

El proyecto de accesibilidad en áreas protegidas y/o parques nacionales para personas con discapacidad el Consejo de la Tierra y el gobierno de Costa Rica, a través de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, el Consejo Nacional de Rehabilitación y el Ministerio del Ambiente y Energía, y con el financiamiento de Fundecooperación para el Desarrollo Sostenible, un acuerdo bilateral entre el gobierno de Costa Rica y Holanda, han unido esfuerzos para diseñar el primer protocolo de accesibilidad de personas con discapacidad a parques nacionales y/o áreas protegidas.

SERVICIOS TURÍSTICOS CON ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Manual para operadores turísticos

Proyecto de Accesibilidad en Parques Nacionales y/o Áreas Protegidas



SERVICIOS TURÍSTICOS CON ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Manual para operadores turísticos

Rodrigo Jiménez

Consejo de la Tierra
Proyecto de Accesibilidad a Parques Nacionales y/o Áreas Protegidas

Jiménez, Rodrigo

I. DISCAPACIDAD. 2. TURISMO.
3. ACCESIBILIDAD 4. SERVICIOS TURISTICOS ACCESIBLES
5. ACCESIBILIDAD TURISTICA UNIVERSAL

Consejo de la Tierra
Proyecto de Accesibilidad en Áreas Protegidas para Personas con Discapacidad

Coordinador del Proyecto:

Rodrigo Jimenez

Consultor para este tema:

Rodrigo Jimenez

Asistente del Proyecto:

Maria Jose Font

Arte y diseño:

Cynthia Chamberlain

CONTENIDO

Agradecimiento.....	05
Presentación.....	07
ASPECTOS ORGANIZATIVOS.....	09
RECOMENDACIONES METODOLÓGICAS.....	11
DESARROLLO DE LAS SESIONES.....	13
SESIÓN No. 1	
¿CÓMO VAMOS A CONFORMAR EL GRUPO?	15
I- ¿Por qué estamos acá?	16
II- ¿Quiénes somos?	17
III- ¿Conformando las reglas del taller?	19
SESIÓN 2	
¿SERVICIOS TURÍSTICOS PARA QUIÉNES?	21
I- ¿Servicios turísticos para nosotros?.....	22
II- ¿Servicios turísticos para la diversidad de clientela?	23

III- ¿Servicios turísticos para las personas con discapacidad y adultos mayores?	25
SESIÓN 3	
¿QUÉ HEMOS APRENDIDO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	27
I- ¿Cuánto ha convivido con las personas con discapacidad?.....	28
II- ¿Qué nos han enseñado de las personas con discapacidad?	29
III- ¿Qué debemos saber?	30
IV- ¿Cómo debemos hacer para interactuar con las personas con discapacidad?	32
ANEXOS.....	47
TRANSPARENCIAS	
BIBLIOGRAFÍA	

AGRADECIMIENTO

La presente publicación es una realidad gracias al aporte de las siguientes instituciones y personas:

Los compañeros/as de la Cámara Nacional de Turismo, Instituto Tecnológico de Costa Rica y Universidad Nacional quienes convocaron a los participantes para la validación del presente documento.

El grupo de operadores turísticos que participaron en las validaciones y dieron significativos aportes para mejorar los contenidos del documento.

El master Felipe Obando quien nos acompañó en las capacitaciones y nos aportó sugerencias al documento, la licenciada Ana Montoya quien suministró material importantísimo para la elaboración del documento y la licenciada Marianella Fiorentini quien apoyó el proceso.

El Convenio Costa Rica/Holanda que por medio de FUNDECOOPERACION ha insistido en la importancia del goce y disfrute de los derechos humanos de las personas con discapacidad y adultos mayores.

Y muy en especial a las personas con discapacidad y adultos mayores por sus recomendaciones y guías que han enriquecido el presente manual

PRESENTACION

El Consejo de la Tierra, el Estado de Costa Rica¹, el sector privado² y la sociedad civil³, han unido esfuerzos para diseñar el primer protocolo en el mundo para la accesibilidad de las personas con discapacidad a las áreas silvestres protegidas. El resultado es el "Proyecto de accesibilidad a las Áreas Protegidas para personas con discapacidad"

Su objetivo es brindar una serie de instrumentos dirigidos a guiar, recomendar y facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las áreas silvestres protegidas.

El protocolo se divide en varios fascículos que pueden utilizarse en conjunto o en forma individual, según sea el interés del lector. Los temas desarrollados son los siguientes:

- 1-Guía de cómo Hacer un Diagnostico de Accesibilidad
- 2-Guía para la Realización de un Plan de Accesibilidad
- 3-Guía para la Interpretación de Áreas Silvestres para Personas con Discapacidad
- 4-Guía para el Acceso al Espacio Físico en las Áreas Silvestres
- 5-Guía de Señalización, Información y Comunicación en las Áreas Silvestres
- 6-Guía de Prevención de Accidentes en las Áreas Silvestres
- 7-Guía para Trabajar con Niños, Niñas y Adolescentes: una Visión Multisensorial de Nuestro Entorno Natural

¹ Por medio del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, Instituto Nacional de Seguros, Instituto Costarricense de Turismo, Defensoría de los Habitantes, Ministerio de Ambiente y Energía e Instituto Tecnológico de Costa Rica

² Cámara Nacional de Turismo, Cámara de Turismo de Manuel Antonio y Cámara de Turismo de Garabito

³ Fundación Justicia y Género y Federación de Personas con Discapacidad

8-Manual de Capacitación para Funcionarios/as de las Areas Silvestres Protegidas y Personas con Discapacidad.

9-Manual de Servicios Turísticos de Accesibilidad Universal.

10-Accesorios de Ayudas Técnicas para las Areas Silvestres protegidas

11-El Desarrollo Sostenible y los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad

El Presente Manual tiene diversos propósitos como lo son:

1-Brindar un espacio de reflexión sobre los prejuicios y actitudes que tiene las personas que participan respecto a las personas con discapacidad y adultos mayores como podemos modificarlos.

2-Otorgar algunos conocimientos básicos que coadyuven a mejorar los servicios turísticos que tienen derecho a recibir las personas con discapacidad y los adultos mayores.

Esperamos que este esfuerzo, contribuya a que la población con discapacidad y los adultos mayores disfruten los servicios turísticos en igualdad de condiciones a las otras poblaciones que así lo hacen.

Rodrigo Jiménez

Coordinador del Proyecto

Accesibilidad a Parques Nacionales y/o Áreas Protegidas para Personas con Discapacidad

ASPECTOS ORGANIZATIVOS

A. Previo al taller se recomienda:

1. Conformar un equipo de trabajo, que asuma la labor organizativa y de facilitación, en un ambiente de compañerismo y apoyo mutuo.
2. Cada persona que facilite deberá tener conocimiento previo de los temas, experiencia en la conducción de grupos, lenguaje fluido, incentivar el trabajo cooperativo y participativo, y orientar al grupo para que desarrolle sus propios procesos. Aunque se distribuyan las tareas, es importante que todo el equipo conozca en su totalidad, de manera que cada miembro esté preparado y dispuesto a asumir cualquiera de las tareas que defina el grupo.
3. Debe elaborarse un presupuesto de acuerdo con las necesidades del taller, que contemple básicamente:
 - Alimentación (insumos, preparación o compra de servicios)
 - Hospedaje, en caso necesario.
 - Transporte de participantes y Facilitadores.
 - Materiales.
 - Imprevistos.
4. Visitar el lugar, que será la sede del taller, para disponer de espacios necesarios en donde se realizarán las actividades. La sala donde se impartirán las actividades teóricas, debe ser amplia, con posibilidades de realizar trabajos en grupo y subgrupos.
5. El determinar para que se aplica el manual. Este esta diseñado para realizar un diagnostico de los servicios turísticos o se utilizara para capacitar. Se debe tener en cuenta que el manual esta diseñado de la forma mas flexible para que sea utilizado en su totalidad o parcialmente.
6. Elaboración de la agenda del taller, así como las guías y otros materiales necesarios.
 - a. Reproducción de los instrumentos de registro.
 - b. En caso necesario, organizar el hospedaje de los y las participantes.
 - c. En caso de que participe población ciega deberá contarse con material en braille o grabado.
 - d. Contratar un intérprete en lengua de señas que participen personas con deficiencias auditivas.

B. Durante el taller se recomienda:

1. Instalar un puesto de inscripción para el registro de participantes.
2. Dar a los y las participantes las indicaciones necesarias en todo momento; horarios, ubicación de los servicios, programa de actividades, espacios donde se realizarán las actividades, otros.
3. Registrar en todo momento aportes de ideas, temas de discusión y demás experiencias que se desarrollen.
4. Las personas que faciliten el taller deben controlar y respetar el tiempo de cada sesión.
5. Al final de cada sesión un facilitador hará una breve síntesis tomando en cuenta los aportes, el resultado de cada experiencia y el objetivo propuesto para cada sesión.
6. Las personas que facilitan deben intercambiar los roles y apoyarse mutuamente mientras estén a cargo de una actividad determinada. Por ejemplo, uno dirigiendo la discusión o la plenaria, otro tomando apuntes sobre los principales aportes para realizar la síntesis de sesión respectiva, y otros preparando la actividad siguiente.
7. Realizar una evaluación al final del taller, (**anexo N° 1**)
8. El equipo por su parte hará su propia evaluación (**anexo N° 2**)
9. Confección de certificados.

C. Posterior al taller se recomienda:

1. Sistematizar la experiencia, lo que implica: describir de manera ordenada las actividades realizadas, los resultados o conclusiones de cada actividad. Puede utilizarse la guía de sistematización adjunta. (**anexo N° 3**)

RECOMENDACIONES METODOLOGICAS

Tiempo: Cada sesiones contiene el tiempo aproximado para su desarrollo, el/la facilitador/a deberá controlar el tiempo durante su ejecución. Se recomienda realizar cada una de las sesiones en forma secuencial.

Naturaleza del grupo: Recomendable que el grupo no sobrepase de los treinta participantes y exista cierta uniformidad respecto a edad, intereses, lenguaje y conocimientos.

Facilitador/a: Deberá tener conocimientos previos del tema y estudiar el presente manual a priori de su ejecución, experiencia en el manejo grupal, lenguaje fluido, control e incentivar el trabajo participativo. Dirigir al grupo para que desarrollen sus propios procesos.

Espacio: El espacio debe ser amplio brindando la posibilidad de realizar trabajo grupal para el número de participantes y dinámicas planificadas.

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

SESION No. 1

¿CÓMO VAMOS A CONFORMAR EL GRUPO?

OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE

Crear las condiciones propicias, para el desarrollo del taller en armonía, confianza y respeto para todas las personas que participen.

DURACION

30 minutos

MATERIALES

Marcadores, papelógrafos, retroproyector de transparencias, transparencias 1 y 2, papelógrafo y rotulo con la frase ¿Que esperamos del Taller?

I- ¿POR QUÉ ESTAMOS ACA?

Para tomar en cuenta

El que esperan las personas participantes es fundamental para cumplir con las expectativas planteadas por el grupo. En muchas ocasiones se asiste a un taller creyendo que se lograrán determinados objetivos, es por ello que es fundamental iniciar el taller conociendo él ¿qué esperan del taller? Y aclarar que realmente pueden esperar.

Para ello es fundamental exponer los objetivos del taller lo cual permitirá a las personas participantes contar con un hilo conductor del proceso de la actividad

Al igual que los objetivos por lo general las personas participantes desean conocer cual es la metodología que se utilizara en el taller. Es importante que aclare que los procesos de aprendizaje involucran conocimiento racional y emotivo. Por lo que la metodología involucrar ambos aspectos facilitando espacios de reflexión del conocimiento que se vean reforzados por las emociones. La mejor forma de aprender involucra este proceso que a la vez debe ser muy entretenido.

Es por ello que se permite expresar las emociones y los pensamientos en un ámbito de respeto.

PASO UNO

Pegue un pápelo grafo o escriba en la pizarra la siguiente pregunta: ¿QUE ESPERAMOS DEL TALLER? Solicite a los y las participantes que contesten individualmente la pregunta en un papel que les entregue previamente. Escoja un numero limitado de participantes para que respondan la pregunta y escriba los comentarios en él pápelografo.

PASO DOS

Utilice la **transparencia 1** con los objetivos de cada una de las sesiones. Compare las respuestas dadas por el grupo con los objetivos del taller.

Abra un período de preguntas con el fin de aclarar las expectativas de las personas participantes.

PASO TRES

Utilice la **transparencia 2** para explicar algunas de las metodologías aplicadas en el presente manual.

PASO CUARTO

Abra un periodo de preguntas respecto a la metodología y tiempo esperado

II. ¿QUIÉNES SOMOS?

Para tomar en cuenta

Los seres humanos tomamos confianza cuando conocemos a quienes nos rodean. El presente taller incentiva la participación emocional y racional como la discusión grupal.

La metodología utilizada debe permitir en forma breve conocer algunos aspectos de las personas que participantes y a su vez romper con la rigidez del taller.

Por lo general nos presentamos resaltando nuestros éxitos sociales conforme a valores preestablecidos. Es así como decir soy él o la licenciada y dirijo el departamento "x" nos da un estatus dentro de esos valores que discriminan a los seres humanos. Es así como nuestros "éxitos sociales" son nuestra principal carta de presentación.

Proseguir con una presentación de nuestras características físicas nos acerca a nuestro cuerpo y a nuevas características de nuestra identidad.

Finalizar la presentación con características emocionales nos da un panorama más completo de la persona que está a nuestro lado y que ella nos conozca mejor.

Nuestra identidad se compone de diversas características como condición social, edad, procedencia geográfica, tamaño, gordura, color del pelo, profesión, sentimientos, emociones etc., y como ello ayuda a la creación de imágenes de otros seres humanos. Es así como a una mujer delgada en una primera impresión le damos ciertas características, como un gordo otras o a una persona muy alta otras. Estas imágenes en muchas ocasiones son incorrectas por una primera impresión. Es por ello que enfatice en la importancia de conocer a las personas no por las primeras impresiones sino por situaciones en los diversos ámbitos.

PASO UNO

Solicite a algunas de las personas participantes que presenten un destino turístico (playa, museo, montaña, volcán, ect)

Esta presentación debe incluir una descripción donde se utilicen los diferentes sentidos.

PASO DOS

Preséntese relacionándose con un atractivo turístico. Por ejemplo mi nombre es Rebeca y me parezco al volcán Poas ya que es un lugar acogedor, romántico y salvaje.

PASO TRES

Solicite a las personas participantes que se presenten relacionándose con un atractivo turístico

PASO CUARTO

Anote en un papelógrafo las características dadas por los participantes, ya sea físicas como emocionales.

III- ¿CONFORMANDO LAS REGLAS DEL TALLER?

Para tomar en cuenta

El apropiarse del proceso de aprendizaje por parte de las personas que participan en un taller es fundamental. Para ello es fundamental que las personas que facilite estén claros de cual es su función dentro del proceso. Es por ello que el establecimiento de las reglas del taller por las/os participantes es fundamental para coadyuvar en el proceso.

El que el grupo cree sus propias reglas o normas de comportamiento no sólo viene a democratizar las relaciones grupales sino a comprometer a los y las miembros del mismo en el cumplimiento de las normas o reglas establecidas.

Aproveche la ocasión para dar a conocer o reforzar las reglas establecidas en el parque nacional y/o arrea protegida.

PASO UNO

Solicite a las personas participantes que indiquen que actitudes o comportamientos son los adecuados o inadecuados para el proceso de aprendizaje que se inicia. Anote en un pápelo grafo las sugerencias dadas.

PASO DOS

Pregunte a las personas participantes si están de acuerdo con las sugerencias dadas. Una vez que se llegue al consenso insista que junto con las reglas del parque o área protegida conforman las reglas del taller.

PASO TRES

Pegue los papelógrafos de las reglas sugeridas por las personas participantes y las del parque y/o área protegida en un lugar visible.

SESIÓN 2

¿SERVICIOS TURÍSTICOS PARA QUIENES?

OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE

Identificar para quien están diseñados los servicios turísticos.

Reconocer a quienes excluyen los servicios turísticos.

DURACION

2 horas

MATERIALES

Hojas blancas, lápices, papelógrafos, anexo 4 y transparencias de la 3 a la 9.

I- ¿SERVICIOS TURÍSTICOS PARA NOSOTROS?

Para tomar en cuenta

Los servicios turísticos están diseñados para satisfacer un mercado de gustos y preferencias que responde a las necesidades de una demanda turística determinada.

Esta demanda turística elegida no necesariamente es la óptima conforme a los valores y requerimientos de la sociedad receptora de visitantes.

Cada sociedad deberá revisar conforme a sus valores cual es el perfil del visitante que desea para recibirlos/as y que le ofrecerá para se sientan a gusto.

En el caso de optar por un mercado dirigido al ecoturismo los valores de ecológicos determinan el perfil de los/as visitantes.

El respeto al medio ambiente, la no contaminación, el rechazo al consumo innecesario, la tolerancia, la no-discriminación, el respeto a los derechos humanos el desarrollo sostenible son algunos de los valores que estarán buscando los visitantes en un mercado que ofrece el ecoturismo. Será necesario ofrecer todo el paquete completo, no un simple escenario maquillado sino mas bien una filosofía de vida de toda la comunidad.

En muchas ocasiones se desarrolla una oferta turística dirigida a enriquecerse al corto plazo sin criterios de sostenibilidad, violatoria de principios básicos o de normas jurídicas como es el caso del turismo sexual o el turismo desmedido que pone en peligro el equilibrio ecológico de una área silvestre protegida etc.

