



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD TURÍSTICA

**GRUPO DE
ACCESIBILIDAD TURÍSTICA
MINISTERIO DE TURISMO**

Liliam Kechichian
Ministra de Turismo

**PROGRAMA NACIONAL
DE DISCAPACIDAD
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL**

Marina Arismendi
Ministra de Desarrollo Social



El Ministerio de Turismo (MINTUR) fue creado por la Ley 15.851, promulgada el 31 de diciembre de 1986 convalidando lo actuado desde el 2 de abril de 1986. Tiene como principal objetivo diseñar, ejecutar, controlar y evaluar las políticas de Estado, relativas a las actividades turísticas.

El Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) fue creado por la Ley N° 17.866, promulgada el 21 de marzo de 2005. Le compete, entre otros, coordinar las políticas en materia de desarrollo social.

ÍNDICE

Agradecimientos	4
Introducción	5
Turismo accesible, tendencias a nivel mundial según OMT	7
Aspectos generales de la discapacidad en el Uruguay	8
Personas en situación de dependencia por discapacidad	11
Discriminación por motivos de discapacidad	14
Diversidad funcional como reconocimiento a las múltiples formas de ser y hacer	14
Accesibilidad universal	15
Hacia un relacionamiento inclusivo y respetuoso de la diversidad.....	18
Discapacidad, trato y buenas prácticas: formas de respetar, cuidar y destacar la riqueza de lo heterogéneo.....	35
Referencias.....	53
Bibliografía citada.....	55
Anexo	
Inclusión laboral	57
¿Porqué incluir?	58
Gestión de recursos humanos	59

AGRADECIMIENTOS

Este material es producto del trabajo conjunto que ha realizado el Ministerio de Turismo (MINTUR), a través del Grupo de Accesibilidad Turística (GAT) y el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), mediante el Programa Nacional de Discapacidad (Pronadis). También es resultado de los aportes, que en diferentes instancias, nos han brindado personas con y sin discapacidad en la temática, con contenido sustantivos para el manual y en la lectura de los borradores previos que se fueron produciendo.

Destacamos el compromiso siempre necesario para mantener la voz presente de uno de los colectivos más vulnerados de nuestra sociedad.

El agradecimiento a todos/as ellos/as, en particular:

Unión Nacional de Ciegos del Uruguay (UNCU)

Federación Autismo Uruguay (FAU)

Asociación Asperger TEA en Uruguay

Asociación Down del Uruguay

Federación Uruguaya de Asociaciones de Padres de
Personas con Discapacidad Intelectual (FUAP)

Plenario Nacional de Discapacidad (PLENADIS)

Asociación Uruguaya de Alzheimer y Similares (AUDAS)

Asociación Uruguaya de Parkinson (AUP)

Federación de Sordos del Uruguay (FENASUR)

Red Especial Uruguaya (REDESuy)

Unión Latinoamericana de Ciegos (ULAC)

Centro Psicosocial Sur Palermo

Grupo de la Esperanza

Asociación Pro Recuperación del Inválido (APRI)

Unidad de Atención en Salud para Personas Sordas (USS)

Asociación de Sordos del Uruguay (ASUR)

Fundación Braille del Uruguay (FBU)

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

INTRODUCCIÓN

El presente manual pretende ser un material informativo y formativo, dirigido a todos los agentes u operadores del sector público y privado, a nivel nacional, regional o local, para la implementación y el desarrollo de la accesibilidad en todas las áreas del turismo. Este documento pretende ser un recurso de consulta para el trato adecuado a las personas en situación de discapacidad; contribuir al incremento de las ofertas turísticas accesibles, con miras a aumentar los niveles de satisfacción de los turistas, así como mejorar la calidad de vida de las personas que viven en los destinos turísticos. Para ello se debe considerar la accesibilidad en los procesos de gestión y planificación, a fin de mejorar la oferta y brindar información sobre el grado de accesibilidad de la misma, en referencia a sus instalaciones y servicios.

Este manual es otra de las formas de concreción de una línea de trabajo que, a partir de la perspectiva del paradigma de Derechos Humanos y del Modelo Social de la discapacidad, se está desarrollando entre el Pronadis – MIDES, y el GAT – MINTUR. En esta oportunidad, nos planteamos la tarea de elaborar un documento sistematizado sobre el tema.

Los ejes verticales de este material son: los agentes turísticos, la accesibilidad universal el trato y las prácticas adecuadas hacia las personas en situación de discapacidad. Para su elaboración se han considerado los conceptos de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y otros materiales, nacionales e internacionales.

Este documento, al que hemos denominado “Manual de buenas prácticas en accesibilidad turística”, está orientado específicamente a las personas que desempeñan sus tareas en el área del turismo. Su finalidad es brindar un material actualizado y sistematizado con los requerimientos esenciales a la hora de establecerse la relación y la comunicación en el turismo entre personas con y sin discapacidad, en el marco de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) del año 2006, a la que Uruguay adhirió en 2009, de acuerdo a la Ley 18.418.

En Uruguay, la nueva Ley de Turismo 19.253, creada el 9 de setiembre de 2014, declara que el turismo es una actividad de interés nacional y constituye, entre otros, una manifestación del derecho humano al esparcimiento, al conocimiento y a la cultura. Consagra la accesibilidad como principio fundamental, debiendo asegurarse la universalidad de su goce. Entre sus cometidos establece “generar las condiciones necesarias para que el ejercicio del derecho al turismo resulte efectivamente accesible para todos, no sólo mediante la realización de acciones de infraestructura y logística, sino también en la facilitación del goce del derecho” (Art. 8).

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

LOS OBJETIVOS DE ESTE MANUAL SON:

- Proporcionar información precisa respecto a los criterios de accesibilidad universal y especificidades de las diferentes formas de comunicación y relacionamiento interpersonal con las personas en situación de discapacidad, a la hora de hacer uso de los diversos servicios turísticos.
- Sensibilizar a las personas que se desempeñan en tareas de atención al turista sobre la temática de la discapacidad y las especificidades necesarias para el óptimo relacionamiento con las personas en situación de discapacidad, según el tipo de discapacidad por la que transite.
- Mejorar y fortalecer la relación entre prestadores de servicios y turistas con discapacidad.
- Brindar información general respecto a la concepción de discapacidad a partir del Modelo Social y el paradigma de Derechos Humanos a los que adhiere la CDPD.
- Proporcionar una orientación básica así como aspectos clave para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector turístico (ver anexo Inclusión Laboral).

TURISMO ACCESIBLE, TENDENCIAS A NIVEL MUNDIAL SEGÚN OMT

Según el Secretario General de la OMT, Taleb Rifai, “La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.”

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que el 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad; si a ello se suman las personas mayores y personas con alguna discapacidad transitoria, el porcentaje de individuos que requieren de entornos accesibles, aumenta. También ha de considerarse algunas condiciones especiales de las personas, como la celiaquía, diabetes o hipertensión, que requieren ser incluidas cuando hacemos referencia a turismo accesible.

Se prevé que al 2050 más del 20% de la población supere los 60 años de edad, lo que implicará un aumento de la demanda turística accesible¹.

Según la OMT: “Facilitar los viajes para las personas con discapacidad es, por lo tanto, no sólo una cuestión de derechos humanos, sino también una oportunidad de negocio”.

Este segmento de la población emergente de la demanda turística, se caracteriza por ser: creciente, multiclente (ya que cada persona con discapacidad suele viajar acompañada), es potenciadora de la imagen del destino, no estacional (especialmente en el turismo de playa) y capaz de generar ingresos por encima de la media del turismo convencional.

De acuerdo al “Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, Módulo II” de la OMT²: “Es preciso un cambio de mentalidad y del modelo de prestación de servicios turísticos, no solamente para respetar los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias, sino también para satisfacer una gran demanda existente en el mercado que podría aumentar considerablemente la competitividad y el crecimiento de destinos y empresas turísticas.”

ASPECTOS GENERALES DE LA DISCAPACIDAD EN EL URUGUAY³

En el censo 2011 se recogió información sobre aspectos relacionados a las condiciones de vida de las personas con discapacidad. Esta información da la posibilidad de hacer un mapeo demográfico general respecto a dichas condiciones, lo cual puede traducirse en términos de goce equitativo de todos sus derechos.

Con una cantidad de habitantes de 3.285.877, según el censo 2011, un 17,6% de la población uruguaya mayor de 5 años de edad presenta al menos un tipo de limitación física, mental, intelectual y/o sensorial⁴. De éstas, 23.053 personas presentan una limitación severa.

La prevalencia⁵ de limitaciones aumenta con la edad, así como la severidad de las mismas. Los varones, que en los tramos más jóvenes presentan una prevalencia mayor en relación a las mujeres, en edades más avanzadas tienen una incidencia de limitaciones significativamente menor. A partir de los 15 años, las dificultades pasan a tener una mayor prevalencia en mujeres, en relación a sus pares varones y, a medida que crece la edad, la diferencia se acentúa. Para las personas adultas mayores⁶, la incidencia en mujeres es de 52% y para varones 43%.

Tal como lo plantea la CDPD, la gran dificultad para la participación de las personas con discapacidad está dada por las barreras actitudinales y del entorno: falta de accesibilidad universal en todos los espacios públicos, el transporte, entre otros. Sumado esto al desconocimiento social del nuevo modelo de estudio e intervención en el campo de la discapacidad, identificado como Modelo Social de la Discapacidad.

La Convención establece que los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad puedan desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, así como participar en igualdad de condiciones que las demás personas en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas. A su vez, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas; además de a los servicios de quienes participan en la organización de dichas actividades.

EL MODELO SOCIAL DE LA DISCAPACIDAD

Se trata de una nueva forma de entender y actuar en el campo de la discapacidad. El Modelo Social constituye una mirada y una lectura que hace énfasis en las capacidades de las personas y no en su diferencia, dando un lugar de privilegio a la diversidad humana.

Palacios (2011) en su obra “El modelo Social de la Discapacidad” establece: “Los presupuestos fundamentales del modelo social son dos. En primer lugar, se alega que las causas que originan la discapacidad no son ni religiosas ni científicas, sino sociales o al menos, preponderantemente sociales. (...) En cuanto al segundo presupuesto —que se refiere a la utilidad para la comunidad— se considera que las personas en situación de discapacidad tienen mucho que aportar a la sociedad, o que, al menos, la contribución será en la misma medida que el resto de personas —sin discapacidad”.⁷

ALGUNOS CONCEPTOS CLAVES A LA HORA DE PENSAR Y ACTUAR EN EL CAMPO DE LA DISCAPACIDAD

Las palabras, la terminología utilizada cotidianamente, son construcciones abstractas que se nutren de prácticas y significados que cada sociedad va desarrollando e incorporando en el lenguaje compartido por ese colectivo. La academia y las comunidades científicas también realizan sus aportes, los que pasan por el tamiz de la interpretación social y que con el tiempo son naturalizados y sumados al lenguaje cotidiano, tanto en el ámbito público como en el ámbito de la vida privada de las personas.

Es sustancial el sentido de las palabras. Da cuenta de cómo se entiende el mundo, cómo pararse, actuar y sentirse en él. También permite visualizar la forma de pensar, sentir y hacer con las demás personas. De alguna manera, el lenguaje y su contenido condiciona el tipo de vínculo y relacionamiento con los otros, así como las formas de comunicación.

Por ello se hace especial hincapié en proporcionar y en compartir los siguientes conceptos centrales para comprender desde dónde se convoca a pensar y actuar en discapacidad:

¿QUÉ ENTENDEMOS POR DISCAPACIDAD?

“Una incapacidad para caminar es una deficiencia, mientras que una incapacidad para entrar a un edificio debido a que la entrada consiste en una serie de escalones es una discapacidad”. Jenny Morris⁸

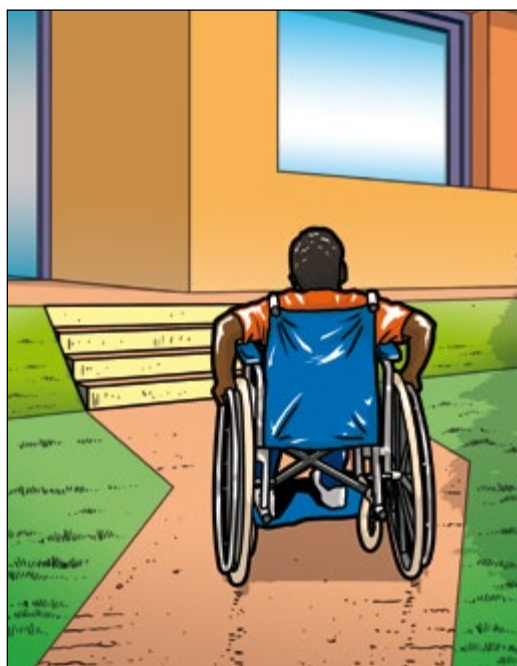
El marco de referencia para la terminología a utilizar en este manual, y la que proponemos e invitamos a incorporar es la que contiene el documento de la CDPD (ONU, 2006):

“La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Pág. 1).

