



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
COMUNICACIONES PUBLICITARIAS
TRABAJO DE GRADO

HÁBITOS DE CONSUMO DE SERVICIOS RECREATIVOS EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTORA

Valentina Casas Ortiz
Andrés Javier Lozano

Tutor: Pedro Navarro Gil

Caracas, 5 de septiembre de 2005

Es tan sencillo, si un restaurante no tiene puerta no puede abrir, si un restaurante no tiene rampa tampoco debería porque esa es nuestra puerta.

Fidel, usuario de la Fundación Venezolana Pro-cura de la Parálisis.

A mi familia que con sus dudas constantes me impulsaron a no rendirme.

A Cristi y a Ani que siempre iban un poquito más atrás...

A Juan, Ele, Adri, Valen y Mai porque todavía me quieren.

A Andrés por tus brazos abiertos de par en par (y por horas de conversaciones que nunca voy a olvidar).

Valentina

A mis padres y mi hermana.

Al Sr. Raúl, la Sra. Patricia y Daniel: sin ustedes, Caracas hubiera sido mucho más complicada para mí.

A Valen, por creer en el proyecto.

Andrés

AGRADECIMIENTOS

A la Fundación Venezolana Pro-Cura de la Parálisis, sin ustedes este proyecto no habría sido posible. Agradecemos especialmente a Norugh, Isabel Cristina, María Elisa, a la Sra. Miriam y a la Sra. María Virginia; y a todos los que realizan su rehabilitación en Pro-Cura y participaron en nuestras entrevistas grupales por haber compartido sus experiencias con nosotros.

En la UCAB, queremos agradecer a los profesores Jorge Ezenarro (¡qué paciencia!), Carolina Fernández y Pedro Navarro.

ÍNDICE GENERAL

	INTRODUCCIÓN	1
I.	MARCO CONTEXTUAL	4
I.1.	<i>El debate sobre la discapacidad</i>	4
	¿Qué es discapacidad motora?	4
	Deficiencia, Discapacidad y Minusvalía: definiciones del modelo médico.	4
	Críticas al Modelo Médico y la alternativa del Modelo Social	5
	La OMS responde a las críticas: Clasificación Internacional de Funcionamiento, Discapacidad y Salud	8
I.2.	<i>Venezuela: ¿es de todos?</i>	9
	La discapacidad motora en Venezuela: organizaciones y cifras	9
	El contexto legal	12
	Situación general	12
	¿Qué significa discapacidad para el Estado venezolano?	13
	Protecciones y derechos	14
	El contexto legal en el Distrito Metropolitano de Caracas	15
	Representación de las personas con discapacidad en los medios de Comunicación Social	16
I.3.	<i>El consumidor con discapacidad motora</i>	18
	Aspectos psicológicos	18
	La familia y la sociedad: un marco de referencia poderoso	24
	Hallazgos del mercadeo en consumidores con discapacidad motora	26
	¿En qué fase se encuentra el Mercadeo para personas con discapacidad?	27
	Hallazgos relacionados con los patrones de consumo	28
	Hallazgos relacionados con el uso de los medios de comunicación social	29
	Hallazgos relacionados con las adaptaciones de los locales comerciales	32
	Hallazgos relacionados con mercadeo de servicios	33