Los operadores/as turísticos tendrán una gran responsabilidad en el desarrollo de la oferta turística receptora de una demanda sostenible, protectora del medio ambiente, tolerante y no discriminatoria.

PASO UNO

Entregue a los y las participantes lápices y papel, solicíteles que diseñen la excursión turística de sus sueños.

PASO DOS

Deje que algunas de las personas que participan promuevan ampliamente la excursión que propone el porqué de su agrado.

PASO TRES

Abra una discusión sobre cual de las excursiones propuestas es la más atractiva para el grupo. Anote en un papelógrafo los comentarios y él por que?

PASO CUATRO

Pregunte conforme a la excursión propuesta cual es el perfil del cliente/ta ? anote los comentarios en un papelógrafo. Luego pregunte cual es el perfil del turista que visita la zona? Anote los comentarios en un papelógrafo. Compara ambas respuestas.

II- ¿SERVICIOS TURISTICOS PARA LA DIVERSIDAD DE CLIENTELA?

Para tomar en cuenta

Los procesos de socialización van construyendo los gustos y preferencias conforme al género, la edad, la clase social, la religión, la procedencia etc.

Esto genera la aparición de ROLES Y ESTEREOTIPOS: Esto genera la aparición de ROLES Y ESTEREOTIPOS: Son clasificaciones falsas basadas en valoraciones sociales construidas por las estructuras de poder para mantener el dominio sobre un sector social, estructurando la creencia de que todos los miembros de determinado colectivo tienen las mismas características.

De esta manera se encasillan los comportamientos, actitudes y valores de las personas con lo cual se incide en el goce y disfrute de sus derechos humanos

Como resultado de estos roles y estereotipos surgen los prejuicios: juicios previos sin fundamento que se hacen a grupos poblacionales. Por lo general son negativos y afectan el goce y ejercicio de sus derechos humanos

El sector turístico no se exime del impacto de estos roles y estereotipos. muchos de los servicios que ofrece el mercado responde a ellos.

Por otro lado los roles y estereotipos crean jerarquías que dan mayores valores a los gustos y preferencias de quienes tienen mayor poder. Es así como el sector turístico ha diseñado muchos de los servicios a aquellos paradigmas de clientes que ostentan mayor poder sin tomar en cuenta otros sectores del mercado.

PASO UNO

Mencione a las personas participantes que van a tener seis turistas imaginarios: una niña de siete años, un adolescente de diecisiete años, un ejecutivo bancario, una ama de casa, una adulta mayor muy religiosa y un pensionado.

PASO DOS

Divida a las personas participantes en seis grupos y solicite a cada uno de los grupos que dibujen al turista imaginario que se les ha asignado.

PASO TRES

Indíqueles que le deberán poner nombre a cada turista así como deberán discutir que buscan de los servicios turísticos?, ¿Cómo se divierten?, Que idiomas hablan?, que les gusta comer?, Que les gusta conocer?, Con quien se divierten, cuales son sus intereses al visitar el país? Etc.

PASO CUATRO

Solicite a cada uno de los grupos que nombren un relator para que presenten al turista que se les ha asignado. Los demás participantes como el facilitador podrán hacer preguntas que deseen respecto a los personajes creados.

PASO CINCO

Abra una discusión sobre los gustos y preferencias de los clientes. Si estos implican roles y estereotipos discriminantes y si los servicios turísticos tradicionales satisfacen los gustos y preferencias de estos clientes.

III-¿SERVICIOS TURISTICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES?

Para tomar en cuenta

Estamos llenos de temores respecto a las población con discapacidad y los adultos mayores . Estos temores generados por la ignorancia nos hacen resaltar las incapacidades o limitaciones de estas poblaciones y no sus cualidades y capacidades. Es así que partiendo de sus limitaciones o incapacidades construimos toda una imagen de la persona con discapacidad y adultos mayores la cual nos insta a la lástima, por ser según nosotros desdichados/as, limitados, las inútiles, dependientes, poco productivos/vas, infantiles, etc.

No podemos construir relaciones de igualdad con alguien que le sentimos lástima, el que siente lástima cree ser superior al que insta a la lástima. Las personas con discapacidad y los adultos mayores en muchos casos se cree el discurso de quien ejerce el poder desvalorizando y poniéndose en la situación de inferioridad.

Por otro lado caemos en el otro extremo de sobre valorizando a las personas con discapacidad o adultos mayores, pasan a ser héroes y heroínas de la sociedad cuando rompen esos esquemas preestablecidos. Todo este resalte de la persona también

responde a que muy en nuestros adentros los y las consideramos inferiores y actos que para una población serían normales para la población con discapacidad al romper el rol establecido se convierten en actos inusuales y falsamente heroicos.

Todos estos esquemas sociales han influido en los servicios turísticos que se le otorgan a las personas con discapacidad y a los adultos mayores. En muchos casos se les ignora o invisibiliza como posibles clientes.

PASO UNO

Divida a las personas participantes en seis subgrupos y entrégueles el **anexo 4** sobre la presencia de una persona adulta mayor o con discapacidad en un sendero del parque.

PASO DOS

Solicite a las personas relatoras que expongan las conclusiones del trabajo realizado

PASO TRES

Pregunte a las personas participantes si los miedos o peligros expuestos son infundados y si es así que expliquen ¿por qué? ¿Cuales de estos peligros responden al entorno? Utilizando ejemplos de personas conocidas que tienen una discapacidad o son adultos mayores que no correrían esos peligros

PASO CUATRO

Cierre el ejercicio enfatizando sobre los mitos y estereotipos que se han creado contra las personas con discapacidad y adultos mayores para ello utilice la **transparencia 3** estereotipos contra las personas con discapacidad y adultos mayores.

PASO CINCO

Explique que significa diversidad de clientes utilice las **transparencias 4 – 9**.

SESION 3

¿QUE HEMOS APRENDIDO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE

Comprender el porqué tenemos una imagen distorsionada de la persona con discapacidad y los adultos mayores para poder iniciar cambios actitudinales respecto esta población.

DURACION

2 horas

MATERIALES

Anexos 5 al 9 y transparencia 10.

I- ¿CUANTO HA CONVIVIDO CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

Para tomar en cuenta

La cultura de la segregación ha predominado respecto a la convivencia con la población con discapacidad en nuestra sociedad. El aislamiento, la invisibilización y negación son los parámetros sociales con lo que hemos convivido con las personas con discapacidad.

Las escuelas especiales, los talleres protegidos, los asilos y las instituciones públicas de servicios son las que nos han servido para negar, olvidar y no asumir responsabilidades hacia esta población, con todo el costo en la violación de derechos humanos que viven las personas con discapacidad gracias al aislamiento y segregación.

Los mitos del contagio, el temor, la peligrosidad, la curación y protección del "paciente" han reforzado este aislamiento.

Esta segregación no ha permitido que conozcamos desde nuestras propias vivencias personales a la población con discapacidad y así romper con todas las actitudes discriminantes.

La población con discapacidad no ha podido integrarse y exigir los derechos humanos como cualquier otra persona.

En el caso de los adultos mayores la cultura de la segregación y discriminación están presentes. Cada día mas la solución a la convivencia con las personas adultas mayores son los asilos de ancianos, la intolerancia, la falta de solidaridad y la violencia esta presente en sus vidas.

PASO UNO

Divida a los y las participantes en grupos de cinco personas cada uno. Recuérdeles que conforme a estudios de la Organización Mundial de la Salud al menos del 10% de la población mundial tiene una discapacidad, cifras que pueden elevarse entre un 3% a un 5% en los países en vías de desarrollo.

PASO DOS

Entrégueles a cada grupo el **anexo 5**.

PASO TRES

Solicite a cada grupo que nombre un relator que realice un resumen de lo discutido. Abra un proceso de discusión con todo el grupo respecto a las preguntas y respuestas dadas.

II. ¿QUE NOS HAN ENSEÑADO LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

Para tomar en cuenta

La sociedad estructura sus relaciones de poder mediante un sistema de instituciones como lo son el lenguaje, las Artes, la Medicina, el Derecho, la Filosofía, la Educación etc.

Los medios de comunicación son uno de los instrumentos principales que utiliza el sistema para reforzar un rol o un estereotipo. Por medio de una novela o un programa de televisivo, etc. se crea imágenes sociales de las personas con discapacidad y adultas mayores que condicionan los actos, sentimientos y pensamientos de estas poblaciones.

PASO UNO

Divida a los y las participantes en cuatro grupos. Entrégueles a cada grupo el **anexo 6** numerados del uno al cinco.

PASO DOS

Solicite a cada uno de los grupos que discuta cuál es la imagen de la persona adulta mayor o con discapacidad que se describe.

PASO TRES

Un/a miembro/a de cada grupo presentará el texto y expondrá los textos que les correspondió comentarios elaborados en cada uno de los grupos respecto al texto en estudio.

PASO CUATRO

Abra una discusión sobre la imagen social de la persona adulta mayor o con discapacidad y como podrán sentirse.

III-¿QUÉ DEBEMOS SABER?

Para tomar en cuenta

Las percepciones sociales hacia la población con discapacidad han evolucionado en tres modelos:

1. El modelo tradicional que parte de una marginación orgánica, funcional y social donde la población con discapacidad atraviesa tres etapas:
 - Sujeto de exterminio caso de las leyes de Licurgo en la Grecia antigua, la roca Tarpia en el Imperio Romano y en el holocausto nazi, el objeto primordial era la desaparición de la tierra de las personas con discapacidad.
 - Sujeto de segregación y aislamiento de la población con discapacidad en ciudades cerradas como los “alm houses” en la Edad Media que subsiste hasta nuestros días en la segregación institucional de esta población en hospitales o centros de trabajo.

- Sujeto de prevención socio-sanitaria donde el estado asume una posición de asistencia social e investigación científica.
- 2. El modelo rehabilitador donde se incentiva el modelo medio-industrial basado en la dialéctica útil-inútil bajo la denominación y la dependencia. El profesional asume el poder de dirigir las vidas de las personas con discapacidad bajo una percepción de protección, superioridad y lástima. Las personas con discapacidad en este modelo deben asumir una posición de inferioridad, inseguridad y debilidad. Subsistiendo la relación de poder, opresión y violencia contra las personas con discapacidad.
- 3. El modelo de la vida independiente que surge de las propias personas con discapacidad encaminando a un reconocimiento pleno como sujetos de derechos humanos, rompiendo los paradigmas de dependencia y subordinación asumiendo la dirección de sus propias vidas. El problema social deja de ser la persona con discapacidad y se enfatiza en el entorno como el obstáculo principal para el pleno goce de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

Este derecho se encuentra claramente reconocido en la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad artículo 4 inciso b: *“Para lograr los objetivos de esta Convención, los Estados parte se compromete a... b) el desarrollo de medios y recursos diseñados para facilitar o promover la vida independiente, autosuficiencia e integridad total, en condiciones de igualdad, a la sociedad a las personas con discapacidad”*.

PASO UNO

Utilizando el texto de para tomar en cuenta explique a las personas participantes los modelos de percepción que se han desarrollado a través de la historia sobre las personas con discapacidad. Utilice la **transparencia 10**.

PASO DOS

Divida al grupo en al menos tres grupos y asigne a cada grupo una discapacidad: Grupo 1 física, Grupo 2 mental y Grupo 3 sensorial) y entregue el **anexo 7**.

PASO TRES

Solicite a cada grupo que elabore una historia que narre un día de vista de una persona con discapacidad (de acuerdo a lo asignado) a un complejo turístico (Grupo 1 parque de diversiones, Grupo 2 área silvestre, Grupo 3 museo) bajo el modelo rehabilitador.

PASO CUARTO

Indique a cada grupo que intercambie la historia creada con otro grupo y elabore con base en la historia entregada como sería la visita bajo el modelo de la vida independiente

PASO QUINTO

Solicite a cada grupo que exponga ambas historias. Abra un espacio de discusión

IV- ¿CÓMO DEBEMOS HACER PARA INTERACTUAR CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

Para tomar en cuenta

Las personas con discapacidad son como cualquier otra persona por lo que el trato debe ser igualmente respetuoso. Debe preguntárseles si requieren de algún apoyo y si así fuese existen algunas normas básicas que debemos conocer para brindar el mismo.

El cómo dirigirse a una persona sorda, como manejar una silla de ruedas, como debemos actuar cuando una persona ciega nos solicita el apoyo son algunas de las recomendaciones que en este apartado vamos aprender.

PASO UNO

Divida a las personas participantes en cuatro subgrupos e indíqueles que sigan las instrucciones del **anexo 8**. Paralelo a ello entregue a cada grupo el apartado del **anexo 9** guías de cómo relacionarse con las personas con discapacidad. Cada grupo deberá estudiar una guía diferente a la que le correspondió representar.

PASO DOS

Solicite a cada grupo que haga la representación correspondiente a las instrucciones asignadas.

PASO TRES

Solicite al grupo que le correspondió corregir que explique los errores o aciertos identificados en la representación. Abra un debate sobre el tema de cómo debemos interactuar con las personas con discapacidad para ello apóyese en el **anexo 9**.

SESION 4

¿TENEMOS SERVICIOS TURISTICOS ADECUADOS PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LOS ADULTOS MAYORES?

OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE

Entender algunas de las barreras que tienen las personas con discapacidad y los adultos mayores para el acceso y disfrute pleno de los servicios turísticos.

DURACION

3 horas

MATERIALES

Tapones de oído, algodón, pañuelos, pedazos de tela, guantes
Anexos 10-11
Transparencias 11 y 12

I- ¿SON LOS SERVICIOS TURÍSTICOS ADECUADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES?

Para tomar en cuenta

La ausencia de una función en un ser humano implica una forma diferente de vivir y percibir lo que nos rodea.

Es así como para una persona en silla de ruedas no es lo mismo montarse en un autobús como para aquella que no tiene silla de ruedas, o caminar cuatro cuerdas no es lo mismo para una persona amputada para la que no tiene amputación, o un libro grabado no es lo mismo para un no vidente que para un vidente, un noticiero con lenguaje de señas para el que no lo conoce.

La población con discapacidad vive su vida con el convencimiento que su percepción y necesidades no son importantes ya que la sociedad desconoce esa importancia.

En la presente sesión buscamos que los y las participantes vivan la experiencia de enfrentar el entorno y las actitudes sociales con una disfunción.

PASO UNO

Explique el concepto de accesibilidad y sus condiciones utilizando la **transparencia 11**.

PASO DOS

Divida a los y las participantes en grupos de cinco personas. Reparta a cada grupo un juego de tapones para los ojos, un pañuelo para la boca, una silla de ruedas, una andadera, unas muletas y unos guantes de lavar loza.

PASO TRES

Explique a los y las participantes que deben dividir el grupo unos de ellos vivirán la experiencia de tener una disfunción ya sea sensorial o física utilizando los apoyos dados en el paso uno. Otras personas del grupo aplicarán los conocimientos adquiridos en la sesión tres guías de cómo debemos interactuar con las personas con discapacidad

PASO CUATRO

Una vez que los miembros/as del grupo que les toco tener una disfunción, se hayan puesto sus apoyos, (preferiblemente realicen vistas de campo, sino fuese posible al menos un servicio turístico) como: centros de información, rutas turísticas, museos, áreas silvestres, hoteles, restaurantes, discotecas, complejos turísticos, eco

PASO CINCO

Para visitar los servicios turísticos deberán seguir las instrucciones dadas en el **anexo 10**.

PASO SEIS

Solicite a las personas relatoras de cada grupo que expongan el trabajo realizado.

PASO SIETE

Cierre la actividad enfatizando sobre las barreras que tiene las personas con discapacidad para gozar los servicios turísticos.

II-¿CÓMO AFECTAN LAS BARRERAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EL DISFRUTE DE LAS VACACIONES?

Para Tomar en cuenta

Los obstáculos que tienen las personas con discapacidad para acceder a los servicios turísticos limitan el goce y disfrute del mismo.

Las visitas a estos lugares están implícitamente prohibidas reflejo de la discriminación, opresión y violencia que sufre esta población.

Las normas uniformes de las Naciones Unidas para la Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en su artículo 11 regulan las obligaciones de los Estados de asegurar que las personas con discapacidad gocen y disfruten de actividades recreativas. Entre las obligaciones deberán desarrollar programas de participación, información, capacitación y accesibilidad.

En lo que respecta a las actividades turísticas el inciso 2 de ese artículo determina:

"Las autoridades turísticas, las agencias de viaje, hoteles, las organizaciones voluntarias y otras entidades que participen en la organización de actividades recreativas o de viajes turísticos deben ofrecer sus servicios a todo el mundo, teniendo en cuenta las necesidades especiales de las personas con discapacidad. Debe impartirse formación adecuada para poder contribuir a ese proceso."

Por otro lado la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad en su artículo 3 inciso a menciona las obligaciones de los estados a eliminar la discriminación en los servicios recreativos.

Las leyes también han incluido la obligación de accesibilidad a la información, al espacio físico, al transporte, etc. Un claro ejemplo de ello es el artículo 153 del reglamento de la ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad: *"El*

ente rector en materia de turismo velara porque, en los hoteles e instalaciones afines, todas las habitaciones sean accesibles. Asimismo estos deberán cumplir con las demás norma de este reglamento”.

PASO UNO

Solicite a los participantes que tomen una postura cómoda, cierren los ojos y respiren profundo. El facilitador/a leerá en forma pausada el texto de la fantasía dirigida **anexo 11**.

