

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA DE ORIENTACIÓN Y EDUCACIÓN ESPECIAL
SECCIÓN DE EDUCACIÓN ESPECIAL

**Accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición
de discapacidad múltiple en la Ciudad Interactiva KidZania**

Memoria del Seminario de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en
Educación Especial con énfasis en Discapacidad Múltiple

Presentado por:

María José Azofeifa Alvarado B40746

Marianela Estrada García B32469

Kimberly Gutiérrez Rosales B33194

Mónica Ulloa Garita B47082

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio

2020

TRIBUNAL EXAMINADOR



Dra. María de los Ángeles Carpio Brenes
Representante de la Directora de la Escuela De
Orientación y Educación Especial



M. Sc. Laura Matamoros Rodríguez
Representante de la Escuela De Orientación y
Educación Especial



Licda. Natalia Trejos Barris
Directora Seminario de Graduación



Dra. Silvia Alvarado Cordero
Lectora



Dra. María del Rocío Deliyore Vega
Lectora

Índice general

Resumen	10
Capítulo I. Introdutorio	13
Justificación	13
Formulación del problema de la investigación	19
Objetivos de la investigación	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos.....	19
Antecedentes.....	20
Antecedentes nacionales.....	20
Antecedentes internacionales.....	25
Capítulo II. Marco teórico	32
Modelos de la concepción de la discapacidad.....	33
Modelo de beneficencia.....	34
Modelo médico.....	34
Modelo social.....	35
<i>Persona en condición de Discapacidad Múltiple desde el modelo social.</i>	41
Inclusión para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple en espacios recreativos.....	44
Atención a la diversidad.....	46
Accesibilidad.....	47
Apoyos para la inclusión de las personas en condición de discapacidad múltiple.....	49
Derecho a la participación y a la accesibilidad comunicativa de las personas en condición de discapacidad múltiple	51
Recreación en personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de CAA	55
Comunicación Alternativa y Aumentativa para la inclusión social.....	60
Barreras para la accesibilidad comunicativa.....	64
Capítulo III. Marco contextual.....	68
Capítulo IV. Marco metodológico	77
Tipo de investigación	77

Población participante.....	79
Técnicas e instrumentos	81
Categorías	87
Fases del proceso de investigación	99
Etapa previa.....	99
Etapa descriptiva.	100
<i>I paso: Elección del procedimiento y la técnica apropiada.</i>	100
<i>II paso: Recolección de datos.</i>	101
<i>III paso: Elaboración de la descripción protocolar.</i>	103
Etapa estructural.....	104
Etapa colaborativa dialógica.	105
Procedimiento de análisis de la información	105
Criterios de rigor	112
Credibilidad.....	114
Transferibilidad.	115
Dependibilidad.....	115
Confirmabilidad.....	116
Capítulo V. Análisis de resultados.....	118
Análisis de los datos	118
Accesibilidad comunicativa.....	120
<i>Accesibilidad física.</i>	121
<i>Apoyos materiales.</i>	125
<i>Apoyos organizativos.</i>	132
<i>Apoyos personales.</i>	136
<i>Actitudes.</i>	141
Participación.	147
<i>Desarrollo de los roles.</i>	150
<i>Percepción del personal supervisor sobre el rol de las personas en condición de DM usuarias de CAA.</i>	155
<i>Habilidades requeridas para los roles.</i>	160
<i>Rol de las familias y personas encargadas.</i>	165
<i>Inclusión.</i>	169
Personal supervisor en la Ciudad Interactiva KidZania.....	175

<i>Experiencia del personal con personas en condición de DM usuarias de CAA.</i>	179
<i>Necesidades de apoyo del personal.</i>	183
<i>Formación y capacitación del personal.</i>	187
<i>Apreciación del personal hacia la condición de DM.</i>	190
Barreras para la participación.	197
<i>Barreras psicológicas.</i>	201
<i>Barreras ambientales.</i>	203
<i>Barreras fisiológicas.</i>	206
<i>Barreras verbales.</i>	210
Comunicación.	216
<i>Comunicación alternativa y aumentativa.</i>	220
<i>Comunicación verbal.</i>	225
Presentación de los datos.....	231
Capítulo VI. Reflexiones finales y recomendaciones.....	243
Reflexiones finales.....	243
Primer objetivo.....	243
Segundo objetivo.....	247
Tercer objetivo.....	248
Recomendaciones	249
Posibles líneas futuras de investigación	253
Limitaciones durante la investigación	254
Referencias bibliográficas	255
Anexos	281
Anexo #1: Breve descripción de los establecimientos de la Ciudad Interactiva KidZania.....	281
Anexo #2: Momentos de comunicación entre la Ciudad Interactiva KidZania y el equipo investigador.....	296
Anexo #3: Guía de entrevista	297
Anexo #4: Correspondencia entre preguntas de la guía de entrevista y objetivos de la investigación	298
Anexo #5: Carta a expertas	300
Anexo #6: Cronograma de validación	305
Anexo #7: Diario de campo.....	307
Anexo #8: Consentimiento informado para las personas participantes.	308

Anexo #9: Entrevistas realizadas por el equipo investigador.....	312
Anexo #10: Observaciones ejecutadas por el equipo investigador.....	314
Anexo #11: Manual de recomendaciones para la accesibilidad comunicativa de las personas en condición de discapacidad múltiple	315

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Concepciones de la discapacidad según los diferentes modelos</i>	43
Tabla 2. <i>Misión, visión, valores y esencia de la Ciudad Interactiva KidZania</i>	71
Tabla 3. <i>Categorías apriorísticas, a posteriori y sus definiciones</i>	87
Tabla 4. <i>Definición de recursos con ayuda y sin ayuda</i>	222
Tabla 5. <i>Recursos con ayuda y sin ayuda utilizados en la Ciudad Interactiva KidZania</i>	223

Índice de figuras

Figura 1. Croquis del espacio de la Ciudad Interactiva KidZania.....	69
Figura 2. Categorías de análisis y sus respectivas subcategorías	119
Figura 3. Red de la categoría de accesibilidad comunicativa.....	120
Figura 4. Red de la subcategoría de accesibilidad física.....	122
Figura 5. Red de la subcategoría de apoyos materiales.....	126
Figura 6: Fotografía tomada por el equipo investigador durante las observaciones.....	129
Figura 7: Fotografía tomada por el equipo investigador durante las observaciones.....	130
Figura 8: Fotografía tomada por el equipo investigador durante las observaciones.....	130
Figura 9: Fotografía tomada por el equipo investigador durante las observaciones.....	131
Figura 10: Fotografía tomada por el equipo investigador durante las observaciones.....	131
Figura 11: Fotografía tomada por el equipo investigador durante las observaciones	132
Figura 12: Red de la subcategoría de apoyos organizativos.....	133
Figura 13: Red de la subcategoría de apoyos personales.....	137
Figura 14: Red de la subcategoría actitudes.....	142
Figura 15: Red de la categoría participación.....	148
Figura 16: Red de la subcategoría desarrollo de los roles.....	151
Figura 17: Red de la subcategoría percepción del personal supervisor sobre el rol de la persona en condición de DM	156
Figura 18: Red de la subcategoría habilidades requeridas para los roles.....	162
Figura 19: Red de la subcategoría rol de las familias o personas encargadas...	166
Figura 20: Red de la subcategoría inclusión.....	170
Figura 21: Red de la categoría personal supervisor en la Ciudad Interactiva KidZania	177
Figura 22: Red de la subcategoría experiencia del personal con personas en condición de DM.....	180
Figura 23: Red de la subcategoría necesidades de apoyo del personal	184
Figura 24: Red de la subcategoría formación y capacitación del personal.....	188
Figura 25: Red de la subcategoría apreciación del personal hacia la condición de DM.....	191
Figura 26: Red de la categoría barreras para la participación.....	198
Figura 27: Red de la subcategoría barreras psicológicas.....	201
Figura 28: Red de la subcategoría barreras ambientales.....	204

Figura 29: Red de la categoría barreras fisiológicas.....	207
Figura 30: Red de la subcategoría de barreras verbales.....	211
Figura 31: Red de la categoría de comunicación.....	217
Figura 32: Red de la subcategoría comunicación alternativa y aumentativa.....	221
Figura 33: Red de la subcategoría de comunicación verbal	226

Índice de Siglas

CAA	Comunicación Alternativa y Aumentativa
CENAREC	Centro Nacional para la Educación Inclusiva
DM	Discapacidad Múltiple
MEP	Ministerio de Educación Pública
OACDH	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.
LESCO	Lengua de Señas Costarricense
TEA	Trastorno del Espectro Autista
TICs	Tecnologías de la Información y Comunicación
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

Resumen

Azofeifa, M., Estrada, M., Gutiérrez, K. y Ulloa, M. (2020). *Accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple en la Ciudad Interactiva KidZania*. (Memoria de Seminario de Graduación). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

Directora de Seminario: Licda. Natalia Trejos Barris

Palabras clave: Accesibilidad comunicativa, Comunicación Alternativa y Aumentativa, barreras, discapacidad múltiple, inclusión, participación.

Objetivo General: Analizar las condiciones de accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa, en la Ciudad Interactiva KidZania.

Descripción:

La presente investigación busca detallar las condiciones de accesibilidad comunicativa en la Ciudad Interactiva KidZania, esto enfocado en la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa.

Para alcanzar dicho objetivo se desarrolló un proceso que incluía analizar aspectos dentro de los establecimientos de este espacio, como los materiales utilizados en las actividades, la dinámica de los roles, las formas de comunicación utilizadas, entre otros. Además se pretendió conocer la información con la que contaban las personas empleadas, con respecto a la comunicación y participación de la población en condición de discapacidad múltiple dentro de los establecimientos.

La temática de la presente investigación fue elegida por el equipo investigador debido a que existe escasa documentación relacionada con el análisis de la comunicación y participación de la población en condición de discapacidad múltiple dentro de espacios recreativos, que además promueven habilidades para la vida.

La investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico, que permitió brindar recomendaciones según la realidad de la población participante. Como parte del proceso de recolección de información se utilizó la observación participante y la entrevista semiestructurada. Ambas técnicas permitieron conocer a mayor profundidad la opinión de las personas participantes, así como las características del contexto en el que se desarrolló la investigación.

Los datos obtenidos se sometieron a un procedimiento de análisis con ayuda de la herramienta ATLAS. Ti 8.0, con el fin de facilitar la organización de la información obtenida. Utilizar esta herramienta permitió una reducción, categorización y clasificación de los datos más relevantes, los cuales posteriormente se contrastaron con los referentes bibliográficos.

Principales hallazgos:

- Las personas supervisoras de los establecimientos en la Ciudad Interactiva KidZania, hacen uso de estrategias no verbales como apoyo para la comunicación de las personas en condición de discapacidad múltiple, como señas, gestos, objetos e imágenes.
- Las familias y personas encargadas de las personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, tienen un papel muy importante como apoyo comunicativo, ya que son quienes conocen las características y estrategias de comunicación de la población.

- Se requiere de mayor cantidad de materiales multisensoriales como apoyo para la comunicación, que además respondan a los niveles representacionales.
- Resulta fundamental la formación del personal de la Ciudad Interactiva KidZania en temáticas de discapacidad múltiple, comunicación alternativa y aumentativa y apoyos para la comunicación.
- Finalmente, se establecen recomendaciones para promover la accesibilidad comunicativa de la población en condición de discapacidad múltiple, dirigidas al personal de la Ciudad Interactiva KidZania.

Capítulo I. Introductorio

Justificación

Hoy en día, las personas se encuentran en una era de cambios en torno a la educación especial, período en el que la atención a las personas en condición de discapacidad se gesta bajo un modelo social, el cual, según Asís (2015) “entiende la discapacidad como una situación no derivada necesariamente de dichos rasgos sino más bien de estructuras y condicionamientos sociales” (p.16).

Debido a que, como lo menciona el autor, la persona como tal posee una condición que requiere de un entorno que responda a la misma, el modelo social abre paso a comprender la necesidad de brindar espacios que respondan de manera acertada a las necesidades de su población y que, específicamente en el ámbito de la educación, permita que esta sea de manera genuina para todo el estudiantado, sin distinción alguna.

Se identifica a la sociedad como un sistema que puede producir barreras que dificultan la accesibilidad y la participación de la persona en condición de discapacidad, principalmente cuando esta condición posee muchas diferencias, o al menos más visibles respecto al resto de la población, por lo cual es de suma importancia el lograr identificar estas barreras, tanto en el acceso al proceso de enseñanza-aprendizaje de la población en condición de discapacidad múltiple (DM) usuaria de comunicación alternativa y aumentativa (CAA) específicamente, como en la participación de estos procesos a través de la recreación.

Serrano et al. (2013) definen participación específicamente respecto al ocio como “la posibilidad de involucrarse en cualquier tipo de juego, actividad recreativa o de ocio, incluyendo los deportes, los juegos, las actividades artísticas y culturales, las manualidades, los hobbies y el turismo” (p.43). A partir de lo descrito por estos autores, se puede comprender lo importante que es que las personas en condición de DM usuarias de CAA puedan realmente involucrarse en estas áreas. Esto se logra al comprender las necesidades reales de esta población, para lograr acceder a la de recreación que se les propone.

La participación en espacios de recreación es sumamente importante, ya que comprende un área fundamental de aprendizaje y desarrollo principalmente en la niñez. Al respecto, Feriz, Rojas, Santisteban, Herrera y Herrera (2015) mencionan que

...la recreación es un factor integrador de nuestros valores sociales, culturales, cívicos y educativos, pues promueve una cultura hacia la salud física y mental en niños, jóvenes y adultos, facilitando una mayor integración familiar y social, mejorando la calidad de vida de quienes la practican. (p.1-2)

De acuerdo con los autores, la recreación es un punto clave donde se unifican muchos aspectos del desarrollo de una persona. En la niñez es de vital importancia la existencia de estos espacios, ya que es la etapa donde el aprendizaje es mucho más efectivo y la exploración de la niña y el niño da paso a conocer el mundo de manera más efectiva.

Si se busca la calidad de vida para cada persona, promover espacios en los que el aprendizaje se produzca de manera práctica, mientras se ejecutan habilidades, es fundamental para las niñas y los niños; ya que el desarrollo de la motricidad gruesa se trabaja en primer lugar a partir de la recreación y del juego, pero además de estas habilidades, se trabajan aquellas a nivel cognitivo e incluso vocacional. Las niñas y los niños logran desarrollarse de manera aún más efectiva cuando desde temprana edad tienen espacios para la estimulación a través de lo que más les gusta, que es el juego, imitar roles y actividades que las personas adultas también practican.

Debido a que la recreación es tan importante para el desarrollo integral de la población infantil, es necesaria su participación en espacios de este tipo. Desde esta perspectiva, Gross (2016) se refiere al concepto de accesibilidad como aquel que brinda "la provisión de recursos, apoyos, servicios y lineamientos que garanticen y fortalezcan el acceso pleno" (p.2) por lo que favorece espacios

inclusivos ante las diversidades que se presentan y propicia una inclusión de la persona en condición de discapacidad a los diferentes entornos a los que accede.

Es necesario destacar que la accesibilidad es importante no únicamente para la población en condición de discapacidad. Que un entorno se presente accesible para todas y todos, brinda la oportunidad de que la interacción entre personas, e inclusive con el mismo entorno, sea aún más enriquecedora, es decir, identificar qué aspectos se deben mejorar para lograr una real accesibilidad, es permitir que el entorno sea favorable para quienes se desenvuelven en él y logra que las personas que en él se encuentran se desarrollen de manera óptima.

Echeita (2007) comenta que la inclusión social se refiere a las oportunidades de participación en espacios públicos, para lo que se requiere, según refiere Deliyore (2018) procesos de comunicación efectivos, ya que al enfrentarse a diferentes barreras para la comunicación o acceso a la información se verán afectadas sus posibilidades de interacción y su participación social.

Al respecto, las barreras para la comunicación se dan “cuando las condiciones y factores que intervienen en la emisión de un mensaje no son las apropiadas y el mensaje no se transmite adecuadamente.” (Albuerne y Pino, 2013, p.9). Algunos de los factores que pueden generar barreras en el proceso de comunicación según los autores anteriormente citados pueden ser de tipo verbales, ambientales, psicológicos o fisiológicos.

Al hacer referencia a este último factor, se entiende cómo una persona en condición de discapacidad puede ver afectada su competencia comunicativa, ya que, principalmente en la población de interés de la presente investigación, las personas en condición de DM usuarias de CAA, la comunicación es una de las áreas que presenta mayor compromiso.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente y al tomar como referencia el marco legislativo de Costa Rica, específicamente la Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Ley 7600, 1996) tal como lo dispone en su Título II, Capítulo VI, así como legislación internacional que rige en el país, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008) en su artículo 9; establecen que se debe de garantizar a las personas en

condición de discapacidad la accesibilidad, no solo a entornos físicos, transporte y otros, sino también el acceso a la información y a la comunicación. Se otorga a este último aspecto la importancia que le merece para lograr convertir los entornos en espacios accesibles, y de esta manera garantizar una adecuada participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA en las diferentes comunidades en las que se desarrolle.

Por tanto, al comprender que existe la necesidad de garantizar la comunicación de las personas en condición de DM y al conocer que existen diferentes formas de comunicarnos, se considera relevante establecer herramientas comunicativas que les permitan una comunicación funcional con su entorno (Díaz, 2004). Algunas de estas son las que hoy en día se conocen como estrategias o sistemas de CAA.

En esta línea, Torres (2001) señala que la CAA “incluye todas aquellas opciones, sistemas o estrategias que se pueden utilizar para facilitar la comunicación de toda persona que tiene dificultades graves para la ejecución del habla” (p.25). Por tanto, la CAA es una de las herramientas más utilizadas para brindar símbolos comunicativos según las necesidades y características de la persona, por lo que logra así favorecer la competencia comunicativa y garantiza procesos de accesibilidad comunicativa en los que la persona en condición de DM pueda de igual forma comunicarse con otras y otros y comprender y acceder a su entorno.

Deliyore (2018) reafirma la idea al indicar que “La comunicación alternativa y aumentativa es el acceso de la población en condición de discapacidad a la participación social, y por tanto debe estar al alcance de esta población. De no ser así se anula su participación social” (p.10).

Al ser la comunicación, y en particular la comunicación alternativa, un interés específico en la atención inclusiva de las personas en condición de DM y por tratarse de garantizar uno de los derechos fundamentales de las personas, es que, estudiantes de la licenciatura de educación especial con énfasis en DM, muestran motivación hacia dicha temática, debido a que comprenden la importancia que este tema en particular contiene no únicamente para la población en condición de DM,

sino también para su formación profesional. Además, es importante aprender a identificar aquellas barreras con las que deben trabajar, para disminuirlas, en los diferentes contextos, y así garantizar un real acceso a la comunicación e información.

Con respecto a lo anterior, se propuso realizar la presente investigación en la Ciudad Interactiva KidZania, ya que actualmente es uno de los principales centros recreativos de Costa Rica. La misma se encuentra ubicada en la provincia de Heredia, y recibe niñas, niños y personas adolescentes entre los 2 y 14 años.

La Ciudad Interactiva KidZania muestra un interés específico en colocarse como un centro recreativo y de aprendizaje totalmente accesible para las personas con discapacidad motora, visual, auditiva, cognitiva o de aprendizaje. Lo anterior se conceptualiza en sus proyectos “Nación 100% accesible” y “Nación Incluyente”. En este sentido, dirige una parte de sus ingresos económicos (3%) a la subsanación del importe económico de entrada a la población visitante en condiciones desfavorables dentro de las cuales se mencionan personas en condición de discapacidad y personas con bajos recursos económicos (Obando, G. Comunicación personal, 13 de febrero, 2019).

Por tanto, el equipo investigador buscó analizar la accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de DM usuarias de CAA en dicho espacio.

Por otro lado, el plan de Estudios de la licenciatura de la carrera de Educación Especial con énfasis en Discapacidad Múltiple de la Universidad de Costa Rica promueve la educación inclusiva bajo un marco de atención del modelo social, el cual busca dar respuesta a las barreras que se generan en la interacción de la persona en condición de discapacidad con su entorno.

En este sentido, el curso de “Diseño de proyectos y programas para estudiantes con necesidades educativas especiales” de la presente licenciatura, incentivó en el estudiantado el análisis de proyectos de tipo social, tanto institucionales como comunitarios, y tiene como objetivo lograr que el estudiantado proponga estrategias de mejora ante la evaluación de dichos proyectos, razón por la cual la presente investigación se articuló con este objetivo.

En síntesis, esta investigación concedió la importancia que merece el garantizar procesos inclusivos tanto en entornos educativos como sociales, al comprender la relevancia que tiene para la calidad de vida de la persona en condición de DM usuaria de CAA lograr acceder y comunicarse en todos sus contextos. Por tanto, el proyecto es de interés tanto para las personas profesionales que laboran en la Ciudad Interactiva KidZania, como para el estudiantado que realizó esta investigación, ya que reconoce la importancia de llevar la CAA más allá de las aulas.

Formulación del problema de la investigación

La presente investigación busca responder la siguiente pregunta:

¿Cómo es la accesibilidad comunicativa en la Ciudad Interactiva KidZania para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa?

Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Analizar las condiciones de accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa, en la Ciudad Interactiva KidZania.

Objetivos específicos.

1. Identificar las condiciones ambientales de accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa en la Ciudad Interactiva KidZania
2. Reconocer las barreras de comunicación para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa en la Ciudad Interactiva KidZania.
3. Brindar sugerencias que faciliten la accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa en la Ciudad Interactiva KidZania.

Antecedentes

En el siguiente apartado se presenta una breve descripción de los principales objetivos o finalidades, así como los resultados y conclusiones de una serie de investigaciones y estudios previos, tanto nacionales como internacionales, que abordan temáticas relacionadas con la CAA, la inclusión social, la accesibilidad y la participación de las personas en condición de DM, las cuales forman parte de la presente investigación.

Antecedentes nacionales.

Una de las investigaciones sobre la temática de CAA es la realizada por Calderón (2004), en su investigación *Implementación de un modelo de comunicación alternativa, para favorecer la transmisión de información emocional y conductual en jóvenes de 11 a 13 años con Ataxia Telangiectasia*, donde presenta como objetivo general "Implementar un modelo de comunicación alternativa con base en la elaboración de códigos para la transmisión de información conductual y emocional en jóvenes de 11 a 13 años de edad con Ataxia Telangiectasia" (p.6).

También realiza un repaso por diferentes conceptos que resultan fundamentales al hablar de CAA, como lo son las enfermedades neurodegenerativas, ya que muchas de las personas usuarias de estas estrategias pueden enfrentar esta condición.

Como resultado, se encuentra la importancia de visualizar la comunicación como un derecho, especialmente para acceder a diferentes espacios de la sociedad, al acercarse de esa forma al ámbito educativo. Por lo tanto, define los diferentes sistemas de comunicación así como las consideraciones que deben tomarse en cuenta para realizar a partir de estos, una propuesta educativa.

Otra de las investigaciones que se destaca en el ámbito nacional es la realizada en el área de la medicina en el año 2012 por González, Gueorguieva y Tijerino titulada *Capacitación sobre estrategias de comunicación alternativa y aumentativa para la atención de niños con parálisis cerebral infantil*. Dicha investigación tiene como objetivo general “presentar los resultados de la implementación de un programa de capacitación sobre estrategias de comunicación alternativa y aumentativa para la atención de niños con parálisis cerebral infantil” (González et al, 2012, p.1).

El programa se desarrolló en el Hospital Nacional de Niños y fue dirigido a 13 profesionales de enfermería. Las personas investigadoras realizaron un diagnóstico de necesidades educativas, a partir del cual se diseñó el programa de capacitación sobre la CAA.

La justificación de dicha investigación se basa en la búsqueda de una estadía más amena y placentera en el hospital para las personas que se encuentran internadas, al pretender satisfacer sus necesidades de manera integral. Dentro de dichas necesidades se encuentran, entre otras, la recreación y las relaciones afectivas, en donde toma un papel fundamental la comunicación, considerada como un derecho y una necesidad natural de todo ser humano, al ser la base para las relaciones sociales y la interacción.

Los resultados de la investigación evidenciaron una mayor comprensión de los conceptos relacionados con CAA por parte del personal participante, además de su importancia para la identificación de barreras y su erradicación, con el fin de mejorar la atención brindada a las personas que se encontraban internadas y su participación en las actividades realizadas, así como la expresión de necesidades y deseos. Por otro lado, se logró promover una atención integral, debido a que mejoró la interacción entre pacientes y el personal del hospital, a través de una comunicación más efectiva, así como las relaciones sociales en general de las personas que asisten.

Dentro del área de la educación, otra investigación que se resalta es la realizada por Solórzano (2013) titulada *Espacios accesibles en la escuela inclusiva*. La autora comenta que la principal finalidad del artículo es “considerar las

características de espacios accesibles en la institución educativa donde se desarrollan las experiencias de enseñar y de aprender” (p.90). A través de una revisión bibliográfica se analizan las características de espacios accesibles en el ámbito educativo.

A partir de esta investigación se evidencia que la accesibilidad en el espacio educativo trasciende más allá de únicamente asistir a clases, ya que el proceso de enseñanza-aprendizaje conlleva más elementos, y se destaca la importancia de un espacio accesible de manera “universal”, es decir, que la escuela se presente como un entorno donde además de enseñar contenidos académicos, se permita un desarrollo holístico del estudiantado.

Esta revisión bibliográfica considera también la legislación presente en el país, en la cual se destaca que existe una preocupación acerca de que el estudiantado cuente con un espacio físico que permita un desarrollo óptimo, pero también hace ver cómo aún existe mucho trabajo por hacer, para que lo que se plantea en el papel se lleve a la práctica. Los resultados evidencian además que a fin de llevar a la práctica la accesibilidad en los espacios educativos, es necesario que este trabajo se realice de manera interdisciplinaria, ya que para lograr un acceso real al espacio físico y a los espacios que conforman una institución educativa, se necesita de diferentes conocimientos que se apliquen todos para un fin, el cual es lograr un acceso real y completo del estudiantado.

En la misma línea de la accesibilidad, Gross (2016) en su trabajo *Accesibilidad al proceso educativo en el entorno universitario*, tiene como objetivo general:

Analizar la accesibilidad desde la percepción estudiantil sobre las acciones, apoyos y servicios dentro de la vida universitaria, a partir de las diferentes dimensiones de la accesibilidad (espacio físico, información y proceso educativo) y con ello aportar propuestas que permitan y dinamicen la inclusión en este nivel educativo. (p.1)

La autora realiza un recorrido por todos aquellos antecedentes que dieron lugar a esta investigación, por lo que se hace énfasis en la inclusión, no solamente desde un plano escolar, sino desde la educación superior, al tomar en cuenta que la diversidad estudiantil se puede percibir incluso en ambientes universitarios.

Dentro de los resultados de la investigación, se encuentran las percepciones de la población estudiantil participante, que informa sobre las diferentes necesidades de apoyo para el acceso en el entorno universitario, tanto físicas como actitudinales.

Una de las investigaciones más extensas sobre la temática de CAA es la realizada por Deliyore (2018) en el Instituto de Investigaciones en Educación de la Universidad de Costa Rica, titulada *Comunicación alternativa y aumentativa: Acciones y reflexiones para romper el silencio en las aulas*. En dicha investigación, la autora, a través de un proyecto de corte cualitativo y bajo el diseño de una investigación-acción, realiza tanto entrevistas, observaciones y talleres de investigación en un centro de enseñanza especial, como una exhaustiva revisión bibliográfica, con el fin de presentar una serie de estrategias y herramientas para las personas profesionales que laboran con la población en condición de discapacidad. Uno de los principales intereses de la investigación se basa en el objetivo de “Promover una reflexión en torno a las barreras de comunicación imperantes en el sistema educativo nacional e internacional en función de crear nuevas ideas de cambio” (Deliyore, 2018, p.9).

En los resultados de esta investigación se explican algunas de las principales barreras en el área de la comunicación a las que se enfrenta esta población, las cuales afectan su independencia y calidad de vida, por lo cual deben ser derribadas para garantizar así la plena participación e inclusión social no sólo en las aulas, sino también en la comunidad y los diferentes espacios que ésta ofrece. Los resultados obtenidos evidencian que, gracias a la investigación realizada, se incrementó el conocimiento de las personas participantes sobre la temática de CAA, sin embargo, aún existen en el país diferentes barreras que impiden la participación plena de la población en condición de discapacidad, generadas en ocasiones por

la falta de divulgación o conocimiento acerca de los sistemas de comunicación existentes.

Asimismo, una de las investigaciones que más se acerca al tema de estudio de interés en el presente trabajo, es la realizada por Deliyore (2018) titulada *Comunicación alternativa, herramienta para la inclusión social de las personas en condición de discapacidad*. De acuerdo a la autora “El objetivo que persigue versa en determinar la relación que se da entre los supuestos teóricos sobre procesos inclusivos y su vinculación con la comunicación alternativa” (Deliyore, 2018, p.1).

Conocer dicho vínculo, lo busca por medio de una investigación de tipo cualitativo de diversas fuentes bibliográficas, donde analiza la importancia del acceso a la comunicación alternativa para la inclusión social de las personas en condición de discapacidad, al visualizar la comunicación como un derecho fundamental y explicar las consecuencias de que el acceso a este derecho se vea limitado.

Una vez analizados los resultados de la investigación, se determinó que existen esfuerzos y promoción en la legislación nacional e internacional y por parte de otros organismos para garantizar la inclusión plena de las personas en condición de discapacidad, sin embargo, el área de la comunicación es aún un aspecto en ocasiones olvidado, ya que las personas usuarias de sistemas de comunicación alternativa se enfrentan todavía a una participación limitada en diversas actividades, tanto en las aulas como en el ámbito social en general, donde se incluyen los espacios recreativos, debido a que no siempre se generan oportunidades reales de interacción donde se consideren las particularidades en los sistemas comunicativos de cada persona.

Antecedentes internacionales.

Con respecto a las investigaciones a nivel internacional, El Grupo Telefónica de Madrid realizó en el año 2005 un manual titulado *Comunicación para todos. Pautas para la comunicación accesible*, en el cual, a través de la colaboración de distintos expertos en el tema de comunicación y discapacidad, por medio de entrevistas y búsqueda bibliográfica, se pretende:

Identificar cuáles son las necesidades y demandas en relación con las distintas clases de discapacidad, y sacarlas a la luz. Se profundiza en los problemas de comunicación de las personas con discapacidad eliminando mitos, falsedades y tabúes. Y se busca, en definitiva, enseñar a todas las personas a mejorar la relación y la comunicación (verbal y no verbal) de forma ética, humana, adecuada, eficiente, y no discriminatoria. (Grupo Telefónica de Madrid, 2005, p.6)

Como resultado de la elaboración del manual, el equipo colaboró con la transmisión de información y enseñanza en la temática hacia diferentes sectores de la sociedad, con el fin de evitar la exclusión y mejorar las relaciones sociales a través de una comunicación más certera.

Por otro lado, lograron explicar diferentes conceptos como comunicación, barreras, diseño universal, inclusión, accesibilidad, entre otros, además de brindar recomendaciones específicas para mejorar la interacción, al tomar en cuenta las características de los diferentes tipos de discapacidad que existen.

Con el manual pretendieron promover la comunicación accesible, de manera que ninguna persona se vea excluida en los procesos comunicativos, al incluir en este caso a las personas en condición de discapacidad. Además, buscaron formar parte de los colectivos que apoyen en la plena inclusión y participación de esta población en la sociedad.

Otra de las investigaciones, también en España, fue la realizada por Rodríguez y García (2009) quienes presentan un artículo titulado *Medios de comunicación y discapacidad. Entre la accesibilidad y la interactividad*, cuyo propósito u objetivo principal consiste en:

Analizar y conocer las dificultades y necesidades que presentan las personas con discapacidad en el uso y acceso a las TICs, además de estudiar y detallar algunas de las experiencias e iniciativas que han incorporado las TICs como medio para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje en sujetos con discapacidades. (Rodríguez y García, 2009, p.306)

Dentro de los temas desarrollados, se hace énfasis en la importancia de que la comunicación e interacción puedan darse de manera acertada para toda la población, independientemente de si presentan o no una condición de discapacidad, y que la información que se recibe y se transmite no se vea limitada.

Se plantea además la necesidad del diseño para todas y todos, en donde los diferentes medios de comunicación puedan transmitir la información y se ajusten a las características de cada persona usuaria, donde se incluyen aquellas en condición de discapacidad. Esto debido a que dentro de los aspectos que se deben tomar en cuenta para una accesibilidad plena, se encuentran el acceso a la información y a la comunicación, pues estos aportan al desarrollo social de la persona y a su participación en la sociedad, además de que pretenden mejorar su calidad de vida.

Por otro lado, se proponen medidas o sugerencias para mejorar el acceso a los medios de comunicación, al basarse en las características de algunos tipos de discapacidad, entre ellos, la discapacidad física o motora.

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que en la actualidad la tecnología es una herramienta de gran ayuda para la comunicación de las personas en condición de discapacidad, así como para su acceso a la información, y que además, en la sociedad, dentro de distintas empresas o agrupaciones, ha ido en

aumento el interés en crear espacios accesibles para todas las personas, al centrarse tanto en aspectos como la infraestructura, como también en la comunicación e información.

Otro de los estudios de revisión bibliográfica es el realizado por Luque y Rodríguez (2009) de la Universidad de Málaga, *Tecnología de la Información y Comunicación aplicada al alumnado con discapacidad: un acercamiento docente*, el cual pretende demostrar

Que el desarrollo tecnológico posibilita la realización de las actividades de la vida diaria de cualquier persona es más evidente aún en las personas con discapacidad, al contribuir, con sus tecnologías y herramientas técnicas, a hacer una vida autónoma o más independiente.
(p.1)

Los autores mencionan cómo para brindar accesibilidad a la población en condición de discapacidad, es importante aprender a incluir las tecnologías de la información y comunicación (TICs). Esto dado que conforme pasa el tiempo, la era tecnológica y acelerada lo demanda.

Dicha tecnología busca permitirles a las personas en general un contexto más accesible en cuanto a la comunicación, que es un aspecto fundamental para todas y todos como seres sociales. Este acceso se presenta en todos los ámbitos, entre ellos el proceso de enseñanza-aprendizaje, el ocio y la recreación.

El estudio menciona algunos indicadores importantes a tomar en cuenta para considerar el uso de las TICs en los procesos de comunicación de las personas en condición de discapacidad, en diferentes entornos como el educativo y recreativo. Entre ellos están las habilidades que se requieren para utilizar este tipo de tecnología, así como las dificultades que pueden presentar las personas con determinadas condiciones, esto para saber si es viable su utilización y para comprender las adaptaciones que se podrían requerir.

Otra de las investigaciones encontradas es la realizada por Sigal (2013) en Argentina, titulada *Mirando la discapacidad desde la comunicación*, la cual, mediante investigaciones bibliográficas, basa su estudio específicamente en describir aspectos básicos del desarrollo de la comunicación en las personas en condición de discapacidad, desde una perspectiva social, como la cultura, la comunidad y el entorno social en general, al explicar la manera en que estos influyen en el adecuado desarrollo de la comunicación. Para explicar su objetivo principal, la autora menciona que:

Sabemos que las funciones comunicativas tales como iniciar y finalizar interacciones, regularlas, tomar turnos, etc. se evidencian a través de los aspectos verbales, paralingüísticos y no verbales y que de acuerdo a cada situación hay mayor predominio de unos u otros. Desde esta posición efectuaremos algunas consideraciones vinculadas a ellos, comenzando con el empleo de la palabra como instrumento de comunicación a través de los aspectos verbales. (Sigal, 2013, p.45)

La investigación hace énfasis en el reconocimiento de signos no verbales como gestos, movimientos, vocalizaciones, entre otros, como distintas formas de comunicación empleados por las personas en condición de discapacidad, los cuales deben ser comprendidos por una persona receptora para que se genere una interacción real y de esta manera se fortalezca su desenvolvimiento en las relaciones sociales, fundamentales para el desarrollo integral.

Al finalizar, la autora concluye sobre la relación existente entre el reconocimiento por parte del entorno social de las diferentes formas de comunicación que puede tener una persona en condición de discapacidad, y el desenvolvimiento en los diferentes ámbitos de su vida, desde lo educativo hasta lo social, ya que de ese reconocimiento depende el aprendizaje e interacción de la persona, o bien, la limitación de estos aspectos.

Otra conclusión es la importancia de la comunicación para la inclusión, responsabilidad que recae en la sociedad, pues es ésta la que debe buscar los medios y recursos para facilitar los procesos comunicativos.

Asimismo, De Salazar, Ferrer y Toro (2017) en su investigación *Comunicación Aumentativa y Alternativa mediante tecnologías de apoyo para personas con discapacidad*, realizada en Colombia, tienen como objetivo de estudio:

La comunicación de las personas con deficiencias; fundamentalmente, se ha pretendido alcanzar, a través de procesos de investigación, formación y proyección social, una mayor comprensión sobre los graves problemas comunicativos de las personas con necesidades especiales y desde allí generar, con visión interdisciplinaria, propuestas de intervención pedagógica, utilizando los desarrollos derivados de las tecnologías de la información y comunicación. (p.1)

Dicha investigación busca brindar una solución para la población estudiantil que ha sido excluida dentro del sistema a través del tiempo o ha permanecido rezagada. Asimismo, la intervención pedagógica realiza énfasis en que no depende de, por ejemplo, una maestra o un maestro, sino de todo un equipo multidisciplinario, con el fin de buscar el mayor beneficio de la persona en condición de discapacidad.

Dentro de los principales resultados encontrados, los autores mencionan la evidencia de que las tecnologías se constituyen efectivamente como un recurso de apoyo para las personas en condición de discapacidad que requieren de un sistema alternativo de comunicación, ya que influyen en aspectos como el aprendizaje de sistemas simbólicos.

Al tomar en cuenta las investigaciones anteriores, resulta oportuno señalar aquellos aspectos encontrados en las mismas, que guardan relación con el tema de estudio que se pretende desarrollar, al ser un punto de referencia para identificar

el panorama de estudio de la CAA como medio para garantizar la participación de la persona en condición de DM en entornos recreativos.

Inicialmente, es posible identificar que existen en la actualidad varias investigaciones nacionales e internacionales sobre CAA, que resaltan su importancia para la vida de las personas en condición de DM. Sin embargo, se presentan escasas investigaciones en torno a su necesidad y uso en entornos recreativos específicamente; pese a esto, se presentan acercamientos en investigaciones nacionales.

En el contexto nacional, varios de los antecedentes plantean la comunicación no sólo como una necesidad, sino también como un derecho fundamental de todas las personas; en este sentido, se resalta en las investigaciones la importancia que tiene la CAA para promover una auténtica inclusión social de la persona en condición de DM.

Uno de los aspectos en los que coinciden varios antecedentes nacionales e internacionales, tiene que ver con el desconocimiento por parte de personas profesionales y de la sociedad en general en torno a la CAA, lo cual es en gran medida un aspecto generador de barreras para la atención integral de la persona en condición de DM y su plena participación. Razón por la cual, varias de las investigaciones están orientadas con fines de capacitación sobre CAA, tanto en conocimiento teórico básico, como en estrategias y herramientas para su uso.

En una misma línea de barreras, es posible divisar como varias investigaciones nacionales e internacionales plantean la necesidad de erradicación, al señalar que estas barreras afectan directamente a la persona en condición de DM. Entre los aspectos que se ven afectados, los que en mayor medida se mencionan en las investigaciones son la autonomía e independencia, participación, inclusión social, expresión de necesidades y deseos; además, de la obstrucción en la atención eficaz por parte de los servicios sociales. Por lo tanto, los antecedentes apuntan a que las barreras determinan y disminuyen la calidad de vida de la persona.

Por otra parte, las investigaciones nacionales e internacionales aportan la existencia de esfuerzos a nivel legislativo orientados hacia la inclusión, sin embargo, permiten evidenciar que las oportunidades reales de interacción de las personas en condición de DM usuarias de CAA suelen ser escasas aún en entornos educativos, pese a ser los más comunes.

Los antecedentes plantean un aumento en el interés hacia la accesibilidad, al trascender de los espacios meramente educativos e infraestructurales de cara a las necesidades de comunicación e información para todas las personas de acuerdo a sus características, al hacer énfasis en la universalidad.

Al considerar el panorama investigativo sobre la CAA para la participación, se plantea desarrollar la presente investigación en el contexto nacional, en la Ciudad Interactiva KidZania, al examinar la accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de DM usuarias de CAA que presentan barreras en la comunicación.

Capítulo II. Marco teórico

Los contextos recreativos brindan la oportunidad de poner en práctica habilidades y destrezas sociales a través del juego y el disfrute, por lo que resultan de vital importancia para el pleno desarrollo de la persona y su calidad de vida. En el caso de las personas en condición de DM usuarias de CAA, la oportunidad de acceder a estos espacios puede verse limitada en ocasiones por diferentes barreras, lo que pone en riesgo su plena participación.

Por otra parte, para que la participación sea eficaz, requiere de la presencia de la comunicación, pues constituye la base dentro de las relaciones sociales y permite involucrarse en los contextos más cercanos e intercambiar información. Sin comunicación difícilmente se podrán llevar a cabo procesos de aprendizaje y la interacción con otras personas será escasa. Es por esto que se debe luchar por derribar las barreras comunicativas, a través de la implementación de apoyos requeridos según las características de cada quien, donde se promuevan espacios comunicativos accesibles donde todas las personas vean respetado su derecho a la participación.

Para ello, es importante un acercamiento a la conceptualización de la persona en condición de discapacidad desde el modelo social, para lograr así reconocer su lugar en la sociedad. También se busca definir la condición de DM y sus características, con el fin de reconocer más fácilmente la manera de alcanzar la plena accesibilidad a diferentes espacios, entre ellos los recreativos.

Se deben identificar además los derechos que promueven la inclusión social de la persona en condición de DM usuaria de CAA y que permitan garantizar la participación. Para alcanzarla, es necesario comprender los diferentes apoyos que surgen como herramientas y las barreras que se deben derribar durante este proceso. Es conveniente además comprender el concepto de comunicación y de sistemas y estrategias de CAA, pues son de gran relevancia para alcanzar la participación ya mencionada.

El siguiente referente teórico se organizó con el fin de responder a la necesidad de conocer estos conceptos nombrados previamente, para comprender así la relevancia del tema expuesto en la presente investigación.

Modelos de la concepción de la discapacidad

La concepción que se ha tenido a lo largo de la historia sobre las personas en condición de discapacidad ha evolucionado con el pasar de los años.

Un hecho constante a través del tiempo es que desde la antigüedad se han constituido como un grupo minoritario y afectado por los prejuicios, posicionado en un nivel o rol de inferioridad, lo que se convierte en motivo en su mayoría de exclusión y rechazo, lo cual se evidencia en lo mencionado por Coleridge (2006) citado por Martínez (2013) al afirmar que:

Lo que las personas con discapacidad manifiestan es que lo que más les cuesta no es entender, aceptar o sobrellevar su deficiencia, sino vivir con la hostilidad, los prejuicios y la discriminación a la que se enfrentan todos los días simplemente por el hecho de tener una discapacidad. (p.10)

De esta manera, los derechos inherentes que poseen como seres humanos han sido en ocasiones ignorados. A pesar de que actualmente han disminuido en gran cantidad las prácticas y actitudes negativas hacia las personas en condición de discapacidad, queda aún rastro de muchas de ellas en los conceptos utilizados y en las acciones realizadas. Por esta razón es importante hacer un repaso por los diferentes modelos existentes en cuanto a la concepción de la discapacidad y sus características, con el fin de identificarlas y procurar evitarlas en caso de resultar excluyentes.

El rol de las personas en condición de discapacidad en cada uno de los modelos, se puede analizar desde aspectos relevantes tales como: el trato recibido, su lugar en la sociedad, deberes y derechos, y el nivel de participación, los cuales se explicarán a continuación desde la visión de cada respectivo modelo.

Modelo de beneficencia.

El modelo de beneficencia se caracteriza por un trato a la persona en condición de discapacidad desde la lástima o la compasión. Esto ocasiona situaciones desiguales o de exclusión, pues no brinda las mismas condiciones y oportunidades. Desde este modelo se mira la discapacidad como una condición de inferioridad.

Como menciona la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ODCDH) (2014) "Lo que caracteriza a este enfoque es el hecho de que se considera que las personas con discapacidad no están en condiciones de sostenerse a sí mismas como consecuencia de su deficiencia. Por ello, las sostiene la sociedad" (p.9). Desde este modelo no poseen mayor cantidad de derechos que los que les otorgan los centros de ayuda y pasan a ser un deber moral para otras personas.

Por otro lado, el lugar que ocupa la persona en condición de discapacidad se da desde una posición pasiva, es decir, son consideradas objeto de ayuda y caridad, que reciben aportes. No se consideran capaces de ejecutar por sí mismos acciones ni de participar activamente en la toma de decisiones, ni siquiera aunque se trate de situaciones que los involucren directamente.

Modelo médico.

Desde el modelo médico, se considera a la persona en condición de discapacidad como una persona enferma, con una seria limitación, carente de determinadas habilidades o con necesidad de ser curada. Es por esto que el trato recibido parte sobre todo de una atención médica, al buscar las posibilidades de erradicar o disminuir el daño que causa la discapacidad, ya que como menciona Palacios (2008) "el fin primordial que se persigue desde este modelo es normalizar a las personas con discapacidad, aunque ello implique forjar a la desaparición o el ocultamiento de la diferencia que la misma discapacidad representa"(p.26). En esta

línea, sus derechos se centran sobre todo con relación en la salud y la atención médica, y los deberes en cumplir con las tareas que se les encargan con el fin de aliviarse.

En este modelo las personas en condición de discapacidad no cuentan con voz ni voto en la toma de decisiones en cuanto a si desean o no ser sometidas a determinadas rehabilitaciones, por lo que se observa así nuevamente el rol pasivo presente en el modelo de beneficencia.

Desde este modelo, las personas en condición de discapacidad cuentan con severas limitaciones, por lo que son consideradas incapaces de valerse por sí mismas. “En el marco de este enfoque no se tiene en cuenta ninguna condición del entorno y la discapacidad es un problema individual” (OACDH, 2014, p.9). Es por esta razón que otros ámbitos de la vida cotidiana como lo son la educación, las relaciones sociales, la participación, el trabajo, entre otros, no se toman como una prioridad, debido a la excesiva atención que se le brinda al aspecto médico.

Modelo social.

Este modelo pretende dejar de lado las concepciones de exclusión que existieron durante muchos años, al centrar la atención sobre todo en la persona desde el marco de los derechos humanos. Ya no se pretende aquí curar o eliminar la discapacidad, ni tampoco se mira a la persona desde un nivel superior, más bien se le reconoce como sujeto de derechos, que suele posicionarse en una situación de desventaja debido a las condiciones del ambiente y las actitudinales, y no a condiciones personales, ya que “La desigualdad no obedece a la deficiencia, sino a la incapacidad de la sociedad de eliminar los obstáculos que encuentran las personas con discapacidad” (OACDH, 2014, p.10).

El modelo social, surge justamente como una respuesta a los modelos anteriormente mencionados, al buscar recalcar que la discapacidad no se encuentra ligada a una condición propia de la persona, sino a la respuesta que la sociedad brinda a las necesidades que esta presenta.

Como lo mencionan Blázquez y Biel (2012) “la discapacidad ya no es un atributo de la persona sino el resultado de su interacción con las condiciones y estructuras sociales” (p.16) es decir, la discapacidad hace referencia a cómo el entorno responde o no a las necesidades que las personas tienen, a partir de una característica de su organismo, ya sea física, emocional o intelectual. Cuando la persona posee una condición específica y en su interacción con el entorno se limita alguna acción que necesite realizar, es donde se hace evidente que existe una discapacidad.

Al comprender esto, a lo largo del tiempo, el enfoque que se tiene de la persona y de su condición cambia hacia uno centrado en la persona como alguien que posee derechos y oportunidades y que se enfrenta a un entorno que debe responder a sus características. Se busca promover precisamente que la condición de discapacidad es dada por el medio y las limitantes que el mismo posee para responder a lo que el individuo requiere. Al respecto, Palacios (2008) menciona que

Se alega que las causas que originan la discapacidad no son ni religiosas ni científicas, sino sociales o al menos, preponderantemente sociales. Según los defensores de este modelo, no son las limitaciones individuales las raíces del problema, sino las limitaciones de la propia sociedad, para prestar servicios apropiados y para asegurar adecuadamente que las necesidades de las personas con discapacidad sean tenidas en cuenta dentro de la organización social. (p.103)

Por otro lado, es importante rescatar que el enfoque busca responder a cómo la persona con una condición de discapacidad puede beneficiar al medio en el que se desarrolla, y cómo puede beneficiarse del mismo.

El modelo social (...) de derechos humanos, establece que el entorno social es el que limita a las personas con discapacidad, cuando no realiza los ajustes necesarios ante sus características personales, por lo que busca

la disminución y eliminación de las barreras identificadas en las personas, elementos y estructuras del sistema político, económico y social. (Palacios, 2008, citado por Ministerio de Educación Pública (MEP) 2017. p.4)

Además, se concibe a la persona en condición de discapacidad como un individuo con características físicas particulares, hacia las cuales Palacios (2008) se refiere como limitaciones de mecanismos del cuerpo, es decir, se comprende que la persona con una condición de discapacidad, cuenta con esta última como una característica que forma parte de ella.

Desde este enfoque se promueve también la comprensión de la persona en condición de discapacidad desde los derechos humanos, lo cual quiere decir que cuando una persona nace obtiene derechos por su propia condición de ser humano y estos le permiten acceder a las oportunidades que el entorno en el que se desenvuelve, brinda. Por ende, este enfoque busca que sin distinción de condición, las personas accedan a estas oportunidades y puedan desenvolverse de la manera más acertada en este entorno.

La desventaja o restricción de actividad, causada por la organización social contemporánea que no considera, o considera en forma insuficiente, a las personas que tienen diversidades funcionales, y por ello las excluye de la participación en las actividades corrientes de la sociedad. (Palacios, 2008, p.123)

Al concebir la discapacidad desde un enfoque social, se entiende que la igualdad de oportunidades, mencionada anteriormente, es buscada desde la posibilidad de la persona a acceder al entorno, y esto se presenta desde una educación abierta, que comprenda que existen características tanto físicas, como mentales, entre otras, que simplemente son eso, cualidades que forman parte de una persona, pero que estas no definen las posibilidades con las que cuenta el individuo, ni sus capacidades.

Se comprende que en la concepción de la discapacidad, la persona es lo más importante y debe contar con oportunidades para acceder a los diferentes contextos en los que puede desarrollar las habilidades que posee de manera óptima. Como lo menciona Palacios (2008) "se considera que las personas con discapacidad tienen mucho que aportar a la sociedad, o que, al menos, la contribución será en la misma medida que el resto de personas —sin discapacidad—" (p.104) es decir, el permitir que la persona con una determinada condición de discapacidad acceda a las mismas oportunidades que sus pares, sin ninguna barrera que lo impida, beneficia a la sociedad y a la persona de igual manera.

Desde el modelo social el énfasis es la persona, pero no desde una visión negativa, al posicionarla como la causante de la discapacidad, sino más bien al centrarse en la búsqueda de su bienestar y calidad de vida, ya que se toman en cuenta sus deseos, opiniones, anhelos y habilidades, pues la concepción de la persona en condición de discapacidad parte de la siguiente frase "Nada de nosotros sin nosotros" (Activista de vida independiente, citado por Palacios, 2008, p.103).

Se busca prioritariamente que la persona en condición de discapacidad sea la protagonista de todas las acciones que estén dirigidas hacia el desarrollo de su vida en los diferentes ámbitos que esto implica. No se pretende ya decidir por encima de sus deseos, como si fuese incapaz de tomar decisiones, pues:

Las propias personas con discapacidad —el autodenominado "movimiento de vida independiente"— asumieron que quienes mejor conocían las necesidades de las personas con discapacidad no eran los médicos o enfermeras, sino las propias personas con discapacidad. Y que el mayor deseo de estas personas era estar integradas en sus comunidades. (Palacios, 2008, p.113)

A raíz de esta situación, se centra ahora la atención en los cambios que deben surgir en la sociedad y sus actitudes, razón por la cual las medidas o acciones por tomar se enfocan en corregir a la sociedad, no a la persona, al partir

desde sus experiencias personales, ya que "se sostiene que lo que puedan aportar a la sociedad las personas con discapacidad se encuentra íntimamente relacionado con la inclusión y la aceptación" (Palacios, 2008, p.104).

Es decir, el desarrollo personal y profesional de las personas en condición de discapacidad depende no sólo de sus habilidades, sino también de la cantidad de oportunidades que la sociedad les brinde para poder avanzar, al derribar las barreras que surgen como consecuencia de los prejuicios y la falta de información, pues "el modelo social pone énfasis en la rehabilitación de una sociedad, que ha de ser concebida y diseñada para hacer frente a las necesidades de todas las personas, gestionando las diferencias e integrando la diversidad" (Victoria, 2013, p.1100).

Además, otro aspecto importante de destacar es que "La existencia de personas con discapacidad es, para este modelo, un ejemplo de la diversidad humana, constituyéndose en un factor enriquecedor de la sociedad" (Asís, 2015, p.24). Es decir, la discapacidad pasa a ser simplemente un color más en el arcoíris de la diversidad que constituyen los seres humanos con sus diferencias, al aceptarlas como un aporte positivo.

Por otro lado, tal y como lo menciona Victoria (2013)

Los derechos humanos de la población con discapacidad, en la moderna concepción, deben estar dirigidos a equilibrar el acceso al ejercicio pleno de sus derechos y oportunidades en una sociedad dentro de la cual puedan desarrollar libremente y con dignidad sus propios planes y proyectos de vida. (p.1094)

Es a partir de esta priorización que ha surgido un mayor énfasis en cuestiones antes olvidadas como la educación, la comunicación, las relaciones sociales y la recreación, pues forman parte de la vida cotidiana de cualquier ser humano, y difícilmente se podrá considerar autónoma a una persona que no tenga acceso a ninguna de estas oportunidades.

En cuanto a la autonomía, se destaca la necesidad de libertad en la toma de decisiones, el sentirse parte de la sociedad, poder aportar algo y ser un ente activo para lograr alcanzarla plenamente. Por esta razón se busca resaltar las habilidades y virtudes de la persona, en vez de concentrarse en sus limitaciones. Por lo tanto, desde el modelo social se pretende que la persona en condición de discapacidad sea una persona autónoma, independiente, con igualdad de oportunidades, respetada, empoderada, incluida y participante en la sociedad.

La búsqueda de la autonomía y la independencia se refiere sobre todo a la capacidad de dirigir su vida de acuerdo a sus propias elecciones, es decir, se enfoca sobre todo en la toma de decisiones y no tanto en evitar la dependencia de otras personas o instancias para situaciones básicas, pues al analizarlo de esa manera, ninguna persona sería completamente independiente, debido a que todas y todos dependen de otras y otros en determinadas circunstancias. Al respecto, Palacios (2008) menciona que “Las personas con discapacidad, sin embargo, definen la independencia de manera diferente, considerándola como la capacidad de autocontrol y de tomar las decisiones sobre la propia vida, más que realizar actividades sin necesidad de ayuda” (p.142).

Con respecto a la igualdad de oportunidades para las personas en condición de discapacidad, este término se refiere a que tengan igual acceso a aquellos recursos que necesiten o deseen, o bien, que puedan buscar un empleo o participar de una determinada actividad de su agrado. Es decir, que no se le excluya o discrimine únicamente por su condición y que posea la misma oportunidad de intentar acceder a aquello que anhela, al tener también la misma oportunidad de ser o no aceptada o aceptado de acuerdo a sus habilidades.

Desde este modelo se busca además el empoderamiento de la persona, al brindarle las herramientas para que sea capaz de asumir el protagonismo en su vida y logre de igual manera defender sus derechos cuando estos se vean ignorados. Por medio del empoderamiento se busca no sólo una mejor calidad de vida de la persona en condición de discapacidad, sino también el informar y educar a todos aquellos que le rodean.

Persona en condición de Discapacidad Múltiple desde el modelo social.

La DM es una condición que como mencionan López y Valenzuela (2015) se encuentra acompañada de una discapacidad motora, así como de diferentes características a nivel de comunicación, relaciones sociales, alimentación, entre otros. Ambas autoras realizan énfasis en la importancia de definir primeramente el concepto de discapacidad motora, para luego comprender las condiciones asociadas a la misma. Respecto al primer concepto, se afirma que es

La dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica para manipular objetos, acceder a diferentes espacios, lugares y actividades que realizan todas las personas con las barreras presentes en el contexto en el que se desenvuelve la persona. (López y Valenzuela, 2015, p.45)

La condición de DM puede caracterizarse en diferentes condiciones particulares, por ejemplo: espina bífida, enfermedades neurodegenerativas, parálisis cerebral, las cuales pueden tener comorbilidad con afectaciones a nivel sensorial.

Asimismo lo afirman Alfaro, Hernández, Méndez, Miranda y Prado (2016) “aquella persona que sin importar su edad cronológica presenta dos o más discapacidades asociadas; las mismas pueden variar física, cognitiva o sensorial” (p. 19).

De la misma forma, se realiza la aclaración de que las personas en condición de DM cuentan “con una funcionalidad limitada y procesos de desarrollo lentos, que se sitúan entre un nivel prelingüístico y lingüístico inicial. Generalmente necesitarán apoyo permanente en todas las áreas del desarrollo” (Soro-Camats, Basil y Rosell, 2012, p.5).

A partir de lo anterior, se puede formular un concepto acerca de lo que significa esta condición. En primer lugar, se debe destacar que se presenta y acompaña a la persona a lo largo de su vida. Asimismo puede presentarse y poseer una afectación desde la etapa del nacimiento, por ejemplo en el caso de parálisis cerebral infantil, o en algún otro momento del desarrollo humano tal como una enfermedad neurodegenerativa.

También, uno de los puntos importantes que definen la DM es el hecho de que se presentan dos condiciones concomitantes, es decir, que se dan al mismo tiempo, sin embargo, se encuentra implícito contar con una afectación a nivel motor o físico y otra condición para ser definida como DM.

Luego de definir las diferentes características que posee la persona, se puede proceder a clarificar los apoyos necesarios para poder realizar diferentes actividades de la vida diaria.

Desde el modelo social, la persona en condición de DM resulta el centro de importancia, es decir, se busca fijarse únicamente en ella, sus puntos fuertes y oportunidades de mejora, en lugar de permanecer dentro de las posibles limitaciones que pueda presentar.

Además, desde una visión social se incluye también el trabajo con la familia, ya que se espera desarrollar al máximo su potencial dentro de la sociedad así como de forma individual. De esta manera lo afirma Victoria (2013)

El modelo social caracteriza a la persona con discapacidad a partir de: a) el cuerpo,(...), se concentra en descubrir las habilidades y las capacidades que este individuo ha desarrollado (...), b) el entorno inmediato (la familia), se tiene en cuenta el proceso por el cual pasan sus miembros al recibir la noticia de que uno de ellos ha sufrido sufrido una lesión o dificultad que desembocará en una discapacidad. (p.1100)

Una vez conceptualizados cada uno de los modelos de la discapacidad, así como la visión de la persona en condición de DM dentro del modelo social, se

presenta a continuación una tabla en la que se muestra un resumen de las principales características expuestas anteriormente:

Tabla 1

Concepciones de la discapacidad según los diferentes modelos.

	Modelo de beneficencia	Modelo médico	Modelo social
¿Cómo concibe la discapacidad?	Las personas en condición de discapacidad: Viven una situación trágica. No pueden cuidar de sí mismas. Inspiran compasión. Son objeto de acciones benevolentes. Necesitan ayuda, simpatía y caridad	Las personas en condición de discapacidad: Necesitan ser curadas. Juegan un rol pasivo como pacientes. Son consideradas anormales. Son incapaces de vivir en forma independiente. Necesitan toda la rehabilitación posible para que puedan alcanzar los mejores niveles de normalidad	La discapacidad es el resultado de una manera errónea de organizar la sociedad. Las personas en condición de discapacidad enfrentan prejuicios y barreras que impiden su plena participación en igualdad de condiciones. La discapacidad no es un problema individual y se deriva principalmente del entorno social. Las personas en condición de discapacidad pueden y deberían participar en la sociedad. Se busca eliminar las barreras del entorno que limitan la participación de las personas con discapacidad

Nota. Tomado y adaptado de Organización Internacional del Trabajo, Asociación Empresarial para el Desarrollo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2015.

El conocimiento de cada uno de los modelos previamente expuestos es de relevancia para la presente investigación, debido a que es necesario reconocer la evolución en cuanto a los conceptos de discapacidad y el lugar otorgado a la persona en cada uno de ellos, para una mayor comprensión y aceptación del modelo actual, que es el modelo social. La visión propuesta desde este enfoque es la que va a primar en la presente investigación, al dejar de lado las concepciones anteriores, pues ésta vela por la plena participación en condición de igualdad de oportunidades, y tiene como centro a la persona. Además, es importante desarrollar el concepto de DM, con el fin de tener claras las principales características de la población de estudio de esta investigación y de esta manera comprender más fácilmente las barreras a las que se enfrentan y los apoyos que pueden llegar a requerir.

Inclusión para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple en espacios recreativos

A partir del surgimiento del modelo social de la discapacidad, es cada vez más frecuente hablar del concepto de inclusión; el cual en la actualidad se ha convertido en uno de los principales retos de la sociedad. En primera instancia, la inclusión se podría entender como una responsabilidad de todas y todos, es decir, es global, ya que “supone una participación de todas las personas, en igualdad de oportunidades, y dentro de un contexto abierto a realizar los ajustes que sean necesarios para asegurar la eliminación de barreras excluyentes” (Deliyore, 2018, p.7).

Al respecto, Echeita (2007) señala que además del valor de la responsabilidad que se definió como indispensable, también es un valor humano, ya que “no es lugar, sino sobre todo una actitud y un valor que debe iluminar políticas y prácticas que den cobertura a un derecho tan fundamental” (p.76).

Por otra parte, la inclusión, abarca todo contexto o situación en el que la persona en condición de discapacidad pueda acceder, incluso sin necesidad de realizar grandes ajustes y modificaciones; pero sobre todo donde se respete y

valore su calidad de persona; esto orientado hacia todas las personas, nos lleva de frente a la inclusión social, la cual además de las consideraciones anteriores

Implica la tolerancia, respeto y solidaridad, pero sobre todo, de aceptación de las personas, independientemente de sus condiciones. Sin hacer diferencias, sin sobreproteger ni rechazar al otro por sus características, necesidades, intereses y potencialidades, y mucho menos, por sus limitaciones. (Soto, 2003, citado por Quijano, 2008, p.142)

En este sentido, podría decirse que uno de los objetivos de la inclusión es promover y garantizar la igualdad y participación en todos los entornos y aspectos de la vida, al ampararse en los derechos que toda persona debe tener. Al respecto, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2005) menciona algunos aspectos en torno a lo que es la inclusión y los objetivos que persigue, al plantearla como un proceso, que busca responder a todas las personas en su diversidad, al identificar y reducir barreras u obstáculos.

Además, de acuerdo con el UNICEF (2005) la inclusión es aprender a vivir y a trabajar juntos, en una misma línea de oportunidades, y a partir de estrategias, ayudar a que toda persona forme parte del sistema mediante la transformación de dichas estructuras sociales que se centren en respuestas eficaces.

En relación con la presente investigación, la inclusión tiene su relevancia debido a que actualmente es una de las principales metas hacia las que se orienta la sociedad con respecto a la persona en condición de DM, por lo tanto su conocimiento permite situar el estudio hacia la identificación de aspectos determinantes para que la inclusión sea posible en los contextos recreativos, pues como se ha mencionado, la inclusión implica más que estar presente en un lugar; tiene que ver con los derechos fundamentales de todas las personas, independientemente de su condición.

Atención a la diversidad

A pesar de que en la actualidad es cada vez más común el interés social sobre la diversidad del ser humano, Cardona (2006) citado por Muñoz, Casar y Abalde (2007) señala que “la actitud por sí sola no basta para crear las condiciones necesarias” (p.235) es decir, se necesita más que ese reconocimiento para generar una respuesta eficaz; por lo tanto, es indispensable llevar a cabo medidas que garanticen una atención oportuna a la diversidad.

Por otra parte, la atención a la diversidad no debe ser vista como medidas meramente educativas; ya que esto constituye sólo una parte de todo lo que dicho término engloba, pues contempla la diversidad del ser humano y de los ambientes y situaciones en que éste se desenvuelva; según Palacios (2008) se contemplan “todas aquellas actividades que resultan ser imprescindibles para el desarrollo tanto físico, como psicológico, y social” (p.128) ya que desde una perspectiva social se debe contemplar la integralidad de cada persona.

En este sentido, Arnaiz (2006) menciona que la diversidad “es inherente a la persona, por lo tanto, se entiende que esta alcanza todas las áreas en las que se desarrolla ese ser (...) habilidades innatas y otras que se pueden escapar a ese amplio espectro” (p.5). Según este planteamiento, no es posible concebir las diferencias de cada persona como aspectos aislados, sino como parte de un conjunto que da como resultado un ser único, pero que forma parte de la sociedad y la enriquece. Por su parte, Bayot, del Rincón y Hernández (2002) señalan que:

Las personas somos diferentes por razón de nuestra herencia, intereses, motivaciones, ritmos de aprendizaje, grupo social de procedencia, sexo, expectativas vitales, capacidades sensoriales, motrices o psíquicas, posibilidades y experiencias laborales, lengua e ideología, etc. En la configuración de estas diferencias o "diversidades" han mediado factores genéticos y evolutivos internos pero también, y quizá sobre todo, personas, grupos y ambientes concretos. (p.2)

Al tener en cuenta la amplia gama que abarca la diversidad, se podría decir que una adecuada atención de la misma tiene como horizonte garantizar que cada persona se desenvuelva de la mejor manera posible en todos los aspectos de su vida sin que su condición sea un factor determinante.

Esta respuesta justa a la diversidad implica un reto y un compromiso para la sociedad en general, por lo tanto, la calidad de la respuesta puede verse influenciada por la realidad, disposición, respeto y flexibilidad del contexto, de modo que resulta oportuno considerar la atención a la diversidad “como principio y no como una medida que corresponde a las necesidades de unos pocos” (Muñoz et al, 2007. p.236) sino que involucra a todas las personas.

La relevancia de plantear la atención a la diversidad de frente a la presente investigación, radica en que la persona en condición de DM usuaria de CAA suele verse excluida de muchos aspectos que están presentes en la vida de cualquier persona, pues conforman parte de la integralidad del ser humano, principalmente en términos de recreación; por lo que comprender lo que implica la atención a la diversidad nos muestra un panorama de lo que se ha conseguido y de aquellos retos de cara a la atención de las personas en condición de DM usuarias de CAA de acuerdo a sus características particulares.

Accesibilidad.

Como punto de partida, es importante mencionar que la accesibilidad por mucho tiempo se ha visto enfatizada en un aspecto único, la infraestructura; razón por la cual la accesibilidad suele ser entendida como el acceso al entorno físico, apoyado con el uso de rampas y ascensores. Por lo tanto, antes de profundizar en la accesibilidad de la persona en condición de DM usuaria de CAA, es necesario aclarar este concepto.

Al respecto, Lépiz (1994) citado por Gross y Stiller (2014) señala que la accesibilidad “significa que las diferentes esferas de participación social que conforman el entorno se encuentren a disposición de todas las personas. Por

entorno se debe de entender todas aquellas esferas en las que se desenvuelve el individuo” (p.4). De acuerdo con el planteamiento anterior es indispensable concebir y garantizar que todas las personas puedan desenvolverse en cualquier ambiente: físico, social, educativo, laboral y tener acceso a la información y comunicación.

La Ley 7600 (1996) por su parte, sugiere una definición de accesibilidad desde el derecho de la persona en condición de discapacidad, y establece que:

Son medidas adoptadas, por las instituciones públicas y privadas, para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso, en igualdad de condiciones con los demás al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público. (Artículo 2, p.1)

Es oportuno mencionar que en la actualidad cada vez son mayores las medidas adoptadas que buscan responder a la accesibilidad para todas y todos, como medio para gozar de su autonomía en la diversidad de situaciones y actividades de la vida diaria, sin limitaciones producto de un ambiente rígido (Consejo Nacional de Discapacidad, s.f.). Sin embargo, no se debe dejar de lado que en la actualidad se mantiene la existencia de barreras en la accesibilidad. Es por esa razón que constantemente se presenta la necesidad de realizar ajustes en el entorno, pues se trabaja en corregir aquello que genera una barrera.