II.	MARCO METODOLÓGICO	35
II.1.	<i>Objetivo general</i>	35
	Objetivos específicos	35
	Consumidores con discapacidad motora	35
	Empresarios de servicios recreativos	36
	Propuestas	36
II.2.	<i>Determinación del tipo de investigación</i>	36
II.3.	<i>Diseño de la investigación</i>	37
II.4.	<i>Sistema de variables</i>	37
	Variables principal	37
	Sub-Variables	37
II.5.	<i>Operacionalización</i>	38
II.6.	<i>Información secundaria</i>	44
II.7.	<i>Información primaria</i>	44
II.8.	<i>Diseño del plan operativo de muestreo</i>	44
	Definición de la población de interés	44
	Método de recolección de datos	45
	Escogencia del marco de muestreo	45
	Selección del método de muestreo	45
	Tamaño de la muestra	46
III.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	47
	Matriz 1: Hombres mayores de 28 años	48
	Matriz 2: Mujeres mayores de 28 años	66
	Matriz 3: Hombres menores de 28 años	81
	Matriz 4: Mujeres menores de 28 años	95
	Matriz 5: Niños entre 6 y 12 años	112
	Matriz 6: Empresarios de servicios recreativos	115
III.1.	<i>Acerca de los clientes con discapacidad motora</i>	123
	Transporte y acceso hacia los servicios recreativos	123
	Experiencia de los servicios recreativos	125
	Influencia de los acompañantes en el consumo de servicios recreativos	129
	Áreas de consumo recreativo en personas de discapacidad motora	130
	Actitudes y opiniones de los consumidores con discapacidad motora acerca de la promoción de servicios recreativos	130
III.2.	<i>Acerca de los empresarios de servicios recreativos</i>	131

	Actitudes y opiniones de los empresarios de servicios recreativos acerca de los clientes con discapacidad motora.	131
	Iniciativas que han tomado empresarios de servicios recreativos para garantizar la accesibilidad de los clientes con discapacidad motora	132
	¿Incluyen los empresarios de servicios recreativos a los clientes con discapacidad motora en sus promociones?	133
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	134
	ANEXOS	139

INTRODUCCIÓN

La recreación y el descanso son necesidades importantes para todo ser humano, por ello numerosos empresarios se han dedicado a comercializar servicios recreativos al público: teatros, hoteles, sitios nocturnos, salas de juego y estadios deportivos son algunos de los escenarios más comunes para vender estos servicios.

Las características de estas instalaciones en Venezuela impiden, en no pocas ocasiones, el acceso de individuos con discapacidad motora. De acuerdo a las cifras de la Fundación Venezolana Pro-cura de la Parálisis esto significa excluir al menos a 216 mil clientes potenciales en todo el país.

La actitud cultural venezolana frente a la discapacidad fomenta la dependencia del individuo afectado con respecto a otros. Al eliminar las barreras de acceso a las personas con discapacidad motora, se estaría facilitando no sólo el consumo de la persona afectada sino de aquellos que conforman su marco de referencia (familiares y amigos). En consecuencia, es lógico pensar que no sólo las personas con discapacidad, sino también sus familiares y amigos están interesados en un acceso más fácil a los negocios de recreación.

El siguiente estudio pretende levantar información sobre los hábitos de consumo de servicios recreativos en personas con discapacidad motora. Por dificultades operativas se decidió limitar el siguiente estudio a la ciudad de Caracas, de forma que los resultados de esta investigación sólo pueden servir como orientación para el resto del territorio venezolano: quienes emprendan la tarea de investigar la comercialización de servicios recreativos para personas con discapacidad motora en otras ciudades de Venezuela deberán realizar sus propias investigaciones.

El presente trabajo consta de cuatro partes. Comienza con un **marco contextual** dividido en tres apartados: *La Discapacidad Motora*, *Venezuela ¿Es de todos?* y *El Consumidor con Discapacidad Motora*.

- En *La Discapacidad Motora* el lector encontrará la definición de discapacidad motora, además de la distinción que hace la Organización Mundial de la Salud entre Deficiencia, Discapacidad y Minusvalía. Este capítulo también esclarece las perspectivas teóricas desde las que suele abordarse la discapacidad: El Modelo Médico y El Modelo Social. Por último, se menciona la más reciente clasificación de la discapacidad adoptada por la Organización Mundial de la Salud en 2001.
- *Venezuela ¿Es de Todos?* Pretende mostrar una visión objetiva de la situación de las personas con discapacidad motora en Venezuela. Este apartado aborda temas como: la existencia de organizaciones o grupos de apoyo, el marco jurídico relacionado al tema y la representación de las personas con discapacidad motora en los medios de comunicación.
- En *El Consumidor con Discapacidad Motora* se abordarán los aspectos psicológicos de los individuos con discapacidad motora que tienen influencia en las decisiones de consumo de servicios recreativos. Se hará referencia a otro aspecto determinante del consumo de servicios recreativos en este grupo de personas: los familiares y amigos. Por último, se mencionan los principales hallazgos de la mercadotecnia en Estados Unidos con relación a los clientes con discapacidad motora.