Una vez que concluya la lectura solicite a los y las participantes que abran los ojos e inicie un intercambio de vivencias y sensaciones por medio de preguntas como ¿Cómo se visualizaron? ¿Cómo se sintieron en las diversas circunstancias? ¿Cómo ¿Los veían las otras personas? ¿Cómo fueron tratados? ¿Se percataron del grado de violencia que sufre una persona con discapacidad?

PASO DOS

Muestre a los y las participantes las estadísticas utilice la **transparencia 12**.

PASO TRES

Abra una discusión sobre la situación violenta y discriminatoria que viven las personas con discapacidad y las personas adultas mayores

SESION 5

¿CÓMO PODEMOS OFRECER SERVICIOS TURISTICO DE ACCESO UNIVERSAL?

OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE

Conocer las obligaciones que tiene los/as operadores turísticos hacia la población con discapacidad y adultos mayores y crear compromisos para construir oportunidades para esa población.

DURACION

2 horas

MATERIALES

Normas Uniformes Sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
Leyes nacionales sobre equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad
Papeles, lápices.
Anexos 12 y 13
Transparencias 13 a 18

I ¿CUÁLES SON LOS COMPROMISOS DE LAS AUTORIDADES?

Para tomar en cuenta:

Naciones Unidas en la Conferencia Mundial de Derechos celebrada en Viena en 1993 amplía el concepto de universalidad de los Derechos Humanos incluyendo las diversas perspectiva de las poblaciones tradicionalmente discriminadas.

Es así como las organizaciones no gubernamentales de personas con discapacidad luchan dentro del seno de las Naciones Unidas para que se realice un informe sobre la situación de los derechos humanos de las personas con discapacidad, informe que trae como consecuencia la aprobación de la resolución 48/96 del 20 de diciembre de 1993 Normas Uniformes Sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad.

Estas normas inician cambios de la legislación interna y se promulgan leyes que buscan eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad en Chile, Argentina, Brasil, Perú, Nicaragua, Costa Rica, Guatemala etc.

Es así como la población con discapacidad se le reconocen los derechos humanos desde sus propias perspectiva contemplando así la ausencia de una rampa como una violación al derecho de tránsito, la no-existencia de interpretes de señas como violación al derecho a la comunicación o información, la inexistencia de libros grabados como violación al derecho a la educación etc.

Las normas jurídicas son logros importantes para el cambio de actitudes, pero no son garantía de cambios reales.

La educación, información y convivencia son factores fundamentales para crear entornos y actitudes más respetuosas de los derechos humanos

PASO UNO

Divida a los y las participantes en grupos de cinco a seis personas y entrégueles el **anexo 12** donde identifiquen cuales son las normas que se violaron conforme al trabajo realizado en el **anexo 10**.

PASO DOS

Solicite a cada persona relatora que exponga en el plenario el trabajo realizado.

II. ¿QUE PODEMOS RECOMENDAR PARA CUMPLIR CON LOS COMPROMISOS?

Para tomar en cuenta:

Se han desarrollado una serie de guías dirigidas a lograr la accesibilidad para las personas con discapacidad.

El desarrollo de las mismas se ha dado en acceso al espacio físico, a la seguridad y prevención de accidentes, a la comunicación, señalización e información, etc.

Proyecto Accesibilidad a las áreas silvestres protegidas ha desarrollado algunas de estas y se presentan unos extractos en el presente manual.

PASO UNO

Divida a los y las participantes en cuatro grupos y entrégueles el **anexo 13** sobre las recomendaciones para cumplir con los compromisos de accesibilidad a la información, espacio físico y seguridad.

PASO DOS

Solicite a cada persona relatora que exponga en el plenario el trabajo realizado.

PASO TRES

Realice un comentario para cerrar el tema utilizando las **transparencias 13 a la 18**

III. NUESTRO COMPROMISO INDIVIDUAL

Para tomar en cuenta:

No basta con el compromiso social para lograr los cambios, se requiere de los cambios individuales para lograr los objetivos. La unión de todos estos esfuerzos es lo que hacen el cambio social.

Los cambios actitudinales son los que realmente permiten realizar los verdaderos cambios.

Cada uno de nosotros tenemos una responsabilidad en el cumplimiento de los compromisos con nuestros semejantes y solo con la voluntad individual de todos se construyen nuevas sociedades más tolerantes y respetuosas de los derechos humanos.

PASO UNO

Reparta una hoja a cada uno de los/as participantes e indíqueles que escriban una carta a la población con discapacidad expresándoles sus compromisos personales para hacer más accesible los servicios turísticos.

PASO DOS

Pida a los y las participantes que deseen compartir con el grupo que lean la carta que han escrito.

ANEXOS

ANEXO 1

GUIA DE EVALUACION DE PARTICIPANTES*

1. Los participantes realizarán la evaluación en subgrupos de trabajo. Se pueden conformar en los mismos grupos de trabajo formados para las actividades del taller.
2. La evaluación debe realizarse de manera participativa y anotar los resultados en la guía que se les brinda

Aspectos

- Cumplimiento de objetivos
 - . Organización de la actividad
 - tiempo
 - materiales
 - sede (sala de capacitación, área de comedor, habitaciones área sociales)
3. Metodología
 - dinámicas
 - ejercicios
 - exposiciones
 - materiales didácticos
 4. Rol del facilitador
 5. Observaciones generales

* Tomado de: Jiménez, Montero y Obando. Un Mundo Accesible para Todos Consejo de la Tierra. 2003.

ANEXO 2

GUIA DE EVALUACIÓN DEL EQUIPO*

1. Cumplimiento de objetivos
2. Cumplimiento de tareas
3. Desarrollo de las sesiones
4. Cumplimiento de horarios
5. Resultado de la metodología
6. Nivel de motivación y participación de los participantes.
7. Otros.

* Tomado de: Jiménez, Montero y Obando. Un Mundo Accesible para Todos. Consejo de la Tierra. 2003.

ANEXO 3

GUIA DE SISTEMATIZACION*

- Portada
- Presentación
- Lista de participantes
- Comisión organizadora
- Patrocinio y colaboración
- Estructura organizativa
- Descripción de las actividades
- Objetivo de cada actividad
- Cómo resultó la actividad
- Qué aportes se lograron en cada actividad
- Evaluación de la actividad
- Evaluación del taller
- Conclusiones y recomendaciones generadas
- Anexos
- Inscripciones
- Correspondencia
- Programa

* Tomado de: Jiménez, Montero y Obando. Un Mundo Accesible para Todos. Consejo de la Tierra. 2003.

ANEXO 4

EJERCICIO EN GRUPOS*

Instrucciones:

Una persona con discapacidad o un adulto mayor se encuentra sola en un sendero de un parque nacional y/o área protegida a las 5pm a 1 kilómetro de la salida.

¿Discutan sobre los peligros que puede tener?

¿Por qué tiene estos peligros?

¿Qué relación tiene los peligros con su discapacidad o su edad?

Grupo 1: persona ciega

Grupo 2: mujer adulta mayor

Grupo 3: persona con parálisis cerebral

Grupo 4: persona con retardo mental

Grupo 5: persona en silla de ruedas

Grupo 6: un hombre adulto mayor

* Tomado de: Jiménez, Montero y Obando. Un Mundo Accesible para Todos. Consejo de la Tierra. 2003.

ANEXO 5

EJERCICIO

Deberán discutir y contestar las siguientes preguntas:

- ¿Cuántos niños y niñas con una discapacidad jugaron cuando niños/as? ¿Eran diferentes a ustedes? ¿Y porqué?
- ¿Cuántos amigos/as con una discapacidad tuvieron en la adolescencia? ¿Cómo actuaban, pensaban y sentían?
- ¿Cuántas compañeras (os) de trabajo tienen con una discapacidad? ¿Cómo actúan, piensan y sienten?
- ¿Tiene familiares o personas muy cercanas con una discapacidad? ¿Cómo actúan piensan y sienten?
- ¿Son estas personas muy diferentes a ustedes?
- ¿Son estas personas muy diferentes a los estereotipos o roles que la sociedad ha creado de la persona con discapacidad?
- ¿Por qué hemos convivido tan poco con estas personas?
- ¿A cuántas personas adultas mayores conoce?
- ¿Cuántos amigos/as adultas mayores tiene?
- ¿Son estas personas muy diferentes a los estereotipos o roles que la sociedad ha creado contra las personas adultas mayores?

ANEXO 6

ROLES, ESTEREOTIPOS Y PERJUICIOS*

Instrucciones:

Lean los diferentes apartados y determine cuales son los roles, estereotipos o perjuicios que se reflejan en los textos

Literatura

"Nada bueno puede venir de los impedidos ellos generalmente toman venganza en la naturaleza por lo que ella les ha hecho"

Baltazar García

"La verdad, enanos míos, vosotros, cuyo destino ha sido fijado vosotros, que toda la vida haréis la misma mueca y las mismas piruetas, sois más felices que el Príncipe"

Marguerite Youcena, La sirenita

"Por el Bazar transitan de continuo ciegos, inválidos y mendigos que intentan vivir de lo que les sobra a los que allí compran y venden. Muchos de ellos tienen menguadas sus facultades mentales. Yo, siempre me sitúo en la parte de los desdichados, procuro tener una limosna a mano para ellos, y hasta una sonrisa, esté o' no mi Magdalena para tafetanes. Quizá lo que me acerca a esta gente sea el egoísmo de cerciorarme de que hay seres más infortunados de lo que yo he sido nunca."

* Tomado de: Jiménez, Montero y Obando. Un Mundo Accesible para Todos. Consejo de la Tierra. 2003.

Antonio Gala, La pasión turca

"Pude comprobar que la inmensa mayoría de aquellas gentes, incluyen a los asesinos, eran retrasados mentales; por eso desataban aquella violencia por cualquier cosa, tomando a pecho cualquier insignificancia."

Reinaldo Arenas, Antes que anochezca

Leyes

"El menor de edad que fuera demente, idiota, imbecil, sordomudo, ebrio consuetudinario o que habitualmente abuse de las drogas enervantes, estará sujeto a la Tutela de Menores mientras no llegue a la mayor edad"

"Se prohíbe la entrada al país de los extranjeros siguientes:

Los idiotas, ciegos, dementes, epilépticos, alcohólicos crónicos, sordomudos, inválidos, ancianos o cualquier otra persona que por su condición física pueda constituir una carga para la sociedad o el Estado."

"La mujer con retardo mental fue esterilizada bajo la legislación que establecía que la salud del paciente y el bienestar de la sociedad, podría promoverse en algunos casos mediante la esterilización de incapacitados mentales; y que personas que pudieran ser una amenaza podrían ser soltadas con seguridad si eran incapaces de procrear. El Tribunal permitió la esterilización porque es mejor para todo el mundo, si en lugar de esperar a ejecutar por crimen a la gente degenerada, la sociedad puede evitar."

"Que los que son manifestantes no aptos prolonguen su especie". Jurisprudencia del Tribunal de la región.

Lenguaje

Minusvalía: Detrimiento o disminución del valor de alguna cosa.

Incapacitado: Dícese especialmente en el orden, de lo civil, de los locos, pródigos, sordomudos, iletrados y reos que sufren pena de interdicción.

Limitado: Dícese del que tiene poco entendimiento.

Retardado: De retardar diferir, detener, entorpecer, dilatar.

Lisiado: Dícese de quien tiene una imperfección orgánica.

Imperfecto: Con imperfección falto o defecto ligero en lo moral, falta de perfección.

Tarado: Que padece de tara física o mental.

Tara: Defecto físico o psíquico por lo común importante y de carácter hereditario.

Impedido: De impedir estorbar imposibilitar la ejecución de una cosa. Que no puede usar de sus miembros ni manejarse para andar.

Ancianidad: último periodo de la vida ordinaria del hombre.

Decrépito: Sumamente viejo. Dícese de las cosas que han llegado a su última decadencia.

Viejo: antiguo o del tiempo pasado. Deslucido o estropeado con el tiempo

ANEXO 7

PERCEPCIONES SOCIALES*

Las percepciones sociales hacia la población con discapacidad han evolucionado en tres modelos:

1-El modelo tradicional que parte de una marginación orgánica, funcional y social donde la población con discapacidad atraviesa tres etapas:

- Sujeto de exterminio caso de las leyes de Licurgo en la Grecia antigua, la roca Tarpia en el Imperio Romano y en el holocausto nazi, el objeto primordial era la desaparición de la tierra de las personas con discapacidad.
- Sujeto de segregación y aislamiento de la población con discapacidad en ciudades cerradas como los “alm houses” en la Edad Media que subsiste hasta nuestros días en la segregación institucional de esta población en hospitales o centros de trabajo
- Sujeto de prevención socio-sanitaria donde el estado asume una posición de asistencia social e investigación científica.

2-El modelo rehabilitador donde se incentiva el modelo medio-industrial basado en la dialéctica útil-inútil bajo la denominación y la dependencia. El profesional asume el poder de dirigir las vidas de las personas con discapacidad bajo una percepción de protección, superioridad y lástima. Las personas con discapacidad en este modelo deben asumir una posición de inferioridad, inseguridad y debilidad. Subsistiendo la relación de poder, opresión y violencia contra las personas con discapacidad.

3-El modelo de la vida independiente que surge de las propias personas con discapacidad encaminando a un reconocimiento pleno como sujetos de derechos humanos, rompiendo los paradigmas de dependencia y subordinación asumiendo la dirección de sus propias vidas. El problema social deja de ser la persona con discapacidad y se enfatiza en el entorno como el obstáculo principal para el pleno goce de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

* Tomado de: Jiménez Sandoval, Rodrigo. Conociendo Derechos y Cumpliendo con Obligaciones. ILANUD 1999.

ANEXO 8

EJERCICIO GRUPAL

Instrucciones:

Cada grupo hará una representación de una situación en el ámbito turístico como chequeo a un hotel, visita a un museo, visita a un área silvestre, etc., donde deberán dar apoyo a una persona con discapacidad:

GRUPO 1: Una persona ciega

GRUPO 2: Una persona sorda

GRUPO 3: Una persona en silla de ruedas

GRUPO 4: Una persona con retraso mental

ANEXO 9

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA INTERACCION CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD*

TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDADES FÍSICAS

1. CON DISCAPACIDAD PARA CAMINAR

Las personas que tienen dificultades para caminar, agradecen que se adapte el paso al suyo en longitudinal y rapidez, se les proteja entre las multitudes en movimiento, se les ofrezca ayuda para subir y bajar escaleras o entrar y salir de vehículos, se les lleven paquetes y equipajes, se les ofrezca un asiento para no permanecer largo rato de pie...

En el caso de que se trate con personas que utilicen bastones o muletas, además de lo dicho, no hay que olvidar que estas "ayudas técnicas" son muy importantes para quienes las usan y no deben alejarse del cliente porque constituyen un medio sin el que no podrán desplazarse con autonomía

Precisamente porque tienen dificultades para desplazarse, lo adecuado será evitar que caminen de más. Por ejemplo, lo mejor será situarlas en una mesa cercana ala salida en un comedor, o si se alojan en un hotel, darles la habitación más cercana a los ascensores y escaleras para que no tengan que recorrer los pasillos, esto facilitará su acceso y salida de los establecimientos, incluso sí por motivos de seguridad hay que desalojar el edificio

2. USUARIOS DE SILLAS DE RUEDAS

Los usuarios de sillas de ruedas tropiezan habitualmente con una serie de barreras urbanísticas, arquitectónicas y para el transporte que convierten sus desplazamientos en verdaderas "carreras" de obstáculos.

* Tomado de: Montoya Ana. Turismo Accesible para Todos Reglas Básicas. Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, 2002.

Existen reglas elementales para el trato con estas personas:

- La primera es no dejarse llevar por la imagen de la silla de ruedas, en definitiva se está tratando con una persona que, simplemente está sentada.
- Para hablar hay que colocarse siempre de frente a la persona nunca detrás o en una posición que le obligue a girarse, cuando quizá tengan alguna dificultad para hacerlo. Habrá que situarse a una cierta distancia para no forzarle a levantar la cabeza y, mejor aún, si se puede, sentándose enfrente para quedar a su nivel
- Si se empuja la silla habrá que cuidar de no chocar con personas, con muebles u otros objetos
- Empujar lentamente la silla, sobre todo en pendiente. Algunos usuarios de silla de ruedas no tienen un buen equilibrio y sienten verdadero pánico cuando son conducidos velozmente

También el manejo práctico de la silla de ruedas tiene unas sencillas normas:

- La más importante: seguir las instrucciones del usuario. Es quien mejor sabe cómo se debe manejar la silla y cómo quiere ser conducido
- No dar sacudidas, acelerones ni frenazos, marchar suave y controladamente
- Caminar despacio
- Poner el freno cuando se detenga la marcha. En ocasiones no apreciamos la pendiente de un terreno y la silla podría deslizarse sola
- Cuando haya que levantarla, o apoyarse en ella, agarrar sólo los tubos o empuñaduras que son elementos fijos, no los desmontables, como los reposabrazos que pueden extraerse

Si hay que subir o bajar aceras o peldaños, aislados, deben seguirse pautas y procedimientos muy experimentados:

- Para subir, es necesario empujar la silla hasta que las pequeñas ruedas delanteras toquen el borde del peldaño o acera. A continuación, se levanta la silla hacia atrás pisando sobre una de las barras que se encuentran en la parte posterior y se ponen las ruedas delanteras en el plano superior, se acercan las traseras al borde del escalón, se levanta la silla levemente y se empuja suavemente hacia delante

- Para bajar, se empuja la silla hasta el borde del peldaño o acera y se inclina la silla hacia atrás y, con suavidad, se bajan las ruedas grandes hasta el plano inferior y a continuación se apoyan con suavidad las ruedas delanteras

La subida y bajada de escaleras con la silla de ruedas requiere también una cierta técnica para que el ejercicio sea seguro y eficaz. Esta es una operación que debe hacerse entre dos acompañantes:

- Para subir, se acerca la silla marcha atrás y se levanta con lentitud, subiendo escalón a escalón. Mientras tanto el otro acompañante, desde delante, toma los tubos fijos del reposapiés y ayuda a subir la silla
- Para bajar las escaleras, se procede como ya se indicó para bajar aceras, pero sujetando fuertemente la silla en cada escalón que se desciende

3. CON DISCAPACIDAD PARA EL USO DE LAS MANOS Y LOS BRAZOS

Se trata de una discapacidad más o menos importante, dependiendo del tipo de situación o actividad a realizar. En los casos más usuales, estas personas agradecen, por ejemplo, que se le abran las botellas y puertas y se les lleven cargas.