El diseño universal, entendido como “las cosas que la mayoría de la población puede utilizar con independencia de su habilidad o discapacidad (...) sugiere hacer todos los elementos y espacios accesibles y utilizables por toda la gente, hasta el máximo grado posible” (Mace, 1990, citado por Suárez, 2017, p.6).

Sin embargo, en la sociedad es posible encontrar como en ocasiones se toman acciones cuando ya se experimentan las barreras y no antes de que aparezcan.

Por su parte, Gross (2016) señala la importancia de estudiar los diferentes contextos sociales como un todo, de manera que se pueda construir una sociedad fortalecida en equidad y sobre todo bajo el enfoque de los derechos humanos, lo cual permitiría en mayor medida el acceso sobre todo de la persona en condición de DM usuaria de CAA, pues son a menudo las más excluidas socialmente.

Definir y describir lo que se entiende por accesibilidad es de suma importancia para efectos de esta investigación, pues con esta se pretende abordar la participación en contextos recreativos desde la comunicación, lo cual es un factor muy importante en lo que defiende la accesibilidad. Además, se encuentra plasmada dentro de un marco legal que es indispensable conocer para garantizar el goce pleno de los derechos de todas las personas en igualdad y equidad.

Apoyos para la inclusión de las personas en condición de discapacidad múltiple.

A partir de los planteamientos relacionados con la atención a la diversidad, cobra importancia el establecimiento de apoyos que permitan responder a las características de cada persona; pues estos

Disminuyen o eliminan las barreras, ya sean estructurales, actitudinales, de comunicación, entre otras, también se minimiza la condición de discapacidad (...) la prestación de los apoyos se convierte en una de las estrategias esenciales para reducir o eliminar las barreras existentes. (MEP, 2018, p.11)

Es por esta razón, que de acuerdo con el MEP (2017) "los apoyos (...) están conformados por las actividades, estrategias y recursos que se gestionan, organizan y disponen en las distintas áreas del funcionamiento humano y su contexto" (p.5). Si bien el MEP propone esto para el ámbito educativo, es aplicable en los demás aspectos de la vida; además, se deben contemplar los diferentes tipos

de apoyo que podría requerir una persona, por ejemplo los recursos materiales, las instituciones de ayuda o las personas que laboran en esas instituciones.

Por su parte, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008) resalta que los estados deberán facilitar “medidas de apoyo personalizadas y efectivas en entornos que fomenten al máximo el desarrollo académico y social, de conformidad con el objetivo de la plena inclusión” (artículo 24, p.19). En este sentido, los apoyos para la atención a la diversidad buscan promover y facilitar la participación de todas las personas, así como proteger, apoyar y prevenir deficiencias o limitaciones en las actividades que restrinjan la participación (Sebastián, Valle y Vígara, 2011) por lo cual no sólo deben ser proporcionados, sino que debe hacerse de forma planificada.

Olivas (2014) plantea que el apoyo responde a una serie de principios, entre los cuales resalta la “no discriminación, igualdad de oportunidades, vida independiente y normalizada, participación e integración, igualdad entre sexos, universalidad, transversalidad y diálogo civil” (p.74-75). El seguimiento de estos principios permite garantizar que sean realmente efectivos.

Los apoyos requeridos por las personas en condición de DM pueden clasificarse, según el Centro Nacional para la Educación Inclusiva (CENAREC) y el MEP específicamente en las áreas de comunicación, ya que pueden requerir de apoyos en CAA, adaptaciones para un mejor desempeño motor, así como un apoyo constante para que se puedan desenvolver en actividades de la cotidianidad.

Como ya se mencionó, los apoyos tienen como fin promover la participación; ahora bien, estos pueden ser temporales o bien permanentes y además pueden ser de diferentes tipos como los que el MEP (2018) plantea a continuación:

- Apoyos personales: aquellos que requieren la participación de otras personas
- Apoyos materiales y tecnológicos: como aquellos que contemplan medios materiales y tecnológicos que facilitan el acceso como ayudas técnicas, aparatos, dispositivos, adaptaciones o equipo.

- Apoyos organizativos relacionados con los grupos, su estructura, organización de tiempo y espacio
- Apoyos curriculares: son los ajustes, adaptaciones o modificaciones que permiten apoyar dentro de las aulas. (p.10)

Resulta oportuno para fines de esta investigación, describir lo que son apoyos, la función que cumplen y los tipos; ya que, las personas en condición de DM a lo largo del tiempo utilizan distintos apoyos, ya sea de manera transitoria o permanente, en uno o todos los ámbitos de su vida, sobre todo las personas que utilizan o requieren sistemas o estrategias de CAA.

Es por medio de los apoyos, que en muchas ocasiones se hace posible el acceso de la persona en condición de DM; por lo tanto al hablar sobre los apoyos se pretende brindar información sobre lo que son y los tipos que existen, de manera que puedan ser identificados en el contexto de estudio, como condiciones favorables para la participación.

Derecho a la participación y a la accesibilidad comunicativa de las personas en condición de discapacidad múltiple

Para empezar, es importante comprender que cuando se habla de derecho se hace referencia a aquello que es obtenido de manera inherente por la condición de ser humano, es decir, desde que se nace, cada persona debe poder acceder a diferentes espacios y obtener beneficios sin que estos le sean quitados. Con la población en condición de DM, al igual que con otras minorías, se busca precisamente garantizar el goce de los derechos, sobre todo de aquellos en los que generalmente se ven excluidos, y los cuales les pertenecen desde el momento en que nacen sin importar que exista o no una condición de discapacidad.

Desde este marco de los derechos, se encuentra uno muy importante que destaca dentro de la condición de seres sociales, y es el derecho a la participación, aquel que hace referencia al poder acceder de diferentes maneras a todo aquello que el entorno, en el que una persona se desenvuelve, ofrece. Cuando se habla de

participación se busca que las oportunidades que el medio ofrece, lleguen a toda la población que lo conforma.

Respecto a este derecho, la Ley 7600 (1996) menciona en su artículo 16 que “las personas con discapacidad participarán en los servicios educativos que favorezcan mejor su condición y desarrollo, con los servicios de apoyo requeridos; no podrán ser excluidas de ninguna actividad” (p.7).

Está claro que la presente ley hace referencia a la participación de la población con una condición de discapacidad en el entorno educativo, sin embargo, la idea central es visualizar la importancia que tiene el hecho de que todas las personas, sin distinción alguna, puedan acceder a las oportunidades que favorezcan su desarrollo de manera integral, al lograr hacer uso de todos los recursos y servicios que se les puedan brindar.

Se busca que esto lo puedan hacer al involucrarse e interactuar con la población que se acerca a hacer uso de los mismos, es decir, el derecho a la participación abarca más allá de que la persona se inserte en un entorno, es el hecho de que la persona pueda ser parte de ese entorno, involucrarse en él e interactuar con él y con quienes forman parte del mismo.

Al respecto de este derecho tan importante para garantizar un real desarrollo de manera integral de la persona, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008) menciona que, para garantizar la independencia y participación plena se adoptarán medidas que aseguren el acceso en igualdad de condiciones, dichas medidas “incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso...” (Artículo 9, p.10).

La participación se enfoca también en el hecho de identificar aquellas circunstancias que impiden el acceso real de la persona y cómo disminuirlas, e incluso en algún momento poder eliminarlas, con el fin de que la interacción oportuna entre la persona y su entorno no se vea limitada.

Es importante rescatar que en el proceso que se da para que exista participación real y efectiva, las personas pasan por diferentes niveles o etapas en las que esta interacción que ya se ha mencionado, se hace poco a poco presente.

Sobre estos niveles, Geilfus (2009) propone una especie de escalera en la que los define, y expone de esta manera las etapas por las que una persona en condición de discapacidad debe pasar también, para que realmente exista participación en un entorno, por parte de esta persona. Los niveles mencionados son los siguientes:

1. **Pasividad:** En este primer nivel las personas no tienen un alto grado de incidencia en las decisiones tomadas, realizan lo que se les solicita.
2. **Suministro de información:** Las personas responden a preguntas que se les realizan, pero no influyen en el uso de esa información brindada.
3. **Participación por consulta:** Al igual que en el nivel anterior, las personas brindan su punto de vista ante determinado tema a otra persona que escucha, sin embargo, tampoco influyen en el uso de la información.
4. **Participación por incentivos:** En este nivel las personas participan al aportar algo, ya sea información, trabajo, materiales, entre otros, a cargo de un incentivo.
5. **Participación funcional:** En este nivel, como bien su nombre lo indica, los participantes ejercen funciones específicas dentro de grupos de trabajo, y responden a objetivos específicos. No tienen influencia en la elaboración de los mismos, pero dan su opinión con respecto al avance de sus labores.
6. **Participación interactiva:** Los participantes forman parte de la formulación, implementación y evaluación del proyecto.
7. **Auto-desarrollo:** En este nivel, el grupo de participantes es quien se encarga en sí de toda la gestión del proyecto en su totalidad, y únicamente reciben ayuda de tipo asesoría.

Es importante destacar que lo ideal siempre va a ser llegar hasta el último eslabón, ya que eso será un indicador de que las personas son realmente partícipes del entorno en el que se desenvuelven, sin embargo, no siempre se logra llegar hasta ahí cuando se habla de población con alguna condición de discapacidad.

Alcanzar ese eslabón se busca para que puedan realmente participar en el entorno en el que se encuentran, a través de la interacción de manera óptima con todo lo que les rodea sin barreras que lo impidan.

Unido al derecho a la participación, es importante también destacar otro derecho que al igual que los dos anteriores, todas las personas de manera inherente poseen, y el cual es fundamental para que la participación se haga efectiva, para que las personas puedan interactuar como seres sociales que son, y para que sus necesidades se vean satisfechas; este es el derecho a la comunicación. Como se podrá apreciar más adelante, este va más allá de únicamente expresar intereses, emociones, etc, de manera verbal. Este derecho se puede entender como la oportunidad que posee una persona para expresar, de la manera que le sea posible todo aquello que requiere y desea que los demás conozcan.

Al respecto del derecho a la comunicación, el artículo 21 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008) menciona a través de 5 incisos, sobre cómo el Estado debe siempre velar porque las personas con una condición de discapacidad puedan comunicarse y expresar sus necesidades y deseos, a través de la manera en que les sea posible, sin que existan restricciones en el medio que se los impida.

Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan (...). (p.16)

La Convención centra su atención -en este artículo- en algunas de las diferentes formas en las que una persona con una condición de discapacidad se puede comunicar, y cómo todas estas maneras no son necesariamente verbales, pero igual de válidas, y es necesario que se tomen en cuenta al igual que el lenguaje oral.

Por otra parte, además de tener la oportunidad de manifestar deseos e intereses de la manera que sea más óptima y cómoda para la persona, el derecho a la comunicación va aún más allá y conlleva mayor cantidad de detalles. Incluye también, como lo menciona el artículo 50 de la Ley 7600 (1996) que el medio considere que las personas poseen el derecho tanto de expresarse, como de comprender lo que se le quiere comunicar y puedan tomar decisiones y enterarse de todo aquello que sea para su bienestar, ya que “Las instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información dirigida al público sea accesible a todas las personas, según sus necesidades particulares” (p.16).

Recreación en personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de CAA

Una vez hecho énfasis en los diferentes derechos que posee la población en condición de DM usuaria de CAA, resulta oportuno mencionar la importancia de la recreación, no sólo para esta población, sino para todas las personas. De acuerdo con Gregorio (2008) la recreación se puede definir de la siguiente manera

Conjunto de actividades a través de las cuales se puede experimentar y disfrutar del ocio, actividades que conllevan al descanso, a la diversión y a la formación personal y social del individuo, fomentando su capacidad creadora de manera libre y espontánea. (p.12)

Es decir, se constituyen en momentos en los cuales las personas pueden obtener diferentes beneficios a través de momentos que les resulten agradables.

Por otra parte, si bien la recreación es un derecho de todas las personas, existen varios factores que conllevan a que no se haga uso de estos espacios; algunos de esos factores son: la creencia de que la recreación responde

únicamente a la etapa de la infancia, las dificultades de acceso a las actividades y espacios recreativos y el sobrecargo de labores diarias que reducen el tiempo libre.

Otro de los factores que puede influir en que las personas no formen parte de actividades recreativas es desconocer los beneficios que se obtienen de las mismas.

Uno de los principales beneficios es el bienestar psicológico, al satisfacer necesidades y promover emociones positivas, ya que de acuerdo con Salazar (2017) puede reducir “ansiedad, el agotamiento, problemas somáticos, el estrés, la depresión, los sentimientos de la falta de esperanza y ayuda” (p.77) es decir, las personas pueden llegar a tener un mejor estado de ánimo, sentirse más seguras y tranquilas, lo cual va a favorecer las relaciones sociales y el desenvolvimiento en los diferentes contextos en los que participan.

Por otro lado, aún cuando la recreación sea vista únicamente como entretenimiento y diversión, tiene efectos positivos a nivel intelectual, entre los cuales Salazar (2017) menciona el aprendizaje de nuevas destrezas, valores y comportamientos, fortalecimiento de la memoria; habilidades relacionadas al razonamiento como por ejemplo inferir, concluir o resolver problemas, entre otras.

En cuanto a los beneficios en la salud, específicamente en el área física, Gregorio (2008) menciona que algunos de los que se pueden obtener de las actividades recreativas son “Adquirir una mejor condición física, mejorar el esquema corporal (...) y otorgar una mejor calidad a los movimientos” (p.18). Esto quiere decir que el bienestar que se persigue es integral, es decir, busca la salud tanto de la mente como del cuerpo, al considerar que una influye a la otra.

De igual manera, la recreación tiene efectos positivos en el fortalecimiento de la familia, según Salazar (2017) algunos beneficios son

Cohesión, la estabilidad marital, la satisfacción de la vida en familia, la cercanía emocional, el respeto mutuo, la lealtad en las relaciones con familiares, la destreza para lidiar con reglas, la oportunidad para conocer las necesidades de otras personas, la adquisición de destrezas para resolver problemas. (p.80)

Además, es posible obtener beneficios en la formación de grupos sociales, pues se fomenta la amistad, el afecto y apoyo, así como un sentimiento de pertenencia. Es importante no dejar de lado que “las personas con discapacidad también comparten intereses y actividades recreativas con sus amistades (...) como red de apoyo que proporciona felicidad y bienestar” (Salazar, 2017, p.81).

Muchas de las habilidades mencionadas en el párrafo anterior pueden ser de especial beneficio para las personas en condición de DM usuarias de CAA, ya que sus relaciones sociales suelen limitarse en ocasiones al núcleo familiar más cercano, por lo que las actividades de recreación se constituyen en una oportunidad para interactuar en un contexto distinto y tener que poner en práctica habilidades sociales y de resolución de conflictos.

Por otra parte, es importante resaltar que, en el plano personal “la implicación en actividades recreativas tiene numerosos efectos positivos en el desarrollo de la personalidad, como son una mayor y mejor autoconfianza, independencia directa de otros individuos, mayor percepción de competencia, y por tanto mayor competencia real” (Benítez, Cadenas, Campón, Espartero y Muñoz, 2015, p.58).

Esto para las personas en condición de DM usuarias de CAA resulta aún más favorable, porque puede aumentar el concepto del yo, como persona separada de sus familiares, e incentivar la búsqueda de actividades que le sean de agrado y que pueda realizar de manera independiente.

La comunidad, por su parte, se ve favorecida con la adquisición de destrezas sociales, interacción e integración de grupos; pero sobre todo se fortalece con la formación de valores, cooperación y prevención de la delincuencia o vicios. La recreación aporta identidad e interés cultural y respeto; por otra parte, para la autora, la disminución de procesos judiciales por violación a normas sociales y la reducción de costos médicos a raíz de la prevención que aportan las prácticas saludables y el aumento de la valoración de espacios libres, limpios y seguros, impacta positivamente la economía y el ambiente (Salazar, 2017).

Por lo tanto, es a partir de los planteamientos anteriores que surge la necesidad de garantizar el acceso a la recreación de las personas en condición de DM usuarias de CAA, ya que a lo largo del tiempo han sido una de las poblaciones más excluidas en este tipo de actividades, pese a que se trata de un derecho de todas las personas amparado por varias leyes tanto nacionales como internacionales.

La Convención sobre los Derechos del Niño y la Niña (2004) hace referencia al mismo en su artículo 31, inciso 1, al argumentar que “Los Estados Partes reconocen el derecho del niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes” (p.26) es decir, más allá de un privilegio para algunas y algunos, toda persona tiene de manera inherente, derecho a espacios de descanso y recreación que le permitan un desarrollo óptimo e integral.

Asimismo, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008) en su artículo 30 de participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y deporte, señala que se deberán tomar medidas para garantizar la participación en estos ámbitos, mediante la promoción de estos espacios y formatos accesibles para el desarrollo de habilidades y del potencial de las personas con discapacidad.

Mientras que la Ley 7600 (1996) plantea en su artículo 54 que

Los espacios físicos donde se realicen actividades culturales, deportivas o recreativas deberán ser accesibles a todas las personas. Las instituciones públicas y privadas, que promuevan y realicen actividades de estos tipos, deberán proporcionar los medios técnicos necesarios para que todas las personas puedan disfrutarlas. (p.19)

Esto visto desde aspectos de infraestructura, apoyos, accesibilidad, comunicación e información.

Además, de acuerdo con Gamboa, Hernández y Zúñiga (2009) la recreación tiene énfasis en tres aspectos fundamentales, como la "voluntariedad y libertad (...) satisfacción inmediata y directa (...) y autoexpresión ante otras personas y ante sí mismo" (p.24) razón por la cual se favorece el autoestima y autoconcepto, así como variedad de habilidades personales centradas sobre todo en las posibilidades de cada persona según sus características y potencialidades.

Sin embargo, para garantizar esa voluntariedad y dar certeza de que existe disfrute y autoexpresión, es necesario que la persona tenga la oportunidad de comunicarse, tomar decisiones y recibir retroalimentación, de manera que el acceso a la comunicación es fundamental para la eficacia de la participación en contextos recreativos. En este sentido, para Guevara (2011) las principales dificultades de las personas en condición de DM están relacionadas con la movilidad, el acceso a la información, pero sobre todo a la comunicación que les posibilite expresarse.

Según esta autora "las personas con discapacidad múltiple no sólo necesitan desarrollar una vía de comunicación, sino también acrecentar al máximo los sentidos que posee y las habilidades comunicativas con los demás" (Guevara, 2011, p.31). Para estas habilidades son indispensables las interacciones en contextos naturales y con sus pares, de manera que el juego y la recreación son capaces de cumplir con dicho objetivo, pues tal como lo plantea Moreno (2001) citado por Gamboa et al. (2009) la recreación es "un instrumento socioeducativo, un derecho y un deber de la sociedad y una fuente de socialización por excelencia" (p.30).

La importancia del abordaje de la recreación en la presente investigación parte de la necesidad de entender la misma como un derecho y un aspecto fundamental para el desarrollo integral de la persona en condición de DM usuaria de CAA, que tiene un carácter transversal en todas las áreas de la persona y su interacción con el entorno, pues tal como se planteó anteriormente, va más allá de ser sólo diversión; su impacto es integral y determinante en la calidad de vida.

Comunicación Alternativa y Aumentativa para la inclusión social

Se debe tener presente que como ser social, toda persona tiene necesidades comunicativas, razón por la cual es importante en primera instancia definir qué es la comunicación, para comprender su importancia. Como punto de partida, la comunicación puede ser vista como una necesidad, pues “forma parte del ser humano desde la concepción y continúa a lo largo de toda la vida, adaptándose a las necesidades del momento” (Torres, 2001, p.31).

De acuerdo con Ferrer (1994) citado por Fonseca, Correa, Pineda y Lemus (2011) consiste en “la creación de significados compartidos a través de procesos simbólicos” (p.1). Además el autor señala que esta es necesaria para existir en sociedad, afirmación que respalda Warrick (2002) al plantear la comunicación como el “intercambio de información, que permite la formación de agrupaciones en pueblos, comunidades y países” (p.19).

Por su parte, Deliyore (2016) la define como:

El proceso mediante el cual los interlocutores intercambian información e ideas, necesidades y deseos. Se trata de un proceso activo que supone codificar, transmitir y decodificar un mensaje. (...) es necesario que ambos interlocutores comprendan el contenido del mensaje para que la comunicación sea exitosa. (p.57)

Por lo tanto, se puede decir que la comunicación es un proceso básico en las relaciones sociales, donde las personas que participan en el intercambio de información deben de lograr la comprensión del otro como base, así como compartir determinados conocimientos previos acerca de la forma de comunicación que se utiliza.

Es importante tener presente que la comunicación ha sido vista en otros momentos de la historia como un proceso estrictamente oral; sin embargo, la oralidad no es más que una de las formas que existen; ya que la comunicación

puede ocurrir de diversas maneras, como a través de gestos, miradas, expresiones y otros sistemas distintos al oral (Díaz, 2004).

En este sentido Torres (2001) menciona cuatro tipos de comunicación: la vocal, que requiere el uso del tracto vocal para articular palabras; no-vocal cuando se sirve de otros medios; la verbal que utiliza palabra con significado sea hablada o escrita y la no-verbal cuando usa elementos ajenos al sistema lingüístico.

Por otra parte, un aspecto importante a considerar es que:

La comunicación, pese a la discapacidad, debe ajustarse tanto como sea necesario para generar oportunidades reales de interacción. Todas las personas tienen algo que expresar y pueden comunicarse en tanto se cuente con los medios, la atención y el respeto de las y los interlocutores implicados. (Deliyore, 2018, p.36)

Es decir, de acuerdo con lo mencionado por la autora, la contemplación de las características de cada persona y los ajustes se deben dar de manera que exista comunicación aún sin necesidad estricta de la oralidad; además, propone que las personas en condición de discapacidad pueden contar con diferentes medios para lograrlo.

Es por esta razón que cobra importancia el uso de sistemas o estrategias de comunicación, los cuales deben ser entendidos como

Instrumentos de intervención destinados a personas con alteraciones diversas de la comunicación y/o lenguaje, y cuyo objetivo es la enseñanza mediante procedimientos específicos de instrucción de un conjunto estructurado de códigos (...) permiten funciones de representación y sirven para llevar a cabo actos de comunicación (funcional, espontánea y generalizable). (Tamarit, 1988, citado por Díaz, 2004, p.24)

Por lo tanto, los sistemas implican procesos más estructurados y formales; además de esto, Basil y Puig (1988) citados por Díaz (2004) plantean una clasificación de los sistemas de comunicación que se menciona a continuación:

A. Los sistemas de comunicación sin ayuda.

1. Gestos de uso común.
2. Códigos gestuales no lingüísticos.
3. Sistemas de signos manuales de los no-oyentes.
4. Sistemas de signos manuales pedagógicos.
5. Lenguajes codificados gestuales.

B. Los sistemas de comunicación con ayuda.

1. Sistemas basados en elementos muy representativos.
2. Sistemas basados en dibujos lineales (pictogramas).
3. Sistemas que combinan símbolos pictográficos, ideográficos y arbitrarios.
4. Sistemas basados en ortografía tradicional
5. Lenguajes codificados con ayuda. (p.26)

La comunicación aumentativa incluye “todas aquellas opciones, sistemas o estrategias que se pueden utilizar para facilitar la comunicación de toda persona que tiene dificultades graves para la ejecución del habla” (Torres, 2001, p.25).

Para la práctica de este tipo de comunicación cabe destacar que es necesario un aprendizaje previo de la persona usuaria, ya que cuenta con diferentes elementos para ampliar el canal de comunicación de las personas en condición de discapacidad; según Abadín, Delgado y Vígara (2010) “la comunicación aumentativa complementa el lenguaje oral cuando es insuficiente para lograr comunicarse efectivamente” (p.6).

Por otra parte, cuando se requiere no solamente de un apoyo comunicativo, sino que existe una sustitución del habla, se le conoce como comunicación

alternativa. De acuerdo con Abadín et al (2010) se hace uso de la comunicación alternativa "cuando el lenguaje no es comprensible o está ausente" (p.6).

Torres (2001) plantea como primer objetivo de todo sistema de comunicación el desarrollar o recuperar la comunicación para que esta sea efectiva; además, añade que "es de esa manera en que realmente se justifica un sistema" (p.26) razón por la cual se vuelve relevante abrir espacios para potenciar su uso con el fin de responder a la necesidad de comunicación. En este sentido, con respecto a dicha necesidad, Martín y Moreno (2011) citados por Deliyore (2018) mencionan que

Ambos sistemas, aumentativo y alternativo, permiten que las personas con dificultades de comunicación puedan relacionarse e interactuar con los demás, manifestando sus opiniones, sentimientos y la toma de decisiones personales para afrontar y controlar su propia vida. En definitiva, poder participar en la sociedad en igualdad de derechos y oportunidades. (p.12)

En consecuencia, Díaz (2004) señala que es gracias a estos sistemas de comunicación que "se puede rescatar a un niño de su silencio" (p.25) lo cual a su vez permite la participación, pues la comunicación es indispensable para ello. Al respecto, Deliyore (2018) señala que "comunicarse es el inicio de la libertad, mientras que privar a alguien de su expresión es tan opresivo como anular su participación social" (p.3).

Por lo tanto, para afirmar que una persona es partícipe, es necesario considerar que esa persona debe contar con la posibilidad de expresar sus ideas, de interactuar con otras y otros y sobre todo, de tomar las decisiones que le involucran; ya que en ocasiones suelen ser tomadas por alguien más, sin contemplar sus preferencias o necesidades. En este sentido, Abadín et al (2010) plantean que "si una persona no puede comunicar, no podrá tomar decisiones que afecten a su vida, lo que originará dependencia y aislamiento (p.4). Es por esto que Pérez (2014) citado por Deliyore (2018) señala que "al dejar a un niño sin

posibilidad de intervenir en su entorno y expresar necesidades y afecto, es igual a dejarlo indefenso” (p.25).

La importancia del abordaje de la comunicación dentro de esta investigación, se debe a que la comunicación en sus diferentes formas es base para todo proceso de participación e interacción social, pues permite el acceso pleno de la persona en condición de DM usuaria de CAA al entorno, y el desarrollo de habilidades de autonomía e independencia; razón por la cual el eje central por el cual se pretende encaminar esta investigación es justamente la comunicación como un factor determinante para el estudio de las condiciones de accesibilidad en la Ciudad Interactiva KidZania.

Barreras para la accesibilidad comunicativa.

Las barreras para la participación de las personas en condición de DM pueden estar asociadas a muchos factores; sin embargo para efectos de esta investigación, la atención será dirigida hacia aquellas barreras que afectan los procesos de comunicación.

En este sentido, Deliyore (2018) comenta que la empatía entre los seres humanos es necesaria, es decir, la participación así como la comunicación dependen en gran medida de esa capacidad de colocarse en el lugar de la otra persona. De igual forma, la empatía resulta fundamental para el abordaje de los estereotipos en torno a la DM. Existe un elemento que permite el desenvolverse dentro de una sociedad o sentirse partícipe de lo que se sucede en esta y es el proceso comunicativo; ese empoderamiento que brinda contar con la capacidad o los recursos para dar a conocer lo que se cree.

En el caso de las personas en condición de DM usuarias de CAA, la comunicación cobra relevancia ya que en lugar de brindar independencia y autonomía, la falta de ella puede generar incluso exclusión de diferentes actividades de la vida cotidiana debido a las barreras que existen dentro de sus ambientes más cercanos.

De esta forma lo propone Moreno (2011) citado por Deliyore (2016) al mencionar que las barreras “son obstáculos del proceso comunicativo, que pueden anular la comunicación, filtrar, excluir parte de ella o darle un significado incorrecto, lo cual afecta a la nitidez del mensaje y a la validez del contenido” (p.25). Es decir, pueden surgir barreras que realmente imposibiliten la comunicación por completo, por lo cual es necesario lograr identificarlas y buscar derribarlas, con el fin de propiciar espacios de comunicación asertivos, en donde la información se transmita de forma clara.

Asimismo, Deliyore (2018) menciona que “las barreras constituyen elementos propios de la persona o externos a ella que obstaculicen la eficacia de la comunicación” (p.11). Las barreras, contrario a lo que se puede pensar, son también situaciones completamente externas a la persona que las enfrenta, por lo tanto, hay que enfocarse en conocer los agentes externos que rodean los momentos de interacción y comunicación.

Por su parte, Albuérne y Pino (2013) señalan que las barreras en la comunicación hacen referencia a situaciones en las cuales “las condiciones o factores que intervienen en la emisión de un mensaje no son las apropiadas y el mensaje no se transmite adecuadamente” (p.9).

A partir de la definición actual de la persona en condición de DM desde el modelo social, se pueden definir las barreras que dichas personas enfrentan. Estas, son las que disminuyen el desenvolvimiento de la persona en las esferas sociales cotidianas.

De acuerdo a Albuérne y Pino (2013) estas barreras se pueden clasificar en varias categorías:

1. Las fisiológicas: Poseen una relación meramente a nivel del funcionamiento del cuerpo de la persona.
2. Las verbales: Se relacionan con el habla.
3. Las ambientales: Factores extrínsecos a la persona en condición de discapacidad.
4. Las Psicológicas: Factores intrínsecos de cada persona. (p.9)

A su vez, existen diferentes barreras que se originan meramente en la interacción entre la persona y el ambiente, según lo señalan Albuerne y Pino (2013) en cuanto a:

- La expresión/ comprensión del lenguaje.
- La comprensión, referida únicamente a descifrar un mensaje.
- La alteración del habla.

Finalmente, es a partir de la necesidad de prevenir o eliminar las barreras presentes en los procesos comunicativos, que surge el uso de la CAA, como medio para dar una respuesta eficaz a esas necesidades, ya que de acuerdo a Deliyore (2018) "dicho recurso ofrece los ajustes necesarios para la eliminación de barreras, al dar, a la persona usuaria, una alternativa oportuna para expresarse" (p.11).

Conocer sobre las barreras para la participación de las personas en condición de discapacidad, sobre todo de las que se presentan en la comunicación es indispensable al abordar las condiciones de accesibilidad para la población en condición de DM usuaria de CAA, ya que tal como se ha mencionado con anterioridad, la comunicación y la participación no solo están estrechamente relacionadas, sino que además se convierten en un reto debido a las barreras del entorno, y es por esta razón que es importante conocer sobre ellas, pues esto permite identificar la presencia de barreras que dificultan la accesibilidad.

Una vez descritos todos los conceptos anteriores, se logra evidenciar que para alcanzar la inclusión de las personas en condición de DM usuarias de CAA desde el modelo social, es necesaria su plena participación en todos los espacios que el contexto les ofrezca, y que al permanecer en estos espacios, se deben respetar las particularidades de cada quien, y responder a las necesidades que puedan presentar, ya que esto se constituye en un derecho básico para toda persona, desde el marco de los derechos humanos.

Uno de estos aspectos básicos que debe ser respetado es la forma de comunicación de la población, la cual generalmente, en el caso de las personas en condición de DM, suele darse a través de sistemas o estrategias de CAA. Para evitar que el desconocimiento de estos sistemas o estrategias resulte en una

barrera para la participación, se debe procurar informar y capacitar a la sociedad en general sobre su existencia y uso, a través de la búsqueda de que en cada lugar se posean las herramientas para que las personas en condición de DM usuarias de CAA logren obtener y transmitir información sin ninguna dificultad, y participen de las actividades ofrecidas como todas y todos.

Es importante que los diferentes espacios existentes en la sociedad tengan pleno conocimiento sobre los derechos de participación y comunicación de las personas en condición de DM usuarias de CAA, con el fin de que ofrezcan opciones donde se promueva una verdadera inclusión para toda la población.

Por lo tanto, los referentes teóricos expuestos en este capítulo brindan un acercamiento a los aspectos más relevantes de las temáticas de CAA y la búsqueda del acceso a espacios de ocio y recreación. Esto con la finalidad de alcanzar el reconocimiento de la relación de estos conceptos con los objetivos planteados en la presente investigación, para así comprender su relevancia en la inclusión social de las personas en condición de DM usuarias de CAA y la promoción de una mejor calidad de vida.

Capítulo III. Marco contextual

Existen en la actualidad diferentes centros creados con el fin de proporcionar un espacio de entretenimiento y aprendizaje para la población infantil, los cuales buscan posicionarse como una opción diferente e innovadora. La Ciudad Interactiva KidZania es uno de estos centros, el cual se define no sólo como un lugar que procura la diversión de sus visitantes, sino también como una ciudad interactiva de entretenimiento y aprendizaje.

La Ciudad Interactiva KidZania se encuentra dentro de las instalaciones de Oxígeno Human Playground, ubicado en San Francisco de Heredia en Costa Rica.

Abrió oficialmente sus puertas al público en Costa Rica el 12 de diciembre del 2018, y se convirtió así en la instalación número 26 en el mundo, además de ser la primera en América Central.

Actualmente, cuenta con un total de 34 establecimientos, en donde las personas visitantes, que van desde los 2 a los 14 años, pueden vivir 72 experiencias aproximadamente, ya que dentro de un mismo establecimiento se pueden desarrollar varios roles.

La Ciudad Interactiva KidZania cuenta con un total de 130 personas empleadas, entre las que se encuentran 47 personas supervisoras de establecimientos, 2 supervisoras técnicas, 1 encargado de establecimientos, 1 supervisor de producción técnica y el resto de empleadas y empleados del personal administrativo.

Por otro lado, posee un tamaño de 4500 m², en el cual se encuentran distribuidos sus 34 establecimientos, así como algunas zonas de comida, baños, mesas y un espacio para realizar shows o pasacalles. En el siguiente croquis se puede apreciar con mayor claridad la distribución del espacio:

1



Figura 1. Croquis del espacio de la Ciudad Interactiva KidZania. Fuente: Facilitado por Ciudad Interactiva KidZania, 2020.

En cuanto a los establecimientos y los roles que se realizan en cada uno de ellos, la permanencia de personas visitantes dentro de ellos así como el tiempo que tarde cada uno en desarrollarse, depende del establecimiento. La cantidad de personas presentes ronda entre los 5 y 6, y la duración entre los 10 y 30 minutos. Las principales características de cada establecimiento y sus respectivos roles, se resumen en una tabla descriptiva (Anexo 1).

En cuanto a su descripción, La Ciudad Interactiva KidZania se trata de “una ciudad interactiva para niños de 1 a 14 años, que combina inspiración, diversión y aprendizaje mediante juegos de rol” (KidZania Operations S.A.R.L, 2019) es decir, la opción se abre no sólo para la población de edades más tempranas, sino también

para quienes inician la adolescencia, por lo que abarca una mayor cantidad de personas beneficiarias y las familias pueden acudir con sus hijas e hijos de diferentes edades, además de llegar a convertirse en una opción utilizada a lo largo de su desarrollo.

La experiencia de un día en sus instalaciones, se basa en que “los niños explorarán libremente una ciudad a escala de más de 4,000 metros cuadrados, donde pueden probar más de 50 emocionantes profesiones y oficios” (KidZania Operations S.A.R.L, 2019) el cual es uno de los aspectos de mayor innovación e interés para las personas visitantes.

De manera que logran adentrarse en un contexto con amplios espacios por descubrir, y realizan un recorrido por una pequeña ciudad totalmente equipada con establecimientos relacionados a distintas áreas, como la salud, la comunicación, el entretenimiento, entre otros, por lo que se responde así a la variedad de gustos e intereses.

La creación de la Ciudad Interactiva KidZania surge tras la idea de un empresario mexicano de crear una marca para la población infantil con un concepto distinto a lo que existía en ese momento en su país.

De acuerdo a la información que se encuentra en una de sus páginas oficiales, se menciona que la marca fue “fundada en 1997 por Xavier López Ancona y un grupo de socios mexicanos, KidZania es una compañía privada que ha entretenido y cautivado a más de 60 millones de visitantes en 25 centros ubicados alrededor del mundo” (KidZania Operations S.A.R.L, 2019).

Las principales características de la Ciudad Interactiva KidZania se encuentran plasmadas en su misión, visión, valores y esencia, las cuales se constituyen como la base de cada una de las acciones que desde allí se proponen.

En la tabla 2 se presenta un resumen de los principales aspectos que se han planteado para este sitio.

Tabla 2

Misión, visión, valores y esencia de la Ciudad Interactiva KidZania

Misión	Visión	Valores	Esencia
Ofrecer la mejor experiencia de entretenimiento en juego de rol	Encender los corazones y las mentes de los niños en todas partes para impulsarlos en hacer del mundo un lugar mejor.	Pasión Compromiso Integridad	Orientado a niños Basado en el juego de rol
Promover un ambiente de desarrollo y satisfacción para nuestros colaboradores		Emprendimiento Eficiencia	Basado en la realidad Interactivo Divertido Emocionante
Proveer las mejores herramientas para apoyar a nuestros socios			Facilitador de aprendizaje Desarrollador de habilidades
Obtener los mayores retornos sustentables para nuestros inversionistas,			Promotor de valores Seguro
Brindar el nivel más alto de compromiso y participación para el mejoramiento de nuestras comunidades,			Orientado al detalle Actual Accesible para todos Sustentable
Apoyar las mejores soluciones para cuidar el medio ambiente.			

Nota. Tomado y adaptado de KidZania Operations S.A.R.L., 2019.

Dentro de los aspectos mencionados en la tabla anterior, se puede destacar el compromiso adquirido por la Ciudad Interactiva KidZania de ofrecer una experiencia de entretenimiento basada no sólo en la búsqueda de diversión en sus visitantes, sino también en fomentar su desarrollo personal desde la esencia de la

niñez, sus gustos, habilidades y la necesidad de aprender a través de la exploración, por medio de experiencias significativas.

La base de las características principales que hacen de este un centro novedoso, es sobre todo la metodología que utilizan. En esta base se encuentran el juego de roles, las actividades basadas en la realidad, la facilitación de aprendizajes y el desarrollo de habilidades.

Por otro lado, resulta de beneficio no sólo para la población infantil, debido a que las personas adultas tienen la oportunidad de participar de algunas de las actividades al observar, en el caso del teatro, o bien, como clientes de los diferentes establecimientos, donde reciben la atención de sus hijas e hijos, lo cual fortalece también su relación. La observación por parte de las personas adultas y la presencia constante de personal profesional que se encarga de las actividades “no sólo hace que sea algo muy atractivo para los niños sino que también para los papás ya que adquieren un sentimiento de seguridad por el hecho de que las actividades son aptas y benéficas para sus hijos” (Garzón, s.f., p.4).

Una vez mencionados algunos de los beneficios que se obtienen al asistir a la Ciudad Interactiva KidZania, resulta importante comentar uno de los aspectos más relevantes, ya que la misma posee un fuerte componente en el área educativa.

A través de redes sociales como Facebook, se invita a las diferentes instituciones educativas del país a que asistan a este sitio, ya que se promociona como un espacio enriquecedor para el desarrollo educativo. La Ciudad Interactiva KidZania promueve giras educativas en donde propone actividades para realizar antes, durante y después de la visita, además de entregar al personal docente una guía didáctica como material complementario. En esta guía se indica que:

Nuestro modelo pedagógico alienta, desarrolla y refuerza la experiencia, las habilidades y los valores de los niños. Construimos un puente entre las escuelas y el mundo exterior, proporcionando un espacio donde los niños pueden llevar la teoría a la práctica en un entorno realista y seguro. (Kidzania ®, 2018, p.8)

En la Ciudad Interactiva KidZania se valora principalmente para el desarrollo de las experiencias de aprendizaje la riqueza del ocio, ya que este es la base de cada actividad desarrollada. Al respecto, Ibáñez y Mudarra (2004) mencionan que:

Es fundamental resaltar el sentido educativo del Ocio, pues aunque éste suele entenderse genéricamente como el conjunto de actividades que se realizan en el tiempo libre —sin carácter de obligatoriedad (Ibáñez, 2002)—, conviene considerarlo desde la perspectiva de educación para toda la vida, ya que se pueden construir actividades de Ocio para promover el desarrollo personal, finalidad última de la educación. (p.522)

Además, es importante mencionar que desde la Ciudad Interactiva KidZania se preocupan por la calidad en la atención y el mantenimiento de las bases pedagógicas de cada actividad, razón por la cual afirman “nuestro contenido de aprendizaje es desarrollado por expertos en juego, educadores, filósofos y diseñadores creativos y está alineado a las mejores prácticas globales” (Kidzania ®, 2018, p.8).

Uno de los aspectos más influyentes del enfoque pedagógico de la Ciudad Interactiva KidZania es el juego de roles, el cual se desarrolla al participar de los diferentes establecimientos que el sitio ofrece, donde las personas tienen la oportunidad de desenvolverse como policías, estilistas, periodistas, investigadores e investigadoras, entre otros. Esta oportunidad es de gran enriquecimiento debido a que:

El juego de rol es resultado de la imitación e implica imaginación, creatividad e innovación y motiva a la resolución de problemas y la toma de decisiones. Al practicarlo, los niños actúan como si fueran otra persona, imaginando lugares y tiempos, dando a los objetos un significado diferente. (Kidzania ®, 2018, p.10)

Es decir, las personas visitantes no sólo se divierten, sino que deben poner en práctica habilidades como la responsabilidad, la solidaridad y el respeto, al compartir y atender a otras personas, además de que también se fomenta así el desarrollo vocacional, al tener la oportunidad de escoger en qué área van a participar. Otras de las áreas que se trabajan son el lenguaje, la resolución de problemas, la empatía, y la motora fina y gruesa.

Otra área que se pretende desarrollar en la Ciudad Interactiva KidZania es el conocimiento sobre el mundo laboral, debido a que, al desempeñarse en la Ciudad desde una determinada profesión, no sólo conocen la labor que se realiza en esa profesión específicamente, sino que también "al enseñar a los niños el mundo del trabajo, desarrollan habilidades para la vida como productividad, iniciativa y liderazgo. Aprenden a ser profesionales y responsables de su trabajo, así como la posibilidad de ser empresarios desde una edad temprana" (Kidzania®, 2018, p.12).

Por último, un área importante que se desarrolla es la comunicación. Todas las personas por naturaleza requieren y buscan comunicarse. Es una necesidad que permite no sólo relacionarse con quienes se encuentran alrededor, sino también expresar el sentir, los gustos, disgustos, deseos, entre otros. En este aspecto la Ciudad Interactiva KidZania brinda también un espacio para fomentar la comunicación con personas de diferentes edades y contextos sociales, además de que propicia temas de conversación variados con respecto a las diferentes actividades que se desarrollan. Al respecto se menciona que la comunicación se logra a través de:

- Analizar situaciones
- Elegir un medio de comunicación
- Evaluar mensajes
- Escuchar activamente
- Leer
- Hablar
- Tomar turnos

- Usar tecnología
- Escribir (Kidzania ®, 2018, p.12).

Con respecto a los beneficios de la Ciudad Interactiva KidZania, se considera que todo el enriquecimiento ya expuesto beneficia de igual manera tanto a la población en condición de DM, como a aquella sin ninguna condición de discapacidad. La razón por la cual se escogió este espacio en específico, se basa sobre todo en que actualmente son escasos los contextos en donde las personas en condición de DM usuarias de CAA van a tener acceso a oportunidades de ocio educativas, las cuales les favorecen debido a que, como menciona Ruiloba (2014):

El ocio aporta muchos beneficios físicos, psicológicos y sociales que son de gran importancia para el desarrollo humano. Donde la persona identifica y experimenta vivencias positivas, es el ámbito donde todos nos socializamos con el medio y con los demás, donde nos sentimos realmente libres para elegir nuestras actividades y nuestras compañías. (p.11)

Ahora bien, el ocio se encuentra estrechamente relacionado con la recreación, que ha sido definida anteriormente en la presente investigación, ya que ambos favorecen áreas tanto físicas, como mentales y sociales, por medio de experiencias que son positivas para la persona que las realiza, por lo tanto, trabajan en conjunto en favor del bienestar humano. De acuerdo a Gregorio (2008) “Podemos plantear entonces a la recreación como una forma, un medio a través de los cuales se operativiza el ocio” (p.12).

Al visitar la Ciudad Interactiva KidZania, se busca ejercer esas habilidades sociales, además de enfrentarse a situaciones de la vida cotidiana donde deban poner en práctica la creatividad y el pensamiento crítico, acciones que favorecen la calidad de vida de las personas en condición de DM.

Se considera pertinente para el conocimiento de las personas lectoras, explicar la historia, características y metodología de la Ciudad Interactiva KidZania, debido a que esto permite justificar la razón por la cual se tomó la decisión de

desarrollar allí la presente investigación, además de facilitar la comprensión de las recomendaciones que posteriormente se van a brindar. Al tratarse de un espacio reconocido y de influencia dentro de la sociedad, al que recurren gran cantidad de personas, es fundamental que sea accesible para toda la población, al considerar, a partir de las características explicadas, que puede ser un espacio de gran enriquecimiento para las personas en condición de DM usuarias de CAA que lo visiten.

Capítulo IV. Marco metodológico

En este capítulo se explicarán los mecanismos utilizados para dar respuesta a los objetivos de la presente investigación, a partir de los conceptos expuestos previamente en el marco teórico. Es necesario comprender la importancia de seguir una estructura clara y ordenada para el alcance de objetivos planteados y así promover la obtención de resultados confiables y válidos.

Para ello, se inicia por explicar el tipo de investigación desarrollada, la cual responde a los intereses de las personas investigadoras y a la naturaleza del estudio. Luego, se describe la población participante, así como los criterios de selección.

Dentro de un tercer momento, se exponen las técnicas e instrumentos utilizados para la obtención de información y el respectivo procedimiento para su validación. Más adelante, se definen las categorías a priori, así como las estrategias de análisis y triangulación de los datos obtenidos.

Para finalizar, se detallan cada una de las fases del proceso de investigación, así como los criterios de rigor que se cumplieron en el desarrollo de la investigación.

Tipo de investigación

La presente investigación se enmarca dentro de un enfoque de tipo cualitativo, el cual se encuentra estrechamente relacionado con los aspectos de índole social, lo que adquiere relevancia dado que la disciplina en la cual se desarrolla la investigación es precisamente el campo de la educación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen la investigación cualitativa como aquella que “se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (p.358). En esta misma línea, Taylor y Bogdan (1987) presentan el enfoque cualitativo como aquel que brinda “una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas” (p.21).

Asimismo, lo mencionan Bonilla y Rodríguez (1997) citados por Monje (2011) cuando resaltan que “la investigación cualitativa se interesa por captar la realidad social a través de los ojos, es decir, a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto” (p.13). A partir de lo anterior, se encuentra un punto de concordancia con los demás autores, al destacar que el principal actor y fuente de información es la persona y las interacciones que surjan con el ambiente en el que se desarrolla.

Sin embargo, existen diferentes características que deben ser tomadas en cuenta cuando se elige este tipo de investigación. Así lo señala Munarriz (1992) al mencionar que la relación que tenga la persona en estudio y la persona investigadora puede influir sobre los resultados, o que la realidad presentada en el estudio corresponde sólo a una parte reducida, pero puede influirlas.

De cara a lo anterior, se seleccionó para la presente investigación el estudio fenomenológico, el cual según Gurdián (2007) es aquel que analiza “las realidades cuya naturaleza y estructura sólo pueden ser captadas desde el marco de referencia interno de quien las vive y experimenta” (p.150). Es decir, se interpretaron los hechos desde la experiencia particular de las personas participantes, lo que permitió al equipo investigador conocer su perspectiva con respecto a la accesibilidad comunicativa de las personas en condición de DM en la Ciudad Interactiva KidZania.

Este acercamiento se consiguió a través de la fenomenología, ya que una de sus características es que “asume el análisis de los aspectos más complejos de la vida humana, de aquello que se encuentra más allá de lo cuantificable” (Fuster, 2019, p.202) lo que permitió acceder a aspectos como las opiniones, perspectivas y conocimientos de las personas participantes.

Otro aspecto relevante a destacar, es que según Gurdián (2007) la fenomenología “se coloca antes de cualquier creencia y de todo juicio para explorar simplemente lo dado” (p.151). Por lo tanto, se busca analizar el significado que cada persona participante le otorga al fenómeno de estudio, de una manera objetiva, al evitar hacer generalizaciones y al valorar los aportes individuales. De

esta forma, la propuesta final de esta investigación brinda recomendaciones pertinentes según las realidades de la población participante.

Población participante

En el tipo de investigación cualitativa, la población participante hace referencia a las personas con las cuales se trabaja, mismas que se convierten en una de las principales fuentes de información. De acuerdo a Sandoval (1996) el proceso de muestreo hace referencia a “la selección del tipo de situaciones, eventos, actores, lugares, momentos, y temas que serán abordados en primera instancia en la investigación” (p.120) es decir, la escogencia de esa población significativa que va a facilitar los datos que posteriormente se van a analizar.

Los tipos de muestras que suelen utilizarse en las investigaciones cualitativas son las *dirigidas* o “guiadas por uno o varios propósitos” (Hernández et al., 2014, p.386) las cuales se eligen a partir de elementos relacionados con las características de la investigación.

Dentro de esta perspectiva, se seleccionó como población participante de un total de 45 personas colaboradoras, a 35 personas supervisoras de establecimientos y a 1 persona del área administrativa, encargada de los establecimientos, dentro de la Ciudad Interactiva KidZania. En el caso particular de este estudio se seleccionó la población participante por conveniencia, la cual según Sandoval (1996)

Tiene su origen en consideraciones de tipo práctico en las cuales se busca obtener la mejor información en el menor tiempo posible, de acuerdo con las circunstancias concretas que rodean tanto al investigador como a los sujetos o grupos investigados. (p.124)

Para ello, una vez seleccionadas las 36 personas participantes, se establecieron los siguientes criterios de inclusión, con los cuales todas ellas cumplieron:

Criterios de inclusión:

- Formar parte del personal supervisor o del personal encargado de los establecimientos de la Ciudad Interactiva KidZania.
- Brindar atención al público en la Ciudad Interactiva KidZania.
- Contar con la disposición voluntaria de participar de la investigación.
- Contar con más de un mes de laborar en la Ciudad Interactiva KidZania.

En un principio, uno de los criterios de inclusión buscaba entrevistar a una persona por cada establecimiento de la Ciudad Interactiva KidZania, sin embargo, las personas supervisoras suelen rotar de establecimiento cada dos o cuatro meses, razón por la cual se dificultó tener a una persona por establecimiento.

Además, se consideró que gran parte de las personas trabajadoras al momento de realizar las entrevistas estaban recién contratadas o contaban con menos de un mes de laborar, por lo que fue necesario tomar en cuenta que contarán con mayor cantidad de tiempo y experiencia en la interacción con la población de estudio, razón por la cual se decidió cambiar los criterios de inclusión a los descritos anteriormente.

En última instancia, cabe resaltar la apertura que mostró la Ciudad Interactiva KidZania desde el primer momento de comunicación con el equipo investigador. Las personas con las que se hicieron los diferentes contactos mostraron anuencia para la realización de la investigación e inclusive interés en conocer del tema y poder recibir posteriormente las recomendaciones que resultaron al concluir.

La directora del Trabajo Final de Graduación realizó las primeras comunicaciones vía telefónica con una persona del área administrativa, donde se explicaron los principales objetivos de la investigación y otras generalidades, con el fin de que las personas participantes estuvieran enteradas de cómo se pretendía desarrollar el trabajo de campo y de esta manera recibir la aprobación para iniciar.

Por lo tanto, una vez que la Ciudad Interactiva KidZania aceptó que se realizara allí la presente investigación, para una comunicación más rápida y por decisión de la propia persona de contacto de la institución, la mayor parte de la

comunicación se realizó vía telefónica o por mensajes de texto. Los principales momentos de comunicación se plasman en un cuadro detallado (Anexo 2).

Técnicas e instrumentos

Con respecto a la recolección de información, la investigación cualitativa posee algunas técnicas o instrumentos que corresponden propiamente al estudio.

Dentro de ellos, Munarriz (1992) señala los estudios de caso, con el objetivo de poder analizar diferentes aspectos específicos.

Ahora bien, al seguir a la misma autora, se presentan las dos técnicas consideradas como las más utilizadas por lo general en este tipo de investigación, la observación participante y la entrevista semiestructurada.

De la misma forma lo señala Ballesteros (2014) al comentar que las entrevistas y la observación constituyen algunas de las técnicas de recogida de información más idóneas en la investigación cualitativa en tanto “nos permiten adentrarnos y compartir ideas, prácticas, discursos, matices...en torno a las preguntas de investigación” (p.34).

En este sentido, el equipo investigador buscó desarrollar una comprensión holística del fenómeno de estudio, por lo que propuso incluir como técnica de recolección de información la entrevista, la cual en una investigación de carácter cualitativo se presentan como entrevistas más íntimas, flexibles y abiertas (Hernández et al., 2014).

Debido a que lo que se pretende es generar un ambiente de confianza entre la persona investigadora y las personas participantes, en donde estas últimas “expresen de la mejor manera sus experiencias y sin ser influidos por la perspectiva del investigador” (Hernández et al., 2010, p.418).

Asimismo, el papel de la persona investigadora es el de guía y acompañante, ya que “el entrevistador es un instrumento más de análisis, explora, detalla y rastrea por medio de preguntas, cuál es la información más relevante para los intereses de la investigación” (Robles, 2011, p. 40).

Dentro de esta técnica, el equipo investigador utilizó la entrevista semiestructurada o no estructurada, la cual es explicada por Hernández et al. (2014) al mencionar que “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (p.403) lo cual responde muy bien a las características de las entrevistas de tipo cualitativo, ya que es posible ampliar los temas o la información que se desea recopilar.

Por otro lado, otra de las características importantes por la cual fue escogida la entrevista de tipo semiestructurada, es que:

Las preguntas están definidas previamente -en un guión de entrevista pero la secuencia, así como su formulación pueden variar en función de cada sujeto entrevistado. Es decir, el/la investigador/a realiza una serie de preguntas (generalmente abiertas al principio de la entrevista) que definen el área a investigar, pero tiene libertad para profundizar en alguna idea que pueda ser relevante, realizando nuevas preguntas. (Blasco y Otero, 2008, p.3)

El equipo investigador desarrolló una guía de entrevista conformada por siete preguntas (Anexo 3) las cuales responden cada una a los diferentes objetivos específicos de la presente investigación, lo cual se ejemplifica en una tabla donde se muestra esa correspondencia (Anexo 4).

Una vez elaboradas las preguntas de la guía de entrevista, se procedió con el proceso de validación de la misma, el cual es necesario para asegurar la validez de la información que se pretende obtener. Este se realizó por medio del juicio de personas expertas, dicho procedimiento “consiste, básicamente, en solicitar a una serie de personas la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto concreto” (Cabero y Llorente, 2013, p. 14).

Se realizó una búsqueda de un grupo de personas que contaran con experiencia y trayectoria destacada en el área de investigación de la presente investigación, para emitir una valoración en relación con cada una de las preguntas de la guía de entrevista. Se seleccionaron en total cinco personas expertas, y a cada una se le envió una carta (Anexo 5) donde se explicaron los principales objetivos de la investigación y su relación con cada una de las preguntas de la entrevista, la definición de las categorías que surgieron a partir de dichos objetivos, y además se adjuntó una plantilla de valoración.

Dicha plantilla contó con distintos ítems que verificaran la correspondencia que posee cada una de las preguntas de la entrevista con los objetivos de investigación, en aspectos como la relevancia de la pregunta, es decir, que posee un contenido de alta importancia en relación con los objetivos de la investigación y si es importante dentro del proceso investigativo.

Además, se valoró si la redacción fue clara y de fácil comprensión para las personas lectoras. Por otro lado, se buscó conocer la suficiencia de las preguntas, es decir, si brindan información de utilidad que permita responder a las diferentes interrogantes de las personas investigadoras.

Cabe destacar que las siete preguntas planteadas se evalúan en los tres aspectos anteriormente mencionados, completando si el ítem cumple o no cumple con algunos de ellos.

Algunas de las ventajas que supone el juicio de expertos como procedimiento para la valoración de un instrumento, según Cabero y Llorente (2013) son

La teórica calidad de la respuesta que obtenemos de la persona, el nivel de profundización de la valoración que se nos ofrece, su facilidad de puesta en acción, la no exigencia de muchos requisitos técnicos y humanos para su ejecución...(Cabero y Llorente, 2013, p.14)

Debido a esto, al seleccionar adecuadamente a las personas expertas que colaboraron en el juicio, se pretendió garantizar una guía de entrevista que

correspondiera a los objetivos de la investigación, y que fuera clara para las personas participantes. El desarrollo de la validación de la guía de entrevista por medio del juicio de expertos, siguió una serie de pasos, desde la elaboración de la carta de solicitud, hasta la recepción de los aportes de cada persona experta (Anexo 6).

El proceso descrito anteriormente se llevó a cabo con el apoyo de algunas personas expertas, seleccionadas por su amplia trayectoria y su destacado conocimiento en el campo de esta investigación.

En primer lugar, se contó con AMJM, quien como último título obtenido posee una Maestría en Pedagogía con Énfasis en Desarrollo y Atención Integral de la Primera Infancia, cuenta con 13 años de experiencia y actualmente se desempeña como docente de educación especial, en un centro de educación especial, en el MEP y es académica de la Universidad Nacional y la Universidad de Costa Rica.

En segundo lugar, se contó con el apoyo de ECW, quien como último título obtenido posee una Maestría, cuenta con 18 años de experiencia y actualmente se desempeña como terapeuta física y docente en la Universidad de Costa Rica.

Además, se contó con LMR, quien es Máster en Pedagogía con énfasis en Diversidad de los Procesos Educativos, cuenta con 12 años de experiencia y actualmente se desempeña como docente de Aula Integrada en discapacidad cognitiva.

También, se contó con el apoyo de MMR, quien como último título obtenido posee una Maestría, cuenta con 20 años de experiencia y actualmente se desempeña como docente de apoyo fijo en problemas emocionales y de conducta/docente universitaria.

Por último, se contó con ALAB, quien es Magíster en estudios interdisciplinarios sobre discapacidad con énfasis en discapacidad múltiple y sordoceguera, cuenta con 20 años de experiencia y actualmente se desempeña como docente de enseñanza especial en población con discapacidad múltiple en III y IV ciclos del Centro de Enseñanza Especial de Alajuela y como profesora universitaria en la Carrera de Educación Especial en la Universidad de Costa Rica.

Una vez que se recibió el aporte de cada una de las personas expertas, y se realizaron las correcciones pertinentes, las entrevistas semi estructuradas se llevaron a cabo en las instalaciones de la Ciudad Interactiva KidZania, y fueron realizadas por las diferentes personas investigadoras del equipo.

También se utilizó la observación, ya que la misma según Hernández et al. (2014) "implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones" (p.399). Es decir, permite conocer a mayor profundidad el contexto inmediato de estudio, así como las relaciones que allí se entablan y la dinámica que se maneja diariamente.

En el caso particular de la presente investigación, se decidió utilizar la técnica de observación con el fin de reconocer las características de los diferentes establecimientos de la Ciudad Interactiva KidZania, así como el desarrollo de los roles y la interacción entre las personas supervisoras de establecimientos y las personas visitantes, para responder así a los dos primeros objetivos de la investigación, que son los siguientes:

Identificar las condiciones ambientales de accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa en la Ciudad Interactiva KidZania.

Reconocer las barreras de comunicación para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa en la Ciudad Interactiva KidZania.

En este mismo sentido se utilizó la observación de tipo participante, la cual "permite la observación del contexto desde la perspectiva de la propia investigadora o investigador de una forma no encubierta y no estructurada" (Gurdián, 2007, p.191). De esta manera le permitió al equipo investigador participar activamente de las actividades de la Ciudad Interactiva KidZania y distinguir con mayor profundidad las diferentes barreras de accesibilidad comunicativa que se identificaron.

Con respecto al papel del equipo investigador en este tipo de observación participativa, Taylor y Bogdan (1987) mencionan que

Los observadores participantes entran en el campo con la esperanza de establecer relaciones abiertas con los informantes. Se comportan de un modo tal que llegan a ser una parte no intrusiva de la escena, personas cuya posición los participantes dan por sobreentendida. Idealmente, los informantes olvidan que el observador se propone investigar. (p.50)

Es decir, a pesar de que las personas observadoras participan en las actividades que observan y se introducen de manera profunda en la dinámica, se pretende que generen un ambiente de confianza con las personas que son observadas, de modo que estas se comporten de manera natural y la información obtenida no se vea afectada.

Al respecto, el equipo investigador informó previamente a las personas supervisoras de establecimientos en la Ciudad Interactiva KidZania sobre su presencia y de manera general, sobre los objetivos de la investigación, para que estas personas no se cohibieran con su presencia y además pudieran hacer partícipes al equipo investigador en los roles desarrollados.

Por otro lado, "Como método de investigación analítico, la observación participante depende del registro de notas de campo completas, precisas y detalladas" (Taylor y Bogdan, 1987, p.74) es decir, para una mayor comprensión y orden de la información que se recopila, se requiere de un instrumento claro donde se anoten los diferentes detalles que se consideran relevantes y que se observan.

Para cumplir con lo anterior, durante la observación participante se utilizó como instrumento de registro el diario de campo (Anexo 7) con el fin de anotar la información obtenida en relación con el tema de estudio y a cada una de las categorías de análisis establecidas. De acuerdo a Gurdían (2007) "El resultado de la observación se materializa en el registro, diario o cuaderno de campo, que contiene tanto las descripciones como las vivencias e interpretaciones, comentarios, consideraciones y reflexiones del/a observador/a" (p.192).

Categorías

Con respecto a las categorías definidas por el equipo investigador, las que se presentan a continuación fueron establecidas al ser de relevancia, debido a que la investigación se centra en la accesibilidad comunicativa para personas en condición de DM usuarias de CAA dentro de la Ciudad Interactiva KidZania, por tanto, es importante comprender los conceptos que la componen, así como aquellos aspectos que propician el poder alcanzarla, para poder entender posteriormente el análisis que surge a través del proceso de investigación. Las categorías apriorísticas y a posteriori se definen en la siguiente tabla.

Tabla 3

Categorías apriorísticas, a posteriori y sus definiciones.