El segundo capítulo está formado por el **marco metodológico**, que delimita el objetivo general de la investigación además de los objetivos específicos. También establece el tipo y diseño de la investigación; enumera las variables que se desean medir y los métodos empleados para hacerlo; así como también delinea los pasos que se siguieron para realizar la investigación.

El tercer capítulo es la **discusión y análisis de resultados**. Allí se verán las matrices de análisis a las que fueron sometidas todas las entrevistas y la mención de lo que, a juicio de los tesisistas, fueron las declaraciones más relevantes hechas por los sujetos estudiados.

Las **conclusiones y recomendaciones** cierran el presente trabajo. En dicho capítulo, se explicarán los hallazgos realizados durante la tesis. Además, se harán recomendaciones (principalmente a los empresarios de servicios recreativos) basadas en estos resultados.

I. MARCO CONTEXTUAL

I.1. El debate sobre la Discapacidad

I.1.1. ¿Qué es discapacidad motora?

Para la siguiente investigación, se definirá discapacidad motora como el impedimento físico que ocasiona que un individuo tenga dificultades para (o no pueda) trasladarse por sí mismo, sin necesidad de un apoyo artificial como silla de ruedas, andadera, bastón, etc.

En el presente estudio se prefiere utilizar el término *persona con discapacidad motora*, en sustitución de otros adjetivos como *paralítico*, *discapacitado*, *incapacitado*, *impedido*, etc. Esta decisión obedece a que estos últimos términos abarcan a la totalidad del individuo, mientras que el primer término coloca a la discapacidad como una más de las características del individuo.

I.1.2. Deficiencia, Discapacidad y Minusvalía: definiciones del modelo médico

A pesar de que *deficiencia*, *discapacidad* y *minusvalía* son consideradas frecuentemente términos sinónimos, la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías propuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1998 aclara que existen diferencias entre los tres términos.

Según esta clasificación, el término *deficiencia* se refiere a toda anomalía o disfunción orgánica; *discapacidad* refleja las consecuencias de la deficiencia desde el punto de vista del comportamiento y las actividades funcionales de la persona; y *minusvalía* se usa para las desventajas que experimenta la

persona como consecuencia de deficiencias e incapacidades, lo cual refleja su interacción y adaptación con el entorno. (Aramayo 2001, p. 32)

El inconveniente de esta clasificación es que proviene del llamado “modelo médico” de la discapacidad. A esta clasificación internacional se le critica porque tiene un “carácter demasiado médico y centrado en la persona y porque no aclara suficientemente la relación recíproca entre las condiciones o expectativas sociales y las capacidades de la persona”. (Naciones Unidas, 1994 c. p Aramayo 2001, p. 34)

I.1.3. Críticas al Modelo Médico y la alternativa del Modelo Social

Aunque la distinción entre los tres términos es de aceptación obligatoria para los países miembros de la Organización Mundial de la Salud (dentro de los que se encuentra Venezuela), hay autores que se oponen a la filosofía que utiliza la OMS para definir deficiencia, discapacidad y minusvalía. Oliver (1990. c.p Aramayo, 2001, p. 33) critica que se considere a las personas con discapacidad como objetos pasivos de intervención, tratamiento y rehabilitación porque esto “genera consecuencias opresivas al reducir la discapacidad a un estado estático, violando sus componentes experienciales y situacionales”. Alcantud, F. y otros (2000, c.p Aramayo, p.33) señalan que el modelo médico no refleja adecuadamente el papel del ambiente social y físico en el proceso de funcionamiento del individuo.