Esto significa que la discapacidad no define a la persona por sí misma, sino que se constituye en tanto situación. Dependerá de las condiciones contextuales, de las características de la persona que presenta una o más deficiencias y del vínculo y prácticas que ejerzan las demás personas. El individuo no es un todo homogéneo sino que hay cosas que algunas personas pueden hacer y que otras no, aún teniendo la misma limitación.

Además, este concepto está planteando que la igualdad entre las personas está dada por la posibilidad de acceso a las mismas condiciones y oportunidades, en cuanto a su condición de ser sujetos de derecho. De esa forma se destaca la heterogeneidad de la diversidad humana como riqueza y como capital social.

Si bien se desprende de la conceptualización de la CDPD que la discapacidad es una situación en sí misma, utilizaremos en este manual: la terminología “situación de discapacidad” para referirnos a contextos claramente identificados que están contribuyendo a generar situaciones de discapacidad, y la terminología “personas con discapacidad”⁹, para hacer referencia específicamente a las personas que con determinadas limitaciones físicas, sensoriales, cognitivas y/o psíquicas que transitan por situaciones de discapacidad.



Persona en silla de ruedas se enfrenta a edificio cuya entrada tiene escalera en su acceso.

PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA POR DISCAPACIDAD:

Son aquellas personas, que requieren del apoyo de otras para llevar adelante actividades de la vida diaria. La dependencia no es un concepto absoluto, sino relativo a la situación particular de cada sujeto. Es importante señalar que no todas las personas con discapacidad se encuentran en situación de dependencia y que a su vez dentro de esta dependencia hay diferentes grados, según la necesidad de apoyos de otras personas. Éstas se clasifican en leve, moderada y severa. La situación de dependencia no debería considerarse un menoscabo de la autonomía.

BARRERAS DEL ENTORNO

La situación de discapacidad depende de forma directa de la relación de la persona con el entorno, es así que se encuentran diversas barreras: físicas, de comunicación, información y actitudinales. El concepto de barrera surge de la interrelación de una sociedad que no está preparada para lo diverso y para personas con una limitación. Se entiende por “barrera” todo obstáculo que limite o impida el acceso de una persona a cualquier ámbito de la vida. Dicho concepto está estrechamente relacionado con el de accesibilidad universal, es así que en la medida en que se logre eliminar las barreras, creamos entornos más accesibles.

Siguiendo con la clasificación de Boudeguer & Squella (2010), podemos dividir las barreras del entorno en:

Barreras urbanísticas:

aquellas que se encuentran en las vías y espacios de uso público.

Persona en silla de ruedas circulando por vereda angosta. A su frente se ven dos columnas que obstaculizan su desplazamiento.



[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Barreras arquitectónicas: aquellas que se encuentran en el acceso e interior de los edificios públicos o privados.



Persona en silla de ruedas, frente a una puerta demasiado angosta para pasar con la silla de ruedas.

Barreras en el transporte: aquellas que se encuentran en los medios de transporte terrestre, aéreo y marítimo.



Persona en silla de ruedas, frente a un ómnibus cuya puerta de ascenso es con escalera.

Barreras de comunicación: todo impedimento para la expresión y la recepción de mensajes a través de los medios de comunicación o en el uso de los medios técnicos disponibles.



Edificio con escalera en reparación donde hay materiales de construcción dispersos y un cartel indicador que dice “Peligro, escalera en obra” Hay una persona ciega que se acerca hacia ella con su bastón de apoyo.

¿A QUÉ SE LLAMA “COMUNICACIÓN”?

Partimos de la premisa que plantea el acceso universal a la información y la comunicación como un pilar fundamental en la generación y el ejercicio de ciudadanía, según lo considera la CDPD (2006):

“Comunicación incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso” (Art. 2).

En tal sentido, comunicar y comunicarse pone en juego no sólo los contenidos del mensaje sino a la vez, las formas en la que se hace, así como los medios y dispositivos que están a nuestro alcance, y que necesitamos utilizar para ejercer la comunicación de forma efectiva.

Es importante tener siempre presente cómo informar o comunicar:

- a las personas en situación de discapacidad, en términos de una comunicación accesible
- y cómo informar sobre la discapacidad, en tanto temática general.

LENGUA Y LENGUAJE, NO SON SINÓNIMOS

La diferencia entre lengua y lenguaje se reconoce en la CDPD, donde destaca a la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal. También así lo expresa la legislación de nuestro país a través de la Ley N° 18.651 – sobre “Protección Integral de las Personas con Discapacidad”, de 2010-. Por su parte, la Ley N° 17.378 de 2001 establece la lengua de señas como lengua oficial de nuestro país:

“Reconócese a todos los efectos a la Lengua de Señas Uruguaya (LSU) como la lengua natural de las personas sordas y de sus comunidades en todo el territorio de la República”, (Art. 1, p. 1).

La lengua “es a la vez un producto social de la facultad del lenguaje y un conjunto de convenciones necesarias adoptadas por el cuerpo social para permitir el ejercicio de esa facultad en los individuos”¹⁰ Por tanto, todos los individuos tenemos la facultad del lenguaje y el derecho a adquirir una lengua. En la singularidad de las personas sordas su lengua natural es la lengua de señas. Ésta tiene su especificidad tal como las demás lenguas desarrolladas por diferentes sociedades y culturas, por lo cual es necesario el aprendizaje para su adquisición, así como el desarrollo de destrezas adecuadas para lograr su fluidez.

La infancia es el ciclo de vida clave para la aprehensión de estos aprendizajes. Por tanto, el procurar que los/as niños/as sordos/as accedan a la educación formal desde el ciclo inicial y adquieran la LSU con la calidad pedagógica debida, es esencial en la medida que la alfabetización es un pilar básico para toda sociedad que se desee inclusiva.

DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS DE DISCAPACIDAD

En términos de discriminación por motivos de discapacidad, a la luz de la CDPD (2006), entenderemos:

“Cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables”, (Art. 5).

Es importante señalar el rol que cada uno asume dentro de la sociedad, en sus ámbitos de trabajo, en su familia.

Es necesario tomar conciencia no sólo desde las instituciones sino desde lo personal para lograr cambios concretos. El efectivo reconocimiento de derechos necesita un cambioreal para que no quede meramente en los papeles de las leyes o convenciones.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

DIVERSIDAD FUNCIONAL COMO RECONOCIMIENTO A LAS MÚLTIPLES FORMAS DE SER Y HACER

Este es otro de los conceptos a utilizar, ya que da cuenta de la existencia de diferentes maneras de funcionar y desarrollarse en sociedad. Al referirse a “personas con diversidad funcional”, nos estamos ubicando desde la aceptación de diversas formas de ser y hacer. No todos se trasladan con las piernas, hay personas que necesitan de apoyos como sillas de ruedas, bastones u otras ayudas técnicas.

Tampoco todos hablan lengua oral, algunas personas poseen como lengua natural a la lengua de señas, por tanto serán sus manos quienes medien en el establecimiento de un diálogo. Y así, infinidad de formas de utilizar los sentidos, de comunicarnos y de desplazarnos.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

En acuerdo con la CDPD (2006, Art. 9) la accesibilidad universal:

“Es la condición que deben cumplir los entornos, viviendas, servicios, transporte, instrumentos y herramientas, entre otros, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas con autonomía”.

Las personas con discapacidad se ven afectadas por barreras actitudinales y del entorno, que impiden su participación plena y efectiva en los diversos ámbitos de la sociedad. Una buena accesibilidad es aquella que no es percibida por los usuarios, que es parte del diseño, siendo cómodo, estético y seguro para todos a lo largo de la vida.

DISEÑO UNIVERSAL O DISEÑO PARA TODOS/AS

El diseño universal persigue el beneficio de todas la personas, más allá de su edad o capacidades; es una aproximación a entornos y productos utilizables por la mayor cantidad de personas posibles, estén o no en situación de discapacidad. La exigencia en cuanto al diseño recae sobre aquellos productos y servicios que estén vinculados a la plena participación en la vida social.

“La experiencia ha demostrado que es en gran parte el medio el que determina el efecto de una deficiencia o incapacidad sobre la vida diaria de la persona”, (Programa de Acción Mundial para las PCD).

Las dimensiones universales de acceso deben reconocer tanto el contexto social, como los factores culturales, sin dejar de considerar las situaciones particulares de las personas y el entorno.

Desde la CDPD se establece el “diseño universal” como:

“El diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado (...), no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten”, (Art. 2).

La actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible (LIONDAU).

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

El Centro para el Diseño Universal de la Universidad de Carolina del Norte (Boudeguer & Squella, 2014, p.14), establece una serie de principios básicos que deben cumplirse para el desarrollo de productos y entornos basados en dicho concepto.

Ellos son:

1. Igualdad de uso

El diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas, independientemente de sus capacidades y habilidades.

2. Flexibilidad

El diseño se acomoda a una amplia gama y variedad de capacidades individuales.

3. Uso simple y funcional

El diseño debe ser fácil de entender independiente de la experiencia, conocimientos, habilidades o nivel de concentración del usuario. Elimina complejidad innecesaria. El diseño es simple en las instrucciones e intuitivo en el uso.

4. Información comprensible

El diseño debe ser capaz de intercambiar información con el usuario, independiente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo. Utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil, pictográfica). Proporciona el contraste adecuado entre la información y sus alrededores (uso del color), y permite la compatibilidad entre los diferentes dispositivos o ayudas técnicas para personas

5. Tolerancia al error

El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones no intencionadas. Dispone los elementos de manera tal que se reduzcan las posibilidades de riesgos y errores (proteger, aislar o eliminar aquello que sea un posible riesgo).

6. Bajo esfuerzo físico

El diseño debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible. Permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento. Minimiza las acciones repetitivas y el esfuerzo físico sostenido.

7. Dimensiones apropiadas

Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición o movilidad. Otorga una línea clara de visión y alcance hacia los elementos, para quienes están de pie o sentados. Adapta opciones para asir elementos con manos de mayor o menor fuerza y tamaño.

ADECUACIÓN FUNCIONAL

Las adecuaciones funcionales son acciones orientadas a mejorar la distribución y optimizar el uso de espacios y artefactos, para que estos sean accesibles a personas con discapacidad (por ejemplo: pasamanos, pisos antideslizantes, entre otros).

AJUSTES RAZONABLES

Por “ajustes razonables” se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

SISTEMA DE APOYOS

El sistema de apoyos se vincula especialmente a los mecanismos necesarios para salvaguardar a las personas que por situación de discapacidad deben tomar decisiones y asumir responsabilidades con vinculación e implicación jurídica.

El sistema de apoyos propone la construcción de mecanismos no regidos por esta noción ya obsoleta de “declaración de incapacidad”. Dando lugar a situaciones de las personas con discapacidad en las que, eventualmente y con carácter temporario, puedan necesitar y acceder a los apoyos necesarios (de otras personas, de recursos tecnológicos, entre otros) para ejercer en igualdad de condiciones su calidad de sujetos de derechos.

Este sistema permite que la persona sea acompañada, apoyada en el ejercicio de su autonomía y sus derechos y que no sea sustituida en su calidad de persona (como en el actual sistema de incapacidad y curatela).

HACIA UN RELACIONAMIENTO INCLUSIVO Y RESPETUOSO DE LA DIVERSIDAD

¿QUÉ SON LAS “BUENAS PRÁCTICAS”?

Son las relaciones entre las personas que comparten la vida cotidiana de la sociedad. Bajo este entendido, las “buenas prácticas” tienen que ver con los vínculos sociales, con el contacto diario indispensable para nuestra vida en sociedad. Vínculos con personas muy cercanas: familia, amistades, compañeros/as de trabajo, de estudio, personas desconocidas en la vida privada, eventuales y circunstanciales transeúntes con quienes se comparte un mismo espacio urbano, un mismo servicio, un mismo transporte colectivo o espacios públicos de ocio.

Sin embargo, trascendiendo y determinando estos vínculos cotidianos, inevitables entre personas desconocidas entre sí, reunidas por circunstancias concretas necesarias en la resolución de la vida diaria, hay códigos compartidos, internalizados en la singularidad de cada integrante del colectivo social y que responden al universo de normas sociales, acuerdos explícitos de formas de organización social, a los que se adhieren casi por naturalización de las normas preestablecidas. Las formas de mirar, de saludar, el tono de voz, la distancia entre los cuerpos, sus movimientos, son algunos de los tantos componentes que confluyen en una misma acción, en una actitud frente a otro conocido o desconocido.