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional
A priori		
Accesibilidad	<p>Según Gross (2016) la accesibilidad se refiere a "la provisión de recursos, apoyos, servicios y lineamientos que garanticen y fortalezcan el acceso pleno" (p.2).</p> <p>En este sentido, el artículo 9 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008) destaca este concepto como aquel que propicia que "las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida."</p> <p>Por otro lado, se entiende accesibilidad como "las medidas adoptadas, por las instituciones públicas y privadas, para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso, en igualdad de condiciones con los demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público" (Ley 7600, Artículo 2, 1996, p.1).</p>	<p>Para efectos de esta investigación, se entiende por accesibilidad la posibilidad de que todas las personas en condición de DM puedan ingresar a los establecimientos y participar de las actividades que se desarrollan en la Ciudad Interactiva KidZania.</p>

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional
Participación	<p>Badía y Longo (2009), mencionan que la participación puede ser definida como "el hecho de involucrarse en situaciones de la vida (...) está asociada a la mejora del bienestar emocional, de las relaciones sociales y al desarrollo de competencias (...)" (p. 31).</p> <p>Además, según Echeita (2007) la participación se refiere a la calidad de la experiencia que vivencie una persona, por lo tanto, con el fin de garantizar experiencias positivas y de agrado para la personas con discapacidad debemos de intentar garantizar una adecuada participación a la misma.</p>	<p>La participación se concibe como la experiencia de las personas en condición de DM usuarias de CAA de estar presentes y ser parte, de manera integral, de las actividades y roles que se desarrollan en la Ciudad Interactiva KidZania y la posibilidad de influir en ellas.</p>
Barreras	<p>Según Olivas (2014) menciona que las barreras son "el conjunto de impedimentos sociales, económicos o arquitectónicos que dificultan o imposibilitan la integración de las personas con discapacidad en la sociedad y en su medio físico." (p.210). Se refiere además a "factores incluidos en el entorno de una persona que impiden, dificultan y generan discapacidad para su libre acceso" (p.209).</p>	<p>El término barreras se puede entender como los obstáculos que se presentan que impiden que las personas en condición de DM usuarias de CAA puedan participar en igualdad y equidad de oportunidades en las actividades de la Ciudad Interactiva KidZania ni comunicarse con las personas que allí se encuentran.</p>
Comunicación	<p>Según Deliyore (2016), la comunicación puede ser definida como un "proceso mediante el cual los interlocutores intercambian información e ideas, necesidades y deseos. Se trata de un proceso activo que supone codificar, transmitir y decodificar un mensaje" (p.57).</p> <p>Snell (2006), plantea que "la comunicación comienza, en todos los humanos, al nacer" (p.9) por lo que es un proceso natural de toda persona; sin embargo, resalta que "una acción comunicativa tiene éxito cuando el interlocutor entiende el mensaje" (p.10) de no existir tal comprensión y retroalimentación, la comunicación no es eficaz.</p> <p>Para Deliyore (2018) la comunicación es "la base de la interacción, constituye un acto social constante de intercambio y reconocimiento del otro individuo" (p.10).</p>	<p>Para efectos de la presente investigación, se entiende comunicación como la transmisión de información, deseos y/o intereses entre la persona en condición de DM usuaria de CAA y las personas supervisoras de los establecimientos de la Ciudad Interactiva KidZania, así como del resto de personas participantes, al utilizar un canal y código común.</p>

A posteriori

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional
Accesibilidad comunicativa	<p>La accesibilidad comunicativa o accesibilidad a la comunicación "consiste básicamente en que la información transmitida resulte accesible, en pocas palabras, que llegue a todas las personas" (Rodríguez y García, 2009, p. 305).</p>	<p>La accesibilidad comunicativa está enfocada en las condiciones que posee la Ciudad Interactiva KidZania para que las personas en condición de DM usuarias de CAA puedan brindar y recibir información en igualdad de oportunidades, al tomar en cuenta sus características personales y formas de comunicación.</p>
Accesibilidad física	<p>Según Gross (2016) la accesibilidad se refiere a "la provisión de recursos, apoyos, servicios y lineamientos que garanticen y fortalezcan el acceso pleno" (p.2).</p> <p>En cuanto a la accesibilidad en términos físicos, esta se puede definir como "la condición de los edificios, que posibilita llegar, acceder y utilizar los distintos servicios que ofrece" (Rubio, 2002 citado por Luque, Rodríguez y Romero, 2005, p.214).</p>	<p>Se entiende por accesibilidad física, las condiciones del ambiente, así como de la infraestructura de la Ciudad Interactiva KidZania, que posibilitan el acceso y desplazamiento de las personas en condición de DM en los diferentes establecimientos.</p>
Apoyos Materiales	<p>Como apoyos materiales, el MEP (2018) menciona que "se refieren a diversos medios materiales y tecnológicos que facilitan el acceso del estudiantado a las experiencias del currículo escolar" (p. 10).</p> <p>También el MEP (2017), menciona que son una "diversidad de ayudas técnicas, aparatos, adaptaciones o equipo" (p. 7).</p>	<p>Dentro de la presente investigación, se pueden definir los apoyos materiales como todos aquellos materiales tangibles, que se utilicen en la Ciudad Interactiva KidZania para ayudar a la persona en condición de DM usuaria de CAA a la consecución de una acción comunicativa.</p>

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional
Apoyos organizativos	<p>Carvajal y Cruz (2014), mencionan que dentro del sistema educativo, los apoyos se entienden como “todas las actividades que aumentan la capacidad de la institución educativa para dar respuesta a la diversidad de los estudiantes” (p. 109)</p> <p>Respecto a los apoyos organizativos, el MEP (2018) menciona que están “relacionados con el agrupamiento de los y las estudiantes, como también en la organización del tiempo y los espacios y clima organizacional del aula” (p. 10).</p> <p>A su vez, el MEP (2017) destaca la “organización del tiempo para el desarrollo de acciones que conlleva una actividad” (p. 7), así como la “organización de los espacios: como ubicación de los pupitres, espacio abierto (...)” (p. 7).</p>	<p>Los apoyos organizativos se pueden entender como todas las formas en las que se organizan el espacio, el tiempo y los recursos, en las actividades de los establecimientos de la Ciudadada Interactiva KidZania, para dar respuesta a la variedad de características que se presentan en las personas en condición de DM usuarias de CAA.</p>
Apoyos Personales	<p>El diccionario de la Real Academia Española, define un apoyo como una “protección, auxilio o favor”.</p> <p>El MEP (2018), hace referencia a los apoyos personales como “al tipo de apoyo que requiere la participación de otras personas” (p. 10).</p> <p>Dentro de algunos ejemplos, que se pueden apreciar en el sistema educativo, el MEP (2017) menciona “Familias, docentes de apoyo, asistente de aula, orientador, psicólogo, terapeuta físico, terapeuta de lenguaje, terapeuta ocupacional, nutricionista, enfermera, médico, miembros de la comunidad, otros” (p. 7).</p>	<p>Apoyos personales se entiende como todas aquellas personas, ya sea familiares, personal supervisor o personas cuidadoras, que brindan su ayuda o asistencia a las personas en condición de DM usuarias de CAA, para que puedan comunicarse y realizar los roles de los establecimientos con éxito.</p>

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional
Actitudes	<p>Según Estrada (2012) "la actitud se vincula a la forma o patrón "rol" de conducta que se asume a manera personal y de forma espontánea, como una constante de la personalidad de un individuo" (p.4). De acuerdo con el autor responde a un sistema de creencias reforzado por la experiencia propia de cada persona y puede modificarse.</p> <p>Estrada (2012), plantea que las actitudes tienen cuatro componentes: cognitivo, afectivo, conductual y normativo.</p>	<p>Para efectos de la investigación, las actitudes son consideradas como las emociones, sensaciones y disposición que se presenta en el personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania ante la participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA.</p>
Participación	<p>Badia y Longo (2009), mencionan que la participación puede ser definida como "el hecho de involucrarse en situaciones de la vida (...) está asociada a la mejora del bienestar emocional, de las relaciones sociales y al desarrollo de competencias (...)" (p. 31).</p> <p>Además, según Echeita (2007) la participación se refiere a la calidad de la experiencia que vivencie una persona, por lo tanto, con el fin de garantizar experiencias positivas y de agrado para la personas con discapacidad debemos de intentar garantizar una adecuada participación a la misma.</p>	<p>La participación se concibe como la experiencia de las personas en condición de DM usuarias de CAA de estar presentes y ser parte, de manera integral, de las actividades y roles que se desarrollan en la Ciudad Interactiva KidZania y la posibilidad de influir en ellas.</p>
Desarrollo de los Roles	<p>El diccionario de la Real Academia Española define desarrollo como la "acción o efecto de desarrollar y a su vez define desarrollar como realizar o llevar a cabo algo".</p> <p>En cuanto a rol, Podcamisky (2006) lo define como el modo particular en que una persona encarna una función determinada que puede ser dramatizada o ejecutada desde sus experiencias personales y tiene relación con la conducta adaptativa, pues según el autor "es una investidura sin la que el sujeto no podría concebirse" (p.181) aún en soledad.</p>	<p>Como desarrollo de los roles, se comprende las actividades que son llevadas a cabo en cada uno de los establecimientos de la Ciudad Interactiva KidZania y el procedimiento con el cual se realizan.</p>

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional
Percepción del personal supervisor sobre el rol de las personas en condición de DM usuarias de CAA	<p>De acuerdo a Fernández (2008) la percepción es entendida como "la forma en que cada individuo aprecia y valora su entorno, e influyen de manera importante en la toma de decisiones del ser humano sobre el ambiente que lo rodea" (p.179).</p> <p>Según el diccionario de la Real Academia Española, un rol se entiende como la "función que alguien o algo desempeña".</p>	<p>Corresponde a la manera en la que el personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania aprecia las condiciones y formas en las que las personas en condición de DM usuarias de CAA participan en las actividades de los establecimientos.</p>
Habilidades requeridas para los roles	<p>Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2010) la habilidad se entiende como "la capacidad de realizar tareas y solucionar problemas" (p.6).</p> <p>Por otra parte, Portillo (2017) señala que son una combinación de conocimientos y destrezas físicas y mentales que permiten desarrollar acciones específicas, de modo que se fundamentan en lo que la persona es capaz de hacer desde sus condiciones neurofisiopsicológicas.</p>	<p>Son todas aquellas capacidades o destrezas que se requieren para los diferentes roles de la Ciudad Interactiva KidZania y que permiten llevar a cabo las actividades de manera eficaz.</p>
Rol de las familias y personas encargadas	<p>Según Pereira (s.f) la familia "se considera el primer agente socializador por excelencia en la vida de la persona, es el primer entorno natural en donde los miembros que la componen evolucionan y se desarrollan" (p.12). De acuerdo con la autora, en el caso de las familias de personas en condición de discapacidad, su principal rol consiste en ser el apoyo para la mejora del funcionamiento y aprendizaje de la persona.</p> <p>Por su parte, Durán (2011) señala que la familia "cumple unas funciones básicas en relación con los/las hijos/as, que consisten en asegurar la supervivencia, el crecimiento sano y el desarrollo de las conductas de comunicación" (p.46).</p>	<p>Son aquellas acciones que realizan las familias o personas encargadas, que influyen en el desarrollo de las actividades que realiza la persona en condición de DM usuaria de CAA en los establecimientos.</p>

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional
Inclusión	<p>Booth y Ainscow (2002) mencionan que “La inclusión se percibe como algo que, en lo fundamental, sólo tiene que ver con el movimiento de un grupo de alumnos que estaba fuera de los centros ordinarios y que ahora se busca que esté dentro (...) es un conjunto de procesos sin fin” (p. 19).</p> <p>Al respecto, Echeita (2007) señala que la inclusión “no es lugar, sino sobre todo una actitud y un valor que debe iluminar políticas y prácticas que den cobertura a un derecho tan fundamental” (p.76).</p>	<p>El concepto de inclusión se entiende como la actitud y responsabilidad del personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania, que guía las prácticas bajo el respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades en la participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA.</p>
Personal supervisor en la Ciudad Interactiva KidZania	<p>El diccionario de la Real Academia Española define al personal como el “conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia, fabrica, taller”.</p> <p>A su vez, el personal puede definirse como un grupo de “personas que se unen para obtener un beneficio mutuo” (Garijo, 2014, p.9) al llevar a cabo funciones dentro de una empresa para el alcance de logros y éxitos. Según Valencia (2005) es el capital humano de una empresa con conocimientos esenciales para desempeñar funciones.</p>	<p>Son todas aquellas personas que trabajan en la Ciudad Interactiva KidZania, y se encargan de dirigir y supervisar las actividades de los establecimientos, y son por lo tanto quienes interactúan con las personas en condición de DM usuarias de CAA.</p>

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional
Experiencia del personal con personas en condición de DM usuarias de CAA	<p>Según Guzmán y Saucedo (2015), la experiencia tiene que ver con acontecimientos y recoge el significado y la importancia que contienen, al utilizar elementos cognitivos y de conocimientos.</p> <p>En este sentido, Roth (2014) citado por Guzmán y Saucedo (2015) señala que las experiencias "se construyen en el interjuego continuo entre lo práctico, lo intelectual y lo afectivo" (p.1025).</p> <p>Para Dewey (2004) citado por Guzmán y Saucedo (2015) la experiencia "constituye la totalidad de las relaciones del individuo con el medio ambiente. Se trata de una unidad de análisis que toma en cuenta las interacciones entre las personas y el contexto, las cuales se determinan mutuamente" (p.1024) por lo que hace referencia a un carácter transformador, entre individuo y medio y en sentido temporal, ya que las experiencias pasadas modifican las posteriores.</p>	<p>Para efectos de esta investigación, se comprende como los acercamientos e interacciones que ha tenido el personal supervisor de los establecimientos, con personas en condición de DM usuarias de CAA.</p>
Necesidades de apoyo del personal	<p>La necesidad es descrita como el estado de una persona o sociedad con respecto a los medios para el desarrollo, la existencia y el disfrute (Omill, 2008).</p> <p>Por otra parte, Luckasson (2002) citado por Pereira (s.f) define los apoyos como "recursos y estrategias cuyo propósito es promover el desarrollo, la educación, los intereses y el bienestar personal, y que mejoran el funcionamiento individual" (p.17). En este sentido, Thompson (2009) citado por Pereira (s.f) define las necesidades de apoyo como el constructo psicológico que determina la intensidad o tipo de apoyos que se requieren para que una persona participe y que permiten mejorar el funcionamiento.</p>	<p>Corresponde a todos aquellos requerimientos percibidos por el personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania, para responder a las necesidades comunicativas de las personas en condición de DM usuarias de CAA y garantizar su participación eficaz.</p>

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional
Formación y capacitación del personal	<p>La formación según Garijo (2014) corresponde a “un acto de apoyo por parte de la empresa, que suele plasmarse en un mayor grado de compromiso” (p.26). Para esta autora supone una inversión en los empleados, que genera mejoras internas y externas.</p> <p>En cuanto a la capacitación, Bermúdez (2015) señala que corresponde a la “preparación técnica del recurso humano de las organizaciones para que este se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, dé excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas” (p.8). La capacitación por lo tanto contiene un componente educacional estratégico para el desarrollo de habilidades y conocimientos en el personal y además tiene el poder de modificar actitudes (Bermúdez, 2015)</p>	<p>Hace referencia a los conocimientos, habilidades y estrategias que ha adquirido el personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania sobre las condiciones de discapacidad, la forma de realizar ajustes y de comunicarse con una persona en condición de DM usuaria de CAA.</p>
Apreciación del personal hacia la DM	<p>La apreciación guarda relación con el valor que damos a algo determinado; el Consejo Nacional de Cultura y las Artes (2012) se refiere a la apreciación como el desarrollo de una sensibilidad e interpretación, como resultado de la reflexión y significado de algo, proceso que además se ve influenciado por la identidad y experiencia de cada individuo.</p>	<p>Consiste en la forma en la que el personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania percibe a las personas en condición de DM usuarias de CAA, sus características y posibilidades.</p>
Barreras para la participación	<p>Según Olivas (2014) las barreras son “el conjunto de impedimentos sociales, económicos o arquitectónicos que dificultan o imposibilitan la integración de las personas con discapacidad en la sociedad y en su medio físico.” (p.210). Se refiere además a “factores incluidos en el entorno de una persona que impiden, dificultan y generan discapacidad para su libre acceso” (p.209).</p>	<p>El término barreras para la participación se puede entender como los obstáculos que se presentan que impiden que las personas en condición de DM usuarias de CAA puedan participar en igualdad y equidad de oportunidades en las actividades de la Ciudad Interactiva KidZania ni comunicarse con las personas que allí se encuentran.</p>

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional
Barreras Psicológicas	<p>Alberne y Pino (2013), citados por Deliyore (2016) mencionan que las barreras psicológicas se dan “según las características personales de cada quien” (p.77).</p> <p>Por su parte, Moreno (2011) citado por Deliyore (2016) menciona que las barreras psicológicas “Hacen referencia a los estados emocionales que están presentes en el momento de la comunicación, a los prejuicios que puedan tener tanto el emisor como el receptor, a una falta de autocontrol, actitudes negativas, etc.” (p. 78).</p>	<p>Se conciben como barreras psicológicas, aquellas características propias de cada persona supervisora de los establecimientos, que limitan la comunicación de la población en condición de DM usuaria de CAA. Suelen tener un alto grado emocional, por ejemplo, características como los prejuicios y la empatía.</p>
Barreras Ambientales	<p>Respecto a las barreras ambientales, Alberne y Pino (2013) citados por Deliyore (2016) mencionan que estas pueden ser “como el ruido por ejemplo, que causan interferencias debido al entorno”. (p. 77)</p> <p>Según Moreno (2011) citado por Deliyore (2018) las barreras físicas o ambientales “son interferencias que hay en el ambiente y bloquean la comunicación” (p. 35).</p>	<p>Dentro de la presente investigación, se pueden entender las barreras ambientales como, aquellos obstáculos que se presentan dentro del entorno de la Ciudad Interactiva KidZania, y que interfieren en el proceso comunicativo de las personas en condición de DM usuarias de CAA.</p>
Barreras Fisiológicas	<p>Alberne y Pino (2013) citados por Deliyore (2016), hacen referencia a las barreras fisiológicas como aquellas “producto de limitaciones del funcionamiento corporal”. (p.77).</p>	<p>Son aquellos obstáculos de acceso e interacción con el entorno de la Ciudad Interactiva KidZania, que se relacionan con algún factor físico o funcional de la persona en condición de DM usuaria de CAA.</p>
Barreras Verbales	<p>Alberne y Pino (2013) citados por Deliyore (2016) mencionan que existen barreras verbales que se producen en el intercambio comunicativo, y que estas se dan “de acuerdo a las formas de hablar de las personas” (p. 77).</p>	<p>Según la presente investigación, las barreras verbales hacen referencia a aquellas que se generan en la producción del habla, y que obstaculizan el intercambio comunicativo entre las personas en condición de DM usuarias de CAA y las personas supervisoras de los establecimientos.</p>

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional
Comunicación	<p>Según Deliyore (2016) la comunicación puede ser definida como un "proceso mediante el cual los interlocutores intercambian información e ideas, necesidades y deseos. Se trata de un proceso activo que supone codificar, transmitir y decodificar un mensaje" (p.57).</p> <p>Snell (2006) plantea que "la comunicación comienza, en todos los humanos, al nacer" (p.9) por lo que es un proceso natural de toda persona; sin embargo, resalta que "una acción comunicativa tiene éxito cuando el interlocutor entiende el mensaje" (p.10) de no existir tal comprensión y retroalimentación, la comunicación no es eficaz.</p> <p>Para Deliyore (2018) la comunicación es "la base de la interacción, constituye un acto social constante de intercambio y reconocimiento del otro individuo" (p.10).</p>	<p>Para efectos de la presente investigación, se entiende comunicación como la transmisión de información, deseos y/o intereses entre la persona en condición de DM usuaria de CAA y las personas supervisoras de los establecimientos de la Ciudad Interactiva KidZania, así como del resto de personas participantes, al utilizar un canal y código común.</p>

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional
Comunicación Alternativa y Aumentativa	<p>Según Deliyore (2018) la comunicación alternativa "es toda reacción gestual, uso de imágenes u objetos con fines comunicativos sin recurrir al habla. Incluye además toda estrategia, sistema o técnica que sirva para emitir y recibir un mensaje que no sea oral" (p. 21).</p> <p>Los sistemas de comunicación alternativa, como lo mencionan Abadín et al (2010) "sustituyen al lenguaje oral cuando éste no es comprensible o está ausente" (p. 6).</p> <p>A su vez, Deliyore (2018) menciona también que, las personas usuarias de comunicación alternativa "son aquellas que cuenten con dificultades en la expresión y comprensión del lenguaje" (p. 29).</p> <p>Von y Martisen (1993) citados por Díaz (2004) mencionan que la comunicación aumentativa "significa comunicación de apoyo o de ayuda. La palabra <aumentativa> subraya el hecho de que la enseñanza de las formas alternativas de la comunicación tiene un (...) objetivo, a saber: promover y apoyar el habla (...)" (p. 22).</p> <p>Los sistemas de comunicación aumentativa, según Abadín et al (2010) "complementan el lenguaje oral cuando, por sí solo, no es suficiente para entablar una comunicación efectiva con el entorno" (p. 6).</p>	<p>Corresponde al uso de sistemas, estrategias o recursos que permitan a las personas en condición de DM que visitan la Ciudad Interactiva KidZania comunicarse, al cumplir la función de aumentar las posibilidades de comunicación o al sustituir el habla.</p>
Comunicación verbal	<p>Este concepto es definido por Fajardo (2009) como el "uso de la lengua al entrar en contacto con los demás. Cada vez que hacemos uso de la lengua, en forma oral o escrita" (p.124).</p> <p>Por su parte Masaya (2017) establece que la comunicación verbal "se relaciona con la palabra hablada, los signos orales y fonológicos y la comunicación escrita".</p>	<p>La comunicación verbal se comprende como la forma de comunicación mayormente utilizada por las personas supervisoras de los establecimientos en la Ciudad Interactiva KidZania, y que se manifiesta a través de la palabra oral y escrita.</p>

Nota. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Fases del proceso de investigación

Al comprender que la investigación cualitativa conlleva una planificación de las actividades que deben de realizarse, mediante una serie de pasos, para dar respuesta al problema de investigación planteado, la propuesta del presente enfoque establece las siguientes etapas del proceso.

Etapas previas.

Esta etapa se compone de un primer proceso de revisión teórica en el cual el equipo investigador estableció el marco teórico conceptual, al “explicitar los supuestos teórico-epistémico-metodológicos en que se sustenta el estudio” (Gurdián, 2007, p.153).

Al tratarse de la primera etapa del proceso, se constituye en una de las bases del resto de la investigación, pues es a partir de los conceptos establecidos que se desarrolla posteriormente la metodología. Además, en esta etapa las personas investigadoras encuentran el sustento para darle relevancia al tema de investigación elegido. De acuerdo a Gurdián (2007) “Esta etapa es la que garantiza un riguroso punto de arranque” (p.153).

En este sentido, el equipo investigador inició un proceso de indagación de antecedentes y referentes teóricos relacionados con el tema de investigación seleccionado, con la finalidad de situar las diferentes investigaciones realizadas previamente, para reconocer así los resultados obtenidos, tanto en el ámbito nacional como el internacional, además de apoyar con esta información la importancia del tema elegido y su influencia para el bien de la sociedad.

Inicialmente, en noviembre del 2018 se realizó una visita a la Ciudad Interactiva KidZania, con el fin de conocer su estrategia de trabajo y las actividades allí desarrolladas. Posteriormente, al decidir realizar la investigación en este centro, se propuso analizar las características de accesibilidad para las personas en condición de DM, específicamente en el área de la CAA.

Por lo tanto, al definir el tema de investigación, se inició en abril del 2019 con la búsqueda de antecedentes y revisión bibliográfica, tanto de manera digital como en libros físicos, relacionada a la temática de estudio.

Etapa descriptiva.

Etapa que tiene como objetivo realizar una descripción exhaustiva del fenómeno en estudio, la cual debe de hacerse “lo más completa y más libre de prejuicios, que sea posible, y que refleje la realidad vivida por cada sujeto-persona, así como su mundo y su situación” (Gurdián, 2007, p.153). Para realizar la descripción ya mencionada, el proceso se subdivide en tres pasos específicos: se selecciona el procedimiento y las técnicas específicas a utilizar, se realiza la recolección de datos y por último se realiza una descripción previa del fenómeno en estudio. Cada uno de estos pasos será descrito a continuación.

1 paso: Elección del procedimiento y la técnica apropiada.

En el primer paso de la etapa descriptiva, como su nombre lo indica, se debe recurrir a la selección de las técnicas más adecuadas para la obtención de la información. Esta selección se debe basar en aspectos como el tipo de estudio, la población con la que se va a trabajar y el tema de la investigación, además del tipo de información que se requiere.

Al respecto, Gurdián (2007) menciona que “Es esencial que no perturben, deformen o distorsionen con su presencia” (p.154) es decir, se requiere utilizar técnicas con las cuales se logre obtener la información de la manera más natural posible, sin que ésta se pueda ver comprometida o tergiversada a causa del cambio en el ambiente que presupone la presencia del equipo investigador.

Por otro lado, en esta etapa la persona investigadora “Utiliza procedimientos que permitan realizar repetidas observaciones” (Gurdián, 2007, p.154). Esto es de vital importancia pues para lograr conocer un contexto y sus características, es necesario adentrarse en él por un espacio de tiempo considerable, ya que, si se construye una idea con base en lo observado en una única ocasión, difícilmente la información obtenida será lo suficientemente certera.

En cuanto a las técnicas por utilizar, Gurdián (2007) menciona que “Las técnicas recomendadas son: la observación fenomenológica, la entrevista coloquial o dialógica o el auto-reportaje que no se auto-excluyen” (p.154). En la presente investigación se utilizaron las técnicas de observación participante y la entrevista semiestructurada. Con respecto a los instrumentos de registro se seleccionaron la guía de entrevista y el diario de campo.

II paso: Recolección de datos.

En el segundo paso se procede a la recolección de datos por medio de las técnicas ya seleccionadas. Como se mencionó anteriormente, para la presente investigación se desarrollaron las técnicas de entrevista semiestructurada y observación participante en la Ciudad Interactiva KidZania, con la población participante descrita también en un apartado previo.

Para la obtención de la información, el equipo investigador asistió a la Ciudad Interactiva KidZania y realizó las entrevistas en el lugar de trabajo de las personas participantes. De igual manera, las observaciones se realizaron a lo largo de los establecimientos, y se participó de cada una de las actividades con el resto de la población visitante. Esto con el fin de observar la dinámica de un día regular en el lugar de estudio.

En primera instancia, se buscó que en cada entrevista participara más de una persona del equipo investigador, sin embargo, por motivos de horarios este objetivo se dificultó. Las entrevistas se realizaron de manera individual, y cada persona participante firmó un consentimiento informado (Anexo 8) y procedió a ser entrevistada y grabada. Las mismas se realizaron en horas de la tarde de días entre semana, por solicitud de la Ciudad Interactiva KidZania. Su duración fue variada, pues dependió de la persona entrevistada. La cantidad de entrevistas realizadas por fecha, se detalla junto con el nombre de la persona del equipo investigador que la realizó. (Anexo 9).

Con respecto al desarrollo de las observaciones, Gurdián (2007) menciona que “Nuestra percepción aprehende estructuras significativas; generalmente vemos lo que queremos ver, nunca observamos lo que podríamos observar: La observación es siempre selectiva. El fin de este paso es producir una descripción fenomenológica” (p.154).

Lo anterior quiere decir que se puede caer fácilmente en descripciones subjetivas o en juicios de valor, por lo que se debe procurar utilizar estrategias por medio de las cuales la presencia del equipo investigador afecte lo menos posible la dinámica de las personas observadas, además de asegurarse de describir los sucesos tal cual se dan.

Para esto, el equipo investigador visitó las instalaciones de la Ciudad Interactiva KidZania en parejas, con el fin de unificar criterios y procurar dar una descripción lo más objetiva posible, al profundizar en mayor medida en los elementos observados.

Con respecto al diario de campo utilizado por el equipo investigador, se anotaron los nombres de los establecimientos observados, así como el desarrollo de los roles en cada uno de ellos, las características del establecimiento y la interacción entre las personas observadas.

De igual forma, durante la observación se utilizaron fotografías como una herramienta que favoreció la observación de los detalles específicos a analizar, lo anterior con el consentimiento escrito de la Ciudad Interactiva KidZania.

Se realizaron en total cinco observaciones los días sábado, ya que fueron los días a convenir con las personas encargadas del lugar. Las observaciones rondaron entre las 2 o 3 horas, y se observaron diferentes establecimientos en cada visita. Además, en cada observación estuvieron presentes al menos dos personas del equipo investigador, esto con el fin de garantizar una mayor objetividad de los datos recolectados y contar con una perspectiva más amplia de los hechos observados (Anexo 10).

III paso: Elaboración de la descripción protocolar.

En el tercer paso de la etapa descriptiva se realiza la descripción de la información obtenida, con el método fenomenológico, de manera que la persona que investiga logre “reflejar el fenómeno o realidad tal y como se presentó” (Gurdián, 2007, p.154). Es decir, como se mencionó en la etapa anterior, es necesario realizar una descripción detallada y exhaustiva de los fenómenos observados, pero se debe procurar evitar cualquier juicio o criterio que agregue o elimine información.

Otra recomendación que brinda Gurdián (2007) es que la información “sea lo más completa posible y que no tenga conjeturas” (p.154). Esto quiere decir primeramente, que se debe contar con una buena guía antes de asistir a la obtención de información.

En el caso de la presente investigación, fue necesario elaborar previamente la guía de entrevista lo suficientemente clara para que tanto la persona investigadora, como la entrevistada, comprendieran fácilmente las preguntas.

Además, éstas se redactaron a la luz de los objetivos de la investigación y los conceptos del referente teórico. La validación de los instrumentos también colaboró en asegurar la obtención de información más completa.

Con respecto a la observación, resultó fundamental organizar previamente cuáles eran los espacios que se iban a observar, y qué características eran cruciales para realizar el análisis relacionado con los objetivos de la investigación, esto mediante la guía de observación.

Para brindar la descripción de los fenómenos y tomar en cuenta todas las recomendaciones ya planteadas, fue necesario partir de lo anotado en el diario de campo y definir las categorías a priori, las cuales brindaron un mayor orden y claridad.

Etapa estructural.

En esta etapa, como su nombre lo indica, se le debe dar estructura a toda la información que ya se ha obtenido y descrito. Según Gurdián (2007) se busca “hacer una lectura general de la descripción de cada protocolo de la etapa descriptiva” (p.155).

Es necesario ordenar la información y priorizar aquellos datos que sean de mayor relevancia, para de esta manera poder dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Posteriormente, para realizar este proceso, se deben “delimitar las unidades temáticas naturales y determinar el tema central de cada unidad temática” (Gurdián, 2007, p.155). Una vez que se tengan todos los temas centrales de cada unidad, estos se integran y se categorizan, es decir, la información obtenida se organiza de lo más general a lo específico, como es el caso de las subcategorías que pueden surgir a posteriori.

Por último, se toman las categorías y se “integran las estructuras particulares en una estructura general” (Gurdián, 2007, p.155). A partir de esto se presenta la información obtenida con la población participante de la investigación, por medio de un encuentro final.

Etapa colaborativa dialógica.

En esta etapa final se realiza la discusión de los resultados obtenidos, para lograr una mayor comprensión del objeto de estudio. Se permite mediante esa discusión la reducción de los datos, la transformación de los datos obtenidos y la obtención de los resultados.

De acuerdo a Gurdíán (2007) aquí se debe “comparar los resultados con las conclusiones de otros y otras investigadoras para comprender las diferencias y llegar a una mayor integración y enriquecimiento del área o tema estudiado” (p.155).

El equipo investigador logró analizar los resultados obtenidos por medio de la triangulación de los datos, la cual, de acuerdo con Hernández et al. (2014) consiste en la “utilización de diferentes fuentes y métodos de recolección” (p.418).

Lo anterior permitió, a través de la presente investigación, tomar los resultados obtenidos, tanto los aspectos positivos como aquellos detalles por mejorar, realizar una comparación con los referentes teóricos expuestos y a partir de ello, diseñar recomendaciones que faciliten la accesibilidad participativa en el tema de comunicación para la Ciudad Interactiva KidZania.

Procedimiento de análisis de la información

Dentro del proceso de una investigación, el análisis de la información constituye uno de los apartados más importantes, ya que se trata del punto en el que se organiza toda la información recopilada en el trabajo de campo. La misma se estudia y analiza a profundidad, y a partir de allí surgen las principales reflexiones finales y recomendaciones. El análisis de la información obtenida adquiere especial interés ya que precisa la construcción de un sistema categorial que organiza la información y le brinda sentido al estudio (Ballesteros, 2014).

En este mismo sentido, Gil, García y Rodríguez (1999) definen este proceso como “un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones, comprobaciones que realizamos sobre los datos con el fin de extraer significado relevante en relación a un problema de investigación” (p.322). Al respecto, el equipo investigador, al considerar que el análisis de la información consta de un proceso denso en el cual se deben de seguir una serie de pasos de manera sistemática y ordenada para obtener mejores resultados, decidió partir de la teoría propuesta por determinados autores en las diferentes etapas de este proceso, el cual se describe a continuación.

En el análisis de los datos se procura dar explicación a los datos obtenidos. En el tipo de investigación cualitativa se utilizan dos métodos para cumplir con esta finalidad, la inducción y la deducción. La presente investigación se posicionó desde la explicación del tipo inductivo, la cual es definida por Gibbs (2012) como “la generación y justificación de una explicación general basada en la acumulación de muchas circunstancias particulares pero similares” (p.23).

Lo anterior se refiere a que la inducción va desde lo particular hasta lo general. Por ejemplo, en el caso de la presente investigación, donde a partir de todos los hechos observados en las visitas a la Ciudad Interactiva KidZania y la información recolectada en las diferentes entrevistas realizadas a las personas supervisoras, que surgen de circunstancias similares, se obtuvo una explicación o reflexión general, que no deja de lado cada circunstancia específica.

Por otra parte, el método inductivo “favorece un enfoque en el que las teorías y los conceptos se desarrollan conjuntamente con la recogida de datos para producir y justificar nuevas generalizaciones y crear así nuevos conocimientos y formas de comprensión” (Gibbs, 2012, p.24). Es decir, no se da una separación marcada entre el análisis y la construcción de nuevos conceptos, sino que se trabajan de manera continua y conjunta, donde se enriquecen una de la otra. Al respecto, esto se puede evidenciar en la presente investigación, ya que el equipo investigador construyó nuevas categorías y analizó posibles reflexiones finales en las diferentes etapas del proceso.

Posteriormente se realizó la transformación de los datos, con el objetivo de triangular dicha información y generar los resultados que posteriormente se convirtieron en el sustento específico para las recomendaciones que conciernen la presente investigación. Dichas recomendaciones fueron sometidas a un proceso de revisión y validación por un grupo de personas expertas en el fenómeno en estudio compuesto por 3 docentes especialistas.

Para tratar la información obtenida se ejecutó la reducción de los datos, que como menciona Latorre (2005) hace referencia a focalizar y delimitar dicha información, es decir, hacer manejable el universo de información que se obtiene, esto mediante la separación de unidades de contenido, la clasificación de los elementos y el agrupamiento.

Por consiguiente, se realizó la categorización y codificación inductiva de las unidades de análisis obtenidas mediante el software de análisis ATLAS.ti 8.0.

Cabe destacar que con respecto al concepto de unidades de análisis, según Hernández et al. (2014) "Las unidades son segmentos de los datos que constituyen los "tabiques" para construir el esquema de clasificación y el investigador considera que tienen un significado por sí mismas" (p.427). Es decir, en este caso se refiere al conjunto de citas seleccionadas de las entrevistas y observaciones realizadas, al ser consideradas relevantes, y que posteriormente se categorizan.

Al respecto, de acuerdo a Hernández et al. (2014):

Podemos identificar dos maneras para definir las unidades de análisis que serán codificadas (...) La segunda, la de "libre flujo" implica que las unidades no poseen un tamaño equivalente. Se selecciona el inicio del segmento y hasta que se encuentra un significado, se determina el final del segmento. (p.427)

Este segundo tipo de unidad de análisis fue la utilizada en la presente investigación.

Posteriormente se clasificó la información según las categorías previamente establecidas, así como las categorías emergentes que surgieron a partir del estudio.

El equipo investigador tomó la decisión de utilizar el software ATLAS.ti 8.0, decisión que respondió a la necesidad de procesar la información de una manera confiable, lo cual se obtuvo debido a la manera de trabajar del mismo, y sus ventajas

Por un lado, “Las sofisticadas herramientas le ayudan a organizar, volver a montar y administrar su material de manera creativa, pero sistemática” (ATLAS.ti, 2002-2019) es decir, es un programa que facilita la sistematización ordenada de la información que se administra.

Además, de acuerdo a lo expuesto en su página web principal “estas herramientas le ayudarán a descubrir la intrincada "textura" oculta de sus datos, sus significados entrelazados” (ATLAS.ti, 2002-2019) por lo tanto contribuye al proceso de determinación o establecimiento de coincidencias en la información, para su posterior codificación.

Otra de sus ventajas radica en que “ofrece un conjunto de herramientas y características que son lo suficientemente potentes y flexibles como para llegar al fondo incluso del material de datos más complejo” (ATLAS.ti, 2002-2019) lo cual agiliza el proceso de análisis de la información, al evitar los errores que pueden surgir en la realización manual de este proceso.

Este proceso de reducción de la información, categorización y clasificación de dichos datos fue sumamente importante, ya que en el trabajo de campo y durante toda la investigación, se obtuvo gran cantidad de información relacionada con el tema de investigación, pero que no siempre es relevante para la misma, por tanto, mediante este proceso se logró priorizar únicamente la información que fue necesaria y conveniente.

Es importante también aclarar que la información obtenida tanto de las entrevistas como de las observaciones realizadas, se ingresó en un mismo proyecto del ATLAS.ti, es decir, se buscó generar una triangulación de la información, de modo que al momento de colocar la información más relevante en las redes de

análisis, se lograra obtener una visión general de los datos de la Ciudad Interactiva KidZania, obtenidos a través de ambas técnicas, y hacer un análisis en conjunto.

Es importante aclarar que en las unidades de análisis se distinguen las respuestas de las entrevistas al colocarles la letra "P" seguida del número de persona entrevistada, de la información obtenida en las observaciones, que es diferenciada con la letra "O" seguida del número de observación.

Respecto a la codificación de la información obtenida, Latorre (2005) menciona que "se utiliza para designar la operación concreta por la que asignamos una marca, etiqueta o código indicativo (verbal o numérico) a un fragmento del texto" (p.85) es decir, al codificar, lo que se realiza es un proceso para fragmentar la información y que de esta manera se pueda manejar mejor para hacer uso de ella.

El proceso de codificación es la parte concreta para dividir la información relevante, esta se acompaña de un proceso más conceptual, el cual es la categorización, que según Latorre (2005) "consiste en asociar cada unidad de análisis a una categoría, representada por un código" (p.86). El autor hace referencia a que este proceso contextualiza o le da significado a cada marca, sea verbal o numérica, que se asignó en el primer proceso, y de esta manera poder utilizar la información que se obtuvo y separó.

En este marco, es importante considerar también que categorizar datos implica "realizar un juicio, valorar si determinadas unidades pueden o no ser incluidas bajo un determinado código, y tomar decisiones al respecto" (Gil et al, 1999, p.323). En la presente investigación, estas categorías se utilizaron para hacer un sistema de las mismas, donde se ubicaron las categorías a priori, que fueron las que se determinaron al inicio de la investigación, es decir, a partir de las que se comenzó a trabajar, y las categorías a posteriori que son las que surgieron a través de la investigación.

De acuerdo con Flick (2007) "Partiendo de los datos, el proceso de codificación lleva al desarrollo de teorías por medio de un proceso de abstracción. Se asignan conceptos o códigos al material empírico" (p.193). Para esta asignación de códigos, se debe de seguir un proceso estructurado, el cual es descrito por

diversos autores. El equipo investigador decidió centrarse en el proceso explicado por Flick (2007) el cual consta de tres tipos de codificación.

El primer tipo de codificación que se realiza es la codificación abierta, ya que "este procedimiento sirve para elaborar una comprensión más profunda del texto" (Flick, 2007, p.195).

En este primer paso se pretende comprender con mayor detalle la información que se posee, así como obtener la mayor cantidad de datos que puedan surgir al trabajar con la población participante

Además, este tipo de codificación permite centrarse inicialmente en toda la información obtenida a nivel general, para luego pasar a lo particular, es decir, a cada uno de los detalles que pueden surgir a la hora de investigar.

Por otra parte, el contar con una codificación abierta brinda la apertura de no parcializar únicamente una parte de los datos, pues en su lugar se obtiene amplitud de datos.

El proceso que se lleva a cabo en este tipo de codificación es en el cual "Se clasifican las expresiones por sus unidades de significado (palabras individuales, secuencias breves de palabras) para asignarles anotaciones y sobre todo "conceptos" (códigos)" (Flick, 2007, p.193). Estos códigos resultantes deben de someterse posteriormente a un nuevo proceso para ser reducidos, ya que por lo general en un primer instante, resultan en gran cantidad. Por último:

Las categorías resultantes se asocian de nuevo a códigos, que son ahora más abstractos que los utilizados en el primer paso. Los códigos deben representar ahora el contenido de una categoría de una manera llamativa y sobre todo ofrecer una ayuda para recordar la referencia de la categoría. (Flick, 2007, p.195)

El segundo tipo de codificación en el proceso es la codificación axial, la cual consiste en que:

Las categorías que son más relevantes para la pregunta de investigación se seleccionan a partir de los códigos desarrollados y las notas

de códigos relacionadas. Entonces se buscan muchos pasajes diferentes en el texto, como prueba de estos códigos relevantes, para elaborar la categoría axial a partir de las preguntas antes mencionadas. (Flick, 2007, p.198)

Uno de los aspectos más importantes de destacar en este paso, y que lo diferencia de la codificación abierta, es que, una vez que se obtienen las categorías axiales “se elaboran las relaciones entre éstas y otras categorías. Y lo que es muy importante, se clarifican o establecen las relaciones entre las categorías y sus subcategorías” (Flick, 2007, p.197).

Durante este tipo de codificación, como lo menciona el texto anterior, la información que se ha obtenido comienza a seleccionarse de acuerdo a los objetivos que se desean alcanzar con la investigación, así como con los datos. En este caso, se utiliza el concepto de categoría axial, es decir, se toma un aspecto fundamental, que por lo general puede evidenciarse en varias ocasiones durante la recolección de información.

Luego se plantea cuáles posibles factores podrían encontrarse relacionados con dicho aspecto, y se busca la interdependencia que existe entre ellos, es decir, cómo uno conlleva a otro o a los otros.

Por último, se realiza el proceso de la codificación selectiva, el cual sigue la misma línea que se lleva desde la codificación abierta, sin embargo, en este punto se profundiza aún más en los códigos y categorías obtenidas.

De acuerdo a Flick (2007) “El propósito de este paso es elaborar la categoría central en torno a la cual las otras categorías desarrolladas se puedan agrupar y por la cual se integren” (p.198) es decir, se pretende relacionar todas las subcategorías que emergen, con una categoría central, la cual debe de ser no sólo descrita, sino conceptualizada como un fenómeno central.

Finalmente, en esta codificación, todos los factores que se desprenden de alguna categoría en la etapa anterior, se integran dentro de uno mismo, un solo aspecto que sea lo suficientemente amplio e importante dentro del proceso de investigación que conlleve a conocer todo lo que se encuentra dentro de él, es decir, al realizar la selección del tema central o categoría central, como lo menciona el

texto, se debe tener la seguridad que esta categoría implica conocer los demás códigos y subcategorías.

Criterios de rigor

En el momento en el que se realiza una investigación, se busca que los resultados obtenidos sean de provecho tanto para el equipo investigador, como para las personas lectoras. La información puede utilizarse para respaldar posteriores investigaciones, o bien, para mejorar las acciones realizadas en un determinado contexto.

Para alcanzar esto, es necesario que la investigación sea confiable, es decir, que se demuestre que los resultados obtenidos son producto de procesos rigurosos, ordenados y con información veraz, pues esto determina la calidad de la investigación. El equipo investigador tiene la responsabilidad de garantizar esa calidad mediante la rigurosidad en la metodología empleada. Uno de los aspectos que buscan alcanzar esa rigurosidad, es la triangulación.

Con respecto al proceso de triangulación, Gurdián (2007) afirma que este "consiste en determinar ciertas intersecciones o coincidencias a partir de diferentes apreciaciones y fuentes informativas o varios puntos de vista del mismo fenómeno" (p.242). Es decir, el equipo investigador se detiene a obtener aspectos en común que se concluyen del análisis de los datos obtenidos. En el caso de esta investigación, este proceso se realizó a partir de la información obtenida por medio de las entrevistas y observaciones realizadas.

Además, Gurdián (2007) menciona que "en una investigación se pueden realizar varias "triangulaciones" para mejorar los resultados" (p.242) por lo que en la presente investigación se utilizaron tres tipos de triangulación de los datos.

El primer tipo es la triangulación de métodos y técnicas, la cual según Gurdián (2007) "consiste en el uso de diversos métodos o técnicas para estudiar un problema determinado" (p.242). Al respecto, el equipo investigador utilizó la técnica de observación participante, en un principio, y posteriormente, luego del

conocimiento a detalle del lugar de investigación, procedió a recolectar información por medio de las entrevistas.

El segundo tipo es la triangulación de teorías, la cual “consiste en utilizar varias perspectivas para estructurar, analizar e interpretar un mismo conjunto de datos” (Gurdián, 2007, p.242). En la presente investigación, el equipo investigador se posicionó dentro del marco metodológico, así como en el proceso de análisis de la información, desde la teoría propuesta por diferentes personas investigadoras, y se partió de la misma para la interpretación de los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Por último, el tercer tipo es la triangulación de investigadores, en la cual “participan diferentes investigadores con igual o diferente formación y experiencia” (Gurdián, 2007, p.242). Este tipo de triangulación se puede evidenciar debido a que el equipo investigador se encuentra conformado por cuatro estudiantes de la Licenciatura en Educación Especial con énfasis en Discapacidad Múltiple, por lo cual comparten una misma formación académica y experiencias similares con el tipo de población de estudio.

Por otro lado, Gurdián (2007) comenta que “existen criterios que permiten evaluar el rigor y la calidad científica de los estudios cualitativos y sobre los cuales hay acuerdo parcial” (p.243). Estos criterios son la credibilidad, la transferibilidad, la dependibilidad y la confirmabilidad.

Se utilizan estos criterios, a diferencia de la investigación cuantitativa, ya que el tipo de estudio, así como la metodología utilizada, son distintos, por lo tanto “se deben tener en cuenta las particularidades y realidades de la investigación cualitativa y las complejidades del fenómeno que se busca comprender, interpretar o transformar” (Gurdián, 2007, p.244).

En este conocimiento del fenómeno, resulta fundamental tomar en cuenta la opinión y experiencia de las personas participantes, pues son quienes con mayor acceso se desenvuelven constantemente en el contexto estudiado, por lo tanto la información que brindan es de gran interés para la investigación, ya que ninguna persona externa podría explicar de igual manera sus vivencias, aunque se adentre en el mismo contexto.

Para obtener con claridad la información brindada por las personas participantes, es necesario que el equipo investigador aprenda a “escuchar con sensibilidad y sensatez, reflexionar constantemente, personal y dialécticamente, así como tener una relación cercana y de empatía con las y los sujetos actuantes.” (Gurdián, 2007, p.244) con la finalidad de ampliar su visión hasta llegar a la de las personas participantes.

La manera en la que el equipo investigador procuró poner en práctica cada uno de los criterios previamente mencionados se explica a continuación.

Credibilidad.

El criterio de credibilidad se refiere al consenso al que se llega entre el equipo investigador y las personas involucradas, para alcanzar y garantizar la veracidad de los resultados obtenidos. Éste debe procurar mantener la mayor objetividad posible, mediante la confirmación de la información obtenida.

Según Gurdián (2007) “la credibilidad se logra cuando los hallazgos del estudio son reconocidos como “verdaderos” por las personas que participaron en el estudio y por aquellas que han experimentado o estado en contacto con el fenómeno investigado” (p.243).

Con el objetivo de cumplir con este criterio, el equipo investigador contempló desde una primera instancia la comunicación constante con el personal de la Ciudad Interactiva KidZania durante todo el proceso, así como la validación de los instrumentos utilizados, con el fin de transmitir la información obtenida en la misma forma en que fue recibida.

Asimismo, con el objetivo de confirmar la información ya obtenida, se realizó una devolución de resultados y recomendaciones para la accesibilidad comunicativa a través de un manual de recomendaciones. El manual de recomendaciones fue enviado de manera virtual por medio de correo electrónico, así como también una copia impresa por medio de Correos de Costa Rica.

Transferibilidad.

Este segundo criterio, de acuerdo a Gurdían (2007) se refiere a “la posibilidad de extender los resultados del estudio a otras poblaciones” (p.243). Esto quiere decir que las recomendaciones o reflexiones obtenidas al finalizar la investigación puedan aplicarse en otros contextos distintos pero con características compartidas con el lugar escogido para el estudio.

La transferibilidad va a depender también de la amplitud de los resultados obtenidos. Si se busca responder a problemáticas que pueden presentarse en otros contextos y las recomendaciones brindadas se basan en esa posibilidad, es más sencillo que puedan aplicarse en otras poblaciones.

La similitud de contextos resulta fundamental para la transferibilidad, por lo cual es necesario describir ampliamente y de manera detallada la población de estudio de la investigación, con la finalidad de aclarar de primera instancia las características con las que debe de contar un contexto para poder aplicar los resultados obtenidos.

En la presente investigación este criterio se cumplió también gracias al manual de recomendaciones que surgió como producto final, el cual puede ser utilizado por otros centros o instituciones con características semejantes al lugar de estudio, como una especie de guía, a pesar de que los resultados obtenidos no pueden ser generalizados, sí se pueden tomar algunas de las recomendaciones brindadas como sugerencia, ya que en el desarrollo del trabajo se explican ampliamente las particularidades de la Ciudad Interactiva KidZania, así como los aspectos que iban a ser observados y valorados.

Dependibilidad.

Este tercer criterio busca la estabilidad o consistencia de los datos, para lo cual, según Gurdían (2007) “se operativiza mediante una modalidad de auditoría

externa, para ello debemos facilitar toda la documentación que haga posible tal inspección” (p.243). Estos procedimientos realizados por personas externas a la investigación, deben ser rigurosos y llevados a cabo por expertos en el tema, con la finalidad de alcanzar una evaluación más detallada y obtener sugerencias que contribuyan con el mejoramiento del trabajo.

En la presente investigación se cumplió este criterio a través de la constante consulta a personas expertas para el desarrollo de diversas cuestiones como la validación de los instrumentos de recolección de información, así como el asesoramiento recibido por parte del equipo de lectoras.

A través de todo el proceso se realizaron los ajustes sugeridos por las personas expertas. También se recibió una última retroalimentación por parte de las personas presentes en la defensa del trabajo. Además, la descripción detallada de todo el proceso, así como los anexos en donde se detallan cada uno de los contactos realizados, así como la información obtenida, colabora en la inspección minuciosa realizada en las auditorías externas.

Confirmabilidad.

Este último criterio se refiere a “neutralidad de la interpretación o análisis de la información. Ésta se logra cuando otra(s) u otro(s) investigador(es) puede(n) seguir “la pista” a la investigadora o al investigador original y llegar a hallazgos similares” (Gurdián, 2007, p.243). Esto quiere decir que se debe procurar evitar criterios o juicios de valor que vayan a tergiversar o desviar la información obtenida.

La interpretación de los fenómenos y datos obtenidos debe basarse en referentes teóricos y compartirse con otras personas expertas, con la finalidad de alcanzar en la medida de lo posible reflexiones finales certeras que compartan una misma visión.

Para alcanzar la confirmabilidad, Gurdián (2007) considera que “es necesario una bitácora o registro detallado y toda la documentación de las decisiones e ideas que la investigadora o el investigador han tenido antes, durante

y después del proceso investigativo” (p.245). La información descrita en estos registros debe ser lo suficientemente clara y sin juicios particulares, para que otra persona investigadora sea capaz de llegar a reflexiones similares.

En la presente investigación se cumplió con este criterio mediante la comunicación constante entre el equipo investigador y el intercambio de ideas, así como la construcción en conjunto de las descripciones realizadas y las reflexiones finales.

Además, la rigurosidad de los instrumentos utilizados permitió también registrar en conjunto todo el proceso. Por otro lado, la evaluación de los criterios emitidos, realizada por parte de la directora del trabajo y sus sugerencias, permitieron una mayor neutralidad a la hora de expresar los criterios.

Capítulo V. Análisis de resultados

Análisis de los datos

Dentro del proceso de investigación, un paso vital a desarrollar para dar respuesta a los objetivos planteados, es el análisis de los resultados obtenidos en la recolección de datos. En el presente capítulo se interpreta y analiza la información recolectada a través de la observación participante y las entrevistas semiestructuradas que se realizaron a la población participante. Este proceso de interpretación y análisis se realiza por medio de las categorías y subcategorías que surgieron durante el proceso.

Además, se explica el por qué y para qué son importantes dentro de la investigación, así como su relación con cada uno de los objetivos propuestos. Esto con el fin de exponer las condiciones de accesibilidad comunicativa de la Ciudad Interactiva KidZania y dar respuesta al primer objetivo de la investigación "Identificar las condiciones ambientales de accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa en la Ciudad Interactiva KidZania". Por otro lado, se detallan las barreras comunicativas encontradas, y de esta manera se da respuesta al segundo objetivo de la investigación "Reconocer las barreras de comunicación para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa en la Ciudad Interactiva KidZania".

Las categorías y subcategorías de la investigación se enmarcaron en redes conceptuales elaboradas con la ayuda del programa ATLAS. Ti 8.0. La siguiente figura muestra lo descrito:

2

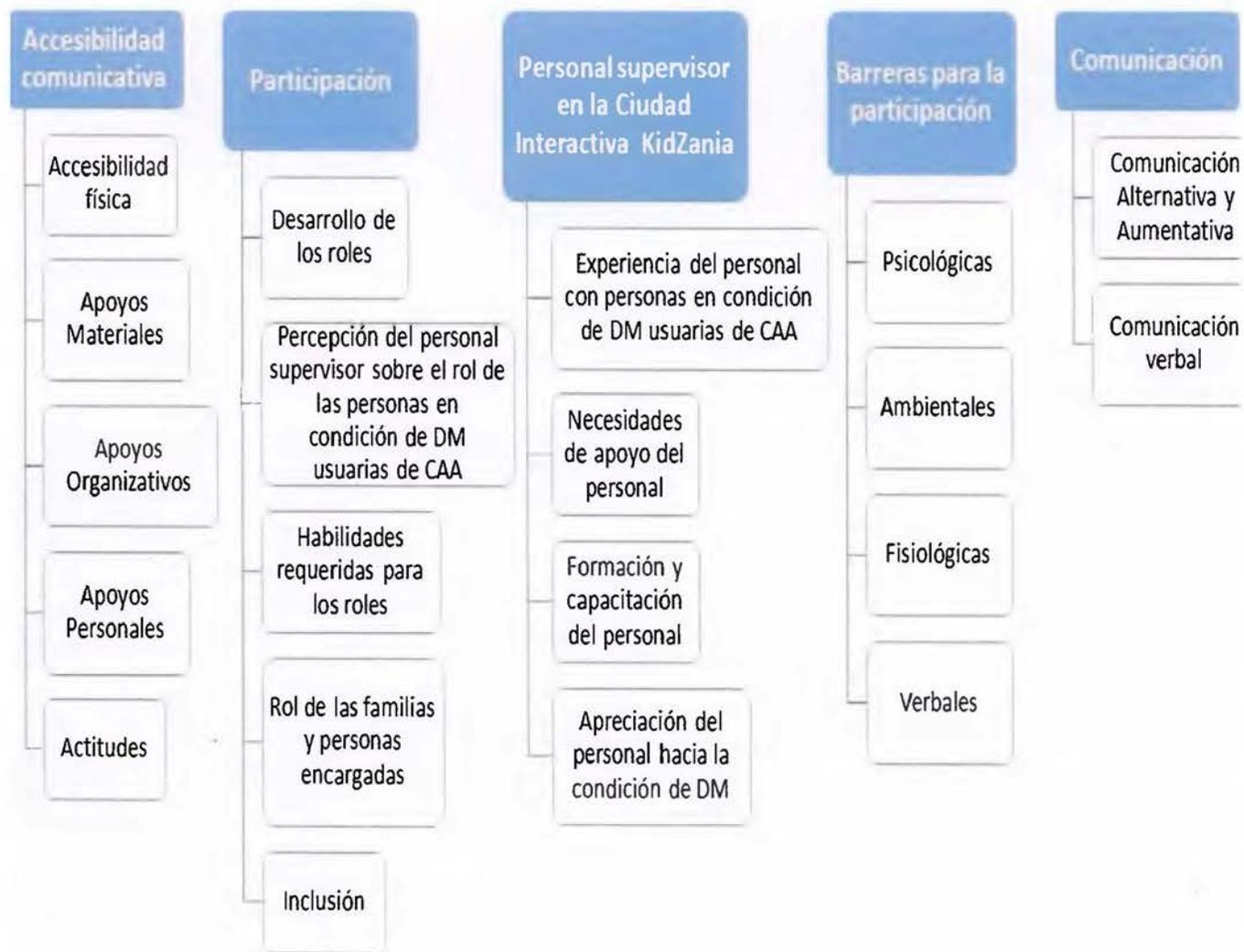


Figura 2. Categorías de análisis y sus respectivas subcategorías. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Accesibilidad comunicativa.

La accesibilidad comunicativa es la temática principal de esta investigación. El análisis de esta categoría es relevante debido a que es necesario conocer las condiciones de accesibilidad comunicativa para identificar más fácilmente las necesidades en el área, comprender posteriormente las barreras que se identifican, y también sugerir apoyos para mejorar la accesibilidad.

A continuación se muestra la red de análisis de la presente categoría, con cada una de las subcategorías que surgen a partir de ella y ayudan a una mayor comprensión de la misma:

3

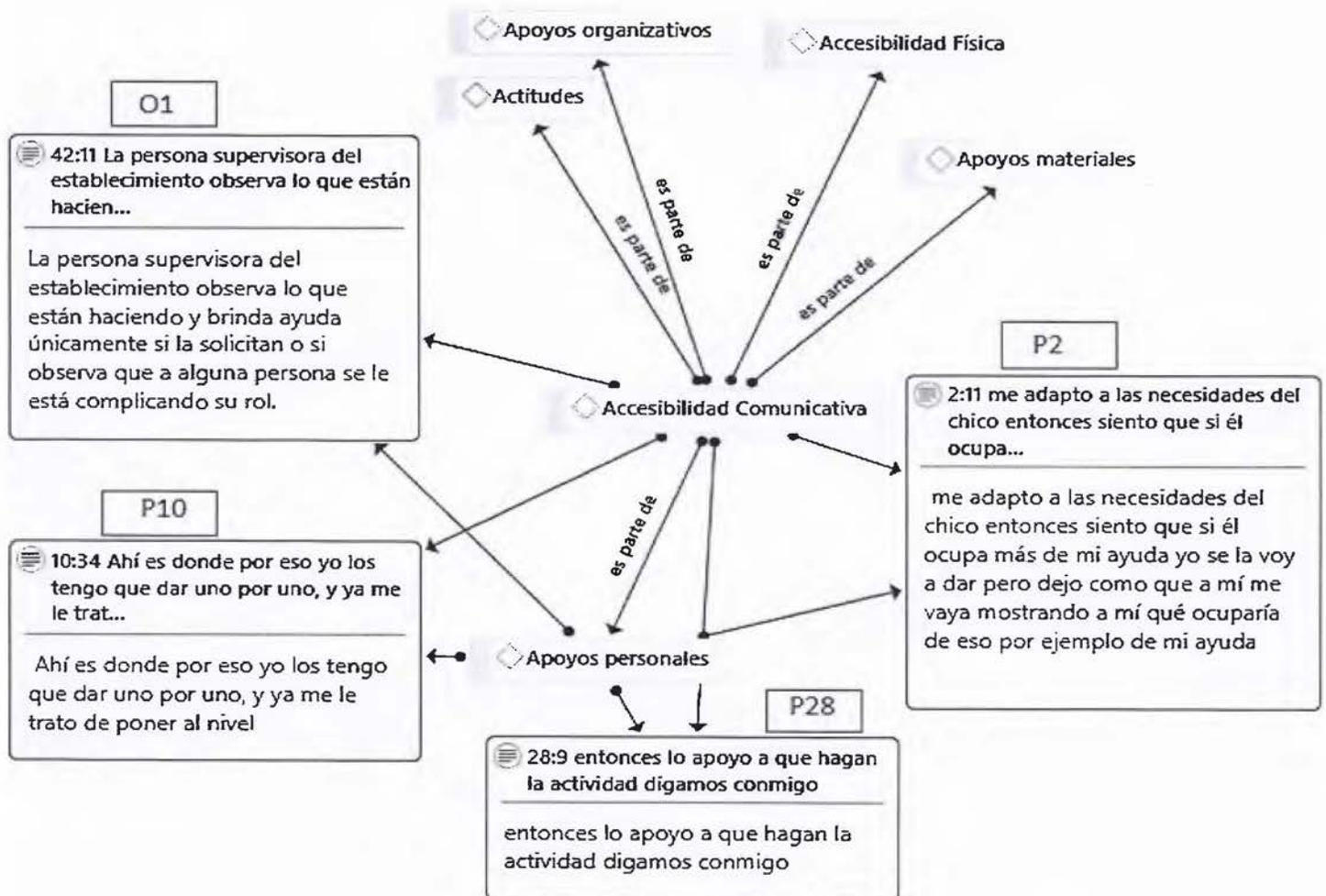


Figura 3. Red de la categoría de accesibilidad comunicativa. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Accesibilidad física.

El concepto de accesibilidad se debe encontrar implícito dentro de diferentes esferas del desarrollo humano, es decir, se espera que el medio cuente con características que les permitan a todas las personas realizar las actividades que allí se ofrecen.

Para López (2011) la accesibilidad es como una "garantía, como una estrategia para ampliar y mejorar tanto la interacción como la participación de las y los integrantes de la sociedad en general" (p.8). De modo que es de relevancia el análisis de esta subcategoría en la presente investigación, ya que los diferentes espacios de la Ciudad Interactiva KidZania deben de cumplir con las condiciones de accesibilidad necesarias para la participación, la cual como se mencionó en el marco teórico no puede ni debe separarse de la comunicación.

Para ejemplificar dicho aspecto se colocan las unidades de análisis respectivas:

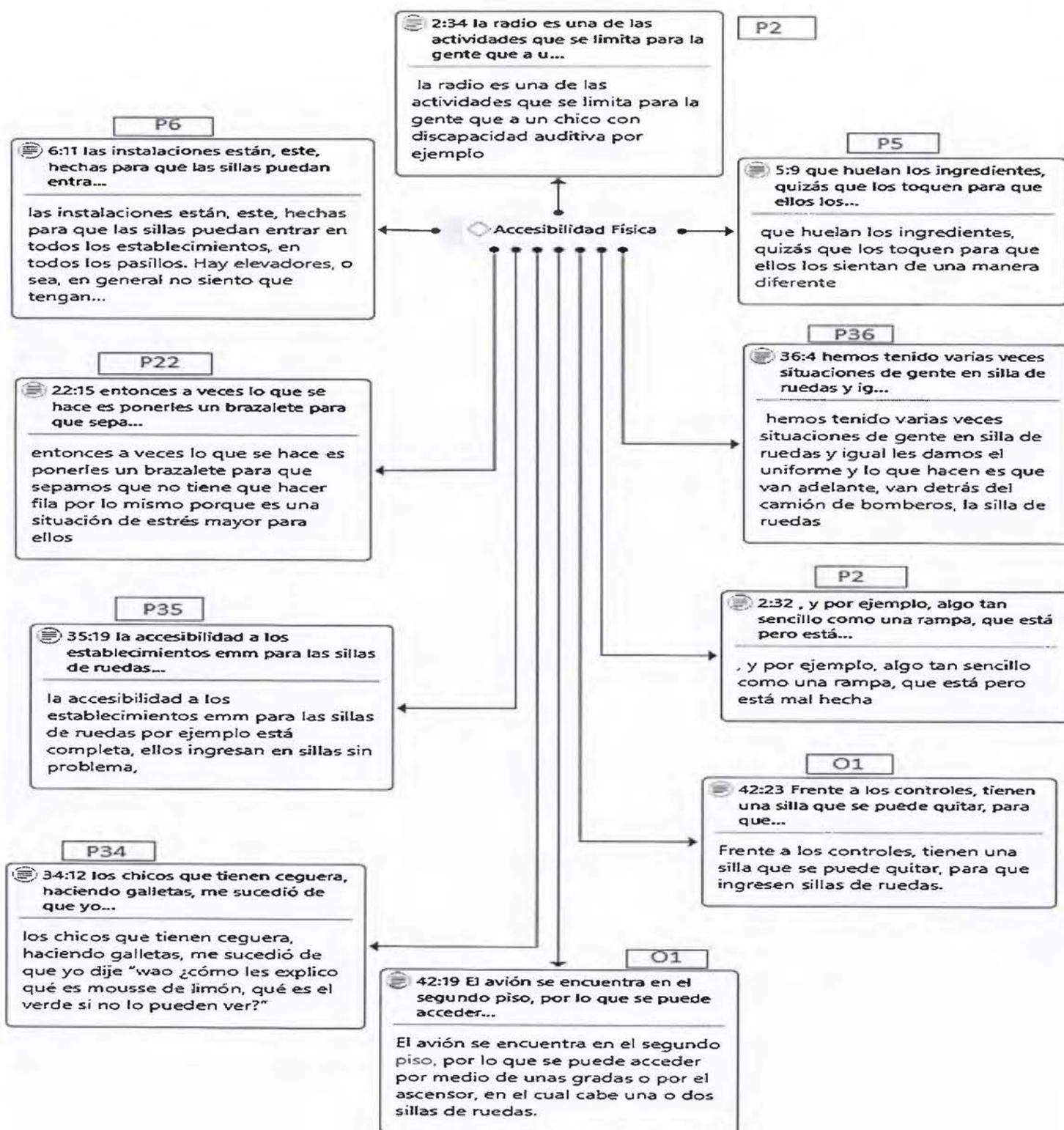


Figura 4. Red de la subcategoría de accesibilidad física. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

En la figura anterior, es posible vislumbrar la connotación que posee el aspecto de accesibilidad según las personas supervisoras de establecimientos, ya que hacen referencia con mayor énfasis a un espacio físico o arquitectónico que permita a la persona usuaria de silla de ruedas permanecer o desplazarse durante el desarrollo de cada una de las actividades (P2, P6, P9, P10, P34, P35 y P36 hacen referencia a este aspecto en las entrevistas, así como se percibe en la O1). Por ejemplo, P2 indica "algo tan sencillo como una rampa, que está pero mal hecha" o por su parte P36 menciona "hemos tenido varias veces situaciones de gente en silla de ruedas y se le da el uniforme y lo que hacen es que van adelante, van atrás del camión de bomberos".

Aunado a esto, cabe destacar que algunas personas entrevistadas (P2, P5 y P34) hicieron referencia a la dificultad de accesibilidad en las actividades para quienes presentan alguna condición de discapacidad sensorial como visual o auditiva. En este sentido P34 señala "los chicos que tienen ceguera, haciendo galletas, me sucedió de que yo dije wao ¿cómo les explico qué es mousse de limón, qué es el verde? si no lo pueden ver". Al respecto, resulta oportuno mencionar que en las observaciones fue posible identificar en los establecimientos que la información que se presenta es predominantemente en forma oral o con estímulos visuales.

Al respecto, Guenaga, Barbier y Eguiluz (2007) definen la accesibilidad "como el arte de garantizar que cualquier recurso, a través de cualquier medio, esté disponible para todas las personas, tengan o no algún tipo de discapacidad" (p. 156). Lo anterior encierra la oportunidad de participar en todos los aspectos, de modo que va desde la infraestructura, el acceso a la información, educación, recreación, acceso a recursos de apoyo, al uso de los elementos para el desarrollo de las actividades, entre otros aspectos; pero sobre todo es fundamental el acceso a espacios de comunicación e interacción social.

Como se puede apreciar en las unidades de análisis, en la Ciudad Interactiva KidZania las personas supervisoras de los diferentes establecimientos perciben que este espacio posee lugares físicos accesibles; aunque, también identifican que

existen aspectos que constituyen una barrera para lograr que todas las personas en condición de DM usuarias de CAA puedan acceder a las actividades.

El personal supervisor genera estrategias con el fin de permitir el acceso a la información para realizar las actividades (P1, P2, P5, P22, P33, P34, P35, P36 hacen referencia a esto en las entrevistas, de igual manera se percibe en la O1).

P5 menciona lo siguiente: “que huelan los ingredientes, quizás que los toquen para que ellos los sientan de una manera diferente”. Cabe resaltar que este tipo de estrategias constituyen un beneficio para toda la población, con o sin una condición de discapacidad, pero sobre todo a la población en condición de DM usuaria de CAA, ya que facilita la comprensión y adentramiento en la actividad, pues la accesibilidad física puede influir en la comunicación y el acceso a otros recursos y experiencias.

En términos de comunicación (P2, P5, P34 y P35 hacen referencia a este aspecto) P2 señala que “la radio es una de las actividades que se limita para la gente que a un chico con discapacidad auditiva por ejemplo”. En este caso, se hace mención sobre una condición de discapacidad específica, lo cual permite evidenciar que algunos establecimientos presentan barreras para la comunicación de las personas en condición de discapacidad que se comunican a través de otras formas no orales, y es esta una forma de comunicación alternativa.

La Ciudad Interactiva KidZania y las personas supervisoras de establecimientos han centrado su respuesta en términos de acceso a la infraestructura; de modo que el acceso a la comunicación de las personas en condición de DM usuarias de CAA ha quedado en un segundo plano, pues no se contemplan diferentes formas de comunicación. En este sentido, se debe tener presente que la accesibilidad conforma un principio básico en la defensa de los derechos de las personas en condición de DM, con relación en la eliminación de barreras del entorno, para la participación en igualdad de condiciones (López, 2011).

Apoyos materiales.

Con respecto a los apoyos materiales, Sebastián et al (2011) resaltan que los productos de apoyo deben de buscar facilitar que las actividades se puedan ejecutar de manera efectiva, y que se lleven a cabo “con eficacia, seguridad y comodidad” (p. 12). Analizar la presente subcategoría es de relevancia, ya que lo anterior reitera la importancia de contar con materiales que aseguren una comunicación eficaz, segura y cómoda para las personas en condición de DM usuarias de CAA, de modo que ejecuten las actividades de los establecimientos de la manera más independiente y sencilla posible, al lograr comprender cómo utilizar dichos materiales y comunicar las necesidades que surjan.

Al analizar las unidades más relevantes de esta subcategoría, se aprecian diferentes apoyos materiales que el personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania utiliza para brindar una mayor participación y comunicación a las personas en condición de DM usuarias de CAA que reciben. A continuación se muestra la red de la subcategoría de apoyos materiales:

5

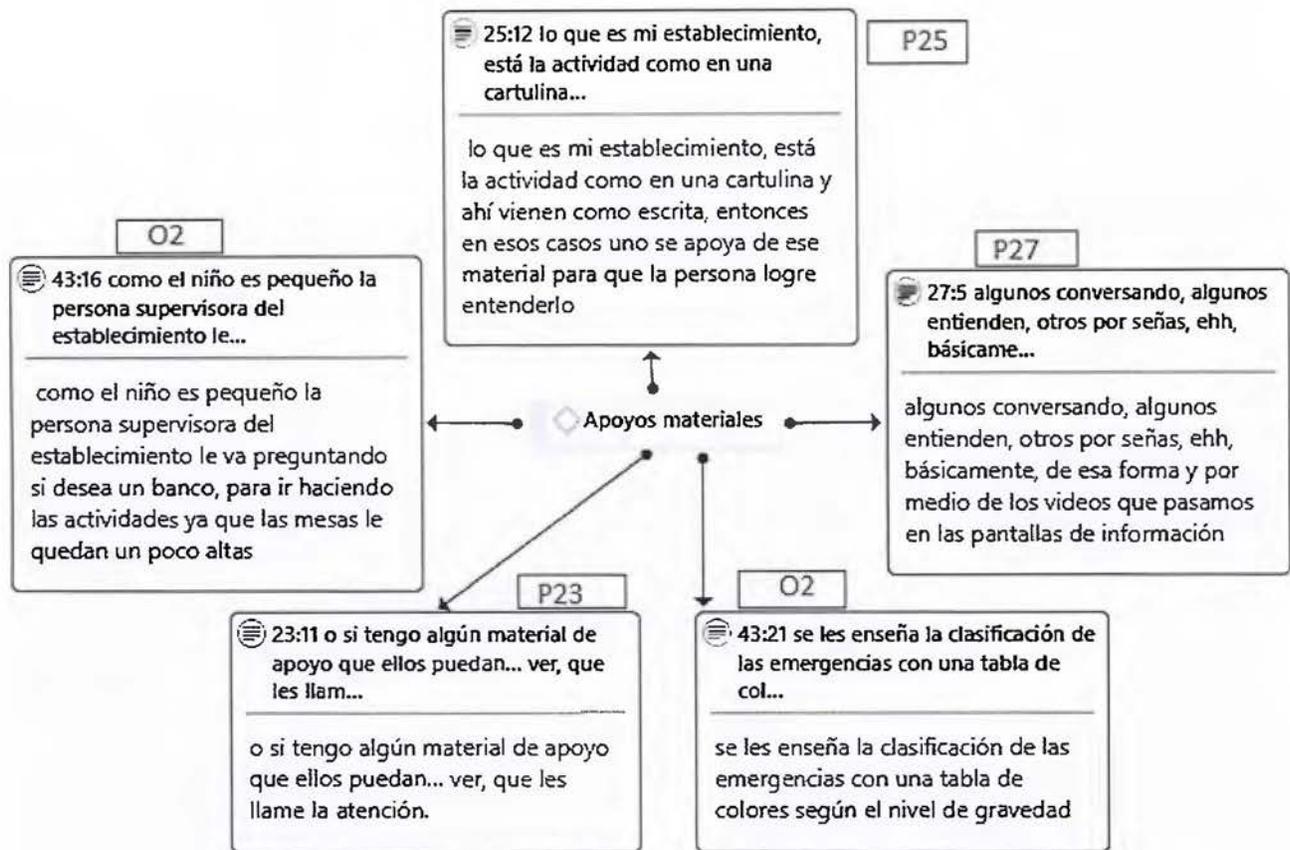


Figura 5. Red de la subcategoría de apoyos materiales. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

La red conceptual mostrada anteriormente, contiene algunas de las respuestas más relevantes dadas por el personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania, respecto a los apoyos materiales que utilizan para ayudar a las personas en condición de DM usuarias de CAA que llegan a los diferentes establecimientos.