Una de las reflexiones más interesantes acerca de las limitaciones del modelo médico fue realizada por Barnes (1998, c.p Aramayo 2001, p. 34):

Una de las influencias dominantes que ha conformado tanto las definiciones profesionales como las de sentido común ha sido el modelo médico que destaca la pérdida o las discapacidades personales, con lo que contribuye al modelo de la dependencia de la discapacidad. Etiquetas como “inválido”, “tullido”, “tarado”, “impedido” o “retrasado” significan, todas

ellas, tanto una pérdida funcional como una carencia de valor. Con este tipo de denominación se ha acostumbrado a legitimar las visiones individuales médicas y negativas de la discapacidad, en detrimento de otros planteamientos, en particular de los propios de las personas discapacitadas (...) Más que buscar una explicación basada en las discapacidades de un individuo, destacan el poder que ostentan grupos significativos para definir la identidad de otros. En este caso, el resultado de estas intervenciones por parte de los profesionales ha sido la carencia de poder, la marginación y la dependencia.

Desde el punto de vista del mercadeo, utilizar un modelo que enfatiza la dependencia de las personas con discapacidad, significa comprometerse con una visión en la que el propio consumidor no tiene poder para decidir; esto impediría considerar elementos clave en el proceso de compra como: la decisión del momento y lugar, preferencia de marcas, distribución del presupuesto, etc.

En contraposición al modelo médico, se ha creado una alternativa conocida como modelo social de la discapacidad. Este modelo define la discapacidad como la desventaja experimentada por las personas que tienen impedimentos, al estar insertas en una sociedad que no toma en cuenta sus necesidades y que no les permite participar plenamente dentro de ella. Para quienes abordan la discapacidad desde el modelo social, las personas que tienen impedimentos son discapacitadas por la forma en que la sociedad moderna está organizada. (Aramayo, 2001).

Este modelo surgió formalmente en 1976 con el documento “Los principios fundamentales de la discapacidad” redactado en Inglaterra por la Unión de Personas con Insuficiencias Físicas contra la Segregación (Union of People with Insufficiencies Against Segregation). En este documento se afirma:

En nuestra opinión, es la sociedad la que incapacita físicamente a las personas con insuficiencias. La discapacidad es algo que se impone a nuestras insuficiencias por la forma en que se nos aísla y excluye innecesariamente de la participación plena en la sociedad. Por tanto, los discapacitados constituyen un grupo oprimido de la sociedad. Para entenderlo es necesario comprender la distinción entre la insuficiencia física y la situación social, a la que se llama “discapacidad”, de las personas con tal insuficiencia. Así, definimos la insuficiencia como la carencia total o parcial de un miembro, o la posesión de un miembro, órgano o mecanismo del cuerpo defectuosos; y discapacidad es la desventaja o limitación de la actividad causada por una organización social contemporánea que tiene escasa o ninguna consideración a las personas con insuficiencias físicas, y por tanto las excluye de la participación en las actividades sociales generales. La incapacidad física es, por consiguiente, una forma particular de opresión social.

(www.leeds.ac.uk/disability-studies/archiveuk/UPIAS/UPIAS.pdf, recuperado el 9 de diciembre de 2004)

A diferencia de la propuesta de la Organización Mundial de la Salud, esta declaración asigna responsabilidades específicas a la sociedad y se muestra desafiante frente a los sectores sociales que tienen escasa o ninguna consideración por las personas con insuficiencias físicas. El documento (Oliver, 1999a. c.p Aramayo, 2001, p. 35) no sólo demanda la abolición de todas las instituciones que segregan a las personas que tienen discapacidades, sino que ofrece razones y justificaciones para ello.

La Unión Internacional de Personas con Discapacidades estableció años más tarde la distinción entre impedimento, como limitación funcional dentro del individuo, causada por un impedimento físico, mental o sensorial, y la discapacidad como la pérdida o limitación de oportunidades para participar en la vida normal de la comunidad al mismo nivel que los demás, *debido a barreras físicas y sociales*. (Oliver, 1998a. c.p Aramayo, 2001, p. 35)

Se considera que un enfoque que resalte el papel que juegan los elementos sociales (actitudinales, de accesibilidad arquitectónica, etc.) en la vida de un individuo con discapacidad, es más apropiado que el modelo médico para tratar de explicar sus hábitos de consumo.