Se trata de un patrón de sociabilidad que va más allá de formas de ser, sentir y hacer, conscientes y reflexivas. Se trata de parámetros instituidos por la lógica moderna de normalidad-anormalidad que, si bien comienza a mostrar cierta ruptura y superación, aún condiciona a la sociedad.



[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Tres personas caminando por la Rambla, dos de ellas ciegas, utilizando bastón de apoyo.

¿POR QUÉ UN MANUAL DE “BUENAS PRÁCTICAS” EN EL VÍNCULO HACIA Y CON LAS PERSONAS QUE TRANSITAN UNA SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD?

Históricamente la discapacidad ha sido concebida desde los aspectos negativos, otorgando una condición de inferioridad respecto a las condiciones de igualdad y el potencial de desarrollo personal y social de las personas con discapacidad. Sin embargo, en los últimos años esta mirada viene siendo transformada a través del aporte de las propias personas en esta situación, de la academia, en la elaboración de marcos teóricos que otorgan una mirada integral y compleja sobre ellas y el contexto que condiciona la generación de tal situación y de los organismos internacionales vinculados a la temática.

Se trata de un cambio no sólo conceptual, sino de las relaciones sociales. El modelo social plantea el tránsito por una nueva forma de vincularse, de desarrollar el trato y las prácticas hacia y con las personas con discapacidad. Sin embargo, para ello es necesario adquirir conocimientos e información.

En ese sentido, quienes participaron en la elaboración de este manual (personas con y sin discapacidad), sostienen que es una herramienta válida para difundir información y conocimiento, sensibilizar a quienes no han tenido aún un acercamiento a la temática y a la realidad de las personas con discapacidad. Es una forma de transmitir no sólo sus necesidades a la hora de vincularse con quienes no se encuentran en esa situación, sino de avanzar en relaciones basadas en la equidad entre todas y todos. Brindando, de esta forma, también a quienes no han tenido estas experiencias, la posibilidad de mejorar su calidad laboral, contando con información sobre cómo desarrollar de manera más afianzada su labor, lo cual repercutirá en sus vínculos más allá de su tareas laborales.

BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD TURÍSTICA

Las buenas prácticas en turismo, proponen estandarizar una manera eficiente y efectiva de lograr el mejor resultado. Consisten en una variedad de técnicas, métodos y procesos hacia la satisfacción de todos los clientes. Como criterios indispensables para lograrlas, la OMT, en su “Manual sobre Turismo Accesible para todos. Módulo V: Buenas prácticas”, establece los siguientes: innovación, modelos transferibles, mejora de la experiencia turística de las personas con discapacidad, permanencia en el tiempo, planificación del proceso en diseño, implantación y evaluación, impactos positivos como consecuencia de la implementación, participación activa de entidades de personas con discapacidad y eficiencia en el uso de los recursos.

En el marco de la Ley de Turismo 19.253, desde el Ministerio de Turismo se prioriza en sus políticas y acciones la “mejora de la experiencia turística de las personas con discapacidad”, prestando atención a los criterios señalados por la OMT.



Persona en silla de ruedas, con sus brazos levantados, de espalda, mirando el mar.

ACCESIBILIDAD TURÍSTICA

Para que un destino sea accesible, se debe tener en cuenta la accesibilidad desde la planificación en el lugar de origen, hasta la experiencia final del usuario a su regreso, es decir en toda la “cadena de valor del turismo”.

Según la publicación MINTUR/BID “Cadena de valor turística”¹¹, dicha estructura tiene cuatro eslabones. El primero incluye la comunicación y la información sobre el destino, que se brinda a los potenciales visitantes en sus países o lugares de residencia. El segundo abarca la comercialización de los servicios que componen el turismo. El tercero lo constituye la producción de bienes y servicios consumidos por los visitantes durante la estadía; y por último, el cuarto eslabón es la gestión de la post venta y la pre nueva venta del destino”.



Eslabones de la cadena de valor.

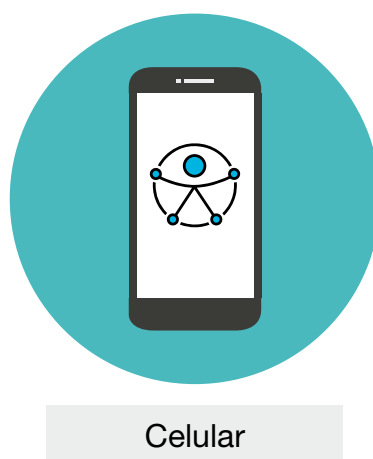
De acuerdo a la OMT, existe accesibilidad turística si la accesibilidad se encuentra en cada uno de los eslabones que integran la cadena de valor del turismo.

Esta cadena no debe presentar rupturas; el que existan eslabones accesibles aislados, no hace que la misma lo sea. En el cuadro que sigue a continuación se ilustra la cadena de valor planteada por la OMT.



A los efectos de entender la relación entre ambas definiciones propuestas sobre esta “cadena de valor” (la propuesta por la OMT y la de MINTUR/BID) podemos decir que tanto el primer, como el último eslabón, son exactamente los mismos: la etapa inicial, planificación e información sobre el destino (lo que motiva al turista a conocerlo) y la experiencia final (o gestión post venta), que determina el grado de satisfacción y facilita la evaluación del destino.

Por otro lado, “comercialización” y “producción” de bienes y servicios, se refiere a las acciones para la prestación de éstos durante el viaje que, en la cadena de valor del turismo pautada por la OMT, se detallan como: transporte de llegada, entorno, transporte local, alojamiento, restauración (servicios gastronómicos), compras, actividades de ocio, excursiones, servicios médicos y de apoyo y transporte de salida.



En materia de comunicación e información sobre el destino que se brinde a potenciales visitantes, deberá tenerse en cuenta en el canal de venta de turismo, la utilización de un lenguaje inclusivo: videos subtitrados, audio-descripción, uso de lengua de señas, entre otros.

Se debe partir del diseño universal que garantice a todas las personas, sin distinción, el acceso a la información, “nadie debería quedar excluido de poder participar de actividades turísticas a causa de herramientas o de sistemas de información mal diseñados” (OMT, 2015).

Es un requisito imprescindible para quienes deciden viajar, que la comunicación sea accesible en todas las etapas del viaje. Es fundamental que el visitante, pueda disponer de información del destino, desde la planificación y la reserva, tener oportunidad de explorar, encontrar y reservar un producto turístico que sea accesible, comparar servicios y precios.

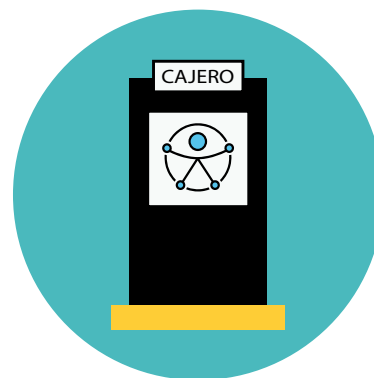
Utilizar medios digitales es una herramienta útil para dicho fin, siempre que se pueda hacer uso de la misma, pero no se debe prescindir de otros formatos y medios de comunicación.



En cuanto a la comercialización del conjunto de los servicios que componen el turismo, se requiere formación especializada en atención a personas con discapacidad, para una óptima comunicación generadora de confianza. Para su total disfrute es tan importante el precio como poder contratar un servicio y destino, sin barreras.

Dos personas dialogando, una de ellas en silla de ruedas, la otra tras un escritorio (donde hay una computadora y artículos de trabajo).

Los productos y servicios consumidos por los visitantes durante la estadía refieren, no sólo a los característicos del turismo, como alojamiento, alimentación, entretenimiento (cine, teatro, casinos), transporte, eventos programados (culturales, deportivos), atractivos naturales, culturales, actividades de turismo específicas del país, sino también a productos conexos, como los servicios de salud y financieros, entre otros.



Cajero automático

La Gestión de Post Venta o Pre Nueva venta del destino (último eslabón de la cadena de valor), es una “actividad fundamental para la fidelización de los visitantes”¹². El producto turístico es tomado por el visitante como suma de todos los servicios que le fueron brindados, más la experiencia. Esto se debe tener en cuenta para colmar y superar las expectativas del visitante, consiguiendo que repita su visita al destino y lo recomiende.



Folleto de información

Para configurar la accesibilidad turística entonces, deberá ser posible obtener información veraz del destino turístico previo al viaje (atractivos, servicios accesibles), al llegar (itinerarios accesibles en todo su recorrido), al ingresar (que estén planteadas las soluciones arquitectónicas), al usar (realizar actividades de la vida diaria en forma autónoma) y al regresar (en forma confortable y segura).

Cabe detenernos en algunos servicios consumidos por los visitantes durante su estadía en el país de destino, por su marcada sensibilidad en la experiencia turística del visitante, como son el alojamiento y alimentación, entre otros.

SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

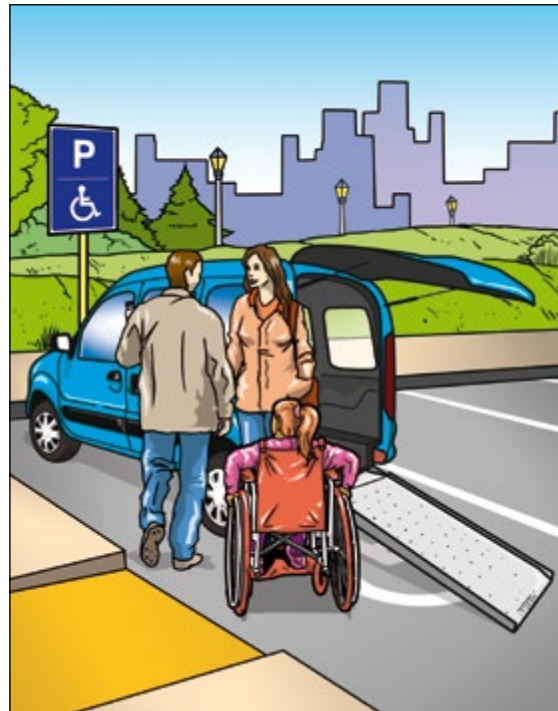
En Uruguay, de acuerdo al artículo 1° del Decreto 267/2015 de 5 de octubre de 2015, “Son alojamientos turísticos los establecimientos en que se presta por persona física o jurídica en forma habitual, servicio de hospedaje a turistas”.

La Norma UNIT - ISO 9999 define “accesibilidad” en forma genérica, como “la condición que cumple un espacio, objeto, instrumento, sistema o medio, para que sea utilizable por todas las personas, en forma segura, equitativa y de manera más autónoma y confortable posible”. Podemos decir que un establecimiento de alojamiento turístico es “accesible” cuando todas las personas pueden ingresar, deambular, usar los espacios y servicios, en forma autónoma y segura. Deben considerarse, los apoyos utilizables de acuerdo al tipo de discapacidad (andador, silla de ruedas, bastones, perro guía, intérprete, entre otros), así como las dietas especiales, en particular las libres de gluten para los celíacos, que requieren una manipulación específica.



Logo de alojamiento: cama bajo símbolo de techo

Sin perjuicio de lo establecido en el capítulo siguiente, para el trato y buenas prácticas hacia las personas en situación de discapacidad, se transcriben aquí algunas recomendaciones, extraídas de “Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y Guía de Auto evaluación”, de la Secretaría de Turismo Argentina, que debería tener en cuenta la dirección del establecimiento para mejorar la accesibilidad.



Persona en silla de ruedas frente a una rampa, cartel indicador de espacio de estacionamiento reservado para personas con discapacidad.



Persona en silla de ruedas frente a una rampa.



Ascensor con dos personas, una de ellas en silla de ruedas.

Respecto al entorno de los establecimientos:

- “Evitar y/o resolver la presencia de obstáculos o peligros que puedan impedir la circulación horizontal en los recorridos alrededor del Alojamiento Turístico.”
- “Contemplar que las veredas sean antideslizantes y sin desniveles.”
- “Evitar la utilización de gravas, arenas, tierras sueltas, tierra compactada, césped y cualquier otro material que pueda provocar deslizamiento en el recorrido hasta el ingreso principal del Alojamiento Turístico.”
- “Prever como mínimo un módulo de estacionamiento reservado para personas con discapacidad y/o movilidad reducida...”
- “Establecer que la zona de estacionamiento esté ubicada tan cerca como sea posible de los accesos peatonales, debiendo tener reducción de cordón o rampa.”



Persona en silla de ruedas ingresando a una sala de teatro.

