pandemia de Covid-19, lo que tuvo como consecuencia un mayor sentimiento de aislamiento (Herrero et al., 2020); y reportaron que las interfaces de las plataformas de *streaming* no cumplían con estándares internacionales, ya que, si bien algunas contaban

con características de accesibilidad, no todos los contenidos eran compatibles. (Ellis et al., 2017)

Para los fines de la presente investigación, se analizará como herramienta principal de accesibilidad audiovisual en contenidos audiovisuales para personas con discapacidad visual, la AD en español en la plataforma de Netflix y la accesibilidad de la interfaz. En ese sentido, este trabajo recoge las sugerencias de la literatura precedente de Herrero, 2020; Ellis et al., 2017; Arrufat et al., 2021; Braun & Otero, 2010; Iturregui & Matamala, 2020; Kearney et al., 2019; Jain et al., 2023; para enfocarse en las plataformas de *streaming* y las herramientas de AD para personas con discapacidad visual, específicamente teniendo como caso de estudio Netflix Perú.

Asimismo, se responderá a la siguiente pregunta específica de investigación: ¿Cuáles son las preferencias de las personas con discapacidad visual de Lima Metropolitana respecto a las estrategias de accesibilidad audiovisual que puedan ofrecerse en plataformas de *streaming*?

#### **1.4 Netflix: Percepción y experiencia de usuario en personas con discapacidad visual**

Netflix, una empresa transnacional líder en servicios de entretenimiento, ha expandido su impacto a nivel mundial ofreciendo una gran variedad de contenidos con opciones de accesibilidad en su plataforma (Ellis et al., 2016). En el Perú, el 89 % de la población utiliza Netflix para ver contenidos de *streaming*, convirtiéndola en la plataforma más consumida en el país (Kantar Ibope Media, 2022). La accesibilidad es fundamental para Netflix, que busca garantizar que sus suscriptores disfruten de contenidos independientemente del idioma, conectividad, dispositivo o capacidades (Netflix, s.f).

A pesar de las estrategias de accesibilidad implementadas, como sistemas de escucha asistida, comandos de voz, lectores de pantalla y más, la plataforma aún no dispone de pistas de AD en el idioma local en todo su catálogo (Navarrete & Vera, 2019). Además, muchos usuarios con discapacidad visual desconocen estas herramientas de accesibilidad disponibles (Arrufat et al., 2021). Para las personas con discapacidad, las plataformas de *streaming* representan más que un beneficio en diferido, requiriendo procesos adaptativos para consumir contenidos, como la capacidad de utilizar tecnología de asistencia y funciones adicionales de accesibilidad como la AD (Ellis et al., 2017).

Los estudios revisados destacan la importancia de la accesibilidad para garantizar una experiencia sin barreras en plataformas de *streaming*. Sin embargo, se observa que las estrategias de accesibilidad audiovisual suelen ser limitadas en estos servicios, variando según la región geográfica y las preferencias de las plataformas para consumir contenido.

Tomando esa premisa, la presente investigación se centra en conocer las estrategias de accesibilidad audiovisual disponibles en español para personas con discapacidad visual de Lima Metropolitana y explorar la percepción de este grupo de usuarios respecto a estas estrategias que ofrece Netflix, la plataforma de *streaming* más consumida en el Perú.

El objetivo específico es conocer las preferencias de las personas con discapacidad visual en Lima Metropolitana respecto a las estrategias de accesibilidad audiovisual que puedan ofrecerse en plataformas de *streaming* como Netflix. Además, es importante conocer la experiencia de usuario de las personas con discapacidad visual en Netflix, por ello, se plantea como pregunta de investigación específica: ¿Cuáles son los desafíos específicos que enfrentan las personas con discapacidad visual al acceder a contenidos audiovisuales en Netflix en el contexto peruano?

Por lo mencionado anteriormente, la presente investigación es importante porque si bien se ha descrito previamente las estrategias de accesibilidad audiovisual utilizadas por algunas plataformas de *streaming*, estas fueron evaluadas en contextos diferentes al nuestro, en los cuales el catálogo de contenidos, idioma de los contenidos y preferencias sobre el uso de plataformas son diferentes; hay escasa literatura precedente sobre las herramientas de accesibilidad audiovisual disponibles en español en las plataformas de *streaming*, para personas con discapacidad visual.

## 2. Modelo de accesibilidad universal

Entendemos, así, a partir de Ronald Mace (1985) que la accesibilidad universal se basa en la premisa de que los entornos y productos deben ser diseñados para ser accesibles y utilizables por todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades. Este enfoque se centra en la eliminación de barreras y la inclusión de todas las personas desde el inicio del proceso de diseño (Mace, 1985).

El diseño universal aparece en la década de los ochenta, Ronald Mace lo describió como: “el diseño de productos y entornos de fácil uso para el mayor número de personas posible, sin la necesidad de adaptarlos o rediseñarlos de una forma especial” (Mace, 1985).

Este modelo incluye siete principios del diseño universal: Igualdad de uso, flexibilidad, uso simple y funcional, información comprensible, tolerancia al error, bajo esfuerzo físico y dimensiones apropiadas. Estos pueden ser aplicados para evaluar los diseños existentes, guiar en el proceso de diseño y educar a los diseñadores en los procesos de creación de los diseños para mejorar la situación de la accesibilidad, promover investigación, así como productos de apoyo basado en los principios (Diario Oficial El Peruano, 2018). Estos principios aseguran que el producto sea diseñado de manera accesible y amigable para dicho grupo de personas, considerándolos desde el diseño del producto.

Es tan importante el modelo de Mace que excede a los planes típicos de diseño centrados únicamente en la funcionalidad o la estética, y puede ser extrapolable a nuevos fenómenos sociales, incluyendo, como en nuestro caso, las plataformas digitales. Por tal motivo, este modelo ha sido utilizado como referencia para otros autores e incluso para la elaboración de ciertas leyes; por ejemplo, en el Perú, el Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023, lo menciona dentro de su marco teórico para abordar el tema de mecanismos que permitan alcanzar la accesibilidad universal.

Para fines de la presente investigación se empleará el modelo de accesibilidad universal de Ronald Mace, debido a su amplia cobertura en el diseño universal de accesibilidad y su inclusión en la legislación peruana, con respecto al actual plan de accesibilidad nacional. Dado que el enfoque se centra en la comunidad de personas con discapacidad visual (específicamente con ceguera) de Lima y en el desarrollo de estrategias más completas y efectivas para ellos en las plataformas de *streaming*.

### 3. Metodología

Este es un estudio cualitativo exploratorio que partiendo de la pregunta de investigación ¿De qué manera perciben las personas con discapacidad visual de Lima Metropolitana las estrategias de accesibilidad audiovisual disponibles en Netflix?, centrándose en analizar las herramientas de accesibilidad audiovisual disponibles en español para las personas con discapacidad visual y en observar cómo es la percepción de este grupo de usuario ante lo que ofrece Netflix (desde la interfaz, hasta el contenido). Además, se desarrollaron dos preguntas específicas: ¿Cuáles son los desafíos específicos que enfrentan las personas con discapacidad visual al acceder a contenidos audiovisuales en Netflix en el contexto peruano? y ¿Cuáles son las preferencias de las personas con discapacidad visual de Lima Metropolitana respecto a las estrategias de accesibilidad audiovisual que puedan ofrecerse en plataformas de *streaming*?

#### 3.1 Diseño del estudio

Este estudio que es de naturaleza cualitativa, se inspiró en tres metodologías implementadas previamente en tres *trabajos de investigación*, las cuales fueron adaptadas al objetivo y contexto de la investigación, las cuales se combinaron para construir la metodología propuesta para el presente estudio.

Inspirados en Seda (2021), en su estudio sobre el papel del subtítulo en Netflix, realizamos un *focus group* y empleamos un muestreo intencional para seleccionar participantes basándonos en características específicas como la discapacidad, el rango de edad y el acceso a Netflix, esto con la finalidad de tener una información más precisa que aporte al tema de investigación. Los candidatos completaron un formulario preliminar como filtro para asegurar que cumplieran con los criterios necesarios.

Para evaluar la accesibilidad de Netflix, adoptamos la metodología propuesta por Herrero (2020), quien exploró la accesibilidad de las plataformas de *streaming* más populares en España. Herrero utilizó *plugins* especializados para analizar la accesibilidad web, y aunque su estudio se centró en España, adaptamos su enfoque para analizar la accesibilidad de Netflix, la plataforma de *streaming* con más usuarios en el Perú.