EL TRATO CON PERSONAS CON DISCAPACIDADES EN LA VISIÓN Y LA AUDICIÓN

1. CON DISCAPACIDADES EN LA VISIÓN

Ya se han mencionado algunos de las dificultades que pueden encontrar las personas con discapacidades visuales. Las personas ciegas desarrollan el oído y el tacto, básicamente, alcanzando niveles muy elevados de percepción. Lo que les posibilita realizar actividades complejas de todo tipo.

Un caso particular es el que plantean las personas que tienen restos de visión. Con frecuencia, no se nota esta deficiencia, por lo que no se les presta mucha atención, estando por ello sujetos a graves riesgos de accidente. Prácticamente, se deben aplicar a estas personas las mismas reglas que se recomiendan para el trato con personas ciegas

Las relaciones y contactos con personas ciegas no son difíciles si se siguen las siguientes recomendaciones:

- Identificarse diciendo en primer lugar quién se dirige a ellos. No pueden reconocer a quien no ven, a no ser que conozcan su voz de contactos anteriores

- Cuando se les ofrezca algo, hay que indicar qué se les está dando, o dónde lo tienen situado a su alcance, si es que está sobre una mesa o mostrador
- Al llegar a un espacio desconocido para ellos o caminar por la calle si se les acompaña, se les ofrece el brazo para que se apoyen, nunca hay que tomar el suyo y "arrastrarles" o "empujarles". Se camina a su lado ligeramente por delante, medio paso bastará, y sólo en los sitios estrechos, como en una puerta, de toma la delantera para pasar primero
- Al acompañar a una persona ciega, en todo momento habrá que advertir de los posibles obstáculos, escaleras, etc., que haya a su paso, e indicar el lugar en que se está o por el que se camina para que esté situada
- Sin querer, a veces, se tiene la tentación de hablarles más alto para comunicar mejor, pero no es necesario gritarles, no tienen dificultades de audición, sino de visión
- Nunca hay que dejarles solos sin advertírseles, podrían pensar que siguen acompañados y hablar al vacío
- Si se desorientan andando solos, bastará con decirles dónde se encuentran, qué hay a su alrededor, con esto se volverán a situar
- No se ha de ser "sobre protector", no se les debe seguir en su recorrido "por si hay que ayudarles". Lo pueden notar y sentirse incómodos
- Para ayudarles a subir o bajar de los transportes públicos colectivos (autobuses, taxis, etc.), basta poner su mano en el pasamanos o barandilla de las puertas e indicarles los escalones que tiene delante
- Para entrar en un automóvil, basta con decirles donde está la parte delantera y trasera del vehículo. Luego, se coloca su mano en el marco superior de la puerta abierta. Con eso, será suficiente, el resto lo harán por sí mismos
- Para ofrecerles asiento, se pone su mano en el respaldo de la silla o el brazo del sillón, informándoles, siempre de su posición respecto al asiento, luego se acomodarán solos
- Durante la comida, se ha de indicar la posición de platos, vasos y cubiertos, así como la situación de la comida en el plato. Una forma de hacerlo es llevar la mano de la persona ciega hasta cada objeto en la mesa para que lo reconozca y pueda usarlo. Por lo general bastará con dar las indicaciones de situación de los objetos y alimentos para que la persona ciega coma de forma autónoma. Otra solución, es seguir la posición de las agujas del reloj indicando que la carne está a las tres y el arroz a las nueve", por ejemplo
- Es fundamental no cambiar la situación de los objetos que constituyen el entorno habitual de la persona ciega sin decírselo previamente. Por ejemplo si al limpiar una habitación en la que está alojado una persona ciega se cambian de sitio sus objetos personales o se coloca un mueble en otra posición, se le puede causar un trastorno
- La persona ciega y su perro guía forman un "equipo de trabajo" muy compenetrado. No debe distraerse al animal de su tarea

2. PERSONAS CON DISCAPACIDADES EN LA AUDICIÓN

Hoy en día la mayor parte de las personas sordas pueden hablar, pierden ciertos matices y el acento y volumen pueden sonar raros o ásperos, pero, les permite expresarse en el lenguaje común

A efectos de trato, este tipo de clientes pueden clasificarse en dos grandes grupos, los sordos profundos y las personas con hipoacusia, es decir su nivel de audición está por debajo del considerado normal para el ser humano

En cuanto al primer grupo, los sordos profundos, podemos anotar algunas características muy frecuentes:

- La mayoría utiliza para comunicarse la lengua de señas, y algunos saben leer en los labios de quien les habla- No obstante, las personas que se han quedado sordas después de haber aprendido a hablar son , sordos que no suelen conocer la lengua de señas
- En ocasiones, si van a participar en una reunión o simplemente para asegurar que la comunicación es segura y fluida, necesitan la intervención de un intérprete en la lengua de señas
- Tienen, en general, las dificultades para expresarse oralmente que antes señalábamos (volumen, acento, etc.) e incluso no falta quienes no desean hacerlo en determinadas situaciones
- Su discapacidad no es visible, por lo que con frecuencia pasan inadvertidos y son tratados como si no tuvieran limitación alguna

El trato con personas sordas, cuando sea posible conseguir un intérprete, exige tener en cuenta ciertas normas:

- Lo más importante es la actitud que se muestre, manifestando en todo momento el interés por facilitar la comunicación
- Utilizar un tono normal de voz, no sirve de nada gritar, no oyen
- Hablar con normalidad, no rápidamente ni demasiado lento, para que, si saben hacerlo, puedan ir leyendo en los labios lo que se les dice. Esto implica que el rostro de quien les habla esté bien iluminado, no se tape con la mano, no queden cubiertos los labios por un largo bigote o se tenga un cigarrillo en la boca. Además habrá que recordar que sólo leerán los labios si pueden verlos en todo momento, así que, por ejemplo, si mientras se facilita información en una agencia de viajes o en un mostrador de recepción, la persona que atiende se da la vuelta para coger algo y sigue hablando, se perderá esa parte de la información
- Lo mejor será utilizar frases cortas y gramaticalmente correctas
- Es importante vocalizar bien, pero sin exagerar y hacer muecas innecesarias

- Se puede ser expresivo, pero no es necesario gesticular con exceso, puede resultar ridículo o molesto para la persona sorda
- Si la información no es comprendida, habrá que buscar otras palabras más sencillas y repetir todo lo que sea necesario
- En las reuniones o cuando se esté en grupo, por ejemplo durante una visita guiada a una ciudad o museo, habrá que procurar su participación dando explicaciones o pasándole notas escritas evitando así su aislamiento
- Siempre se puede recurrir a la información escrita cuando la comunicación no sea suficientemente clara o queden dudas de que se haya producido el entendimiento

Además, en espacios de uso público como los transportes de un hotel, o las habitaciones es imprescindible disponer de un sistema de aviso y alarma visuales, particularmente pensados para situaciones de emergencia

El segundo gran grupo está integrado por las personas con dificultades de audición o hipoacusia, de las que existe una gama muy amplia que va desde aquellas que oyen casi normalmente con un audífono, hasta las que no oyen los sonidos agudos o los graves o no oyen prácticamente nada.

Como características generales de este grupo, podemos considerar:

- La utilización de ayudas técnicas es muy importante en muchos casos, les permite entender y comunicarse,. Nos referimos, no sólo a los audífonos, paneles luminosos informativos, pantallas, video, etc.
- Son relativamente pocos los que conocen y utilizan la lengua de señas y tan sólo algunos leen en los labios
- Puede ocurrir que no manifiesten su discapacidad, evitando volver a preguntar aún cuando no hayan entendido

En el trato adecuado para las personas con discapacidad de audición, en general son aplicables muchas de las recomendaciones señaladas para la comunicación con las personas sordas. no obstante conviene:

- Compensar sus dificultades de audición en situaciones de fuerte ruido ambiental: una sala con mucho eco, una estación muy concurrida, etc.
- Evitar, en lo posible, que hablen varias personas al tiempo para que puedan mantener una adecuada atención
- Comprobar que han entendido correctamente las instrucciones dadas
- Utilizar todas las ayudas técnicas que parezcan aconsejables

EL TRATO A PERSONAS CON LIMITACIONES EN LA COMPRENSIÓN

Como otro tipo de clientes estudiados hasta ahora, también presentan como características frecuente que gran parte de ellos tiene necesidad de relación con su entorno y están comúnmente abiertos al contacto con el resto de las personas

Las reglas prácticas para el trato a personas con limitaciones de comprensión pueden resumirse en las siguientes:

- Ser natural en la forma de hablar, hacerlo sencillamente, con palabras comunes
- Responder siempre a sus preguntas, demostrando interés en la comprensión de sus respuestas. Tener paciencia
- Salvo en cuestiones intelectuales, tratarles de acuerdo con su edad aunque su desarrollo corresponda con la edad física
- No debe hablarse e su discapacidad en su presencia, ni preguntarles por ella para evitar herir su sensibilidad
- Limitar la ayuda que se les preste a lo necesario; hay que procurar que se desenvuelvan por sí solas
- En los transportes o desplazamientos, ayudarles a encontrar su destino y, sobre todo, orientarles si se pierden
- Si no saben leer o si tienen dificultades de lenguaje, ser pacientes y explicarles lo que necesiten

EL TRATO CON PERSONAS QUE TENGAN OTRAS DISCAPACIDADES

Además de los tipos comunes que hemos comentado hasta ahora, existe un buen número de discapacidades, algunas de origen neurológico, otras producidas por distintas enfermedades como el reumatismo o por algunas enfermedades crónicas como la diabetes, la hemofilia, el asma, las cardiopatías, etc. puede ser frecuente entre las de tipo cerebral, la epilepsia, que presenta como características ser invisible, controlable médicamente y manifestarse sólo esporádicamente en ausencias y convulsiones; el autismo en el que la persona se encierra en su propio mundo, rechazando contactos e interferencias del entorno. Las enfermedades mentales (fobias, neurosis, psicosis...) pueden plantear dificultades para la comprensión y la comunicación. E incluso las personas que sufren algún tipo de alergia que suponga alguna limitación para la vida cotidiana

Las personas con parálisis cerebral, tienen dificultades de movilidad o lenguaje según el lugar en que se haya afectado su cerebro. Son personas de las que, con frecuencia, se piensa que tienen retraso mental por su aspecto o por la forma en que hablan y son tratadas de forma inadecuada

Como es lógico cada discapacidad es diferente, por lo que, para tratar adecuadamente a estas personas, habrá que adaptarse a cada caso concreto. No obstante, como síntesis de todas las mencionadas hasta aquí, podemos resumir las recomendaciones

prácticas para el trato con cualquier cliente que tenga necesidades especiales por su movilidad o comunicación, de la siguiente manera:

- Consultar siempre con el cliente - sus necesidades especiales será lo más práctico
- Ponerse en el lugar del cliente para comprender sus necesidades
- Comportarse con naturalidad
- Mantener una actitud de respeto hacia la persona
- Utilizar el sentido común ante cualquier situación que se presente

ANEXO 10

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURISTICO

Instrucciones:

Lean cuidadosamente la guía de accesibilidad de servicios turísticos. Una vez leídas discutan sobre las facilidades turísticas que se ofrecen y las recomendaciones que agregarían a la guía.

GUIA DE ACCESIBILIDAD PARA SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS*

VARIABLES	INDICADORES
1. Promoción e información turística	<ul style="list-style-type: none">▪ Promoción de las condiciones de accesibilidad▪ Visita directa para corroborar las condiciones de accesibilidad
2. Organización de visitas y rutas turísticas	<ul style="list-style-type: none">▪ Seleccionar el recorrido más favorable de acuerdo con las características de los clientes▪ Informarse si se puede instalar rampas portátiles en el acceso al Edificio▪ Apartar determinados elementos o muebles que pudieran dificultar el paso▪ Conocer los horarios y estudiar cuáles se adaptan mejor a las condiciones del grupo de clientes▪ Saber si existen guías con experiencia para atender a personas con discapacidad y si disponen de intérpretes de lengua de señas▪ Localizar tiendas y recursos turísticos complementarios, que puedan ser visitados por las personas con movilidad reducida▪ El tiempo de recorrido adaptarlo a la persona más lenta
3. Sede accesible	<ul style="list-style-type: none">▪ Acceso a la sede del evento▪ Posibilidad de llegar hasta la entrada▪ Espacio suficiente para detener y estacionar el carro o autobús

* Elaborado por Máster Felipe Obando.

SERVICIOS TURÍSTICOS CON ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
Manual para operadores turísticos

	<ul style="list-style-type: none">▪ Espacios de descanso accesibles▪ Servicios de intérpretes de lengua de señas cuando se requiera▪ Baños accesibles
4. Señalización de los recursos turísticos	<ul style="list-style-type: none">▪ En caso de no existir la señalización, ponerse en contacto con los establecimientos para buscar soluciones alternativas
5. Visitas a ciudades, museos y monumentos	<ul style="list-style-type: none">▪ Obtener autorización para que pasen los vehículos, a dejar y recoger a las personas, ya que generalmente en museos y monumentos no se permite acceder en automóvil o autobús▪ Identificar cuál es la entrada accesible, ya que no siempre coincide con la entrada, principal▪ Las explicaciones que realicen los guías, deben tenerse en cuenta las características de todos los visitantes:<ol style="list-style-type: none">1. Capacidad de comprensión en personas con retraso mental2. Necesidad de un intérprete de lengua de señas en el caso de personas sordas y la posibilidad de tocar objetos en caso de personas con discapacidad visual3. Prever que siempre habrá un lugar desde el que una persona en silla de ruedas o de pequeña estatura, vea desde su altura todo lo que se visita
6. Viajes y desplazamientos	<ul style="list-style-type: none">▪ Conocer las entradas accesibles de aeropuertos y estaciones e informar de las mismas a las personas que las pueden necesitar▪ Prever y tratar de compensar las deficiencias que pueda haber en la señalización y sistemas de información para personas con discapacidades de audición y visión▪ Prever la necesidad de contar con un intérprete de lengua de señas▪ Tener en cuenta las limitaciones, por razones de seguridad, de cada compañía aérea en lo relativo a la cantidad de personas con discapacidad que pueda utilizar el avión. Como indicación general, el número de personas con discapacidad que puede viajar en el mismo vuelo es el de diez por ciento de la capacidad del mismo, incluyendo a las personas con discapacidad y a sus acompañantes▪ Poner medios para que personas que utilicen bastones, andaderas o sillas de ruedas tengan resuelto el traslado de equipaje▪ Es importante que el equipaje, si no va a ser directamente controlado por su propietario, vaya

SERVICIOS TURÍSTICOS CON ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
Manual para operadores turísticos

	<p>identificado, con el nombre, destino, grupo al que pertenece, etc.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Si hay varias sillas de ruedas, o bastones, deben ir también identificados, no olvidando los elementos extraíbles de las sillas de ruedas como los brazos, reposapiés, etc.▪ Tener previstos, si hay personas con discapacidad visual, que vayan acompañadas por perros, los debidos permisos para viajar al extranjero, su alimentación y otras necesidades que puedan tener, sobre todo en trayectos largos▪ Si el autobús no es adaptado disponer de cinturones de seguridad para sujetar a las personas que no tienen estabilidad▪ Calcular el tiempo necesario para los desplazamientos con el fin de realizar paradas para ir al baño o tomar alguna bebida o comida
7. Alojamiento	<ul style="list-style-type: none">▪ Proporcionar a la persona con discapacidad la habitación más cercana a la salida▪ Apartar los objetos, muebles o elementos que pudieran entorpecer el desenvolvimiento cómodo y seguro de las personas▪ Buscar un lugar donde se puedan recargar las baterías de las sillas eléctricas, ya sea en la habitación del hotel o en un sitio seguro y cubierto si se trata de camping u otro sistema de alojamiento▪ Para personas con retraso mental, o con problemas para la comunicación, sería bueno proporcionarles siempre una pequeña tarjeta identificativa con el nombre y la dirección del lugar en que se alojan, por si se desorientan o pierden o, si por cualquier circunstancia, debieran desplazarse solos sin acompañantes▪ En general informar a todo el personal del hotel sobre las características de las personas alojadas, para que puedan proceder correctamente
8. Alimentación	<ul style="list-style-type: none">▪ Si la altura de las mesas no es la adecuada para una persona en silla de ruedas, puede elevarse con alguna ayuda técnica o con una solución de "emergencia" como puede ser colocar un cenicero bajo cada pata de la mesa▪ Habrá que ayudar a elegir el menú a personas ciegas si el local no dispone de carta en escritura braille▪ Tener en cuenta que algunas personas tienen un régimen alimenticio determinado que hay que conocer, para ofrecerle una comida y bebida adecuada

SERVICIOS TURÍSTICOS CON ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
Manual para operadores turísticos