En entradas, pasillos y otros espacios comunes:

- “Evitar la colocación de puertas giratorias, ya que no pueden ser utilizadas por personas con movilidad reducida. En caso de existir, será necesario habilitar un acceso alternativo accesible próximo a la misma.”
- “Facilitar la percepción visual de la puerta de acceso mediante la utilización de marcos y/o puertas que contrasten con las paredes circundantes, y a su vez iluminación que destaque la misma.”
- “Prever que los pisos tengan carácter antideslizante, sin resaltos ni elementos sobresalientes que ocasionen el tropiezo de personas con bastones o interrumpan el paso de personas en sillas de ruedas”.
- “Contemplar que las escaleras principales estén provistas de barandas a ambos lados, siendo parte integrante de las mismas los rellanos o descansos, con una forma de fijación que no interrumpa la continuidad del deslizamiento de la mano y con anclaje firme”.
- “Prever que los escalones sean antideslizantes. Caso contrario, colocar bandas de prevención texturadas.”

En habitaciones:

- “Prever que las habitaciones accesibles se ubiquen en planta baja o próximas a ascensores”.
- En las puertas, “evitar la colocación de picaportes esféricos, en caso de existir reemplazarlos por herrajes de accionamiento tipo manijas.” “...contemplar el uso de señalización en sistema Braille, números en relieve y colores contrastantes para la numeración de las mismas.”



Foto de habitación de hotel.

- “Se aconseja la utilización de sistemas de apertura de puertas mediante el uso de tarjetas magnéticas y en Braille, ya que son cómodas y facilitan su uso. También se sugiere el uso de cerrojos desbloqueables desde el exterior.”
- En las ventanas, “contemplar que sean de fácil apertura y deslizamiento, y que no invadan las áreas de circulación.” “Evitar anteponer elementos que impidan la posibilidad de alcance y control manual. (Por ejemplo: escritorios, maceteros, mesas ratoneras, etc.).”
- “En caso de existencia de cortinas o doble cortinado, prever que las mismas sean de fácil deslizamiento.”
- En pisos, “se evitará la colocación de alfombras”. “En caso de existir, deben ser de pelo cortado a fin de que puedan transitar sin inconvenientes las personas en sillas de ruedas y/o con movilidad reducida. Las alfombras movibles deberán ser fijadas al suelo con una red antideslizante de goma o con cinta adhesiva de doble cara.”
- “Disponer la instalación de alarmas sonoras y visuales...”
- “Prever que las puertas de los armarios sean corredizas y que los cajones dispongan de un tope para que no puedan caer. Además, rodamientos para que la fuerza empleada sea mínima.”
- En baños, “El sanitario es un espacio imprescindible en el Alojamiento Turístico. Este espacio debe permitir el acceso, la movilidad interior y su uso por todas las personas.”
- “Prever que las puertas de los sanitarios accesibles abran hacia fuera y con un ángulo mínimo de 90°.”
- “En relación a los accesos de los sanitarios, se debe “contemplar que el recorrido hasta los mismos sea accesible”, “... que no existan desniveles de piso o escalones en los accesos ni dentro de los mismos.”

En todo caso, como establecen las “Recomendaciones de la OMT, por un Turismo Accesible para Todos”, “cuando sea posible, las habitaciones adaptadas deberían estar situadas de modo que faciliten las medidas de evacuación y los recorridos hacia las salidas de emergencia. Estas habitaciones deberían diseñarse para que todos los usuarios se puedan desplazar por ellas, encontrar las instalaciones y los servicios y comunicarse de manera cómoda e independiente. Esta recomendación se extiende tanto al cuarto de baño como a la terraza o espacio exterior adyacente si lo hay” (OMT).

Para mejorar los espacios, hacer uso de símbolos e incorporar señalización accesible. Se recomienda, previo a accionar, consultar la Norma UNIT 200 vigente de “Accesibilidad de las personas al medio físico”, disponible en forma gratuita en el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas.

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Lo dicho sobre espacios y entornos para establecimientos de alojamiento turístico aplica para establecimientos que brindan servicio de alimentación.

Como dice la OMT en el “Manual de Accesibilidad Turística”; “los restaurantes además de representar establecimientos para el disfrute de la comida, la conversación y las relaciones personales, constituyen un punto clave de cualquier destino turístico. La gastronomía resulta un aspecto básico y diferenciador de cualquier cultura y por tanto forma parte del atractivo de cualquier viaje.”

Es importante disponer de una carta de Menú con diseño accesible (sistema Braille, alto contraste, formato y tamaño de letra adecuados) y ofrecer variedad de opciones que contemplen diferentes dietas alimenticias (celiaquía, diabetes, hipertensión, entre otras).

En la cadena de valor turística la gastronomía constituye un componente fundamental, por lo que incluir buenas prácticas es un imperativo que permite integrar a los turistas con distintas necesidades alimenticias. En este sentido, los establecimientos turísticos deben tener presente la necesidad de proveer alimentos sin sal agregada para los hipertensos, sin azúcar para los diabéticos y sin lactosa para los intolerantes a la misma, lo cual determina contar con esta variedad de productos para poder satisfacer las demandas concretas.



Logo de alimentación: círculo con plato cubierto por una campana.



Persona ciega en un restaurante, leyendo un menú impreso en sistema Braille.



Diabéticos



Hipertensos



Intolerantes a la lactosa



Celíacos

En cuanto a la enfermedad celíaca, además de contar con alimentos aptos, es necesario realizar una serie de consideraciones específicas acerca de la manipulación de los mismos al ofrecer el servicio gastronómico.

Dadas las limitaciones que determina la enfermedad celíaca, es clave fomentar la concientización y capacitación de quienes ofrecen servicios gastronómicos sobre la manipulación de alimentos aptos para celíacos, incentivando la elaboración de platos libres de gluten a través de las buenas prácticas, de manera que esta “condición de vida” no constituya un impedimento para el pleno disfrute de los turistas celíacos.

Es un eje fundamental en un destino turístico que los prestadores de servicios de alimentación adopten las medidas de prevención, para evitar la contaminación en los platos, ya que, la falta de información y práctica en estos temas, generan múltiples riesgos para estos consumidores.



Preparaciones a base de verduras varias

La enfermedad celíaca consiste en una intolerancia al gluten¹³ de los alimentos que puede cursar con síntomas muy variados digestivos y/o extradigestivos, una lesión de gravedad variable de la mucosa del intestino delgado superior y aumento de anticuerpos específicos. Esta intolerancia es de carácter permanente, manteniéndose a lo largo de toda la vida y sólo se presenta en personas genéticamente predispuestas a tener dicho diagnóstico. El único tratamiento eficaz es una dieta sin gluten y debe seguirse durante toda la vida. Se estima que el 70% de los productos alimenticios manufacturados que se comercializan en el mundo contienen este tipo de proteínas.

La prevalencia de la enfermedad celíaca en una población de adultos sanos varía entre 1 en 100, y 1 en 300 en la mayoría de las regiones del mundo.

La tasa de crecimiento de la población celíaca va en aumento, lo que determina la necesidad de desarrollar planes a nivel público y privado para dar condiciones de estadía de calidad para ellos en cualquier destino turístico.

Los turistas celíacos tienden a determinar los lugares de vacaciones de acuerdo a la posibilidad de acceder a alimentos que aseguren el consumo sin consecuencias nocivas posteriores. Se debe tener en cuenta además que esta enfermedad condiciona las elecciones de la familia o del entorno social que viaja con él.

A modo de síntesis, lo que debe tenerse claro en los establecimientos que ofrecen servicios de alimentación para personas celíacas es lo siguiente: conocer los alimentos aptos, no aptos y dudosos (marcas específicas) y capacitarse en su manipulación para evitar la contaminación cruzada en: almacenamiento, elaboración, emplatado y conservación.

A los efectos de profundizar en las distintas necesidades alimenticias, se recomienda dirigirse a las asociaciones correspondientes: ACELU¹⁴ y ADU¹⁵.



Persona celíaca, mirando pizarrón que indica que el establecimiento prepara menú apto para celíacos.

SERVICIO DE TRANSPORTE

Según el art. 1º del Decreto 278/015 de fecha 13 de octubre de 2015 “Son prestadores de servicios de transporte turístico las empresas, personas físicas o jurídicas, cuya actividad consiste en organizar, ofrecer o efectuar itinerarios o traslados de grupos turísticos dentro o fuera del territorio nacional en vehículos de transporte con capacidad para más de cinco pasajeros.”

El desplazamiento de las personas con discapacidad, desde la llegada al destino hasta su salida, es de suma importancia para su total disfrute. Comprende no solo el traslado en sí, sino el acceso a la información y uso de los servicios brindados en terminales.

“Todos estos procesos deben producirse de forma continua y sin rupturas; esto es, los sistemas de acceso y uso de la información, así como la realización del recorrido deberán ser accesibles de principio a fin para poder ser llevado a cabo con autonomía.” ...



Logo de transporte: círculo con un auto.



Persona ciega sola con el ómnibus estacionado y sin ayuda.

“ Las necesidades básicas que los usuarios tienen en una infraestructura de transporte son:

- acceder y desplazarse por la misma en condiciones de igualdad y seguridad.
- disfrutar de los servicios ofrecidos en el transporte, tener la posibilidad de realizar las distintas acciones particulares de estos espacios como compra de billetes y distintos servicios de comunicación información y atención al viajero.
- establecer una comunicación adecuada entre la infraestructura y el material móvil.” (Manual de Turismo Accesible para todos. Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II, Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT).



Persona ciega en una parada de ómnibus, ayudada verbalmente por otra persona.

En todo caso, “la información proporcionada a los pasajeros antes o durante el viaje debería tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, y debería estar disponible en formatos visuales y sonoros. La información para los pasajeros y los procedimientos de evacuación de emergencia debería proporcionarse en otros formatos, como lengua de signos y la escritura” (Recomendaciones de la OMT para un turismo para todos).

Los operadores que ofrecen servicios accesibles, deberían tener en cuenta estos consejos y cuidar que no sólo el vehículo de traslado sea accesible, sino disponer de espacios de salida y llegada, así como de apoyos necesarios para que la accesibilidad sea total. Así, una agencia de viajes que ofrece circuitos en el destino, para personas con movilidad reducida, podría contar con rampa móvil, que asegure el desplazamiento de la persona hacia el lugar a visitar.

Es recomendable asimismo que un establecimiento que brinde servicio de alojamiento accesible y ofrece, por ejemplo, servicio gratuito de traslado a aeropuerto, disponga, por lo menos, de un vehículo accesible.

CENTROS DE INFORMES



Intercambio en lengua de señas entre dos personas.



Logo de información: círculo con letra i minúscula en el centro.

Debe estar garantizado el acceso y circulación en los mismos, aplicando los criterios mencionados anteriormente.

Además es necesario contar con personal capacitado para atender personas con discapacidad: uso de lengua de señas, utilización de materiales accesibles (folletería, aplicaciones para móviles, con lectores de pantalla u otros).

SERVICIO DE GUÍAS DE TURISMO

“Guía de Turismo” es aquella persona cuya actividad consiste en prestar ...“servicios de orientación, información y realizar la función de guía acompañando al turista.” (Decreto 220/09 de 11 de mayo de 2009).

Un entorno de ocio accesible debe contar con profesionales del ocio conocedores de la diversidad, capaces de responder a las necesidades de la persona con discapacidad en el mismo contexto y con las mismas herramientas con las que se responde al resto de la población.

Un Guía capacitado en Accesibilidad Turística debe contemplar diversas medidas de inclusión física, comunicativa y social, sin olvidar que también se debe adaptar a los tiempos de respuesta que las personas con discapacidad le darán no solo en la dinámica de la actividad sino a las herramientas de comunicación utilizadas por el profesional.



Logo de guía, círculo con una persona con un banderín en su mano en alto.

Para ello el Guía debe:

- Considerar que las personas con discapacidad forman un grupo muy heterogéneo, con distintas necesidades y requerimientos.
- Incorporar de forma profesional la preocupación por aumentar la difusión de las mejores prácticas en accesibilidad turística y el buen uso de las ayudas técnicas para personas con discapacidad y personas mayores.
- Poseer información técnica y orientadora sobre cómo hacer accesibles determinadas situaciones, espacios, servicios y actividades.
- Conocer las ayudas técnicas existentes para la eliminación de barreras que conspiran contra el disfrute de los atractivos y/o servicios.

Para el desarrollo de determinadas actividades las TIC's pueden transformarse en herramientas muy poderosas para el acceso a la información, para la comunicación y la participación social de las personas con limitaciones.

ACTIVIDADES DE OCIO Y RECREACIÓN

Siguiendo las recomendaciones de la OMT, las entidades responsables de realizar y fomentar las actividades de ocio y recreación en una región, destino o establecimiento, deberían adoptar todas las medidas pertinentes para garantizar que las personas con discapacidad:

- Tengan acceso a material y actividades en formatos accesibles.
- Puedan participar, desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual.

Las entidades encargadas de actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas adoptarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en excursiones, deportes, entornos de naturaleza, playas, entre otros.