Finalmente, para entender mejor la experiencia de usuario y los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad visual al consumir contenido en Netflix, seguimos la metodología propuesta por Jain et al. (2023). Ellos realizaron un estudio en

dos etapas sobre la accesibilidad de las transmisiones deportivas para espectadores con discapacidad visual. Primero, recolectaron experiencias directas de los usuarios sobre ver deportes (lo que les gustaba y no les gustaba, así como los desafíos que enfrentaban) y luego proyectaron clips específicos para obtener realimentación detallada sobre su experiencia y preferencias como personas ciegas o de baja visión. Aunque su estudio se enfocó en deportes, lo adaptamos para explorar la experiencia general de ver contenidos de *streaming* en un ambiente controlado, enriqueciendo nuestro entendimiento de las necesidades de accesibilidad de nuestra audiencia objetivo.

Esta combinación metodológica, permitió profundizar en las percepciones y experiencias de los participantes que formaron parte de la muestra, proporcionando una visión más completa sobre la accesibilidad audiovisual en Netflix desde la perspectiva de las personas con discapacidad visual.

## **3.2 Muestra**

### **3.2.1 Muestra para la selección de participantes en el *focus group***

La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo intencional. La elección de los participantes del estudio se basó en las siguientes características: 1) tener discapacidad visual (ceguera total o parcial), 2) residencia en la ciudad de Lima, 3) tener entre 18 y 58 años, y 4) haber tenido experiencia con los contenidos de Netflix en los últimos 6 meses.

Se reclutaron participantes de manera mixta, considerando que tengan: i) ceguera congénita, ii) ceguera causada por una enfermedad o accidente, iii) tener entre 18 y 58 años, y iv) haber tenido alguna experiencia previa con Netflix. Para corroborar que cumplan con dichas características, se les envió una encuesta filtro previo al *focus group*.

Se definió un rango de edad desde los 18 hasta los 58 años, enfocando el estudio en los *millennials*, *centennials* y la generación X, ya que estos grupos demográficos representan los mayores consumidores de plataformas de *streaming*. Este criterio de selección se alinea con metodologías utilizadas en estudios anteriores, donde se ha observado que estas cohortes de edad son las que utilizan con mayor frecuencia este tipo de plataformas digitales, lo que ha sido documentado en informes de Kantar Ibope Media, INEI y en literatura relacionada con patrones de consumo de medios.

La elección de estos criterios responde a la necesidad de obtener un grupo representativo de usuarios de plataformas de streaming que puedan proporcionar información relevante y detallada sobre las herramientas de accesibilidad disponibles.

Antes de participar en el focus group, los candidatos completaron un cuestionario filtro con preguntas cerradas, para asegurar que cumplieran con los criterios de inclusión establecidos. Además, se elaboró un formato de consentimiento informado (ver Anexo 1) donde se estableció los objetivos de la investigación, la grabación del focus group y la transcripción de los testimonios para uso de la investigación; finalmente, el compromiso expreso de mantener reserva sobre la identidad de los participantes. El consentimiento informado fue grabado y aceptado por los participantes declarando de forma oral su conformidad.

### **3.2.2 Selección de la muestra de Contenidos de Netflix**

Para evaluar la experiencia de accesibilidad en Netflix, se seleccionó una muestra representativa de contenidos que estuviera alineada con los objetivos del estudio. La selección se centró en identificar películas que fueran populares en Perú y que contaran con herramientas de accesibilidad audiovisual en español, particularmente con AD.

#### **Proceso de selección de película:**

##### **3.2.2.1 Selección de películas más populares**

El primer proceso consistió en seleccionar las películas más populares en el Perú, disponibles en la plataforma Netflix del 20 al 26 de noviembre.

#### **Tabla 3.1**

*Películas del Top 10 de Netflix*

<b>PELÍCULA TOP 10 NETFLIX PERÚ</b>
LEO
ÚLTIMA LLAMADA PARA ESTAMBUL
HISTORIA DE UN CRIMEN: MAURICIO LEAL
JULES

---

**PELÍCULA TOP 10 NETFLIX PERÚ**

---

TE ESPERARÉ EN VENUS

MEJOR NAVIDAD, IMPOSIBLE

CREYENTE

RÁPIDOS Y FURIOSOS 9

NUEVOS RICOS

MONSTER HUNTER: LA CACERÍA COMIENZA

---

**3.2.2.2 Selección de películas que cumplen con brindar herramientas de accesibilidad audiovisual en español**

El segundo proceso consistió en evaluar qué películas a partir del Top 10 de Netflix Perú cumplían con proporcionar AD en español, como herramienta de accesibilidad audiovisual para personas con discapacidad visual.

**Tabla 3.2***Evaluación de AD en español en películas del Top 10 de Netflix Perú*

<b>PELÍCULA TOP 10 NETFLIX PERÚ</b>	<b>AD EN ESPAÑOL</b>
LEO	SÍ
ÚLTIMA LLAMADA PARA ESTAMBUL	SÍ
HISTORIA DE UN CRIMEN: MAURICIO LEAL	SÍ
JULES	NO
TE ESPERARÉ EN VENUS	NO
MEJOR NAVIDAD, IMPOSIBLE	SÍ
CREYENTE	SÍ
RÁPIDOS Y FURIOSOS 9	NO
NUEVOS RICOS	SÍ
MONSTER HUNTER: LA CACERÍA COMIENZA	NO

---

### **3.2.2.3 Selección de la película**

Debido a que las películas del Top 10 Netflix Perú que proporcionaban herramientas de accesibilidad audiovisual en español para personas con discapacidad visual mantenían igualdad de condiciones (respecto a la AD), para el tercer proceso de selección, la elección de la película se generó desde la relación del género y trama con el criterio del rango de edad de los participantes del *focus group* (*centennials*, *millennials* y generación X), quedando elegida para la proyección del *focus group* la película “Historia de un crimen: Mauricio Leal” y así determinar si era accesible para ellos y si comprendían el mensaje de la película, además de conocer su experiencia de usuario.

### **3.3 Instrumentos:**

Se realizaron dos *focus group*, el primero con tres participantes y el segundo con cuatro participantes; estos se llevaron a cabo en una sala preparada para tal fin en la Universidad de Lima. Se asumieron los costos de movilidad de los participantes para facilitar su asistencia. Se estableció un procedimiento para el trabajo de campo: 1) verificación de las respuestas del cuestionario filtro, 2) lectura y aceptación del consentimiento informado, 3) proyección de la película, y 4) realización de las preguntas en el *focus group*.

Para el *focus group* se diseñó una pauta con preguntas abiertas (ver Anexo 2) que tomó en cuenta cinco variables: 1) consumo de películas, 2) herramientas de accesibilidad audiovisual, 3) herramientas de accesibilidad audiovisual en Netflix, 4) experiencia de usuario en Netflix y 5) *feedback* sobre la película proyectada y su experiencia con la AD.

Para la selección de la película a proyectar en el *focus group*, se escogió una muestra probabilística aleatoria de las películas que contaban con las herramientas de accesibilidad audiovisual en español que ofrece Netflix para personas con discapacidad visual, específicamente que estén dentro de las 10 películas más populares en el Perú en el momento del análisis (la semana del 20 al 26 de noviembre de 2023).

### **3.4 Procedimiento de estudio**

La película seleccionada se proyectó a un grupo de usuarios con discapacidad visual (ceguera) para corroborar si el mensaje de la película llegaba de manera adecuada a estos

usuarios. Además, se recopiló información sobre su opinión respecto a las herramientas de accesibilidad mencionadas, los desafíos que enfrentan al intentar acceder a contenidos audiovisuales en Netflix, y preferencias respecto a las estrategias de accesibilidad audiovisual que se podrían implementar en las plataformas de *streaming*.

### **3.5 Proceso de recopilación de datos y técnica de análisis de datos**

El estudio se diseñó bajo un enfoque cualitativo exploratorio, utilizando dos técnicas principales para la recopilación de datos: análisis de accesibilidad de la plataforma de streaming Netflix y *focus group* (para evaluar la experiencia de usuario con discapacidad visual usando la plataforma de *streaming* Netflix y experiencia de usuario durante la proyección de la película seleccionada)

La recopilación de datos para el presente estudio se realizó en tres procesos:

#### **3.5.1 Selección de la plataforma de *streaming***

El primer proceso consistió en seleccionar la plataforma de *streaming* a utilizar, basándose en su popularidad y número de suscriptores en el Perú. Como resultado de este análisis, se optó por Netflix, ya que un estudio de Kantar Ibope Media reveló que el 89 % de los peruanos utiliza esta plataforma para consumir contenido de *streaming*, superando significativamente a sus competidores como Disney+ (33 %) y Amazon Prime Video (21 %) (Kantar Ibope Media, 2022).