	<ul style="list-style-type: none">▪ También puede ser necesario para algunas personas tomar todos los alimentos pasados a puré al no poder ingerir nada sólido▪ Es necesario disponer de pajillas para facilitar la bebida de líquidos a quien no pueda hacerlo directamente del vaso▪ Puede resultar más cómodo en algunos casos utilizar vasos en lugar de tazas o utilizar vasos con alguna adaptación concreta▪ Lo mismo sucede con los cubiertos y la vajilla, donde hay una gama amplia de adaptaciones que pueden llevarse, si el establecimiento no dispone de ellas▪ En personas ciegas o con poca destreza manual, tal vez sea necesario ayudarles a comer o trasladar platos o bandejas
9. Actividades al aire libre	<ul style="list-style-type: none">▪ En general, calcular muy bien el tiempo que durará la actividad (incluyendo los desplazamientos de ida y vuelta) para tener previsto que debe haber un cuarto de baño adaptado en el lugar donde se realice y, si el tiempo es largo, contar con bebida y comida▪ En excursiones al campo seleccionar un recorrido que no tenga piedras, ramas, arbustos, etc. y donde no haya que cruzar riachuelos o badenes, pensando particularmente en personas usuarias de silla de ruedas▪ Tanto en el campo como en la playa, buscar lugares con sombra para evitar, sobre todo los primeros días, quemaduras producidas por el sol a aquellas personas con dificultades para moverse de forma autónoma
10. Piscina	<ul style="list-style-type: none">▪ Es conveniente disponer de silla o taburete, semejante a los utilizados en las duchas de los cuartos de baño, para que personas usuarias de silla de ruedas o ambulantes puedan ducharse antes de entrar en el agua▪ Todas las personas que no saben nadar deben utilizar un flotador o salvavidas adecuado. No obstante hay que establecer una vigilancia pues es frecuente que pueda darse la vuelta inesperadamente y quedar de cabeza hundida dentro del agua▪ Si en la piscina existen unos escalones o pequeña rampa interior, muchas personas con discapacidad podrán acceder a la misma sin ayuda. Si no es el caso habría que tratar de conseguir grúas para ayuda a entrar y salir del agua a personas que no puedan hacerlo por sí mismas

SERVICIOS TURÍSTICOS CON ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
Manual para operadores turísticos

11. Actividades de animación	<ul style="list-style-type: none">▪ Tratar siempre de realizar las mismas que para los demás clientes, adaptándolas, naturalmente, a las condiciones de movilidad, auditivas o comprensivas de los participantes.▪ Existen libros sobre "juegos sin barreras" que pueden ser utilizados, en caso de ser necesarios.
12. Discotecas	<ul style="list-style-type: none">▪ Conocer de antemano si son establecimientos que responden a las características de accesibilidad que se requieran▪ Prestar especial atención a algunas personas con problemas para caminar o de visión, que pudieran tener problemas con las condiciones propias de este tipo de salas, para evitar accidentes:<ol style="list-style-type: none">1. escalones o diferentes niveles2. iluminación insuficiente o variable de algunos espacios3. concentración de personas en las zonas de baile, en las barras o en las entradas y salidas, etc.
Actividades en salas cerradas	<ul style="list-style-type: none">▪ Que tengan las condiciones de accesibilidad necesarias en los accesos, servicios comunes, interior del edificio, teléfonos públicos, etc., para prever posibles soluciones o alternativas. Por ejemplo: disponer de rampas provisionales para el acceso de personas en silla de ruedas, habilitar salas reduciendo el mobiliario o distribuyéndolo adecuadamente para ganar espacio, quitando puertas innecesarias que estrechen o dificulten el paso, desmontar butacas para hacer sitio a personas en silla de ruedas, instalar equipos de megafonía y de vídeo adecuados pensando en personas con discapacidades de visión o audición, etc.▪ Prever la posible participación como conferencistas, formadores, moderadores, etc., de personas con dificultades de movilidad o comunicación para asegurar su acceso a la mesa de conferencias o los sistemas que permitan su comunicación con el auditorio▪ En el caso de que el edificio no disponga de aseos accesibles prever la colocación de cabinas de aseo portátiles▪ La documentación que se vaya a entregar, debe estar escrita con un tamaño de letra lo suficientemente grande y con un diseño que facilite su lectura▪ Si asisten personas ciegas, tener impresa la documentación en braille▪ Los medios audiovisuales, deben estar colocados de manera tal que pueda verse correctamente por todos los presentes▪ Los videos y documentales deben estar subtítulados pensando en las personas con dificultades de audición

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Las diapositivas deben ser de suficiente calidad y las transparencias▪ realizadas de forma que puedan ser leídas con facilidad desde la última fila de la sala▪ Las carpetas de documentación deben ser fáciles de manejar y que queden abiertas, sin tendencia a cerrarse, etc.▪ Los documentos deben reunir las condiciones necesarias para ser utilizados por personas con dificultades de visión▪ Si hay personas sordas, prever la presencia de un intérprete de lengua de señas. En este caso, hay que tener en cuenta las siguientes condiciones:<ol style="list-style-type: none">1. Cuando las sesiones superen las dos horas de duración, es necesario la presencia de dos intérpretes2. En caso de ser necesario el uso de aparatos de traducción deberán ser móviles, cuidando en todo lo posible la calidad del sonido e impidiendo el solapamiento de voces3. El intérprete deberá estar situado en un lugar en el que pueda ser visto por todas las personas sordas y siempre que esté prevista la proyección de diapositivas, vídeos, etc., no oscurecer totalmente la sala o colocar un foco que ilumine al intérprete4. Avisar a los ponentes 'o miembros de la reunión para que no hablen a un ritmo excesivamente rápido y eviten hablar al mismo tiempo para permitir al intérprete traducir todo lo que se dice5. En caso de conferencias previamente programadas proporcionar al intérprete toda la documentación (ponencias, programa, otros) para poder desempeñar su trabajo lo mejor posible6. Las personas sordas deberán estar situadas preferentemente en las primeras filas7. La iluminación de la sala debe ser la suficiente para que el intérprete sea bien visto, evitando los brillos y las sombras8. Deberá contarse siempre con la presencia de intérpretes oficiales, con la debida acreditación, como garantía de calidad |
|--|--|

ANEXO 11

FANTASIA DIRIGIDA

Tiene ya cuatro años de estar planeando este viaje y este mes con su salario completara los fondos para realizarlo.

Lleva noches enteras leyendo sobre el bosque tropical húmedo, por fin lo va a conocer.

El gran día ya llego ya tiene listas sus valijas. Revisa que todo este: el impermeable, el paraguas, la gorra, los pantalones, camisas, ropa interior, los zapatos. Todo parece estar ha el pasaporte, el pasaje y el dinero.

El viaje realmente fue corto. La azafata le solicito que debía esperar hasta que salieran todos los pasajeros y le trajeran su silla de ruedas. Luego de esperar casi 45 minutos llego su silla de ruedas y pudo salir del avión.

Una vez que recoge sus valijas busca un taxi le indican que debe tomar un microbús para poder transportarse con su silla de ruedas. El taxista junto con otra persona lo alzan para colocarlo en el asiento del auto. Usted no le gusta desde hace varios años no es alzado, coordina que este todo su equipaje y la silla de ruedas.

Llega al hotel usted lo ha elegido por su accesibilidad para personas con discapacidad. De nuevo debe ser alzado y colocado en su silla de ruedas ingresa al hotel debe ser ayudado a subir cuatro escalones, usted no esta acostumbrado a que le ayuden, pero ni modo. Llega al mostrador este es tan alto que no puede registrarse de nuevo debe buscar ayuda para lograr su inscripción.

Una vez inscrito un maletero le lleva a su habitación. Que gran decepción el espacio del cuarto es muy pequeño, la silla de ruedas no pasa la puerta del baño, la ducha no permite que usted ingrese y la ropa no la puede guindar en el guardaropas. Muy disgustado llama a recepción y le explica que usted eligió este hotel por ser accesible para personas con discapacidad. En recepción le explican que la ducha tiene agarraderas y que se considera accesible por contar con esa protección para que las personas con discapacidad no tengan accidentes. Usted decide no continuar discutiendo y trata de organizarse lo mejor posible. Le cuesta mucho movilizarse en su silla de ruedas pero luego de sudar y hacer mucho esfuerzo logra sus objetivos.

Decide tomar una ducha debido a que no tiene facilidades llama de nuevo a recepción y solicita que le traigan una silla para poder sentarse en la ducha. Luego de una espera de una hora un funcionario llega con la silla y pide disculpas ya que debieron buscarla. Con la silla colocada en la ducha se desviste y con costos logra ingresar y manipular los grifos para tomarse una ducha bien placentera, Se ha relajado y se siente mucho mejor. Al salir de la ducha se resbala y se cae. Se golpea fuertemente uno de sus brazos. Siente un profundo dolor como puede se viste y llama de nuevo a recepción solicitando información de un medico.

Luego de una larga espera el medico llega y lo revisa afortunadamente no tiene el brazo quebrado pero si le envía unas medicinas y le pasa una considerable cuenta por pagar. Bueno tendrá que restringir alguno de sus planes al menos no tiene el brazo quebrado.

Una vez en el lobby del hotel solicita ayuda para bajar los cuatro escalones y solicito información sobre una farmacia para comprar las medicinas que le enviaron.

Le cuesta mucho llegar a la farmacia las aceras son angostas, llenas de huecos, con desniveles y sin rampas luego de comprar las medicinas y regresar al hotel se siente exhausto. Descansa unos minutos y ya el día se ha ido.

Decide salir a comer. Pregunta por un restaurante de comida local, le dan la dirección esta muy cerca del hotel pero decide ir en taxi luego de la experiencia en la ida a comprar las medicinas.

Una vez en el restaurante se encontraba en un segundo piso donde usted no podía ingresar. De nuevo pide un taxi que le recomienda un restaurante de mariscos. Luego de comerse un pescado propio de la zona decide visitar el baño y no puede ingresar al mismo, paga la cuenta y pide un taxi para su hotel. Esta un poco precisado ya que tiene muchas ganas de ir al baño. Por fin llega a su hotel y va al baño. Agotado y muy cansado recibe una llamada era un amigo que le pregunta como te ha ido....

Revisa que todo este en su lugar el impermeable, la gorra y la sudadera. Le pone el impermeable a Laica ya están lista para visitar el bosque lluvioso.

Para llegar al parque deben de viajar por una hora.. El chofer del bus protesto y dando gritos dijo: ¡No se permiten perros en el autobús; Usted le explica que es su perra guía y la necesita para facilitar su movilidad. Después de dudarlo decide aceptar que Laica pase siempre que no estorbe a los otros pasajeros. La gente en el autobús le tiene un poco de miedo a Laica y nadie se siente a su lado.

Al fin llega al parque la gente se oye muy animada, usted gracias a la guía de Laica logra llegar al portón de entrada.

El guarda parque le prohíbe el paso al sendero. Ya que no se permite la entrada de animales domésticos al parque. Usted trata de explicarle que su perro está entrenado y lo necesita para su movilidad. Pero el funcionario insiste ante eso usted opta por dejar a Laica e ingresar con sus amigos. Usted sin Laica siente mucha inseguridad pero prefiere seguir con sus amigos para no dañarles el paseo.

Una de las personas que la acompaña la agarra del brazo para guiarla, usted le indica que esa no es la manera adecuada de apoyarla y le indica la forma adecuada. Usted también utiliza su bastón para dirigir su caminar.

Usted camina oye algunos pájaros y huele algunas fragancias pero nadie le indica sobre el parque. Se tropieza contra una roca trata de agarrarse de unos pasamanos pero no hay y se cae. Se raspa la rodilla y esta sangrando.

Una de las personas que la acompaña se ofrece para buscar algo para curarla. Su compañera busca donde sentarse y no encuentra ningún lugar adecuado. Camina varios metros hasta que usted no aguanta el dolor, deciden sentarse al lado del sendero en una roca por mientras esperan a la persona que fue a buscar algo para curarla.

La persona regresa y trae un poco de alcohol y algodón que era lo único que había en las oficinas.

Deciden caminar hasta el baño más cercano para lavar la herida. Las personas casi la llevan alzada y la están lastimando. Llegan al baño y lavan la herida.

Usted se siente muy mal no por la caída sino por la situación todo el plan del paseo se ha paralizado. Les pide a sus compañeros que continúen por el sendero y que disfruten que usted los esperará cerca del baño.

Sus amistades dada su insistencia deciden continuar. Usted se queda sola realmente un poco asustada. Le han dicho que en el bosque tropical húmedo hay muchas culebras. Cuando empieza a caer un aguacero torrencial trata de resguardarse debajo de un alero pero no encuentra ninguno. Como puede llega al servicio sanitario y decide resguardarse allí. Después de una hora de lluvia escampa y decide salir por un rato. Oye algunas aves cantar y las hojas moverse por el viento, los minutos pasan y nadie se acerca. La herida casi no le duele ya cuando oye ruidos. Se acercan unas personas y usted inmediatamente reconoce las voces de sus amigos.

Con dificultad y ayuda de sus amigos llega a la salida del sendero. Laica esta muy ansiosa igual que usted para regresar a su casa.

En su casa sus parientes le preguntan como le fue...

ANEXO 12

LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Instrucciones:

Entregue las leyes de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

Cada grupo con los resultados del trabajo de campo realizado en el anexo 10 deberá determinar:

¿Cuáles son los derechos violados?

¿Dónde están contemplados esos derechos en los instrumentos jurídicos entregados?

ANEXO 13

RECOMENDACIONES

Instrucciones:

Deben leer las recomendaciones, discutir las y hacer un resumen para exponerlas en plenario. Elijan una persona para que relate lo concluido en el plenario.

Grupo 1 trabajara las recomendaciones en seguridad*

Necesidades de Capacitación

En primera instancia, deben ser capacitados en el tema de “Soporte Vital Básico”.

El objetivo de este curso es que los funcionarios adquieran los conocimientos y las técnicas necesarias para atender y estabilizar la condición de una persona enferma o lesionada.

La capacitación deberá incluir al menos los siguientes contenidos:

- Aspectos éticos y legales del Sistema de emergencias médicas
- Revisión primaria: tiene como objetivo detectar problemas que amenacen la vida de una persona en los primeros minutos para tomar acciones inmediatas.

* Tomado y adaptado de: Gómez Karla Guía de Prevención y Seguridad Consejo de la Tierra 2002

- Acciones básicas:
 - Identificarse ante la persona
 - Determinar el estado de conciencia
 - Abrir la vía aérea y determinar la respiración
 - Determinar la circulación (pulso)

Toma de signos vitales: consiste en conocer los rangos normales del pulso, la respiración y la temperatura de la piel, así como las variaciones que pueden tener, y sus posibles causas. (Ayuda a saber la condición del paciente.)

Signos vitales:

- Pulso
 - Respiración
 - Temperatura de la piel
 - Color de la piel
-
- Obstrucción de vía aérea: condición que se presenta cuando el paciente tiene la vía respiratoria obstruida. En esta situación, cuenta con cuatro o seis minutos de vida.
 - Factores que pueden provocar la obstrucción de la vía aérea:
 - Obstrucción por la lengua
 - Obstrucción por cuerpo extraño (comida, hielo, juguetes, dientes, etc.)
 - Daños en el tejido (golpes directos que producen inflamación de la garganta)
 - Enfermedad: las infecciones respiratorias y las alergias pueden causar inflamación o espasmo muscular.
 - Reanimación cardiopulmonar: se utiliza cuando las personas han entrado en un paro respiratorio y circulatorio. El propósito es asumir funciones vitales en la ventilación de los pulmones y el bombeo del corazón mediante la respiración boca a boca y compresiones torácicas externas.
 - Hemorragias: la gravedad de los sangrados depende de la cantidad de sangre que el paciente pierda, al igual que de la forma en que se produce (externa o internamente). De esto dependerá el cuidado básico que deberá darse.
 - Apósitos y vendajes:

- Apósito: material usado para cubrir una herida, con el fin de controlar sangrados o hemorragias y de prevenir contaminaciones adicionales.
- Vendaje: utilizado para fijar el material con el que se ha trabajado, después de controlar un sangrado o para estabilizar una extremidad.
- Identificar y evaluar las condiciones de riesgo de los edificios y las instalaciones, en relación con las actividades desarrolladas y los medios de protección disponibles.

Se utilizan criterios evaluativos como:

- i. Riesgos potenciales
- ii. Valoración de salidas
- iii. Planes de distribución
- iv. Presencia de riesgos para la vida humana
- v. Tiempos de respuesta de los servicios de emergencia
- Recursos disponibles: es importante tener un inventario de los recursos y aspectos negativos con que cuenta la zona para así establecer las limitaciones y las fortalezas.
- Mejoras requeridas en el lugar para poner en acción el plan de emergencia.
- Enseñanza práctica por medio de ejercicios: se debe efectuar, al menos una vez al año, un simulacro de emergencia general, del que se deducirán las conclusiones precisas encaminadas a lograr una mayor efectividad, mejoras del plan y cambio de conducta de todos los participantes, además de un análisis, como retroalimentación del evento.

Información de prevención y seguridad para las personas usuarias de servicios turísticos

El usuario deberá contar con información que le permita conocer anticipadamente las características y condiciones específicas que tiene el camino que está recorriendo y el lugar en general. Aspectos relevantes como la presencia de gradas, caminos inestables, resbalosos, con huecos y precipicios a la orilla del camino, entre otros.

A continuación se enumeran algunas señalizaciones útiles para realizar evacuaciones en situaciones de emergencia; es decir, cualquiera en que sea necesario indicar públicamente la localización y el carácter de los accesos, recorridos y salidas de las vías de evacuación.