Estos apoyos materiales que se utilizan en los establecimientos, dependen del rol que se vaya a realizar (P23, P25, P27, P28 y P35 hacen referencia a este aspecto, así como se percibe también en la O1 y la O2) por ejemplo, dentro del hospital en el área de maternidad, casi todas las actividades que se realizan se hacen en mesas altas, por lo que los apoyos materiales que se brindan son sobre todo físicos, como un banco, que al menos en las ocasiones que esto se pudo

observar, es brindado porque la persona supervisora identifica la necesidad y consulta a la niña o al niño si lo necesita. Esto se aprecia en la O2 “como el niño es pequeño la persona supervisora del establecimiento le pregunta si desea un banco, para hacer las actividades ya que las mesas le quedan un poco altas”.

Por otro lado, P25 menciona que “está la actividad como en una cartulina y ahí viene como escrita, entonces en esos casos uno se apoya de ese material”. Al mismo tiempo, a través de la O2 se observa que “se les enseña la clasificación de las emergencias con una tabla de colores según el nivel de gravedad”, y P23 menciona que “si tengo algún material de apoyo que ellos puedan ver, que les llame la atención”.

Dichas respuestas evidencian que este tipo de material puede constituir un apoyo al contar con dibujos o imágenes, de acuerdo a las diferentes características que deben de cumplir los apoyos que se utilizan, es decir, que resulten seguros y cómodos para quien los recibe, así como que permitan que las actividades se lleven a cabo con eficacia.

En este sentido, se evidencian dos tipos de apoyos visuales donde se detallan los pasos de la actividad: apoyos visuales de forma escrita y apoyos visuales con representaciones gráficas, tales como fotografías, imágenes pictográficas, dibujos, tablas y el uso de colores. Los primeros pueden requerir habilidades de lectoescritura por parte de la persona que los recibe, sin embargo, es importante destacar el beneficio que representa el uso de los apoyos visuales con representaciones gráficas, ya que lo anterior permite clarificar los mensajes a las diferentes personas interlocutoras y facilitar el acceso a la información, siempre y cuando, las personas en condición de DM usuarias de CAA se encuentren al nivel representacional mencionado.

Es importante tomar en cuenta que existen diferentes niveles representacionales, que van a marcar la capacidad de comprensión de estos apoyos por parte de las personas en condición de DM usuarias de CAA. Cada nivel ayuda a que la persona pueda acercarse al nivel siguiente que corresponde.

Al respecto, Torres (2001) habla de tres niveles. El primero al que se hace referencia es utilizar el apoyo como lenguaje expresivo, es decir, que los elementos

que se presenten le permitan a la persona comprender lo que se va a realizar, a través de las imágenes pictográficas, dibujos y otros, así como para poder manifestar lo que desea.

El siguiente nivel que se menciona, es en el que se utilizan estos elementos como un apoyo al aprendizaje de la lectura y de otros aprendizajes, lo cual va a permitir una aproximación a la lectura, donde se pueda ampliar el vocabulario que tenga la persona más allá de un fin comunicativo. En este caso, que las imágenes que se presenten a las niñas y a los niños, puedan permitir que se relacionen con lo que se quiere realizar en el establecimiento.

El último nivel al que se hace referencia, es utilizar el apoyo como desarrollo personal, donde las características que se mencionan de este son “considerar al interlocutor, adaptar la forma de comunicación al contexto (...), expresión de necesidades, creación de símbolos personales, potenciar la autonomía” (Torres, 2001, p.305). Es decir, los símbolos e imágenes deben tomar en cuenta las características de las personas hacia las que van dirigidas, en la medida de lo posible.

Es importante que cuando se valore utilizar apoyos materiales para la comunicación, se considere que algunas de las personas usuarias van a contar con habilidades de lectoescritura y otras no. Al respecto, gran parte de la población en condición de DM usuaria de CAA no posee ese nivel, aunque sí puede llegar a alcanzarlo, después de pasar por diferentes representaciones gráficas, pero contar con ambos apoyos va a permitir un mayor alcance por parte de las niñas y los niños que llegan a los diferentes establecimientos, y al mismo tiempo una mayor participación dentro del aspecto de la comunicación.

Un ejemplo de materiales con los que se puede contar, pensados específicamente para la población en condición de DM usuaria de CAA, son precisamente los de CAA, estrategias que vayan más allá de dar instrucciones de manera oral y que permitan la retroalimentación del mensaje, ya que tal como plantea Sigal (2013) “no se puede no comunicar” (p.50). De acuerdo con la autora, se deben establecer las relaciones que permitan a la persona en condición de DM

comunicarse a través de otros sistemas, para llevar a cabo el intercambio de información al menos entre dos personas.

A continuación, se adjuntan fotografías de algunos de estos apoyos materiales para la comunicación, que se utilizan en los diferentes establecimientos de la Ciudad Interactiva KidZania:

6

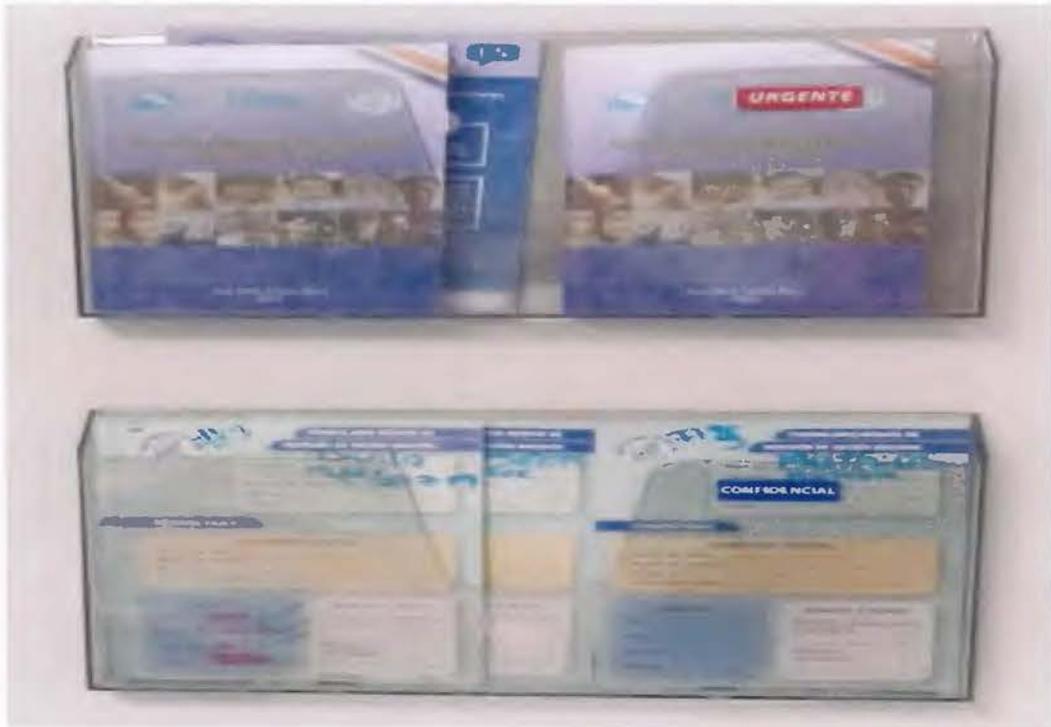


Figura 6: Fotografía tomada por el equipo investigador durante las observaciones, 2020.

7



Figura 7. Fotografía tomada por el equipo investigador durante las observaciones, 2020.

8



Figura 8. Fotografía tomada por el equipo investigador durante las observaciones, 2020.

9



Figura 9. Fotografía tomada por el equipo investigador durante las observaciones, 2020.

10



Figura 10. Fotografía tomada por el equipo investigador durante las observaciones, 2020.



Figura 11. Fotografía tomada por el equipo investigador durante las observaciones, 2020.

Apoyos organizativos.

Los apoyos organizativos son de relevancia como unidad de análisis para la presente investigación, ya que tal como plantea la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017) es un compromiso “impulsar una cultura organizativa que se caracterice por la inclusión” (p.74). Tal y como lo plantea esta misma organización, las personas en condición de DM usuarias de CAA pueden encontrar barreras de acceso y permanencia, o bien, comunicativas, debido a factores que van desde el entorno físico hasta el modo en cómo se organiza el lugar y las tareas que se llevan a cabo, por lo que es necesario identificarlas para lograr hacer el cambio hacia la accesibilidad plena.

Dada su importancia en la participación y comunicación de las personas en condición de DM usuarias de CAA en la Ciudad Interactiva KidZania, se muestran

a continuación las principales unidades de análisis sobre los apoyos organizativos de los establecimientos:

12

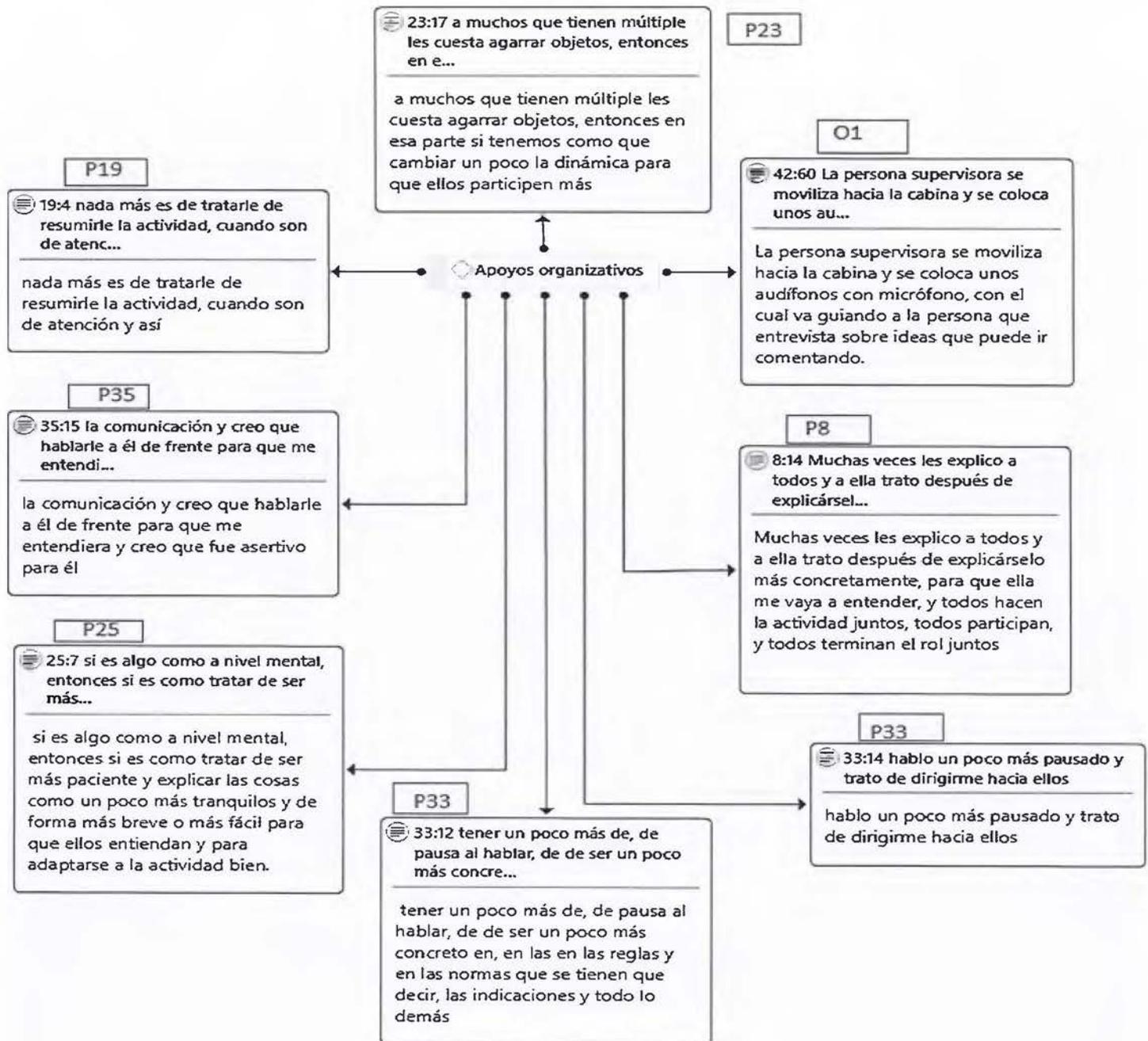


Figura 12: Red de la subcategoría de apoyos organizativos. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Las unidades de análisis anteriores permiten visualizar los distintos apoyos en cuanto a la organización de las actividades que ha realizado el personal supervisor que trabaja en la Ciudad Interactiva KidZania. Como se puede apreciar, la mayor parte de los apoyos organizativos van enfocados directamente a la comunicación y las ayudas que surgen con el fin de promoverla.

Algunos de los apoyos organizativos se refieren a cambios realizados en la manera de comunicarse, la posición de la persona supervisora del rol en cuanto a la persona en condición de DM, la fluidez, entre otros. (Respecto a este punto hacen referencia P2, P8, P9, P19, P23, P25, P33, P34 y P35 a partir de las entrevistas, así como se pudo percibir en la O1).

Lo anterior se evidencia con la información aportada por P33 al comentar que “hablo un poco más pausado y trato de dirigirme hacia ellos... tener un poco más de pausa pausa al hablar, de de ser un poco más concreto en, en las reglas y en las normas que se tienen que decir, las indicaciones y todo lo demás”. Asimismo lo señala P35, quien destaca que parte de los apoyos brindados para la población en condición de DM usuaria de CAA son “la comunicación y creo que hablarle a él de frente para que me entendiera y creo que fue asertivo para él”. Es decir, visualizar las características de la persona en condición de DM y ajustar la manera en la que se comunican con ella en función de esas características, así como prestar atención para reconocer si esos apoyos funcionan o no.

Asimismo, se gestionan apoyos que pretenden mejorar la interpretación o manera en la que se transmite la información, es decir, hacer más accesible la instrucción, emitiendo mensajes concretos y claros. Lo anterior se puede ejemplificar en la respuesta brindada por P19 “nada más es de tratarle de resumirle la actividad, cuando son de atención y así”.

Además, P8 comenta que “muchas veces les explico a todos y a ella trato después de explicárselo más concretamente, para que ella me vaya a entender, y todos hacen la actividad juntos, todos participan y todos terminan el rol juntos”. Por lo tanto, los apoyos buscan además que la persona en condición de DM usuaria de CAA no sienta incompreensión dentro de la dinámica del rol, sino que pueda realizar

cada actividad dentro de la dinámica del grupo, al igual que el resto de niñas y niños.

Incluso se busca realizar el desarrollo de los roles con algunas modificaciones, como lo señala la P25 “si es algo a nivel mental, entonces si es como tratar de ser más paciente y explicar las cosas como un poco más tranquilos, y de forma más breve o más fácil para que ellos entiendan y para adaptarse a la actividad bien”.

Finalmente, otros apoyos se enfocan más en cambios o adaptaciones en la metodología utilizada en el desarrollo de los roles (se refieren a esto P8, P10, P19, P23, P25, P34 y P35, así como lo percibido en la O1). Por ejemplo, P23 menciona “a muchos que tienen múltiple les cuesta agarrar objetos, entonces en esa parte si tenemos como que cambiar un poco la dinámica para que ellos participen más”. También, dentro de la O1 cabe destacar que “la persona supervisora se moviliza hacia la cabina y se coloca unos audífonos con micrófono, con el cual guía a la persona que entrevista sobre ideas que puede comentar”. Por lo tanto, las personas supervisoras de los establecimientos responden en el momento al realizar pequeños cambios en la dinámica de cada actividad, pues eliminan o agregan tareas nuevas cuando observan que a una persona en condición de DM usuaria de CAA se le dificulta realizarla de la manera convencional.

A partir de los aportes brindados por el personal supervisor, se logra evidenciar que la mayor parte de los apoyos en cuanto a la organización de las actividades y los roles se encuentran enfocados en el área de comunicación, donde se reconoce que si la comunicación no se da de manera fluida, el desarrollo de los roles se va a ver afectado, así como la participación de las personas en condición de DM usuaria de CAA en los mismos.

Otro aspecto importante a tomar en cuenta es que los apoyos “se gestionan, organizan y disponen” (MEP, 2017, p.6) es decir, deben planificarse con anticipación, preverse y posteriormente tomar las decisiones sobre la manera en la que se van a brindar y cuales recursos se van a necesitar, para luego ponerlos en práctica. En este sentido, se considera que los apoyos brindados por las personas supervisoras de los establecimientos responden a las necesidades detectadas en

el momento, sin embargo, no existe una gestión o planificación previa, lo cual puede afectar el éxito del apoyo, ya que sin organización previa, se pueden dejar de lado características importantes de la población por considerar.

Estos apoyos sin duda constituyen un factor fundamental en la accesibilidad comunicativa, lo cual es importante de destacar, sin olvidar que todo cambio en la dinámica de las actividades que busque promover una mayor participación de las niñas y los niños, debe de realizarse, no sólo en cuanto a la manera en la que se da la comunicación e interacción, sino también en la organización del espacio y tiempo.

Apoyos personales.

Dentro de los apoyos comunicativos que brinda el personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania a las personas en condición de DM usuarias de CAA, los principales son los apoyos personales. En la Ciudad Interactiva KidZania, los apoyos personales aparecen en general cuando las personas en condición de DM usuarias de CAA lo solicitan, o hacen evidente de alguna manera que son requeridos. El análisis de esta subcategoría es de relevancia debido a que estos apoyos personales los brindan principalmente las familias o personas encargadas que acompañan a las niñas y los niños que llegan a los establecimientos, cuando requieren de un apoyo para la comunicación y participación, y de esta manera brindan herramientas a quienes supervisan los establecimientos para que aprendan a generar apoyos y estrategias para atender de manera más efectiva a esta población.

Con el fin de ejemplificar lo anterior a través de las respuestas obtenidas por medio de las entrevistas, así como de las observaciones realizadas, a continuación se muestra la red conceptual de esta subcategoría:

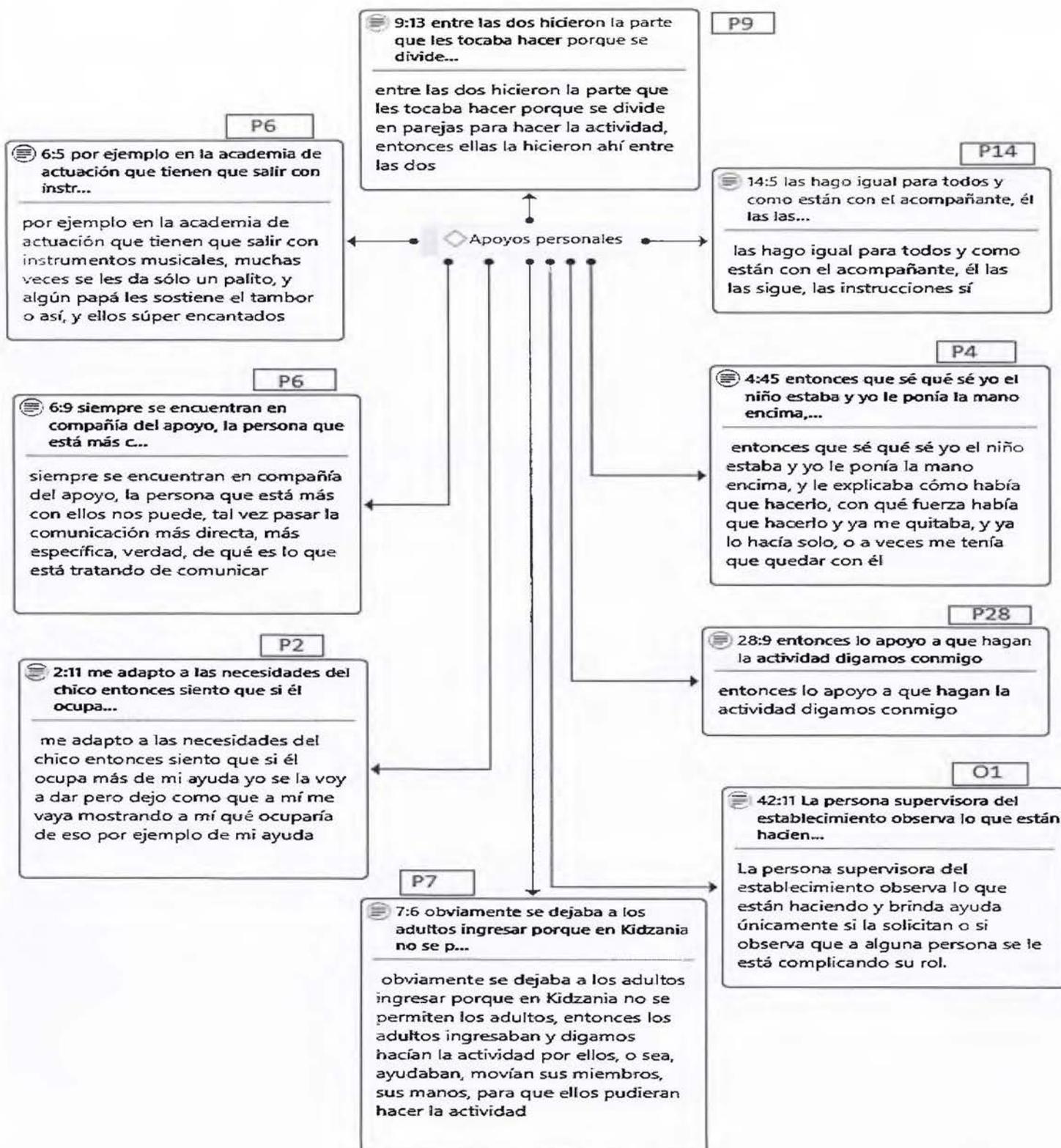


Figura 13: Red de la subcategoría de apoyos personales. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Como se muestra en la figura anterior (a partir de las entrevistas P2, P4, P5, P6, P10, P14, P28 y P34 hacen referencia al apoyo personal brindado por el personal supervisor, así como lo percibido en la O1) en su respuesta P2 señala “me adapto a la necesidad del chico, entonces siento que si él ocupa más de mi ayuda yo se la voy a dar pero dejo como que a mí me vaya mostrando que ocuparía” de modo que el personal supervisor cuenta con la disposición de brindar apoyo, y valora llevarlo a cabo cuando la persona lo solicita o cuando consideran, de acuerdo a lo observado, que este es requerido. De la misma manera se muestra este aspecto en O1 donde se detalla que “La persona supervisora del establecimiento observa lo que hacen y brinda ayuda únicamente si la solicitan o si observa que a alguna persona se le complica su rol”.

Lo anterior evidencia que se permite que el rol fluya de manera regular y que sea la persona en condición de DM usuaria de CAA la que solicite o indique, a través de la CAA, que requiere un apoyo, y logra así la autonomía que la Ciudad Interactiva KidZania busca crear en cada persona visitante.

Ahora bien, al analizar el concepto de apoyos, es necesario recalcar que estos “deben ser considerados necesarios y eficaces; que no restrinjan las capacidades del usuario, que no estén contraindicados; de fácil obtención” (Sebastián et al, 2011, p.12). Lo anterior se evidencia en los apoyos anteriormente descritos, ya que el personal supervisor es consciente de la necesidad que presentan algunas personas en condición de DM usuarias de CAA de acceder a recursos o estrategias para poder comunicarse con mayor facilidad y participar de las actividades, con el conocimiento de que esos recursos son necesarios, y además, se busca que sean brindados únicamente cuando la situación así lo amerite, por lo cual no se pretende restringir las capacidades de la persona que los puede necesitar.

Este aspecto es beneficioso en términos de accesibilidad comunicativa, ya que, si se tiene la visión descrita anteriormente, el apoyo personal, ya sea para comunicarse directamente con la persona, o para facilitarle la comunicación con sus pares; se dará en los casos en que sea realmente necesario. De este modo no

se interfiere en los procesos comunicativos naturales ni se pretende hablar por la otra persona.

Por otro lado (P1, P5, P6, P7, P9, P14 y P34 hacen referencia a los apoyos brindados por la persona adulta que acompaña a quienes participan) P6 menciona que “siempre se encuentran en compañía del apoyo, la persona que está más con ellos nos puede, tal vez pasar la comunicación más directa, más específica verdad, de qué es lo que está tratando de comunicar”. En el ejemplo anterior, el apoyo personal para la comunicación es la familia o persona encargada que acompaña, sin embargo, debe procurarse que ese apoyo no se convierta en una barrera, de modo que la persona en condición de DM usuaria de CAA no tenga la posibilidad de comunicarse de manera independiente y directa, y sólo pueda transmitir lo que la persona que le acompaña considere haber entendido. Por lo tanto, en este caso, el apoyo personal para la comunicación, debe de facilitar la interacción entre el personal supervisor y las niñas y los niños, y evitar ser una especie de traductor que únicamente recibe y envía la información hacia ambos lados.

De igual importancia, P7 menciona que “obviamente se dejaba ingresar porque en KidZania no se permiten los adultos, entonces los adultos ingresaban y digamos hacían la actividad por ellos, o sea, ayudaban, movían sus miembros, sus manos, para que ellos pudieran hacer la actividad”. Esta respuesta permite tener un panorama de cómo se lleva a cabo el apoyo personal en algunos establecimientos, el cual de acuerdo a lo señalado por P7, es impartido en la mayoría de los casos por la persona adulta que acompaña y en menor medida por las personas supervisoras de los establecimientos.

Lo anterior demuestra el tipo de apoyo que en ocasiones brindan las familias y personas encargadas acompañantes de las personas en condición de DM usuarias de CAA, el cual consiste en el apoyo físico, como una especie de guía, para realizar la actividad. De esta manera, al presenciar el tipo de apoyo que brindan las personas acompañantes, este sirve de modelado para que el personal supervisor pueda basarse en esa experiencia, y a través del aprendizaje por observación, lograr asistir a la niña o el niño, de forma que la actividad tenga mayor éxito y la comunicación se alcance de una manera más fluida.

Cabe resaltar en este sentido que los apoyos permiten la participación sin limitar la independencia, por lo que deben llevarse a cabo únicamente cuando son necesarios, en el caso de P4, señala “entonces qué sé qué sé yo el niño estaba y yo le ponía la mano encima, y le explicaba cómo había que hacerlo, con qué fuerza había que hacerlo y ya me quitaba, y ya lo hacía solo, o a veces me tenía que quedar con él” donde demuestra que el apoyo lo brinda al inicio y luego permite a la persona continuar sola.

Por otra parte, pueden aprovecharse los momentos en los que se recurre a los apoyos personales, para promover una mayor interacción y comunicación entre las partes involucradas. Por ejemplo, P9 menciona que “entre las dos hicieron la parte que les tocaba hacer porque se divide en parejas para hacer la actividad, entonces ellas la hicieron ahí entre las dos”. La cita anterior evidencia que en ocasiones se recurre a solicitar ayuda a otra persona para que le colabore a la persona en condición de DM usuaria de CAA, lo cual es una excelente oportunidad de comunicación directa, a través del desarrollo de la actividad que se ejecuta, lo que facilita contar con temas de interés para realizar preguntas y obtener respuestas a través de la CAA.

Por último, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008) maneja un concepto importante respecto a los apoyos, y es el de ajustes razonables, el cual puede aplicarse específicamente a los apoyos de tipo personal:

Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas (...) cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. (p. 5)

Es decir, los ajustes razonables buscan la mayor independencia posible, por lo que las personas que vayan a intervenir en una determinada situación para apoyar en favor de la accesibilidad comunicativa, deben de facilitar el proceso, siempre que sea requerido, y den la oportunidad de que sean las personas en condición de DM usuarias de CAA las que se comuniquen y expresen por sí mismas, y se evite que alguien más lo haga por ellas y ellos.

Actitudes.

El análisis de las actitudes del personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania es de relevancia, debido a que estas actitudes pueden llegar a ser una barrera para la comunicación y participación de la población en condición de DM usuaria de CAA, o bien, facilitar el acceso a las actividades y a las oportunidades de comunicación.

A través de la entrevista semiestructurada, se evidencia la presencia de actitudes diversas, las cuales se refieren a la interacción con las personas en condición de DM usuarias de CAA y a la participación de esta población en el desarrollo de los roles, así como en la anuencia en general de la Ciudad Interactiva de KidZania a recibirlas y su trato hacia estas personas.

Estas actitudes se presentan en la siguiente red, donde se resumen las unidades de análisis más significativas de la subcategoría:

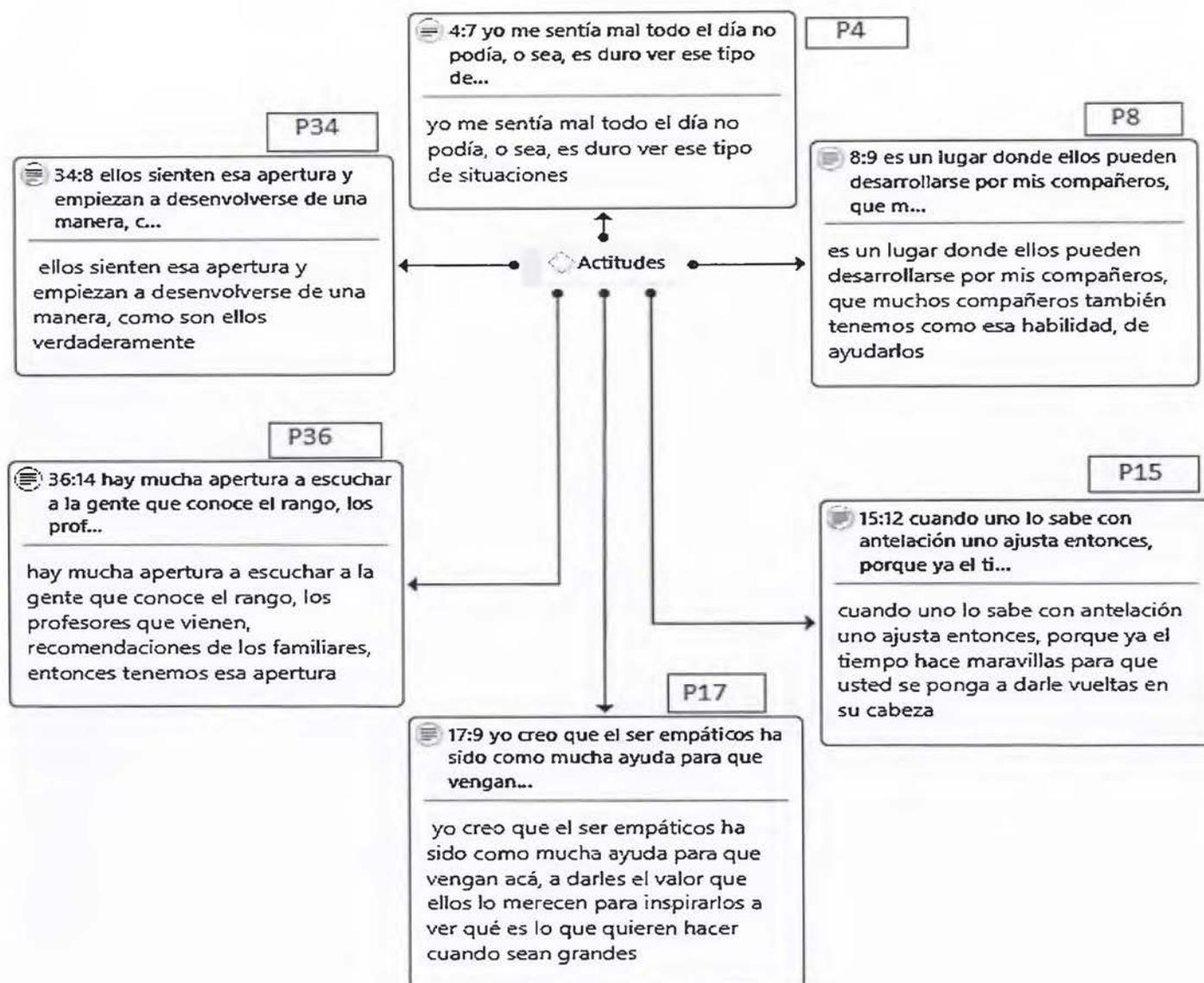


Figura 14: Red de la subcategoría actitudes. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

La figura anterior demuestra que la anticipación de la presencia de una persona en condición de DM usuaria de CAA, permite que la persona supervisora del establecimiento ajuste de la forma que considere más adecuada su rol, al tener en claro que se tiene siempre la apertura para recibir a esta población (P1, P2, P8, P9, P10, P15, P17, P32, P34, P35 y P36 hacen referencia a este aspecto, a través

de las entrevistas). Como menciona P15 “cuando uno lo sabe con antelación uno ajusta entonces, porque ya el tiempo hace maravillas para que usted se ponga a darle vueltas en su cabeza” es decir, al enterarse con anticipación, le dedican tiempo a pensar cómo desarrollar el rol de la mejor manera posible para que las personas visitantes puedan disfrutar y participar de la actividad, lo que denota un interés en hacer su rol accesible para las personas en condición de DM usuarias de CAA.

Además, la empatía cumple un papel fundamental dentro de la participación, al ponerse en el lugar de la otra persona y buscar siempre que se sienta recibida, que pase un momento agradable y se divierta, al igual que las demás personas visitantes. Como menciona P17 “yo creo que el ser empáticos ha sido como mucha ayuda para que vengan acá, a darles el valor que ellos lo merecen para inspirarlos a ver qué es lo que quieren hacer cuando sean grandes”. Esto permite un mayor desenvolvimiento y participación por parte de las personas en condición de DM usuarias de CAA, ya que se encuentran con una mayoría que desea recibirlas y posiblemente genere que quieran regresar en algún otro momento.

Al respecto, P8 también menciona que “es un lugar donde ellos pueden desarrollarse por mis compañeros, que muchos compañeros también tenemos como esa habilidad de ayudarlos” es decir, la persona entrevistada considera que en la Ciudad Interactiva KidZania se genera un ambiente en el que las personas en condición de DM usuarias de CAA se pueden sentir a gusto y con una mayor confianza, lo que sin duda va a favorecer las oportunidades de comunicación y la búsqueda por parte del personal supervisor de los apoyos necesarios para que las niñas y los niños deseen expresarse e interactuar. Al respecto, Larrivee (1982) citado por Sánchez y López (2006) menciona que:

El tema de las actitudes sociales hacia las personas con discapacidad es de gran relevancia porque muchas veces inciden de una u otra forma en

las posibilidades de integración social de las personas con discapacidad, llegando a transformarse en una variable decisiva. (p.196)

Al aclarar que se busca la inclusión social a través de la accesibilidad comunicativa, las actitudes son de gran influencia, como menciona la cita anterior, pues dentro de un espacio de acogimiento, será más fácil posteriormente fomentar las oportunidades de comunicación que permitan la interacción y participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA.

Sin embargo, se evidencia también una actitud inclinada hacia la tristeza o compasión al observar o tratar con personas en condición de DM (P4 y P21 hacen referencia a este punto) como menciona P4 al afirmar que “yo me se sentía mal todo el día no podía, o sea, es duro ver ese tipo de situaciones”. Esto tiende a causar un efecto negativo, ya que “La actitud es una idea cargada de emoción que predispone a una clase de acciones ante un determinado tipo de situaciones sociales” (Triandis, 1971, citado por Sánchez y López, 2006, p.197) por lo que una actitud de tristeza hacia las personas en condición de DM puede llevar a evitar las oportunidades de interacción y comunicación, al considerar que no se puede manejar la situación, y si se llega a la interacción, esta puede verse limitada, así como las oportunidades de participación.

Otro aspecto relevante a destacar es el que menciona P36 al afirmar que “hay mucha apertura a escuchar a la gente que conoce el rango, los profesores que vienen, recomendaciones de los familiares”. El hecho de que exista la apertura a escuchar la opinión de las familias o personas encargadas y docentes que acompañan a las personas en condición de DM usuarias de CAA, es positivo, ya que son quienes conocen más ampliamente sus características y necesidades, y esta actitud favorece la adquisición de conocimiento por parte del personal supervisor de los establecimientos, así como su formación en el tema y la posterior aplicación de las recomendaciones recibidas.

Por último, otro aspecto a analizar es el que menciona P2 “no hacemos mala cara cuando viene uno así porque sabemos que va a ser más difícil la actividad en

cambio todos reclutamos activamente para la actividad aunque sabemos que va a ser un poco, va a llevar un poco más de esfuerzo”. Es decir, las personas supervisoras consideran que recibir a una persona en condición de DM usuaria de CAA puede convertirse en un reto, por las barreras con las que pueden toparse, sin embargo, lo aceptan con una actitud positiva y se esfuerzan por darle a las niñas y los niños la mejor experiencia en su rol.

Lo anterior en términos de accesibilidad comunicativa resulta favorable, ya que es posible que aunque el personal supervisor deba buscar apoyos extra, invertir más tiempo, o recurrir a estrategias que por lo general no utilizan o desconocen, relacionadas a la CAA, tienen la disposición de hacerlo para responder a las necesidades comunicativas de la población en condición de DM usuarias de CAA y promover así su participación.

Al realizar la triangulación de la información, en cuanto a términos de accesibilidad física, en la información obtenida por medio de las observaciones se evidenció la presencia de espacios donde las sillas fijas pueden moverse para dar espacio para ingresar sillas de ruedas, lo cual coincide con lo afirmado por las personas entrevistadas al mencionar que dentro de los establecimientos hay accesibilidad para que una persona usuaria de silla de ruedas ingrese y participe.

Sin embargo, en la misma línea, según las observaciones, los vehículos que se utilizan fuera de los establecimientos para los roles de ambulancia y bomberos, cuentan con espacio limitado y no poseen rampa de acceso; y en las entrevistas se menciona que aquellas personas que se desplazan en silla de ruedas deben participar sin subir a dichos vehículos.

Este segundo aspecto difiere del primero, ya que, si las personas en condición de DM usuarias de CAA no pueden ingresar a los vehículos, no acceden a una parte del rol específica, y por lo tanto, se ven privadas de las oportunidades de comunicación que dentro del vehículo se generan entre la persona supervisora y el resto de niñas y niños, así como de información importante en cuestión de instrucciones, preguntas, entre otros.

De acuerdo a lo observado en los establecimientos de la Ciudad Interactiva KidZania, los apoyos materiales utilizados para el acceso de las personas en

condición de DM usuarias de CAA, son en su mayoría de tipo visual. Algunos utilizan palabras escritas, otros colores, dibujos o imágenes, lo cual coincide con la información obtenida por medio de las entrevistas, donde se afirma que se utilizan carteles u objetos que la persona pueda ver y que le ayude a comprender la actividad, sin embargo, en las observaciones se evidencia también que no todos los establecimientos cuentan con recursos visuales.

Lo anterior limita la accesibilidad comunicativa, debido a que no todas las personas en condición de DM usuarias de CAA pueden ver este tipo de recursos y requieren de materiales que también puedan oír y tocar, para comprender toda la información e instrucciones que se transmiten y así participar plenamente del rol.

Al hablar de apoyos organizativos, se coincide tanto en las entrevistas como en lo observado en que la dinámica de los roles se desarrolla en su mayoría de manera verbal, y de acuerdo a las entrevistas, los apoyos en cuanto a los cambios y organización de algunas actividades se basan sobre todo en la forma de hablar, facilitar las instrucciones verbales y dirigirse a las niñas y los niños. Lo anterior puede ser beneficioso para la comprensión de instrucciones y recepción de información, sin embargo, limita la emisión de respuestas por parte de las personas en condición de DM usuarias de CAA, ya que por lo general utilizan estrategias no verbales, y por esta razón el intercambio que se busca en la comunicación, se puede ver limitado.

Con respecto a los apoyos personales, en las entrevistas se menciona la participación constante de las familias o personas encargadas como un apoyo para que la persona en condición de DM usuaria de CAA pudiese realizar las actividades.

En las observaciones se evidenció que el apoyo se brinda cuando es solicitado, y por lo general lo brinda la persona supervisora, pues las familias en su mayoría permanecen afuera de los establecimientos, y únicamente ingresan cuando lo solicitan por motivo de que la niña o el niño no desea permanecer por su cuenta, o porque requiere de un mayor apoyo.

La información de ambas fuentes difiere, lo cual evidencia que efectivamente la presencia de familias o personas encargadas como apoyo personal se da únicamente en las ocasiones en que se encuentran personas en condición de DM

usuarias de CAA, como una forma de facilitar su comunicación y participación. Sin embargo, como se analizó previamente, esta presencia debe de aprovecharse con cautela, de modo que no constituya más bien una barrera para la participación independiente.

Al hacer referencia a las actitudes, se menciona en la información obtenida a través de las entrevistas, que las personas supervisoras son empáticas, dispuestas a hacer cambios si es necesario y que cuentan con la habilidad de ayudar a quienes lo necesitan. Las actitudes anteriores coinciden con lo observado, ya que cuando alguna niña o niño requería de un apoyo para la realización de su rol, las personas supervisoras colaboraban y les atendían tan pronto como podían, lo cual sin duda va a favorecer que las personas en condición de DM usuarias de CAA tengan la posibilidad de obtener los apoyos que requieren para comunicarse en el desarrollo de los roles.

Participación.

Al conocer las características de la participación de la población en condición de DM usuaria de CAA, es que el equipo investigador ha logrado reconocer aquellas acciones que la promueven, o bien, que pueden llegar a limitarla. Lo anterior sirve de base para identificar las fortalezas y necesidades en el área comunicativa, por lo que su análisis es de relevancia.

Esta categoría surge a partir de las respuestas obtenidas a través de la entrevista semiestructurada, particularmente de las respuestas relacionadas con la dinámica del lugar, según la percepción de las personas trabajadoras, así como las características del sitio. También se enriquece de la información obtenida por medio de las observaciones realizadas por el equipo investigador, donde se resumen los datos más relevantes.

A continuación se exponen las principales unidades de análisis de la presente categoría:

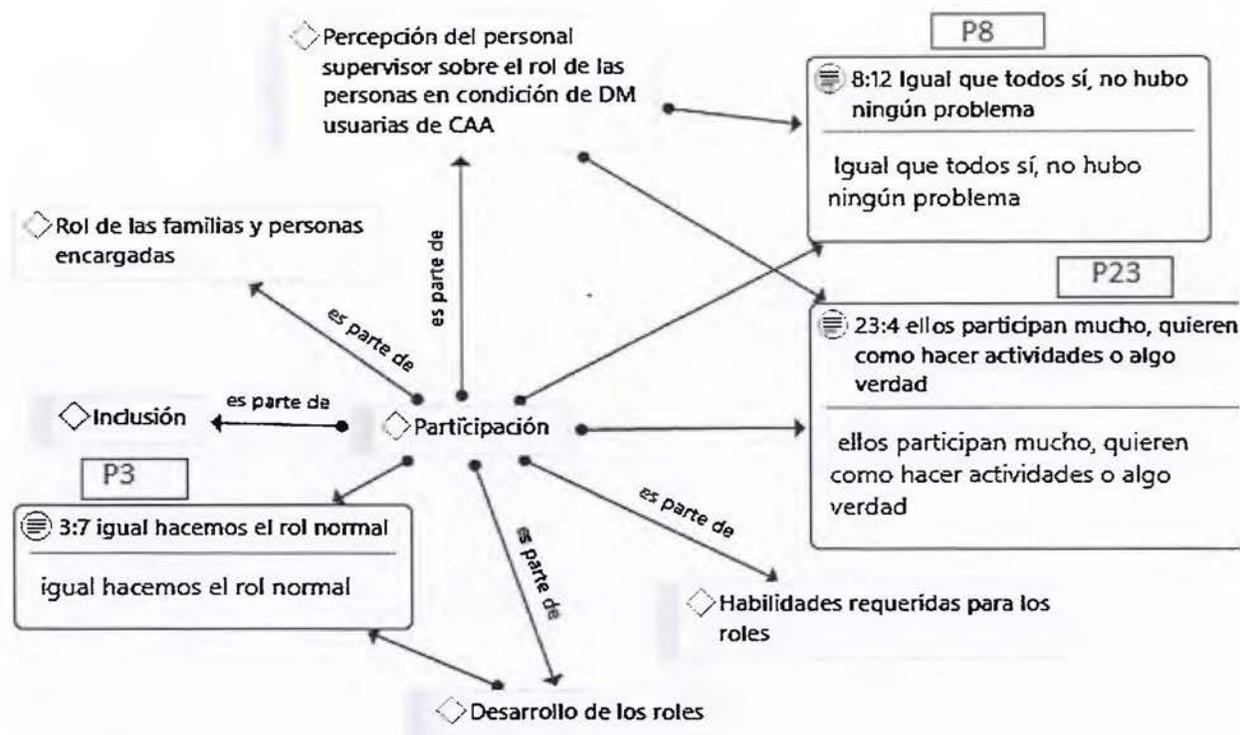


Figura 15: Red de la categoría participación. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Tal como se aprecia en la figura anterior, uno de los aspectos a analizar es cómo se desarrolla la participación de las personas en condición de DM dentro de la Ciudad Interactiva KidZania, o cuál es su rol allí, desde la perspectiva de las personas supervisoras de los establecimientos.

Al partir de la consigna que posee la Ciudad Interactiva KidZania de proclamarse como un lugar donde “los niños aprenden acerca de diferentes profesiones, el funcionamiento de una ciudad y la administración del dinero. Cada experiencia está diseñada para empoderarlos, darles confianza para ser mejores personas, e inspirarlos para convertirse en ciudadanos globales ejemplares” (KidZania Operations S.A.R.L, 2019) se podría comparar con la opinión que poseen las personas supervisoras, ya que así como lo afirma la P8 “igual que todos sí, no hubo ningún problema”.

Es decir, de acuerdo a lo afirmado por la persona entrevistada, las personas en condición de discapacidad, particularmente en condición de DM usuarias de CAA, cuentan con un desarrollo dentro de los roles como cualquier otra persona que no posea ninguna condición, esto incluye ingresar al establecimiento y seguir la actividad propuesta por la persona supervisora.

Ahora bien, un aspecto importante a destacar es que la Ciudad Interactiva KidZania es un espacio que pretende asemejarse a la realidad en la cual se convive a diario, donde su enseñanza y aprendizaje puede ir más de allá de un contenido académico, con el fin de buscar la formación de una ciudadanía responsable y promover mejores relaciones interpersonales.

De igual forma, busca también desarrollar habilidades tales como la autonomía e independencia, toma de decisiones y la capacidad de desenvolverse en un ambiente distinto con personas que se encuentran fuera de su círculo más cercano, tanto adultos como sus pares. Lo anterior en personas con una condición de DM usuaria de CAA, es enriquecedor, ya que salen de su rutina y logran acceder a un espacio que ofrece oportunidades que muy pocos sitios ofrecen.

A partir de este aspecto, se puede evidenciar la respuesta de P23 al mencionar que “ellos participan mucho, quieren como hacer actividades o algo verdad” es decir, se percibe la participación, lo cual se muestra como una motivación de tipo intrínseca. Lo anterior señala que las personas en condición de DM desean realizar las actividades, sin dejar de lado el apoyo y la función que desarrollan las personas acompañantes dentro de la Ciudad Interactiva KidZania, ya que el personal supervisor comenta sobre su presencia.

Desde la accesibilidad comunicativa, las personas supervisoras de la Ciudad Interactiva KidZania mencionan que este es un lugar en donde se le brinda la oportunidad a todas las personas de acceder a los mismos espacios, actividades y desarrollo de roles, y que no se hace diferenciación alguna. Al respecto, P3 comenta “igual hacemos el rol normal”. Esta apertura es una actitud positiva a destacar, ya que sin duda puede favorecer los espacios de comunicación abiertos, en donde se respete la forma de comunicación de cada quien.

Cabe destacar que el hecho de que las personas supervisoras de la Ciudad Interactiva KidZania puedan referirse de forma positiva al desarrollo de las actividades por parte de las personas con DM usuarias de CAA, puede favorecer que sus acciones se basen en el principio de participación ligado al acceso comunicativo.

Desarrollo de los roles.

El análisis del desarrollo de los roles permite conocer cuál es esa dinámica que sigue cada establecimiento en la Ciudad Interactiva KidZania y cuáles son las actividades que realizan. El contar con este aporte permite la realización de ajustes que promuevan la participación y accesibilidad comunicativa de las personas en condición de DM usuarias de CAA.

Las siguientes unidades de análisis muestran algunos de los aspectos presentes en el desarrollo de los roles de los establecimientos:

16

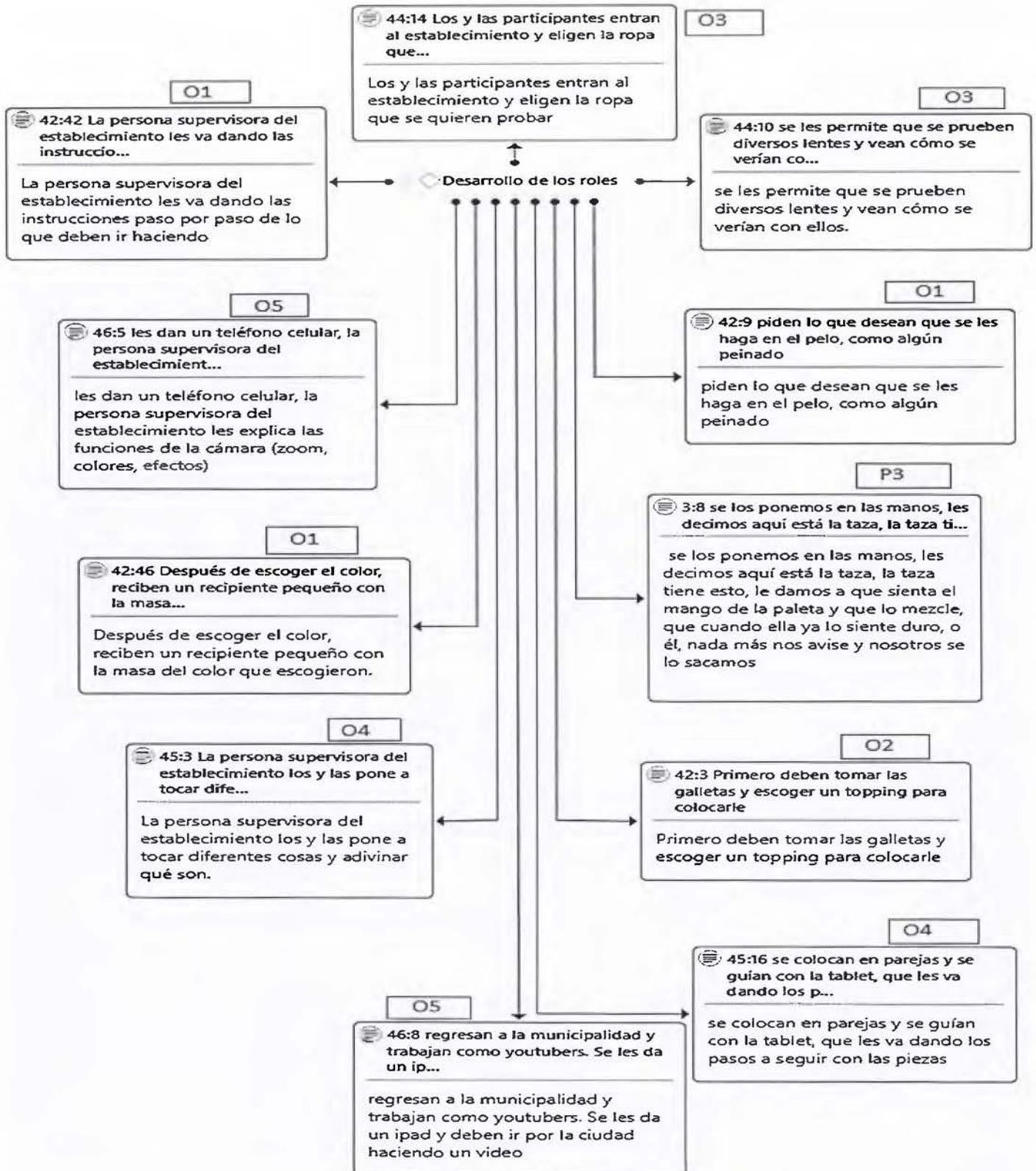


Figura 16: Red de la subcategoría desarrollo de los roles. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

La información brindada en la figura anterior, permite visualizar una variedad de elementos dentro del desarrollo de los roles que requieren en su mayoría del uso fundamental de la comunicación, especialmente de una comunicación verbal (P3, P28, P29 hacen referencia a estos elementos a través de las entrevistas, así como se logró percibir en las O1, O2, O3, O4, O5).

Al respecto, se observa que las instrucciones en los diferentes establecimientos se dan de forma oral. Lo anterior se evidencia en la O1 al mencionar que “la persona supervisora del establecimiento les da las instrucciones paso por paso de lo que deben hacer” lo cual refiere que la persona supervisora del establecimiento brinda las instrucciones acerca de la actividad o los materiales que se requieren para su realización mediante la palabra hablada.

Lo anterior evidencia la necesidad de realizar ajustes para que la persona en condición de DM usuaria de CAA que visite la Ciudad Interactiva KidZania pueda ingresar a los establecimientos y desarrolle cada uno de los roles adaptados a sus condiciones personales, y de la misma manera, pueda recibir las indicaciones para realizar las actividades de acuerdo a sus posibilidades.

El desenvolvimiento en un rol implica un uso del lenguaje expresivo y receptivo, ya que se brindan espacios para que la niña y el niño seleccione entre diferentes opciones, así como que exprese cuando la actividad que realiza, finalizó.

Esto se puede evidenciar mediante la O1 “después de escoger el color, reciben un recipiente pequeño con la masa del color que escogieron” además, “piden lo que desean que se les haga en el pelo, como algún peinado”.

Por otro lado, algunos roles requieren que las personas que participan cuenten con algunas habilidades tales como la motora fina y gruesa, habilidades comunicativas, así como alfabéticas y matemáticas. Lo anterior se puede ejemplificar mediante la O5 que describe que “les dan un teléfono celular, la persona supervisora del establecimiento les explica las funciones de la cámara (zoom, colores, efectos)” así como por la O4 “la persona supervisora del establecimiento pone a las personas a tocar diferentes cosas y adivinar que son”.

Además, se debe destacar la importancia que posee el conocimiento de la tecnología, lo cual demuestra la O5 "regresan a la municipalidad y trabajan como youtubers. Se les da un ipad, caminan por la ciudad y hacen un video". Dentro de este aspecto, cabe destacar que son completamente necesarias las modificaciones que puedan permitir que la persona en condición de DM usuaria de CAA pueda acceder a la misma información que poseen el resto de niñas y niños.

Se debe tomar en cuenta que el elemento o material que deba escoger o utilizar la persona en condición de DM usuaria de CAA, debe ajustarse a sus características personales y apoyarse en los recursos comunicativos con los que cuenta para así fortalecer su autonomía, además de que las personas supervisoras puedan estar seguras de que entienden las instrucciones.

Por otro lado, se puede percibir cómo los roles que desarrolla el personal supervisor de los diferentes establecimientos, buscan que las niñas y los niños vivan una experiencia de autonomía e independencia. Estas experiencias incluyen actividades que viven las personas adultas, por ende, es muy importante que la información y la comunicación que se dé entre las personas supervisoras y las personas en condición de DM usuarias de CAA, se presente de una manera efectiva, donde exista una comunicación fluida entre la persona emisora como la receptora, para que entienda lo que se transmite.

Ricardo y Restrepo (2013) mencionan que "ser autónomo es ser capaz de hacer lo que el sujeto cree que se debe hacer y analizar las consecuencias de los actos" (p. 10) es decir, de acuerdo con lo que exponen las autoras, la autonomía está relacionada con las acciones que las personas realizan de acuerdo con sus propias decisiones libres y conscientes.

En el caso de las niñas y los niños, también tienen las herramientas para trabajar la autonomía, y en el caso de los roles que se desarrollan en la Ciudad Interactiva KidZania, pueden elegir lo que desean realizar o los materiales con los que quieren trabajar, de manera libre e independiente.

Si se trata de una persona en condición de DM usuaria de CAA, también debe tener la posibilidad de elegir lo que desea realizar o con qué quiere trabajar,

con las adaptaciones necesarias para que pueda realizar las actividades de la manera más libre posible.

En algunas ocasiones, el personal supervisor intenta desde lo que conoce, darle autonomía a la población en condición de DM usuaria de CAA para realizar las tareas que se les proponen.

Lo anterior se evidencia en lo que comenta la P3 “se los ponemos en las manos, les decimos aquí está la taza, la taza tiene esto, le damos a que sienta el mango de la paleta y que lo mezcle, que cuando ella ya lo siente duro, o él, nada más nos avise y nosotros se lo sacamos”.

Lo que muestran las diferentes unidades de análisis es cómo se brinda la posibilidad de actuar de la manera más libre, dentro de las posibilidades que la niña o el niño posean. Al referirse a las personas en condición de DM usuarias de CAA, estas necesitan aún más herramientas de comunicación para que el rol se desarrolle de la manera más efectiva posible, ya que la autonomía es una habilidad que desde la niñez se debe trabajar.

Dicha habilidad requiere de un ambiente de confianza que le permita a la persona poder explorar opciones, y tener claridad de que va a contar con herramientas y personas seguras, que le ayuden a enfrentar las consecuencias de esas elecciones, y volver a iniciar ese proceso de exploración.

Al respecto, Ricardo y Restrepo (2013) mencionan que:

La autonomía no se desarrolla por sí sola, es un proceso gradual y paulatino que tiene lugar en la medida en que el niño desarrolla vínculos seguros con las figuras de protección y autoridad, quienes posibilitan al infante una conexión con su medio acorde con sus capacidades, destrezas, habilidades y ciclo vital. (p.10)

Es decir, se refieren al desarrollo de este proceso de acuerdo a lo mencionado en párrafos anteriores, al dar énfasis en cómo se necesita que el personal supervisor conozca la forma de comunicación y las habilidades de las personas en condición de DM usuarias de CAA para brindarles mayor seguridad.

Percepción del personal supervisor sobre el rol de las personas en condición de DM usuarias de CAA.

Con respecto a la persona en condición de DM usuaria de CAA, al igual que otras personas visitantes, desarrolla un rol dentro de los establecimientos, pues es participe de las actividades que se plantean en la Ciudad Interactiva KidZania.

Además, al ser la accesibilidad comunicativa de esta población la que motiva el desarrollo de la investigación, resulta indispensable conocer su papel en ese espacio y la percepción que el personal supervisor posee del mismo.

Las unidades de análisis más representativas se muestran a continuación en la red de esta respectiva subcategoría:

17

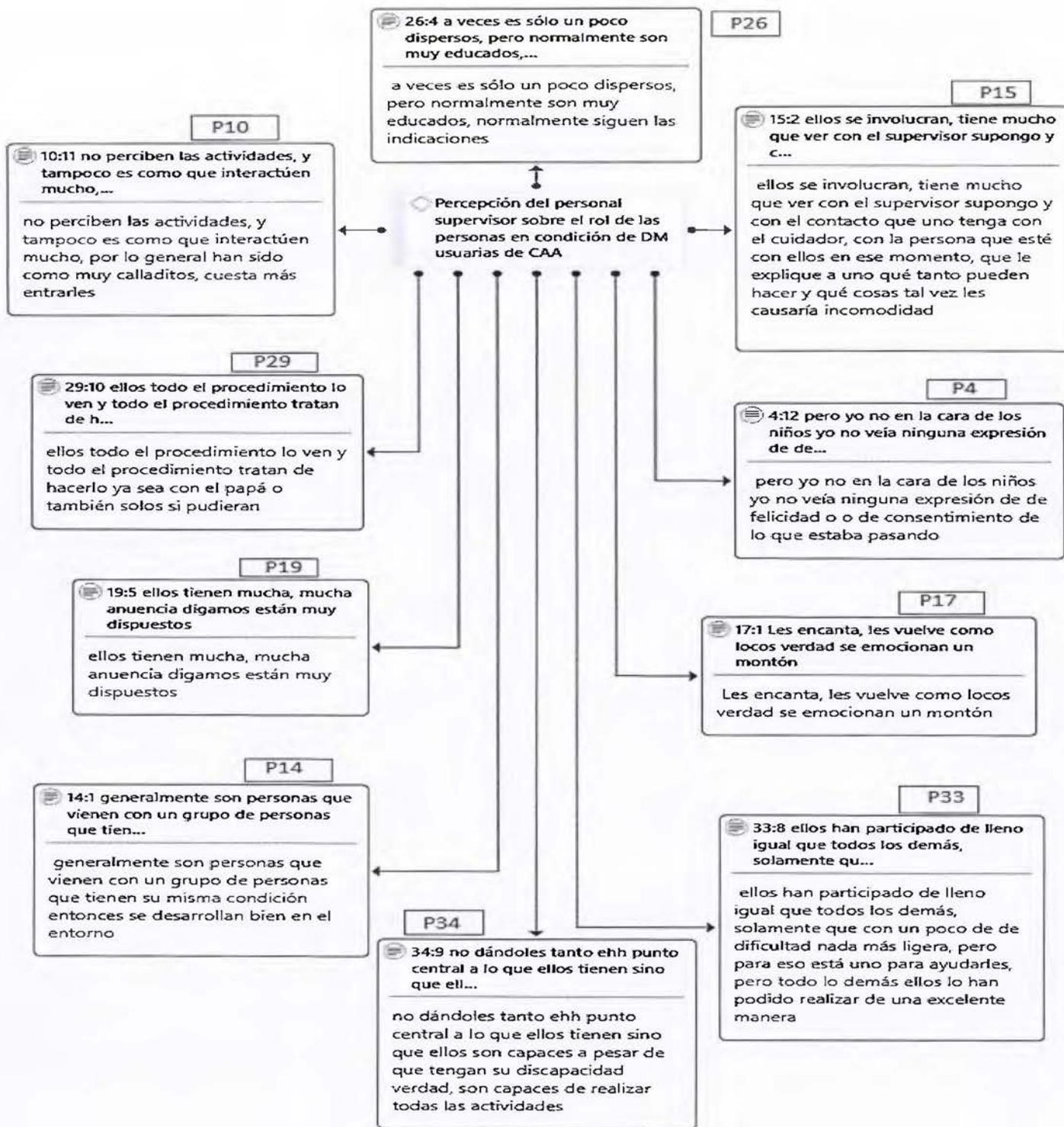


Figura 17: Red de la subcategoría percepción del personal supervisor sobre el rol de la persona en condición de DM. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Según la información plasmada en la red anterior, las personas en condición de DM usuarias de CAA están presentes en todas las actividades que se llevan a cabo en la Ciudad Interactiva KidZania, sin embargo, la percepción acerca de su participación varía entre las personas entrevistadas, de acuerdo a la manera en cada una comprende el rol que desempeñan.

Por un lado, para una parte del personal supervisor, las personas en condición de DM usuarias de CAA participan activamente como cualquier otra persona, únicamente reciben algún tipo de apoyo, el cual es brindado sobre todo por el propio personal (P1, P2, P5, P6, P7, P8, P9, P12, P14, P15, P17, P18, P19, P20, P21, P22, P23, P24, P26, P27, P28, P29, P30, P31, P33, P34, P35 Y P36 hacen referencia a esto a través de las entrevistas, y además se puede percibir en la O1 y la O3). Por ejemplo, la P33 hace referencia a que esta población “ellos han participado de lleno igual que todos los demás, solamente que con un poco de dificultad nada más, ligera” la cual es contrarrestada con el apoyo de quien supervisa el establecimiento.

Por otra parte, algunas personas entrevistadas señalan que el rol era pasivo y en apariencia las personas en condición de DM usuarias de CAA no comprendían la actividad, ni la realizaban de manera independiente (P4, P10, P11 y P13 hacen referencia a este aspecto) lo cual se ve ejemplificado en la respuesta de la P10, quien menciona que las personas en condición de DM “no perciben las actividades, ni interactúan” así como también la P4 señala que “no veía expresiones de felicidad ni de consentimiento” sobre lo que pasaba en estas niñas y niños.

Respecto a las percepciones de estas dos personas entrevistadas, es importante tomar en cuenta que las personas en condición de DM usuarias de CAA se comunican de una manera distinta, y la forma en que pueden interactuar con su entorno, no se aprecia igual que en una persona sin una condición de discapacidad, pues muchas veces no hay un intercambio oral y lo que existen son parpadeos, movimientos corporales, etc., por lo que su rol se va a percibir de manera más pasiva, y es posible que quienes no comprendan esta forma de comunicación, puedan pensar que no existe un intercambio como tal, y que la persona no está ahí presente.

Uno de los aportes más relevantes es el planteado por la P34, quien hace referencia a las capacidades de las personas en condición de DM usuarias de CAA; al señalar que los roles “no se deben centrar en la condición que la persona tiene sino que ellos son capaces a pesar de que tengan su discapacidad”. De acuerdo con la P34, las personas en condición de DM usuarias de CAA son capaces de realizar todas las actividades propuestas; lo cual responde a planteamientos del modelo social de la discapacidad, ya que “el objetivo del paradigma es rescatar las capacidades en vez de acentuar las discapacidades” (Palacios, 2008, p.104).

Esto es importante porque permite entender que la percepción del personal supervisor de los establecimientos en la Ciudad Interactiva Kidzania, influye en gran medida en el rol que estas personas en condición de DM usuarias de CAA puedan tener en las actividades. Esto se refleja en el aporte brindado por P15 al mencionar que “ellos se involucran, tiene mucho que ver con el supervisor supongo y con el contacto que uno tenga con el cuidador, con la persona que esté con ellos en ese momento, que le explique a uno qué tanto pueden hacer y qué cosas tal vez les causarían incomodidad”.

Según este señalamiento, es determinante la apertura y abordaje de la persona supervisora de cada establecimiento para el desarrollo del rol de la persona en condición de DM usuaria de CAA, ya que plantea que es quien establece contacto con la persona acompañante, lo cual es importante ya que es quien brinda información muy específica de la persona.

Es decir, quien se encarga de llevar a cabo las actividades en los establecimientos debe conocer las características de las niñas y de los niños, que en el caso de la población en condición de DM usuaria de CAA, esta información se obtiene en su mayoría, por medio de quien les acompaña.

A través de la información anterior obtenida por medio de las entrevistas, se aprovecha aquello que la persona puede ser capaz de llevar a cabo y se realizan los ajustes en el entorno que permitan la comunicación y participación, esto a través del contacto que se tenga con las personas encargadas que acompañan a la persona en condición de DM usuaria de CAA, sin embargo, como se ha mencionado, esto se da mediante la percepción que tenga el personal supervisor

de la Ciudad Interactiva Kidzania del rol que desempeñan las personas en condición de DM usuarias de CAA; ya que de esta manera, el personal supervisor comprende la forma en que se da la comunicación, y cómo aprovecharla para hacer partícipes a las niñas y los niños, al darles la oportunidad de interactuar desde sus posibilidades.

Otro elemento que cabe resaltar en este rol es la motivación y el interés de las personas en condición de DM usuarias de CAA al participar en los establecimientos. En este sentido, P19 menciona “ellos tienen mucha anuencia, digamos están muy dispuestos”. Por su parte, P17 expresa que a las personas en condición de DM usuarias de CAA “les encanta les vuelve como locos verdad se emocionan un montón”. Por lo tanto puede ser percibido como satisfactorio el desarrollo de su rol, ya que permite su recreación y disfrute en las actividades.