#### **3.5.2 Evaluación del nivel de accesibilidad de la plataforma y película elegida**

Para conocer el nivel de accesibilidad web de la plataforma Netflix según las guías y directrices de la WACG, que evaluó la ventana de *home* y la ventana de la película seleccionada para el *focus group*, “Historia de un crimen: Mauricio Leal”. Nos centraremos en las WCAG ya que explican cómo hacer el contenido web más accesible para las personas con discapacidad y son parte de las trece directrices de accesibilidad web subordinadas, a su vez, a cuatro principios básicos mencionados previamente en el

punto 1.1, publicados por la Web Accessibility Initiative (WAI), la cual es parte del W3C (w3c, s.f.).

Para revisar el nivel de accesibilidad se utilizaron los *plugins* Siteimprove y Wave, además de la página web de análisis de accesibilidad Accesibility Checker, que es un verificador gratuito de cumplimiento de WCAG, todos estos identifican problemas de accesibilidad web, y brindan instrucciones exactas para solucionarlos.

### **3.5.2 Focus Group**

Se estimó conveniente emplear como técnica de obtención de información el *focus group*. Esta técnica fue la más conveniente por su capacidad de explorar a fondo diversos puntos de vista enfocados en un tema específico (Aigner, 2002), donde la interacción entre los participantes es clave, proporcionando un valioso análisis (Wilkinson, 2004). Además, el *focus group* permite obtener de manera eficiente información detallada sobre conocimientos, actitudes, sentimientos, creencias y experiencias colectivas en un breve período (Aigner, 2002), permitiendo comprender las perspectivas de un determinado grupo en profundidad. Para ello, se requirió un contexto de confianza, empatía y respeto.

Posteriormente, para analizar los datos recogidos en el *focus group*, se utilizó técnicas de codificación cualitativa. Se empleó un enfoque de análisis temático, los cuales también dividían cada sección de la pauta del focus group (ver anexo 2) y que estaban vinculadas con las preguntas de investigación. En las respuestas obtenidas de cada sección, se identificó patrones y temas recurrentes en las respuestas de los participantes (herramientas de accesibilidad audiovisual en español para personas con discapacidad visual, consumo de plataformas de *streaming*, accesibilidad en Netflix, experiencia de usuario con la interfaz y contenidos (barreras, desafíos, errores detectados, aspectos positivos y preferencias). Este proceso incluyó la transcripción y codificación de los *verbatim*, asignando un código único a cada participante, para mantener el anonimato y facilitar el análisis.

El análisis temático permitió extraer algunos *insights* clave sobre la experiencia de usuario que tenían en Netflix, considerando la accesibilidad de la plataforma, ayudando a identificar los aspectos positivos y las áreas de mejora percibidas por los usuarios con discapacidad visual.

## 4. Resultados

### 4.1 Percepción de las estrategias de accesibilidad en Netflix

Muchas personas con discapacidad visual de Lima Metropolitana perciben las estrategias de accesibilidad audiovisual de Netflix de manera variada. Aunque reconocen la existencia de herramientas como AD, indican que su implementación no es uniforme ni está disponible en todo el catálogo disponible en español, indican que encuentran series con varias temporadas donde algunas cuentan con AD a partir de la segunda o tercera temporada, provocando en ellos una sensación de frustración o de sentirse excluidos. Esta percepción se alinea con los hallazgos de Arrufat et al. (2021), quienes señalan una brecha digital significativa en la accesibilidad audiovisual en español para personas con discapacidad.

Cabe mencionar que, desde el lado del aplicativo de Netflix para celulares, indicaron que su uso es intuitivo y que la plataforma está en buen camino en temas de accesibilidad, los contenidos con AD cuentan con buena calidad de narración y guion, y aunque hay puntos por mejorar, tienen una buena experiencia.

Durante el desarrollo del *focus group*, los participantes compartieron su experiencia:

“La accesibilidad de Netflix me parece buena desde el celular, te permite navegar, escuchar la sinopsis y puntajes, para luego proyectarlo en mi TV, además, el ritmo de la AD me parece adecuado; sin embargo, hay puntos por mejorar en la página web porque parece que estuviera seccionado, se deben seguir muchos más pasos, no es tan fácil” (Participante MH, comunicación personal, 29 de noviembre de 2023).

Otro de los participantes del *focus group* mencionó:

“Por ejemplo, yo escuché Breaking Bad como ocho o nueve años después que estuvo en tendencia porque, aunque ya estaba en Netflix, no tenía AD. Sin AD nos complica disfrutar los contenidos, felizmente cada año están aumentando más películas con AD en español, pero creo que deberían incorporarlo en películas antiguas, que han sido referentes en diversos géneros” (Participante LS, comunicación personal, 02 de diciembre de 2023).

Este tipo de comentarios subraya la percepción de una implementación inconsistente de las herramientas de accesibilidad, en consonancia con Arrufat et al.

(2021), lo que responde a la pregunta general de investigación planteada al principio del presente estudio, que hace referencia a la manera que perciben las personas con discapacidad visual de Lima Metropolitana las estrategias de accesibilidad audiovisual disponibles en Netflix.

#### **4.2 Preferencias en estrategias de accesibilidad audiovisual en plataformas de *streaming***

Las preferencias de las personas con discapacidad visual respecto de las estrategias de accesibilidad audiovisual se inclinan hacia una mayor integración de AD en español latino y una interfaz más intuitiva y accesible, donde puedan adaptar algunas herramientas utilizadas en cines de España o en obras de teatro como en “La Plaza”, donde a las personas con discapacidad visual, les entregan audífonos para que solo ellos escuchen la AD y así puedan pasar un momento de integración con familiares o amigos sin problemas de visión, haciendo que ambos grupos puedan disfrutar la experiencia de usuario.

Considerando los errores detectados en la plataforma, sugieren que ante los problemas en la búsqueda de títulos (donde les aparecen de manera reiterativa algunas películas o series) o demora en la carga por imágenes o desorden en la lectura de pantalla, podrían agregar la opción de personalizar el perfil del usuario, para que al reconocer que es una persona con ceguera que usa como apoyo la herramienta del lector de pantalla, puedan activar la opción HTML que se encuentra en Google, evitando que aparezcan las imágenes de los contenidos, y solo le aparezca la lista de títulos de manera textual con su sinopsis. Además, indicaron que preferirían tener el poder de controlar el volumen de la narración de la AD, debido a que, en algunas ocasiones, durante la película proyectada en el *focus group*, encontraron que los sonidos ambientales provocaban que no se entendiera muy bien lo que narraba la voz de la AD.

Estas sugerencias de mejoras en la personalización de la experiencia de usuario para facilitar el acceso a los contenidos concuerdan con la literatura revisada, donde Herrero (2020) y Ellis et al. (2017) destacan la importancia de adaptar las plataformas a las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual.

Estos resultados responden a la pregunta específica de investigación planteada en el presente estudio, que buscaba conocer cuáles eran las preferencias de las personas con

discapacidad visual de Lima Metropolitana respecto a las estrategias de accesibilidad audiovisual que puedan ofrecerse en plataformas de *streaming*.

### **4.3 Desafíos específicos en el acceso a contenidos audiovisuales en Netflix**

Los desafíos específicos que enfrentan incluyen la limitada disponibilidad de contenidos con AD en español y la navegabilidad de la interfaz desde la página web de Netflix y los problemas en la búsqueda de títulos desde la aplicación del celular.

Un participante indicó que:

“Es complicado encontrar una película en específico, porque cuando busco por título, a veces me da cualquier resultado. El hecho de que el orden de los resultados varíe en corto tiempo nos desorienta. No sé si lo visual, por los afiches de las películas, hace que el lector de pantalla no corra bien” (Participante CQ, comunicación personal, 02 de diciembre de 2023).

Al contrastar los resultados del análisis de accesibilidad de Netflix con los desafíos indicados por los participantes del *focus group*, se evidencia una clara discrepancia entre las expectativas de accesibilidad y la realidad experimentada por los usuarios con discapacidad visual.

Sobre los contenidos que sí o sí requieren AD y cuales podrían entender sin tener esa opción activada, uno de los participantes, manifestó:

“Hay contenidos que uno puede ver sin AD y deja volar su imaginación, como en la comedia, pero géneros como suspenso o ciencia ficción, es muy complicado entenderlo y seguir el hilo si no describen lo que ocurre en los silencios o si no leen los textos que aparecen en la pantalla” (Participante JC, comunicación personal, 29 de noviembre de 2023).