- Señalización de salidas:
 - habituales
 - de emergencia
- Señalización de tramos de recorrido de evacuación.
- Señalización de tramos de recorrido de evacuación que conducen a salidas habituales.
- Señalización de tramos de recorrido de evacuación que conducen a salidas de emergencia (ver *Guía de señalización, información y comunicación*).

Es importante que todo usuario cuente con la información necesaria para ubicarlo e indicarle qué hacer en caso de emergencia. Los siguientes cuatro pasos le permiten al usuario prever las acciones que hay que desarrollar en esas ocasiones:

- Ubique las posibles vías de escape de emergencia en la zona. Mantenga a mano el mapa del lugar.
 - Discuta brevemente con sus acompañantes el plan de escape en el momento de la emergencia.
 - Ubique los puestos de primeros auxilios existentes en la zona.
 - Designe un lugar fuera del área del parque para reunirse con sus acompañantes después de la emergencia.
1. La señalización de prevención y seguridad debe contener información accesible que cumpla con las características y normas establecidas (ver *Guía de señalización, información y comunicación*).
 2. Capacitación en el manejo de diferentes métodos de comunicación (Braille, lenguaje de señas, gráficos y métodos alternativos y aumentativos, para lograr una comunicación efectiva con las personas con discapacidad que presenten algún tipo de emergencia. Deben estar preparados para responder al reto comunicativo que representa una persona con discapacidad (ver *Guía de señalización, información y comunicación*).

3. La información preventiva debe elaborarse en forma comprensible para adultos y niños; por ejemplo, la información táctil que se coloque a través del recorrido por el Parque, debe situarse a una altura conveniente tanto a niños como a adultos de baja estatura.

Especificaciones del equipo técnico básico para la atención de emergencias

1. Botiquines de emergencia

Deben encontrarse en puntos estratégicos dentro de los servicios turísticos que se ofrecen, así como a la entrada. Debe contar con los implementos necesarios para brindar una atención primaria según el tipo de emergencia que se presente (gasas, torundas, guantes, férulas), tomando en cuenta los riesgos específicos de cada zona. Es indispensable que las unidades de botiquín sean portátiles.

2. Extintores:

Deben ser ubicados dentro de las instalaciones administrativas y en aquellas edificaciones que se encuentren a disposición del visitante, como salas de exhibición, salones o áreas de descanso.

El extintor es un aparato que contiene polvo, líquido o gas, el cual puede ser expulsado bajo presión con el propósito de suspender o extinguir un incendio.

Aspectos generales que deben contemplarse al elegir y utilizar los extintores:

- Existen cuatro tipos de extintores, los cuales corresponden a los cuatro tipos de fuego: Clase A-B-C-D.
- Los expertos en detección de riesgos recomiendan el extintor de polvo químico (ABC), el cual cubre tres tipos de fuego (combustibles ordinarios, combustibles e inflamables, equipo eléctrico). Además es aconsejable escoger el tipo de extintor de acuerdo con el área que se deba cubrir y el tipo de riesgo para el cual se pretende utilizar.
- Los extintores portátiles deben estar totalmente cargados y en condición operable. Aun cuando no estén siendo utilizados, deben colocarse en lugares fijos y accesibles a todas las personas, incluso a aquellas en sillas de ruedas y de baja estatura.
- Los gabinetes de los extintores no deben estar cerrados con llave, ni obstruidos u ocultos a la vista.

- Las instrucciones de manejo deben estar colocadas sobre la parte delantera del extintor. La información debe ser accesible a todas las personas (ver *Guía de señalización, información y comunicación*).
- A los extintores se les debe dar mantenimiento anualmente, o cuando, después de una inspección, se indique que es necesario.
- Todos los extintores deben ser recargados después de utilizarse, cuando sea indicado por una inspección o cuando se les dé mantenimiento. Al llevar a cabo la recarga se deben seguir las recomendaciones de los fabricantes.

3. Equipo de rescate vertical

Aparte del equipo básico de primeros auxilios, es recomendable contar con el equipo indispensable para realizar el rescate vertical, el cual contiene los siguientes implementos:

- Equipo básico (botiquín portátil)
- Nudos (agua, ocho, prusik, pescador, mariposa, tensor y otros)
- Anclajes (sin tensión, simple, dos vueltas y carga compartida)
- Poleas
- Camillas
- Señales de mano.

4. Alumbrado de emergencia

El alumbrado de emergencia es cualquier sistema alimentado eléctricamente con dos fuentes de suministro, de las cuales la principal debe ser la red general del edificio o estructura, y la secundaria la específica de la instalación. Su autonomía de funcionamiento a plena carga debe ser como mínimo de una hora de duración, y su puesta en funcionamiento será automática, con el fallo del suministro de la red general.

Las instalaciones que se encuentren dentro del Área Protegida deben contar con sistemas de alumbrado de emergencia, los cuales responderán específicamente a las características y dimensiones propias de cada lugar. A su vez, estos sistemas requieren de un mantenimiento preventivo y periódico.

5. Generalidades

SERVICIOS TURÍSTICOS CON ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
Manual para operadores turísticos

- Toda servicio turístico debe tener un número determinado de sillas de ruedas, muletas y equipo técnico, que se utilizarán en emergencias o situaciones especiales.
- Si se utilizan cilindros de gas dentro de las instalaciones , éstos deben encontrarse fuera del edificio y permanecer en un sitio seguro, cubiertos por una malla. Deben estar fuera del alcance de los niños y cualesquiera personas ajenas a su utilización. Es importante señalar adecuadamente su ubicación.

Grupo 2 trabajara las recomendaciones en comunicación, información y señalización *

INFORMACIÓN

La información multisensorial será vital para dar a conocer los servicios que se otorgan. La información debe realizarse con materiales que estimulen todas las áreas sensoriales.

Video

En caso de que se elaboren videos para informar de los servicios estos deben cumplir al menos con las siguientes especificaciones:

1. Audio claro y vocabulario sencillo para todos los niveles de escolaridad
2. Interpretación del texto en Comunicación Visual Gestual(CVG)
3. Letras en la parte inferior del video , de color blanco sobre un fondo negro.

El equipo de audiovisual debe ubicarse de manera tal que evite el reflejo de la luz sobre la pantalla.

Maqueta

La textura es vital por la información sensorial que brinda. El material debe ser resistente a la constante manipulación . Debe ser lavable, y no puede ser brillante, pues el brillo produce distorsiones visuales.

Las áreas que representarán en la maqueta deben mostrarse con la misma simbología de los diseños pictóricos de la rotulación.

Descripción de la simbología

* Tomado y adaptado de: García Eugenia y Morales Maribel Guía de Señalización, Comunicación e Información para las Áreas Silvestres Protegidas Consejo de la Tierra 2002.

Tomando en cuenta tanto la población general como a las persona con discapacidad, no se debe utilizar información pictórica accesible para todas las personas.

Estos cambios consisten en la utilización de altorrelieve y de figuras simples, y en el uso de la menor cantidad posible de elementos para facilitar la comprensión, tomando en cuenta los diferentes niveles de escolaridad de las personas usuarias de los servicios y la experiencia multisensorial de la información.

En el caso específico de la señalización escrita, se debe colocar en Braille la misma información que se encuentra en tinta, y considerar los contrastes que se utilicen en cuanto al fondo y la letra.

Se recomienda los siguientes contrastes para la elaboración de las señalizaciones:

Fondo blanco (caso de maquetas y mapas)

Fondo negro (para rotulaciones)

Amarillo en altorrelieve (para figuras de las rotulaciones)

Azul oscuro (para ríos)

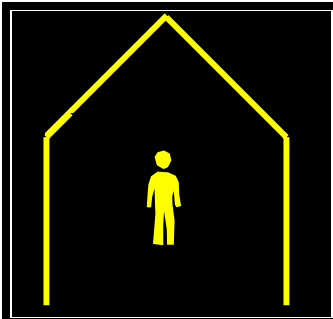
Celeste oscuro (para océanos y lagos)

Siempre debe indicarse la dirección en la cual se ubica lo señalado con una flecha, la cual también debe ir en altorrelieve, con el fondo de color negro y el símbolo , amarillo (salvo el caso de las salidas de emergencia)

1. Edificaciones y servicios

Una flecha de color amarillo sobre un fondo negro, en altorrelieve, debajo de la rotulación

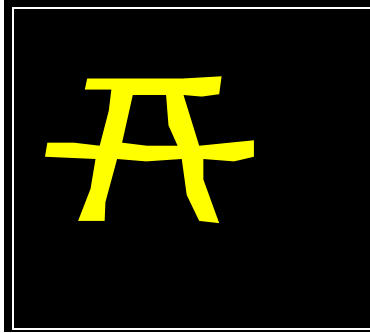
Áreas administrativas: un cuadrado con el contorno de una casa con dos aguas, o techo en A, y una figura humana adentro.



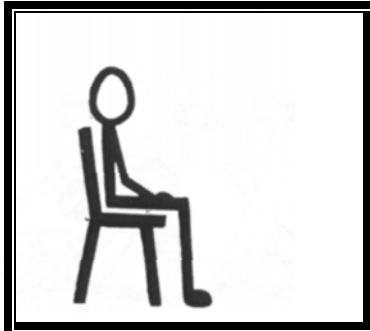
Parqueo: un cuadro con la letra P en mayúscula y un diagrama lateral de una silla de ruedas, en contraste azul con fondo blanco.



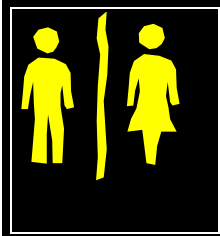
Áreas de almuerzo: un cuadrado con un diagrama lateral de una banca de picnic.



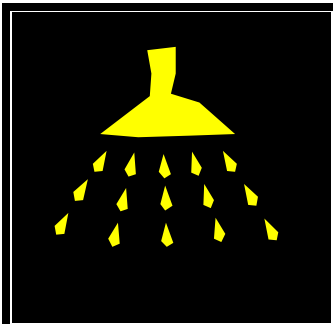
Zonas de descanso: un cuadrado con un diagrama lateral de una persona sentada en una silla.



Baños (servicios sanitarios): un cuadrado con el diagrama estándar de femenino y masculino.



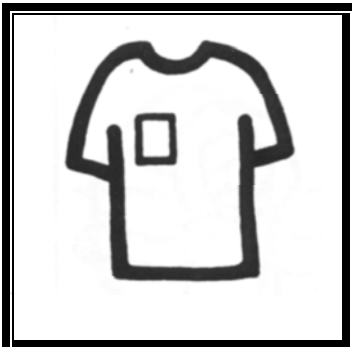
Duchas: un cuadrado con el diagrama lateral de una ducha con gotas.



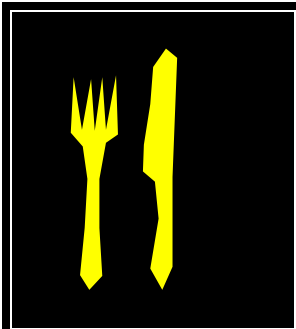
Tomaderos de agua: un cuadrado con el diagrama lateral de un tubo de palomilla.



Vestidores: un cuadro con un diagrama frontal de una camiseta o *t-shirt*.



Venta de alimentos: un cuadrado con un diagrama frontal de un cuchillo, una cuchara y un tenedor.



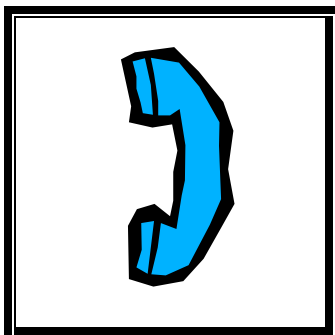
Basureros: un cuadrado con un diagrama frontal de una persona tirando un papel en un cesto de basura.



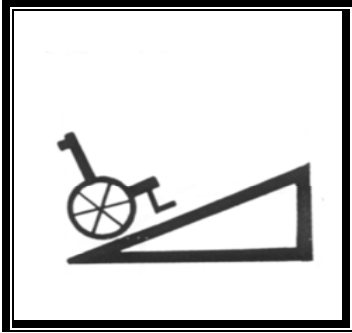
Puestos de información: un cuadrado con el signo internacional de información en contraste azul con fondo blanco.



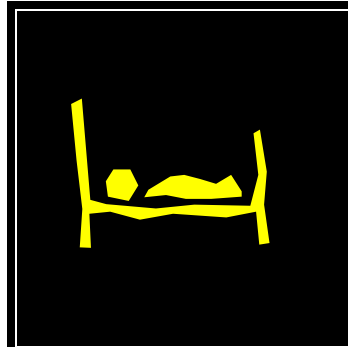
Teléfonos: símbolo estándar, en contraste azul con fondo blanco y cierre visual en negro.



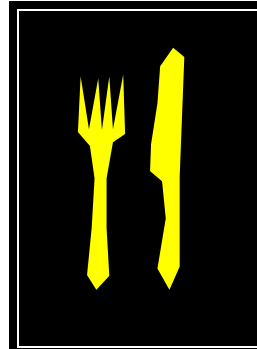
Rampas: un cuadrado con un diagrama lateral de una rampa y una silla de ruedas.



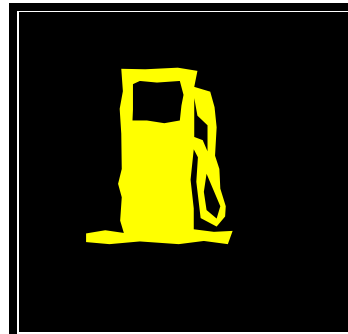
Hoteles: un cuadrado con un diagrama frontal del símbolo estándar.



Restaurantes: un cuadrado con un diagrama frontal de un cuchillo, una cuchara y un tenedor.

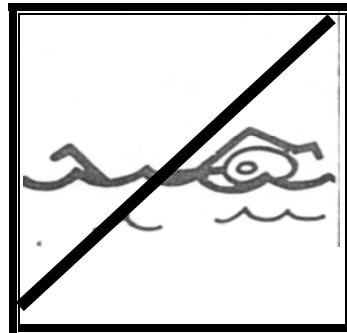
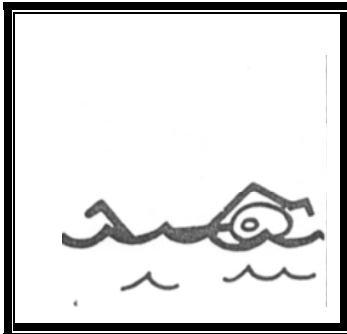


Gasolineras: un cuadrado con un diagrama frontal del símbolo estándar.

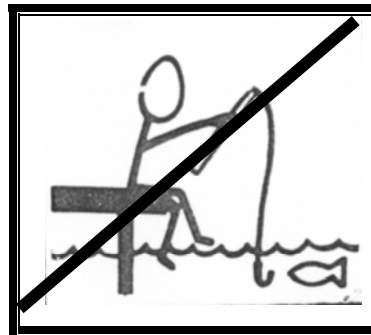


Lugares de recreación:

4.1.1 **Áreas para nadar:** un cuadrado con un diagrama lateral de una persona nadando. La prohibición de esta actividad sería el mismo símbolo con una línea diagonal.



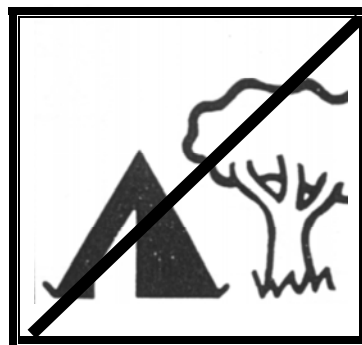
Áreas de pesca: un cuadrado con un diagrama lateral de una persona con una caña de pescar entre las manos. La prohibición de esta actividad sería el mismo símbolo con una línea diagonal.



Áreas para escalar: un cuadrado con un diagrama lateral de una montaña y una persona subiéndola. La prohibición de esta actividad sería el mismo símbolo con una línea diagonal.



Áreas para acampar: un cuadrado con un diagrama lateral de una tienda de campaña junto a un árbol. La prohibición de esta actividad sería el mismo símbolo con una línea diagonal.

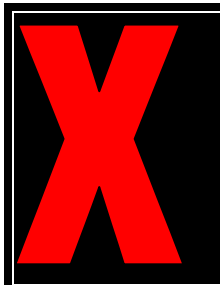


Rotulación de Seguridad:

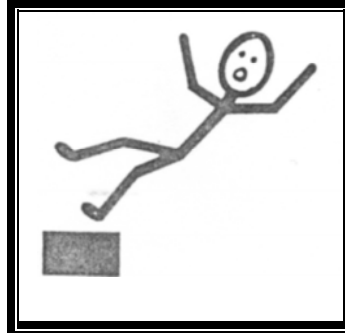
Precaución: un recuadro con una letra *X* en color amarillo. Es importante colocar este símbolo con suficiente anterioridad, para que las personas puedan reconocerlo.



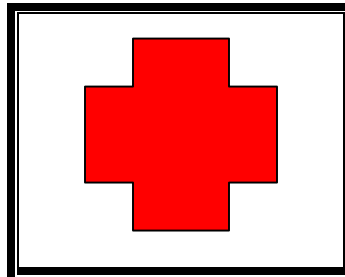
Prohibición: un recuadro con una letra *X* en color rojo. Es importante colocar este símbolo con suficiente anterioridad, para que las personas puedan reconocerlo.



Peligro de caídas: un cuadrado con un diagrama frontal de una persona cayendo por un borde.