Sin embargo, las barreras no son sólo arquitectónicas, físicas u organizacionales, según Aramayo (2001) persisten barreras psicológicas, intelectuales, emocionales y personales con sus respectivas cargas de prejuicios, estereotipos, estigmas y mitos.

I.1.4. La OMS responde a las críticas: Clasificación Internacional de Funcionamiento, Discapacidad y Salud

Para dar respuesta a estas críticas, la Organización Mundial de la Salud propone en 2001 la Clasificación Internacional de Funcionamiento, Discapacidad y Salud, para remplazar la clasificación de 1998. A diferencia de la anterior, esta clasificación recoge elementos importantes del modelo social y los mezcla con los del modelo médico. La clasificación consta de cuatro partes, dos relacionadas con aspectos biológicos y dos relacionadas con aspectos socio-ambientales. Las cuatro partes del informe son: funciones corporales, estructuras corporales, actividades y participación, factores ambientales. (<http://www3.who.int/icf/onlinebrowser/icf.cfm?undefined&version=5>, recuperado el 8 de febrero 2005)

Aunque el modelo médico y el modelo social no son los únicos esquemas teóricos que permiten abordar la discapacidad, se les considera los más útiles por encontrarse en los polos opuestos de un continuo que va desde la perspectiva que señala únicamente las discapacidades del individuo, hasta la perspectiva que señala únicamente las discapacidades impuestas por la sociedad.

Venezuela: ¿Es de Todos?

I.1.5. La discapacidad motora en Venezuela: organizaciones y cifras

En Venezuela no existe una institución que se dedique de manera exclusiva, y con escala nacional, a velar por los intereses de las personas con discapacidad motora. El único organismo con presencia en todo el país que está relacionado con el tema de la discapacidad es el Concejo Nacional para la Integración de Personas Incapacitadas (CONAPI) creado en 1993 por la Ley Ordinaria para la Integración de las Personas Incapacitadas.

Entre las funciones que la legislación vigente asigna a este organismo público, se encuentran:

- Promover la prestación de servicios asistenciales en materia jurídica, económica y cultural a las personas con discapacidad, de conformidad con esta Ley.
- Conocer sobre situaciones de discriminación hacia las personas con discapacidad y promover los procedimientos para las sanciones a que hubiere lugar.
- Elaborar proyectos de ley y reglamentos necesarios para la integración de las personas con discapacidad;
- Formular programas masivos de difusión relativos a la integración de personas con discapacidad;
- Llevar registros estadísticos sobre la condición y situación de las personas con discapacidad;

- Participar en la formulación de políticas públicas dirigidas a las personas con discapacidad en áreas de interés para éstas, tales como, salud, educación, trabajo y seguridad social, deporte, recreación, turismo, y otras;
- Propiciar mediante la coordinación de esfuerzos entre los diversos organismos públicos o privados, la investigación aplicada al mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad.

A pesar de lo señalado en esta ley, el CONAPI no cuenta con un registro estadístico específico de la cantidad de personas con discapacidad motora en Venezuela. (Entrevista CONAPI, 15 de marzo 2005)

En el Distrito Metropolitano de Caracas (compuesto por el municipio Libertador del Distrito Capital y por los municipios Baruta, Chacao, El Hatillo y Sucre del Estado Miranda), el CONAPI opera el centro de rehabilitación José Martí, ubicado en San Bernardino. En Caracas también se encuentran las oficinas del Consejo Regional para la Integración de Personas con Discapacidad (CORIPDIS) del estado Miranda y del Distrito Capital. Esta organización funciona como un centro de capacitación adscrito al Ministerio de Educación y Deportes.

La única organización privada encargada específicamente de prestar asistencia a personas con discapacidad motora es la Fundación Venezolana Pro-cura de la Parálisis.

Con respecto a las cifras de personas con discapacidad motora, en el año 2000 la Fundación Venezolana Pro-cura de la Parálisis estimó que en Venezuela, al menos 216 mil personas de 0 a 50 años requieren de una silla de ruedas en forma permanente para poder movilizarse (Rivas & Soulavy, 2002 p. 22). Esta cifra es igual al 0,9% de la población nacional.