Por ejemplo, la falta de AD en español en un amplio rango del catálogo es un desafío constante que limita el disfrute y accesibilidad al contenido.

Ante ese problema, los participantes del *focus group* mencionaron lo siguiente:

“He dejado de ver series que me interesaban mucho porque era muy complicado seguir la trama sin AD, incluso cuando encuentras una serie que te interesa, no siempre está la opción de AD disponible en español en todas las temporadas... en esos momentos

me siento excluido, es frustrante” (Participante JA, comunicación personal, 02 de diciembre de 2023).

Estas declaraciones resaltan los desafíos que enfrentan los usuarios con discapacidad visual al intentar disfrutar de una experiencia completa en Netflix, evidenciando la necesidad crítica de mejorar tanto la cobertura como la facilidad de uso de las herramientas de accesibilidad en la plataforma.

Mientras el análisis de accesibilidad señala ciertos avances en la plataforma respecto a temas de inclusión, los participantes del *focus group* revelan una experiencia de usuario mucho más limitada para personas con ceguera. Al evaluar el nivel de cumplimiento, accesibilidad e inclusión según las WACG con el *plugin* Siteimprove, la página de Netflix obtuvo un puntaje total de 89/100 en accesibilidad de la página de inicio, donde se analizaron diferentes elementos de la página, incluidos formularios, imágenes y enlaces, fallando en un total de 13 elementos y aprobando 113, desglosado en un puntaje de 96/100 al nivel A de accesibilidad, 100/100 al nivel AA y 69/100 al nivel AAA, comparado con el estándar WCAG, como la inclusión de AD en algunos contenidos.

Esta discrepancia subraya la importancia no solo de incrementar la cantidad de contenido accesible, sino también de asegurar que las herramientas de accesibilidad sean conocidas y fácilmente utilizables por todos los usuarios, abogando por un diseño inclusivo que contemple la diversidad de sus audiencias.

Ante las herramientas de accesibilidad proporcionadas por Netflix, uno de los participantes del *focus group* mencionó:

“Falta más difusión de estas herramientas de accesibilidad audiovisual para personas con discapacidad visual, porque si bien cada vez más las personas con discapacidad se están adecuando a la tecnología, también hay un grupo que no es hábil con ello y no todos están involucrados en colectivos donde se les puede brindar ayuda o recomendaciones” (Participante CI, comunicación personal, 29 de noviembre de 2023).

Incorporando los errores detectados en el análisis de accesibilidad de *Netflix* con los *plugins* *Siteimprove* y *Wave*, se identifican coincidencias significativas con los desafíos reportados por los usuarios. Los errores más comunes incluyen fallos en la implementación de AD para todo el contenido en español, dificultades en la navegación de la interfaz en la plataforma web y la información incompleta que brindan para los

lectores de pantalla, encontrando que hay 11 secciones en el *Home* que no son leídas pero que sí se visualizan para las personas sin problemas de visión, esto se debe a que hay elementos que se encuentran ocultos a las tecnologías de asistencia, haciendo que los lectores de pantalla no puedan anunciarlo a sus usuarios, esto trae como consecuencia que pierdan información. Además, hay una inexistencia de opciones personalizables que faciliten el acceso a los contenidos preferidos. Estos errores refuerzan los hallazgos durante el *focus group* de los desafíos enfrentados por los usuarios, subrayando la necesidad de una estrategia integral que mejore la accesibilidad y la experiencia de usuario en la plataforma. Estas coincidencias muestran una brecha entre las necesidades de los usuarios y las soluciones actualmente implementadas, destacando la importancia de adoptar prácticas de diseño inclusivo y de considerar el *feedback* directo de las personas con discapacidad visual en el desarrollo y mejora de las herramientas de accesibilidad audiovisual.

Estos obstáculos reflejan la necesidad de un enfoque más inclusivo en la oferta de contenido y en el diseño de la plataforma. Las conclusiones son consistentes con Iturregui y Matamala (2020), quienes enfatizan la importancia de una investigación más profunda en el campo de la accesibilidad audiovisual, coincidiendo con los retos identificados.

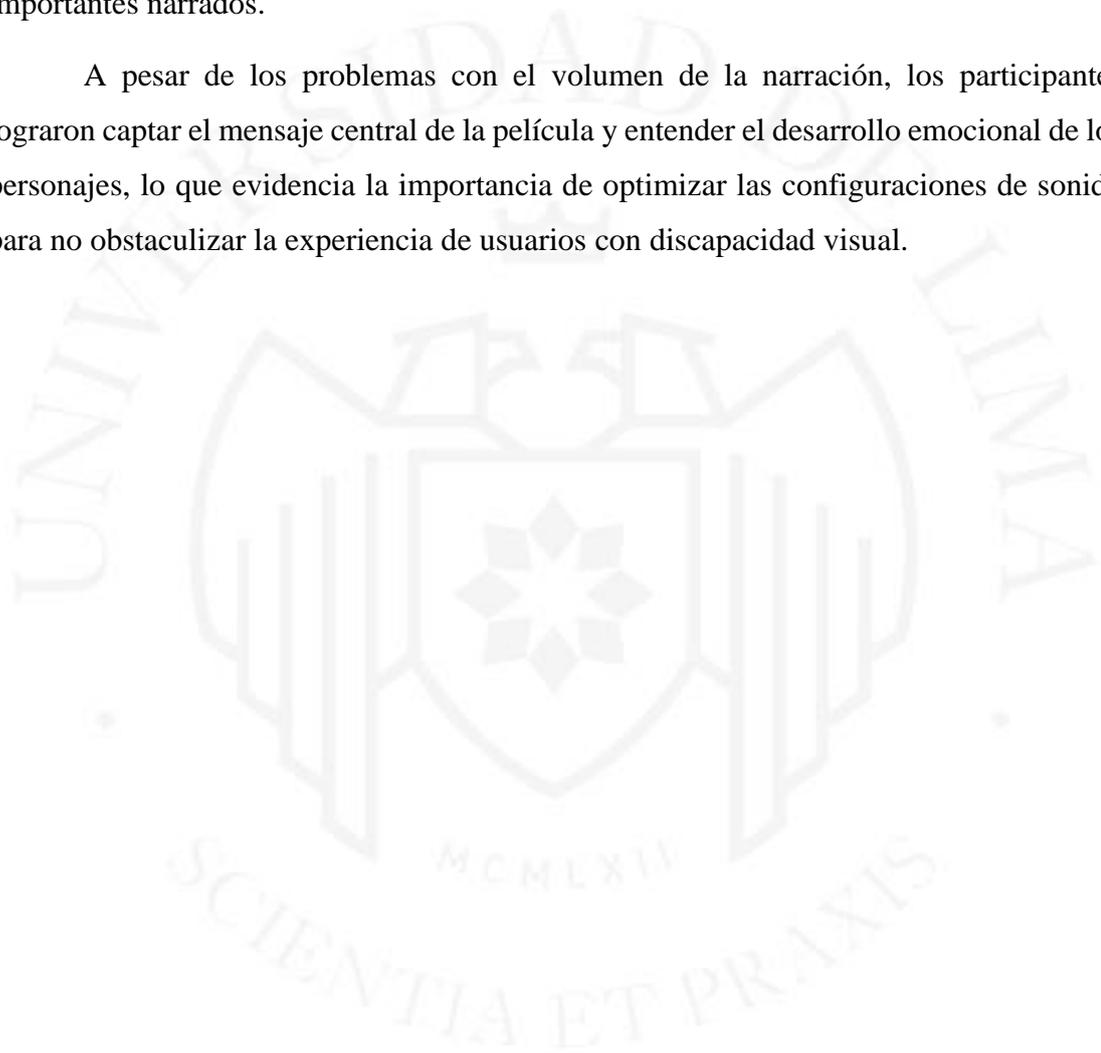
Los resultados presentados en este punto responden a la segunda pregunta específica de investigación planteada en este estudio, que buscaba conocer cuáles eran los desafíos específicos que enfrentan las personas con discapacidad visual al acceder a contenidos audiovisuales en Netflix en el contexto peruano.

#### **4.4 Control y contraste de proyección**

Los resultados de esta investigación revelan un contraste notable en la experiencia de usuario entre el entorno doméstico y uno controlado. Mientras que en casa los participantes del *focus group* enfrentan múltiples desafíos al navegar por la plataforma de Netflix, en un ambiente controlado, donde una película específica había sido preseleccionada, su experiencia mejoró significativamente. Esto se debe principalmente a que no necesitaron atravesar el proceso habitual de búsqueda y selección, evitando así las dificultades comunes asociadas con la interfaz de usuario. No obstante, esta mejora en la experiencia viene a costa de su autonomía, ya que prefieren no depender de otros para seleccionar el contenido.