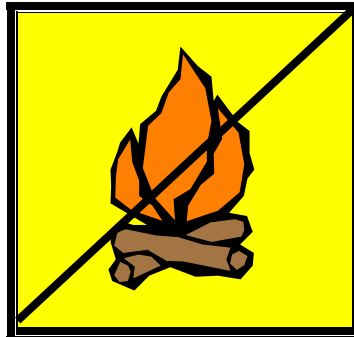
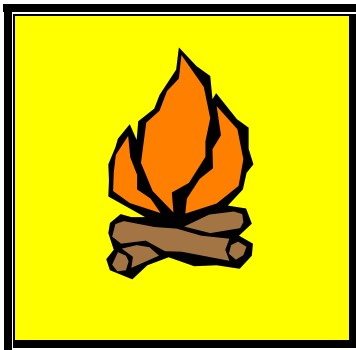
Primeros auxilios: un cuadrado con un diagrama frontal con el símbolo de la Cruz Roja.



Vegetación venenosa: un cuadrado con un diagrama frontal de una calavera.



Fuego: un cuadrado con un diagrama frontal de una fogata. La prohibición de la realización de fogatas sería el mismo símbolo con una línea diagonal.



Fumado: un cuadrado con un diagrama frontal del símbolo estándar. Este símbolo puede tener los contrastes que se ejemplifican, o puede mostrarse en color azul con fondo blanco.



Salidas de emergencia: un cuadrado con un diagrama lateral del símbolo estándar. Esta señalización está diseñada en color blanco sobre un fondo verde.



Extintores: un cuadrado con un diagrama frontal del símbolo estándar. En este símbolo se recomienda usar únicamente la silueta del extintor con un fondo negro y el dibujo amarillo o rojo.



Información impresa y en casete

Se debe contar con información en Braille o en casete para la población no vidente . Debe darse una descripción detallada de las características y los servicios, así como del entorno den servicio que se otorga. Esta información puede suministrarse en casete o en braille.

Comunicación

La información debe brindarse en diversos métodos de comunicación: Braille, lenguaje de señas y comunicación visual gestual (CVG), esta última es la mas indicada ya que es el idioma universal entre las personas con deficiencia auditiva.

Medios Virtuales

El uso de la realidad virtual, la información de internet, el vivenciar imágenes y sonidos mediante programas en disco compacto y el DVD son opciones que cada vez cobran mayor validez y facilidad de acceso para la población con discapacidad. Son herramientas de comunicación y divulgación de las características de los servicios que se otorgan o información necesaria para la comprensión de los servicios.

Grupo 3 trabajara las recomendaciones en ayudas técnicas*

DISEÑOS Y RECOMENDACIONES QUE FACILITAN EL ACCESO AL ESPACIO FÍSICO

Mesas de picnic

En cuanto al diseño de las mesas para picnic, se recomienda que los asientos sean de tipo banca (sobre completo). En este caso, uno de los sobres de los asientos deberá llegar tan solo hasta la mitad del largo de la mesa, de manera que se permita el acomodo de una persona en silla de ruedas en el espacio que queda libre, y que ésta a su vez pueda colocarse al lado de sus acompañantes.

También, en algunas de las mesas, el asiento individual podría tener un respaldo a la zona lumbar, para aquellas personas que tengan problemas de apoyo en la cadera.

Materiales

Para no alterar la estética natural de los parques nacionales y áreas protegidas, es preferible que se emplee madera natural para confeccionar las mesas y, en la medida de lo posible, que se utilicen los tipos de madera característicos de cada área.

También se recomienda que las maderas conserven su color natural, y que sean tratadas únicamente con sellador, para contrarrestar los efectos de la humedad y los repelentes de insectos sin que éstas pierdan su apariencia natural.



* Tomado de: Curso de Turismo Accesible Real Patronato de Prevención y Atención a personas con Minusvalía 1999 y de Ilonka de los Angeles Gonzalez..Accesorios y adaptaciones para el acceso de las personas con discapacidad a parques nacionales y áreas protegidas.

Fuentes de agua potable

En el caso de las fuentes de agua potable, se recomienda que posean dos surtidores a distintos niveles, dado que con esto se facilita su empleo por personas con y sin discapacidad, en especial por personas que se movilizan en silla de ruedas. También facilita su uso por parte de niños.

Para este tipo de sistema de agua se recomienda el uso de un grifo por presión, ya que es más sencillo de usar. Además de lo anterior, es importante incorporar un pedal en la parte inferior de la base que pueda ser activado con el pie.

También es recomendable que el dispensador de agua para niños y personas en silla de ruedas se encuentre suspendido, de manera que permita al usuario en silla de ruedas acercarse lo más posible a la fuente de agua.



Bancas para descanso

Es recomendable que las bancas para descanso posean un diseño muy simple, para que no distorsionen el ambiente natural en el que se encuentran. Por esto se recomienda que sean confeccionadas con tablas de madera, como se puede observar en la imagen.

Por otra parte, es importante que exista la posibilidad de confeccionar las bancas con maderas existentes en la zona en la que se han de colocar, ya que con esto se logra que el impacto en el ambiente sea menor.

Al igual que las mesas para picnic, se recomienda que las bancas sean tratadas únicamente con sellador, para contrarrestar los efectos de la humedad y los repelentes de insectos. También se recomienda que conserven su color natural para que no alteren la estética del ambiente, sino que se conviertan en parte del mismo.

Accesorios

Es importante que los accesorios de las instalaciones sean fáciles de usar para todos los usuarios, sin importar su condición.

El siguiente apartado presenta recomendaciones para facilitar el uso de algunos accesorios tales como las perillas de las puertas, los secadores de manos, los grifos, entre otros, para todo tipo de personas.

En cuanto a los grifos, se recomienda usar aquellos que requieran una sola acción y en los que, para accionar el agua, no haga falta realizar un giro en la perrilla. Por ejemplo, puede utilizarse uno que se accione levantando y bajando una palanca, como se puede apreciar en el ejemplo.

El grifo de utilización más sencilla es llamado “de presión”, el cual se presiona para que el agua salga y se vuelve a presionar cuando se finaliza el lavado de manos.

Se recomienda utilizar manijas de palanca en las puertas, ya que son más sencillas de usar y no requieren de un movimiento de giro por parte del usuario.



Se recomienda utilizar secadores de manos de encendido y apagado automático, ya que no hace falta presionar botones para su uso, sino que el aire comienza a salir al colocar las manos bajo la salida, y deja de salir al retirar las manos.



En cuanto a los sistemas de iluminación, se recomienda utilizar luz fluorescente, ya que es la luz blanca más recomendable para la adecuada definición de las cosas.

Además, en cuanto al sistema de control de la luz, se recomienda el uso de sensores de movimiento o sensores por haz de luz, en la entrada de la puerta y a una altura de 40 cm del piso, con un período determinado de apagado.

Además, se recomienda el uso de un apagador digital, ya que no hace falta hacer presión, sino que se acciona por contacto y es fácilmente localizable por su punto iluminado.

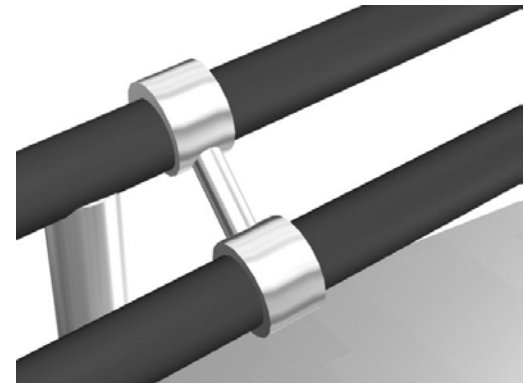
En su defecto, pueden usarse apagadores de presión con iluminación, para facilitar su ubicación.

Los apagadores deberán ubicarse a una altura sobre el suelo de 1 m, de manera que puedan ser alcanzados por personas en silla de ruedas.

Barandillas

Las barandillas son las encargadas de brindar soporte y sensación de seguridad al usuario.

Deberán estar formadas por un juego de doble pasamanos con un ángulo de 45°, con el fin de brindar una mayor comodidad a los distintos tipos de usuarios.



El pasamanos externo se encuentra a una altura de 85 cm, con apertura de 60 cm, mientras que el pasamanos interno con ángulo se coloca a 75 cm de altura y con una apertura de 45 cm. Con esto se facilita el uso de la rampa y se asegura la comodidad de personas de diferentes contexturas.

Ayudas técnicas para facilitar el transporte, el uso de instalaciones y la comunicación

Introducción

Casi todos los problemas de accesibilidad que se puedan imaginar tienen una solución técnica diseñada y puesta a la venta en el mercado. Al hablar de “ayudas técnicas” se hace referencia a aquellas máquinas o mecanismos que tienen como finalidad la mejora de la utilización del espacio y los objetos que en él se ubican, ya sea en las zonas libres y de ocio en la ciudad, ya sea en los edificios y sus instalaciones.

Se indican a continuación los diferentes grupos de ayudas técnicas que pueden mejorar la utilización de los transportes e instalaciones turísticas por parte de clientes con necesidades especiales. No todos tienen un elevado coste ni necesariamente implican la realización de obras para su instalación. Muchas son sencillas en su manejo y pueden almacenarse para ser empleadas cuando se requieran.

Exterior de los edificios y transportes



Una solución segura para subir y bajar escaleras es la plataforma elevadora.

Ascensores: pueden situarse en el exterior de un edificio, en un aparcamiento público situado bajo una plaza o en cualquier instalación al aire libre. Llevan las protecciones correspondientes para que puedan ser utilizados por cualquier persona sin riesgo alguno.

Escaleras mecánicas: Escaleras accionadas por un motor, que permiten salvar grandes desniveles en zonas libres de la ciudad y que mediante sistemas electrónicos pueden funcionar sólo cuando la persona se acerca para utilizarla, con el consiguiente ahorro energético.

Rampas móviles: Son rampas accionadas también por motor, que permiten salvar desniveles pequeños y medios y que, con sistemas electrónicos similares a los de las escaleras, pueden funcionar cuando una persona las utiliza. Respecto de las anteriores tienen la ventaja de que pueden ser utilizadas por personas usuarias de silla de ruedas.

Plataformas elevadoras: Son plataformas que con recorrido vertical o inclinado salvan desniveles grandes y medianos, como son las escaleras. Las de recorrido inclinado siguen la propia inclinación de la escalera sobre la que se ubican. En el mercado hay muchas versiones, algunas de ellas de instalación provisional que bien diseñadas no rompen la estética de los edificios.

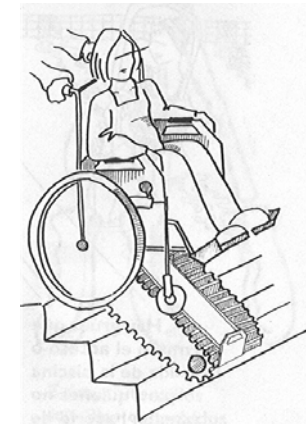
Coches, furgonetas y autobuses

En coches, existen adaptaciones para las funciones de los pedales para personas con discapacidades en sus piernas, como son: aceleradores de mano (de palanca, de puño, de aro) al lado del volante o sobre el mismo, y también embragues y frenos manuales.

Para el acceso al coche existen diversos sistemas para que los usuarios de sillas de ruedas pasen al interior del vehículo (como grúas incorporadas en el mismo coche) y sistemas para cargar la silla de ruedas mediante un dispositivo que realiza esta maniobra sin ayuda exterior.

Existe también la posibilidad de acceder al coche con la propia silla de ruedas mediante diversos sistemas, uno de ellos consiste en una rampa plegable o recogida sobre sí misma que baja a nivel del suelo con la ayuda de un sistema de arrodillamiento del propio coche.

También hay plataformas elevadoras que suben a la persona sentada en su propia silla de ruedas hasta la altura del interior del coche, furgoneta o autobús. Para sujetar la silla de ruedas al suelo del vehículo existen diversos sistemas de anclaje que inmovilizan la silla de ruedas durante el desplazamiento, es necesario que la persona se encuentre sujeta a la propia silla con un cinturón adecuado.



Aunque no es lo ideal, para situaciones “extremas”, hay ayudas portátiles que salvan escaleras.

Interior de los edificios

Accesos y comunicación entre las distintas dependencias

En este apartado se recogen aquellas ayudas técnicas que con las mismas funciones y características similares, ya se han comentado anteriormente, es decir, ascensor, escaleras mecánicas, rampas móviles y plataformas elevadoras, que según las condiciones del edificio pueden emplearse.

Existen además orugas montaescaleras que son aparatos autónomos accionados por una batería eléctrica que permiten al usuario de silla de ruedas subir una escalera. Hay modelos incluso para escaleras de caracol.

Para asegurar que nadie se pierda en pasillos y escaleras es fundamental que estén bien señalizados con visores luminosos en los interruptores, pavimentos especiales para facilitar la orientación, luminarias de señalización en los escalones y a lo largo de los pasillos.

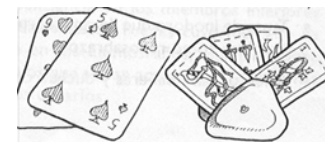
En la recepción y salas de usos comunes de alojamientos

En recepción se puede disponer de toda la información que necesiten los clientes en escritura braille, así como un plano en relieve con la ubicación de habitaciones, cafeterías, salones, pasillos, ascensores y todas las demás instalaciones, con un detallado plan de evacuación para personas ciegas.

Los teléfonos públicos colocados en lugares comunes deben reunir las condiciones de accesibilidad (altura, tamaño del teclado, números en relieve, etc.). Los teléfonos deben tener el teclado con los signos en altorrelieve para las personas con visión reducida. Será conveniente disponer de teléfonos de entrada y salida en texto para que personas sordas puedan hacer uso de él, así como un servicio de fax y de correo electrónico al alcance de todos los clientes.



Los teléfonos han de ser accesibles para personas con dificultades de visión o manipulación.



Los juegos de mesa también pueden ser accesibles para personas con dificultades de visión o de manipulación.

Además pueden ser útiles aparatos con el sistema de "manos libres" para otros clientes que tengan dificultades de manipulación. También existen accesorios que facilitan el marcado o que amplifican el sonido del auricular.

En las salas de uso comunitario se debe contar con televisión que incorpore teletexto para personas sordas y si se ofrecen juegos de mesa contar con alguno de ellos preparado para personas con discapacidad visual (carta de mayor tamaño, fichas con número en relieve, etc.) o para personas con poca destreza manual (fichas fáciles de manejar y con sistemas de fijación al tablero, etc.).

Para las piscinas existen grúas autónomas para el acceso o salida de personas que no puedan hacerlo por sí mismas.

Habitaciones

En el interior de las habitaciones son múltiples las ayudas que se pueden utilizar en el mobiliario y el control de algunos elementos arquitectónicos de la habitación. Entre ellos cabe destacar los que, siguen:

- Extensores de las patas para ajustar la altura de los muebles.
- Mandos a distancia o pulsadores para subir y bajar persianas o correr cortinas.
- Mando a distancia para controlar la iluminación de la habitación, encendido o apagado de TV/Radio, con mensaje de voz incorporado. Camas articuladas con sonrieres de lamas que pueden variar su posición a través de un mando a distancia.
- Además de teléfonos accesibles con las características que se han descrito en el apartado anterior.

Cuartos de baño

Se puede disponer de gel, champú y demás productos que se acompañan en el cuarto de baño, marcados en escritura braille para las habitaciones que ocupen personas ciegas.

Hay otra serie de ayudas técnicas tales como:

- Griferías monomando convencionales o con célula fotoeléctrica que pueden funcionar de manera autónoma y sólo cuando detectan presencia de las manos o con regulador de temperatura que puede programarse previamente.
- Duchas de teléfono sobre barra que permite varias alturas de utilización mediante accionamiento manual.



Hay grúas que permiten el acceso o la salida de la piscina para quienes no pueden hacerlo de forma autónoma.

- Mamparas para duchas sin bordillo.
- Lavabos regulables en altura y que se inclinan para facilitar el uso.

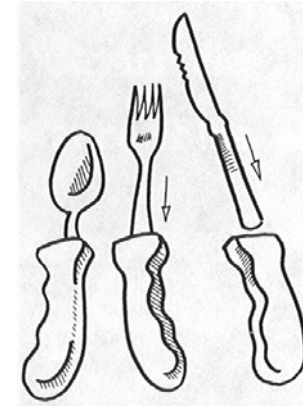
Además algunas de estas ayudas pueden guardarse en el almacén e instalarse sólo cuando el cliente las necesite:

- Tapas de inodoro que llevan incorporada un alza de asiento y barras abatibles como reposabrazos.
- Asientos para bañeras y duchas, con o sin ruedas.

Bares, cafeterías y restaurantes

Existen muchas ayudas concebidas para la vida cotidiana de las personas con discapacidad que pueden aprovecharse en estos establecimientos; se citan algunas a continuación:

- Extensores para elevar las mesas que sean utilizadas por personas en silla de ruedas.
- Sillas especiales para niños o alzas para sillas convencionales.
- Elementos antideslizantes: bandejas, manteles, posavasos, etc.
- Abrebotellas especiales para tapones de rosca.
- Adaptadores para mangos de los cubiertos.



Existen utensilios sencillos concebidos para la vida cotidiana que pueden aprovecharse en bares, cafeterías y restaurantes.



Además de estas hay otras soluciones que pueden ser interesantes en apartamentos y apartahoteles, por ejemplo:

- Para la preparación de comidas ayudas para cortar, pelar, para freír. También se encuentran dispositivos para comer y beber como adaptaciones de agarre y fijación entre platos y vasos, o platos con topes en los borde.
- Se pueden incluir entre estas ayudas las destinadas a limpiar la vivienda y para coser o planchar.