Las personas en condición de DM usuarias de CAA que participan en la Ciudad Interactiva KidZania, suelen hacerlo de manera grupal, según P14, “son personas que generalmente vienen en grupo de personas que tienen su misma condición, entonces se desarrollan bien en el entorno” lo cual puede deberse a que se acercan a los establecimientos personas con condiciones similares, por lo que los ajustes se realizan para todas y todos de la misma manera.

Al detallar las unidades de análisis que se han analizado en párrafos anteriores, es importante observar cómo dentro del personal supervisor de los establecimientos existen dos posturas. Por un lado, existen personas supervisoras que ven cómo las personas en condición de DM usuarias de CAA, desde sus posibilidades, realizan las actividades que se les plantean y muestran interés, según sus características, en las mismas. Y por otro lado existe personal supervisor que ve con dificultad las posibilidades de comunicación en esta población, y sienten que estas personas no logran comprender qué es lo que sucede en las diferentes actividades.

Dado que las personas en condición de DM usuarias de CAA cumplen un rol también para que se dé la dinámica del establecimiento de manera correcta, el personal supervisor de dichas actividades debe comprender cómo se comunica

esta población para poder percibir si la persona en condición de DM usuaria de CAA entiende o no lo que sucede, o si la indicación es o no de su agrado.

Para que esto sea posible, es necesario que el personal supervisor de los establecimientos cuente con estrategias que faciliten la comprensión y realización de las actividades para esta población. Al respecto, Castillo, San Martín y Trujillo (2011) mencionan las estrategias metodológicas para la comunicación, concepto que “se relaciona con las diversas formas que utilizan los docentes profesionales para crear instancias comunicativas con sus estudiantes que presentan una alteración importante en cuanto a esta área”. (p. 3). Estas se pueden ampliar más allá de las aulas, al aplicarlas en todo espacio donde exista una necesidad comunicativa.

Si bien es cierto, las autoras se refieren al ámbito educativo, estas estrategias se asocian también al ámbito recreativo, y es muy importante que las personas supervisoras de los establecimientos en la Ciudad Interactiva KidZania, conozcan estrategias que permitan que exista una comunicación efectiva con la población en condición de DM usuaria de CAA, además de las que ya cada una y cada uno ha logrado implementar en sus establecimientos.

Habilidades requeridas para los roles.

El análisis de la siguiente subcategoría es de relevancia debido a que un aspecto muy importante a destacar son aquellas habilidades necesarias para desempeñar los diferentes roles dentro de los establecimientos. Cada uno de estos espacios posee un objetivo que permite desarrollar una variedad de conocimientos y acciones que posiblemente algunas de las personas visitantes no habían experimentado antes.

Se debe tomar en cuenta que la principal forma de abordaje pedagógico que posee la Ciudad Interactiva KidZania es el juego de roles. Este se encuentra enfocado la mayoría de ocasiones en generar dinero, por lo que las habilidades que se requieran dentro del rol, serán casi estrictamente necesarias para cuando una

persona en condición de DM usuaria de CAA desee incorporarse al mundo laboral y sus implicaciones, es decir, todas aquellas habilidades para la vida que se pueden encontrar dentro de una persona trabajadora.

A partir de lo anterior, se puede inferir la importancia de que cada uno de los roles cuente con espacios de comunicación que fomenten la participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA.

Seguidamente, se presenta la red de la subcategoría correspondiente a las habilidades requeridas para los roles con sus respectivas unidades de análisis:

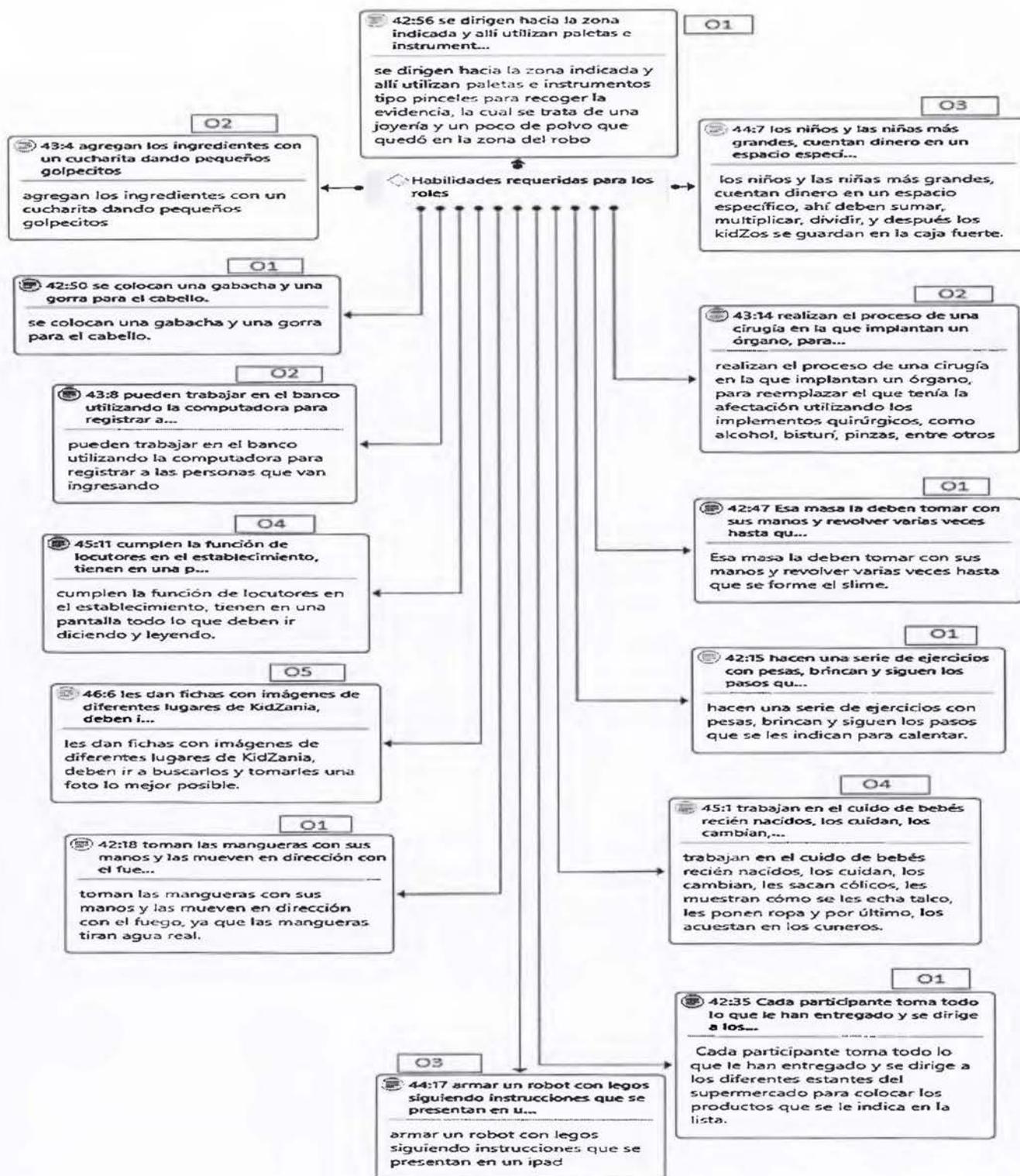


Figura 18: Red de la subcategoría habilidades requeridas para los roles. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

La figura anterior permite clarificar lo indispensable que resulta brindar diferentes sugerencias en torno a la comunicación, ya que para los roles se requieren habilidades de oralidad y lectura. (Se hace referencia a este aspecto en las observaciones O1, O2, O3, O5). De esta forma lo demuestra la O4 al referir que “cumplen la función de locutores en el establecimiento, tienen en una pantalla todo lo que deben decir y leer” así como se menciona en la O3 donde se explica que las personas participantes deben “armar un robot con legos y seguir instrucciones que se presentan en un ipad”. Lo anterior debido a que existen instrucciones que se encuentran de forma escrita.

De igual forma, el lenguaje oral juega un papel muy importante, debido a que existen algunos roles donde su principal actividad es generar temas de conversación, es decir, proponer alguna situación y que las niñas y los niños opinen acerca del tema, únicamente a través de un micrófono sin contar con otro apoyo.

Los roles, por lo tanto, presentan oportunidades de comunicación y desarrollo de habilidades sociales; sin embargo, requieren de modificaciones para que esas oportunidades comunicativas puedan ser accesibles para una persona en condición de DM usuaria de CAA.

De igual forma se evidencia como las habilidades y conocimientos lógicos matemáticos, incluso el tema de contar con una idea del manejo del dinero, resultan totalmente necesarios dentro del desarrollo de algunos de los roles (Se hace referencia a este aspecto en las observaciones O1, O2, O3 y O4) ya que como se muestra en la O3 “los niños y las niñas más grandes, cuentan dinero en un espacio específico, ahí deben sumar, multiplicar, dividir y después los KidZos se guardan en la caja fuerte”.

En este mismo sentido, algunas de las habilidades requeridas a nivel corporal son el desplazarse de un lugar a otro según lo que indique la persona supervisora (Se hace referencia a este aspecto en las observaciones O1, O2, O3, O4 y O5). Por ejemplo, lo que se muestra en la O5 “les dan fichas con imágenes de diferentes lugares de la Ciudad Interactiva KidZania, deben ir a buscarlos y tomarles una foto lo mejor posible” así como brincar y hacer un circuito de ejercicios

según O1 “hacen una serie de ejercicios con pesas, brincan, y siguen los pasos que se les indican para calentar”.

Otras habilidades son alzar diferentes objetos como se muestra en la O1 “toman las mangueras con sus manos y las mueven en dirección con el fuego, ya que las mangueras tiran agua real” así como acciones que involucran la rotación de muñecas, movimiento de pinza, hasta abotonar e insertar a la hora de colocarse una gabacha o acomodar su cabello para ponerse una gorra, o bien, el uso de diferentes utensilios necesarios del rol como paletas, pinceles y cucharas (Se hace referencia a ello en O1, O2, O3, O4 y O5).

Lo anterior se evidencia por ejemplo en la O4 donde se menciona que las niñas y los niños “trabajan en el cuidado de bebés recién nacidos los cuidan, los cambian, les sacan cólicos, les muestran cómo se les echa talco, les ponen ropa y por último, los acuestan en los cuneros” así como en la O2 que describe que “realizan el proceso de una cirugía en la que implantan un órgano, para reemplazar el que tenía la afectación y utilizan los implementos quirúrgicos como alcohol, bisturí, pinzas, entre otros”.

Las habilidades requeridas para el desarrollo de los roles pueden interferir de forma directa en que la persona en condición de DM usuaria de CAA se encuentre limitada en su participación y comunicación dentro de un rol, al no poder realizar las actividades, y dependen así de alguien más que las lleve a cabo.

Además, es importante destacar que entre las habilidades que se requieren para realizar los roles están las sociales, las cuales al hablar de población en condición de DM usuaria de CAA, pueden verse desarrolladas de manera o intensidad diferente, debido a sus estrategias comunicativas.

Caballo (2005) citado por Betina y Contini (2011) define las habilidades sociales como “un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual o interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación” (p. 164). En este caso, según el texto citado, las habilidades sociales que las personas ponen en acción en determinadas actividades, requieren muchas veces de comunicación, interacción mediante la cual se expresen actitudes u opiniones.

En el caso de la población en condición de DM usuaria de CAA, requiere muchas veces de apoyo para poder manifestarse o expresarse. En la Ciudad Interactiva KidZania, suelen ser las personas encargadas de las niñas y los niños en condición de DM usuarias de CAA quienes interactúan con el personal de los establecimientos, pues las oportunidades comunicativas no incluyen otras formas de comunicación.

Rol de las familias y personas encargadas.

Resulta de vital importancia analizar esta subcategoría, ya que el rol de las familias y personas encargadas suele ser determinante para la participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA en el desarrollo de las actividades que se realizan en los establecimientos, ya que son quienes más conocen sus características de comunicación, y además pueden facilitar las condiciones de accesibilidad, aunque también limitarlas.

La red conceptual de la subcategoría de rol de las familias y personas encargadas, surge principalmente de las respuestas obtenidas a partir de la entrevista semiestructurada aplicada al personal, específicamente al referirse al desarrollo de los roles, las barreras encontradas y los apoyos utilizados en ese momento para derribarlas.

Esto se ejemplifica a continuación en las unidades de análisis obtenidas:

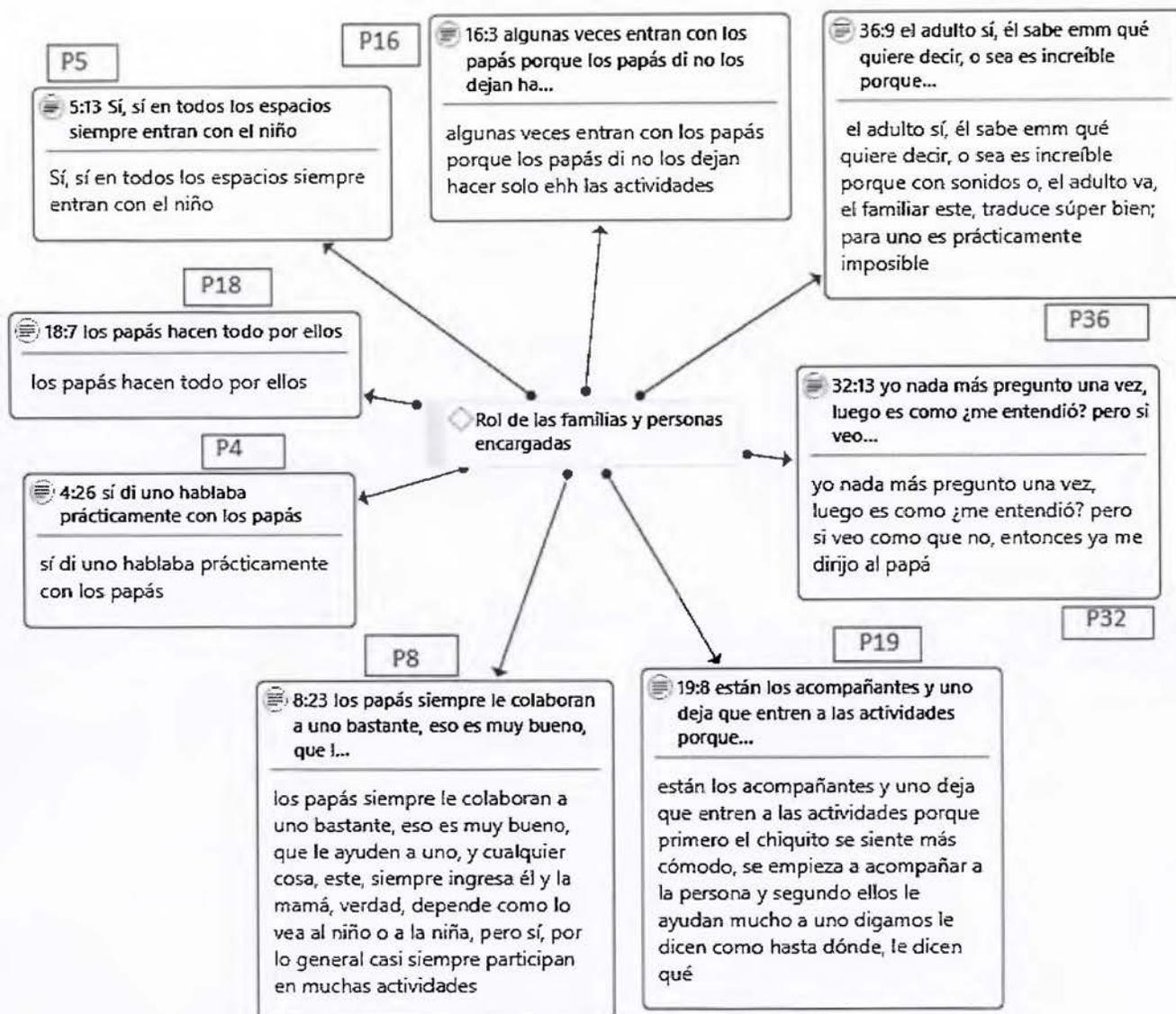


Figura 19: Red de la subcategoría rol de las familias o personas encargadas. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

A partir de la información plasmada en la figura anterior, es posible identificar varios aspectos relevantes en el rol de las familias o personas encargadas. Por un lado, se evidencia que en la mayor parte de las ocasiones, según algunas personas entrevistadas (Comentan al respecto P2, P4, P5, P6, P8, P9, P11, P13, P16, P18, P19, P21, P23, P27, P29, P32) las personas en condición de DM usuarias de CAA deben ingresar acompañadas de una persona adulta, por lo general su madre, su

padre o su maestra, como menciona P5 al afirmar "Sí, sí en todos los espacios siempre entran con el niño" a diferencia del resto de niñas y niños, que ingresan por su propia cuenta y realizan de manera independiente las actividades.

Lo anterior evidencia que forman parte del rol desarrollado y su presencia puede ser aprovechada como un apoyo. Aunado a esto, se evidencia este rol como un rol activo, pues son quienes realizan los ajustes cuando la persona en condición de DM usuaria de CAA se encuentra en los establecimientos, con el fin de promover la comunicación y participación.

Las familias o personas encargadas muestran anuencia para colaborar y brindar la información necesaria, lo cual es un recurso importante para valorar y tomar en cuenta para que se potencie, ya que al buscar un trabajo en conjunto, se debe "Fomentar la armonía y reciprocidad entre todas las partes" (Arellano y Peralta, 2015, p.119).

Un aspecto importante a destacar, es que para algunas de las personas entrevistadas (Comentan al respecto P1, P2, P5, P7, P8, P13, P19, P26, P29, P32 y P36) la presencia y actuar de las familias o personas encargadas es lo que les permite realizar la actividad y comunicarse con la persona en condición de DM usuaria de CAA. Tal y como menciona P36 "el adulto sí, él sabe emm qué quiere decir, o sea es increíble porque con sonidos o, el adulto va, el familiar esté, traduce súper bien; para uno es prácticamente imposible" es decir, que son las personas encargadas quienes mejor conocen la forma de comunicación de la niña o el niño, por lo que logran reconocer fácilmente sus gestos y sonidos, aspecto que las personas supervisoras de los establecimientos no.

De esta forma se apoyan de esa información brindada para lograr establecer una mejor comunicación y comprensión de los sentimientos de las personas en condición de DM usuarias de CAA, por lo que logran así desarrollar más fácilmente el rol.

Sin embargo, en el aspecto de comunicación, algunas de las personas entrevistadas (P4, P11, P13, P16, P18, P30 hacen referencia a ello) consideran que las familias o personas encargadas pueden llegar a constituir también una barrera, ya que evitan que la comunicación se realice directamente con las

personas en condición de DM usuarias de CAA, por ejemplo, P18 menciona “los papás hacen todo por ellos” y P4 se refiere a la interacción al decir “sí di uno hablaba prácticamente con los papás”; esto hace notar que en algunas ocasiones las familias o personas encargadas son quienes realizan el rol y la comunicación se realiza con ellas.

De su parte, como un compromiso “los padres necesitan comprender la perspectiva de los profesionales sobre por qué toman determinadas decisiones” (Arellano y Peralta, 2015, p.119) por lo que es necesario que se confíe en las capacidades de las personas supervisoras de la Ciudad Interactiva KidZania, y se les brinde también el espacio para que desarrollen los roles de la manera en la que saben hacerlo, de acuerdo a su experiencia.

El equipo investigador considera relevante tanto la anuencia de las familias o personas encargadas, como también la apertura de muchas personas supervisoras de establecimientos de recibir ayuda y acudir a quienes poseen mayor conocimiento sobre las características de las personas con las que trabajan, ya que “El logro de una relación colaborativa entre profesionales y familias es una de las herramientas más poderosas para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad” (Arellano y Peralta, 2015, p.119).

Este trabajo colaborativo permite que ambas partes, tanto el personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania, como las familias o personas encargadas, aprendan de todo el potencial en materia de comunicación que la persona en condición de DM usuaria de CAA puede aportar, para ser parte de la actividad que se les presenta. El personal supervisor aporta desde su conocimiento en trabajo con niñas y niños y su experiencia, al brindar ideas para hacer partícipes a las personas en condición de DM usuarias de CAA. Por su parte, las familias o personas encargadas pueden aportar desde su conocimiento, en la manera en que su hija o hijo se comunique.

Ambos aportes deben ir ligados a garantizar la autonomía de las personas en condición de DM usuarias de CAA. Al respecto, Rodríguez (2009) citado por Ricardo y Restrepo (2013) menciona que “el camino que lleva al niño a la autonomía se basa en un proceso de ayuda a aprender de la vida y con la vida” (p.

10). En este proceso de aprendizaje, el papel que juegan las familias o personas encargadas es sumamente importante, porque son quienes crecen a su lado y les conocen, les ayudan a aprender de su alrededor y a responder al mismo.

Inclusión.

Tener claro el concepto de inclusión es sumamente importante porque permite determinar si se da verdaderamente con las personas en condición de DM usuarias de CAA en las actividades de la Ciudad Interactiva KidZania, donde puedan acceder completamente. De igual forma, es de relevancia ya que al reconocer lo que la inclusión pretende, esto posibilita tener mayor claridad con respecto a las medidas que se deben tomar para crear un ambiente cada vez más inclusivo.

Con el fin de esclarecer cómo se entiende la inclusión para efectos de la presente investigación, sirva de ejemplo las unidades de análisis más significativas:

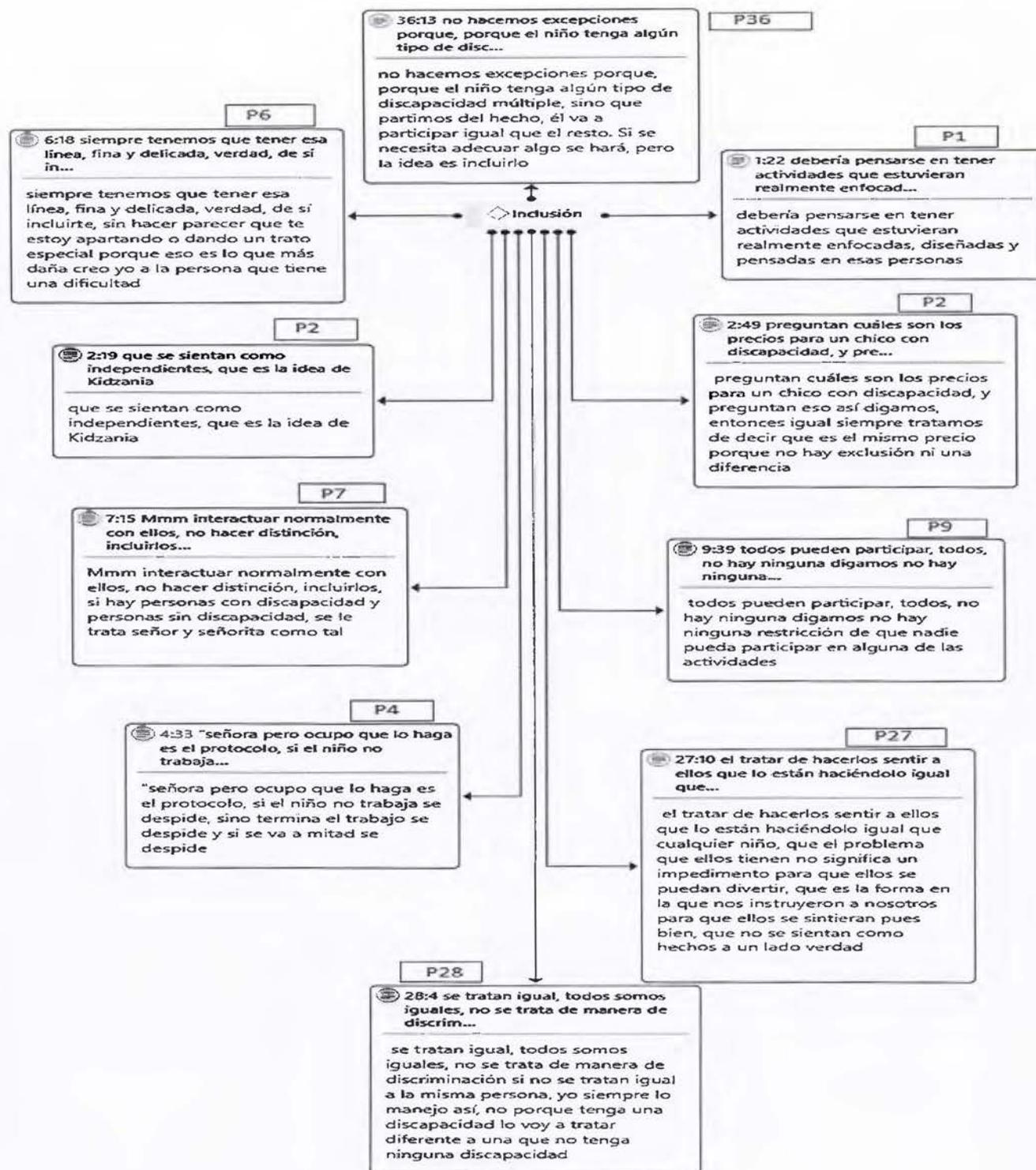


Figura 20: Red de la subcategoría inclusión. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Un aspecto importante a destacar es que las personas supervisoras buscan brindar a las personas en condición de DM usuarias de CAA las mismas oportunidades y a su vez, las mismas reglas que al resto de las personas que visitan el lugar. (P2, P4, P6, P7, P27, P28, P30, P36, P44 hacen referencia a este aspecto).

Por ejemplo, en la respuesta dada por P4 al mencionar "señora pero ocupo que él lo haga es el protocolo, si el niño no trabaja se despide" si bien evidencia que el trato que brindó causó molestia a la persona encargada del niño que atendía, también señala que su actuar siguió lo que se indica que se debe de realizar en el rol.

Según Soto (2003) la inclusión es la "interacción que se genera en el respeto hacia las diferencias individuales y las condiciones de participación desde una perspectiva de igualdad y equiparación de oportunidades sociales" (p.6). En este sentido, es importante mencionar que según la información brindada en las entrevistas (Comentan al respecto P2, P8, P9, P10, P23, P26, P28, P30, P31, P33, P34 y P36) las personas en condición de DM usuarias de CAA que asisten a la Ciudad Interactiva KidZania pueden y deben participar como cualquier otra persona, con los ajustes pertinentes únicamente cuando estos sean necesarios, es decir, que participan en igualdad y equidad.

Una ejemplificación de lo anterior la presenta P36 al mencionar que "no hacemos excepciones porque el niño tenga algún tipo de discapacidad múltiple, sino que partimos del hecho, él va a participar igual que el resto. Si se necesita adecuar algo se hará, pero la idea es incluirlo".

La inclusión tiene como eje que las personas en condición de discapacidad "puedan vivir de una manera más independiente y disfruten de la mayor calidad de vida posible" (Down España, 2013, p.9), por lo tanto, las oportunidades de comunicación favorecen la participación, la independencia y calidad de vida; lo cual puede verse reflejado en el aporte de P2 al referirse a cómo deben sentirse las personas en condición de DM usuarias de CAA "que se sientan como independientes, que es la idea KidZania".

El aporte de P6 permite divisar que la inclusión conlleva un proceso que no debe ser tomado a la ligera, pues menciona que “siempre tenemos que tener esa línea fina y delicada, verdad, de si incluirle, sin hacer parecer que te estoy apartando o dando un trato especial porque eso es lo que más daña” lo cual evidencia, no sólo que la inclusión implica realizar acciones; sino que estas deben ser pensadas de modo que permitan la participación sin convertir a la persona y su condición de discapacidad en el centro de la atención. Por lo tanto, un centro inclusivo no se limita únicamente a que las personas asistan al mismo lugar; sino que implica una interrelación adecuada con el contexto (Quijano, 2008).

Es importante tener presente que las acciones inclusivas pretenden que las personas en condición de DM usuarias de CAA puedan participar en igualdad de condiciones, sin discriminación de ningún tipo, es decir, que no deben recibir malos tratos por su condición de discapacidad. Tampoco es una acción inclusiva recibir beneficios especiales por su condición. Al respecto P2 comenta que las personas “preguntan cuáles son los precios para un chico con discapacidad, y preguntan eso así digamos, entonces igual siempre tratamos de decir que es el mismo precio porque no hay exclusión ni una diferencia” y evidencia así que no hay diferencia de precio, pues tampoco la hay en las actividades.

En este sentido, se evidencia cómo para la sociedad es aún aceptable hacer diferencias cuando estas generan beneficios a las personas por su condición de discapacidad, lo cual se conoce como discriminación positiva y es definida por Borge (2012) como “una serie de acciones o medidas que pretende que aquellas personas o grupos de personas históricamente rezagadas tengan cierta prioridad en algunas circunstancias” (p.2) por lo que es esta una característica lejana a una verdadera inclusión.

Por otra parte, se evidencia un planteamiento (Hacen referencia al respecto P1, P4, P9 y P35) que más que a un proceso inclusivo, corresponde al modelo de integración, ya que propone la presencia de la persona en actividades diferentes que el resto. Al respecto, P1 señala que “debería pensarse en tener actividades que estuvieran realmente enfocadas, diseñadas y pensadas en esas personas”.

Cabe destacar que Plancarte (2017) se refiere a la existencia de una cultura inclusiva, la cual define como "conjunto de reglas, símbolos, creencias y valores compartidos por el personal" (p.219). Resulta oportuno mencionar que la cultura es un factor crucial, pues determina en gran medida si el proceso inclusivo es eficaz o no, pues debe constituir un proceso integral, que se aprende y debe estar inmerso en la cultura de las personas, para que de esta manera sea más sencillo realizar los cambios que se necesiten y la dinámica permita que todas las actividades o tareas puedan ser realizadas por todas las personas, posean o no una condición de discapacidad.

Como se pudo apreciar en los aportes anteriores, dentro del personal de la Ciudad Interactiva KidZania existen diferentes conceptos o apreciaciones sobre la inclusión y el trato hacia las personas en condición de DM usuarias de CAA; sin embargo, un sector coincide en que la inclusión empieza desde cada persona, como responsables de los establecimientos y del trato que den a quienes llegan a la Ciudad Interactiva KidZania a realizar las actividades. Lo anterior concuerda con el planteamiento de Quijano (2008) quien señala que para la inclusión, "se requiere del trabajo y del compromiso de todos sus actores" (p.141).

Al realizar la triangulación de información, las entrevistas evidencian que las personas supervisoras perciben que las personas en condición de DM usuarias de CAA participan sin ninguna dificultad en las actividades de cada rol, al igual que el resto de niñas y niños, lo cual difiere de lo observado en algunos de los establecimientos, donde se evidenciaron características en el espacio, en cuanto a infraestructura y a materiales, que podrían limitar su participación y sobre todo la comunicación efectiva de estas personas.

Además se observó que en el desarrollo de varios roles se requiere de habilidades como la lectoescritura, cálculo básico y toma de decisiones que se realizan únicamente de manera oral, lo que podría también dificultar la participación y comunicación sin barreras de esta población, al contrario de lo afirmado en las entrevistas.

Con respecto al desarrollo de los roles, las observaciones demuestran que la mayoría se basan en el seguimiento de instrucciones verbales y en la escogencia y manipulación de objetos con sus manos, mientras que las entrevistas evidencian que efectivamente cuando llega una persona en condición de DM usuaria de CAA, se procura que logren también manipular los materiales del establecimiento, con los apoyos que requieran.

La manera en la que las personas entrevistadas describen la forma en la que se desarrollan los roles cuando hay personas en condición de DM usuarias de CAA, coincide con lo demostrado en las observaciones. Sin embargo, en la información de las entrevistas no se evidencia la existencia de momentos particulares de comunicación o intercambio de ideas entre las personas supervisoras y esta población en el desarrollo de los roles, ni tampoco se muestran en las observaciones espacios que pudieran propiciar momentos de comunicación donde se utilicen elementos no verbales.

En cuanto a las habilidades requeridas para los roles, las observaciones demuestran que la mayoría de actividades requieren de la capacidad de manipular objetos con las manos, transportar esos objetos y seguir instrucciones. Esta información podría coincidir con lo obtenido en las entrevistas, donde algunas de las personas supervisoras mencionan que las personas en condición de DM usuarias de CAA por lo general no participan ni se involucran en las actividades, lo cual sin duda se puede deber precisamente a las características observadas en los roles, donde se plantean actividades que requieren de habilidades determinadas que en ocasiones esta población podría ejecutar con algún tipo de apoyo, del cual se carece en ese momento.

Al verse limitada su participación en las actividades, también se ve afectada su interacción y comunicación con el resto de niñas y niños que sí ejecutan en ese momento las actividades.

En las entrevistas se logra evidenciar que las familias o personas encargadas influyen en la participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA, particularmente en su comunicación e interacción con el resto de personas que se encuentran en el establecimiento, pues de acuerdo a lo

mencionado por las personas entrevistadas, permanecen a su lado durante el rol, escogen sus materiales y toman decisiones, en ocasiones como un apoyo, y en otras realizan la totalidad de la actividad.

Esta información difiere de lo observado, pues en las visitas realizadas a la Ciudad Interactiva KidZania, se demuestra que se requiere de un papel activo de las niñas y los niños, pues constantemente se les realizan preguntas de manera directa y se les permite elegir materiales de acuerdo a sus gustos, y las familias no suelen ingresar a los establecimientos, por lo que su presencia, al entrar con las personas en condición de DM usuarias de CAA, puede limitar la comunicación y libre elección de esta población.

Al hacer referencia a la inclusión de personas en condición de DM usuarias de CAA, las personas entrevistadas manifiestan que procuran siempre tratar a todas las niñas y todos los niños por igual, independientemente de si tienen o no una condición de discapacidad, y que no se hace distinción de ningún tipo en el desarrollo de los roles. Esta información coincide con las observaciones, donde se detalló que el trato dado a la población que ingresaba a los establecimientos efectivamente era el mismo, y que las personas supervisoras buscaban la manera de que participaran y se comunicaran. Sin embargo, al ser por lo general las conversaciones e interacción de manera verbal, esa inclusión podría verse limitada en el caso de las personas en condición de DM usuarias de CAA.

Personal supervisor en la Ciudad Interactiva KidZania.

El personal supervisor en la Ciudad Interactiva KidZania se encuentra en contacto directo con la población en condición de DM usuaria de CAA que visita el lugar, y de estas personas depende en gran medida la forma en la que las niñas y los niños se comunican y participan en las actividades planteadas.

Es por esta razón que el personal supervisor toma relevancia como unidad de análisis, pues su apreciación sobre la discapacidad, así como sus experiencias, la formación y capacitación con la que cuentan y las necesidades de apoyo detectadas por ellas y ellos, son factores determinantes para garantizar la participación y accesibilidad comunicativa de las personas en condición de DM. Al conocer su opinión es posible identificar puntos clave sobre los que se debe trabajar para mejorar las condiciones de accesibilidad comunicativa para efectos de esta investigación.

Las características de este equipo, son relevantes como se mencionó anteriormente, ya que son quienes se encargan de llevar a cabo los roles en los diferentes establecimientos, de brindar las instrucciones para la correcta realización de las actividades y por ende, de brindar apoyos cuando una niña o un niño lo requiere para lograr realizarla, sea o no por una condición asociada a discapacidad.

En la siguiente figura, se presentan las principales unidades de análisis de la presente categoría:

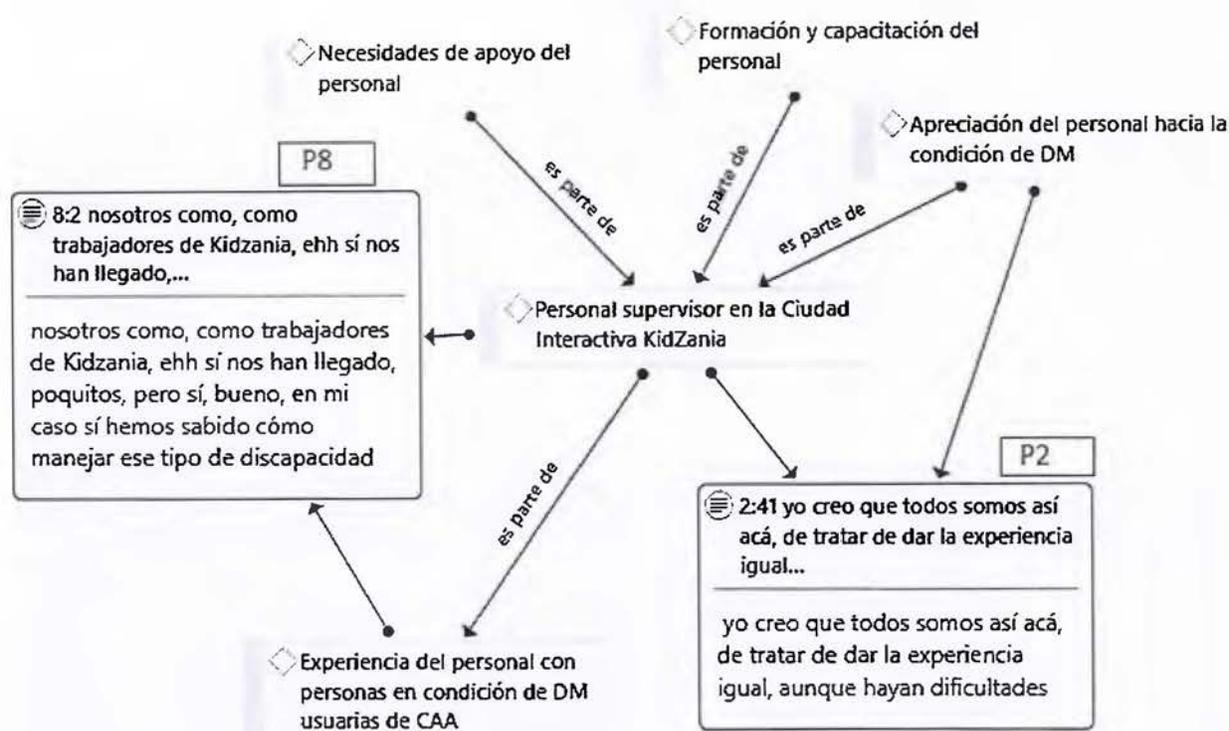


Figura 21: Red de la categoría personal supervisor en la Ciudad Interactiva KidZania. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

En las unidades de análisis que se muestran en la figura anterior, se logran analizar dos aspectos particulares. Por un lado, se observa que para una parte del personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania es poco común contar con la presencia de personas en condición de DM en los establecimientos, sin embargo, en las ocasiones que han trabajado con ellas y ellos, consideran que han sido capaces de manejar la situación, al tomar en cuenta las características presentes en la población con este tipo de condición.

Por otro lado, es positivo destacar que muchas personas supervisoras de establecimientos cuentan con una actitud positiva en la cual buscan dar a las personas en condición de DM usuarias de CAA una experiencia agradable, dentro

de sus posibilidades, a pesar de reconocer que han surgido dificultades en el proceso. Lo anterior, se puede evidenciar mediante las unidades de análisis.

Estos aspectos se resaltan positivamente, ya que sin duda, el personal supervisor de los establecimientos es el que va a influir de manera positiva o negativa en la experiencia obtenida por las personas en condición de DM usuarias de CAA. Si el personal presenta las características idóneas para atender a esta población, tales como empatía, apertura, responsabilidad, creatividad, entre otras, sin duda será más sencillo derribar las barreras que surjan en el proceso y alcanzar más fácilmente la accesibilidad comunicativa que se busca para promover la participación.

Al respecto, Vaillant (2012) citado por Rojas y De los Santos (2016) hace referencia a características fundamentales que deben estar presentes en las personas profesionales que trabajan con personas en condición de discapacidad, y menciona lo siguiente:

Conoce los contenidos a enseñar y cómo enseñarlos, se compromete con los aprendizajes de los alumnos, gestiona el aula, orienta y guía a los alumnos durante el proceso educativo, reflexiona sobre la práctica educativa, aprende de la experiencia y participa en comunidades de aprendizaje. (p.288)

A pesar de que estas características hacen referencia particularmente al ámbito educativo, pueden verse evidenciadas en otros contextos, entre ellos el de la Ciudad Interactiva KidZania. De esta manera, al describir las características que se esperan de la persona profesional, se refuerza la importancia de que quienes atienden a personas en condición de DM usuarias de CAA, cuenten con características que permitan alcanzar el éxito.

Experiencia del personal con personas en condición de DM usuarias de CAA.

Un aspecto relevante que ayuda a comprender mejor las estrategias que utiliza el personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania para atender las necesidades comunicativas de las personas en condición de DM usuarias de CAA, es si poseen o no alguna experiencia previa en el trato o trabajo con esta población, por lo cual es un factor importante a analizar.

Las principales unidades de análisis de la red de la presente subcategoría se presentan a continuación:

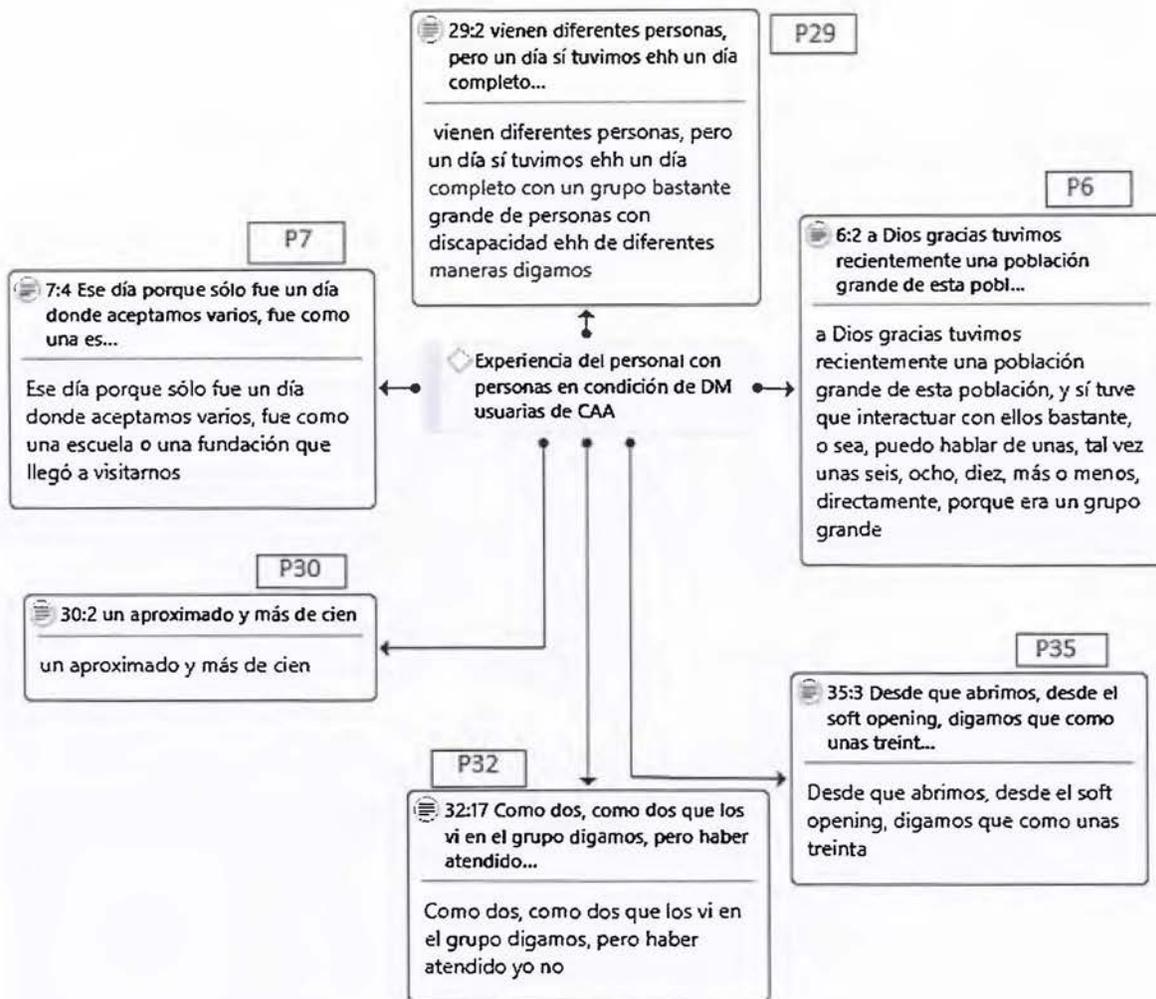


Figura 22: Red de la subcategoría experiencia del personal con personas en condición de DM. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

En la figura anterior se muestra a través de las diferentes respuestas brindadas por el personal supervisor de los establecimientos (P1, P2, P6, P7, P8, P32, P35 comentan también al respecto) cómo un sector comenta haber tenido únicamente contacto con la población en condición de DM justamente cuando llegan a la Ciudad Interactiva KidZania. En general, la mayoría se ha enfrentado al trabajo con población en condición de discapacidad en los diferentes establecimientos, como menciona P35 "Desde que abrimos, desde el soft opening,

digamos que como unas treinta". Específicamente el trabajo con población en condición de DM usuaria de CAA ha sido dentro de este espacio, cuando se realizan excursiones escolares o de fundaciones, por lo que la experiencia que han podido tener como personal supervisor, ha sido reducido a estas ocasiones.

Por otro lado, P6 menciona que "a Dios gracias tuvimos recientemente una población grande de esta población, y sí tuve que interactuar con ellos bastante". Es decir, la persona entrevistada considera que en las ocasiones en que la población en condición de DM usuaria de CAA ha visitado la Ciudad Interactiva KidZania, ha podido realmente tener un espacio de interacción directa, pues se dan así oportunidades de comunicación dentro de los roles. Al respecto comentan también otras personas supervisoras (P6, P8, P24).

El tener una interacción más frecuente puede ser beneficioso, ya que "La formación y experiencias positivas previas son fundamentales para una adecuada percepción de competencia, confianza y actitud positiva para la inclusión de alumnos con discapacidad" (Reina, Hemmelmayr y Sierra-Marroquín, 2016, p.93). En este caso, aunque no se trata particularmente de población estudiantil, se puede decir que las experiencias previas pueden ayudar al personal que trabaja directamente con personas en condición de DM usuarias de CAA, a aumentar su confianza en el trato con esta población, así como facilitar su inclusión y acercamiento para generar oportunidades de comunicación.

La cantidad de niñas y niños que se atiende en la Ciudad Interactiva KidZania, varía cada día. Por lo general en los días entre semana asiste una cantidad grande de personas visitantes, ya que es en estos días donde se da la participación de excursiones escolares y de diferentes fundaciones.

Existen diferentes percepciones por parte de las personas supervisoras en cuanto a la cantidad de personas en condición de DM usuarias de CAA que han recibido. Por un lado, algunas de las personas supervisoras mencionaron haber atendido grandes cantidades (P5, P6, P9, P10, P11, P24, P28, P29, P30, P35 y P36) y otras haber recibido pocas (P1, P2, P4, P7, P8, P31, P32, P33 y P34). Por ejemplo, P32 comenta que "Como dos, como dos que los vi en el grupo digamos,

pero haber atendido yo no” contrastado con lo mencionado por P30 “Un aproximado y más de cien”.

Un aspecto importante de destacar es que, como se mencionó anteriormente, por lo general las personas supervisoras de los establecimientos manifiestan que las experiencias con personas en condición de DM se han dado sobre todo cuando llegan escuelas y fundaciones (P2, P4, P7, P9, P10, P18, P29 y P36 hacen referencia al respecto) es decir, grupos grandes de niñas y niños con este tipo de condición, ya que en el momento en el que llegan familias solas generalmente estas no llegan con esta población. Esto se evidencia en lo comentado por P7 “Ese día porque solo fue un día donde aceptamos varios, fue como una escuela o una fundación que llegó a visitarnos” reforzado también por P10 “Cuando vienen chicos con discapacidades múltiples tiene que ser ya porque venga una fundación en sí, o porque vienen tal vez con alguna escuela”.

Lo anterior evidencia que las oportunidades de interacción entre el personal supervisor y las personas en condición de DM usuarias de CAA, se han visto en su mayoría reducidas a días y momentos específicos, al recibir escuelas o fundaciones donde todas las niñas y los niños tienen este tipo de condición.

Por lo tanto, este aspecto puede influir en la necesidad de conocimiento por parte del personal acerca de la condición de DM y las características en términos de comunicación que presenta esta población, así como de la habilidad para ofrecer los apoyos que se requieran para una mayor accesibilidad comunicativa, ya que “La experiencia, es la clave del aprendizaje, la persona es un organismo capacitado para lograr sus metas, objetivos y propósitos” (Villafranca, 2011, p.2). Es por esta razón que una exposición e interacción más frecuente puede influir positivamente a aumentar el conocimiento y a asumir una postura más inclusiva ante lo desconocido.

Necesidades de apoyo del personal.

El análisis de las necesidades de apoyo del personal de la Ciudad Interactiva KidZania resulta vital para a partir de ellas, poder brindar recomendaciones o sugerencias para facilitar la accesibilidad comunicativa de las personas en condición de DM usuarias de CAA. Por medio del conocimiento de las necesidades del personal, será más sencillo identificar puntualmente las áreas en las que se requiere algún tipo de apoyo, y aportar recomendaciones más específicas.

Estas son detectadas sobre todo al entrevistar a las personas supervisoras de los establecimientos y consultarles sobre las principales barreras o dificultades que han percibido en su tiempo al trabajar en la Ciudad Interactiva KidZania.

En la siguiente red se muestran algunos de los datos más relevantes de esta subcategoría:

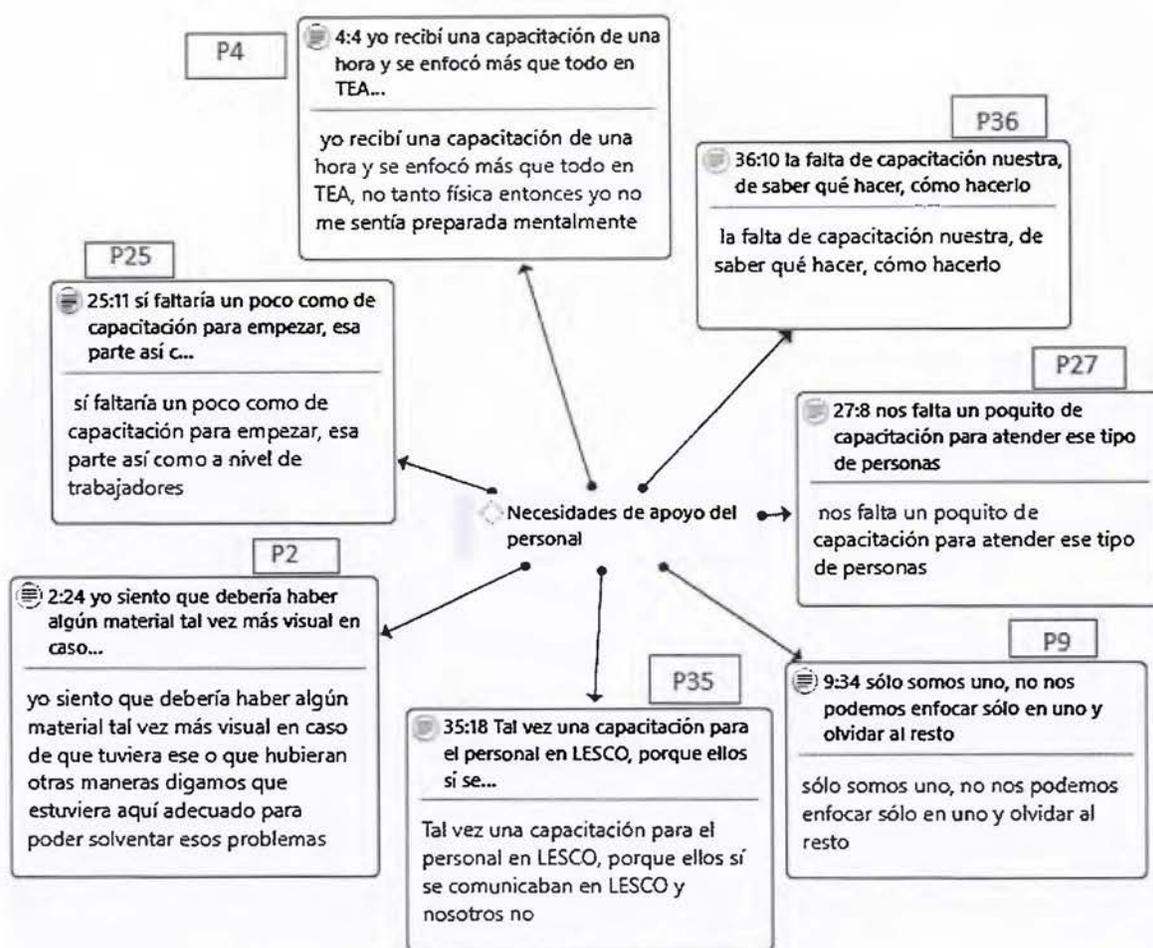


Figura 23: Red de la subcategoría necesidades de apoyo del personal. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Tal como se muestra en la figura anterior, se pueden resumir los principales elementos detectados por el personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania en necesidad de capacitación o conocimiento, mayor cantidad de personal para atender a las personas en condición de DM usuarias de CAA y más materiales o recursos comunicativos.

Con respecto a la capacitación o formación en el tema de DM (Al respecto comentan también P1, P4, P8, P19, P25, P27, P34, P35 y P36) se encuentra la respuesta brindada por P4 "Si soy sincera no me sentía completamente capacitada

para tratar a alguien con ciertas discapacidades” apoyada también en la respuesta de P36 “la falta de capacitación nuestra, de saber qué hacer, cómo hacerlo”.

En ambas respuestas se evidencia que las personas supervisoras de la Ciudad Interactiva KidZania consideran que una gran dificultad es en ocasiones no tener la información necesaria sobre qué hacer y cómo hacerlo, ya que requieren aún información más específica sobre características y manejo de las actividades cuando participan personas en condición de DM usuarias de CAA.

Este aspecto es uno de las que más pueden afectar el desarrollo de los roles, ya que puede existir el deseo de hacer partícipes a las personas en condición de DM usuarias de CAA, pero el no tener plena seguridad de si actúan correctamente o no, puede frenar las acciones por realizar, debido al temor a equivocarse o a causar algún daño. Es importante contar con información específica que permita justamente conocer los riesgos de lo que se realiza, o las maneras más acertadas para llevar a cabo una actividad, y así esta pueda ser más eficaz.

Montes de Oca y Machado (2011) citadas por Arias et al. (2017) mencionan el concepto de estrategias docentes, a las que definen como “el empleo consciente, reflexivo y regulativo de acciones que se conciben para alcanzar los objetivos del proceso docente-educativo” (p. 120). Referente a esto, aunque se hace mención a un proceso educativo, en los espacios de recreación la información y capacitación más a profundidad van a propiciar que se puedan brindar dichas estrategias concretas, donde de manera consciente se den las herramientas para que la población en condición de DM usuaria de CAA que visita los establecimientos, participe plenamente de las actividades que se realizan y puedan tener un intercambio comunicativo eficaz, donde se responda lo mejor posible a sus características.

Por otro lado, algunas de las personas entrevistadas (P1, P4, P8, P19, P25, P27, P34, P35 y P36) señalan que la capacitación recibida fue general y no se centró en las condiciones específicas, más allá del TEA, y se dejó a un lado la DM, lo cual genera que existan grandes interrogantes y vacíos para responder a esta población, que merecen también la posibilidad de participar con éxito de todas las actividades que se realizan en los establecimientos. Un ejemplo de esto, es la

respuesta dada por P4 “yo recibí una capacitación de una hora y se enfocó más que todo en TEA, no tanto física entonces yo no me sentía preparada mentalmente”.

Con respecto a mayor cantidad de personal para atender a personas en condición de DM usuarias de CAA, se tiene como referencia la respuesta brindada por P9 “Sólo somos uno, no nos podemos enfocar sólo en uno y olvidar al resto”. Es decir, la persona entrevistada percibe que en ocasiones puede afectar el desarrollo del rol y la atención de las personas en condición de DM usuarias de CAA el hecho de que por establecimiento sólo se encuentre una persona supervisora, ya que no pueden centrar toda la atención en quien requiere apoyo en mayor medida.

Esta situación puede compararse por ejemplo con los centros de educación especial en donde se tienen grupos de personas en condición de DM usuarias de CAA, donde por lo general cada docente tiene también una asistente, ya que se reconoce que se debe contar con apoyo personal que brinde atención a las necesidades de cada quien.

Si se piensa en un lugar como la Ciudad Interactiva KidZania, contar con el recurso de una persona supervisora más que asista a las personas visitantes, podría facilitar el desarrollo de los roles, ya que el apoyo requerido para acceder a las actividades sería más personalizado, y no se perdería el ideal de independencia que se pretende en este espacio.

Por último, otra de las necesidades detectadas son los materiales y recursos para dar apoyo a las personas en condición de DM usuarias de CAA que visitan la Ciudad Interactiva KidZania, lo cual se observa en la respuesta dada por P2 “Yo siento que debería de haber algún material tal vez más visual en caso de que tuviera ese o que hubieran otras maneras digamos que estuviera aquí adecuado para poder solventar esos problemas”.

Es decir, el no contar con los materiales, en este caso visuales, para brindar apoyo a las personas en condición de DM usuarias de CAA, puede llegar a convertirse en un problema, pues estos son herramientas útiles que facilitan la interacción.

Formación y capacitación del personal.

El análisis de esta categoría resulta fundamental en cuanto a las características del personal en la Ciudad Interactiva KidZania, ya que la formación que se posee brinda las herramientas para promover la participación y la comunicación de las personas en condición de DM, asimismo permite desmitificar el tema de la discapacidad en general, pero especialmente de la condición de DM, ya que en muchas ocasiones puede resultar una de las menos observadas dentro de entornos recreativos, por la cantidad de apoyos que estas personas puedan requerir.

Los datos que se presentan en esta subcategoría corresponden a la percepción de las personas supervisoras de los establecimientos con respecto a la formación y capacitación recibida en la Ciudad Interactiva KidZania. La siguiente red presenta las principales unidades de análisis en donde se pueden evidenciar las opiniones y los aportes del personal:

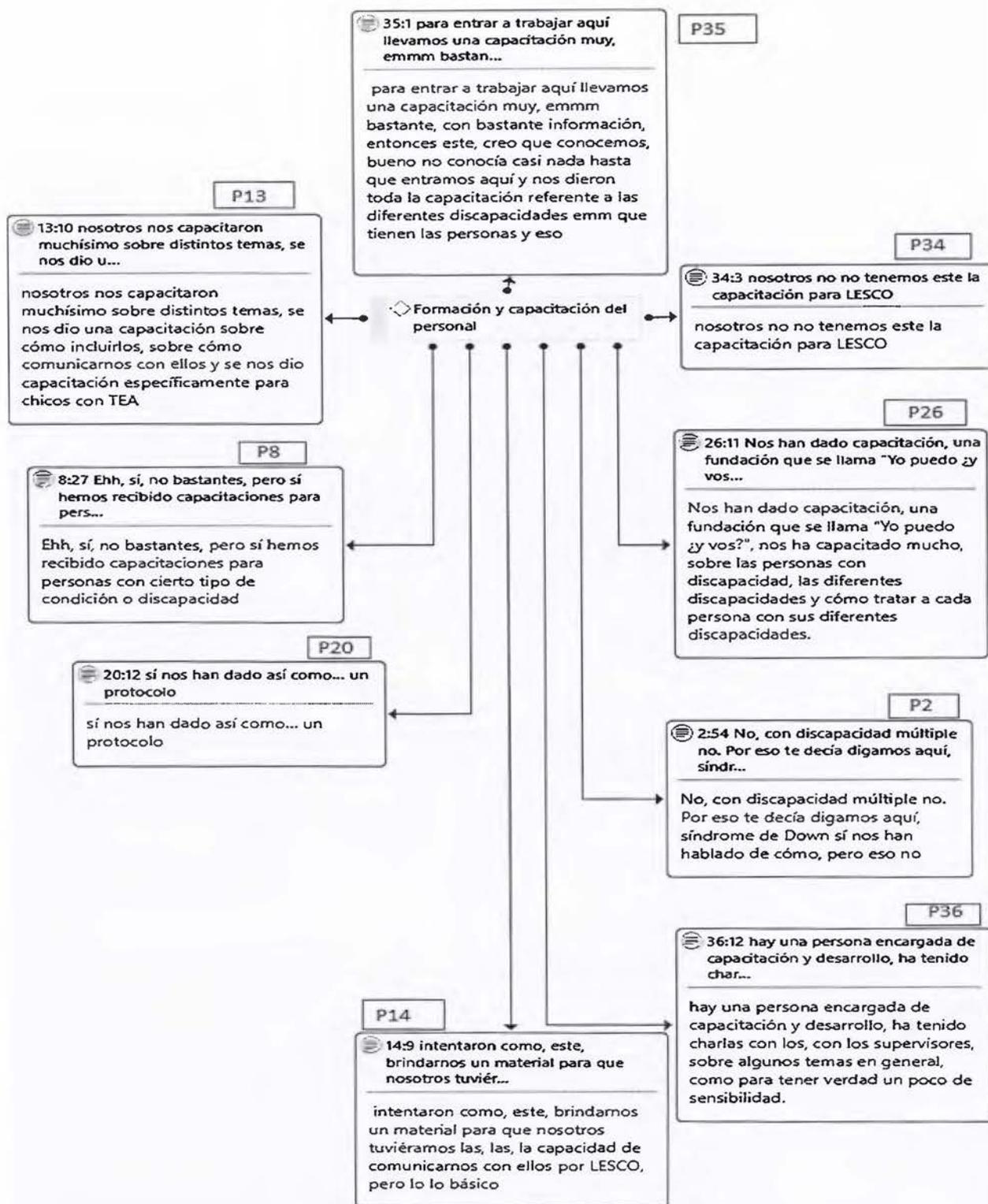


Figura 24: Red de la subcategoría formación y capacitación del personal. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Según la información anterior, las personas supervisoras de los establecimientos reconocen que han recibido, en mayor o menor medida, formación por parte de la Ciudad Interactiva KidZania (Hacen referencia a ello P2, P6, P7, P8, P12, P13, P14, P20, P24, P25, P26, P32, P33, P35 y P36). Como comenta P35 "Para entrar a trabajar aquí llevamos una capacitación... con bastante información". Lo mismo reafirma P26 "Nos han dado capacitación, una fundación que se llama Yo puedo ¿y vos?". Es decir, la Ciudad Interactiva KidZania reconoce la importancia de instruir y formar a sus empleadas y empleados en el tema de discapacidad, y buscan las herramientas, tanto internas como externas para hacer llegar esa información a las personas que allí trabajan.

El tema de formación laboral se encuentra de forma inherente en el ser humano, y es de vital importancia para la eficiencia y eficacia en el trabajo, por lo que resulta positivo que en la Ciudad Interactiva KidZania le otorguen la importancia que merece. Coronel (2010) menciona

La fijación y la priorización de la formación - capacitación de las personas como un objetivo estratégico de una organización/país nos señalan una clara orientación de la misma hacia la competitividad en el mercado global, el desarrollo y el liderazgo en cualquier rubro. (p.73)

Sin embargo, se debe recalcar un aspecto importante dentro de la información brindada. Las personas que trabajan en la Ciudad Interactiva KidZania afirman que han recibido capacitaciones, pero algunas consideran que no han sido suficientes, o que suelen estar enfocadas en información acerca del Trastorno del Espectro Autista (TEA) y el Síndrome de Down, sin embargo, expresan haber recibido escasa o nula información acerca de la condición de DM y CAA. (Al respecto hacen referencia P1, P2, P8, P13, P14, P27, P32).

Por ejemplo, se encuentra lo que comenta P2 al afirmar que "No, con discapacidad múltiple no. Por eso te decía digamos aquí, Síndrome de Down sí nos

han hablado de cómo, pero eso no” o lo que comenta P8 “Ehh, sí, no bastantes, pero sí hemos recibido capacitaciones...” por lo tanto, cuentan con poca información para responder a las particularidades de la condición de DM, apoyos y estrategias para la CAA.

Otro aspecto a destacar es que la información sobre discapacidad que se brinda en cuanto a formación y capacitación, de acuerdo a lo mencionado en las entrevistas, tiene como fin la sensibilización. Al respecto menciona P36 que “Hay una persona encargada de capacitación y desarrollo, ha tenido charlas... como para tener verdad un poco de sensibilidad” sin embargo, desde un enfoque de atención inclusivo, se busca la concientización y conocimiento de los derechos de las personas en condición de discapacidad de la mano de la empatía.

Por lo tanto, la información brindada por cada una de las personas supervisoras de los establecimientos, permite evidenciar la necesidad de proporcionar en términos de formación y capacitación al personal de la Ciudad Interactiva KidZania, información en algunas condiciones específicas, donde se incluya la condición de DM y sus características, para así promover la accesibilidad comunicativa de estas personas.

Apreciación del personal hacia la condición de DM.

Al indagar acerca de la accesibilidad comunicativa así como la identificación de barreras y otros aspectos que se requieren para el desarrollo de la investigación, no se debe dejar de lado la apreciación que posee el personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania hacia la condición de DM. Lo anterior es de relevancia ya que la apreciación que se tenga hacia la condición de DM, no únicamente de su concepto, sino también de sus características, puede llegar a influir de gran manera en el trato que se le brinde a las personas con esta condición y las oportunidades de comunicación que se les ofrezcan, al potenciarlas o limitarlas.

A continuación se presenta la siguiente red, con las principales unidades de análisis de la subcategoría:

25

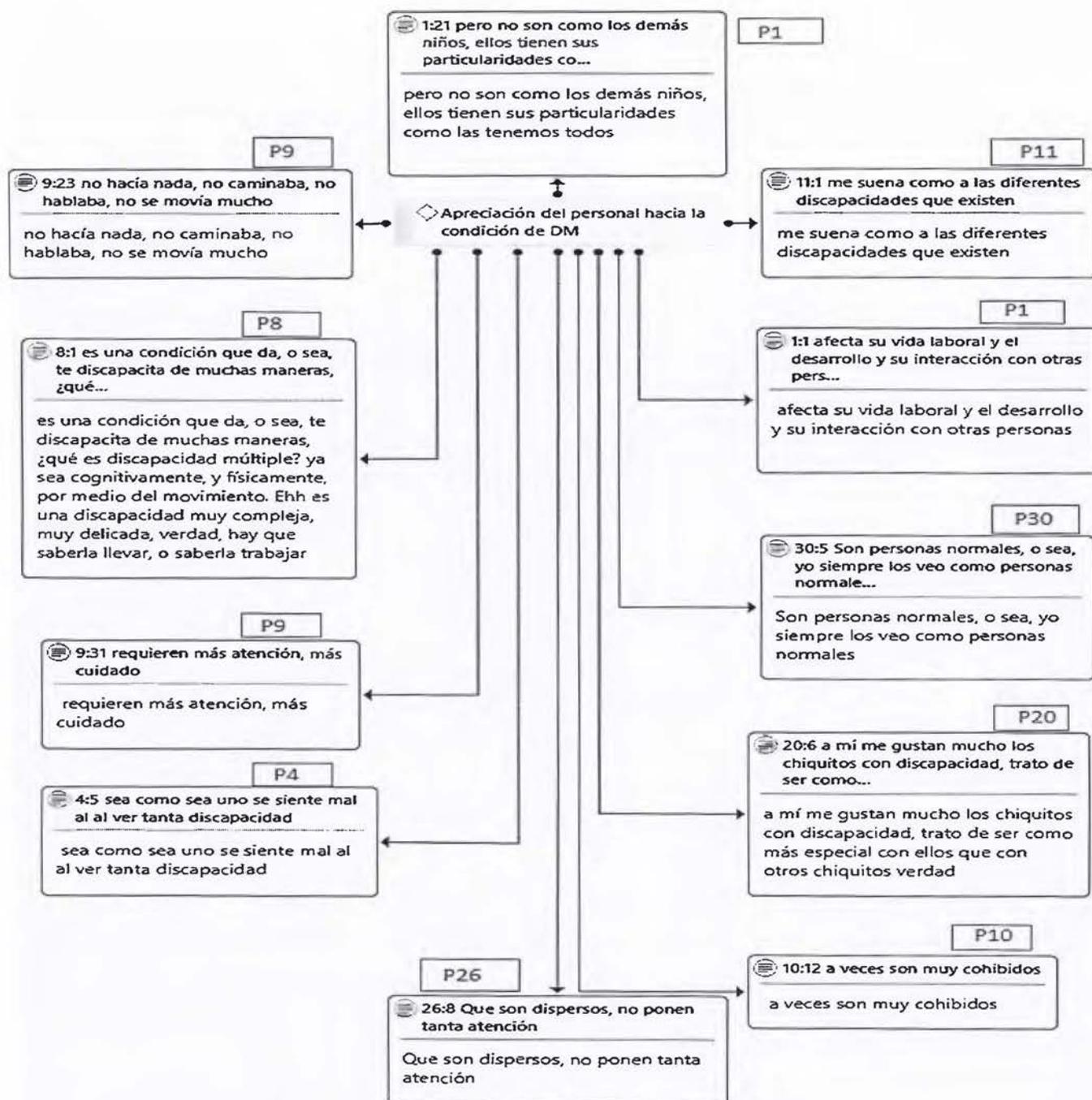


Figura 25: Red de la subcategoría apreciación del personal hacia la condición de DM. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

El análisis de la apreciación del personal supervisor hacia la condición de DM puede realizarse desde dos perspectivas. Por un lado, el conocimiento del concepto como tal, y por otro, la apreciación hacia las características que observan, particularmente aquellas relacionadas con la comunicación.