Además, la película seleccionada contaba con herramientas de accesibilidad adecuadas, incluyendo AD en español, lo que les permitió centrarse en evaluar la efectividad de la AD para comprender plenamente la trama y los personajes. Los participantes valoraron positivamente la calidad de la AD, destacando la adecuada selección del narrador y su buena entonación, que respetaba los diálogos de la película. Sin embargo, notaron que el volumen de la voz del narrador era insuficiente en momentos donde el sonido ambiental predominaba, lo que resultó en la pérdida de algunos detalles importantes narrados.

A pesar de los problemas con el volumen de la narración, los participantes lograron captar el mensaje central de la película y entender el desarrollo emocional de los personajes, lo que evidencia la importancia de optimizar las configuraciones de sonido para no obstaculizar la experiencia de usuarios con discapacidad visual.



## 5. Discusión

¿De qué manera perciben las personas con discapacidad visual de Lima Metropolitana las estrategias de accesibilidad audiovisual disponibles en Netflix? Para resolver esta pregunta de investigación se analizó la accesibilidad en las distintas plataformas que ofrece Netflix (aplicativo para celular, página web y aplicativo en televisores inteligentes) por medio de *plugins* que identifican los errores de la accesibilidad web y áreas de mejora. Este análisis fue contrastado con la percepción de un grupo de usuarios con discapacidad visual, respecto a su experiencia al consumir contenidos en Netflix y otras plataformas de *streaming*, complementado con otras herramientas de accesibilidad como el *voice over*. Aquí se pudo detectar que los usuarios con discapacidad visual de habla hispana enfrentan desafíos significativos en el uso de Netflix, y si a esto le agregamos que el catálogo varía por país, los contenidos que están disponibles en el Perú marcan una brecha en la inclusión de AD en español en gran parte de su catálogo. La mayoría de los contenidos que tienen como origen otro idioma que no es el español, poseen subtítulos incluidos, sin embargo, esta no es una opción para los usuarios con ceguera.

Los resultados destacan una coincidencia general con la literatura previa sobre las limitaciones en la accesibilidad audiovisual para personas con discapacidad visual en plataformas de *streaming*, especialmente en contextos de habla hispana como el peruano. Este estudio se alinea con investigaciones previas que han identificado problemas similares en otras plataformas digitales, sugiriendo que las dificultades en la accesibilidad no son exclusivas de Netflix ni del contexto peruano. La literatura señala consistentemente la importancia de un diseño universal en el desarrollo de tecnologías digitales, enfatizando que la accesibilidad debe ser considerada desde las etapas iniciales de diseño para asegurar una experiencia de usuario equitativa.

Sin embargo, resaltan una oportunidad significativa para mejorar la experiencia de consumo de este grupo de usuarios en Netflix, abordando tanto las preferencias específicas como los desafíos enfrentados. La situación de la accesibilidad audiovisual en el Perú, especialmente para las personas con discapacidad visual que utilizan plataformas de *streaming* como Netflix, refleja desafíos únicos que se enmarcan en un contexto global de lucha por una mayor inclusión digital. La brecha digital en el Perú se acentúa debido a la escasa investigación específica en el contexto peruano y de habla hispana, lo que obstaculiza el diseño de estrategias efectivas de accesibilidad audiovisual

disponibles en español. Esta situación contrasta con países donde se ha avanzado más en la investigación y en la implementación de políticas públicas que promueven la accesibilidad audiovisual y digital, como lo demuestra el marco legislativo de países europeos o de Estados Unidos con la Ley para estadounidenses con discapacidades (ADA). La necesidad de estudios adicionales en el Perú o países de habla hispana para abordar esta brecha y proporcionar recomendaciones para mejorar la cantidad y calidad de las herramientas de accesibilidad audiovisual en español es imperativa, reflejando un desafío común, pero con particularidades locales que requieren atención específica.

Los hallazgos de este estudio permitieron resaltar la complejidad de la accesibilidad audiovisual en plataformas de *streaming* para personas con discapacidad visual en Lima Metropolitana, enfocándose especialmente en Netflix. Este análisis, enmarcado en la teoría de accesibilidad universal de Ronald Mace, evidencia un desfase entre los principios de diseño universal y la implementación real en la plataforma. Para abordar estos desafíos y mitigar sus consecuencias, es esencial adoptar un enfoque integrador que incluya el diseño universal en todas las etapas del desarrollo de productos y servicios digitales, así como fomentar la colaboración entre plataformas de *streaming*, desarrolladores, usuarios con discapacidad visual y organismos reguladores para promover una mayor inclusión digital.

El principal hallazgo indica que, aunque existe un reconocimiento de las estrategias de accesibilidad, como las AD, por parte de los usuarios con discapacidad visual, su implementación es inconsistente y no abarca todo el catálogo en español. Este aspecto resalta una brecha significativa en la accesibilidad, concordante con Arrufat et al. (2021), quienes señalan limitaciones similares en el contexto digital. La percepción de los participantes del *focus group* reveló una necesidad de mayor coherencia y cobertura en las herramientas de accesibilidad, sugiriendo que, más allá de los avances técnicos, la experiencia de usuario se ve mermada por la falta de uniformidad y accesibilidad integral. Si hablamos desde el punto de vista de la navegabilidad de la plataforma, Netflix estaría cumpliendo con gran parte del estándar que evalúa WCAG, sin embargo, en la práctica hay fallas en la implementación del diseño universal, dado que existe una carencia de enfoque en la inclusión desde el inicio del proceso de diseño de las plataformas y contenidos, lo que resulta en barreras para el acceso igualitario, esto se ve reflejado en la experiencia de usuario. Si bien muchos de ellos se están adaptando rápidamente a la tecnología y agradecen que puedan tener acceso a ella, no pueden tener la autonomía

necesaria por la inconsistencia en la implementación de ciertas opciones en el diseño de la interfaz.

Además, las preferencias expresadas por los usuarios hacían referencia a la necesidad de una interfaz más intuitiva y accesible dentro de la página web, y mejoras en el aplicativo para celular, dado que si bien consideran que es de un uso más sencillo e intuitivo, se ven enfrentados a errores en los resultados de la búsqueda de películas, donde no brindan la información completa o en la lectura de pantalla les repiten varias veces el mismo contenido, esto viene a ser un problema dentro de la programación y codificación que tiene Netflix respecto a sus herramientas de accesibilidad web. Otra necesidad hallada fue que se requiere mayores opciones de personalización al momento de crear el perfil de usuario en Netflix, donde puedan incluir como información que presentan algún tipo de discapacidad, y de esa manera la interfaz de su perfil se pueda adaptar a sus necesidades, sin afectar la interfaz de otros perfiles que puedan compartir la misma cuenta que ellos; estos ajustes permitirían que puedan acceder a contenidos de manera independiente y evitar generar sentimientos de frustración y aislamiento entre las personas con discapacidad visual.

La necesidad de una integración más profunda de AD en español de los contenidos disponibles refleja la importancia de adaptar las plataformas de *streaming* a las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual. Esto se alinea con el modelo de accesibilidad universal, que aboga por la inclusión desde el inicio del proceso de diseño, enfatizando la igualdad de uso y la flexibilidad.

Los desafíos específicos identificados, como la limitada disponibilidad de AD y las dificultades en la navegación, ponen de manifiesto las deficiencias en la aplicación de los principios de diseño universal en la práctica. La falta de estrategias, como contenido con AD, se traduce en una marcada disparidad en el acceso a internet entre personas con y sin discapacidad. Si bien gran parte de los usuarios que participaron en el *focus group*, manifestaron que las herramientas de accesibilidad que ofrece Netflix les parecen buenas, considerando que poco a poco los están tomando más en cuenta al subir contenidos con AD de buena calidad, donde se muestra que los textos de la narración están guionizados, se encontró que los desafíos que enfrentan no solo impiden una experiencia de usuario satisfactoria global, sino que también subrayan la relevancia de considerar las necesidades de accesibilidad como un aspecto central del desarrollo de contenido y diseño de interfaces. Aunque los desafíos identificados en este estudio no son exclusivos del

Perú, la comparación con otros contextos revela una oportunidad para aprender de las mejores prácticas internacionales y adaptarlas al contexto de habla hispana.

Estos hallazgos en el contexto de la literatura existente y el modelo teórico, subrayan la necesidad de un enfoque más holístico en la accesibilidad audiovisual de las plataformas de *streaming*, así como la importancia de superar las barreras tecnológicas y promover una cultura de inclusión digital. La inclusión efectiva de personas con discapacidad visual requiere de un compromiso continuo, no solo en términos de cumplimiento técnico sino como una práctica integrada en el desarrollo de productos y servicios digitales.