De la cifra anterior, 91.800 personas adquirieron la discapacidad motora por accidentes que produjeron lesiones medulares: 45 mil personas por heridas producidas por un arma de fuego, 22.680 personas por accidentes de tránsito, 15.120 personas por caídas o accidentes deportivos. (Rivas & Soulavy, 2002 p. 22).

El resto de las personas reportan discapacidad motora por causas biológicas. Se estima que cerca de 47. 520 personas nacieron con parálisis cerebral infantil (PCI), 11.900 personas tienen discapacidad como consecuencia de la poliomelitis. El resto de la población venezolana con discapacidad motora, unas 63.720 personas, incluye a todas aquellas personas con espina bífida, enfermedades congénitas, amputaciones, osteoartrosis, artritis, accidentes vasculares, distrofia muscular, meningitis, tumores medulares, entre otros. (Rivas & Soulavy, 2002 p. 22).

Según las estimaciones de esta fundación, la cantidad de hombres con discapacidad motora es casi el doble de la cantidad de mujeres en la misma condición. Según las cifras del año 2000, 142 mil hombres y 74.000 mujeres tienen discapacidad motora en Venezuela. (Rivas & Soulavy, 2002 p. 23).

Así mismo, las cifras revelan un predominio de personas con discapacidad motora mayores de 19 años. De las personas con discapacidad motora en Venezuela, 64.800, tienen entre 0 y 18 años. Los 151.200 sujetos restantes tienen entre 19 y 50 años. (Rivas & Soulavy, 2002 p. 23).

De acuerdo con las cifras del Censo 2001, realizado por el Instituto Nacional de Estadística, en el Distrito Metropolitano de Caracas hay cerca de ocho mil 538 personas “con pérdida o discapacidad de las extremidades inferiores”. Al ser consultados sobre estas cifras, el personal de la Fundación Venezolana Pro-cura de la Parálisis objetó la metodología utilizada en el Censo 2001 y expresó que la cifra de discapacitados motores en el Distrito Metropolitano “debe ser mayor”.

En un informe publicado en agosto de 2004 por el Centro Internacional para la Rehabilitación se critica que el cuestionario del Censo 2001 sólo tenía dos preguntas relacionadas con la discapacidad. En la primera se les preguntaba a las personas si tenían *ceguera total, sordera total, retraso mental, pérdida o discapacidad de las extremidades superiores, Pérdida o discapacidad de las extremidades inferiores, otro o ninguno*. En la segunda se le preguntaba a cada persona si *requería del uso de una silla de ruedas*. (Baute, 2004)

I.1.6. El contexto legal

I.1.6.1. Situación general

Con respecto al contexto legal en el que viven las personas con discapacidad de Venezuela, el informe del Centro Internacional para la Rehabilitación señala que:

El marco legal que protege los derechos de las personas con discapacidad en la República Bolivariana de Venezuela es bastante amplio, y el actual gobierno parece dispuesto a comprometerse para satisfacer las necesidades de este sector de la población. Sin embargo, barreras de tipo arquitectónico y comunicacional hacen de la eliminación de las desigualdades en la vida diaria un asunto más remoto. (Baute, 2004)

Según este informe la capacidad real de protección de estas leyes se ve disminuida porque hay poco conocimiento de las mismas dentro de la sociedad, puesto que no son bien difundidas. El resultado es que muchas personas con discapacidad no están enteradas de sus derechos y de los recursos legales de los que disponen en caso de que se viole alguno de éstos. (Baute, 2004)

I.1.6.2. ¿Qué significa discapacidad para el Estado venezolano?

En Venezuela no existe una definición legal única aplicable a las personas con discapacidad. Baute (2004) advierte que diferentes leyes y organismos estatales manejan su propia terminología y estas definiciones se centran primordialmente en los impedimentos del individuo. Esto constituye una prueba del predominio del mencionado Modelo Médico en la sociedad venezolana.