Según cada caso, hay que contar con los insumos materiales e infraestructura adecuada para su disfrute, así como personal capacitado que oficie de soporte y apoyo.



Logo de actividades de recreación, círculo con edificio y una luminaria.

DISCAPACIDAD, TRATO Y BUENAS PRÁCTICAS: FORMAS DE RESPETAR, CUIDAR Y DESTACAR LA RIQUEZA DE LO HETEROGÉNEO

ASPECTOS GENERALES VINCULADOS A TIPOS DE DISCAPACIDAD

Siguiendo la conceptualización sobre discapacidad acordada en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), ésta responde a ciertas “deficiencias” que las personas pueden tener de forma innata o adquirida asociadas a estados de situación, que las coloca en desventaja y limitaciones a la hora de desenvolverse en la vida social y también en su vida privada.

Es así que, siguiendo en la línea del Modelo Social de la discapacidad, las dimensiones biológica, psico - emocional, social y cultural que constituyen a cada sujeto, dialogan entre sí, se complementan, se contienen y, en este sentido es que deben ser consideradas a la hora de comprender la individualidad de cada persona. Dimensiones que conviven, determinando y siendo determinadas por otras, como lo son: la dimensión económica, la política y la ideológica que caracterizan a cada sociedad en particular y a cada momento histórico por el que estas transitan. Teniendo esto presente, pueden distinguirse a modo general:

Situaciones de discapacidad motriz:

Limitaciones en la marcha u otra función que responda al sistema motor acompañadas por situaciones de clara restricción para participar de las actividades de su vida privada y social. Sobre todo en lo vinculado con el acceso edilicio, el transporte, el uso de servicios públicos como mostradores de atención al público, baños, ascensores, entre otros.

Persona en su silla de ruedas en un baño público no accesible para personas con discapacidad motriz.



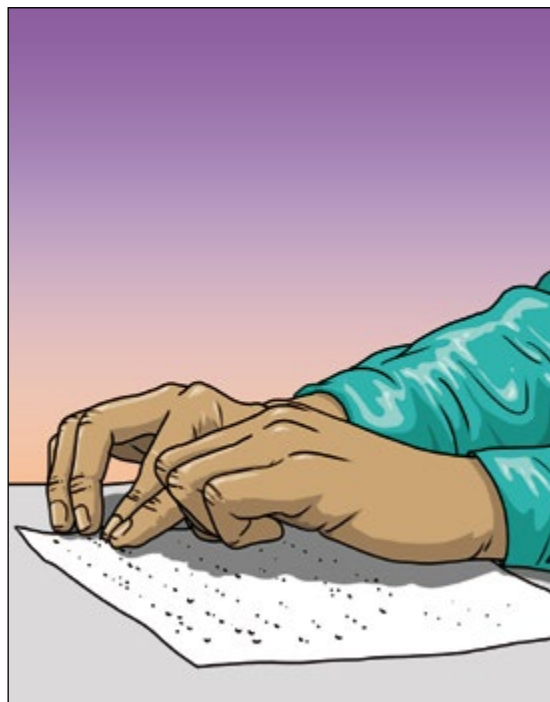
[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Situaciones de discapacidad sensorial:

Limitación visual, auditiva o sordoceguera; acompañadas por situaciones de clara restricción para establecer una comunicación efectiva con otras personas. Es decir, las personas con discapacidad, tienen derecho a utilizar LSU, de leer en sistema Braille y de acceder a la información del ambiente a través del audio, de contraste de colores, entre otras especificidades.

Situaciones de discapacidad intelectual:

Limitaciones en el área del desarrollo cognitivo y la comprensión, pueden ser de diferentes grados o niveles (como pasa en los demás tipos de discapacidad). Estas limitaciones pueden profundizarse o disminuirse dependiendo de las condiciones y oportunidades del entorno (incluidas las instituciones educativas formales) así como del trato y las prácticas que ejerzan las demás personas. Es importante no confundir las limitaciones de orden cognitivo con aquellas de orden psíquico o mental.



Manos de persona ciega, obteniendo información de material informativo impreso en sistema Braille.

Situaciones de discapacidad psíquica, mental:

Limitaciones en la construcción de realidad compartible lo cual repercute en el área vincular (personal/social). Suele asociarse con limitaciones de orden cognitivo, lo cual es incorrecto.

Situaciones de discapacidad “múltiple”:

Limitaciones en diferente orden que pueden ser (motriz, sensorial, cognitiva, psíquica). Por ejemplo, una persona con discapacidad auditiva y motriz. Es muy frecuente que en esta situación la dependencia se vea aumentada para el ejercicio de las actividades de la vida cotidiana, como alimentación, la vestimenta o la higiene personal aun en estos casos debe favorecerse y privilegiarse la autonomía.

TRATO Y BUENAS PRÁCTICAS HACIA LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD¹⁶

TERMINOLOGÍA EN GENERAL

En conformidad con la CDPD, el término consensuado es “personas con discapacidad”. Este acuerdo fue obtenido a partir de la reivindicación que representantes de colectivos de personas con discapacidad de todos los países participantes en la construcción del documento de la Convención, llevaron a las diferentes instancias de debate y negociación.

Entre otros argumentos, con la denominación “personas con discapacidad” se trata de dar cuenta de que los derechos están dirigidos a las personas como sujetos y no a su condición o característica.



Dos personas dialogando en un restaurante, una de ellas en su silla de ruedas.

Con esta denominación formalizada y recogida por los Estados Parte que ratifican la CDPD, las demás expresiones quedan obsoletas. Lo cual es un aliciente en la conquista de las personas con discapacidad por la connotación negativa y estigmatizante que ellas conllevan; entre ellas: “discapacitado”, “disminuido”, “víctima”, “afectado por”, “normal-anormal”, “inválido”, “paciente”, “pobrecito”, “minusválido”, “impedido” y otras de similar connotación que pudieran existir.

Asimismo, también se exhorta evitar el uso de términos como: “valiente”, “valeroso”, “héroe”, “virtuoso”, “capacidad diferente”.

No obstante, si una persona en situación de discapacidad prefiere el uso de cierta terminología, es deseable respetar esta preferencia.

TRATO EN TÉRMINOS GENERALES

Más allá de las especificidades a tener en cuenta en cada tipo de discapacidad, es necesario en todo caso considerar que:

- Se debe hablar directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante. No suponga que la persona está ausente de ese acto de comunicación, más allá de que necesite apoyos para la comunicación y de que esté acompañada.
- En caso de ofrecer ayuda a una persona con discapacidad no la brinde hasta que ésta otorgue su acuerdo. No debe dar por entendido que toda persona con discapacidad necesita ayuda en todo momento y en toda circunstancia.



Una persona ciega con bastón blanco acompañada, dialoga con otra, detrás de un escritorio.

TRATO ADECUADO A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

**CÓMO
NO
REFERIRNOS**

**PARALÍTICO
LISIADO
DEFORME
POSTRADO**

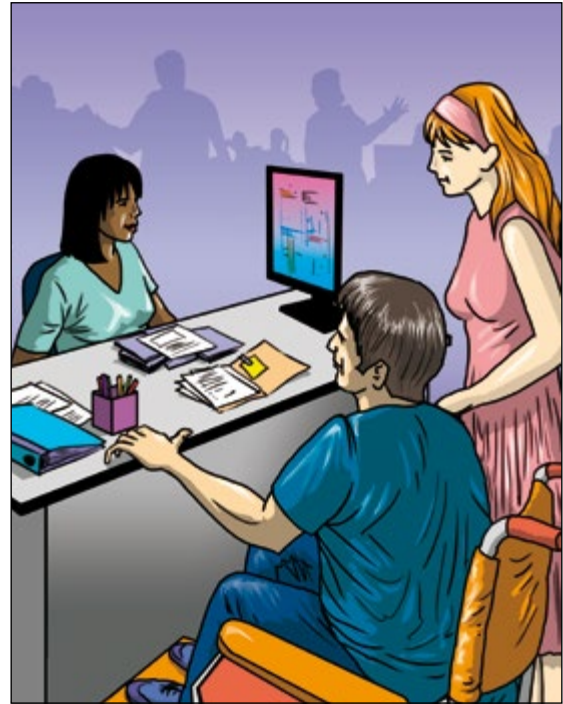
**CÓMO
SÍ
REFERIRNOS**

**PERSONA CON
DISCAPACIDAD
MOTRIZ**

En el trato tener presente las siguientes prácticas:

- Si la persona camina despacio y usted va en su compañía ajuste su paso al de ella.
- Tome especial cuidado en no interferir en su desplazamiento.

- Ofrezca su colaboración si tiene que cargar objetos.
- Si la persona está en silla de ruedas para hablar con ella sitúese de frente y a la misma altura de ser posible.
- Si desconoce cómo manejar una silla de ruedas pregunte al usuario o al acompañante cómo hacerlo.
- No se apoye en la silla de ruedas de la persona, ésta es parte de su espacio personal.
- Diríjase a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.



Dos personas, una en silla de ruedas frente a un mostrador de atención al público.

APOYOS NECESARIOS PARA LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA:

- Al brindar un servicio a una persona que utiliza silla de ruedas tenga en cuenta un lugar con rampa de acceso y que el espacio sea adecuado, que exista estacionamiento reservado para personas con discapacidad, baños accesibles, ascensor o plataforma elevadora, lugares de estadía accesibles, paseos y demás servicios relacionados al turismo.
- Accesibilidad en equipamientos y dispositivos factibles de ser utilizados.
- Medios de transporte accesibles por ejemplo micros, ómnibus, ambulancias, entre otros.
- Ubicación de carteles y señalizaciones a una altura que permita su lectura a personas que utilizan sillas de ruedas por ejemplo.
- Espacios de desplazamiento libres de obstáculos y lugares de espera.



Persona en silla de ruedas llevada por otra persona.

TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL:

A la hora de pensar en servicios para personas en situación de discapacidad sensorial, contribuimos a reducir tal situación atendiendo a los siguientes aspectos:

**CÓMO
NO
REFERIRNOS**

X

SORDOMUDO
MUDO
LENGUAJE DE
SEÑAS

**CÓMO
SÍ
REFERIRNOS**

✓

PERSONA SORDA,
SU LENGUA
ES LA LENGUA
DE SEÑAS

**CÓMO
NO
REFERIRNOS**

X

CIEGUITO
NOVIDENTE

**CÓMO
SÍ
REFERIRNOS**

✓

PERSONA CIEGA

TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O HIPOACUSIA¹⁷

- Diríjase a la persona cuando está de frente a usted, evite hacerlo si se encuentra de espaldas.
- Atraiga su atención haciéndole una seña, de no conseguirlo con un movimiento muy suave tocar el hombro siempre estando dentro de su campo visual (evitar tocar a la persona cuando esta se encuentre de espalda).
- Si se va a reunir con una persona sorda en lo posible prevea la presencia de un intérprete de lengua de señas.
- Diríjase a la persona sorda y no al intérprete, éste/a no la sustituye.



Diálogo entre dos personas, con apoyo de intérprete de lengua de señas.

- Si es una reunión, encuentro o paseo donde participan muchas personas debe ordenar el diálogo de modo que no se hable al mismo tiempo. Esto es necesario para dar espacio a que la persona sorda se ubique y sepa quién le está hablando.
- Si se reúne con una persona con hipoacusia (pérdida auditiva parcial), pregúntele donde sería mejor que usted se sentara.
- Si hay varias personas reunidas, es necesario que se sienten en semicírculo para que la persona sorda tenga visión de todas las personas y pueda saber quién está hablando.
- Si la persona realiza lectura labial mírela directamente y hable de manera natural y clara.
- Asegúrese de que la persona está comprendiendo el mensaje. Recuerde que no todas las personas realizan lectura labial.
- Sea expresivo al hablar ya que los movimientos faciales y de todo el cuerpo ayudarán a la persona a comprenderlo.
- Verifique que ha comprendido lo que le queremos transmitir.
- Debe cerciorarse de que realmente entendió el mensaje correctamente.
- Si usted no entendió pida que la persona repita lo que le quiere transmitir.

TRATO ADECUADO A PERSONAS CON LIMITACIONES EN EL HABLA:

- Trate de comprender previendo que el tiempo, el ritmo y la pronunciación son distintos.
- Si no comprende lo que le dice, debe hacérselo saber para que lo repita o lo comunique de otra forma alternativa.
- Haga preguntas cortas, que requieran respuestas cortas.

APOYOS NECESARIOS PARA EL TRATO A LAS PERSONAS SORDAS O HIPOACÚSICAS:

- Es imprescindible que el lugar que recepcione personas hipoacúsicas o sordas cuente diariamente y durante todo el horario de atención con un/a funcionario/a que hable lengua de señas uruguaya (LSU), con preparación previa y certificada para ello.
- Las instituciones deben prever cartelería clara y accesible indicadora de oficinas, pasos del trámite y demás detalles para que sirva de guía a la persona y ésta no tenga que esforzarse a consultar en ambientes con los que no se cuenta con intérpretes o funcionarios formados en LSU.