Sin embargo, se observa una discrepancia en la profundidad de la integración de estrategias de accesibilidad entre lo reportado por usuarios en este estudio y lo sugerido por Herrero (2020), quien sugiere un panorama más optimista respecto a la adaptación tecnológica, mientras que los participantes del *focus group* revelan una realidad más compleja y menos satisfactoria en cuanto a la accesibilidad real en Netflix. En ambos casos, podemos concluir y coincidir que a pesar de los desafíos, Netflix tiene gran potencial para mejorar la accesibilidad y experiencia de usuario con discapacidad visual, su preocupación por incluir más contenidos con AD es una muestra de su interés hacia dicho público, el siguiente paso sería que le den mayor importancia a la adopción de prácticas de diseño inclusivo y considerar la retroalimentación de las personas con discapacidad visual, para cubrir la necesidad de un enfoque más integrador y participativo en el diseño de estrategias de accesibilidad.

La dificultad en la navegabilidad de la interfaz sugiere que los principios de diseño intuitivo y fácil uso aún no se integran plenamente en el desarrollo de estas plataformas. Esto se alinea con los principios de accesibilidad universal y resalta la importancia de incorporar la realimentación de los usuarios con discapacidad visual en el proceso de diseño, para crear soluciones más efectivas y personalizadas.

Al evaluar estos resultados es fundamental analizar las causas subyacentes de esta discrepancia entre la accesibilidad audiovisual para personas con discapacidad que ofrece Netflix y la percepción y experiencia de ese grupo de usuarios. La falta de AD en todo el catálogo puede reflejar limitaciones en la priorización de recursos hacia la implementación de estrategias de accesibilidad. Este aspecto resalta una necesidad crítica de mayor conciencia y compromiso con el diseño universal, tal como propone Ronald

Mace (1985), para garantizar que las plataformas de *streaming* sean accesibles para todos los usuarios. Sin embargo, para ello es necesario realizar más estudios centrados en las necesidades de accesibilidad de las personas con discapacidad visual de habla hispana y usar dichas investigaciones para el desarrollo de soluciones adaptadas a sus necesidades.

Las implicancias de este estudio para la práctica se centran en la urgencia de mejorar la accesibilidad en plataformas de *streaming* mediante la adopción de estrategias de un diseño más inclusivo que consideren el amplio espectro de necesidades de los usuarios. Esto incluye la expansión y estandarización de AD en todo el contenido en español y el desarrollo de interfaces que faciliten la navegación y el acceso independiente para personas con discapacidad visual, donde tengan la opción de activar o desactivar elementos en la pantalla, así como la creación de un perfil específico con características que se amolden a las necesidades de acuerdo con sus discapacidades.

Este estudio amplía el entendimiento de la accesibilidad digital en las plataformas de *streaming*, específicamente en Netflix, al destacar no solo las limitaciones técnicas, sino también las percepciones y experiencias de los usuarios finales, aportando una perspectiva crítica sobre la implementación de las políticas de accesibilidad. Resalta la importancia de considerar no solo las recomendaciones de expertos y académicos, sino también de integrar las voces de los usuarios en el proceso de diseño, en busca de una solución más inclusiva y efectiva. Es importante continuar trabajando en la mejora de la accesibilidad audiovisual en Netflix como plataforma líder en contenidos de *streaming* en el Perú, para que sea un ejemplo a seguir de sus competidores. Incorporar el *feedback* directo de los usuarios con discapacidad visual es crucial para desarrollar soluciones más efectivas y personalizadas que respondan a sus necesidades específicas, avanzando hacia una mayor inclusión digital en el Perú y disminuyendo paulatinamente la brecha existente.

El balance de los hallazgos revela una percepción mixta sobre la efectividad de las herramientas de accesibilidad audiovisual y las estrategias, destacando la inconsistencia en la disponibilidad de AD en español y dificultades en la navegabilidad de la interfaz de usuario. Asimismo, resulta pertinente subrayar la urgencia de adoptar un enfoque más integrador y participativo en el diseño de estrategias de accesibilidad, considerando tanto las recomendaciones de la literatura especializada como las experiencias y necesidades de los usuarios finales. Los resultados de este estudio ofrecen una visión crítica sobre el estado actual de la accesibilidad audiovisual en Netflix para

personas con discapacidad visual en Lima Metropolitana, destacando tanto los avances como las áreas de mejora necesarias.



## 6. Conclusión

Pese a los avances realizados, aún queda un camino significativo por recorrer para alcanzar una accesibilidad integral en Netflix y otras plataformas de *streaming*. La falta de estudios centrados en las necesidades de accesibilidad audiovisual de las personas con discapacidad visual en el Perú fue una limitación en la investigación; se utilizó como referencia otros países de habla hispana, dado que la necesidad de los usuarios era similar, sin embargo, tampoco se encontraron muchos estudios que relacionen a usuarios con discapacidad visual y su experiencia con el uso de plataformas de *streaming* de video. Por eso, se optó por fusionar metodologías empleadas en diversas investigaciones para distintas etapas del presente estudio y obtener resultados que respondan a la pregunta de investigación.

Para futuras investigaciones, se puede utilizar la metodología empleada en este estudio, no solo enfocada en usuarios con discapacidad visual, sino también en usuarios con discapacidad auditiva. Además, estudios adicionales podrían explorar comparativamente la accesibilidad en otras plataformas de *streaming* y en otros países de habla hispana. Esto contribuiría en investigaciones relacionadas a las herramientas de accesibilidad audiovisual disponibles en diversas plataformas de *streaming* para personas con discapacidades, su percepción y experiencia de usuario, así como una mejor comprensión sobre las prácticas de accesibilidad en el ámbito digital de las herramientas disponibles en español.

Este estudio contribuye también a la industria del *streaming* y al desarrollo de estrategias de accesibilidad efectivas. Ante la falta de investigación específica sobre estas herramientas, que dificulta el diseño de estrategias efectivas de accesibilidad audiovisual (INEI, 2022), este estudio identifica áreas críticas que requieren mejoras en la accesibilidad audiovisual en Netflix, resaltando la importancia de integrar el diseño universal en todos los aspectos del desarrollo de contenido y diseño de interfaces, promoviendo una experiencia de usuario inclusiva y accesible para todos. Además, el presente estudio contribuye al diálogo sobre la accesibilidad audiovisual, ofreciendo una base sólida para futuras investigaciones y prácticas orientadas a mejorar la inclusión de personas con discapacidad visual en la era del entretenimiento digital.

## 7. Referencias bibliográficas

- Accecine (s.f.). *Accesibilidad audiovisual*. <https://www.accecine.org/>
- Arrufat Pérez de Zafra, M.A., Herrera Nieves, L., & Olivencias Carrión, M. (2021). Evaluación de la accesibilidad al contenido digital según los espectadores de Netflix. *Profesional de la Información*, 30(5). <https://doi.org/10.3145/epi.2021.sep.11>
- Braun, S., & Orero, P. (2010). Audio description with audio subtitling – an emergent modality of audiovisual localisation. *Perspectives: Studies in Translatology*, 18(3), 173-188. <https://doi.org/10.1080/0907676X.2010.485687>
- Botella Tejera, C. (2007, julio). Aproximación al estudio del doblaje y la subtitulación desde la perspectiva prescriptivista y la descriptivista: la traducción audiovisual. *Tono digital*, 13. Recuperado el 12 junio 2020, de [https://www.um.es/tonosdigital/znum13/secciones/tritonos\\_A\\_doblaje.htm](https://www.um.es/tonosdigital/znum13/secciones/tritonos_A_doblaje.htm)
- Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción (2021, 22 de diciembre). *CESyA remite una nueva solicitud para incluir la palabra audiodescripción en el DRAE*. <https://cesya.uc3m.es/articulos/cesya-remite-una-nueva-solicitud-para-incluir-la-palabra-audiodescripci%C3%B3n-en-el-drae>
- Claire Kearney-Volpe, Shannon Holloway y Amy Hurst (2019). *Entretenimiento para todos: comprensión de la accesibilidad de la transmisión de medios*. En resúmenes ampliados de la Conferencia CHI de 2019 sobre factores humanos en sistemas informáticos (CHI EA '19). Association for Computing Machinery, Nueva York, NY, EE.UU., Documento LBW0184, 1–6. <https://doi.org/10.1145/3290607.3312882>
- CONADIS (2021). *La discapacidad en el Perú: Una mirada desde las diversas fuentes producidas en los últimos 10 años*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2102799/%20Estudio%206%20%7C%20Discapacidad%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf>
- Comscore (2022, 6 de abril). *Comportamiento del consumidor entre enero del 2020 y enero del 2022*. <https://noticias.ebiz.pe/comscore-9-de-cada-10-internautas-usa-el-servicio-de-streaming/>