Ayudas técnicas para el cuidado personal, la movilidad y la comunicación

Ayudas para el cuidado personal

Entre las ayudas para el cuidado personal, encontramos ayudas para vestirse y desvestirse como calzadores más largos de lo habitual, ganchos, abotonadores o tiradores de cremallera.

También hay en el mercado pequeños útiles para el cuidado personal, como son cepillos para uñas, cortauñas, etc., para personas con poca fuerza en las manos o que sólo puedan utilizar una de ellas, o complementos imprescindibles como espejos que se inclinan para cumplir su función a distintas alturas.

Ayudas que facilitan la movilidad

Existen infinidad de ellas, que van desde bastones o andadores que posibilitan que personas con deficiencia en los miembros inferiores puedan caminar, hasta sofisticadas sillas de ruedas cuyo mercado ha evolucionado significativamente en los últimos años, multiplicándose en cantidad y variedad los modelos que se van acercando cada vez más a los gustos y necesidades de los usuarios.

De las sillas de ruedas manuales, que han de ser impulsadas por la propia persona o por un asistente, existen distintos tamaños en función del uso que se le vaya a dar a la misma. También existen modelos con distintas posibilidades de ser desmontadas para transportarlas en un maletero de un coche. Además están los modelos deportivos, para la cada vez más extendida práctica de distintos deportes en silla de ruedas. Y distintas variedades de sillas estrechas, son utilizadas en domicilios cuyo paso por las puertas es muy estrecho, o un modelo específico para aviones que es utilizado para acomodar en los asientos de los aviones a las personas que utilizan sillas de ruedas.

En cuanto a las sillas de ruedas eléctricas, que permiten, incluso en el caso de personas con graves problemas de destreza manual, ser manejadas por el propio usuario, hay diversos modelos con varios sistemas de baterías que permiten el desplazamiento con independencia y autonomía de uso durante todo un día (se recargan en pocas horas). Todas tienen un sistema de conducción y de control que varía en función del usuario que ha de manejarla, pudiendo hacerlo con la mano, brazo, mejilla, barbilla, o mediante soplido, estando en marcha numerosas investigaciones que permitirán que sean manejadas con la voz, con la mirada, etc.

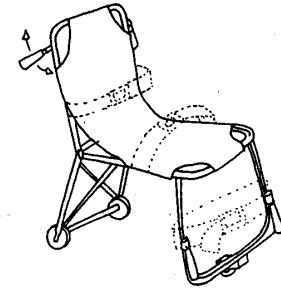
Ayudas para la comunicación

La comunicación es sin duda un factor básico en la programación y disfrute de actividades turísticas. Las personas con importantes problemas de comunicación van encontrando en las ayudas técnicas y en las nuevas tecnologías un apoyo decisivo, en muchas ocasiones, para superar este grave inconveniente, sea su causa de tipo sensorial (sordos, ciegos), o de origen neurológico o motor (daño cerebral).

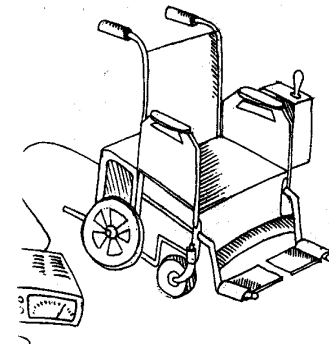
Entre estas ayudas se pueden citar desde pequeños útiles como dispositivos para sujetar bolígrafos, elementos para escribir en braille, o accesorios para el manejo del papel, o pasapáginas y lupas de aumento o telelupas, hasta productos más sofisticados como teléfonos con entrada y salida de textos, indicadores o avisadores, o sistemas de FM, o amplificadores para personas sordas.

Las personas con problemas para hablar, pueden utilizar numerosos sistemas llamados alternativos o aumentativos, los más simples basados en símbolos o letras, y los más sofisticados mediante un comunicador con un sistema de salida de voz.

Los sistemas de comunicación basados en el ordenador, abren un extenso campo con unas posibilidades impredecibles que proporcionarán, sin duda, una completa autonomía a la mayor parte de las personas que, a causa de alguna discapacidad, se encuentren hoy día con dificultades para participar con independencia en actividades turísticas.



Las sillas de ruedas plegables pueden emplearse para desplazarse por lugares estrechos como el interior de un tren o un avión.



La silla de ruedas eléctrica funciona con baterías recargables y permite a sus usuarios desplazarse con autonomía.

Grupo 4 trabajaran las recomendaciones en el acceso al espacio físico*

-
- Tomado y adaptado de: Barahona, Marielos y Campos, Shirley. Guía para el Acceso Físico (diseño y materiales seguridad). Consejo de la Tierra 2003. Planos diseño de la ingeniera Vania Solís y el ingeniero Francisco Aragón. Instituto Costarricense de Turismo, Departamento de Fomento.

TRANSPARENCIAS

TRANSPARENCIA 1

- 1-Crear las condiciones propicias, para el desarrollo del taller en armonía, confianza y respeto para todas las personas que participen.**
- 2-Identificar para quien están diseñados los servicios turísticos.**
- 3- Reconocer a quienes excluyen los servicios turísticos.**
- 4-Comprender el porqué tenemos una imagen distorsionada de la persona con discapacidad y los adultos mayores para poder iniciar cambios actitudinales respecto esta población.**
- 5-Entender algunas de las barreras que tienen las personas con discapacidad y los adultos mayores para el acceso y disfrute pleno de los servicios turísticos.**
- 6-Conocer las obligaciones que tiene los/as operadores turísticos hacia la población con discapacidad y adultos mayores y crear compromisos para construir oportunidades para esa población.**

TRANSPARENCIA 2

TRABAJO EN GRUPO

Es una técnica que sirve para el análisis, reflexión y comprobación de determinados objetivos. Su característica fundamental es el compartir con otras personas las experiencias vividas y discutir las en conjunto con el propósito de llegar a un criterio común; el cual no necesariamente es compartido por todos los participantes pero sí por la mayoría.

FANTASIA DIRIGIDA

Es una técnica de recolección de información que utiliza la imaginación de los participantes por medio de la relajación y una lectura dirigida, que hará el facilitador de la actividad, con el propósito de profundizar en un tema específico. Se requiere una colaboración de las personas participantes para lograr el objetivo de la técnica, ya que se requiere que interioricen lo escuchado.

ANÁLISIS DE TEXTO

Esta técnica se utiliza con el fin primordial de extraer de una lectura los datos de mayor importancia dentro de la temática específica de estudio.

** Tomado de: Jiménez, Montero y Obando Un Mundo Accesible para Todos Consejo de la Tierra 2003*

TRANSPARENCIA 3

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- **La persona con discapacidad calificada de villana o malvada**
- **La persona con discapacidad que no crece y que siempre debemos proteger**
- **La persona con discapacidad que insta a la lastima**
- **La persona con discapacidad calificada de torpe**
- **La persona con discapacidad idealizada como súper héroe**
- **La persona con discapacidad calificada de violenta**
- **El adulto mayor calificado de cascarrabias**
- **El adulto mayor asexual o rabo verde**
- **El adulto mayor inútil**
- **El adulto mayor majadero**
- **El adulto mayor botarates**

TRANSPARENCIA 4

LA DIVERSIDAD DE CLIENTELA

EDAD:

- NIÑOS/AS,
- ADOLESCENTES
- ADULTOS MAYORES

CONDICION FISICA:

- OBESIDAD
- PRESION ALTA
- ANEMIA
- ESCOLEOSIS

ENFERMEDAD:

- DIABETES
- INSUFICIENCIA CARDIACA
- PROBLEMAS DE EXPOSICION AL SOL

SUFRIR DE UN ACCIDENTE:

- MIEMBRO ENYESADO
- CUELLO ORTOPEDICO

DISCAPACIDAD:

- FISICA
- MENTAL
- SENSORIAL

EMBARAZO

CUALQUIER OTRA CIRCUNSTANCIA

TRANSPARENCIA 5

DISCAPACIDAD FISICA

PERSONAS CON MOVILIDAD DISMINUIDA:

Las que tienen dificultades para caminar con seguridad y requieren de ayudas técnicas como bastones, muletas, andaderas, prótesis, órtesis etc que les facilita su movilidad.

PRINCIPALES DIFICULTADES:

- SUBIR O BAJAR DESNIVELES**
- SUBIR O BAJAR ESCALERAS**
- CAMINAR POR SUELOS DESLIZANTES**
- ENTRAR O SALIR DE UNA DUCHA**
- HACER LARGOS RECORRIDOS SIN LUGARES DE DESCANSO**
- AUSENCIA DE PASAMANOS EN LAS ESCALERAS, DESNIVELES Y BANOS**

TRANSPARENCIA 6

DISCAPACIDAD FISICA

PERSONAS EN SILLAS DE RUEDA:

Usarías de una silla de ruedas para desplazarse dependiendo de su deficiencia la requerirán el apoyo de otra persona.

PRINCIPALES DIFICULTADES:

- SALVAR PENDIENTES O DESNIVELES**
- ACERAS ESTRECHAS Y MAL PAVIMENTADAS**
- COLGAR O DESCOLGAR ROPA**
- ACERCARSE A LOS MOSTRADORES**
- UTILIZAR ALGUNOS SERVICIOS POR LA ALTURA**

TRANSPARENCIA 7

DISCAPACIDAD SENSORIAL

PERSONAS CIEGAS:

Aquellas personas que tienen una pérdida parcial o total de la visión:

PERSONAS SORDAS:

Aquellas personas que tienen una pérdida parcial o total de la audición:

PRINCIPALES DIFICULTADES:

- **FALTA DE INFORMACION ACCESIBLE**
- **COMUNICACIÓN INACCESIBLE**
- **FALTA SEÑALIZACION ACCESIBLE**
- **SERVICIOS TELEFONICOS INADECUADOS**

TRANSPARENCIA 8

DISCAPACIDAD COGNOCITIVA

Aquellas que presentan un funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media

PRINCIPALES DIFICULTADES:

- **DIFICULTADES PARA COMUNICARSE**
- **PARA HACERSE ENTENEDER**
- **DE ORIENTACION**
- **COMPORTAMIENTO QUE NO SEA ESPERADO POR PARTE DE UNA PERSONA DE SU EDAD**

TRANSPARENCIA 9 ***ADULTOS MAYORES***

Aquellas personas con determinada edad que son clasificados como adultos mayores, el criterio puede variar de país a país entre 60 a 65 años en adelante.

PRINCIPALES DIFICULTADES:

- **PUEDEN REQUERIR DE MAYOR TIEMPO PARA REALIZAR LAS COSAS**
- **NO PUEDEN ALZAR COSAS PESADAS**
- **PUEDEN NO TENER UNA AGILIDAD MENTAL**
- **NO ESTAN FAMILIARIZADOS CON NUEVA TECNOLOGIA**

TRANSPARENCIA 10

DIMENSIONES	FUNCIONES Y ESTRUCTURAS CORPORALES	ACTIVIDADES	PARTICIPACION	FACTORES CONTEXTUALES*
Nivel de funcionamiento	Cuerpo (partes de la estructura física)	Individual (persona en forma integral)	Social (situaciones sociales)	Factores del entorno (influencia externa) Factores personales (influencia interna) Ambos sobre el funcionamiento
Características	Funciones corporales y psicológicas	Realización de actividades	Implicaciones en situaciones vitales	Características del mundo físico y social mas los atributos de la persona
Aspectos Positivos (funcionamiento)	Integridad funcional y estructural	Actividades	Participación	Facilitadores/as
Aspectos Negativos (discapacidad)	Deficiencia	Limitaciones en la actividad	Restricciones en la participación	Barreras/obstáculos

TRANSPARENCIA 11
ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS TURISTICOS

**CONJUNTO DE CUALIDADES QUE TIENEN LOS
SERVICIOS TURISTICOS PARA QUE CUALQUIER
PERSONA PUEDA GOZAR Y DISFRUTAR DE LOS
MISMOS EN IGUALDAD DE CONDICIONES**

TRANSPARENCIA 12

ESTADISTICAS

EDUCACION

- El 90% de la población con discapacidad en algunos países son analfabetas y no reciben ninguna educación. Inclusive en países con mayor desarrollo como Canadá y Australia el 41 % de los niños (as) con discapacidad únicamente recibieron educación primaria.
- El 70% de la población con discapacidad recibe educación bajo el sistema segregado.

TRABAJO

- En los talleres protegidos la población con discapacidad recibe un promedio del 10% del salario mínimo de Ley.
- El 90% de la población con discapacidad está desempleada. Del 10% que se encuentra laborando el 93% están en el sector informal. En los Estados Unidos la cifra baja al 67%.

SALUD

- La desnutrición es una de las principales causas de la discapacidad en el continente. Del 20 al 30% de la población en América Latina con una discapacidad la tienen a causa de la desnutrición. Solo el 2% de la población rural en el mundo recibe servicios de rehabilitación

AGRESION FISICA

- Los niños con discapacidad son agredidos de dos a tres veces más que los que no la tienen.
- Las esterilizaciones forzosas son muy frecuentes para las mujeres con discapacidad en algunos países de la región.

ACCESIBILIDAD FISICA

- En un País como Suecia uno de los más ricos del mundo el 85% de las edificaciones no tiene accesibilidad para personas con discapacidad.
- En ninguna ciudad latinoamericanas se cuenta con servicios de transporte accesibles.

TRANSPARENCIA 13

CRITERIOS BÁSICOS:

- **DIVERSIDAD MULTIPLICIDAD DE LAS SITUACIONES Y NECESIDADES.**
- **MAXIMA AUTONOMÍA**
- **DIGNIDAD Y RESPETO A LAS PERSONAS**
- **SEGURIDAD QUE VELE POR LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS**
- **GARANTIZAR EL USO Y DISFRUTE DE TODOS LOS SERVICIOS EN IGUALDAD DE CONDICIONES**

TRANSPARENCIA 14
PAUTAS PARA EL TURISMO ACCESIBLE

- 1- DETECTAR CON ANTICIPACIÓN LOS OBSTÁCULOS DE ACCESIBILIDAD**
- 2- PONERSE EN EL LUGAR TOMANDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DE CADA CLIENTE**
- 3- SELECCIÓN ADECUADA Y RACIONAL DE LOS RECURSOS PARA LA ACCESIBILIDAD**
- 4- IGUALDAD EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE OTORGAN.**

TRANSPARENCIA 15

ACCESO FISICO

- **ASEGURASE QUE PUEDAN LLEGAR A TODOS LOS LUGARES Y EDIFICIOS**
- **ACCEDER A LOS ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE SE LES OFRECE SERVICIOS TURISTICOS**
- **HACER USO DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS QUE PRESTAN**
- **VISITAS Y RUTAS TURISTAS ACCESIBLES COMO POR EJEMPLO MUSEOS, MONUMENTOS, PARQUES NACIONALES ETC.**
- **TRANSPORTE ACCESIBLE**
- **CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN LOS LUGARES DE ALOJAMIENTO**

TRANSPARENCIA 16
INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

- **TRATAMIENTO CUIDADOSO DE LA INFORMACIÓN EN TODO MOMENTO Y LUGAR**
- **INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS ACCESIBLES**
- **INFORMACIÓN ACCESIBLE PARA LA DIVERSIDAD POBLACIÓN BRAILLE, LENGUAJE DE SEÑAS, CONCRECIÓN ETC.**
- **SEÑALIZACIÓN ADECUADA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**

TRANSPARENCIA 17

SEGURIDAD

- **CONTAR CON LOS EQUIPOS TÉCNICOS BÁSICOS PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**
- **INFORMACIÓN DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD PARA LOS VISITANTES DE LUGARES TURÍSTICOS**
- **MÉTODOS ADECUADOS PARA DIVULGAR LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN EN LUGARES TURÍSTICOS**
- **CAPACITACIÓN A OPERADORES TURÍSTICOS EN MANEJO DE EMERGENCIAS.**

TRANSPARENCIA 18

ATENCIÓN DE CLIENTES

- **SON CLIENTES CON IGUALDAD DE DERECHOS**
- **ADOPTAR UNA ACTITUD POSITIVA**
- **ESTAR CLARO QUE EL PROBLEMA ES EL ENTORNO Y NO LA PERSONA**
- **PONERSE EN EL LUGAR DEL CLIENTE**
- **NO SUBESTIMARLOS**
- **ESPERAR QUE LE SOLICITEN AYUDA**
- **COMPORTARSE CON NATURALIDAD**
- **DIRIGIRSE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y NO A SUS ACOMPAÑANTES**

BIBLIOGRAFIA

1. Barahona, Marielos y Campos, Shirley. Guía para el Acceso al Espacio Físico Consejo de la Tierra San José Costa Rica 2002
2. García Eugenia y Morales Maribel. Guía de Señalización, Información y Comunicación Consejo de la Tierra San José Costa Rica 2002
3. Gomes Karla Guía de Prevención y Seguridad Consejo de la Tierra 2002
4. Jiménez Sandoval Rodrigo y otros Guía de cómo Hacer un Diagnostico de Accesibilidad Consejo de la Tierra San José Costa Rica 2002
5. Jiménez Sandoval Rodrigo, Montero Catalina y Obando Felipe Abriendo los Parques Nacional Consejo de la Tierra San José Costa Rica 2002
6. Jiménez Sandoval Rodrigo. Eliminando Barreras Construyendo Oportunidades Disabled People International San José Costa Rica 1999
7. Jiménez Sandoval Rodrigo Conociendo Derechos Cumpliendo con Obligaciones ILANUD San José Costa Rica 1999.
8. Curso de Turismo Accesible Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalía Madrid España 2000