APOYOS NECESARIOS DE LAS PERSONAS CIEGAS, CON BAJA VISIÓN O SORDO-CIEGAS EN ENTORNOS NO ACCESIBLES:

En la adquisición de cultura:

- Identifíquese siempre al dirigirse a una persona en situación de discapacidad visual.
- Si se le ofrece o indica alguna cosa, explique de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra utilizando expresiones tales como a su derecha o izquierda, delante o detrás de usted, arriba, abajo, entre otras.
- Si la persona necesita ayuda para ser guiada en la calle o dentro de un edificio, ofrézcale el brazo. Ella le indicará según su mano hábil, si prefiere tomarse del brazo izquierdo o derecho.
- La persona seguirá los movimientos de su cuerpo, caminando a su lado, ligeramente detrás de quien la guía.
- Advierta de posibles obstáculos que se encuentren a su paso explicitando de qué se trata. No se exprese diciendo “¡cuidado!”, sin especificar cuál es el motivo de esa señal.



Una persona ciega con bastón blanco guiada por otra persona.

En su desplazamiento:

Existen algunas ayudas técnicas para el desplazamiento, necesarios en las distintas situaciones de discapacidad visual y/o sordo - ceguera:

- Las personas ciegas que optan por la utilización del bastón, utilizan el bastón de color blanco. Éste es el color internacionalmente distintivo de la ceguera total.
- Las personas con baja visión que optan por la utilización del bastón, utilizan el bastón de color verde. Si bien no está reconocido internacionalmente, Uruguay y Argentina utilizan este color como convención para distinguir a las personas con baja visión.
- Las personas sordo-ciegas que optan por la utilización del bastón, utilizan el bastón de color blanco con círculos rojos.
- Bosquejo “Usted está aquí” en formato universal, para poder beneficiar los recorridos y detalles de lugares.

También para el desplazamiento existe el recurso del perro guía. Si bien no es el recurso más accesible, más difundido, ni el más utilizado, es una herramienta complementaria al bastón. Recientemente en Uruguay se ha legislado al respecto, lo que permite la introducción de perros guía al país, su libre circulación, etc.

La Ley 18.651 de 19 de febrero de 2010, en su art. 80, dispone que:

“Las personas con discapacidad que utilicen para su desplazamiento animales especialmente adiestrados, podrán ingresar y permanecer acompañadas por estos, en todos los lugares abiertos al público sin restricción alguna, siendo obligación de los propietarios o encargados de los mencionados lugares proporcionar los medios idóneos para el cumplimiento efectivo de la norma” (Art. 80)

El derecho de acceso, implica poder ingresar, deambular y permanecer en el lugar, en forma ilimitada y constante del perro guía junto al usuario (Art. 7 y 21, Decreto 297/2013 de 18 de setiembre de 2013).

Para ello, el usuario y su perro deben estar registrados en el Registro Nacional de Animales de Compañía - RENAC, quien expide un carné identificadorio. (Comisión Honoraria de Tenencia Responsable y Bienestar Animal- COTRYBA), Ley 19,355 de 19 de diciembre de 2015).



Persona ciega, guiada por su perro.

En el control del ambiente:

La visión humana es panorámica, solo de un vistazo podemos apreciar infinidad de información sobre objetos, personas o entornos que se encuentran a nuestro alrededor o inclusive a grandes distancias.

Es importante que alguien oficie de guía y le proporcione la información más relevante que sea requerida por la persona sobre el entorno que le rodea. Si la persona se encuentra sola en un lugar que desconoce, por ejemplo en un evento, es importante que se la pueda asistir en caso de que requiera colaboración para egresar del mismo, concurrir al baño, entre otras cosas.

- Cuando la persona realice una consulta sobre una dirección o lugar al que desea concurrir, utilice referencias concretas para realizar las indicaciones, expresadas en pasos, metros, cuadras, etc. Nunca realice indicaciones vagas, por ejemplo, usando términos como “para allá” o “para acá”.
- No la deje sola, sin advertírselo antes.

TRATO ADECUADO PARA LAS PERSONAS SORDO - CIEGAS:

Sordo - ceguera: las personas tienen a la vez una ausencia total o parcial de la visión y de la audición, las situaciones de discapacidad que se generen pueden estar asociadas tanto a ambas limitaciones o a una de ellas.

Tener en cuenta que las recomendaciones para el trato adecuado para personas con sordo - ceguera coinciden, en forma sumaria, con las ya realizadas para las personas con discapacidad visual y auditivas.

- Para captar su atención inicie el contacto tocándole en el hombro o brazo, preséntese y verifique cuál es la mejor forma de generar la comunicación entre ambas.
- Toque con el antebrazo o dorso de la mano el antebrazo de la persona sordo-ciega y mantenga el contacto hasta que ella se tome de quien guía.
- Quien guía mantiene el brazo junto a su tronco, quedando el codo en un ángulo de noventa grados.
- En algunos casos la persona puede preferir tomarse del hombro de su guía.
- Siempre quien guía deberá prestar mucha atención a que la persona en situación de discapacidad visual no se le adelante, advirtiéndole de cuque está antes de cualquier posible obstáculo.
- Quien guía deberá adaptar su paso a la velocidad del paso de la persona guiada, sin embargo, si la ocasión lo requiere, podrá aumentar o disminuir la velocidad, advirtiéndole antes a la persona guiada, si es posible.

Qué tener en cuenta para guiar a las personas con discapacidad visual en el interior de un edificio:

- Si en el ingreso el edificio posee una rampa con pasamanos, guíe su mano hasta el mismo.
- Si en la entrada existen escaleras, debemos informar a la persona cuando se encuentre frente al primer escalón y cuando dejó atrás el último, además si sube o baja.
- Para ingresar por la puerta giratoria, lo mejor es que la persona en situación de discapacidad visual pase antes que quien guía. Intente detener o aminorar la marcha de la misma y coloque su mano sobre uno de los paneles giratorios para que le sirva de referencia. Nunca ingrese junto a ella.
- Si la persona debe utilizar una escalera mecánica, pregunte si está familiarizada con su uso. De ser así, indique si sube o si baja, luego coloque su mano sobre la cinta sin fin. La persona en forma independiente sabrá cuando la misma llega a su fin. Si la persona no sabe usarla busque un ascensor para cambiar de nivel en el edificio.
- Si el ascensor no cuenta con señalización de su botonera en braille, números en relieve o señales acústicas, trate que alguna persona pueda acompañarla al lugar de destino.
- Si debe pasar por un lugar angosto, advierta este hecho y coloque su brazo por detrás de su espalda para que la persona se tome de su muñeca y marche en forma segura detrás suyo.
- Para indicarle un asiento, tome su mano hábil y póngala sobre el respaldo de la silla o sobre el brazo del sillón y él o ella sabrán tomar asiento por sus propios medios. Informe si delante existe una mesa.
- Si le entrega algún material a leer, la persona puede requerir que esta información se encuentre en formato braille, digital o en caracteres ampliados.
- Si necesita solicitarle que firme algún documento que revista importancia, intente de que sea una persona de su confianza que lea el texto, de no contar con esta posibilidad, brinde los datos de la persona responsable que le leerá dicho documento. Lleve el dedo índice de la mano no hábil hasta el principio de la línea en donde se debe firmar, para que ella pueda orientarse y realizar su firma.
- Al salir o ingresar a la habitación comuníquelo a la persona de este hecho.
- Al guiar a la persona hasta un baño, indique dónde se encuentran el inodoro, si existe algún accesorio donde colgar una ropa o cartera, dónde se encuentra el papel higiénico, la pileta para lavarse las manos y si hay toallas de papel o seca manos.
- Para subir a un auto, coloque la mano sobre la manija de la puerta, o si está abierta, coloque una de ellas sobre el techo del vehículo y la otra sobre la puerta que está abierta.

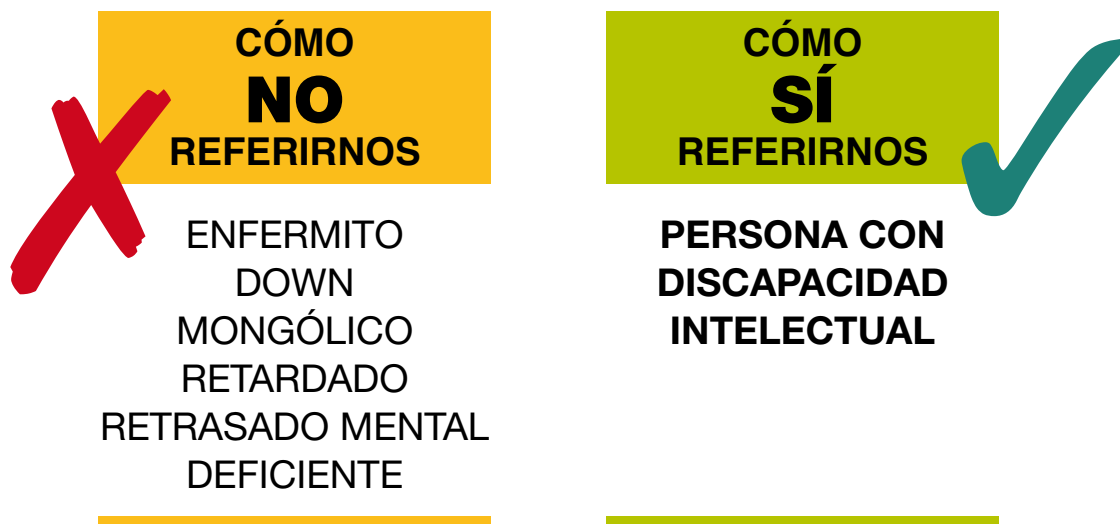
TRATO ADECUADO A PERSONAS CIEGAS O CON BAJA VISIÓN¹⁸

La discapacidad visual comprende a personas con:

- **Baja visión:** en la actualidad, por cada persona ciega, existen cuatro personas con baja visión, que debido a diferentes patologías (glaucoma, diabetes, retinitis pigmentaria, cataratas, entre otras) ven reducido su campo y/o agudeza visual y por ello también pueden requerir de apoyos en diferentes circunstancias.
- **Ceguera:** se trata de una ausencia total de la visión. Esa ausencia puede ser congénita o adquirida.

El grado de autonomía, depende entre otros factores del proceso de rehabilitación que haya realizado: rehabilitación integral, rehabilitación básica, rehabilitación visual y rehabilitación profesional.

SITUACIONES DE DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y/O LIMITACIONES EN LA COMPRENSIÓN¹⁹:



- Al dirigirnos a estas personas utilicemos un lenguaje sencillo y actuemos con naturalidad.
- Manejemos los tiempos necesarios, los cuales pueden ser diferentes a los nuestros en lo que respecta a la comprensión.
- Si le parece que la persona no entendió, debe reiterar la pregunta y/o reformularla, si fuera necesario ejemplificar.
- Formule preguntas breves y precisas.
- Si se va a reunir, prevea contar con información en formatos sencillos con fotografías o dibujos y que la letra de los documentos sea grande y en doble espacio.
- Trate a la persona de acuerdo a su edad y no a todos como si fueran niños.
- Limite la ayuda a lo necesario, promoviendo la autonomía de la persona.
- Si la persona tiene dificultades en el relacionamiento personal, tenga en cuenta eso y evite situaciones que puedan generar discusiones o violencia.
- Fomente el relacionamiento con las demás personas.
- Si se dirige a una persona que viene acompañada, hágalo a la persona que consulta y no a su acompañante solamente.

- Consulte a la persona si puede realizar alguna pregunta a su acompañante en el caso que sea necesario.
- Aclare a la persona que acompaña que trate de no influir en la comunicación con la persona consultante.

Si bien, como se menciona anteriormente es importante no homogeneizar las limitaciones de orden intelectual con aquellas de orden psíquico o mental; muchas de las consideraciones para el buen trato que se detallan en el apartado siguiente, aplican para ambas situaciones.

TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL²⁰



La primera barrera a la que se enfrentan las personas en situación de discapacidad psíquica o mental, es el imaginario cultural y socialmente construido respecto a la “enfermedad mental”. Esta primera barrera es básicamente actitudinal. Y se encuentra aferrada a mitos y prototipos que poco y nada se condicen con la realidad.

- Utilice un lenguaje claro y sencillo en lo posible acompañado por apoyos visuales.
- Suelen tener excesiva ansiedad frente a las esperas, cambios de horario, de contexto, entornos, de personas referentes, etc. y al no poder percibir el peligro no logran adaptar su comportamiento al mismo.
- Nunca dejarle solos o desatendidos.