- Cuenca, P. (2011). *Derechos humanos y modelos de tratamiento de la discapacidad*. Madrid: Instituto de Derechos Humanos “Bartolomé de las Casas”.
- Decreto Supremo N° 012-2018-Vivienda. *Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023* (2018, 7 de agosto). Normas legales, N° 14608, Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-de-accesibilida-decreto-supremo-n-012-2018-vivienda-1678547-1/>
- Ellis, K., Kent, M., Locke, K., & Clocherty, C. (2017). Access for everyone? Australia’s streaming wars and consumers with disabilities. *Journal of Media and Culture Studies*. *Continuum*, 31(6), 881-891. <https://doi.org/10.1080/10304312.2017.1370076>
- Fidyka A., & Matamala, A. (2018). *Audio description in 360° videos*. <https://doi.org/10.1075/ts.18018.fid>
- García Toribio G., Polvo Saldaña, Y., Hernández Mora, J., Sánchez Hernández, M., Nava Bautista, H., Collazos Ordóñez, C., & Hurtado Alegría, J. (2019). Measuring the usability of the design of user interface with the heuristic evaluation method: two case studies. *Revista Colombiana de Computación*. 1(20), pp. 23-40. <https://doi.org/10.29375/25392115.3605>
- Herrero Crespo, C. (2020). *Análisis de la accesibilidad de las plataformas de video bajo demanda más populares en España*. [Tesis para optar el Título Profesional de Máster Universitario en Traducción Audiovisual, Universidad Autónoma de Barcelona]. Repositorio institucional digital de documentos de la Universidad Autónoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/234456>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Perfil sociodemográfico de la población con discapacidad*. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1675/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1675/libro.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Perú: Caracterización de las condiciones de vida de la población con discapacidad, 2021*. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1880/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1880/libro.pdf)

- IPSOS (2021, octubre). *El internet de cada día: hábitos y actitudes hacia el internet 2021*.  
<https://www.ipsos.com/es-pe/el-internet-de-cada-dia-habitos-y-actitudes-hacia-el-internet-2021>
- Iturregui Gallardo, G., & Matamala, A. (2020). Audio subtitling: dubbing and voice-over effects and their impact on user experience, *Perspectives*.  
<https://doi.org/10.1080/0907676X.2019.1702065>
- Jain, G., Hindi, B., Courtien, C., Wyrick, C., Xu, X. Y. T., Malcolm, M. C., & Smith, B. A. (2023, April). Towards Accessible Sports Broadcasts for Blind and Low-Vision Viewers. In *Extended Abstracts of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1-7).
- Mace, R. (1985). *Universal design, barrier free environments for everyone*. Designer West.
- Manzari, L., & Trinidad-Christensen, J. (2006). User centered design of a web site for library and information science students: Heuristic evaluation and usability testing. *Information Technology and Libraries*, 25(3), 163-169.  
<https://doi.org/10.6017/ital.v25i3.3348>
- Ministerio de Salud (2023). *Tipos de discapacidad*.  
<https://www.gob.pe/30262-discapacidad-tipos-de-discapacidad>
- Neira, E., Clares Gavilán, J., & Sánchez Navarro, J. (2021). Nuevas dimensiones de audiencia en las plataformas de *streaming*. *Profesional de la Información*. 30(1).  
<https://doi.org/10.3145/epi.2021.ene.13>
- Neira, E. (2020). *Streaming wars*. La nueva televisión. *Revista de Comunicación*. 20(2).  
<https://doi.org/10.26441/RC20.2-2021-R2>
- Nielsen, J. (1994). Enhancing the explanatory power of usability heuristics. *Proc. ACM CHI'94 Conf.* (Boston, MA, April 24-28), 152-158.
- Orero, P., Climent, M.M., Mata, J., Torres, E., & Matamala, A. (2020). Subtítulos de audio o subtítulos/subtítulos hablados: un servicio de accesibilidad a medios ecológicos. En D. Dejica, C. Eugeni y A. Dejica-Cartis (Eds.), *estudios de traducción y tecnología de la información: nuevos caminos para investigadores, profesores y profesionales* (pág. 149). Editora Politécnica.

- Organización Mundial de la Salud. (2022, 13 de octubre). *Ceguera y discapacidad visual*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>
- Robert, I.S., Schrijver, I., & Diels, E. (2019). Trainers and employers perceptions of training in intralingual and interlingual live subtitling: A survey study. *Journal of Audiovisual Translation*, 2(1), 1-25. <https://doi.org/10.47476/jat.v2i1.61>
- Romero Fresco, P. (2019). Training in accessible film-making. *Linguistica Antverpiensia, New Series: Themes in Translation Studies*. 18, 47-72.  
<https://doi.org/10.52034/lanstts.v18i0.513>
- Seda Kuscü-Ozbudak (2021): The role of subtitling on Netflix: an audience study, *Perspectives*, DOI: 10.1080/0907676X.2020.1854794
- Stephanidis, C. (2001). User interfaces for all: New perspectives into human-computer interaction. *User interfaces for all-concepts, methods and tools*. 1(1), 3-17.
- Tomat, C., (2012). El "focus group": nuevo potencial de aplicación en el estudio de la acústica urbana. *Atenas Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 12 (2), 129-152.
- Universidad de Cambridge. (s.f). *Streaming service*.  
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/streaming-service>
- World Wide Web Consortium (2018, 22 de junio). *Introducción a las pautas de accesibilidad para el contenido Web (WCAG)*.  
[https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es#:~:text=Las%20Pautas%20de%20Accesibilidad%20para%20el%20Contenido%20Web%20\(WCAG\)%20se,organizaciones%20y%20gobiernos%20a%20nivel](https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es#:~:text=Las%20Pautas%20de%20Accesibilidad%20para%20el%20Contenido%20Web%20(WCAG)%20se,organizaciones%20y%20gobiernos%20a%20nivel)
- World Wide Web Consortium (2019, 10 de mayo). *Accessibility Principles*.  
<https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-principles/>
- World Wide Web Consortium (2019, 10 de mayo). *Principios de accesibilidad*.  
<https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-principles/es#standards>
- World Wide Web Consortium (2023, 20 de junio). *Introducción a la comprensión de las WCAG*.  
<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/intro#understanding-the-four-principles-of-accessibility>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### ENCUESTA FILTRO

#### ESTUDIO: Plataformas de *streaming* y las estrategias de accesibilidad audiovisual para las personas con discapacidad visual

**1. ¿En qué nivel califica su nivel de discapacidad visual?**

- |   |   |
|---|---|
| Déficit total de visión (ciego)         | A |
| Pérdida parcial de visión (baja visión) | B |
| Ninguno                                 | C |

**2. ¿En qué rango de edad se encuentra?**

- |                 |   |
|-----------------|---|
| De 18 a 26 años | A |
| De 27 a 42 años | B |
| De 43 a 58 años | C |

**3. ¿Vive en algún distrito de Lima Metropolitana?**

- |    |   |
|----|---|
| Sí | A |
| No | B |

**4. ¿Ha tenido oportunidad de experimentar (mirar) alguna serie o película en Netflix?**

- |    |   |
|----|---|
| Sí | A |
| No | B |

## Anexo 2

### PAUTA FOCUS GROUP

Buenos días a todos. Mi nombre es Katia Mendoza, agradezco mucho que estén aquí. Este *focus group* tiene como objetivo explorar su experiencia con las herramientas de accesibilidad audiovisual en Netflix, específicamente con una película del top 10 de Netflix en el Perú que proyectaremos en breve. Antes de reproducirla, quisiera que se presenten.

#### **(Proyección de la película)**

Ahora, quisiera conocer sus opiniones sobre la accesibilidad de la plataforma, entender cómo estas herramientas disponibles influyen en su experiencia de usuario.

#### **Preguntas sobre el consumo de películas**

- 1) Cuéntenme, ¿Cómo les gusta ver películas?
  - 1.1) ¿A través de qué página o plataforma suelen consumir películas? \*
- 2) ¿Cómo hacen para ver una película? (cuéntenme el proceso)
- 3) ¿Con quiénes suelen ver películas (acompañados, solos)?
  - 3.1) En caso de que estén acompañados, ¿cómo es la experiencia?
  - 3.2) ¿Cómo hacen la elección de la película?