Ambos aspectos son importantes debido a que esa apreciación puede afectar directamente las posibilidades de comunicación que se ofrecen, y convertirse además en una barrera para la comunicación, si se tiene una apreciación, por ejemplo, de que las personas en condición de DM usuarias de CAA son incapaces de comunicarse del todo, o si se desconoce la manera en que pueden hacerlo.

Con respecto al concepto, para lograr vislumbrar los aportes brindados por el personal de la Ciudad Interactiva KidZania, se debe primeramente colocar en contexto cuál es la definición de la condición de DM, la cual se refiere a "la existencia de más de una discapacidad en una misma persona que impactan de manera significativa en su desarrollo educativo, social y vocacional" (Godoy, 2010, citada por Castillo et al, 2011, p.28) y también "significa presentar impedimentos concomitantes" (Godoy, 2010, citada por Castillo et al, 2011, p.31).

Al tomar como punto de partida las definiciones anteriores, el personal supervisor se podría dividir en dos grupos con respecto a su apreciación hacia la condición de DM. El primer grupo, donde se posee una claridad acerca de la condición (Comentan al respecto P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P12, P13, P18, P20, P22, P26, P27, P30, P33, P34 y P36) es decir, la coexistencia de dos o más discapacidades juntas con características de diferente índole, como menciona P4 "Yo supongo que radica en, de condiciones físicas motoras y ya lo que es mental" reforzado también por P13 "Imagino que son una serie de discapacidades juntas".

El segundo grupo es en el cual se denota una definición de acuerdo a las experiencias que han tenido, según lo que consideran como DM (P4, P7, P9, P10, P11, P17, P22, P23, P24, P25, P26 y P28 hacen referencia a ello). Por ejemplo, P26 menciona "Que son dispersos, no ponen tanta atención". También P10 comenta que "a veces son muy cohibidos". Es decir, en estos casos se evidencia

una apreciación basada en la observación de conductas y características de la participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA, en donde esa falta de atención mencionada o involucramiento en las actividades puede deberse a la necesidad de apoyos para que la persona tenga la posibilidad de comunicarse, y así participar más activamente de los roles.

El poseer un concepto sobre la condición de DM alejado del ya definido por diversidad de autoras y autores, es posible que llegue a convertirse en una barrera más, ya que se confunde con otras condiciones, lo cual puede causar que se pase por alto la DM como tal, al desconocer propiamente sus características y los apoyos específicos que deben brindarse para responder a sus necesidades comunicativas.

Además, es importante visualizar que las apreciaciones que muestra el personal que labora en la Ciudad Interactiva KidZania también denotan la importancia de comprender conceptos y funcionalidad, es decir, tanto los términos adecuados respecto a la población en condición de DM, como una visión de sus características en las áreas de comunicación, participación y socialización.

En cuanto a la apreciación propiamente de las personas en condición de DM usuarias de CAA por parte del personal, se pueden observar diferentes posturas.

Por un lado, se concibe que estas personas requieren de un cuidado especial o una atención mayor que cualquier otra niña o niño. Como menciona P20 "A mí me gustan mucho los chiquitos con discapacidad, trato de ser más especial con ellos que con otros chiquitos verdad" o lo comentado por P9 "requieren más atención, más cuidado". Ambas ideas, aunque podrían partir de un principio empático de caridad, son distantes al modelo social actual en el que se define la discapacidad, donde se busca potencializar las habilidades de cada persona.

En ocasiones, esta atención especial o sobreprotección puede convertirse en una barrera para el desarrollo de la independencia y autonomía, lo cual afecta directamente la comunicación. Esto debido a que podría tenerse la idea de que las personas en condición de DM usuarias de CAA son niñas o niños eternos, totalmente dependientes, que requieren de particular atención y cuidado, por lo que los espacios para interactuar y comunicarse no son tan vitales como otras

necesidades, lo que limita las oportunidades de expresión de ideas o la toma de decisiones.

Otra apreciación es la de lástima o tristeza ante la condición de DM. Un ejemplo es lo que comenta P4 “sea como sea uno se siente mal al ver tanta discapacidad” donde se muestra una visión de la discapacidad como una carga negativa, una característica que es motivo de pena para la persona que la tiene.

Al poseer esta visión compasiva, se podría caer en la conducta de buscar ayudar siempre a la persona en condición de DM usuaria de CAA y ejecutar todas las acciones en su lugar, con el fin de aliviar su carga, donde se pueden incluir aspectos de la comunicación como la expresión de ideas y toma de decisiones. De esta manera se limita su participación en el desarrollo de los roles y las oportunidades para comunicarse con quienes le rodean.

También se observa lo mencionado por P9 “no hacía nada, no caminaba, no hablaba, no se movía mucho”. Este comentario puede evidenciar una idea de la condición de DM como impedimento de cualquier acción voluntaria por parte de la persona, al centrarse únicamente en sus limitaciones y al olvidar sus habilidades y posibilidades de acción. Al poseer esa concepción, se va a dificultar el reconocimiento de las distintas maneras de comunicación de esta población, como lo son los gestos no verbales, debido a la creencia de que son incapaces de hablar o expresarse.

Lo anterior puede llevar a formarse un juicio adelantado hacia las personas en condición de DM, lo cual desencadena en “Papeles que se adjudican, no desde los logros o características personales, sino en función del grupo al que se pertenece y de las características atribuidas a dicho grupo” (Builes y Vasco, 2008, p.11).

Ambas visiones pueden influir en la concepción de que las personas en condición de DM usuarias de CAA son incapaces de formar parte activa de la sociedad, que dependen en todo momento de otras personas para realizar cualquier acción y que esta condición les impide desarrollarse o superarse, lo que “priva al sujeto de su carácter y lo homogeniza con el grupo” (Builes y Vasco, 2008, p.11).

Al respecto, es importante también tener claro que no se puede incluir a todas las personas en condición de DM usuarias de CAA dentro de un mismo grupo, es decir, pensar que sólo porque tienen esa condición, todas y todos se comportan de la misma manera, reaccionan igual y se comunican de la misma forma, ya que esto podría causar olvidar el hecho de que individualmente tienen sus características particulares de CAA y estrategias distintas, y es importante conocer la manera específica de cada quien para expresarse.

En última instancia, se puede observar también una apreciación en donde se rescata la diversidad y se busca una atención inclusiva. Lo anterior se evidencia en lo comentado por P1 al mencionar que “pero no son como los demás niños, ellos tienen sus particularidades como las tenemos todos” y también en P30 al decir “Son personas normales, o sea, yo siempre los veo como personas normales”. En ambos comentarios el personal supervisor reconoce que no se debe hacer diferenciación alguna entre las personas en condición de DM usuarias de CAA y las que no tienen ninguna condición, ya que, en definitiva, la población en general presenta particularidades que la diferencia de otras y otros, y eso no es motivo de un trato exclusivo, más allá de la atención necesaria para responder a las características de cada quien, en este caso, en favor del respeto hacia las estrategias de CAA.

Al triangular la información, con respecto a la experiencia del personal con personas en condición de DM usuarias de CAA, en la información obtenida a través de las entrevistas, las personas comentan haber tenido varias experiencias con población en condición de DM usuaria de CAA; sin embargo, señalan que en su mayoría ocurre por medio de giras de fundaciones que llegan a participar de las actividades. De modo, que son visitas planeadas y agendadas, pues es poco común ver que llegue una persona con esta condición, únicamente con su familia.

En este sentido, lo anterior se logra evidenciar en las observaciones realizadas, pues a pesar de visitar los establecimientos en repetidas ocasiones, tanto fines de semana como días entre semana, no se logró observar personas en condición de DM usuarias de CAA en la Ciudad Interactiva KidZania. Esto puede deberse a que el acceso a la recreación para la población con DM usuaria de CAA

suele verse limitada y por ende influye en las oportunidades de acceder a espacios de comunicación.

Por otra parte, en términos de necesidades de apoyo del personal, las personas entrevistadas mencionan que entre sus necesidades se encuentra contar con mayor cantidad de materiales visuales que les permitan comunicarse para explicar y brindar las instrucciones a las personas en condición de DM usuarias de CAA.

Resulta oportuno señalar que la necesidad manifestada coincide con lo observado en los establecimientos; ya que únicamente algunos de los establecimientos contaban con este tipo de recursos, y en algunos casos, los apoyos visuales consistían en carteles con información escrita, lo que puede generar una interferencia al momento de comunicar las instrucciones a las personas en condición de DM usuarias de CAA.

A su vez, en las entrevistas se plantea como necesidad contar con más de una persona supervisora por establecimiento, pues se dificulta la atención y oportunidades de participación cuando se trata de un grupo grande de personas en condición de DM usuarias de CAA. Al respecto, en las observaciones se evidencia que efectivamente es una persona la que se encarga del desarrollo de todo el rol; dar las instrucciones, responder dudas, prestar atención a la ejecución de acciones y atender las diferentes situaciones que pueden presentarse, lo que podría ocasionar que la atención y comunicación directa con personas en condición de DM usuarias de CAA en el establecimiento, pueda verse limitada.

Es por esto que la presencia de únicamente una persona por establecimiento puede llegar a ser una necesidad de atención, ya que, al contar con más de una persona, la comunicación puede darse de manera más eficaz con todas las personas que participan en el rol.

En cuanto a la formación y capacitación del personal, en las entrevistas las personas supervisoras comentan que han recibido capacitaciones en temas de discapacidad, sin embargo, comentan que estas han sido en términos generales o más enfocadas en condiciones como el Síndrome de Down y TEA, por lo que conocen poco sobre la DM y sobre CAA. En las observaciones se evidencia que

las personas supervisoras no cuentan con recursos ni información sobre CAA en los establecimientos; sin embargo algunos generan estrategias en el momento.

En términos de apreciación del personal hacia la condición de DM, en las entrevistas las personas indican lo que creen que es la DM, al señalar que son personas con varias condiciones de discapacidad físicas, por otra parte algunas personas expresan ideas que podrían asociarse a lástima, ya que hacen referencia a que genera tristeza ver tanta discapacidad; sin embargo no fue posible observar el trato directo hacia las personas con DM usuarias de CAA, que podría derivarse de sus apreciaciones.

Barreras para la participación.

El análisis de las barreras para la participación de las personas en condición de DM resulta necesario en la presente investigación, debido a que, identificar los obstáculos a los que se enfrenta una persona en un determinado espacio, es el primer paso para posteriormente indagar las razones por las que esa barrera se presenta. Permite también emplear todos los esfuerzos en derribarla y brindar las recomendaciones necesarias, para dar paso, en este caso, a la accesibilidad en términos de comunicación.

La información más relevante obtenida mediante las entrevistas realizadas al personal de la Ciudad Interactiva KidZania, así como de las observaciones, surgen sobre todo de la percepción de las personas supervisoras de los establecimientos con respecto a aquellos factores que consideran han dificultado la participación plena de las personas en condición de DM usuarias de CAA, así como de lo analizado por el equipo investigador con respecto a las características de cada establecimiento.

La siguiente figura presenta las unidades de análisis más relevantes de la categoría de barreras para la participación:

26

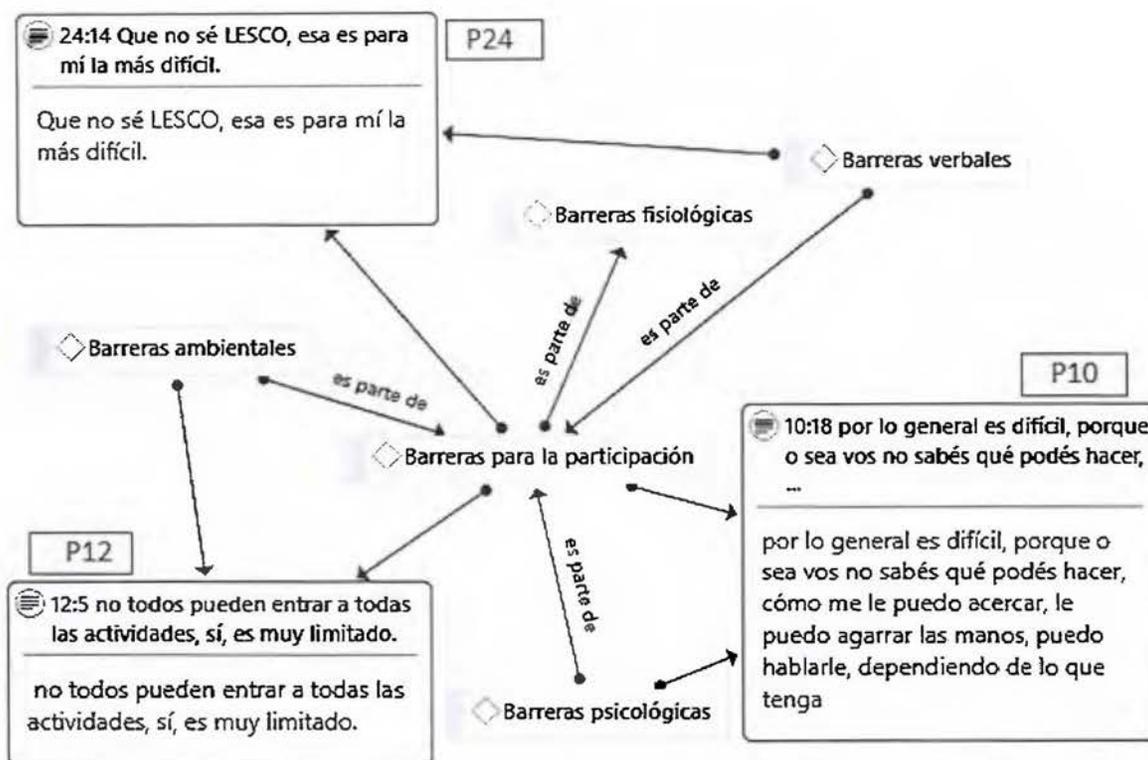


Figura 26: Red de la categoría barreras para la participación. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Las barreras para la participación, al entender este segundo concepto como el acceso pleno, donde la persona que posee alguna condición de DM pueda involucrarse dentro del desarrollo del rol que se lleva a cabo, pueden ser muy variadas. Por ejemplo, se menciona primeramente un factor físico, de infraestructura, es decir, se refiere a que la participación se puede ver limitada al no poder ingresar al espacio en donde se desarrolla la actividad.

De esta forma lo evidencia P12 al comentar que "no todos pueden entrar a todas las actividades, sí, es muy limitado" por lo que se plantea un inconveniente imposible de ignorar, ya que en primera instancia debe de estar presente la persona en condición de DM dentro del espacio físico, para que así pueda buscarse la

participación en las actividades que allí se desarrollan y posteriormente se realicen las adaptaciones necesarias.

En cuanto a la accesibilidad comunicativa, es claro que si la persona pierde la posibilidad de acceder a los espacios y actividades que se llevan a cabo, la oportunidad de comunicarse se va a ver limitada o posiblemente no va a presentarse. Además, aún cuando la persona logre acceder al espacio físico, si existen otras barreras en el espacio que limiten su acercamiento a las niñas y niños que allí se encuentran, la comunicación también se verá afectada.

Cabe destacar que, de acuerdo a la información recopilada, para que exista una inclusión plena de las personas en condición de DM usuarias de CAA, las barreras para la participación no dependen de forma exclusiva de una edificación o estructura, sino que también incluye un aspecto personal y/o profesional.

Lo afirmado por P36 al comentar que “La falta de capacitación nuestra, de saber qué hacer, cómo hacerlo” permite evidenciar que el acceso de las personas en condición de DM a la Ciudad Interactiva KidZania puede ser multifactorial, ya que las personas supervisoras de los establecimientos afirman que no cuentan con la información necesaria para saber abordar situaciones en las que estén presentes personas con esta condición.

Sin embargo, se debe destacar que todas las personas en condición de DM usuarias de CAA son distintas, por lo que resultaría complicado describir una forma de interactuar con ellas, aunque se puede iniciar por la concientización acerca de esta población y sobre las distintas estrategias comunicativas que existen.

La falta de capacitación por parte del personal supervisor se puede convertir en una barrera para la participación de las personas en condición de DM, ya que es posible que lleguen a desconocer sobre las formas de comunicación no verbales que parte de esta población posee. Es por esto que la accesibilidad comunicativa se puede ver limitada, al no ser atendidas las necesidades surgidas, debido a la falta de información.

Asimismo, otra de las barreras identificadas por el personal es la incertidumbre sobre cómo interactuar con las personas en condición de DM. La siguiente afirmación de P10 “por lo general es difícil, porque o sea vos no sabés

qué podés hacer, cómo me le puedo acerca, le puedo agarrar las manos, puedo hablarle, dependiendo de lo que tenga” evidencia la necesidad de identificar qué aspectos se pueden catalogar como barreras o necesidades para las personas supervisoras de los establecimientos, y a partir de ahí brindar recomendaciones que puedan mejorar la calidad de vida y fortalecer el derecho a la participación y comunicación de las personas en condición de DM usuarias de CAA que visitan la Ciudad Interactiva KidZania.

Al basarse en la información presentada, se pueden catalogar las barreras en diferentes subcategorías: barreras psicológicas, que poseen su relación con la interacción, las barreras ambientales, referidas a las instalaciones de la Ciudad Interactiva KidZania, barreras fisiológicas, específicamente vinculadas a la condición de cada persona, barreras verbales, catalogadas como las herramientas con las que cuenta el personal y barreras fisiológicas, específicamente vinculadas a la condición de cada persona.

Al partir del modelo social, en el cual se sitúa la discapacidad actualmente, el foco de atención y las principales barreras para la participación surgen del medio social, del principal escenario donde permanece la persona en condición de DM día a día. Por lo que se reafirma la importancia de identificar y derribar estas barreras, ya que como mencionan Serrano et al. (2013) las mismas:

Obstaculizan la participación y el desarrollo de las personas, ya que tienen un impacto directo, tanto en el funcionamiento de los órganos y las estructuras corporales, como en la realización de las actividades de la vida diaria y en el desempeño social. (p.42)

Lo anterior, denota como esos diferentes obstáculos podrían disminuir la participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA.

Barreras psicológicas.

La presente subcategoría resulta relevante para el análisis, ya que la forma en que actúan las creencias y temores de las personas supervisoras de los establecimientos es determinante en gran medida en la forma en que participan las personas en condición de DM usuarias de CAA, y en si obtienen la oportunidad o no de acceder a una comunicación efectiva.

Estas unidades de análisis surgen particularmente de las impresiones o percepciones de las personas entrevistadas, al consultarles sobre la participación de las personas en condición de DM, y su sentir y actuar ante la presencia de las mismas en la Ciudad Interactiva KidZania.

En la siguiente figura se presentan las principales unidades de análisis de la subcategoría de barreras psicológicas:

27

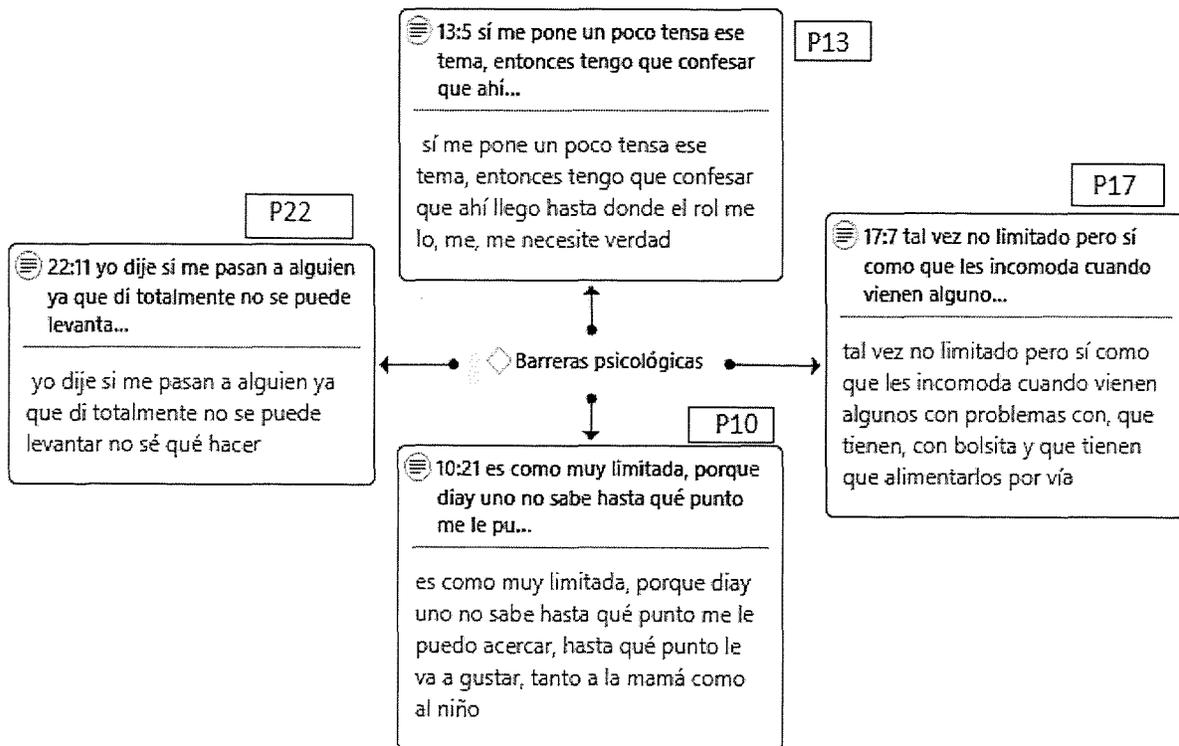


Figura 27: Red de la subcategoría barreras psicológicas. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Según la información plasmada en la figura anterior, es posible evidenciar cómo en la actualidad aún existen muchas barreras psicológicas que limitan el trato hacia las personas en condición de DM usuarias de CAA, (comentan al respecto P2, P3, P4, P7 y P13). Para ejemplificar esta afirmación, P13 señala que “si me pone un poco tensa ese tema, entonces tengo que confesar que ahí llego hasta donde el rol me lo, me, me necesite verdad”, por lo tanto la participación se ve influenciada por sensaciones y expectativas de quien dirige la actividad, pues en el caso anterior, la tensión o el temor puede influir en el acercamiento o alejamiento de la persona supervisora del establecimiento hacia la persona en condición de DM usuaria de CAA, lo que evita una interacción más natural y fluida, y limita la comunicación.

Cabe mencionar que en ocasiones, las barreras psicológicas se ven reforzadas debido a que las personas no cuentan con una formación en temas de discapacidad y diferentes formas de comunicación, lo cual intensifica el temor o las dudas sobre cómo acercarse e interactuar con las personas en condición de DM usuarias de CAA.

Al respecto, P22 comenta que “yo dije si me pasan a alguien que di totalmente no se puede levantar no sé qué hacer” mientras que P10 al referirse a la participación de la población en condición de DM plantea que “es como muy limitada, porque diay uno no sabe hasta qué punto me le puedo acercar, hasta qué punto le va a gustar, tanto a la mamá como al niño”. En ambos casos la participación de la persona en condición de DM usuaria de CAA, se ve limitada tanto por la sensación de no saber qué hacer, como por la creencia de que la persona debe ser capaz de moverse para lograr participar en las actividades.

Por otra parte, P17 hace referencia a la incomodidad que en ocasiones presentan otras personas ante la participación de niñas y niños en condición de DM usuarias de CAA, (también comentan al respecto P33 y P35) ya que si bien indica que esta no se ve limitada, añade lo siguiente: “les incomoda cuando vienen algunos con problemas con, que tienen bolsita y que tienen que alimentarlos por vía”.

En este sentido Palacios (2008) afirma que “La segregación de las personas con discapacidad es tomada como algo natural en muchos sitios del mundo. La filosofía de “iguales pero separados” parece ser aún aceptada en muchas partes del mundo” (p.167) por lo que en teoría se aceptan las diferencias de las personas en condición de discapacidad, más en la práctica no es de la misma manera en todas las ocasiones. Esta afirmación a la que se refiere P17, puede llegar a constituirse en una barrera para la participación en el sentido de que algunas personas evitarían, debido a esa incomodidad, acercarse a la persona en condición de DM usuaria de CAA, por lo que podrían limitar así la interacción y la oportunidad de comunicarse, al buscar inclusive que la persona se tenga que retirar del espacio en el que se encuentra.

Barreras ambientales.

Debido a que el acceso a los espacios físicos y momentos de recreación debe de ser total y adecuado a las condiciones de cada persona, resulta importante analizar las barreras ambientales presentes en la Ciudad Interactiva KidZania, para así identificar aquellas que puedan afectar directamente los procesos comunicativos de las personas en condición de DM usuarias de CAA.

A continuación se muestran las principales unidades de análisis para esta subcategoría:

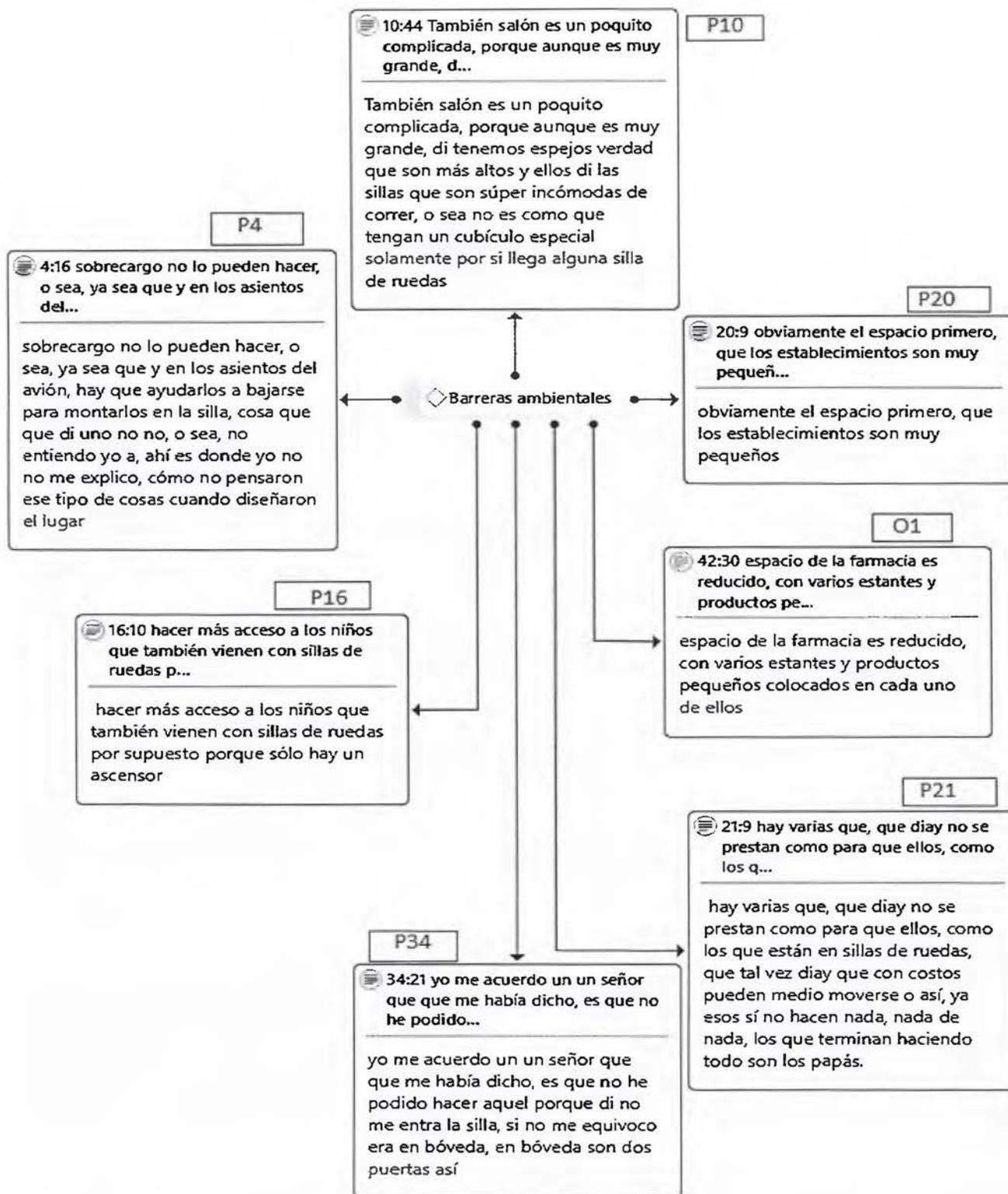


Figura 28: Red de la subcategoría barreras ambientales. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Según la información brindada por las personas participantes, la barrera ambiental más evidente en la Ciudad Interactiva KidZania corresponde al reducido espacio físico con el que cuenta cada establecimiento (comentan al respecto P2, P3, P10, P11, P12, P19, P20 y P34). De tal forma se ejemplifica en la respuesta de P20 “obviamente el espacio primero, que los establecimientos son muy pequeños”, lo cual no sólo limita la participación, sino que en ocasiones la impide completamente; al respecto, P34 también menciona “me acuerdo de un señor que me había dicho, es que no he podido hacer aquel porque di no me entra la silla”.

Cabe resaltar que el artículo 9 de la Ley 8661, menciona que “Los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico...”. (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2008. p. 42).

Asimismo, otras de las personas entrevistadas coinciden en que una de las principales barreras se presenta al no contar con la posibilidad de realizar modificaciones en el ambiente físico. Esto impide que los roles puedan desarrollarse sin interrupciones y que sigan la rutina determinada, por lo que P4 menciona que “sobrecargo no lo pueden hacer, osea, ya sea que y en los asientos del avión, hay que ayudarlos a bajarse para montarlos en la silla, cosa que di uno no no, osea, no entiendo yo, a, ahí es donde yo no me explico, cómo no pensaron ese tipo de cosas cuando diseñaron el lugar”.

También se debe destacar que puede existir una persona en condición de DM usuaria de silla de ruedas que se encuentre presente dentro del establecimiento, sin embargo, su participación o acciones a realizar se pueden ver reducidas (comentan al respecto P10, P14, P21 y P23).

La P10 menciona dicho aspecto al afirmar que “también salón es un poquito complicada, porque aunque es muy grande di tenemos espejos verdad que son más altos y ellos di las sillas que son super incomodas de correr, osea no es como que tengan un cubículo especial solamente por si llega alguna silla de ruedas”. Y P21 reafirma esta idea al comentar que “Hay varias que, que diay no se prestan como para que ellos, como los que están en sillas de ruedas, que tal vez diay que

con costos pueden medio moverse o así, ya esos sí no hacen nada, nada de nada, los que termina haciendo todo son los papás”

Las unidades de análisis anteriores permiten evidenciar que las barreras ambientales dentro de la Ciudad Interactiva KidZania son especialmente a nivel de infraestructura, ya que el espacio de diferentes establecimientos constituye una barrera para que las personas visitantes, sean o no personas en condición de DM usuarias de CAA, puedan desenvolverse en su totalidad dentro del rol, es decir, se requiere de una mejor estructura para personas que necesiten de diferentes apoyos para su movilidad.

A su vez, esta condición implica de forma directa que en muchas ocasiones las personas en condición de DM no puedan realizar las actividades en cercanía con el resto de personas visitantes, ya que debe limitarse el espacio donde se encuentran o permanecer apartadas, lo cual es contrario a los principios de la inclusión y participación en igualdad de oportunidades; por otra parte, puede convertirse en un factor que genere exposición y discriminación, además de limitar las oportunidades comunicativas.

El rol solicitado no se desarrolla de forma parcial o total por la persona en condición de DM, sino por la persona que le acompaña o incluso por la misma persona supervisora del establecimiento, debido a la necesidad de las adaptaciones requeridas.

Barreras fisiológicas.

La relevancia de esta unidad de análisis radica en la importancia de conocer las barreras percibidas por el personal de la Ciudad Interactiva KidZania relacionadas con aspectos fisiológicos, para brindar de esta manera los apoyos específicos que pueden brindarse de acuerdo a las características y rasgos de las personas en condición de DM usuarias de CAA.

Al respecto, se presenta a continuación la red con las principales unidades de análisis de la subcategoría:

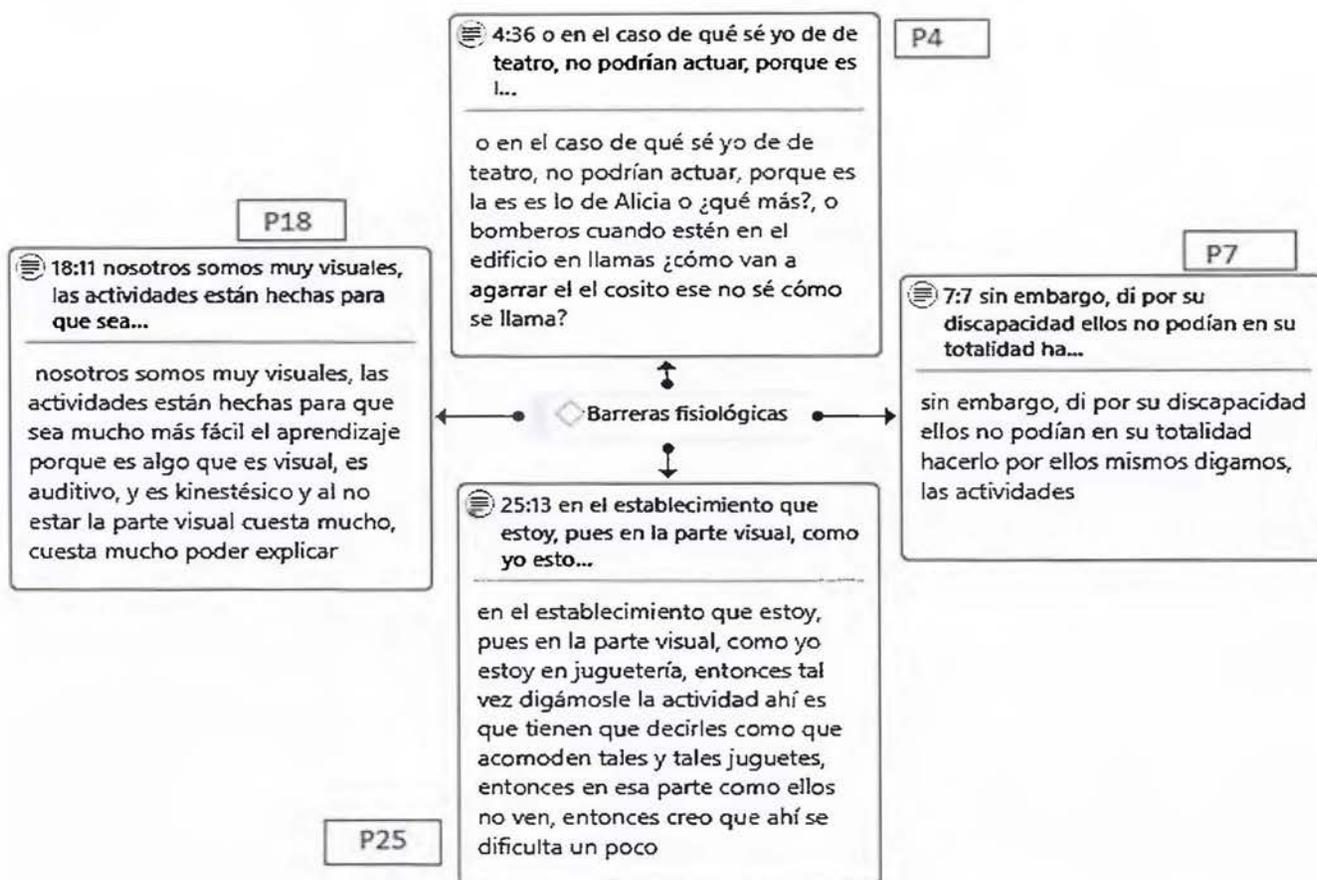


Figura 29: Red de la categoría barreras fisiológicas. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

A partir de la información obtenida, se evidencia la prevalencia de concepciones de la discapacidad previas al paradigma social (comenta al respecto P14). Así lo ejemplifica la respuesta de P4, al señalar que “en el caso de que sé yo de de teatro, no podrán actuar, porque es la es es lo de Alicia o ¿qué más?, o bomberos cuando estén en el edificio en llamas ¿cómo van a agarrar el el cosito ese no sé como se llama?”

Dicha respuesta brindada por la persona supervisora se orienta a un modelo rehabilitador, donde “la mirada se encuentra centrada hacia la diversidad funcional

—a las actividades que la persona no puede realizar— por lo que se produce una enorme subestimación con relación a las aptitudes de las personas con discapacidad” (Palacios, 2008, p.67).

Además, en este sentido, se apunta a que entre las principales barreras para la participación de origen fisiológico se encuentran las condiciones sensoriales, incluso motoras, de las personas en condición de DM usuarias de CAA, donde se hace énfasis en la visión (comentan al respecto P32 y P36).

Según P18 “nosotros somos muy visuales, las actividades están hechas para que sea mucho más fácil el aprendizaje porque es algo que es visual, es auditivo, y es kinestésico y al no estar la parte visual cuesta mucho poder explicar”. Esta respuesta evidencia cómo para la persona supervisora, el sentido de la vista resulta fundamental para el aprendizaje en el desarrollo de los roles y la enseñanza se centra en mayor parte en este sentido, por lo que, si una persona posee una condición visual, lo cual es común en ocasiones en las personas en condición de DM usuarias de CAA, se topará con una barrera para aprender y comunicarse.

Por su parte P25 señala; “en el establecimiento que estoy, pues en la parte visual, como o estoy en juguetería, entonces tal vez digámole la actividad ahí es que tienen que decirles como que acomoden tales y tales juguetes, entonces en esa parte como ellos no ven, entonces creo que ahí se dificulta un poco”. Aquí se evidencia también que para la persona supervisora, dentro de este rol, la vista es fundamental para saber qué deben hacer las niñas y los niños dentro de este establecimiento.

Otro aspecto que resulta importante mencionar, es la respuesta de P7 al comentar que “por su discapacidad ellos no podían en su totalidad hacerlo por ellos mismos digamos, las actividades” de modo que el nivel de independencia percibido en las personas en condición de DM usuarias de CAA, se ve influenciado de igual manera por sus limitaciones fisiológicas propiamente y no por condiciones inaccesibles del ambiente (comentan al respecto también P8, P13, P14, P18, P30, P32, P33).

Debido a lo expuesto anteriormente, se evidencia que existe en una parte del personal de la Ciudad Interactiva KidZania, una concepción de la condición de DM a partir de un modelo rehabilitador, centrada en sus características fisiológicas y lo que estas le impiden hacer, lo cual va a generar una barrera para la participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA, ya que la comunicación e interacción se verá afectada, pues difícilmente se van a valorar las habilidades de estas personas y sus características de comunicativas.

Se debe pretender partir de un modelo social, ya que como se mencionó, este enfoca la discapacidad no exclusivamente en la persona, sino que reconoce que existe un factor importante que se deriva de las condiciones del ambiente en el que se desenvuelven; para esto Palacios (2008), menciona que los principios de este modelo “hacen una distinción entre *deficiencia*, la condición del cuerpo y de la mente y *discapacidad*, las restricciones sociales que se experimentan” (p.122); es decir, la importancia de partir de este modelo permite encontrar las barreras que el entorno social pueda poner, y evitar que estas se justifiquen en la condición fisiológica de las niñas y los niños.

Además, resulta necesario el trabajo apoyado en el uso de diferentes sentidos, ya que en algunos de los establecimientos se comenta la importancia del uso de la visión, sin embargo, se debe tomar en cuenta que el utilizar diferentes formas de hacer llegar la información puede beneficiar a toda la población visitante, no sólo a las que tengan alguna condición de discapacidad, sin dejar de lado que las personas en condición de DM usuarias de CAA pueden tener alguna afectación a nivel visual también, por lo que utilizar únicamente este recurso podría limitar su participación y comunicación en la realización de las actividades.

Barreras verbales.

Debido al tema de la presente investigación, las barreras verbales son de suma relevancia, ya que al hablar de accesibilidad comunicativa es un hecho que las barreras verbales van a surgir, ya sea para buscar identificarlas y derribarlas, o bien, analizar las condiciones por las que no están presentes, si es el caso. Es necesario analizar su presencia dentro de la Ciudad Interactiva KidZania, ya que de esta manera se podrá primeramente entender la razón por la que surgen, y posteriormente brindar las recomendaciones necesarias para dar paso a la accesibilidad.

Las principales unidades de análisis de la red de barreras verbales, surgen principalmente de las respuestas obtenidas en la entrevista semiestructurada relacionadas con las características de la comunicación con las personas en condición de DM usuarias de CAA, así como de los principales retos u obstáculos que lograron identificar al interactuar con ellas y ellos, y al observar su participación, mencionan así las barreras percibidas.

A continuación se presenta la red de la subcategoría de barreras verbales y sus unidades de análisis consideradas de mayor relevancia:

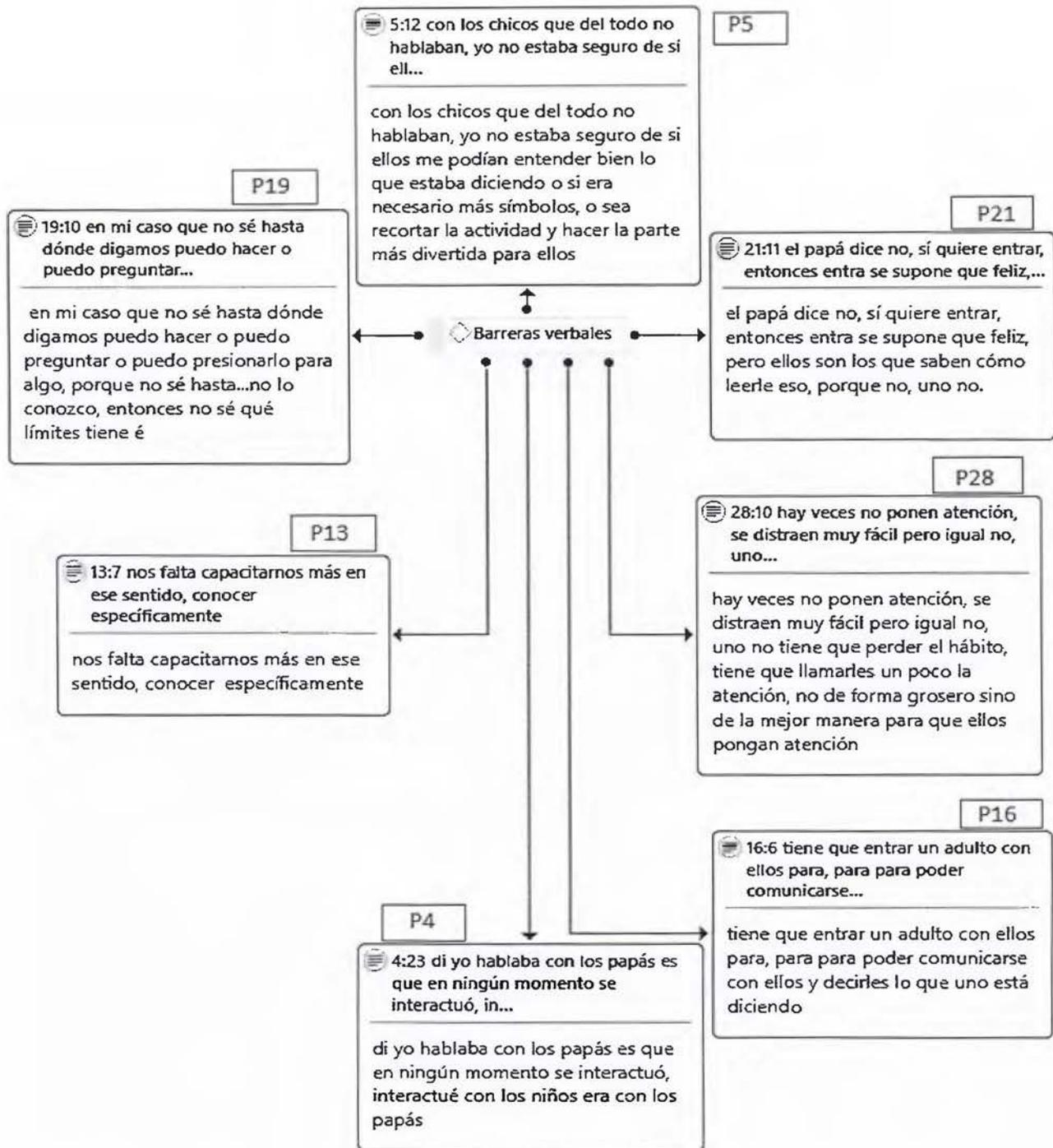


Figura 30: Red de la subcategoría de barreras verbales. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

La figura anterior demuestra que la incertidumbre o el no saber cómo manejar la situación en términos de comunicación (comentan al respecto P5, P19 y P20) es una de las afirmaciones por parte de las personas entrevistadas, tal como lo comenta P5 “con los chicos que del todo no hablaban, yo no estaba seguro de si ellos podían entender bien lo que estaba diciendo o si era necesario más símbolos, o sea recortar la actividad y hacer la parte divertida para ellos”. Además P19 comenta por ejemplo “en mi caso que no sé hasta dónde digamos puedo hacer o puedo preguntar o puedo presionarlo para algo, porque no sé hasta, no lo conozco, entonces no sé qué límites tiene”. En estos casos, la incertidumbre se presenta por dos razones distintas.

Por un lado, el desconocer si la persona en condición de DM comprendía las instrucciones y la información que se les transmitía en general. Es evidente que esta es una importante barrera verbal, ya que para que la comunicación sea fluida y eficiente, la información o los mensajes transmitidos deben ser “Claros y sencillos, bien articulados, atractivos, estimulantes y empáticos” (Albuerne y Pino, 2013, p.10). Por lo tanto, si no se tiene claridad de lo que la otra persona dice, debido a desconocer sus estrategias o sistema de CAA, o bien, si la persona receptora no comprende el mensaje, hay una barrera que impedirá la participación plena e interacción.

Es por esta razón que resulta fundamental contar con apoyos, tanto materiales, como personales, entre otros, para lograr una interacción directa con la persona, donde se atienda a sus características de comunicación particulares, y así se tenga acceso a sus opiniones, deseos y gustos.

Además, se evidencia también la incertidumbre en el desconocimiento de la forma de comunicación de la otra persona, como menciona anteriormente el caso de P19, donde al no tener acceso a los sentimientos o pensamientos de la persona en condición de DM usuaria de CAA, se dificultaba el acercamiento, ya que no querían realizar alguna acción que les molestara, aún con la intención de poder comunicarse.

Otro aspecto importante a destacar es el papel de las familias o personas encargadas, en el proceso de comunicación con las personas en condición de DM

usuarias de CAA (comentan al respecto P7, P9, P11, P13, P15, P18, P19, P30, P32 y P33) como se evidencia en las unidades de análisis de las respuestas brindadas. Por ejemplo P16 comenta "tiene que entrar un adulto con ellos para, para para poder comunicarse con ellos y decirles lo que uno está diciendo" es decir, sin la presencia inicial de una persona adulta que conociera e interpretara los gestos de comunicación de las personas en condición de DM usuarias de CAA, su participación iba a verse limitada o ser casi nula. Además, al ya encontrarse dentro del establecimiento como personas acompañantes, la interacción se daba sobre todo con ellas y ellos, pues se les dirigen las preguntas, y las respuestas también eran obtenidas de esta misma manera, como menciona P4 "di yo hablaba con los papás, es que en ningún momento se interactuó, interactué con los niños".

Su presencia puede constituirse verdaderamente en un apoyo cuando se convierten en fuente de información de manera inicial, para luego pasar a la comunicación directa con la persona en condición de DM, sin embargo "para que una comunicación sea efectiva, las personas interlocutoras deben también, escuchar con atención, evitar información irrelevante, usar la retroalimentación de ser necesario y dejar los prejuicios de lado" (Albuerno y Pino, 2013, p.10) por lo que, si no existe la escucha proveniente directamente de la persona con la que se pretende establecer la comunicación, y además, la retroalimentación se ve interferida por una tercera persona, se está en presencia de una barrera verbal.

Es necesario que la persona participante, en este caso la persona en condición de DM, tenga la posibilidad de recibir el mensaje y poder también transmitir sus sentimientos, dudas, inquietudes o gustos.

Ahora bien, otro aspecto que se puede destacar en las unidades de análisis, es la falta información y conocimiento acerca de la CAA, que es la más utilizada por las personas en condición de DM (comentan al respecto P1, P16, P22, P24). La P13 afirma que "nos falta capacitarnos más en ese sentido, conocer específicamente" por lo que evidencia que requieren de mayor capacitación en el tema de la comunicación, lo cual constituye también una barrera, ya que, como menciona Deliyore (2018) para que exista respeto en el diálogo y una comunicación asertiva "es necesario comprender claramente el medio utilizado y las formas de

acceso a la CAA” (p.34) por lo que resulta una característica vital en el personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania, tener acceso a la forma de comunicación de la persona con la que van a trabajar en cada establecimiento.

Por último, se debe destacar que las personas supervisoras de los establecimientos logran reconocer las principales barreras a las que se enfrentan, lo cual es ya un aspecto positivo y un paso en el camino a derribarlas, ya que “El éxito en los procesos comunicativos depende también de la eliminación de barreras de comunicación que afecten la recepción y el contenido del mensaje” (Deliyore, 2018, p.34).

Al triangular la información, en las entrevistas se evidenció que para algunas personas supervisoras, el trato con una persona en condición de DM les genera incertidumbre o tensión, al no saber cómo actuar, y por lo tanto, en ocasiones no tenían seguridad para acercarse. En las observaciones, el equipo investigador se percató de que las personas supervisoras se dirigían sin mayor dificultad a las niñas y los niños, y lograban un acercamiento para aclarar dudas y comunicarse en general.

Lo anterior permite evidenciar que el papel de la persona supervisora es vital dentro del rol, pues es quien dirige las actividades y se mantiene en contacto constante con quienes visitan el establecimiento. Por tanto, el no contar la facilidad de acercarse a las personas en condición de DM usuarias de CAA, podría constituirse sin duda en una barrera para la comunicación.

En cuanto a las barreras ambientales, tanto la información de las entrevistas como las observaciones, coinciden en que el espacio suele ser reducido en varios de los establecimientos y con objetos que limitan el movimiento, sobre todo de las personas usuarias de sillas de ruedas. Este factor, como ya se evidenció en el análisis previo, se convierte en una barrera para el ingreso a los establecimientos, al limitar las oportunidades de participación y comunicación en personas en condición de DM usuarias de CAA.

Por otro parte, en las entrevistas, las personas supervisoras comentaron que las familias en ocasiones se pueden convertir en una barrera verbal, pues limitan

la comunicación de manera directa con las personas en condición de DM usuarias de CAA. Además, consideran que las niñas y los niños no prestan atención. Dentro de las observaciones se evidenció que a los establecimientos únicamente ingresan las niñas y los niños, sin sus familiares, con algunas excepciones.

Por lo tanto, las personas supervisoras suelen manejar el desarrollo de los roles sin la presencia de familias o personas encargadas, por lo que, al tener su presencia en el caso de personas en condición de DM usuarias de CAA, esto puede llegar a ser una barrera importante para que la interacción se realice de manera natural y que la comunicación sea directa.

Con respecto a las barreras verbales, las personas entrevistadas manifiestan lograr comunicarse con las personas efectivamente y que la información es accesible; sin embargo, se observa que se utiliza de manera predominante la oralidad y la escritura.

En cuanto a las barreras psicológicas, dentro de las entrevistas se mencionó que existe incertidumbre y tensión cuando se encuentran en el desarrollo de un rol con personas en condición de DM usuarias de CAA, ya que no se tiene claridad de cómo actuar o si el rol desempeñado por las personas supervisoras del establecimiento debería de variar o solamente desarrollarse hasta donde le sea permitido.

Sin embargo, en las observaciones se muestra cómo desempeñan su rol de guía independientemente de la población que se encuentre en ese momento dentro del establecimiento, por lo que se evidencia que cuentan con una percepción distinta a lo que realizan, es decir, el contar con la presencia de una persona en condición de DM usuaria de CAA, propiciaría el mismo desarrollo de rol por parte de las personas supervisoras.

Por último, en cuanto a las barreras fisiológicas, las personas entrevistadas hacen referencia a la importancia que poseen los sentidos o los movimientos corporales dentro del desarrollo de los roles, donde se rescata principalmente el uso de la visión, por ejemplo. Dentro de las observaciones se denota cómo los roles se apoyan en la escucha, la vista, las actividades de motora fina, e incluso en el uso del lenguaje oral para el desempeño que se espera dentro del establecimiento,

por lo que una persona en condición de DM usuaria de CAA debería de contar con diferentes ajustes para la realización óptima de los roles.

Comunicación.

Analizar la comunicación dentro del contexto de la presente investigación es de relevancia, ya que para que una persona en condición de DM usuaria de CAA pueda acceder a las oportunidades de interacción y aprendizaje que brinda la Ciudad Interactiva KidZania, requiere de formas en las que pueda transmitir sus deseos y necesidades, y espacios para comprender los de quienes le rodean. La posibilidad de comunicar lo que se desea y comprender lo que el entorno brinda permite que se pueda acceder a las oportunidades de interacción y recreación.

La presente categoría surge principalmente de la percepción del personal supervisor sobre las características de la comunicación con las personas visitantes en condición de DM usuarias de CAA. También se considera lo analizado durante las observaciones participantes, como la dinámica comunicativa en el desarrollo de los roles, la explicación de las instrucciones y la interacción entre las distintas partes involucradas. De esta categoría surgen las subcategorías de comunicación verbal y CAA, las cuales serán analizadas posteriormente.

A continuación se presentan las unidades de análisis más representativas dentro de la presente categoría:

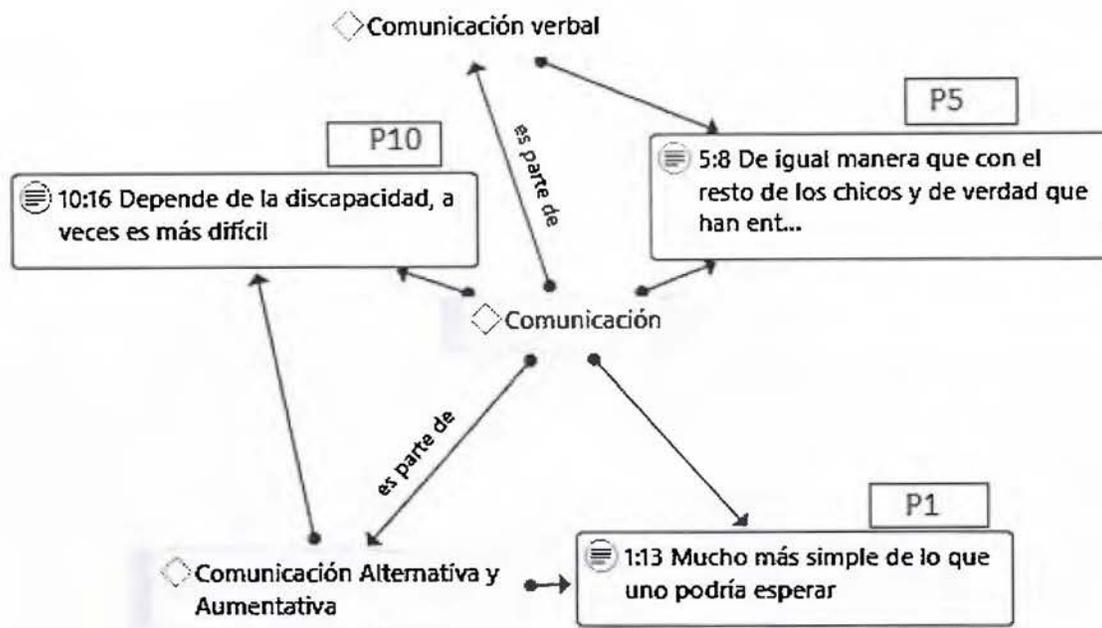


Figura 31: Red de la categoría de comunicación. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Tal como se aprecia en la figura anterior, en cuanto a la comunicación, se comprende que existen diversas maneras de transmitir un mensaje, en este caso se hace referencia tanto a la comunicación verbal como a la CAA. Se evidencia a través de la información brindada por el personal de la Ciudad Interactiva KidZania que todas y todos tienen diferentes formas de proporcionar la información correspondiente al rol en el que se encuentran.

Al respecto, sirva de referencia la respuesta dada por P10, al afirmar que “depende de la discapacidad, a veces es más difícil” en la cual se evidencia que la comunicación es muy variada, y depende en gran parte de lo que la persona en condición de DM usuaria de CAA tenga a su alcance para transmitir y comprender un mensaje, en este caso se hace referencia de forma específica al factor de la condición de discapacidad y de la manera en que esta persona pueda brindar una respuesta.

Se evidencia además que, aunque la percepción es que la comunicación depende de las características particulares de cada individuo, la dinámica no varía tanto al tratar con personas en condición de DM usuarias de CAA, es decir, la manera en la que las personas supervisoras se acercan a las personas participantes y su interacción, se inicia de igual manera.

Ahora bien, a la luz de los objetivos de la presente investigación, se puede evidenciar que la accesibilidad en términos de comunicación y la creación de un ambiente propicio para la participación plena, va a depender del análisis que las personas supervisoras de los establecimientos realicen de las características de la persona en condición de DM usuaria de CAA en el momento, y la respuesta que se le brinde para atenderla. No existe como tal un ambiente que prevenga o esté adecuado a las características de cada quien para darles respuesta, de modo que las necesidades de apoyo se identifiquen en el instante, así como los apoyos que se brindan posteriormente.

Un aspecto importante a destacar es el que menciona P5 al afirmar que “De igual manera que con el resto de los chicos y de verdad que han entendido súper bien...”. Es decir, se parte desde un enfoque inclusivo en el que no se hace diferenciación en la comunicación con las personas en condición de DM, y se promueve el enriquecimiento de los roles y el cumplimiento del fin inclusivo que pretende “disminuir la brecha que existe entre los niños con discapacidades y los que no la tienen, con el deseo de generar igualdad en la adquisición de conocimientos” (Ramírez, 2017, p.215). Con base en lo anterior, se promueve un espacio de participación en igualdad, donde no se excluye ni se fija la atención en la persona en condición de DM usuaria de CAA.

Es importante aquí tomar en cuenta que, como menciona Warrick (2002) “para entendernos unos a otros, debemos hablar o escribir claramente y en un lenguaje común” (p.19) es decir, las personas supervisoras de la Ciudad Interactiva KidZania deben asegurarse de que las personas en condición de DM usuarias de CAA comparten un lenguaje y forma de comunicación en común con ellas y ellos, para que de esta manera puedan comprender los saludos, indicaciones, y

mensajes en general que se transmiten, así como participar plenamente de las actividades.

Lo anterior es afirmado también por Loría (2011) al comentar que para garantizar la comunicación, debe existir "interacción entre dos o más personas mediante un mismo código" (p.13) de modo que sea posible captar la manera en que la persona en condición de DM usuaria de CAA participa de la actividad, es decir, si la disfruta o no, conocer su nivel de comprensión, o bien, para expresar su sentir. Al respecto, se evidencia que este es el aspecto fundamental que deben de considerar en la Ciudad Interactiva KidZania.

Cabe destacar que la comunicación es determinante en la toma de decisiones, por lo que brindar las condiciones necesarias para una adecuada comunicación con las personas en condición de DM, posibilita una mayor participación y promueve la independencia pues da paso a las personas para poder elegir. Lo anterior se considera fundamental debido a que en las actividades de la Ciudad Interactiva KidZania, se presentan constantemente oportunidades para la elección.

Este aspecto resulta determinante, ya que de lo contrario se priva a las personas del derecho natural a decidir, el cual "supone tener el control y elegir en nuestra vida, así como tener apoyo para hacer elecciones que reflejen nuestra voluntad y nuestras preferencias" (Inclusión internacional, 2014, p.17). Por lo tanto, es importante que el personal de la Ciudad Interactiva KidZania cuente con herramientas específicas para promover la comunicación y esta no se vea sujeta únicamente a la condición de discapacidad.

Por último, se destaca positivamente el interés del personal supervisor por comprender las características de las personas en condición de DM usuarias de CAA, ya que esto propicia su participación, sin embargo, se debe también favorecer la accesibilidad en términos de comunicación, a través de la posibilidad de conocer la forma o sistema de comunicación empleado por todas las personas visitantes y buscar la manera de aprenderlo o entenderlo.

Comunicación alternativa y aumentativa.

Debido a que gran parte de las personas en condición de DM utilizan estrategias de CAA, pues es por medio de este tipo de comunicación que logran acceder a la información y les es posible interactuar con otras personas, es importante realizar un análisis sobre la manera en la que la CAA se encuentra presente en la Ciudad Interactiva KidZania, ya que de esta forma se pueden identificar las fortalezas en el tema, las cuales deben ser reforzadas, así como los aspectos por mejorar y recomendaciones al respecto.

La presente subcategoría es una de las que ya se encontraban establecidas a priori, debido a su relevancia para el tema, y que vino a ser confirmada una vez que se realizó el trabajo de campo, sobre todo en cuanto a las respuestas obtenidas relacionadas con la percepción que tuvieron de la forma en la que se comunicaban las personas visitantes en condición de DM usuarias de CAA, así como las estrategias utilizadas para poder transmitir su mensaje e interactuar con aquellas personas que no se comunicaban oralmente.

A continuación se presentan las unidades de análisis más representativas dentro de la subcategoría de CAA:

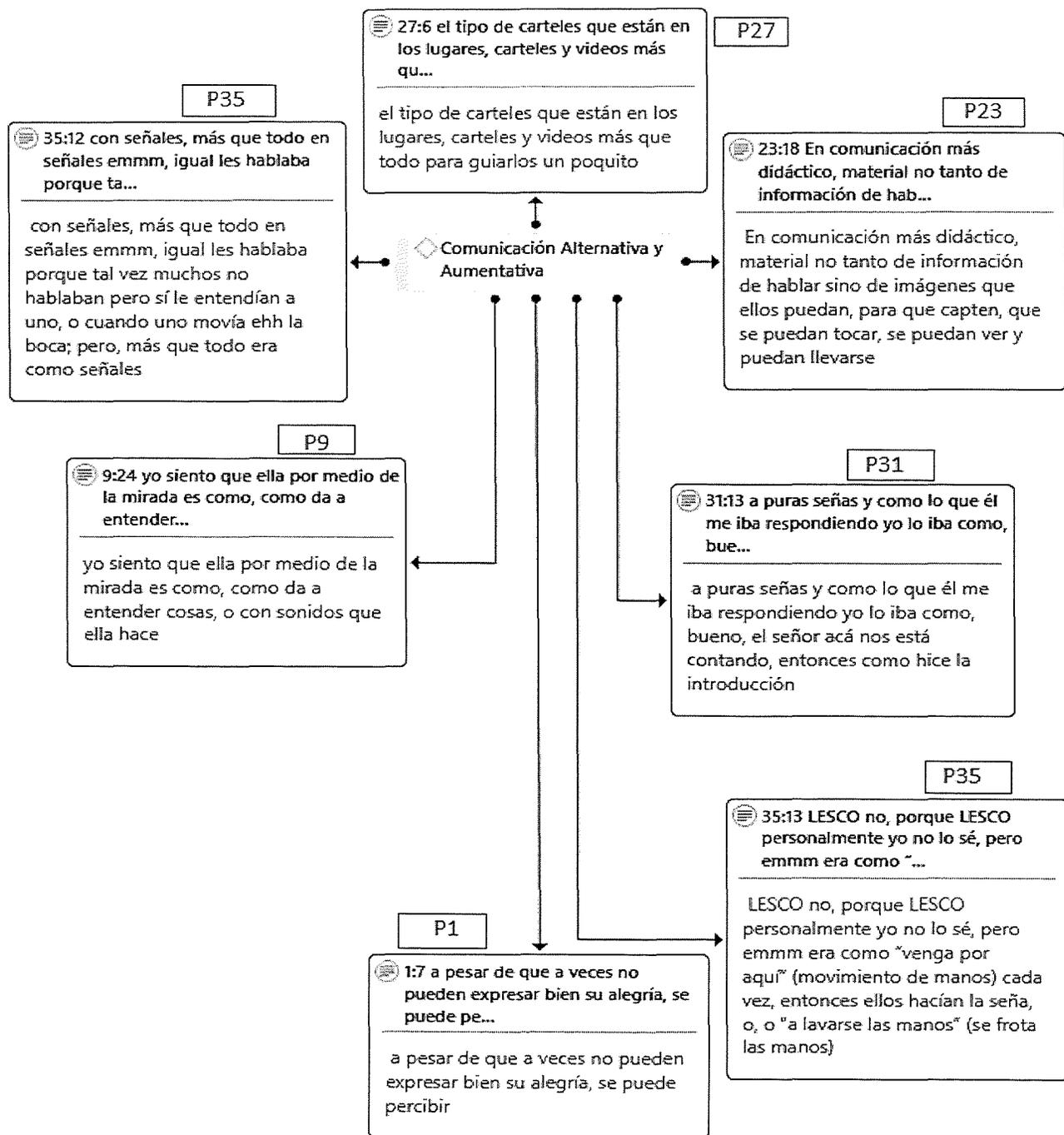


Figura 32: Red de la subcategoría comunicación alternativa y aumentativa. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

En las unidades de análisis de la figura anterior, se puede evidenciar que las personas supervisoras de los establecimientos, al reconocer personas que no se comunicaban de manera oral, buscaban la manera de transmitir y obtener información. Se basaban en lo que observaban de sus características y a partir de ello, se valían de las herramientas con las que contaban en ese momento dentro del establecimiento, tales como carteles, imágenes, o bien, de su propio cuerpo por medio de gestos y señas, por lo que utilizaban tanto recursos con ayuda como sin ayuda.

Para ampliar el concepto acerca de los recursos de comunicación con y sin ayuda, Albuerne y Pino (2013) rescatan lo siguiente:

Tabla 4

Definición de recursos con ayuda y sin ayuda

Con ayuda	Sin ayuda
Se requieren otros apoyos incluso se puede recurrir a la tecnología para su utilización	La principal vía de expresión son los gestos o signos, dentro de este solo basta el uso del cuerpo para generar comunicación

Nota. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Al partir de la información anterior, los recursos con ayuda y sin ayuda utilizados dentro de la Ciudad Interactiva KidZania se evidencian de la siguiente manera:

Tabla 5

Recursos con ayuda y sin ayuda utilizados en la Ciudad Interactiva KidZania.

Recursos con ayuda	Recursos sin ayuda
Imágenes	Movimiento de manos
Carteles	Señas
Videos	Miradas
	Sonidos

Nota. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Además, es importante destacar que las personas supervisoras de los establecimientos lograban reconocer las formas de comunicación no verbal, tales como miradas o sonidos (comentan al respecto P6 y P20). De la misma forma lo mencionan P9 y P1, respectivamente “yo siento que ella por medio de la mirada es como, como da a entender cosas, o con sonidos que ella hace” además de mencionar que “a pesar de que a veces no pueden expresar bien su alegría, se puede percibir”. Lo anterior resulta sumamente importante ya que realizan una connotación de las diferentes formas con las que puede contar una persona en condición de DM usuaria de CAA para comunicarse y dar a conocer lo que sucede.