APOYOS NECESARIOS PARA LAS PERSONAS QUE TRANSITAN SITUACIONES DE DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL:

Al enfrentarse a nuevos entornos:

- Es necesario que propiciemos, en la medida de lo posible, entornos que brinden seguridad a la persona.
- El manejo del tiempo es fundamental. Es deseable que nos adecuemos al tiempo de ese/a otro/a que requiere de nuestra atención en la tramitación de servicios de diferente índole. Ello generará no solo una sensación de tranquilidad y amabilidad a la persona consultante, sino también a quien está ofreciendo esa información.
- Por lo general, las personas que transitan por situaciones de discapacidad psíquica y mental, sienten que no pueden solas, que no tienen la información lo suficientemente clara como para desenvolverse con un alto grado de independencia. Por ello es necesario, que más allá de la edad de la persona, le indique en detalle las características del lugar, la actividad, el paseo, entre otros. Se trata de acompañar, no de sustituir en la actividad. De esta forma contribuirá a que la persona poco a poco genere confianza en sí misma y vaya desprendiéndose de la ayuda de otros a medida que obtiene con éxito sus gestiones.
- Enfrentarse a la tramitación de servicios no siempre es sencillo para cualquier persona, tampoco lo es para aquellas que transitan por estas situaciones de discapacidad psíquica, pudiendo generar ansiedad, nerviosismo, temor a lo desconocido. Aquello que no es de mayor complejidad ni especialización para el resto de las personas, para ellas sí puede serlo. El hecho de enfrentarse a alguien que se desconoce y al quien se le debe dar un mensaje claro de lo que se requiere, puede ser ya un factor de estrés.
- Esta actitud de fomento de ambientes saludables en el trato genera en estas personas mayor grado de confianza hacia los demás. Les da tranquilidad el no generar conductas estigmatizantes que puedan reproducirse en otras oportunidades que deban volver a esa institución o ese servicio a realizar nuevos trámites/consultas.

TRATO ADECUADO PARA LAS PERSONAS CON AUTISMO:

- Las relaciones interpersonales se ven afectadas, presentan importantes alteraciones en la interacción social recíproca, en la comunicación verbal y no verbal. Tienen dificultades para empatizar y comprender que se espera de ellos así como que esperar ellos de los demás.
- Favorezca a la integración del contexto, éste es fundamental para lograr la calma y colaboración.
- Debido a que no comprenden lo que sucede en su entorno pueden manifestar miedo, rechazo, nerviosismo, agresividad.
- Utilice un lenguaje claro y sencillo en lo posible acompañado por apoyos visuales.
- Suelen tener excesiva ansiedad frente a las esperas, cambios de horario, de contexto, entornos, de personas referentes, etc. y al no poder percibir el peligro no logran adaptar su comportamiento al mismo.
- Facilitar la presencia de conocidos (familiares, amigos, personas de confianza) durante los procesos.
- Nunca dejarle solo o desatendido.
- Mantener el menor contacto físico posible, solo el necesario.
- Suelen tener un patrón limitado de comportamientos e intereses. Manifiestan un interés desmedido por determinadas conductas repetitivas con su propio cuerpo, por ejemplo balanceos, movimientos de la cabeza o manos, carreras sin motivo, con ciertos objetos o en mantener ciertas rutinas resistiéndose a cualquier cambio.

APOYOS NECESARIOS DE LAS PERSONAS CON AUTISMO EN ENTORNOS NO ACCESIBLES:

- Que los entornos sean sencillos con la menor cantidad de estímulos posibles debido a que suelen presentar alteraciones sensoriales.
- Es recomendable que se le informe y anticipe sobre lo que se va a realizar (ejemplo actividades o paseos) y el lugar del mismo para no favorecer el incremento de ansiedad ante lo desconocido.

En algunos caso puede ser necesario el apoyo de perros Guías, tal lo comentado previamente en este Manual sobre perros Guías para personas ciegas.

EL LUGAR DEL/LA ACOMPAÑANTE:

- Es bastante común que las personas que transitan por situaciones de discapacidad, más allá de la edad que tengan, asistan acompañadas a realizar los diversos trámites o actividades. Ello responde muchas veces a que la persona se siente insegura de su propio estado emocional y de las reacciones que pueda tener frente a inconvenientes menores para los demás, aunque muy importantes para ellos: no comprender la explicación que se les brinda, largas esperas para ser atendidas, entre otros.
- La figura del acompañante es muy importante para estas personas. Por ello, el respeto con el cual también sea atendido/a ese/a acompañante generará en la persona en situación de discapacidad mental, mayor confianza y seguridad en el servicio o lugar que se visite.

SITUACIONES DE DISCAPACIDAD “MÚLTIPLE”:

Tenga en cuenta las recomendaciones realizadas en los apartados anteriores, contemplando que tendrán confluencia más de una limitación. Cabe aclarar que no necesariamente esto implicará una mayor severidad, ni una disminución de la autonomía y la independencia de la persona.

SITUACIONES DE DISCAPACIDAD CON LIMITACIONES SEVERAS:

Si la persona no se comunica de forma verbal debemos utilizar otras alternativas para transmitir la información:

Es sumamente importante colocarnos en el lugar de las demás personas. En el caso de la existencia de limitaciones severas para la comunicación verbal, pensemos en cómo nos sentiríamos si:

- Si en condiciones de limitaciones para comunicarnos verbalmente nunca nos preguntan si necesitamos algo, si tenemos sed, hambre, etc.
- Si nos trasladan todo el tiempo sin decirnos a dónde nos llevan y si queremos ir a ese lugar.

TRATO ADECUADO A OTRAS SITUACIONES QUE AMERITAN CONTEMPLACIONES ²¹

Hay algunas otras situaciones más difíciles de observar que pueden estar vinculadas con:

- la alimentación,
- reacciones alérgicas,
- exposiciones al aire o al sol,
- el contacto con algún material.

En el caso de estas personas debemos preguntar qué modificaciones del entorno o de los insumos necesitan.

CONSIDERACIONES EN GENERAL EN LOS LUGARES A VISITAR

- Maqueta de “Usted está aquí” en formato Braille y código internacional. Se debe brindar información sobre el lugar en donde se encuentra y como dirigirse hacia otros espacios. Los lugares deben contar con indicaciones proporcionadas por medios gráficos, táctiles, luminosos o audibles que posibiliten orientar, dirigir e informar a las personas para que puedan llegar o usar un espacio o elemento.
- Generar difusión de la información, la documentación y los requisitos para la realización de los diversos trámites de forma clara y accesible: cartelera, folletera, web, servicios de atención al/la usuario/a. Que la información pueda ser entregada por escrito, detallando de forma ordenada los pasos a seguir. Además de horarios de atención, paseos, actividades, para no generar incertidumbre ni consultas redundantes una vez llegada la persona al servicio.
- Salidas de emergencia claramente detalladas.
- Recepciones adecuadas en su espacio, señalización y asientos.

REFERENCIAS

- ¹ Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos. Edición 2014, pág.3.
- ² Manual de Turismo Accesible para Todos. Edición 2015, Prefacio, párrafo 3.
- ³ Censos 2011, INE <http://www.ine.gub.uy/web/guest/censos-2011>.
- ⁴ Estas son personas que tienen al menos una limitación para ver, oír, caminar o subir escaleras y/o entender de 6 y más años de edad. El indicador utilizado permite diferenciar entre nivel leve (alguna dificultad), moderado (mucho dificultad y severo (no puede hacerlo) o ver limitaciones sin discriminar estos niveles.
- ⁵ Prevalencia/incidencia de limitaciones es un indicador que muestra el porcentaje de la población mayor de 5 años con al menos una limitación sin discriminar el nivel. También se puede ver la prevalencia dentro de cada tipo de limitación.
- ⁶ Se considera en este grupo, a las personas de 65 y más años de edad para Uruguay.
- ⁷ “El Modelo Social de la Discapacidad”. A. Palacios. Pág. 103.
- ⁸ A. Palacios. Edición 2008, pág. 108.
- ⁹ Hemos definido esta forma de remitirnos a ellas -personas con discapacidad-, por solicitud de las personas con discapacidad que han realizado la lectura de los diferentes borradores de este manual, y en tanto también la CDPD la incorpora y sugiere en su cuerpo normativo.
- ¹⁰ Saussure. 1981, pág. 51.
- ¹¹ BID/Ministerio de Turismo, Resumen Ejecutivo de “Cadena de valor turística”, María José Alonsopérez, pág. 8.
- ¹² “Cadena de Valor Turística Uruguay”, María José Alonsopérez, pág. 11.
- ¹³ El gluten es la mezcla de proteínas que está presente en la harina de trigo y otros cereales como el centeno, la cebada, la avena, o sus variedades híbridas.
- ¹⁴ <http://www.acelu.org>
- ¹⁵ <http://www.adu.org.uy>
- ¹⁶ Este apartado se nutre principalmente de los aportes realizados por da Cunha (2012) en la publicación DESC + A División Políticas Transversales, Dirección Nacional de Políticas Sociales – MIDES
- ¹⁷ Este apartado se nutre de los aportes realizados por la Federación Nacional de Sordos del Uruguay -FenasUr- especialmente para este manual; a través de la Escr. Adriana Riotorto (Secretaria). Se incorporan también los insumos de da Cunha (2012).

¹⁸ Este apartado se nutre de los aportes realizados especialmente para este manual por: la Unión Latinoamericana de Ciegos -ULAC-, a través de Natalia Guala (Directora Ejecutiva por Uruguay) y de la Red Especial Uruguaya para la Educación y la Tecnología Adaptativa Redes Uy; a través de Humberto Demarco (Pte.).

¹⁹ Este apartado sigue sugerencias realizadas por el Plenario Nacional de la Discapacidad -Plenadis- a través de material informativo y de sensibilización. Se incorporan también los aportes de da Cunha (2012).

²⁰ Este apartado se nutre de los aportes realizados especialmente para este manual, por las personas participantes en el Centro Sur Palermo.

²¹ Tomado de da Cunha (2012).



BIBLIOGRAFÍA CITADA

Boudeguer & Squella (2010). Manual de Accesibilidad Universal. Ciudades y espacios para todos. Santiago de Chile: Corporación ciudad accesible.

BID/Ministerio de Turismo, Resumen Ejecutivo de “Cadena de valor Turística”, María José Alonsopérez.

Censos 2011, INE.
<http://www.ine.gub/web/guest/censos-2011>

Da Cunha, H. (2012). Personas con discapacidad y derechos humanos. “Hablando de Derechos. Pensando en Derechos”. Librillo 14. Gainza, P. (coord.). Montevideo: Ministerio de Desarrollo Social

Decálogo de buenas prácticas en Accesibilidad Turística (2007). Destinos y recursos culturales y naturales. Gobierno de España. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

Fundación ACS y OMT (2014). Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas. OMT. Madrid

Fundación Pilares (2013). ¿Qué entendemos por Buenas Prácticas? “Modelo y Ambiente. Red de Buenas Prácticas”. Recuperado de: http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/buenas_practicas.php

Martínez, M. Heras, E. Simón Rodríguez, López, M. Gómez, C. (2010). Guía de Actuación en Urgencias para personas con autismo. Federación Autismo Castilla y León. Fundación Once. ISBN 978-84-692-3223-1

Norma UNIT-ISO 9999. Definiciones

Nuñez, S. (2013). “Cuidados en personas con limitaciones. Análisis descriptivo de los datos del censo 2011”. Montevideo: Ministerio de Desarrollo Social

Palacios, A. (2008). “El modelo Social de la Discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”. Madrid: Ediciones CINCA

Willat, F. (2011). ¿Qué es la perspectiva en derechos Humanos?

“Hablando de Derechos. Pensando en Derechos”.

Librillo 1. Gainza, P. (coord.). Montevideo: Ministerio de Desarrollo Social

Saussure, F. (1981). “Curso de Lingüística General”. Buenos Aires: Editorial Losada S.A.

Secretaría de Turismo Argentina,

“Directrices de Accesibilidad en alojamientos turísticos y guía de auto evaluación”

Organización Mundial de Turismo (2015). Informe del Comité Mundial de Ética del Turismo. Proyecto de recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística. OMT. Madrid

Organización Mundial de Turismo (2015). Manual sobre turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. España, OMT

Organización Mundial de Turismo . Manual de Turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II, Cadena de accesibilidad y recomendaciones.

OMT (2015).

Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información Turística, OMT

Pérez, Daniel. M. y González Velasco, Diego J. (2013).

Turismo accesible. Hacia un Turismo para Todos. MAZARS

Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad (1982).

Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.