#### **Herramientas de accesibilidad audiovisual**

1. ¿Qué herramientas conocen que puedan ayudar a las personas ciegas a disfrutar de películas o series?
2. ¿Qué herramientas audiovisuales consideran más accesibles y útiles para ustedes?
3. Mencionaron (\*páginas o plataformas que hayan respondido en el 1.1) como las páginas/plataformas donde suelen consumir usualmente películas, ¿Qué cosas tiene esa página que otras no tienen?
4. ¿Qué opinión tienen respecto a las plataformas de *streaming* y la accesibilidad para las personas con discapacidad visual?
  - 4.1) ¿Considera que las plataformas de *streaming* se preocupan lo suficiente por colocar en sus catálogos películas accesibles para ustedes? ¿Por qué?

## **Herramientas de accesibilidad en Netflix**

- 1) Si les pregunto sobre la accesibilidad de Netflix, ¿qué ideas se le vienen a la cabeza?
- 2) Del 1 al 10. ¿Cuánto de satisfacción les da las herramientas de accesibilidad que tiene actualmente Netflix? ¿Por qué?
  - 2.1) ¿Encuentran que las herramientas de accesibilidad en Netflix son fáciles de activar y personalizar según sus necesidades individuales?
- 3) ¿Qué opinan sobre la audiodescripción de las películas y series que ofrece Netflix?
- 4) Cuando utilizan las herramientas de accesibilidad en Netflix, como la audiodescripción, ¿tienen alguna rutina o truco que hayan desarrollado para hacer la experiencia más cómoda para ustedes? ¿Me pueden contar un poco sobre ello?
- 5) Dentro de la plataforma, ¿cómo hacen para navegar por la interfaz y encontrar lo que quieren ver o elegir la película?
  - 5.1) ¿Han encontrado dificultades al navegar por la interfaz de Netflix para seleccionar una película, especialmente en términos de accesibilidad como usuarios?
- 6) ¿Alguna vez han tenido problemas técnicos, como problemas con la audiodescripción?

## **Errores en contenidos**

- 1) Imaginen que están viendo su película favorita en Netflix con las herramientas de accesibilidad activadas. ¿Pueden contarme alguna experiencia específica en la que las herramientas no funcionaron como esperaban o algo que les hubiera gustado que fuera diferente?
  - 1.1) ¿Sienten que la calidad de las herramientas de accesibilidad cambia de una película a otra? ¿Pueden darme algunos ejemplos que hayan experimentado?
- 2) Imaginemos que se va a estrenar una nueva temporada de “La casa de papel” o la segunda parte de una película que sea muy popular, si alguno de ustedes fuera la cabeza de Netflix, ¿qué les gustaría implementar para que todos puedan disfrutar una película con sus amigos o familiares?

## **Experiencia de usuario**

- 1) Piensen en la última vez que usaron Netflix. ¿Pueden describir cómo se sintieron al navegar por la interfaz y seleccionar una película o serie?
  - 1.1) ¿Hubo algún momento en el que se sintieron un poco perdidos o frustrados?
- 2) ¿Hay algo en la interfaz de Netflix que creen que podría mejorarse para que sea más fácil y accesible para todos?
- 3) ¿Hay alguna película o serie que consideren entrañable? ¿Qué la hizo especial?
  - 3.1) ¿En qué plataforma la encontraron?
  - 3.2) ¿Cómo influyeron las herramientas de accesibilidad de esa película para que haya procurado que disfruten la experiencia y trama de la película?
- 4) ¿Cómo describirían su experiencia con la audiodescripción que ofrece Netflix?
- 5) ¿Qué piensan de la voz que narra la historia?

## **Feedback sobre el mensaje de la película proyectada y experiencia**

- 1) Al proyectar la película al inicio del *focus group*, ¿creen que las herramientas de accesibilidad de Netflix transmitieron con precisión el mensaje y la atmósfera de las películas?
  - 1.1) ¿Qué herramientas de accesibilidad detectaron que estaban activadas?
- 2) ¿Sintieron en algún momento que las herramientas de accesibilidad activadas no lograron contar bien la historia? ¿Pueden compartir en qué momento o escena fue?
- 3) ¿Las herramientas de accesibilidad activadas cumplieron con sus expectativas?
- 4) ¿Les hubiera gustado que algo sea diferente o agregar algo?

## 13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

### Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



## Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	cdn.www.gob.pe	2%
2	Internet	hdl.handle.net	1%
3	Internet	www.risti.xyz	1%
4	Internet	repositorio.urp.edu.pe	0%
5	Trabajos del estudiante	Universidad San Francisco de Quito	0%
6	Internet	www.colibri.udelar.edu.uy	0%
7	Internet	repositorio.ulima.edu.pe	0%
8	Internet	ddd.uab.cat	0%
9	Internet	tesisenred.net	0%
10	Internet	www.slideshare.net	0%
11	Trabajos del estudiante	Universidad de Lima	0%

12	Internet	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a>	0%
13	Internet	<a href="http://repositorio.uia.ac.cr:8080">repositorio.uia.ac.cr:8080</a>	0%
14	Trabajos del estudiante TecnoCampus		0%
15	Internet	<a href="http://futur.upc.edu">futur.upc.edu</a>	0%
16	Internet	<a href="http://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a>	0%
17	Internet	<a href="http://revista.profesionaldelainformacion.com">revista.profesionaldelainformacion.com</a>	0%
18	Internet	<a href="http://cesar.gov.co">cesar.gov.co</a>	0%
19	Internet	<a href="http://www.proz.com">www.proz.com</a>	0%
20	Internet	<a href="http://confidencialcolombia.com">confidencialcolombia.com</a>	0%
21	Internet	<a href="http://www.palermo.edu">www.palermo.edu</a>	0%
22	Internet	<a href="http://gmjmexico.uanl.mx">gmjmexico.uanl.mx</a>	0%
23	Internet	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a>	0%
24	Internet	<a href="http://repositorio.unal.edu.co">repositorio.unal.edu.co</a>	0%
25	Internet	<a href="http://www.papps.org">www.papps.org</a>	0%

26	Internet	repositorio.up.edu.pe	0%
27	Trabajos del estudiante	Laurea University of Applied Sciences	0%
28	Internet	bibliorepo.umce.cl	0%
29	Internet	Rodríguez González de Antona, Alicia, Universitat Autònoma de Barcelona. Depar...	0%
30	Internet	libros.catedu.es	0%
31	Internet	atica.web.uah.es	0%
32	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	0%
33	Internet	www.coursehero.com	0%
34	Trabajos del estudiante	Barcelona School of Management	0%
35	Trabajos del estudiante	Pontificia Universidad Católica del Perú	0%
36	Internet	www.colombiaespasion.com	0%
37	Internet	www.politica-china.org	0%
38	Publicación	Bryony Shaw, Adrian Coyle, Birgitta Gatersleben, Simon Ungar. "Exploring nature..."	0%
39	Internet	docplayer.es	0%

40	Internet	dspace.unitru.edu.pe	0%
41	Internet	repository.libertadores.edu.co	0%
42	Internet	revistafarmaciahospitalaria.sefh.es	0%
43	Internet	www.fbraille.com.uy	0%
44	Internet	www.pinterest.es	0%
45	Internet	www.prnewswire.com	0%
46	Internet	actbistas.org	0%
47	Internet	archive.org	0%
48	Internet	diometuchen.org	0%
49	Internet	doaj.org	0%
50	Internet	issuu.com	0%
51	Internet	pesquisa.bvsalud.org	0%
52	Internet	repositorio.unp.edu.pe	0%
53	Internet	repositoriodigital.ucsc.cl	0%

54	Internet	repositorioinstitucional.uaslp.mx	0%
55	Internet	repositoriotec.tec.ac.cr	0%
56	Internet	www.fsa.ulaval.ca	0%
57	Internet	www.imagina.org	0%
58	Publicación	Antonio Sarasa Cabezuelo, Ana Fernandez-Pampillon Cesteros, Andrea Rueda Rue...	0%
59	Publicación	Carolina Zoe Serra Pallarés, Eduardo Enrique Yalan Dongo. "Percepções masculin...	0%
60	Publicación	Jools Page, Peter Elfer. "The emotional complexity of attachment interactions in n...	0%
61	Internet	aprenderly.com	0%
62	Internet	gredos.usal.es	0%
63	Internet	silو.tips	0%
64	Internet	slideplayer.es	0%
65	Internet	www.oalib.com	0%
66	Internet	www.unicef.org	0%
67	Internet	www.panoramaaudiovisual.com	0%

68 Publicación

\*Discapacidad visual en buses de Santiago : valorizando elementos de un diseño ... 0%