Resulta necesario evidenciar que, ante estas situaciones, las personas supervisoras tomaron la decisión de que debían emplear otras estrategias precisamente no verbales, tales como las señas, carteles, videos, y la necesidad de involucrar también otros sentidos (comentan al respecto P2, P8, P10, P12, P14, P15, P19, P21, P22, P27,P29, P31, P33, P34, 36 y P36). Así lo menciona P23 “en comunicación más didáctico, material no tanto de información de hablar sino de imágenes que ellos puedan, para que capten, que se puedan tocar, se puedan ver

y puedan llevarse” para responder a las características de las personas en condición de DM usuarias de CAA.

En este sentido, se observa que para que las condiciones de accesibilidad sean las óptimas para la participación de las personas en condición de DM, es necesario que se tengan los conocimientos y herramientas en CAA, ya que las personas supervisoras de los establecimientos reconocen que existen otras formas de comunicación no verbal y buscan dar una respuesta a las mismas.

Es importante tener clara la diferencia entre lo que son sistemas de CAA establecidos formalmente, y todas aquellas estrategias que más bien recurren a recursos, sin ser previamente ideados para una persona de manera específica, o que cuentan con una estructura formal.

Según Torres (2001) citado por Deliyore (2018) "Los sistemas de comunicación alternativa y aumentativa, por su parte, se distinguen por dos notas esenciales: 1) son conjuntos organizados de elementos no-vocales para comunicar y 2) no surgen espontáneamente, sino que se adquieren mediante aprendizaje formal" (p.21) mientras que los recursos de CAA "consisten en materiales o elementos mediadores que se utilizan para desarrollar las estrategias o sistemas de CA. Algunos recursos, como se ha explicado en la fundamentación teórica, son de índole simbólico y otros de índole no simbólico" (p.89).

Por lo tanto, se evidencia que lo utilizado por las personas supervisoras de los establecimientos responde más a lo que son recursos no formales, que surgen de manera espontánea para dar respuesta a las necesidades de las personas en condición en condición de DM usuarias de CAA, al emplear materiales que tienen a la mano en ese momento, o bien, su propio cuerpo, ya que no son sistemas organizados ni estaban establecidos previamente.

Es importante recalcar positivamente que la mayor parte de las personas supervisoras de la Ciudad Interactiva KidZania, buscan la manera de establecer comunicación con las personas en condición de DM, al tomar en cuenta que su comunicación es no verbal, en el caso de que lo sea, y al recurrir a recursos de CAA.

Comunicación verbal.

La comunicación verbal es de relevancia para la presente investigación debido a que es el tipo de comunicación más común presente en la Ciudad Interactiva KidZania, desde la bienvenida y entrada al sitio, el desarrollo de cada uno de los roles y su ambiente en general.

Es de importancia para el análisis de los datos debido a que, al partir del conocimiento de las características comunicativas del lugar, es posible identificar barreras, características de accesibilidad y posibles recomendaciones posteriores.

Esta surge a partir de las respuestas de las personas participantes en la entrevista semiestructurada, particularmente al referirse a la manera en la que se brindan las indicaciones, la interacción con las personas visitantes en general, el desarrollo de los roles y la manera en la que se transmite la información y se atiende a las personas que se encuentran en la Ciudad Interactiva KidZania.

A su vez, se considera la información obtenida en las observaciones realizadas, como las imágenes informativas colocadas en los establecimientos y en las distintas áreas del local, los materiales que se utilizan para guiar a las personas participantes en sus recorridos y en los roles, y el tipo de comunicación específico que se utiliza mayoritariamente al dar las indicaciones.

Las siguientes son las unidades de análisis más representativas:

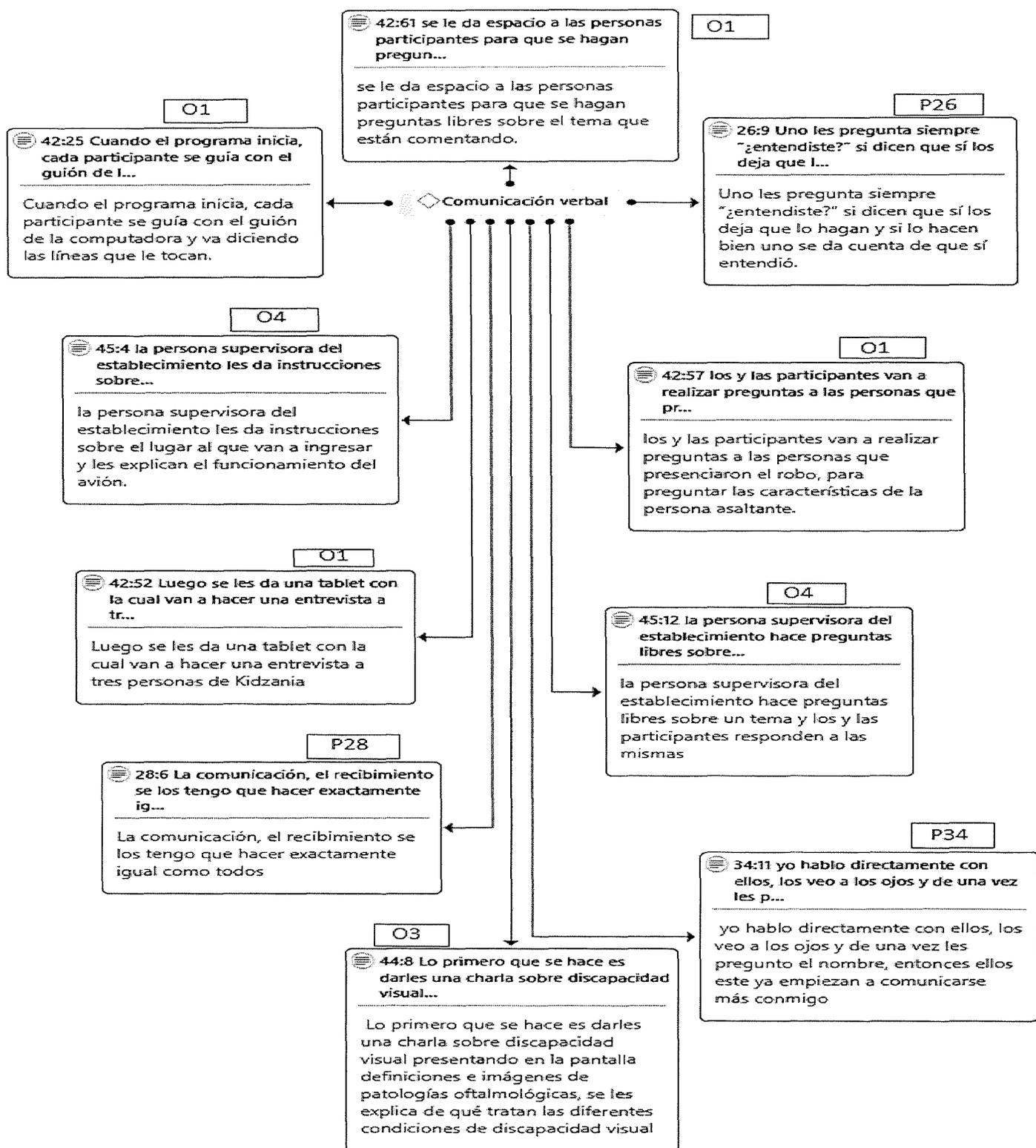


Figura 33: Red de la subcategoría de comunicación verbal. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Se puede evidenciar en la figura anterior, que en el desarrollo de los diferentes roles se utilizan en su mayoría la comunicación oral para dar indicaciones, hacer preguntas y para procesos de interacción en general. Además, se puede observar también que en los materiales utilizados en los establecimientos, tanto los digitales como los impresos, la información suele transmitirse mediante palabras escritas, por ejemplo en la O1 se aprecia que “Cuando el programa inicia, cada participante se guía con el guión de la computadora y dice las líneas que le tocan” lo que evidencia que las personas participantes deben leer un guión, de modo que la comunicación verbal forma parte fundamental de los roles.

Se observa que la dinámica comunicativa en los establecimientos es muy interactiva, es decir, se requiere de un intercambio constante de información entre el personal supervisor y las niñas y los niños, tanto para el recibimiento, como para la explicación e indicaciones de las actividades.

En este sentido, las personas supervisoras preguntan el nombre de quienes participan y les motivan a comunicarse, (comentan al respecto P16, P22), lo cual se evidencia en lo mencionado por P26 “Uno les pregunta siempre “¿entendiste?” si dicen que sí los deja que lo hagan...”. Por su parte en la O4 se aprecia que “la persona supervisora del establecimiento hace preguntas libres sobre un tema y las personas participantes responden a las mismas”.

Un aspecto importante que se destaca, es que al recibir a personas en condición de DM usuarias de CAA, la dinámica de comunicación se desarrolla de la misma manera, (comentan al respecto P8 y P18) como se percibe en lo mencionado por P28 “La comunicación, el recibimiento se los tengo que hacer exactamente igual como todos”. Se afirma que el recibimiento e instrucciones se realizan igual en cada ocasión, al tratarse de personas sin ninguna condición de discapacidad, o en condición de DM usuarias de CAA.

Al considerar lo anterior, es necesario que esta interacción y los medios que se utilizan, se ajusten a las características de las personas que visitan la Ciudad Interactiva KidZania. Es decir, en el caso específico de las personas en condición de DM usuarias de CAA, para que las condiciones que permitan un intercambio eficaz sean las óptimas, la comunicación oral y escrita empleada por las personas

supervisoras de los establecimientos y los materiales que utilizan, deben responder a la forma de comunicación de cada quien. Al tomar en cuenta que en su mayoría, las personas en condición de DM utilizan la CAA, la comunicación verbal no va a responder siempre a sus necesidades particulares, tal y como se aprecia en las necesidades que han surgido a partir de esta práctica.

En esta misma línea, es importante destacar que existen distintas funciones del lenguaje, al considerar que lo que una persona expresa, puede estar motivado por razones variadas. Al respecto, las funciones del lenguaje se pueden clasificar de acuerdo a Halliday (2001) de la siguiente manera:

1. Instrumental (“quiero”): para satisfacer necesidades materiales.
 2. Reguladora (“haz lo que te digo”): para regular el comportamiento de los demás.
 3. Interactiva (“yo y tú”): para involucrar a otras personas.
 4. Personal (“aquí estoy”): para identificar y manifestar el yo.
 5. Heurística (“dime por qué”): para explorar el mundo exterior e interior.
 6. Imaginativa (“finjamos”): para crear un mundo propio.
 7. Informativa (“tengo algo que decirte”): para comunicar nuevos informes.
- (p.31)

Por lo tanto, de acuerdo a lo mostrado en las unidades de análisis, se puede evidenciar que las oportunidades comunicativas verbales para las personas en condición de DM usuarias de CAA, responden sobre todo a las funciones instrumental y reguladora, ya que por lo general se basan en la explicación de instrucciones, seguimiento de las mismas y solicitud de materiales. Lo anterior sin duda limita en esta población la libertad en términos comunicativos, pues las oportunidades para abarcar otras funciones como la informativa, imaginativa o heurística, se reducen o son inexistentes, y para que se dé un acceso real a la comunicación, se debe de tener la posibilidad de llevar a cabo todas las funciones del lenguaje.

El hecho de que se pretenda que la dinámica de interacción se realice de igual manera al recibir personas sin ninguna condición de discapacidad y personas en condición de DM usuarias de CAA, es positivo, ya que se parte del principio de que no deben hacerse diferenciaciones.

Con base en la información obtenida en el análisis, se evidencia que debe existir la posibilidad de utilizar también un tipo de comunicación que responda a las necesidades de aquellas personas que no utilizan la verbal, para que así, aunque la dinámica no cambie, se pueda dar respuesta a todas las necesidades al mismo tiempo, al utilizar ambas estrategias en conjunto.

Con respecto a la comunicación verbal, Sigal (2013) menciona que en ella “A lo largo del discurso se producen variedades de intercambio entre hablante y oyente, los que se suceden de manera sincronizada según movimientos coordinados con alternancia entre los participantes como agentes de acciones consecutivas” (p.45). Con base en esta información, se puede analizar que, en el caso de las interacciones comunicativas en la Ciudad Interactiva KidZania, si la información se transmite únicamente de manera verbal, ese intercambio y alternancia difícilmente va a surgir en personas en condición de DM usuarias de CAA, ya que es necesario un intercambio en una misma forma de comunicación.

Por otro lado, un aspecto positivo que se evidencia es que los recursos de comunicación verbal que se utilizan en los establecimientos son llamativos para todas y todos, sin embargo, es necesario que se encuentren acompañados también de recursos no verbales, para que así no constituyan una barrera, pues al ser trabajados en conjunto, son un gran complemento para la accesibilidad comunicativa.

Al triangular la información, en el aspecto de la comunicación, las personas entrevistadas afirman que en los establecimientos cuentan con recursos visuales que utilizan en ocasiones como apoyo en sus instrucciones. Además, mencionan que no existen dificultades de comunicación, sin embargo, esto lo atribuyen a que cuando asisten personas que no se comunican oralmente, la familia interpreta y toma las decisiones por la persona en condición de DM usuaria de CAA.

También, comentan la importancia sobre el uso de recursos como imágenes y otros objetos que puedan manipularse. Sin embargo, en las observaciones se evidenció que la mayor parte de la comunicación en los establecimientos se da de manera verbal, tanto a través del habla, como con instrucciones escritas en pantallas, y que los recursos comunicativos que suelen utilizarse, como carteles o vídeos, contienen mayor cantidad de palabras que de imágenes. Además, estos recursos no se encuentran en todos los establecimientos.

Las personas entrevistadas hacen referencia a las oportunidades de desarrollar habilidades sociales, de interactuar y ser independientes, lo cual coincide con las observaciones realizadas, ya que en las actividades de los establecimientos se mantienen diferentes momentos de intercambio comunicativo, toma de decisiones, retroalimentación; sin embargo, existen escasos conocimientos sobre la CAA.

Dentro del aspecto de la CAA, las personas entrevistadas comentan acerca del uso de otras estrategias que no dependen del lenguaje oral, por ejemplo, el uso de diferentes señas que surgen dentro de la interacción con las personas en condición de DM usuarias de CAA. Mediante estos gestos pueden hacer llegar la información.

Además, toman en cuenta el cambio en la mirada y aquellos movimientos corporales que puedan indicar, según su percepción, alegría o conformidad. Sin embargo, en las observaciones se evidenció que, como se mencionó anteriormente, el lenguaje oral se utiliza la mayoría del tiempo en los establecimientos, incluso existen roles que dependen únicamente de este recurso, especialmente a la hora del lenguaje expresivo, por lo que la verdadera utilización de estrategias de CAA, que no dependan de la oralidad, podría potenciar y beneficiar la participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA.

Por otra parte, en cuanto a la comunicación verbal, las entrevistas realizadas permiten evidenciar que se da de forma dinámica mediante preguntas y respuestas, en algunas ocasiones personalizadas, dirigidas a cada persona visitante, ya que se les pregunta seguidamente el nombre. Dentro de las observaciones, se evidenció la existencia de espacios libres de conversación para que quienes se encuentren

dentro del establecimiento puedan comentar acerca de la actividad o realizar alguna pregunta libre.

Presentación de los datos

Con el fin de dar respuesta al tercer objetivo de la presente investigación “Brindar sugerencias que faciliten la accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa en la Ciudad Interactiva KidZania”, a continuación se presentan las principales sugerencias a partir del análisis de los resultados. Las mismas forman parte del manual para la accesibilidad comunicativa de personas en condición de DM usuarias de CAA (Anexo 11) entregado a la Ciudad Interactiva KidZania:

- Para una mayor movilización de las personas en condición de DM usuarias de CAA dentro de los establecimientos de la Ciudad Interactiva KidZania, se recomienda un mejor acomodo de los elementos que se encuentran dentro de cada uno de ellos, de modo que se tenga el suficiente espacio para la movilización y se eviten los obstáculos que la impiden.
- Es necesario que cada material y recurso comunicativo pueda ser utilizado por todas las personas que visitan la Ciudad Interactiva KidZania; por lo tanto, se recomienda el uso de materiales de apoyo a la comunicación que partan de los diferentes niveles de representación: materiales concretos, fotografías, pictogramas y material escrito. A su vez, se recomienda la utilización de apoyos visuales para permitirle estructura, organización y claridad en la comunicación a la población en condición de DM usuaria de CAA. Por ejemplo, el uso de agendas pictográficas para dar las indicaciones de cada rol, para las transiciones de una actividad a otra, etc.

- Para los recursos tecnológicos, pueden descargarse en tablets diferentes aplicaciones que utilicen imágenes, pictogramas u otros niveles representacionales para ejemplificar conceptos y que se utilizan también como apoyo para la comunicación. Además se puede recurrir a videos para explicar procesos en los roles y hacer uso de comandos de voz.
- Buscar materiales de fácil acceso como apoyo comunicativo, es decir, que no requieran un alto costo y que se puedan hacer con recursos que se tienen a la mano, por ejemplo, con material reciclable, así como materiales concretos que representen objetos (representaciones pequeñas de objetos que se utilizan en el desarrollo de los roles).
- Otro tipo de materiales que pueden utilizarse para favorecer la accesibilidad comunicativa, ya que son de gran ayuda e incluso necesarios, son los recursos tecnológicos. Al respecto, existen de dos tipos; aquellos de alta tecnología que son adaptaciones en computadora, y los de baja tecnología; estos a su vez pueden ser tangibles (objetos concretos) o gráficos (que incluyan imágenes) que son aquellos que requieren de un dispositivo pero no necesariamente una computadora, por ejemplo, un pulsador u objetos que al tocarlos emitan un sonido o enciendan una luz. Este tipo de materiales son útiles para que las personas en condición de DM usuarias de CAA puedan realizar elecciones sencillas.
- Al considerar que las personas supervisoras de los establecimientos rotan constantemente y tienen un buen conocimiento de lo que se realiza en cada rol, así como de los materiales que se requieren, se recomienda hacer una especie de inventario por cada establecimiento, de los diferentes materiales que allí se utilizan y de cuáles pueden o requieren adaptarse para responder a las necesidades comunicativas de las personas en condición de DM usuarias de CAA, así como de materiales que se pueden requerir con los cuales aún no se cuenta.

- Se debe tomar en cuenta que la modificación de los roles o tareas a desempeñar puede implicar un mayor tiempo del que por lo general se tiene previsto, por lo que se debe considerar realizar una mejor dosificación de los períodos asignados en cada establecimiento.
- Que los ajustes en cuestiones de tiempo, espacio, entre otros, estén planificados de manera previa, de modo que puedan permitir dirigirse a la mayoría de niveles de competencia comunicativa.
- Concientizar al personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania sobre las diferentes formas de comunicación que existen, de manera que puedan identificar y potenciar intenciones comunicativas, así como evitar asumir que la persona en condición de DM usuaria de CAA es indiferente a los estímulos presentados.
- Así como el personal supervisor de cada establecimiento comprende que es importante que el apoyo sea requerido por la persona en condición de DM usuaria de CAA para lograr darle la mayor independencia posible, es también necesario que a estas personas supervisoras se les den las herramientas que requieren para tener el conocimiento adecuado al brindar este apoyo. Lo anterior con el fin de que sepan cómo interpretar la comunicación que la niña o el niño mantiene y cuándo el apoyo es requerido; así como la manera correcta de ofrecerlo. Un ejemplo de esto es cuando se le sostiene la mano para que la persona realice la actividad, etc., y se busca siempre cuidar la integridad de las niñas y los niños.
- El equipo investigador valora positivamente las actitudes hacia las personas en condición de DM, encontradas en el personal supervisor, por lo que se recomienda continuar en esta misma línea por parte del área administrativa; una actitud inclusiva dentro de toda la Ciudad Interactiva KidZania con cada una de sus personas empleadas. Al contratar a una nueva persona, se propone implementar un protocolo de inducción, en el que se capacite en el aspecto de la inclusión desde un modelo social. Se puede entregar un

brochure sobre la importancia de la inclusión o sobre la actitud que se tiene en la Ciudad Interactiva KidZania con respecto a las personas en condición de discapacidad.

- Realizar encuestas o promover un espacio para la discusión con las escuelas o fundaciones que visitan la Ciudad Interactiva KidZania, una vez que finaliza la visita, para valorar la percepción que han tenido sobre las actitudes de las personas supervisoras hacia la población en condición de DM que les ha visitado, y de esta manera obtener una retroalimentación directa sobre los aspectos positivos y aquellos por mejorar en relación con el tema.
- El equipo investigador valora positivamente que la participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA se oriente de la misma manera que con cualquier otra persona que visita la Ciudad Interactiva KidZania, al respetar el posicionamiento de ser un espacio para aprender, divertirse y empoderarse. Es oportuno que esta particularidad continúe de esa manera y además se potencie a fortalecer la motivación, la independencia, toma de decisiones, entre otros aspectos que en otros entornos suelen dejarse de lado para esta población.
- Por otra parte, es recomendable que dentro de los establecimientos se promueva la interacción entre la persona en condición de DM usuaria de CAA y el resto de personas participantes, esto con el fin de ampliar las oportunidades comunicativas y sociales con otras personas fuera del círculo inmediato al que esta población está acostumbrada
- La participación en un rol debe permitir que cualquier persona visitante, sin importar su condición, pueda desempeñarlo de forma plena, por lo que sería recomendable el contar con diferentes medios o formas para que la población, especialmente en condición de DM, pueda recibir las instrucciones y los mensajes que se transmiten dentro de cada establecimiento.

- Si bien es muy importante la tecnología dentro de la enseñanza, se debe tomar en cuenta que algunas de las personas visitantes podrían desconocer su funcionamiento o requieran de ciertas habilidades previas para poder utilizarla, por lo que se recomienda utilizar algunas modificaciones que apoyen la actividad con diferentes aparatos, como lectores de pantalla, prácticas previas con dispositivos similares, entre otros.
- El uso del lenguaje expresivo resulta fundamental dentro de la mayoría de roles, por lo que se podría implementar una estrategia de CAA que permita que las personas en condición de DM usuarias de CAA, puedan responder a las preguntas que se realizan dentro de cada establecimiento, así como tomar ciertas decisiones que son necesarias dentro de muchos roles. Para ello se pueden utilizar algunos de los apoyos materiales recomendados anteriormente (pulsadores, selección visual entre objetos, entre otros).
- Promover la participación activa de las personas en condición de DM usuarias de CAA en el desarrollo de las actividades, al brindar oportunidades de acción e intercambio comunicativo desde sus posibilidades y con los apoyos que requieran según su condición.
- Fomentar las oportunidades de participación a través de las habilidades de las personas en condición de DM usuarias de CAA, con el fin de estimular y reforzar esas habilidades y promover que el centro para el desarrollo de las actividades sean las capacidades y no la condición, de modo que la experiencia sea provechosa y agradable.
- Al tomar en cuenta que las habilidades que las niñas y los niños ponen en práctica en los diferentes establecimientos se requieren para que en su vida adulta se puedan desarrollar de manera efectiva en un trabajo, es importante que desde este tipo de espacios, las personas en condición de DM usuarias de CAA cuenten con apoyos principalmente en la comunicación e interacción. De esta manera podrán cumplir con actividades en las que se requiera de lenguaje, lectura, escritura, habilidades matemáticas, así como

habilidades sociales; y de la misma manera, que comprendan que estos apoyos también deben solicitarlos, para que en su vida adulta puedan defenderse en el ámbito laboral.

- Valorar el conocimiento que poseen las familias o personas encargadas acerca de las características de sus hijas e hijos, y obtener toda la información necesaria para poder comprender sobre todo la forma de comunicación, y a partir de allí comenzar una interacción directa con la persona en condición de DM usuaria de CAA. Si las personas supervisoras de los establecimientos tienen una duda importante y no saben cómo proceder, consultarles sin temor alguno, pues son fuente fundamental de información y es de beneficio establecer una relación colaborativa. Las preguntas sobre el sistema o estrategias de CAA de las personas en condición de DM pueden ser: ¿Cuál es la forma en la que se comunica su hija o hijo? ¿Qué estrategias utiliza? ¿De qué manera puedo comunicarme yo con ella o él?
- La inclusión implica el respeto por las diferentes formas de acceder al entorno; de modo que es recomendable adaptar las actividades de los establecimientos a las diferentes necesidades de la población visitante, y considerar tanto a personas con discapacidad como sin discapacidad. Tomar en cuenta que cada actividad sea accesible para todas y todos. Es recomendable a la hora de plantear los roles de cada establecimiento, considerar qué se requiere que haga la persona visitante, y qué tipo de personas pueden realizar estas actividades, pues así se puede considerar qué tan accesible se plantea cada rol.
- Se recomienda favorecer los espacios de comunicación. Dirigirse constantemente a la persona en condición de DM usuaria de CAA y hacerle preguntas, consultarle si disfruta de la actividad, si tiene alguna duda, y las preguntas en general que suelen realizarse durante el desarrollo de los roles.

Evitar dirigirse a las familias o personas encargadas que acompañan, ya que el respeto hacia la persona presente es un derecho.

- Promover una mayor asistencia de personas en condición de DM usuarias de CAA, es decir, que se implemente publicidad inclusiva para que esta población pueda visitar el lugar con personas que pertenezcan a otra esfera social, como es el caso de su familia. Es decir, que puedan asistir para su recreación, en su tiempo libre y no solamente como parte de una gira de su centro educativo. De esta forma, se podrían fortalecer vínculos y experiencias con diferentes personas.
- La población que asiste a la Ciudad Interactiva KidZania puede resultar muy heterogénea, en edad, condiciones de discapacidad, apoyos requeridos, entre otras características, sin embargo, debe existir una definición previa por parte de las personas encargadas de la Ciudad Interactiva Kidzania hacia el personal supervisor acerca de la condición de DM, ya que en algunos casos se puede desconocer el término o no se identifica de qué población se habla.
- Se debe de capacitar al personal supervisor en el reconocimiento de las diferentes formas de comunicación y los diferentes niveles de competencia comunicativa de la población en condición de DM, así como algunas estrategias de CAA. Enseñar qué tipo de gestos o movimientos se pueden comprender como comunicación, para mayor seguridad del personal a la hora de atender población en condición de DM usuaria de CAA.
- Dentro de la capacitación, se requiere también que esta se enfoque en las principales necesidades que las diferentes condiciones de discapacidad requieren, por ejemplo, el tema del movimiento en una condición de DM, esto porque al brindar esta información al personal que supervisa los establecimientos, se les permite que realicen su trabajo de manera más segura tanto para ellas y ellos, como para esta población, al tener

conocimiento de lo que se puede y no hacer, para cuidar su integridad y promover una mayor participación y comunicación.

- A su vez, dentro de las entrevistas que se realizaron, se destaca la necesidad de que exista mayor cantidad de personal en los establecimientos, esto porque a la hora de atender población en condición de DM, se requiere brindar una atención más personalizada para brindar los apoyos requeridos de manera efectiva, es decir, si existe mayor cantidad de personal, hay una mayor oportunidad de abarcar las necesidades y proporcionar un ambiente más seguro y adaptado a lo que una persona en condición de DM usuaria de CAA requiere para comunicarse y participar.
- Brindar una formación constante al personal supervisor de los establecimientos, ya que pueden existir nuevos ingresos de personas colaboradoras que no estuvieran presentes en las capacitaciones anteriores. Esto puede hacerse a través de brochures informativos sobre el tema de la DM y comunicación, armar un video corto informativo y presentarlo a cada persona que se sume al equipo.
- Se recomienda continuar con las formaciones en temas de discapacidad y realizarlas de manera constante. Que se actualicen los conocimientos y herramientas con los que cuentan las personas supervisoras, y se tome en cuenta que hay una amplia cantidad de información en el tema. Buscar formaciones en línea o cursos de corta duración que puedan llevar las personas supervisoras y asegurarse de que todo el personal que sea recién contratado, tenga la posibilidad de recibir una formación en el tema. Por ejemplo, realizar un manual que permita a las personas colaboradoras orientar su trabajo hacia las personas en condición de DM usuarias de CAA.
- El equipo investigador valora de forma positiva la acción del personal de la Ciudad Interactiva KidZania de observar las características de las personas en condición de DM para identificar si la persona requiere algún apoyo, en este sentido es recomendable que el personal pueda capacitarse en la

temática de apoyos, de manera que puedan adquirir conocimientos entorno a la variedad que existen y que se pueden implementar.

- Es recomendable capacitar y concientizar al personal de la Ciudad Interactiva KidZania, de modo que se generen acciones y apoyos en función de las posibilidades de las personas en condición de DM, así como promover el desarrollo de una percepción positiva sobre la discapacidad.
- Por otra parte, es importante clarificar el concepto de DM, de manera que el personal cuente con una visión precisa de la condición y sus posibles implicaciones, así como contar con algunas estrategias específicas que se pueden implementar al recibir personas en condición de DM en los establecimientos y que permitan garantizar la participación en las actividades.
- Es importante el trabajo previo con personas en condición de DM, ya que el no saber cómo interactuar con ellas puede generar que se invisibilice su participación dentro del desarrollo de roles, y se convierta en un aspecto nulo.
- Asimismo, un aspecto que se destaca dentro de esta categoría es la tensión que experimentan las personas supervisoras, por lo que el trabajo en equipo, es decir, dos personas supervisoras juntas, especialmente si el personal es nuevo, podría ayudar a que el desarrollo del rol se de una forma mucho más natural.
- La información y el conocimiento acerca de la CAA, puede permitir que al contar con una retroalimentación en la comunicación, las personas supervisoras puedan sentirse más seguras a la hora de realizar su trabajo y que las personas en condición de DM usuarias de CAA puedan demostrar mayor autonomía e independencia.
- Es recomendable valorar, tanto los establecimientos en los que se debe permanecer en un mismo espacio durante el desarrollo del rol, así como

aquellos en los que las personas deben desplazarse por diferentes zonas de la Ciudad Interactiva KidZania, de manera que se puedan realizar ajustes en caso de ser necesario, para garantizar que todas las personas puedan ingresar y participar en los diferentes roles.

- Realizar ajustes en la organización de los espacios, con el fin de aprovechar de manera eficaz el espacio físico de los establecimientos y permitir el acceso y la seguridad de las personas independientemente de su condición.
- Una de las principales barreras fisiológicas que se destaca en las entrevistas realizadas, son las condiciones sensoriales y principalmente la visión, al destacar que todas las actividades están enfocadas en estímulos visuales. Es importante que en la Ciudad Interactiva KidZania se piensen actividades en las cuales se tomen en cuenta todos los sentidos de las personas. De esta manera, recomendamos que se utilicen otro tipo de estímulos y no únicamente los visuales, para que así las niñas y los niños puedan realizar las actividades y tener acceso a la información, aunque no puedan quizá ver los objetos, pero sí sentirlos. De la misma manera, en el caso de los estímulos auditivos o que requieren movimiento, se busca que esas no sean condiciones para realizar o no una actividad, sino que existan más estímulos para que no se establezca una barrera para participar de las actividades e interactuar con las demás personas.
- En cuanto a las principales barreras verbales, como se evidenció en el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas, estas se basan sobre todo en el temor o incertidumbre al momento de comunicarse con una persona en condición de DM, al desconocer su sistema o forma de comunicación. Para ello, recomendamos primeramente siempre tener la iniciativa de realizar un acercamiento e iniciar la interacción. En muchas ocasiones la misma interacción con la persona en condición de DM usuaria de CAA es la que hace descubrir la manera en la que esa persona se comunica. La niña o el niño sin duda va a valorar la iniciativa y el esfuerzo

de la otra parte, y ese aspecto es ya un gran paso para promover su participación y comunicación.

- Asegurarse siempre de que la persona en condición de DM usuaria de CAA comprende las instrucciones que se le dan, sin asumir que entendió. La comprensión de las instrucciones es fundamental para la participación plena, y se debe evitar iniciar un rol sin haberse asegurado de que la persona tiene conocimiento de lo que va a realizar y lo ha comprendido. Pedir una confirmación que se base en la forma de comunicación de la persona, ya sea un movimiento específico, un sonido, o utilizar los materiales que hemos recomendado en el apartado de apoyos materiales.
- Es recomendable conocer las características de comunicación de la población que visita la Ciudad Interactiva KidZania, para poder brindar la mayor participación posible en los diferentes establecimientos; como es evidente que no se puede conocer de antemano cómo se comunica cada persona que visita el lugar, es importante capacitar sobre las características que poseen los diferentes sistemas o estrategias de CAA, lenguajes, etc., para proporcionar los recursos o materiales que sean necesarios para que la persona en condición de DM usuaria de CAA pueda interactuar de la manera más efectiva tanto con el personal supervisor, como con otras niñas y otros niños.
- Se recomienda al personal de la Ciudad Interactiva KidZania solicitar formaciones en el tema específico de la CAA, con el fin de ampliar sus conocimientos teóricos en el tema. Además, resulta importante que obtengan información no sólo de estos conceptos, sino sobre todo de los materiales existentes en el país para apoyar la CAA. Que las formaciones brindadas se enfoquen más en talleres, para que las personas empleadas tengan la oportunidad de conocer de manera vivencial la manera en la que se pueden y deben utilizar estos apoyos.

- Para la adquisición de materiales de apoyo para la CAA, tomar en cuenta aspectos como tamaño, duración y facilidad de acceso de los materiales, así como el considerar las características de cada niña y niño a la hora de elegir los materiales de apoyo que se vayan a utilizar, ya que no todos los materiales van a funcionar para todas las personas en condición de DM usuarias de CAA. Se deben tomar en cuenta las especificidades.
- Continuar con el uso de las estrategias que se han utilizado hasta el momento en términos de CAA, tanto los recursos con ayuda, como los recursos sin ayuda. Recordar que los recursos sin ayuda, que son aquellos que provienen de la misma persona, se pueden utilizar siempre, pues no requieren de ningún material extra.
- Utilizar, como ya se ha hecho, la comunicación verbal como apoyo o complemento en los intercambios comunicativos aún con aquellas personas que no se comuniquen oralmente.
- Brindar oportunidades de comunicación y retroalimentación durante las actividades de los establecimientos, adecuadas para las características de las personas participantes.

Capítulo VI. Reflexiones finales y recomendaciones

Reflexiones finales

En el siguiente apartado se desarrollan las principales reflexiones y recomendaciones obtenidas al finalizar la etapa de investigación, luego de un proceso de discusión y análisis entre todo el equipo investigador. Las mismas pretenden principalmente dar respuesta al problema de investigación y a los objetivos planteados en un inicio, así como a las principales categorías y subcategorías de análisis que se hallaron durante el desarrollo del trabajo.

Primer objetivo.

Con respecto al objetivo “Identificar las condiciones ambientales de accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos en la Ciudad Interactiva KidZania” se concluyó lo siguiente:

- En cuanto a la percepción del concepto de accesibilidad, la cual influye en las acciones que se realizan para alcanzarla, la mayor parte de las personas entrevistadas la relacionan con elementos de espacio físico o infraestructura. Lo anterior puede influir de manera positiva al buscar condiciones arquitectónicas que permitan el acceso de personas en condición de DM a la Ciudad Interactiva KidZania, y se garantice su libre tránsito por el espacio de las diferentes instalaciones. Sin embargo, al limitar el concepto únicamente a lo relacionado con el espacio físico, se deja de lado la accesibilidad comunicativa y la posibilidad de brindar oportunidades de intercambio, o bien, de eliminar barreras para la expresión y comprensión de los mensajes en cada rol.

- A partir de las observaciones realizadas, el equipo investigador logra concluir que hay espacios dentro de la Ciudad Interactiva KidZania, principalmente dentro de algunos de los establecimientos, en donde las condiciones de accesibilidad constituyen una barrera para la plena participación de las personas en condición de DM. Por ejemplo, al contar con gran cantidad de estantes dentro de un espacio reducido, o bien, al toparse con cables u objetos en medio del espacio para movilizarse.
- En varios de los establecimientos de la Ciudad Interactiva KidZania se utilizan estrategias y metodologías como guías visuales y materiales concretos para explicar los roles, lo cual favorece la accesibilidad de las actividades para el público en general, y es este un beneficio para toda la población, con o sin una condición de discapacidad. Los mismos deben complementarse con otros recursos que respondan mejor a las características de cada niña o niño, y se tomen en cuenta otros sentidos por los que se puede recibir la información.
- Las personas supervisoras pretenden realizar ajustes en los roles para que la información llegue a todas las personas participantes, y de esta manera puedan comunicarse y comprender. Para ello en ocasiones investigan por su cuenta cómo alcanzarlo. Sin embargo, la mayor parte de estos ajustes se realizan en el momento en el que llega la persona en condición de DM usuaria de CAA, es decir, no en todos los establecimientos se cuenta con medidas preventivas que garanticen la accesibilidad para recibir a cualquier persona en el instante en el que llegue, sino que se crean en el momento. Lo anterior dificulta que se pueda garantizar la participación plena de la población en condición de DM, ya que cualquier ajuste debe de realizarse de manera planificada, al pensar en responder a las distintas necesidades que puedan surgir en el desarrollo de los roles. Si los ajustes se realizan en el momento, se corre el riesgo de no contar con el tiempo suficiente para idear estrategias inclusivas, lo que puede ocasionar la falta de atención a alguna necesidad particular.

- En esta misma línea, las actitudes de la mayor parte de las personas supervisoras son positivas, es decir, no hacen diferencias con las personas en condición de DM y pretenden tratarlas de igual manera que al resto de la población. Además, se encuentran dispuestas y anuentes a aprender y a darle la mejor experiencia que puedan a las personas en condición de DM que les visitan. Este es uno de los elementos primordiales que el equipo investigador destaca, ya que es el paso número uno para crear un ambiente propicio para la accesibilidad comunicativa, pues si se cuentan con recursos materiales, pero no con una visión social de la discapacidad y el respeto de los derechos, difícilmente va a existir un ambiente accesible e inclusivo. Sin embargo, existe una parte del personal con una visión hacia la discapacidad de lástima o pena.
- La Ciudad Interactiva KidZania logra despertar el interés de las personas en condición de DM usuarias de CAA. De acuerdo con las experiencias comentadas por las personas supervisoras de los establecimientos, disfrutaban de las actividades. Al existir una motivación intrínseca, sin duda el deseo de participar se ve incrementado, y la participación por sí misma se dará de forma más natural. Sin embargo, para otro sector de las personas entrevistadas, esta población no participa ni da indicios de comprender lo que sucede, ni tampoco de disfrutarlo. La percepción anterior puede deberse a la presencia de barreras para la comunicación, que al estar presentes, impiden que la población en condición de DM usuaria de CAA pueda participar e interactuar plenamente. Al ser eliminadas estas barreras, la población podrá ser incluida, y la percepción de que no participan ni comprenden lo que sucede, llegaría a desaparecer.
- En el desarrollo de los roles se puede distinguir que la mayor parte de ellos requiere de instrucciones verbales, tanto de manera oral como escrita. La interacción en general se realiza de esa manera, pues también se le solicita a las personas participantes brindar respuestas de manera oral. Se requieren habilidades como tomar objetos con sus manos, movilizarse,

manejar aparatos tecnológicos, entre otros. Sin embargo, la gran mayoría de actividades pueden adaptarse y de hecho se adaptan para que las personas en condición de DM usuarias de CAA participen.

- Las condiciones de accesibilidad dependen en gran medida del apoyo de la persona supervisora del establecimiento y de las familias o personas encargadas, ya que constituyen el principal apoyo personal para el desarrollo de las actividades. En tanto mayor sea la cantidad de apoyos que brinden, desde un enfoque inclusivo que busque la independencia y autonomía, mayor será la participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA.
- Además, la experiencia juega un papel fundamental también. En cuanto mayor sea la interacción y comunicación de las personas supervisoras con las personas en condición de DM usuarias de CAA dentro de los establecimientos, mayor es la disposición para realizar todos los ajustes que sean necesarios y promover una mayor participación. Sin embargo, el acercamiento con esta población se limita especialmente a las visitas que realizan por medio de fundaciones o de instituciones educativas, lo cual disminuye las oportunidades de interacción.
- En el área específica de la comunicación, las personas supervisoras le dan importancia a la comunicación no verbal, al reconocer que suele ser la más utilizada por las personas en condición de DM usuarias de CAA. Buscan la manera de identificarla y responder a sus necesidades. Para lo anterior logran reconocer la comunicación no verbal, como los gestos, señas, expresiones faciales, cambios posturales, entre otros. Sin embargo, no existen en los establecimientos recursos específicos de CAA, los cuales apoyarían en gran medida la comunicación con la población en condición de DM y la favorecerían.

Segundo objetivo.

Con respecto al segundo objetivo “reconocer las barreras de comunicación para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa en la Ciudad Interactiva KidZania” se concluye lo siguiente:

- Una de las barreras para la comunicación encontradas, corresponde a la actitud del personal hacia la condición de DM, ya que de acuerdo con la información recopilada en las entrevistas, aquellas personas supervisoras que contaban con una actitud más positiva hacia la discapacidad generaban estrategias para comunicarse con las personas en condición de DM usuarias de CAA, mientras que aquellas personas que tenían una actitud negativa, generaban pocos o ningún apoyo y expresaban experiencias menos eficaces, así como una percepción de participación nula de las personas en condición de DM.
- Por otra parte, se encontraron barreras asociadas a la formación y capacitación del personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania, pues según las personas entrevistadas, la capacitación con la que cuentan en la temática de discapacidad es en términos generales, por lo tanto se les dificulta garantizar espacios comunicativos, pues no poseen las herramientas suficientes para responder a las diferentes condiciones de discapacidad, particularmente a la de DM.
- En esta misma línea de la formación, se reconoce como una importante barrera el desconocimiento sobre diferentes formas de comunicación y por ende de los sistemas y estrategias de CAA, así como apoyos y recursos existentes.
- Otra de las barreras corresponde al uso de la comunicación verbal en su modalidad oral como forma de comunicación mayoritaria o única en varios establecimientos de la Ciudad Interactiva KidZania, lo cual limita las

posibilidades de comunicación de aquellas personas que utilicen estrategias o sistemas de CAA.

- El rol que se atribuye a las familias o personas encargadas de las personas en condición de DM usuarias de CAA, en ocasiones se convierte en una barrera para la comunicación, ya que toman las decisiones dentro de la actividad y la interacción se realiza entre personas encargadas y el personal supervisor, por lo que se reducen las oportunidades comunicativas y la participación en el rol de la persona en condición de DM a simplemente estar presente.
- La concepción de la discapacidad de algunas personas supervisoras de los establecimientos es también una barrera para la comunicación de las personas en condición de DM usuarias de CAA, ya que según la información obtenida en las entrevistas, en algunos casos se concebía a la persona en condición de DM desde modelos anteriores al social, y se centraba la atención en las limitaciones de la persona, lo cual afecta las oportunidades para la comunicación.

Tercer objetivo.

En cuanto al tercer objetivo “Brindar sugerencias que faciliten la accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa en la Ciudad Interactiva KidZania” cabe mencionar que:

- Las sugerencias y la diferente información que se proporcione a las personas supervisoras debe de ir de la mano con un aprendizaje previo acerca de la condición de DM, es decir, se debe conocer primero acerca de esta población para que todo el personal cuente con un punto de referencia.

- Las sugerencias deben de ir enfocadas con practicidad, de forma que puedan desarrollarse en todos los establecimientos en los que las personas en condición de DM usuarias de CAA participan. La accesibilidad comunicativa debe ser funcional, que permita una retroalimentación entre la persona emisora y la persona receptora.
- Las estrategias de CAA que pueden ponerse en práctica deben de ir de la mano con la modificación de algunas actividades que se desarrollan dentro de los establecimientos, para que así puedan existir mayores oportunidades comunicativas para las personas en condición de DM usuarias de CAA.

Recomendaciones

A partir de cada una de las reflexiones finales anteriores, se obtuvieron las siguientes recomendaciones con respecto al proceso investigativo:

- Que las personas en condición de DM puedan tener acceso a todos los espacios y se garantice el cumplimiento de las medidas establecidas en la ley 7600 para la deambulaci3n y acceso a la informaci3n.
- En las ocasiones en que sea necesario, se puede replicar el desarrollo de los roles en alg3n otro espacio m3s abierto, que no sea propiamente en el establecimiento, o permitir una segunda experiencia de desarrollo de rol que sea en un espacio m3s accesible.
- Es importante que los apoyos sean analizados en funci3n de cada establecimiento y rol de participaci3n, esto para generar una estrategia de implementaci3n de acuerdo con las demandas de cada actividad. Por ejemplo, tomar en cuenta que las personas poseen diversos sentidos a trav3s de los cuales pueden conocer lo que se les presenta, por tanto, se pueden colocar apoyos multisensoriales, que puedan ser percibidos con diferentes sentidos, y de esta manera se convierten en recursos accesibles

para toda la población que los utilice y para los diferentes roles que se requieran cumplir. Si bien los apoyos pueden variar de una persona a otra, este tipo de recursos pueden ser más flexibles y de gran utilidad, sobre todo para aquellas personas supervisoras de los establecimientos que aún no tienen experiencia con personas en condición de DM usuarias de CAA.

- Es importante tomar en cuenta las características de la población meta, para garantizar de esta manera que cada material y establecimiento sea realmente accesible para todas las personas, posean o no una condición de discapacidad, ya que al conocer las necesidades que cada población en general tiene, se podrán suplir de mejor manera, siempre y cuando se comprenda que cada persona es diferente, y que siempre en el momento de atender a la población se van a presentar otras necesidades.
- Hacer mayor concientización o campaña sobre la necesidad e importancia de la inclusión de las personas en condición de discapacidad en general, dentro de espacios recreativos. Utilizar recursos como las redes sociales para compartir información sobre las ventajas de la inclusión para toda la sociedad, y compartir esta visión con el personal. Esto va a favorecer un ambiente de comunidad con una mentalidad inclusiva dentro de las personas que allí trabajan, al promover una mayor apertura y anuencia a trabajar con la población en condición de DM usuaria de CAA y al valorar esa experiencia de compartir.
- La capacitación y el brindar información constante sobre la temática de DM y CAA, cada vez que ingrese una nueva persona a trabajar en la Ciudad Interactiva KidZania, podría permitir un ambiente mucho más inclusivo, sin sentimientos de temor o rechazo.
- Resulta fundamental contar con materiales tanto concretos como tecnológicos que sirvan de apoyo para la comunicación no verbal. En cuanto a los materiales concretos, al considerar que dentro de los establecimientos ya se utilizan recursos concretos para ejemplificar los pasos a seguir,

procurar que el tamaño de los objetos e imágenes puedan distinguirse con claridad y que sean visibles para todo el grupo. Procurar que las personas en condición de DM usuarias de CAA puedan manejarlos y tomarlos con sus manos, de ser posible.

- Debido a que el trabajo colaborativo es sumamente importante para lograr objetivos, se debe considerar que las familias o personas encargadas pueden ser, debido a su conocimiento y experiencia, un gran apoyo en ciertos casos. Por esta razón se puede promover que su participación en los roles se limite a tareas específicas brindadas por la persona supervisora del establecimiento, eso sí, se debe de considerar que esta ayuda pueda solicitarse únicamente en los casos en que sea estrictamente necesario y que no vaya a constituir una barrera para la participación independiente de las personas en condición de DM usuarias de CAA, y en donde la persona supervisora sea quien maneja los apoyos y las actividades como tal.
- Al partir desde un principio de inclusión, todos los materiales de apoyo que se han sugerido y las estrategias de comunicación, deben ampliarse al resto de la población que visite la Ciudad Interactiva KidZania. Es decir, debe evitarse utilizarlos únicamente con la población en condición de DM, sino que todas las personas deben de poder tener acceso a estos apoyos y beneficiarse de ellos.
- Es importante que la Ciudad Interactiva KidZania cuente con conocimiento y recursos sobre sistemas y estrategias de CAA, que permitan maximizar la participación y experiencia de autonomía de las personas en condición de DM usuarias de CAA en relación con las personas acompañantes, así como potenciar las oportunidades comunicativas y el derecho a elegir.
- El acercamiento y trabajo previo con personas en condición de DM, resulta fundamental dentro de este aspecto, ya que ayudaría a desmitificar la percepción que posee el personal supervisor acerca de la discapacidad y se

evitarían sentimientos de rechazo, miedo o negación a la hora de encontrarse con una persona visitante en condición de DM usuaria de CAA.

- Ampliar la especificidad de las formaciones. Por medio de las entrevistas se evidenció que la mayor parte de las formaciones se centran sobre todo en condiciones como el TEA o el Síndrome de Down, por lo que resulta fundamental capacitar al personal en otras condiciones como la DM. Para este punto, se puede tomar en cuenta a las estudiantes universitarias que constantemente requieren de espacios que les permitan ir a desarrollar trabajos de sus cursos, por lo que pueden aprovechar estas oportunidades para solicitarles pequeñas formaciones acerca de las diferentes condiciones de discapacidad existentes y las maneras de abordarlas, con lo que se pueden ver favorecidas ambas partes.
- Profundizar más en la formación referente a estrategias y recursos de CAA. Solicitar que las formaciones se basen no sólo en información de conceptos y teoría, sino también en el aprendizaje de herramientas y creación de estrategias para dar respuesta a las necesidades comunicativas de las personas en condición de DM.
- Hacer uso de otros recursos como imágenes, expresiones, señas, entre otros, para reforzar los mensajes transmitidos en los roles de manera verbal, tanto los orales como escritos, con el fin de promover la comunicación a través de diferentes vías y la comprensión de instrucciones.
- Apoyarse en primera instancia en las familias o personas encargadas para tener un acercamiento con la población en condición de DM usuaria de CAA, sin embargo, evitar que sean quienes realicen las actividades por las niñas y los niños. Si es posible, procurar que no ingresen a los establecimientos. Sólo si las familias o personas encargadas expresan su deseo de estar cerca por algún temor que exista, permitir que permanezcan fuera del establecimiento. Que tengan la posibilidad de observar el desarrollo del rol

desde las ventanas, si así lo desean, y que se les informe previamente que en caso de necesitar de su apoyo, se les anunciará.

- Es recomendable que al generar concientización con el personal, se trabaje desde el modelo social de la discapacidad y se recalque que son las barreras del entorno las que generan las dificultades. Esto con el fin de centrar la atención en la búsqueda de opciones para reducir la presencia de las barreras y promover la inclusión, y se evite así generar tratos especiales, percepciones de lástima, o generar juicios por adelantado.

Posibles líneas futuras de investigación

Al realizar la presente investigación, a través de la información brindada por las personas supervisoras de los diferentes establecimientos, así como lo que el equipo investigador logró percibir en las observaciones realizadas, se encuentran posibles líneas futuras de investigación, las cuales se basan en aspectos destacables que pueden brindar gran cantidad de información valiosa para generar futuras investigaciones, que busquen beneficiar a la población en condición de discapacidad en la participación y la comunicación, en diferentes contextos. Las posibles líneas de investigación identificadas son las siguientes:

- Investigar acerca de cómo es el proceso de inclusión de personas con TEA dentro de los ambientes recreativos, como lo es la Ciudad Interactiva KidZania, debido a que a través de los resultados obtenidos en la presente investigación, se visualiza que dentro de la población en condición de discapacidad que visita este establecimiento, una gran cantidad son personas con TEA, y es importante indagar a mayor profundidad cómo garantizar la inclusión de esta población a través de las herramientas adecuadas con las que debe contar el personal para contribuir a su plena participación.

- Analizar cómo es el cumplimiento de la Ley 7600 en las instalaciones de la Ciudad Interactiva KidZania. Esto con el fin de indagar acerca de la accesibilidad física en aspectos que en la presente investigación no se profundizaron a mayor detalle, como el cumplimiento de medidas en rampas, puertas, ascensores, el acceso a los medios de transporte que se utilizan, entre otros. Esto debido a que se evidenció la necesidad de una mayor accesibilidad física en distintas áreas, la cual es fundamental para garantizar la inclusión de toda la población que pueda visitar los establecimientos.

Limitaciones durante la investigación

- Durante el proceso en el que se realizó la investigación, una de las limitaciones con las que las investigadoras se enfrentaron fue la duración en la que se dio la comunicación y coordinación con la Ciudad Interactiva KidZania, ya que para iniciar el trabajo de campo, en el que se realizaron observaciones en el lugar y entrevistas a las personas supervisoras de los establecimientos, la comunicación se dio en un tiempo muy prolongado, es decir, el intercambio de correos y mensajes de texto se tardó más de lo previsto.
- Dentro de la devolución de resultados que se acordó con la Ciudad Interactiva KidZania, el equipo investigador debía realizar un manual de recomendaciones como retroalimentación a este establecimiento y realizar la devolución de este de manera presencial y por medio de una reunión con el personal, sin embargo, debido a la situación que enfrentó el país por la pandemia generada por el COVID-19, se presentó la limitación de no poder hacer entrega de dicho manual de la manera en que se tenía previsto, es decir, de forma presencial, y se debió realizar la misma por medio de Correos de Costa Rica, ya que la situación ocasionó que la Ciudad Interactiva KidZania cerrara su establecimiento.

Referencias bibliográficas

Abadín, D., Delgado, C. y Vígara, A. (2010). *Comunicación aumentativa y alternativa*. Madrid, España: CEAPAT.

Albuérne, S y Pino, M. (2013). *Apoyo a la comunicación*. Madrid, España: McGraw Hill Education.

Alfaro, A; Hernández, V; Méndez, W; Miranda, K y Prado, G. (2016). *Habilidad adaptativa: autocuidado que enseñan las personas cuidadoras y el profesorado, y los métodos de enseñanza que utilizan estos últimos con el estudiantado que asiste a los servicios de Discapacidad Múltiple desde el nivel de preescolar al IV ciclo de educación diversificada del Centro de Educación Especial de Guápiles*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Recuperado de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/xmlui/handle/123456789/4285>

Arellano, A y Peralta, F. (2015). El enfoque Centrado en la Familia, en el campo de la discapacidad intelectual ¿Cómo perciben los padres su relación con los profesionales?. *Revista de Investigación Educativa*, (1), 119-132. Recuperado de <https://revistas.um.es/rie/article/view/198561/170821>

Arias, F., Badilla, L., Chinchilla, A., Mata, J., Orozco, J., & Carpio, M. (2017). Estrategias docentes que mediaron en el aprendizaje de la lectoescritura en estudiantes con discapacidad múltiple del Centro de Educación Especial Carlos Luis Valle Masís, Costa Rica. *Conocimiento Educativo*, 4, 111-125.

Arnaiz, P. (2006). *Educación y diversidad para una Europa más accesible. Educación, Diversidad y Accesibilidad en el Entorno Europeo*. Burgos, España: Editorial Servicio de publicaciones Universidad de Burgos.

Asis, R. (2015) *Sobre discapacidad y derechos*. Madrid, España: Editorial DICKINSON.

ATLAS.ti (2002-2019). What is ATLAS.ti. *ATLAS.ti QUALITATIVE DATA ANALYSIS*. Recuperado de <https://atlasti.com/product/what-is-atlas-ti/>

Badia, M. y Longo, E. (2009). El ocio en las personas con discapacidad intelectual: participación y calidad de vida a través de las actividades de ocio. *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, (3), 30-44. Recuperado de <http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3849/EI%20ocio%20en%20las%20personas%20con%20discapacidad%20intelectual.pdf?sequence=1&rd=0031521856931395>

Ballesteros, B. (2014). *Taller de investigación cualitativa*. Madrid, España: Editorial Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Bayot, A., del Rincón, B. y Hernández, F. (2002). Orientación y atención a la diversidad: descripción de programas y acciones en algunos grupos emergentes. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, (8), 166-87. Recuperado de <https://ojs.uv.es/index.php/RELIEVE/article/view/4434/4185>

Betina, A. y Contini, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades*, (12), 159-182. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>

Benítez, J., Cadenas, M., Campón, O., Espartero, A y Muñoz, E. (2015). Evolución del concepto de recreación y sus beneficios en diferentes poblaciones. *Revista Heducasport*, (0), 49-62. Recuperado de <https://revistaheduca.files.wordpress.com/2015/03/3-articulo-quino-benitez.pdf>

Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *Revista de las Sedes Regionales*. (16), 1-25. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/intersedes/article/view/19022/19113>

- Blasco, T y Otero, L. (2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (I). *Nure investigación*, (33), 1-5. Recuperado de <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/408/399>
- Blázquez, M.D. y Biel, I. (2012). *La perspectiva de derechos humanos de la discapacidad. Incidencia en la comunidad Valenciana*. Valencia, España: Tirant Lo Blanch.
- Booth, T y Ainscow, M. (2002). *Guía para la evaluación y mejora de la educación inclusiva*. Madrid, España: Consorcio Universitario para la Educación Inclusiva. Recuperado de http://www.cepcampgib.org/noveles/files/anexos/Index_for_inclusion.pdf
- Borge, M. (2012). La discriminación positiva: ¿Acción afirmativa o acción segregacionista?. *Revista: Éxito Empresarial*, (204), 1-3. Recuperado de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_204_06081_2_es.pdf
- Builes, N y Vasco, C. (2008). Representaciones sociales y discapacidad. *Hologramática*, (8), 3-22. Recuperado de http://redmarka.net/ra/usr/3/568/hologramatica08_v1pp3_23.pdf

Cabero, J y Llorente, M. (2013). La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, (7), 11-22. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/260750592_La_aplicacion_del_juicio_de_experto_como_tecnica_de_evaluacion_de_las_tecnologias_de_la_informacion_y_comunicacion_TIC

Calderón, O. (2004). *Implementación de un modelo de comunicación alternativa, para favorecer la transmisión de información emocional y conductual en jóvenes de 11 a 13 años con Ataxia Telangiectasia*. (Tesis de maestría). Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1489/1/Implementacion%20de%20un%20modelo%20de%20comunicacion%20alternativa.pdf>

Carvajal, M. y Cruz, J. (2014). Los apoyos para la participación del escolar con discapacidad. *Revista Horizontes pedagógicos*, (16), 106-119. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5164702>

Castillo, L., San Martín, D y Trujillo, V. (2011). *Estrategias metodológicas utilizadas para la comunicación con una estudiante que presenta discapacidad múltiple del curso básico 10 B de la escuela " Belén de Maipú"*. (Tesis doctoral). Universidad UCINF, Santiago, Chile. Recuperado de

<http://repositorio.ugm.cl/bitstream/handle/12345/1787/CD%20T371.9092%20C352e%202011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Consejo Nacional de Cultura y las Artes. (2012). *Apreciación artística: Herramientas para la gestión cultural local*. Santiago, Chile: Quad/Graphics. Recuperado de: <http://www.redcultura.cl/uploads/contenidos/22cb954b04ee6dd88059daf4d893aa5d.pdf>

Consejo Nacional de Discapacidad. (s.f). *Plan Nacional de Accesibilidad*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: <http://diamantinos.com/wp-content/uploads/2013/06/Plan-Nacional-de-Accesibilidad.pdf>

Coronel, A. (2010). Capacitación del Capital Humano como Inversión para el Desarrollo. *Eureka. Investigaciones en Psicología*, (2), 71-76. Recuperado de <https://psicoeureka.com.py/sites/default/files/publicaciones/eureka-7-2-10.pdf#page=73>

Deliyore, R. (2016). *Construcción de la comunicación alternativa y aumentativa en las aulas costarricenses*. (Tesis doctoral). UNED Escuela de Doctorado, Madrid, España. Recuperado de http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Mrdeliyore/DELIYORE_VEGA_ROCIO_Tesis.pdf

Deliyore, R. (2018). *Comunicación alternativa, herramienta para la inclusión social de personas en condición de discapacidad*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica.

Deliyore, R. (2018). *Comunicación alternativa y aumentativa: Acciones y reflexiones para romper el silencio en las aulas*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica.

De la Cerda, F., Oliveira, J. y Pomar, S. (2017). *Modelos de Negocios Innovadores. El caso de Kidzania*. Ciudad de México, México: Universidad Autónoma Metropolitana. Recuperado de http://www.uam.mx/altec2017/pdfs/ALTEC_2017_paper_422.pdf

De Salazar, N., Ferrer, Y y Toro, I. (2017). *Comunicación Aumentativa y Alternativa mediante tecnologías de apoyo para personas con discapacidad*. Bogotá, Colombia: Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de <https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/TED/article/view/5587/4604>

Díaz, M. (2004). *Las voces del silencio: una comunicación sin límites*. Murcia, Uruguay: Selegráfica. S.L.

Durán, M. (2011). *Familia y discapacidad: vivencias de madres y padres que tienen un/a hijo/a ciego/a o sordo/a*. (Tesis de maestría). Universidad Central de

Venezuela, Caracas, Venezuela. Recuperado de [http://www.repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/379/Tes Durr%C3%A1nEstradaMFamiliaDiscapacidadVivencias 2011.pdf?sequence=1](http://www.repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/379/Tes%20Durr%C3%A1nEstradaMFamiliaDiscapacidadVivencias%202011.pdf?sequence=1)

Echeita, G. (2007). *Educación para la inclusión o educación sin exclusiones*. Segunda edición. Madrid, España: NARCEA, S.A.DE EDICIONES.

Escobar, J y Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición* , (6), 27–36

Estrada. A. (2012). La actitud del individuo y su interacción con la sociedad: Entrevista con la Dra. María Teresa Esquivias Serrano. UNAM. *Revista Digital Universitaria*, (13), 1-12. Recuperado de <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art75/art75.pdf>

Down España. (2013). *Formación para la Autonomía y la Vida Independiente. Guía General*. España. Recuperado de https://www.sindromedown.net/wp-content/uploads/2014/09/144L_guia.PDF

Fajardo, L. (2009). A propósito de la comunicación verbal. *Revista Forma y Función*. (22), 121-142. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/219/21916691006.pdf>

Feriz, L., Rojas, G., Santisteban, J., Herrera, E. y Herrera, H. (2015). Actividades físico-recreativas para la ocupación del tiempo libre en niños discapacitados físico motores. *Lecturas: Educación física y deportes*, (206), 1-7. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5289100>

Fernández, Y. (2008). ¿Por qué estudiar las percepciones ambientales? Una revisión de la literatura mexicana con énfasis en Áreas Naturales Protegidas. *Espiral, Estudios sobre Estado y Sociedad*, (15), 179-202. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/espiral/v15n43/v15n43a6.pdf>

Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Segunda edición. Madrid, España: Ediciones Morata, S.L.

Fonseca, S., Correa, A., Pineda, M. y Lemus, F. (2011). *Comunicación oral y escrita*. Ciudad de México, México: Pearson Educación.

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones*, (1), 201-229. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>

Gamboa, S., Hernández, M. y Zúñiga, J. (2009). *Recreación y Discapacidad: Un análisis desde la categoría trabajo*. (Tesis para optar por el grado de licenciatura en trabajo social). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-l-2009-11.pdf>

Garijo, S. (2014). *La importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa*. (Trabajo de fin de grado). Universidad de Valladolid, Valladolid, España. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/5981/TFG-O%20180.pdf;jsessionid=D4E0507C8C4FE17390F165E8983DE6F3?sequence=1>

Garzón, A. (s.f.). *Análisis del caso KidZania*. Puebla, México: Fundación Universidad de las Américas. Recuperado de https://www.academia.edu/11035813/ANALISIS_CASO_KIDZANIA

Geilfus, S. (2009). *80 herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación*. San José, Costa Rica: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. Recuperado de <http://ejoventut.gencat.cat/permalink/aac2bb0c-2a0c-11e4-bcfe-005056924a59>

- Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa*. Madrid, España: Ediciones Morata, S.L. Recuperado de <https://dpp2016blog.files.wordpress.com/2016/08/graham-gibbs-el-anc3a1lisis-de-datos-cualitativos-en-investigac3b3n-cualitativa.pdf>
- Gil, J, García, G y Rodríguez, G. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada, España: Ediciones ALJIBE
- González, S., Gueorguieva, R y Tijerino, P. (2012). Capacitación sobre estrategias de comunicación alternativa y aumentativa para la atención de niños con parálisis cerebral infantil. *Revista Enfermería Actual de Costa Rica*, (21), 1-10. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5021197>
- Gregorio, G. (2008). *La recreación en la niñez: "Conceptualización, características y aportes desde la recreación al desarrollo de los niños"*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata, Argentina. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1811/1/gregorio_ag_2008.pdf
- Grupo Telefónica de Madrid. (2005). *Comunicación para todos: pautas para la comunicación accesible*. Madrid, España: Grupo telefónica. Recuperado de <http://sauce.pntic.mec.es/~falcon/comunitodos.pdf>

Gross, M. (2016). Accesibilidad al proceso educativo en el entorno universitario. *Actualidades investigativas en educación*, (16), 1-17. Recuperado de [http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4810/Accesibilidad al proceso educativo en el entorno universitario.pdf?sequence=1&rd=0031717870196419](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4810/Accesibilidad%20al%20proceso%20educativo%20en%20el%20entorno%20universitario.pdf?sequence=1&rd=0031717870196419)

Gross, M. y Stiller, L. (2014). *Accesibilidad en la permanencia de estudiantes con necesidades educativas asociadas o no a discapacidad: Sede Rodrigo Facio*. Universidad de Costa Rica, Instituto de Investigación en Educación, INIE. Recuperado de <http://inie.ucr.ac.cr/tercer-congreso/memoria/documentos/5/accesibilidadenlapermanenciadeestudiantes.pdf>

Guenaga, M., Barbier, A., y Eguluz, A. (2007). La accesibilidad y las tecnologías en la información y la comunicación. *Revista de Traductología*, (2), 155-169. Recuperado de <http://www.revistas.uma.es/index.php/trans/article/view/3104/2867>

Guevara, I. (2011). *Guía de Discapacidad Múltiple y Sordoceguera para Personal de Educación Especial*. Ciudad de México, México: Sense. Recuperado de: https://www.academia.edu/14656402/GU%C3%8DA_DE_DISCAPACIDAD_M%C3%9ALTIPLE_Y_SORDOCEGUERA_PARA_PERSONAL_DE_EDUCACI%C3%93N_ESPECIAL

Gurdián, A. (2007). *El paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa*.

San José, Costa Rica: Colección IDER.

Guzmán, C. y Saucedo, C. (2015). Experiencias, vivencias y sentidos en torno a la escuela y a los estudios: Abordajes desde las perspectivas de alumnos y estudiantes. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. (20), 1019-1054.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/140/14042022002.pdf>

Halliday, M. (2001). *Lenguaje como semiótica social*. México: Fondo de Cultura Económica.

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*.

México: McGraw-Hill Interamericana

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.

México: McGraw-Hill Interamericana

Ibáñez, P y Mudarra, M. (2004). Relaciones sociales de personas con discapacidad, en el ocio y tiempo libre. *Revista española de pedagogía*, (62), 521-540.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1051463>

Inclusión Internacional. (2014). *Independiente pero no solo: Informe mundial sobre el derecho a decidir*. Recuperado de <https://inclusion-international.org/wp-content/uploads/2014/07/INDEPENDIENTE-PERO-NO-SOLO-web.pdf>

KidZania Operations S.A.R.L. (2019). ¿Qué es KidZania?. San Francisco de Heredia, Costa Rica: *KidZania Costa Rica*. Recuperado de <https://costarica.kidzania.com/es-cr/>

KidZania Operations S.A.R.L. (2019). ¿Qué es KidZania?. Lomas de Santa Fe, México: *KidZania Santa Fe*. Recuperado de <https://santafe.kidzania.com/es-mx/>

KidZania ®. (2018). *Guía para docentes*. San Francisco de Heredia, Costa Rica.

Latorre, A. (2005) *La investigación – acción. Conocer y cambiar la práctica educativa*. Barcelona, España: Editorial GRAÓ. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2019/07/La-investigacion-accion-conocer-y-cambiar-la-practica-educativa.pdf>

Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Ley N° 7600. (1996). Publicada en La Gaceta N° 102 del 29 de mayo. San José, Costa Rica: Imprenta Nacional.