Enable. Naciones Unidas

<http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=1437>

“Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance”, disponibles en <http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-accesible>

MARCO NORMATIVO CONSULTADO:

Ley de Turismo 19.253 de 19 de agosto de 2014

Ley 18.651 de 19 de febrero de 2010

Ley 19.355 de 19 de diciembre de 2015

Decreto 220/09 de 11 de mayo de 2009

Decreto 267/2015 de 5 de octubre de 2015

Decreto 278/015 de fecha 13 de octubre de 2015

INCLUSIÓN LABORAL

INTRODUCCIÓN

La inclusión laboral de las personas con discapacidad es el acceso al empleo en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que cualquier otro trabajador/a sin discapacidad. Sin embargo hay características propias en el proceso de inclusión en las cuales se puede avanzar para mejorar la calidad del trabajo de una persona con discapacidad.

Las personas con discapacidad se enfrentan a barreras y obstáculos tanto en la búsqueda de empleo como en el mantenimiento del mismo: cuestionamientos sobre su capacidad productiva, prejuicios, infraestructura inadecuada, etc. En este sentido, existen mitos y preconceptos fuertemente arraigados en la sociedad al binomio trabajo/discapacidad.

Uno de los mitos es considerar a las personas con discapacidad como personas no productivas, o “no tan productivas como...”. Este mito parte de pensar primero en la limitación y luego en la persona, con el resultado de que esa limitación termina abarcando a la persona, y se anulan otras características o cualidades que la misma pudiera tener, contribuyendo así a considerar a los sujetos como “discapacitados” y no como personas que poseen una limitación puntual que afecta únicamente un aspecto de lo que constituye su integridad humana.

Respecto a éste mito, podemos decir que la productividad depende del perfil laboral de las personas, al igual que sucede con el resto de los/as trabajadores/as. Una buena adecuación entre puesto de trabajo y perfil garantiza en gran medida el éxito en la selección de las personas y por ende, en el alcance de los niveles de productividad esperados por la empresa.

¿PORQUÉ INCLUIR?

Estudios de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) señalan las siguientes ventajas de contratar personas con discapacidad:

- **Mejora el Clima Laboral:**

Cambia la actitud de los/as trabajadores/as y elimina estereotipos, resultado de la gran responsabilidad y perseverancia que estas personas desarrollan.

- **Promueve el trabajo en equipo:**

La oportunidad de compartir tareas con personas que tienen discapacidad es una experiencia de aprendizaje mutuo. La inclusión laboral es un aporte al funcionamiento general de los equipos de trabajo.

- **Sensibiliza al resto del personal:**

La oportunidad de trabajar con personas con discapacidad normalmente sensibiliza al personal de la empresa, impulsando la aceptación de la diversidad y la no discriminación.

- **Disminuye el ausentismo laboral:**

Los/as trabajadores/as con discapacidad son muy poco conflictivos/as y tienen un ausentismo laboral igual o menor que una persona sin discapacidad.

- **Genera mayor compromiso:**

El/la trabajador/a con discapacidad generalmente es más fiel a su puesto de trabajo que uno/a sin discapacidad. Presentan menor rotación, lo que evita gastos y tiempo de formación.

- **Mejora la reputación corporativa:**

La imagen de la organización no sólo se ve afectada positivamente en el mercado, sino que también al interior de ésta. Se desarrolla un orgullo de pertenencia a una empresa que respeta e integra a personas con discapacidad.

- **Permite contar con trabajadores/as eficientes en tareas específicas:**

Algunas personas con discapacidad tienen características que les permiten adquirir destrezas superiores o únicas a las de otros empleados.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1 - SELECCIÓN DE PERSONAL

El éxito en la gestión de recursos humanos depende en gran medida de la realización de un proceso de selección adecuado, y éste proceso permite que, a través de ciertas técnicas, se identifique al candidato más idóneo para ocupar la vacante requerida en la empresa.

El primer paso para una buena selección consiste en un correcto análisis de los puestos y en una adecuada elaboración de los perfiles de los cargos existentes en la empresa, identificando para cada uno de ellos una relación de tareas, requisitos, conocimientos y competencias. Recordemos que una de las reglas básicas de la gestión de recursos humanos es encontrar candidatos adecuados al puesto, y no a la inversa.

¿QUÉ ES EL ANÁLISIS O DESCRIPCIÓN DE UN PUESTO DE TRABAJO?

Es una lista detallada de funciones y tareas correspondientes a un puesto determinado. Consiste en una descripción de que lo debe hacer el/la empleado/a y de qué forma hacerlo.

La descripción también puede incluir información relativa a los insumos necesarios para realizar la tarea (herramientas informáticas, manejo de maquinaria, etc) así como aquella otra información que sea relevante (realización de esfuerzo físico, desplazamiento entre dependencias, etc). Estos últimos aspectos son importantes al momento de pensar en la inclusión, puesto que permiten identificar qué puede incidir en forma negativa en el desempeño de una persona y también aquellos otros en los cuales una persona con discapacidad podría desempeñarse mejor que una persona sin discapacidad (por ejemplo, una persona con discapacidad auditiva podría alcanzar buenos niveles de concentración aún en ambientes ruidosos).

¿QUÉ ES UN PERFIL DE CARGO?

Es una recopilación de los requisitos necesarios para desempeñar un determinado puesto: nivel de estudios, experiencia, conocimientos, aptitudes y características personales requeridas (competencias).

El perfil de cargo permite definir lo que la empresa espera de la persona que pretenda ocupar un puesto vacante.

GESTIÓN POR COMPETENCIAS

Es un modelo de gestión integral de recursos humanos que, a través de las competencias, busca la mejor adaptación entre la organización y las personas, de cara a la consecución de los objetivos empresariales.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

¿QUÉ SON LAS COMPETENCIAS?

Son el conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes necesarias para el desempeño de las actividades laborales y que se desprenden del análisis de las tareas que requieren los puestos de trabajo.

Es importante considerar las competencias reales que requiere un puesto y no incluir factores que no tengan una relación directa con el adecuado desempeño de la tarea. Así, las exigencias estarán basadas en los requisitos del puesto y en el perfil de la persona que desempeñará el cargo, lo cual garantiza una buena adecuación y un buen desempeño de la persona en el trabajo.

¿CÓMO CONSIDERAR ENTONCES A LA DISCAPACIDAD EN ESTE PROCESO DE SELECCIÓN?

De la misma forma que al resto de candidatos, pues se trata de encontrar al candidato idóneo en función del ajuste al perfil de cargo ya establecido.

Lo que sí debemos tener en cuenta, al entrevistar a una persona con discapacidad, es realizar preguntas relevantes que nos den la información necesaria para verificar el ajuste (o no) de dicha persona a un cargo. Así, incluir preguntas del tipo “¿tiene alguna dificultad para oír?” nos permitirá seleccionar o descartar candidatos para ocupar un cargo de telefonista pero no deberemos hacerla si estamos seleccionando a un repositor de mercadería, dado que la audición no es un requisito para el desempeño de dicha tarea.

Preguntar sobre las dificultades que presentan los candidatos en función de determinado puesto nos dará un panorama global sobre la persona, inclusive para los casos en que las limitaciones no impliquen necesariamente la existencia de una discapacidad (por ejemplo, personas con alguna limitación para ver son aquellas que tal vez usan lentes, pero no significa que posean una discapacidad visual).

Otro aspecto importante es preguntarle a la persona qué apoyos o ayudas técnicas necesitaría para desempeñar su tarea con efectividad. A este respecto, tengamos en cuenta que los apoyos no son solamente para el desempeño concreto de la tarea (programas informáticos, lector de pantalla, etc), sino que incluye aspectos tales como la accesibilidad al edificio, los espacios de uso común (sala de reuniones, baño, etc) y el desplazamiento del trabajador desde su domicilio hasta la empresa.

Por otra parte, preguntar sobre apoyos o ayudas técnicas, nos indicará qué tipo de ajustes podríamos realizar, los cuales no necesariamente deberán ser costosos o de difícil ejecución.

A éste respecto, cabe destacar el concepto de ajustes razonables, definido en la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad (2006):

“Artículo 2: Por “ajustes razonables” se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.”

2 - PREVIO AL INGRESO

SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN

La información y sensibilización del personal es un factor fundamental para el éxito de la inclusión, dado que dicho personal será el gestor de un ambiente propicio y que facilite la integración, por lo cual es importante que también se comprometa en el proceso de inclusión laboral y se acople a los objetivos de la empresa.

Es importante sensibilizar al personal de la empresa, fundamentalmente a los colaboradores y superiores directos de la persona con discapacidad para recibir de la mejor manera posible al nuevo trabajador o nueva trabajadora que se está incorporando.

En las jornadas de sensibilización se aclaran dudas y se despejan mitos sobre las personas con discapacidad y se indican pautas de buenas prácticas en el trato. También se deberá informar sobre los cambios o ajustes que serán realizados (con respecto a cambios en mobiliario, infraestructura, etc) en caso de que fuera necesario.

PREPARACIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO

En caso de requerirse, las características físicas de los puestos de trabajo deben adecuarse a las necesidades del nuevo empleado/a para eliminar las barreras que pudieran impedir el desarrollo de sus funciones. Muchas veces un simple cambio es suficiente (si un/a trabajador/a tiene dificultades para estar de pie, quizá baste con proporcionarle una silla para que esté sentado). Cuidando los aspectos de accesibilidad la empresa estará garantizando un ambiente corporativo inclusivo y proporcionará autonomía, confort y seguridad a sus trabajadores con discapacidad.

3 - INGRESO

INDUCCIÓN

Un aspecto importante para toda organización es realizar una adecuada inducción al momento de contratar a una persona (con o sin discapacidad). Esto incluye una presentación de la empresa y del funcionamiento de la misma, de los empleados que trabajan en el sector en donde se desempeñará la persona, la transmisión de los objetivos buscados y las reglas de funcionamiento interno de la empresa.

Algunas recomendaciones al momento de realizar la inducción:

- Debe ser accesible para la persona (verificar aspectos tales como la necesidad de contar con intérprete de LSU, accesibilidad física, etc.)
- Es importante cuidar aspectos tales como el material impreso o virtual que se entrega a fin de que la persona no encuentre dificultades para acceder y entender el mismo.

CAPACITACIÓN

Capacitar significa preparar a una persona para un cargo, tarea o labor específica, de manera que pueda desenvolverse correctamente en las funciones para las que fue asignada. Cada empresa deberá determinar qué tipo de capacitación realiza al/la nuevo/a empleado/a y si la misma se desarrollará antes o durante el desempeño de las tareas, así como también establecer si se requiere alguna capacitación específica para ese puesto de trabajo.

- Entregar a la persona una descripción de su puesto de trabajo ayudará a clarificar las expectativas sobre su desempeño.
- En caso de ser necesario brindar algún manual o guía práctica, a fin de que el/la nuevo/a empleado/a tenga un material de consulta y oficie como apoyo. Este material deberá ser accesible (en formato digital, o impreso, etc).

ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO

El seguimiento consiste en observar el proceso de adaptación que ha tenido la persona en la empresa y evaluar los esfuerzos por parte de la organización para lograr la integración del/de la trabajador/a, a fin de poder realizar acciones tendientes a mejorar la inclusión del mismo.

EVALUACIÓN

La evaluación debe realizarse utilizando los mismos criterios que se aplican a los demás trabajadores que ocupan puestos iguales o similares. Si la persona con discapacidad tiene tareas y atribuciones claras y definidas, y si recibe un entrenamiento adecuado para desempeñarlas, estará en condiciones de asumir la responsabilidad implícita de realizar las mismas y por ende, podrá ser evaluado/a de la misma forma que el resto de los/as trabajadores/as.

A MODO DE SÍNTESIS

La contratación es apenas una de las etapas de la inclusión de la persona con discapacidad en una empresa, y su permanencia en el cargo requiere de otras medidas importantes. La estabilidad del/la trabajador/a depende tanto de él/ella mismo/a, que debe poder mostrar su potencial y voluntad de aprender y trabajar; como de la propia empresa, que debe brindar el marco y las condiciones favorables para el mejor desempeño posible. Se deberá fomentar la interacción entre todos los/las empleados/as para lograr un buen proceso de inclusión. Otro punto a tener en cuenta es que a veces será necesario realizar nuevos ajustes y adaptaciones para potenciar el desempeño. El rendimiento del/la trabajador/a con discapacidad debe ser evaluado con ajuste a criterios previamente establecidos y acordados, criterios que deben ser entendidos por el resto de los/las compañeros/as, para que todos/as puedan compartir el desarrollo de las tareas, lo cual trae un valor añadido al mismo, enriqueciendo las relaciones humanas en el entorno corporativo y desarrollando el potencial de la empresa.




UruguayNatural
Ministerio de Turismo


pronadis
Programa Nacional
de Discapacidad


mides
Ministerio de
Desarrollo Social