- López, W. (2011). *Accesibilidad Como Derecho Humano*. (Tesis de maestría). Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1170/1/Accesibilidad%20como%20derecho%20humano.pdf>
- López, I y Valenzuela, G. (2015). Niños y adolescentes con necesidades educativas especiales. *Revista Clínica Los Condes*, (1), 42-51. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864015000085>
- Loría, R. (2011). *Comunicación oral y escrita*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Recuperado de: <https://www.uned.ac.cr/ecsh/images/documentos/LitGrama/quiADIDActica-709-2012-3.pdf>
- Luque, D. y Rodríguez, G. (2009). Tecnología de la Información y Comunicación aplicada al alumnado con discapacidad: un acercamiento docente. *Revista Iberoamericana de Educación*, (3), 1-8. Recuperado de <https://rieoei.org/RIE/article/view/2092>
- Luque, D, Rodríguez, G y Romero, J. (2005). Accesibilidad y Universidad. Un estudio descriptivo. *Revista Intervención Psicosocial*, (14), 209-222. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1798/179817557005.pdf>

Masaya, L. (2017). *Comunicación verbal y no verbal un enfoque neuronal*. (Tesis de licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala, Ciudad de Guatemala, Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1553.pdf

Martínez, B. (2013). Pobreza, discapacidad y derechos humanos. *Revista Española de Discapacidad*, (1), 9-32. Recuperado de <https://www.cedd.net/redis/index.php/redis/article/view/33>

Ministerio de Educación Pública (MEP). (2017). *Descripción de la oferta de servicios de educación especial y del proceso de transición en el que se encuentra de cara a la educación inclusiva*. San José, Costa Rica. Recuperado de [http://www.ddc.mep.go.cr/sites/all/files/ddc_mep_go_cr/archivos/oferta de servicios de educacion especial.pdf](http://www.ddc.mep.go.cr/sites/all/files/ddc_mep_go_cr/archivos/oferta_de_servicios_de_educacion_especial.pdf)

Ministerio de Educación Pública (MEP). (2018). *Líneas de Acción para los Servicios de Apoyo Educativo que se Brindan desde la Educación Especial en la Educación Preescolar en Primero y Segundo Ciclos de la Educación General Básica*. San José, Costa Rica. Recuperado de [http://www.ddc.mep.go.cr/sites/all/files/ddc_mep_go_cr/archivos/lineas_accion para los servicios de apoyo educativo.pdf](http://www.ddc.mep.go.cr/sites/all/files/ddc_mep_go_cr/archivos/lineas_accion_para_los_servicios_de_apoyo_educativo.pdf)

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad SurColombia. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Munarriz, B. (1992). *Técnicas y métodos en investigación cualitativa*. Coruña, España: Universidad de Coruña. Recuperado de <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/8533/CC-02art8ocr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, J., Casar, L. y Abalde, E. (2007). El “contexto” y las “metas y objetivos” como elementos clave en la calidad de la atención a la diversidad en centros no universitarios. *RELIEVE*, (2), 235-261. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2523089>

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (2014). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Guía de formación. Serie de capacitación profesional N°19*. Naciones Unidas: Nueva York y Ginebra. Recuperado de https://www.ohchr.org/Documents/Publications/CRPD_TrainingGuide_PTS19_sp.pdf

Olivas, V. (2014). *Acompañamiento de personas con discapacidad en actividades programadas*. Málaga, España: Ic Editorial.

Omill, N. (2008). Introducción al trabajo social: Necesidades: definiciones y teorías. *Necesidades sociales*, (6), 1-6. Recuperado de <https://trabajosocialunam.files.wordpress.com/2014/02/artc3adculo-2-necesidades-sociales.pdf>

Organización de las Naciones Unidas. (2008). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: Ley 8661*. Recuperado de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2017). *Fomentando la diversidad y la Inclusión mediante ajustes en el lugar de trabajo. Una Guía Práctica*. Ginebra: OIT. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_560782.pdf

Organización Internacional del Trabajo, Asociación Empresarial para el Desarrollo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2015). *Caja de Herramientas para Empresas Inclusivas*, Módulo 1. (p.1-24). Costa Rica. Recuperado de <http://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/CajaHerramientas>

Organización para la cooperación y el desarrollo económico. (2010). *Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE*. París, Francia: Instituto de tecnologías educativas. Recuperado de:

http://recursostic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Habilidades_y_competencias_siglo21_OCDE.pdf

Owens, R. (2003). *Desarrollo del lenguaje*. España: Editorial PEARSON Prentice Hall.

Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid, España: Grupo editorial CINCA.

Pereira, F. (s.f). *Rol de la familia en el desarrollo de la autonomía de las personas con discapacidad intelectual*. (Trabajo final de grado). Universidad de la República, Montevideo, Uruguay. Recuperado de https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_pereira_florenia.pdf

Plancarte, P. (2017). Inclusión Educativa y Cultura Inclusiva. *Revista Nacional e Internacional de Educación Inclusiva*, (10), 213-226. Recuperado de <https://www.revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/294/309>

Podcamisky, M. (2006). El rol desde una perspectiva vincular. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. *Revista Reflexiones*, (85), 179-187. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/11440/10789>

Polo, T. y López, D. (2005). Barreras de acceso al medio físico de los estudiantes con discapacidad motora de la Universidad de Granada. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, (3), 121-132. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1456314>

Portillo, M. (2017). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. *Revista Educación*, (41), 1-13. Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v41n2/2215-2644-edu-41-02-00118.pdf>

Quijano, G. (2008). La Inclusión: Un reto para el sistema educativo costarricense. *Revista Educación*, (1), 139-155. Recuperado de <https://www.derechoaladesventaja.org/documentos/inclusi%3n%20en%20costarica.pdf>

Ramírez, W. (2017). La inclusión: una historia de exclusión en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, (30), 211-230. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/clin/n30/0121-053X-clin-30-00211.pdf>

Real Academia Española. (2001). Diccionario de lengua española. Madrid, España.

Reina, R., Hemmelmayr, I y Sierra-Marroquín, B. (2016). Autoeficacia de profesores de educación física para la inclusión de alumnos con discapacidad y su relación con la formación y el contacto previo. *Psychology, Society, & Education*, (8), 93-103. Recuperado de <http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/4772/Autoeficacia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ricardo, A. y Restrepo, D. (2013). *Influencia del vínculo afectivo madre/hijo en el desarrollo de la autonomía de los niños en situación de discapacidad, Fundación Ángeles de Amor, Ibagué Tolima*. (Trabajo de grado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2286/110505939.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robles, B. (2011). La entrevista a profundidad una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco*, (52),39-49. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>

Rodríguez, A y García, A. (2009). Medios de comunicación y discapacidad. Entre la accesibilidad y la interactividad. *Revista Icono*, (15), 303-319. Recuperado de

[http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4052/Medios de comunicaci%C3%B3n y discapacidad.pdf?sequence=1&rd=0031285862992331](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4052/Medios_de_comunicaci%C3%B3n_y_discapacidad.pdf?sequence=1&rd=0031285862992331)

Rojas, S y De los Santos, P. (2016). El perfil profesional y las necesidades de formación del profesor que atiende a los alumnos con discapacidad intelectual en la formación laboral. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, (1), 287-310. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576015.pdf>

Ruiloba, M. (2014). *Ocio Inclusivo para personas con discapacidad*. Palencia, España: Universidad de Valladolid. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/6832/TFG-L677.pdf;jsessionid=8C7868DB26C1784D3B0D91B209C25DC5?sequence=1>

Salazar, G. (2017). *Recreación*. San José, Costa Rica: Editorial UCR.

Sánchez, M y López, M. (2006). Actitudes hacia las personas con discapacidad de estudiantes de la Universidad de Granada. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, (2), 195-211. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338230775004.pdf>

Sandoval, C. (1996). *Investigación cualitativa*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores.

- Sebastián, M., Valle, I. y Vigara, A. (2011). *Guía de orientación en la práctica profesional de la valoración reglamentaria de la situación de dependencia: Productos de Apoyo para la Autonomía Personal*. España: IMSERSO. Recuperado de <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/3299>
- Serrano, C., Ramírez, C., Abril, J., Ramón, L., Guerra, L. y Clavijo, N. (2013). *Barreras contextuales para la participación de las personas con discapacidad física*. Bucaramanga, Colombia: Universidad Industrial de Santander.
- Sigal, D. (2013). Mirando la discapacidad desde la comunicación. *Revista Contextos de Educación*, (14), 44-52. Recuperado de <https://www.hum.unrc.edu.ar/publicaciones/contextos/articulos/vol14/sigal.html>
- Snell, E. (2006). *Materiales para el desarrollo de la comunicación y el apoyo al alumnado con discapacidad*. Andalucía, España: Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Recuperado de https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portalaverroes/documents/10306/1513789/1205402398711_wysiwyg_1161255161208_libro_martha1.pdf
- Solórzano, J. (2013). Espacios accesibles en la escuela inclusiva. *Revista Electrónica Educare*, (1), 89-103. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v17n1/a06v17n1.pdf>

Soro-Camats, E., Basil, C. y Rosell, C. (2012). Pluridiscapacidad y contextos de intervención. Barcelona, España: Edición ICE. Recuperado de [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/33059/7/Pluridiscapacidad contexto 131030 .pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/33059/7/Pluridiscapacidad_contexto_131030.pdf)

Soto, R. (2003). La inclusión educativa: Una tarea que le compete a toda una sociedad. *Actualidades Investigativas en Educación*, (3), 1-16. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44730104.pdf>

Stake, R. (2010). *Investigación con estudio de casos*. Madrid, España: Ediciones MORATA.

Suárez, R. (2017). Pensar y diseñar en plural: Los siete principios del diseño universal. *Revista Digital Universitaria*, (4), 1-12. Recuperado de: <http://www.revista.unam.mx/vol.18/num4/art30/art30.pdf>

Taylor, S y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, España: Editorial PAIDÓS.

Torres, S. (2001). *Sistemas alternativos de comunicación Manual de comunicación aumentativa y alternativa: Sistemas y Estrategias*. Málaga, España: Ediciones Aljibe.

UNICEF. (2005). *Seminario Internacional: Inclusión social, Discapacidad y Políticas Públicas*. Santiago, Chile: Educación nuestra riqueza.

UNICEF. (2004). *Convención sobre los Derechos del Niño y la Niña*. Asunción, Paraguay. Recuperado de https://www.unicef.org/paraguay/spanish/py_convencion_espanol.pdf

Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Revista Entramado*. (1), 20-33. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>

Victoria, J. (2013). El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos. *Boletín mexicano de derecho comparado*, (138), 1093-1109. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332013000300008&lng=es&tlng=pt

Villafranca, L. (2011). La experiencia... clave del aprendizaje. *Infantes de 45 días a 12 meses de edad*, (45), 1-9. Recuperado de <https://web.oas.org/childhood/ES/Lists/Temas%20%20Proyectos%20%20Actividad%20%20Documento/Attachments/468/13%20La%20experiencia,%20Lil.%20Villafranca.pdf>

Warrick, A. (2002). *Comunicación sin habla. Comunicación aumentativa y alternativa alrededor del mundo*. Buenos Aires, Argentina: ISAAC.

Recuperado de

<http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/ceapatisaacserie1.pdf>

Anexos

Anexo #1: Breve descripción de los establecimientos de la Ciudad Interactiva KidZania

Tabla

Descripción de los establecimientos de la Ciudad Interactiva KidZania

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
Fábrica de galletas (Marinela)	Establecimiento espacioso con una mesa grande al centro, donde se elaboran las galletas. Contiene un horno en el cual se cocinan las galletas, un lavatorio para las manos e imágenes con instrucciones	Gabachas y gorras para el pelo, cucharas y recipientes para los alimentos	Se colocan la gabacha y gorra, se dirigen a la mesa y siguen las instrucciones de la persona supervisora para elaborar paso a paso las galletas; deben elegir los ingredientes para colocar en sus galletas. Por último la persona supervisora las coloca en el horno, esperan unos minutos y se las llevan para comer.	15-20 minutos
Salón de belleza y barbería	Simula un salón de belleza con espejos grandes con bombillos a los lados, mesas pequeñas bajo los espejos y sillas giratorias.	Peines para el cabello, prensas, laca, gel, cremas corporales, colas para el cabello, entre otros materiales para realizar peinados.	Las personas participantes escogen si desean ser clientes o profesionales. Las personas profesionales le realizan peinados o looks a sus clientes. Si requieren ayuda, la persona supervisora les colabora. Se trata de simular una	15 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
			experiencia en un salón de belleza.	
Estación bomberos	de Cuenta con dos espacios: primero es la estación bomberos, un establecimiento pequeño con uniformes y artefactos para realizar entrenamiento y algunas pizarras. El segundo espacio es un edificio en llamas. Se trata de una casa con diferentes cuartos amueblados, con simulación de humo y luces.	Uniforme de bomberos, casco, pesas y objetos para realizar un entrenamiento, mangueras y extintores.	Las personas participantes reciben primero una pequeña capacitación en la estación sobre rescates en incendios, prevención, entre otros. Luego realizan un entrenamiento dirigido por la persona supervisora y salen a apagar un incendio en un edificio en llamas.	10-15 minutos
Academia aviación	de Se simula el interior de un avión con sillas para las personas pasajeras, ventanas y controles del avión.	Uniforme de aviador o aviadora, sombrero, bandejas para llevar alimentos, comida de juguete, tazas, platos y cubiertos.	Las niñas y los niños aprenden sobre cómo pilotear una nave, medidas de seguridad en un vuelo y a atender a los pasajeros. Esta explicación es brindada por la persona supervisora.	20-30 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
Estación de radio	Se simula el interior de una estación de radio. Contiene una mesa grande en el centro, con sillas alrededor y varias computadoras y equipo de radio.	Computadoras, micrófonos y audífonos	Las personas visitantes ingresan a la cabina y se sientan frente a una de las computadoras, se colocan los audífonos y se acercan al micrófono. El programa de radio es dirigido por la persona supervisora, y la participación de las niñas y los niños es guiada por la computadora, sin embargo, también tienen espacios de participación libre.	20-25 minutos
Farmacia (Fischel)	Tienda con varios estantes en los que se encuentran productos como medicinas, cremas y otros de farmacia. Además contiene una caja registradora y una báscula.	Gabacha de farmacia, bulto para guardar las medicinas, mapa del sitio	Las personas participantes pueden atender a clientes que llegan a ver los productos de la farmacia (se busca a otros adultos) ir a entregar medicinas guiados por un mapa, y además reciben información sobre cuidado de la piel	20-25 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
Pizzería (Pitza)	Se encuentran varias mesas donde se elaboran las pizzas y se colocan los ingredientes. Contiene lavatorios para las manos y un horno.	Gorra para el pelo, delantal, guantes, recipientes para los ingredientes e ingredientes para la pizza	Se colocan frente a la mesa y los ingredientes, y siguen las instrucciones brindadas por la persona supervisora para armar paso a paso la pizza con sus manos. Luego la persona supervisora coloca la pizza en el horno, y al estar lista, la empacan y se la pueden llevar.	15-20 minutos
Supermercado (Walmart)	Cuenta con varios estantes con diferentes productos como: alimentos, aseo personal, entre otros. También se encuentra una caja registradora.	Carritos de supermercado, bolsas y listas de productos	Las personas visitantes reciben una lista de productos, junto con un carrito o bolsa con esos productos, los cuales deben colocar en los estantes correspondientes. También pueden atender la caja con las compras de otra persona, y reciben el dinero.	15-20 minutos
EPA	Espacio con varios estantes, blocks de construcción de plástico, cajas de arena, tizas, pizarras, entre otros elementos de construcción.	Palas, cubetas, blocks, tizas, pizarras, arena, flores, macetas	Este establecimiento es para las niñas y niños entre los 2 y 6 años. Aquí pueden libremente construir muros, jugar con la arena o decorar el espacio con plantas. La persona supervisora se	20 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
Gimnasio de Estimulación Temprana	Espacio de estimulación temprana que cuenta con una piscina de pelotas, una pared cargada de diferentes texturas y alfombras en el piso.	Los mismos que se describen para la estimulación temprana.	encuentra cerca para guiar el proceso. En este establecimiento se busca que las personas acompañantes de la población infantil de 0 a 3 años los guíen para experimentar con las diferentes texturas y sensaciones que allí se ofrecen. No cuenta con tiempo establecido porque es de exploración libre.	-
Fábrica de tortillas (Mission)	Cuenta con una mesa grande en el centro donde se preparan los wraps y otros pequeños estantes donde se encuentran los recipientes y los alimentos. También hay un lavatorio para las manos.	Delantal, gorra para el cabello, guantes para las manos, recipientes con los ingredientes, tabla para picar, cucharas y cuchillos de plástico y tortillas.	Las personas participantes crean wraps con los ingredientes que escojan, de aquellos que la persona supervisora le ofrece. Se colocan en la mesa y arman sus tortillas, con la guía de las indicaciones que se les dan. Al finalizar, pueden comerse su tortilla.	15-20 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
Laboratorio creativo (Pritt)	A un lado del establecimiento en una pared se encuentran diferentes tonos de escarcha y los materiales que se utilizan para las creaciones. Al centro se encuentra una mesa pequeña redonda con sillas, donde se realizan las creaciones.	Delantal, recipiente para la goma, paleta para resolver, papeles para el origami.	En este establecimiento pueden crear un slime u origami. La persona supervisora les ofrece los materiales y colores disponibles para que escojan con cuáles quieren trabajar, y luego, al sentarse cerca de la mesa, siguen las instrucciones que se les dan para crear el slime o el origami.	15-20 minutos
Fábrica de chocolates (Gallito)	Cuenta con una mesa donde se elaboran chocolates, un lavatorio para las manos y una pantalla grande donde se muestra información sobre la historia del chocolate.	Recipientes para chocolate, paletas para revolver, recipientes para colocar los dulces.	Las personas participantes pueden probar los diferentes dulces que se les ofrecen y dar su opinión. Además escuchan sobre la historia del chocolate que les cuenta la persona supervisora. También ayudan a preparar, con instrucción de la persona supervisora, algunos dulces.	15 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
Laboratorio forense	El establecimiento cuenta con unas mesas extensas pegadas a una pared y sillas frente a ellas. En cada mesa hay unas cajas y también hay un vidrio en el que se pueden escribir anotaciones.	Gabacha, guantes, cajas, evidencias, instrumentos para recolectar las evidencias.	Las niñas y los niños deben ir a investigar un robo que les fue explicado previamente por la persona supervisora. Se dirigen hacia diferentes lugares para recolectar las evidencias (joyas, polvo, entre otros) le hacen preguntas a quienes observaron los hechos y luego regresan y comentan sobre posibles personas sospechosas.	15-20 minutos
Fábrica lácteos Pinos)	de (Dos Una mesa larga a un costado del establecimiento, un lavatorio para las manos y dos mesas pequeñas con sillas para sentarse.	Delantal, gorra para el cabello, guantes, mantel, recipientes con ingredientes para los helados.	En este establecimiento, se inicia al escuchar una explicación sobre el origen de la leche. Luego se deben responder preguntas sobre sus sabores de helado favorito, y después se dirigen a entrevistar personas para preguntarles sobre sus sabores favoritos. Al regresar toman en cuenta esos datos y crean un helado con los sabores de su elección. Al finalizar se pueden comer su helado.	15-20 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
Estudio de televisión (Repretel)	Simula un estudio de entrevistas o programa de televisión. A un lado hay una cabina de controles, en el centro se encuentra el estudio y al frente, un espacio para personas espectadoras.	Sillas y sillones, mesas, micrófonos, audífonos y cámaras.	Las personas participantes pueden presentar un programa de televisión o pueden responder a una entrevista. La persona supervisora les guía desde la cabina, pero también tienen espacios para dirigir el programa de manera libre.	15-20 minutos
Panadería (Musmanni)	Cuenta con una mesa grande al centro donde se prepara el pan, un horno al fondo y un lavatorio para las manos.	Delantal, gorra para el cabello, recipientes para los ingredientes, instrumento para aplanar el pan, tabla.	Las personas participantes realizan todo el proceso de elaboración del pan: lo amasan, le colocan los ingredientes y se lo entregan a la persona supervisora para que se hornee. Al finalizar, les entregan un granizado de cortesía.	20-30 minutos
Banco (BAC)	El espacio se distribuye con varios cubículos con computadoras	Computadoras, tarjetas del BAC	En este establecimiento las personas participantes pueden llevar su tarjeta para activarla y solicitar información acerca de la misma.	15-20 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
Hospital (Cirugía)	Se trata de una sala de operaciones. Se encuentra una mesa grande en el centro con un muñeco grande, luces y artefactos de hospital.	Gabacha, gorra para el cabello, guantes, bisturí y utensilios para operar de plástico.	Con el cuerpo humano (muñeco) al frente, la persona supervisora les explica sobre el cuerpo, algunas enfermedades y su origen para introducir que ese paciente necesita una operación, para lo cual les guía.	20-30 minutos
Hospital (Maternidad)	Sala de maternidad. En el centro de la sala se encuentran varias incubadoras con los bebés (muñecos) adentro. Se encuentran también otras mesas pequeñas para realizar baño, toma de peso y talla.	Cunas, muñecos, mantas, cobijas, ropa de bebé, guantes, pañales.	Las personas participantes aprenden sobre el cuidado a bebés. Los pueden alzar, cuidar, bañar, cambiar y realizar la toma de datos de peso y talla para anotar en la ficha de cada bebé. Todo esto con la instrucción de la persona supervisora.	20-30 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
Emergencias	Consiste en un espacio pequeño, equipado con artefactos para atender emergencias; además cuenta con una ambulancia e instrumentos de primeros auxilios.	Tapa bocas, guantes, ambulancia, instrumentos de primeros auxilios.	Inicialmente en el establecimiento reciben una inducción sobre los primeros auxilios y posteriormente reciben una llamada de emergencia, de modo que suben a la ambulancia y se dirigen hacia una zona donde hay un paciente. Con ayuda de la persona supervisora, deben estabilizar a el o la paciente y darle atención.	20-30 minutos
Laboratorio de Ciencias (Universidad latina)	En el espacio se encuentra una mesa grande al centro con varias sillas.	Gabacha, recipientes para los ingredientes.	Con ayuda de la persona supervisora, se realiza un experimento no Newtoniano. Arman la sustancia con las instrucciones que se les dan. Al finalizar pueden explorar y tocar la textura.	25-30 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
Bóveda (BAC)	A un lado del establecimiento se encuentran pegadas a la pared varias mesas largas, con contadores de dinero y sillas para sentarse frente a ellas. Además se encuentra una caja fuerte a un lado.	KidZos, contadores de dinero, bolso para guardar el dinero, mapa del sitio.	Las personas participantes pueden revisar dinero y contarlo con ayuda de las máquinas, custodiar grandes cantidades, o ir a entregar, de manera incógnita, un paquete dentro de la Ciudad Interactiva KidZania, al guiarse con un mapa y seguir las indicaciones de la persona supervisora.	20 minutos
Óptica (Gollo)	El espacio simula ser una óptica, con muestras de anteojos a un lado, sillas y una pantalla	Anteojos, simuladores de condiciones visuales	Primero se les imparte una charla sobre condiciones visuales, luego se colocan, lentes que simulan patologías oftalmológicas y se desplazan por algunas zonas de la ciudad. Exploran objetos y luego responden preguntas, una vez regresan pueden jugar a probarse diseños de lentes.	15-20 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
Academia de actuación	Espacio con varios espejos, clóset con diferentes atuendos, accesorios y unas sillas pequeñas	Vestuario e instrumentos musicales	Las personas participantes escogen el vestuario que desean utilizar, así como los instrumentos musicales que gusten. Con la compañía y guía de la persona supervisora, realizan un pasacalles por las instalaciones de la Ciudad Interactiva KidZania e invitan a las personas a una función de teatro.	30-35 minutos
Estudio de moda (Ekono)	A un costado se encuentran estantes con varios tipos de ropa para hombres y mujeres. A un lado espejos grandes y una pasarela. Detrás del establecimiento se encuentra un espacio para maquillaje.	Ropa, sombreros, anteojos, sillas para posar, cámara	Las personas participantes pueden elegir la ropa que desean modelar y prepararse en la zona de maquillaje. Luego desfilan con el atuendo seleccionado y les toman fotografías.	15-20 minutos
Laboratorio de robótica (Universidad latina)	Mesa grande al centro del espacio con varias sillas y los materiales que requieren para trabajar en la mesa.	Piezas del robot y tablet	En este establecimiento construyen un robot con diferente nivel de dificultad de acuerdo a su edad, para esto siguen los pasos que	25-30 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
			observan en una tablet.	
Tienda departamental (Toys)	Tienda que cuenta con varios estantes de diferentes tamaños en los que se encuentran variedad de productos y juguetes. También contiene una caja registradora a un lado.	Lista de inventario de juguetes	de Las personas participantes pueden decorar y acomodar la tienda y sus juguetes, al seguir un inventario que les entrega quien supervisa la actividad. En esta tienda también se pueden comprar juguetes con los KidZos (dinero) que hayan ganado en otros establecimientos.	15-20 minutos
Restaurante asiático (P.F. Changs)	Al centro se encuentra una mesa grande donde se prepara el sushi y al fondo varios lavatorios para las manos.	Delantal, gorra para el cabello, guantes para las manos, tabla de picar y recipientes para los ingredientes.	Se colocan frente a la mesa con una tabla de picar y los diferentes ingredientes. Siguen los pasos indicados por la persona supervisora y arman el rollo de sushi. Al finalizar se lo pueden comer.	20-30 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
Estudio fotográfico (Kodak)	Stand pequeño con fotografías colocadas en varios lugares y un estante con materiales	Celulares, elementos para colocarse para tomarse fotografías (bufandas, anteojos, entre otros)	Las personas participantes reciben una pequeña capacitación sobre cómo tomar buenas fotografías con unos celulares que les entregan. Luego, la persona supervisora los lleva por diferentes partes para que tomen fotos. Al finalizar pueden imprimirlas.	10 minutos
Municipalidad	Se desarrolla en varios espacios. El primer espacio es una ventana grande que se encuentra a las afueras de un establecimiento. El resto se desarrolla donde las niñas y los niños deseen.	Balde con agua, instrumento para limpiar ventanas, tablet	Las niñas y los niños deben primero cumplir con un trabajo; limpiar una ventana. Al finalizar, tienen la oportunidad de ser un YouTuber, por lo que pueden tomar una tablet, grabar videos y entrevistar personas, todo esto con la compañía de la persona supervisora.	15-20 minutos
Restaurante de pastas y repostería	Cuenta con una mesa grande donde se realizan los platillos que se escojan, lavatorio para las manos y estantes donde se encuentran los ingredientes.	Gorra para el pelo, delantal, platos cucharas e ingredientes para los platillos	Con la guía y explicación paso a paso de la persona supervisora, elaboran un platillo de su elección, ya sea del área de pastas o repostería. Al finalizar se pueden comer lo que han realizado.	20-25 minutos

Establecimiento	Diseño	Materiales	Descripción del rol	Duración
Teatro	Se trata de un auditorio. Al centro se encuentra la tarima con cortinas, y al frente las butacas. Detrás se encuentra la cabina de controles.	Los que se hayan elegido en la academia de actuación	Este espacio se utiliza tanto para observar obras de teatro y shows, como para realizar pequeñas obras. Las niñas y los niños siguen un guión que les indica oralmente la persona supervisora, y actúan la obra que se desarrolla en ese momento.	15-20 minutos
Estadio	Cancha de fútbol bajo techo, con marcos y zacate artificial.	Bola de fútbol y uniformes.	Este espacio se utiliza sobre todo cuando hay fiestas o eventos especiales. Allí las niñas y los niños pueden desarrollar partidos de fútbol y juegos tradicionales.	30-40 minutos

Nota. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Anexo #2: Momentos de comunicación entre la Ciudad Interactiva KidZania y el equipo investigador

Tabla

Momentos de comunicación entre la Ciudad Interactiva KidZania y el equipo investigador

Fecha	Persona que realizó la comunicación	Medio	Motivo
13 de febrero, 2019	Natalia Trejos	Llamada telefónica	Comunicación inicial para comentar sobre los objetivos de la investigación y solicitud para realizarla en la Ciudad Interactiva KidZania
5 de junio, 2019	Natalia Trejos	Correo electrónico	Recepción por parte de la Ciudad Interactiva KidZania de documento inicial (Capítulos 1, 2 y 3)
1 de agosto, 2019	Natalia Trejos	Mensaje de texto	Aprobación de ingreso a la Ciudad Interactiva KidZania para la realización de las observaciones a los establecimientos
18 de septiembre, 2019	Kimberly Gutiérrez	Llamada telefónica	Aprobación de ingreso a la Ciudad Interactiva KidZania para la realización de las entrevistas al personal
5 de octubre, 2019	Mónica Ulloa	Mensaje de texto	Solicitud de información sobre personas supervisoras con más de 1 mes de trabajar en el establecimiento
25 de noviembre, 2019	Mónica Ulloa	Correo electrónico	Solicitud de información sobre la institución como: Cantidad de establecimientos, cantidad de empleados, entre otros.

Nota. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Anexo #3: Guía de entrevista

Universidad de Costa Rica
Facultad de Educación
Escuela de Orientación y Educación Especial

Guía de entrevista semiestructurada

Nombre de la investigación: Accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple en la Ciudad Interactiva KidZania.

Objetivo de la entrevista: Obtener información del personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania sobre las condiciones de accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de DM usuarias de sistemas de CAA, que visitan esta Ciudad Interactiva.

Preguntas:

1. ¿Qué conoce acerca de la condición de discapacidad múltiple?
2. ¿Cuántas personas recuerda haber recibido en la Ciudad Interactiva KidZania que presenten una condición de discapacidad múltiple?
3. ¿Cómo percibe usted la participación de las personas con discapacidad múltiple en el desarrollo de las actividades en cada establecimiento?
4. ¿Cómo se ha comunicado usted con las personas con discapacidad múltiple que les visitan?
5. ¿Cuáles barreras o dificultades ha percibido al comunicarse con las personas con discapacidad múltiple que visitan la Ciudad Interactiva KidZania?
6. ¿Cuáles barreras o dificultades ha percibido que limiten la participación de las personas con discapacidad múltiple que visitan la Ciudad Interactiva KidZania?
7. ¿Cuáles son algunas acciones que ha realizado el personal para promover una mayor participación de las personas con discapacidad múltiple que han visitado la Ciudad Interactiva KidZania?

Anexo #4: Correspondencia entre preguntas de la guía de entrevista y objetivos de la investigación

Tabla

Correspondencia entre preguntas de la guía de entrevista y objetivos de la investigación

Pregunta	Objetivo específico al que responde
1. ¿Qué conoce acerca de la condición de discapacidad múltiple?	1.4.2.1 Identificar las condiciones ambientales de accesibilidad comunicativa para la participación de personas con discapacidad múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos en la Ciudad Interactiva KidZania
2. ¿Cuántas personas recuerda haber recibido en la Ciudad Interactiva Kidzania que presenten una condición de discapacidad múltiple?	1.4.2.1 Identificar las condiciones ambientales de accesibilidad comunicativa para la participación de personas con discapacidad múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos en la Ciudad Interactiva KidZania
3. ¿Cómo percibe usted la participación de las personas con discapacidad múltiple en el desarrollo de las actividades en cada establecimiento?	1.4.2.1 Identificar las condiciones ambientales de accesibilidad comunicativa para la participación de personas con discapacidad múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos en la Ciudad Interactiva KidZania

Pregunta	Objetivo específico al que responde
4. ¿Cómo se ha comunicado usted con las personas con discapacidad múltiple que les visitan?	1.4.2.1 Identificar las condiciones ambientales de accesibilidad comunicativa para la participación de personas con discapacidad múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos en la Ciudad Interactiva KidZania
5. ¿Cuáles barreras o dificultades ha percibido al comunicarse con las personas con discapacidad múltiple que visitan la Ciudad Interactiva Kidzania?	1.4.2.2. Reconocer las barreras de comunicación para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos en la Ciudad Interactiva KidZania.
6. ¿Cuáles barreras o dificultades ha percibido que limiten la participación de las personas con discapacidad múltiple que visitan la Ciudad Interactiva KidZania?	1.4.2.2. Reconocer las barreras de comunicación para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos en la Ciudad Interactiva KidZania.
7. ¿Cuáles son algunas acciones que ha realizado el personal para promover una mayor participación de las personas con discapacidad múltiple que han visitado la Ciudad Interactiva KidZania?	1.4.2.3. Brindar sugerencias que faciliten la accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos en la Ciudad Interactiva KidZania.

Nota. Elaborado por el equipo investigador, 2020

Anexo #5: Carta a expertas
Universidad de Costa Rica
Facultad de Educación
Escuela de Orientación y Educación

Estimada experta:

Reciba un cordial saludo. Nos dirigimos a usted con el fin de solicitar su apoyo en la validación del instrumento adjunto, sus observaciones permitirán desarrollar el Trabajo Final de Graduación "Accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple en la Ciudad Interactiva KidZania"

Este proyecto tiene como objetivo general analizar las condiciones de accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos, en la Ciudad Interactiva KidZania.

Sus objetivos específicos son los siguientes:

1. Identificar las condiciones ambientales de accesibilidad comunicativa para la participación de personas con discapacidad múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos en la Ciudad Interactiva KidZania
2. Reconocer las barreras de comunicación para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos en la Ciudad Interactiva KidZania.
3. Brindar sugerencias que faciliten la accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos en la Ciudad Interactiva KidZania.

Dicho instrumento, consiste en una entrevista dirigida a los colaboradores de la Ciudad Interactiva KidZania con ítems relacionados a las categorías que desean investigarse y que se detallan a continuación.

Categorías a priori	Definición conceptual	Definición operacional
Accesibilidad	Accesibilidad se refiere a "la provisión de recursos, apoyos, servicios y lineamientos que garanticen y fortalezcan el acceso pleno". (Gross,2016,p.2)	Este concepto se entenderá como la posibilidad de que todas las personas puedan participar y obtener servicios del entorno en el que se desenvuelven.
Participación	"El derecho en igualdad de condiciones de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, y adoptarán medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad" (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad,Art 19, p.15).	Se puede definir la participación como el hecho de ser parte, de manera integral, del entorno en el que se encuentra.
Barreras	"Factores incluidos en el entorno de una persona que impiden, dificultan y generan discapacidad para su libre acceso." (Olivas, 2014,p.209).	El término barreras se puede entender como obstáculos que se presentan a una persona o grupo de personas, que no permiten que puedan ser parte del entorno en el que se encuentran.

Categorías a priori	Definición conceptual	Definición operacional
Comunicación	Puede ser definida como un "proceso mediante el cual los interlocutores intercambian información e ideas, necesidades y deseos. Se trata de un proceso activo que supone codificar, transmitir y decodificar un mensaje" (Deliyore,2016,p.57).	Para efectos de la presente investigación, se entiende comunicación como la transmisión de información, deseos y/o intereses entre la persona que desea dar esta información y la o las personas que la reciben.

Agradecemos de antemano su disposición para evaluar la relevancia, coherencia y suficiencia de las preguntas propuestas así como sus valiosos aportes en el área de discapacidad múltiple y accesibilidad.

Se agradece brindarnos su respuesta antes del 02 de julio, 2019.

Le saludan atentamente

María José Azofeifa Alvarado B40746

Marianela Estrada García B32469

Kimberly Gutiérrez Rosales B33194

Mónica Ulloa Garita B47082

Nombre completo de la evaluadora	
Último título obtenido	
Años de experiencia	
Cargo que desempeña actualmente	

Objetivo de la investigación: Analizar las condiciones de accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad

múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos, en la Ciudad Interactiva KidZania.

Instrucciones para la persona evaluadora: A continuación, encontrará una tabla con la evaluación así como las siete preguntas las cuales deberá calificar si cumplen con las categorías de relevancia, redacción y suficiencia.

Categorías	Calificación	Items	Observaciones
<p>Relevancia</p> <p>Se pregunta un contenido de alta importancia en relación con los objetivos de la investigación.</p>	<p>1.Cumple</p> <p>2.No cumple</p>	1	
		2	
		3	
		4	
		5	
		6	
		7	
<p>Redacción</p> <p>El ítem cuenta con vocabulario apropiado, sencillo y claro para facilitar la comprensión de su contenido.</p> <p>La organización de las partes de la oración es coherente para asegurar la comprensión de la persona participante.</p>	<p>1.Cumple</p> <p>2. No cumple</p>	1	
		2	
		3	
		4	
		5	
		6	

		7		
Suficiencia La pregunta abarca todo lo necesario para obtener una respuesta acorde con los objetivos de la investigación.	1.Cumple 2.No cumple	1		
		2		
		3		
		4		
		5		
		6		
		7		
Observaciones adicionales:				

Anexo #6: Cronograma de validación

Tabla

Cronograma de validación

Paso	Descripción	Fecha
1. Elaboración de la carta	Durante este período se tomó como referencia el material aportado por la docente Rocío Deliyore, con el fin de elaborar una carta donde se invita al grupos de expertas seleccionado a verificar la pertinencia que poseen las preguntas planteadas dentro de la entrevista con el tema de investigación.	24 de junio, 2019
2. Reajuste de instrumento, entrevista	Este instrumento, es una entrevista que consta de 7 preguntas, la mayoría abiertas para que la persona colaboradora de la Ciudad Interactiva KidZania, pueda explicar con amplitud su respuesta.	24 de junio, 2019
3. Elaboración de la plantilla para validar el instrumento	Esta plantilla, consiste en una tabla donde se revisa que cada una de las preguntas cumpla con los aspectos la relevancia, redacción y suficiencia, por lo que se coloca un 1 si cumple dicho criterio o un 2 si del todo no lo cumple, además de una columna extra donde las expertas pueden colocar sus observaciones	24 de junio, 2019
4. Selección del grupo de personas expertas	Se realizó una reunión con la directora del trabajo final de graduación, para acordar las personas expertas que se seleccionarían como colaboradoras para emitir el juicio del instrumento	24 de junio, 2019
5. Envío de la plantilla de valoración	Se envió por medio de correo electrónico la plantilla de valoración a cada una de las personas expertas	25 de junio, 2019

Paso	Descripción	Fecha
6. Recibido de la plantilla de valoración por cada persona experta	Se recibió por medio de correo electrónico la plantilla de valoración llena con el juicio emitido por cada persona experta	AMJM: 15 de julio, 2019 ECW: 1 de julio LMR: 16 de julio, 2019 MMR: 29 de agosto, 2019 ALAB: 2 de julio, 2019

Nota. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Anexo #7: Diario de campo

Fecha:	
Hora:	
Lugar:	
Personas que observan:	
Establecimiento	Observaciones

Anexo #8: Consentimiento informado para las personas participantes.

**Escuela de Orientación y Educación Especial
Facultad de Educación
Universidad de Costa Rica**

**Formulario para el consentimiento informado
Accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición
de discapacidad múltiple en la Ciudad Interactiva KidZania.**

Nombre del equipo investigador: María José Azofeifa Alvarado, Marianela Estrada García, Kimberly Gutiérrez Rosales y Mónica Ulloa Garita.

Nombre del/la participante:

Número de teléfono para contactar a al/la participante:

Correo electrónico: _____

Contacto a través de otra persona: _____

A. PROPÓSITO DEL PROYECTO

El presente estudio involucra una investigación realizada por: María José Azofeifa Alvarado B40746, Marianela Estrada García B32469, Kimberly Gutiérrez Rosales B33194 y Mónica Ulloa Garita B47082, estudiantes de la licenciatura en Educación Especial con énfasis en Discapacidad Múltiple de la Universidad de Costa Rica, con

la supervisión de la profesora Natalia Trejos Barris, directora del seminario. El objetivo principal de la investigación es analizar las condiciones de accesibilidad comunicativa para la participación de personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de sistemas de comunicación alternativos y aumentativos, en la Ciudad Interactiva KidZania. Una vez analizadas estas condiciones, se brindarán sugerencias y recomendaciones al personal del centro, para facilitar la participación de la población en condición de discapacidad múltiple. Las personas participantes han sido elegidas con la finalidad de que, desde su experiencia, puedan compartir información valiosa para alcanzar el objetivo de esta investigación.

B. ¿QUÉ SE HARÁ?

La persona participante de la presente investigación deberá acceder voluntariamente a formar parte de una entrevista semiestructurada conformada por 7 preguntas. La misma tendrá una duración estimada de 45 minutos y será grabada con audio, con la finalidad de que el equipo investigador pueda analizar y sistematizar la información posteriormente de forma oportuna. La entrevista se realizará en las instalaciones de la Ciudad Interactiva KidZania, en el horario a convenir por la persona participante, esto con el fin de no causar interrupción en sus labores. La persona participante también deberá acceder a formar parte de las observaciones que el equipo investigador realizará en el centro, donde se tomarán fotografías de las actividades allí desarrolladas. La participación de las personas implicadas se extenderá aproximadamente por un lapso de 2 meses. La información obtenida será analizada por el equipo investigador, y será tomada

Anexo #9: Entrevistas realizadas por el equipo investigador

Tabla

Entrevistas realizadas por el equipo investigador

Fecha	Cantidad de entrevistas realizadas	Persona que entrevista
19 de septiembre	4	Kimberly Gutiérrez
20 de septiembre	6	Mónica Ulloa
24 de septiembre	4	Mónica Ulloa
25 de septiembre	4	Mónica Ulloa
26 de septiembre	1	Mónica Ulloa
27 de septiembre	2	Mónica Ulloa
1 de octubre	5	Marianela Estrada
10 de octubre	5	María José Azofeifa
8 de octubre	6	Mónica Ulloa

Fecha	Cantidad de entrevistas realizadas	Persona que entrevista
10 de octubre	2	Mónica Ulloa

Nota. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Anexo #10: Observaciones ejecutadas por el equipo investigador

Tabla

Observaciones ejecutadas por el equipo investigador

N°	Cantidad de establecimientos observados	Fecha	Hora	Observadoras
1	16	10 de agosto 2019	11:00 am - 2:00 pm	María José Azofeifa y Mónica Ulloa
2	6	17 de agosto 2019	10:00 am- 1:00 pm	Marianela Estrada y Kimberly Gutiérrez
3	5	24 de agosto 2019	10:15 am- 1:15 pm	Kimberly Gutiérrez, Marianela Estrada y Mónica Ulloa
4	9	14 de septiembre	10:00 am- 1:00 pm	María José Azofeifa y Mónica Ulloa
5	4	21 de septiembre	10:00 am- 12:30 pm	Kimberly Gutiérrez y Mónica Ulloa

Nota. Elaborado por el equipo investigador, 2020.

Anexo #11: Manual de recomendaciones para la accesibilidad comunicativa de las personas en condición de discapacidad múltiple

2020

MANUAL DE RECOMENDACIONES PARA LA ACCESIBILIDAD COMUNICATIVA DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD MÚLTIPLE

Un manual para promover estrategias que posibiliten la comunicación de las personas en condición de discapacidad múltiple en entornos recreativos.

Autoras:

Azofeifa Alvarado María José
Estrada García Marianela
Gutiérrez Rosales Kimberly
Ulloa Garita Mónica

Universidad de Costa Rica



ÍNDICE

Introducción	3
Justificación	4
Conceptos relevantes	6
Recomendaciones	8
• Accesibilidad física	
• Materiales de apoyo	8
• Organización de espacio y tiempo	10
• Personal de la Ciudad Interactiva	11
• Participación de la población en condición de discapacidad múltiple	11
• Familias y personas acompañantes	13
• Formación y capacitación	14
• Comunicación de las personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de comunicación alternativa y aumentativa	15
Referencias bibliográficas	17

INTRODUCCIÓN

El presente manual de recomendaciones para la accesibilidad comunicativa surge a partir de un proceso de investigación para optar por el grado de Licenciatura en Educación Especial con Énfasis en la Enseñanza de Personas con Discapacidad Múltiple y se genera con base en los resultados obtenidos con respecto a las “Condiciones de Accesibilidad Comunicativa para la Participación de Personas en Condición de Discapacidad Múltiple Usuarias de Comunicación Alternativa y Aumentativa en la Ciudad Interactiva KidZania”.

De manera que el equipo investigador visitó el contexto de la Ciudad Interactiva KidZania, en la cual realizó una serie de entrevistas al personal supervisor de los establecimientos, así como observaciones de cada uno de los roles que se llevan a cabo; lo cual permitió tener una perspectiva de las condiciones de accesibilidad comunicativa, en las cuales se identificaron tanto aspectos positivos que pueden ser útiles para promover la comunicación de las personas con DM, como algunos aspectos que pueden ser mejorados en miras de eliminar las barreras para la comunicación, razón por la cuál se genera este manual.

JUSTIFICACIÓN

"Cuando sus silencios son escuchados, sus mensajes son traducidos y les posibilitamos influir en su entorno, nuestra vida y no sólo la suya se enriquece. No hay barreras, no hay distancias, ni siquiera hay tantas diferencias" (Días, 2004)

En la actualidad, la accesibilidad para las personas con discapacidad se encuentra en constante evolución debido a los cambios en torno a la concepción de la persona con discapacidad, pues a partir del modelo social la discapacidad es entendida como "una situación no derivada necesariamente de dichos rasgos sino más bien de estructuras y condicionamientos sociales" (Asís, 2015, p.16). Es por esta razón que surge el reto de generar una sociedad más inclusiva y consciente de los derechos inherentes de todas las personas, que promueva la identificación y eliminación de barreras para la participación plena de la población con discapacidad.

Es en este sentido donde cobra vital relevancia la accesibilidad comunicativa, ya que como seres sociales la comunicación forma parte de la vida en todo momento y lugar y es a través de ella que las personas crean conexiones con las demás, experimentan y sobre todo son protagonistas de su propia vida al tomar decisiones. Cabe destacar que la comunicación está estrechamente relacionada con la participación, ya que no basta con estar presente en un lugar para afirmar que se es partícipe; sino que se debe contar con la posibilidad de influir en el entorno y de interactuar, lo cual suele ser un gran reto para la población en condición de discapacidad múltiple usuaria de comunicación alternativa y aumentativa, pues en gran medida la comunicación ha sido vista a lo largo del tiempo como una forma de expresión estrictamente oral, limitando de esta manera los espacios comunicativos en los diferentes ámbitos; pero sobre todo en la recreación.

En este sentido, la recreación es un aspecto fundamental para el desarrollo físico, mental, social, emocional y cognitivo de todas las personas; según Feriz, Rojas, Santisteban, Herrera y Herrera (2015) estos espacios permiten el disfrute y el aprendizaje de manera práctica, logrando un desarrollo más efectivo al implementar el juego; por lo tanto, tiene que ver con la calidad de

vida y en caso de las personas con DM, tienen un efecto importante, ya que las relaciones de esta población suele estar limitada al núcleo familiar, de manera que la recreación les plantea la oportunidad no solo de interactuar en un contexto diferente, sino además de poner en práctica variedad de habilidades.

De manera que resulta indispensable garantizar la accesibilidad plena de la persona con DM en entornos recreativas, para lo cual es necesario trabajar sobre las barreras para la comunicación existentes, las cuales de acuerdo con Moreno (2011) citado por Deliyore (2016) "son obstáculos del proceso comunicativo, que pueden anular la comunicación, filtrar, excluir parte de ella o darle un significado incorrecto, lo cual afecta a la nitidez del mensaje y a la validez del contenido" (p.25), por lo tanto interfieren la participación y la autonomía e independencia. La comunicación alternativa y aumentativa por su parte, es la que le posibilita a muchas personas en condición de DM tener acceso al entorno y ser parte de él, para Deliyore (2018) "es el acceso de la población en condición de discapacidad a la participación social, y por tanto debe estar al alcance de esta población. De no ser así se anula su participación social" (p.10).

A raíz de los planteamientos anteriores, surge la necesidad de crear una serie de recomendaciones con el fin de promover la accesibilidad comunicativa de las personas en condición de discapacidad múltiple usuarias de CAA en la Ciudad Interactiva KidZania, de manera que puedan ser un punto de partida para la generación de acciones específicas encaminadas a responder a las necesidades de esta población en el área de comunicación.

Conceptos relevantes



DISCAPACIDAD

Se define como una condición que surge de la interacción entre una persona y las barreras del entorno, que evitan su participación plena y efectiva, en igualdad de condiciones con respecto a las demás personas.

DISCAPACIDAD MÚLTIPLE

Se conoce de esta manera a la existencia de comorbilidad de dos o más condiciones de discapacidad en una misma persona, de tipo físico, cognitivo o sensorial. Suele existir presencia de dificultades motoras y de comunicación.

ACCESIBILIDAD

Son todas aquellas condiciones que posibilitan y aseguran el acceso en igualdad de oportunidades al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, educación, recreación, salud entre otros ámbitos .

DISEÑO UNIVERSAL

Es un diseño para todas las personas, sin segmentar poblaciones. Toda medida, acción o proyecto debe contar con el mayor grado posible de accesibilidad y uso, con un tamaño suficiente, flexibilidad de uso, poco esfuerzo extra, entre otras condiciones.

COMUNICACIÓN ALTERNATIVA Y AUMENTATIVA

Es todo sistema, estrategia u opción que posibilite la comunicación de las personas con dificultades graves para el habla. La comunicación **alternativa**, sustituye al habla; mientras que la **aumentativa** la complementa para hacerla más eficaz.

APOYOS

Son todos aquellos recursos y estrategias que promueven el desarrollo y la participación de las personas en igualdad y equidad de condiciones, al disminuir o eliminar las barreras existentes.

DISCRIMINACIÓN

Consiste en brindar un trato diferenciado debido al origen étnico, religión, condición de discapacidad, género, entre otros. Se conoce como **negativa** cuando existe un trato de inferioridad y negación de derechos y es **positiva** cuando por estas razones se genera un trato "especial" que en apariencia beneficia a la persona pero limita su autonomía.

INCLUSIÓN

Consiste en una actitud y responsabilidad de todas las personas que implica tolerancia, respeto, solidaridad y aceptación de la diferencia, guiando bajo estos principios las prácticas.



Recomendaciones para la accesibilidad comunicativa de personas con DM usuarias de CAA

Acceso físico

- Es recomendable realizar un orden estratégico de los elementos que se encuentran en los establecimientos, con el fin de garantizar mayor oportunidad de movilización de las personas en condición de DM usuarias de CAA y disminuir o evitar los obstáculos en el entorno físico, ya que estos pueden aislar a la persona y por lo tanto limitar su participación e interacción social.

Materiales de apoyo

- Es necesario que cada material y recurso para promover el proceso comunicativo, pueda ser utilizado por todas las personas que visitan la Ciudad Interactiva KidZania; por lo tanto se recomienda el uso de materiales de apoyo a la comunicación que partan de los diferentes niveles: materiales concretos, fotografías, pictogramas y material escrito.



Concreto (juguete)



Fotografía



Pictograma



Escrito

- Se recomienda la utilización de apoyos visuales para potenciar la estructura, organización y claridad en la comunicación a la población en condición de DM usuaria de CAA; por ejemplo, el uso de agendas pictográficas para dar las indicaciones de cada rol, para las transiciones de una actividad a otra, entre otros recursos.
- Por otra parte, es recomendable que dentro de las actividades se utilice variedad de estímulos, que puedan ser percibidos por los demás órganos sensoriales, sin limitar la oferta de apoyos a los estímulos estrictamente

visuales, de manera que las personas con discapacidad que participan tengan la oportunidad de realizar las actividades y acceder a la información, a través de apoyos multisensoriales que responden a la diversidad de las personas con discapacidad múltiple que visitan la Ciudad Interactiva KidZania.



- Utilizar recursos tecnológicos: existen de dos tipos, aquellos de alta tecnología que son adaptaciones en dispositivos electrónicos como computadoras y tablets, y los de baja tecnología, que requieren dispositivos más económicos y de uso sencillo como por ejemplo, un pulsador u objetos de un mensaje que al tocarlos emitan un sonido o enciendan una luz; estos a su vez pueden ser tangibles (con ayuda de objetos) o gráficos (que incluyan imágenes), cabe agregar que este tipo de materiales son útiles para que las personas en condición de DM usuarias de CAA puedan realizar elecciones sencillas.



- Para los recursos tecnológicos, existen aplicaciones varias que utilizan imágenes, pictogramas, entre otros apoyos para la comunicación, las cuales pueden ser descargadas en tablets; además se puede sacar provecho a la conexión a una red de internet para explicar procesos en los roles a través de videos cortos y hacer uso de comandos de voz.
- En consideración de que las personas supervisoras de los establecimientos rotan constantemente y tienen un buen conocimiento de lo que se realiza en cada rol, así como de los materiales que se requieren, se recomienda elaborar un listado o inventario por cada establecimiento, de los diferentes materiales que allí se utilizan y de cuáles pueden o requieren adaptarse para responder a las necesidades de las personas en condición de DM usuarias de CAA, así como de materiales con los que aun no se cuenta y que se pueden utilizar para apoyar.

- Implementar el uso de materiales adaptados y de bajo costo, que se puedan generar a partir de recursos que se tienen a la mano, por ejemplo, con material reciclable, velcro, entre otros; además, dentro de los establecimientos se puede contar con materiales concretos que representan objetos (representaciones pequeñas de objetos que se utilizan en el desarrollo de los roles), todos estos recursos son de gran apoyo.

Organización de tiempo y espacio

- Es recomendable valorar, tanto los establecimientos en los que se debe permanecer en un mismo espacio durante el desarrollo del rol, así como aquellos en los que las personas deben desplazarse por diferentes zonas de la Ciudad Interactiva KidZania, de manera que se puedan realizarse ajustes en caso de ser necesario, para garantizar que todas las personas puedan ingresar y participar en los diferentes roles.
- Se debe tomar en cuenta que la modificación de los roles o tareas a desempeñar pueden implicar un mayor tiempo del que por lo general se tiene previsto, por lo que se debe considerar realizar una mejor dosificación de los períodos asignados en cada establecimiento.
- En este sentido también es recomendable que los ajustes en cuestiones de tiempo, espacio, entre otros, estén planificados de manera previa, de modo que puedan permitir dirigirse a la mayoría de los niveles de competencia comunicativa con mayor grado de efectividad.
- Cuando sea necesario se puede replicar el desarrollo de los roles en algún otro espacio más abierto, que no sea propiamente en el establecimiento, o permitir una segunda experiencia de desarrollo de rol que sea en un espacio más accesible.
- Realizar ajustes en la organización de los espacios, con el fin de aprovechar de manera eficaz el ambiente y sus componentes dentro de los establecimientos, de manera que se permita el acceso físico, comunicativo así como la seguridad de las personas independientemente de su condición.

Personal

- Resulta oportuno la generación de un protocolo de inducción en discapacidad para implementar al contratar a una nueva persona, fundamentado en la inclusión de las personas con discapacidad desde el modelo social de la discapacidad.
- Realizar acciones con el fin de concientizar al personal supervisor de la Ciudad Interactiva KidZania sobre las diferentes formas de comunicación, de manera que puedan identificar y potenciar intenciones comunicativas en personas con discapacidad múltiple, así como evitar asumir que la persona es indiferente a los estímulos presentados.
- Se destaca la necesidad de que exista mayor cantidad de personal en los establecimientos, esto porque a la hora de atender población en condición de DM, se requiere brindar una atención más personalizada para brindar los apoyos requeridos de manera efectiva, es decir, si existe mayor cantidad de personal, hay una mayor oportunidad de abarcar las necesidades, y proporcionar un ambiente más seguro y más adaptado a lo que una persona en condición de DM usuaria de CAA requiere para participar.
- Es recomendable valorar la posibilidad de realizar la contratación de una persona especialista en discapacidad como algún profesional en educación especial, o algún área afín, que pueda apoyar en casos específicos y dar seguimiento de las acciones y procesos de mejora en inclusión social, participación y comunicación de las personas con discapacidad.

Participación de la población con discapacidad múltiple

- Es recomendable que dentro de los establecimientos se promueva la interacción entre la persona en condición de DM usuaria de CAA y el resto de personas participantes, esto con el fin de ampliar las oportunidades comunicativas y sociales con otras personas fuera del círculo inmediato al que esta población está acostumbrada.

- Promover una mayor asistencia de personas en condición de DM usuarias de CAA, es decir, que se implemente publicidad inclusiva para que esta población pueda visitar el lugar con personas que pertenezcan a otra esfera social, como es el caso de su familia. Es decir, que puedan asistir para su recreación, en su tiempo libre y no solamente como parte de una gira de su centro educativo. De esta forma, se podrían fortalecer vínculos y experiencias con diferentes personas.
- Fomentar las oportunidades de participación a través de las habilidades de las personas en condición de DM usuarias de CAA, con el fin de estimular y reforzar esas habilidades y promover que el centro para el desarrollo de las actividades sean las capacidades y no la condición, de modo que la experiencia sea provechosa y agradable.
- La inclusión implica el respeto por las diferentes formas de acceder al entorno; de modo, que es recomendable adaptar las actividades de los establecimientos a las diferentes necesidades de la población visitante, y considerar tanto a personas con discapacidad como sin discapacidad. Tomar en cuenta que cada actividad sea accesible para todas y todos tengan o no una condición de discapacidad. Es recomendable a la hora de plantear los roles de cada establecimiento, considerar qué se requiere que haga la persona visitante, y qué tipo de personas pueden realizar estas actividades y cuáles podrían ser los ajustes razonables.
- La tecnología dentro de la enseñanza es de gran importancia; aun así es fundamental que de ser utilizada se debe tomar en cuenta que algunas de las personas visitantes podrían desconocer su funcionamiento o requieran de ciertas habilidades previas para poder utilizarla, por lo que se recomienda contar con algunas modificaciones que apoyen la actividad mediante dispositivos o programas, como lectores de pantalla, además las personas supervisoras deberían realizar prácticas previas con dispositivos
 - similares.
- Es recomendable que la participación de las personas en condición de DM usuarias de CAA se vivencie de manera natural orientada de la misma manera que se desarrolla con cualquier otra persona que visita la Ciudad Interactiva KidZania, donde se valore el posicionamiento como un espacio para aprender, divertirse y empoderarse. Además de que desde la Ciudad Interactiva KidZania se puede impulsar la concientización y promoción de la inclusión.

- Realizar encuestas o promover un espacio para la discusión con las escuelas o fundaciones que visitan la Ciudad Interactiva KidZania, una vez que finaliza la visita, para valorar la percepción y vivencia que han tenido sobre las actitudes de las personas supervisoras hacia la población en condición de DM que les ha visitado, las estrategias aplicadas y los apoyos; con el fin de obtener una retroalimentación directa sobre los aspectos positivos y aquellos por mejorar con relación a la atención a la diversidad y la inclusión.

Familiares y personas encargadas

- Es recomendable valorar y apoyarse del conocimiento que poseen las familias o personas encargadas acerca de las características comunicativas y obtener toda la información necesaria para poder comprender la forma de comunicación, y a partir de allí comenzar una interacción directa. Si las personas supervisoras de los establecimientos tienen una duda importante y no saben cómo proceder, pueden consultar a las familias como fuentes fundamentales de información. Las preguntas sobre el sistema o estrategias de CAA de las personas en condición de DM pueden ser: ¿Cuál es la forma en la que se comunica su hija o hijo? ¿Qué estrategias utiliza? ¿De qué manera puedo comunicarme?
- Promover que la participación de las familias en los roles se limite a tareas específicas brindadas por la persona supervisora del establecimiento, de modo que sea la persona con discapacidad quien realice la actividad con apoyos y que la permanencia de las familias no vaya a constituir una barrera para la participación independiente de las personas en condición de DM usuarias de CAA.
- Por otra parte, es importante que las familias ingresen a los establecimientos únicamente en casos en los que su permanencia sea indispensable y en caso de que sea así, las personas supervisoras de los establecimientos podrán apoyarse en primera instancia en las familias para tener un acercamiento con la persona con DM usuaria de CAA. En caso de que la permanencia de las familias no sea necesaria, indicarles que pueden observar junto a las demás personas acompañantes y en caso de necesitar de su apoyo, se les anunciará.

Formación y capacitación

- Ampliar la especificidad de las formaciones. Resulta fundamental capacitar al personal en otras condiciones como la DM, comunicación, apoyos, entre otros. Para este punto, se puede tomar en cuenta a las estudiantes universitarias que constantemente requieren de espacios que les permitan ir a desarrollar trabajos de sus cursos, por lo que pueden aprovechar estas oportunidades para solicitarles pequeñas formaciones acerca de las diferentes condiciones de discapacidad existentes y las maneras de abordarlas, viéndose favorecidas ambas partes.
- Capacitar al personal supervisor en el reconocimiento de las diferentes formas de comunicación y los diferentes niveles de competencia comunicativa de la población en condición de DM, así como sobre algunas estrategias de CAA. Enseñar qué tipo de gestos o movimientos se pueden denotar intención comunicativa, para mayor seguridad del personal a la hora de atender población en condición de DM usuaria de CAA.
- Continuar con formaciones en temas de discapacidad de manera constante, actualizando los conocimientos y herramientas con los que cuentan las personas supervisoras, tomando en cuenta que hay una amplia cantidad de información en el tema, y que siempre es posible adquirir más conocimientos. Buscar formaciones en línea o cursos de corta duración que puedan llevar las personas supervisoras y asegurarse de que todo el personal que sea recién contratado, tenga la posibilidad de recibir una formación en el tema. Por ejemplo, realizar un protocolo que permita a las personas colaboradoras orientar su trabajo hacia las personas en condición de DM usuarias de CAA.
- Brindar una formación constante al personal supervisor contemplando los nuevos ingresos de personas colaboradoras en la Ciudad Interactiva KidZania, de modo que aunque no estuvieran presentes en las capacitaciones anteriores, exista un mecanismo de actualización. Esto puede hacerse a través de charlas para nuevos ingresos, boletines informativos sobre el tema de la DM y comunicación, armar un video corto con información relevante y presentarlo a cada persona que se sume al equipo.

- Es recomendable implementar formaciones en el tema específico de la CAA, con el fin de ampliar conocimientos teóricos en el tema; pero sobre todo resulta importante que obtengan información no sólo de estos conceptos, sino primordialmente de los materiales existentes en el país para apoyar la CAA y la forma de adaptarlos. Además, se recomienda que las formaciones brindadas se realicen en modalidad de talleres, para que las personas empleadas tengan la oportunidad de conocer de manera vivencial la manera en la que se pueden y deben utilizar estos recursos.
- Es indispensable que la temática de apoyos sea abordada dentro de las capacitaciones realizadas, de manera que puedan adquirir conocimientos entorno a la variedad que existen y que se pueden implementar en su variedad: personales, materiales, tecnológicos, organizativos.
- Debe existir una definición previa o visión hacia la condición de DM por parte de la Ciudad Interactiva KidZania, que sea transmitiva a las personas supervisoras de los establecimientos y que dirija el accionar hacia la respuesta a las necesidades de esta población, ya que en algunos
- casos se puede desconocer el término o no se identifica de qué población se está hablando, lo cual puede llegar a limitar el accionar.

Comunicación de las personas en condición de discapacidad múltiple

- Es recomendable primeramente tener siempre la iniciativa de realizar un acercamiento e iniciar la interacción. En muchas ocasiones la misma interacción con la persona en condición de DM usuaria de CAA, es la que hace descubrir la manera en la que esa persona se comunica. La niña o el niño puede percibir la iniciativa y el esfuerzo de la otra parte, y ese aspecto es un gran paso para promover su participación y comunicación.
- Promover e impulsar los espacios de comunicación. Esto puede lograrse si la persona encargada del establecimiento se dirige constantemente a la persona en condición de DM usuaria de CAA y le hace preguntas y consultas sobre su disfrute en la actividad, si tiene alguna duda, y las preguntas en general que suelen realizarse durante el desarrollo de los roles. Evitar dirigirse a las familias o acompañantes, ya que el respeto hacia la persona presente es un derecho.

- Asegurarse siempre de que la persona en condición de DM usuaria de CAA está comprendiendo las instrucciones que se le dan, sin asumir que entendió. La comprensión de las instrucciones es fundamental para la participación plena, y se debe evitar iniciar un rol sin haberse asegurado de que la persona tiene conocimiento de lo que va a realizar y lo ha comprendido. Pedir una confirmación basándose en la forma de comunicación de la persona, ya sea un movimiento específico, un sonido, o utilizando los materiales que hemos recomendado en el apartado de apoyos materiales.
- El uso del lenguaje expresivo resulta fundamental dentro de la mayoría de roles, por lo que se podría implementar una estrategia de CAA que permita que las personas en condición de DM usuarias de CAA, puedan responder a las preguntas que se realizan dentro de cada establecimiento, así como tomar ciertas decisiones que son necesarias dentro de muchos roles. Para ello se pueden utilizar algunos de los apoyos materiales recomendados anteriormente (pulsadores, selección visual entre objetos, entre otros).
- Para la adquisición de materiales de apoyo para la CAA, tomar en cuenta aspectos como tamaño, duración y facilidad de acceso de los materiales, así como el considerar las características de cada niña y niño a la hora de elegir los materiales de apoyo que se vayan a utilizar, ya que no todos los materiales van a funcionar para todas las personas en condición de DM usuarias de CAA. Se deben tomar en cuenta las especificidades.
- Seguir utilizando las estrategias que se han utilizado hasta el momento en términos de CAA, tanto los recursos con ayuda, como los recursos sin ayuda. Recordar que los recursos sin ayuda, que son aquellos que provienen de la misma persona, se pueden utilizar siempre y no requieren de ningún material extra.
- Continuar utilizando la comunicación verbal como apoyo o complemento en los intercambios comunicativos aún con aquellas personas que no se comuniquen oralmente.
- Brindar oportunidades de comunicación y retroalimentación durante las actividades de los establecimientos,
- adecuadas para las características de las y los participantes.

Referencias bibliográficas



Asamblea Legislativa. (1996). Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad: Ley N° 7600. La Gaceta N° 102. San José, Costa Rica.

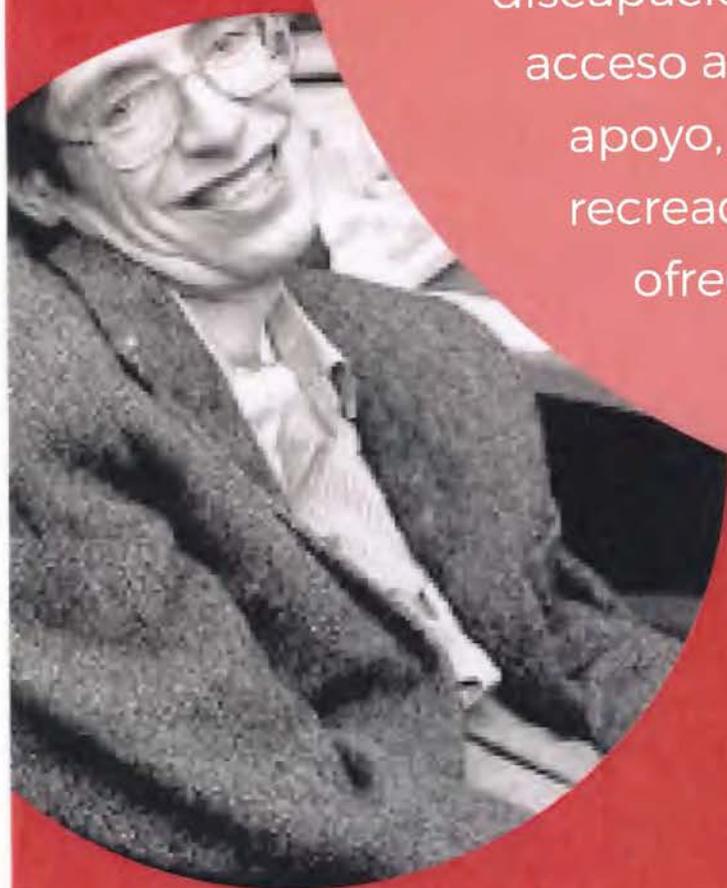
Asis, R. (2015) Sobre discapacidad y derechos. Madrid, España: Editorial DICKINSON.

Deliyore, R. (2016). Construcción de la comunicación alternativa y aumentativa en las aulas costarricenses. (Tesis doctoral). UNED Escuela de Doctorado, Madrid, España. Recuperado de http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:EducacionMrdeliyore/DELIYORE_VEGA_ROCIO_Tesis.pdf

Deliyore, R. (2018). Comunicación alternativa, herramienta para la inclusión social de personas en condición de discapacidad. San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica.

Feriz, L., Rojas, G., Santisteban, J., Herrera, E. y Herrera, H. (2015). Actividades físico-recreativas para la ocupación del tiempo libre en niños discapacitados físico motores. Lecturas: Educación física y deportes, (206), 1-7. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5289100>

“Tenemos el deber moral de eliminar los obstáculos a la participación y de invertir fondos y conocimientos suficientes para liberar el inmenso potencial de las personas con discapacidad. Los gobiernos del mundo no pueden seguir pasando por alto a los cientos de millones de personas con discapacidad a quienes se les niega el acceso a la salud, la rehabilitación, el apoyo, la educación y el empleo, la recreación, y a los que nunca se les ofrece la oportunidad de brillar.”



Stephen Hawking

Universidad de Costa Rica

2020