Por ejemplo, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) mantiene que “la discapacidad se refiere a la pérdida o deficiencia de uno o más órganos, miembros o funciones de la que resulta uno o más impedimentos o limitaciones, producidas por enfermedades que afectan la actividad de una persona de forma permanente”. En contraste, la Defensoría del Pueblo define la discapacidad como “una limitación sensorial, motora o cognitiva que restringe la capacidad del individuo para acceder al mundo social”. (Baute, 2004)

La mayoría de los documentos legales en Venezuela se refiere a las personas con discapacidad como “personas incapacitadas”, aunque hay algunas discrepancias, puesto que en la Ley Orgánica del Trabajo, capítulo II sección 26 se utiliza el término “minusválidos”. (Baute, 2004)

El diario El Universal (Pág. 1-14, 25 de enero 2005) informó que la comisión de Desarrollo Social de la Asamblea Nacional evalúa un proyecto de Ley Orgánica de Atención Integral a la Discapacidad que define a las personas con discapacidad como aquellas que “evidencian una ausencia, deficiencia o disminución de diverso valor estadístico, prolongada o permanente de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices, de comunicación o intelectuales”

Para la presente investigación se revisó la página web de la Asamblea Nacional (3 de agosto de 2005) y en el vínculo “Proyectos de Ley” se pudo constatar la presencia de dos títulos relacionados con la discapacidad: Ley Orgánica para las personas con discapacidad y necesidades especiales; y Ley Orgánica para la participación plena y protagónica de los ciudadanos y ciudadanas con discapacidad.

I.1.6.3. Protecciones y derechos

En Venezuela existen numerosos instrumentos legales que establecen protección para las personas con discapacidad.

El Estado venezolano firmó el 8 de junio de 1999 la Convención Interamericana sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación en contra de las Personas con Discapacidad, aunque no ha depositado el documento de ratificación en la Secretaría General de la Organización de Estados Americanos (<http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.htm>, recuperado el 8 de febrero de 2005)

El artículo 81 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece que:

Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, les garantizará el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias, y promoverá su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones, de conformidad con la ley. Se les reconoce a las personas sordas o mudas el derecho a expresarse y comunicarse a través de la lengua de señas venezolanas.

La ley Orgánica de Protección al niño y al adolescente (LOPNA); la Ley Ordinaria para la Integración de Personas Incapacitadas; la Ley Ordinaria de Seguridad Social y la Ley Orgánica del Trabajo tienen artículos relacionados con la protección de las personas con discapacidad.

En cuanto a las disposiciones legales directamente relacionadas con la discapacidad motora, el artículo 32 de la vigente Ley Ordinaria para la Integración de Personas Incapacitadas (1993), pretende garantizar la participación de estas personas en actividades cotidianas:

La construcción, ampliación y reforma de los edificios de propiedad pública o privada, destinados al uso que implique la concurrencia del público, así como la planificación y urbanización de vías públicas, parques y jardines de iguales características, se efectuará de forma tal que resulten accesibles y utilizables a las personas incapacitadas.

La Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN) y el extinto Ministerio de Desarrollo Urbano redactaron conjuntamente en 1990 las normas COVENIN-MINDUR 2733 o normas de *Proyecto, Construcción y Adaptación de edificaciones de uso público accesibles a personas con impedimentos físicos*. Las categorías de personas con impedimentos físicos reconocidas por esta norma son “(aquellas con...) dificultades en su locomoción, incluyendo los ancianos, y las que pueden moverse en sillas de ruedas (...)”

I.1.6.4. El contexto legal en el Distrito Metropolitano de Caracas

Dado que Venezuela es una república federal, cada estado tiene potestad para emitir sus propias regulaciones y conducir planes y programas para garantizar igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad de las distintas regiones. La legislación estatal que se ha revisado toma la forma de

ordenanzas municipales relacionadas con normas de adaptación para la construcción de espacios públicos y privados (Baute, 2004)

El cabildo metropolitano de Caracas aprobó la Ordenanza del *sistema metropolitano para la integración social y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad o necesidades especiales* en el año 2003. El artículo 6 de este instrumento legal plantea que el objetivo de este sistema es: “fomentar, definir, coordinar y/o ejecutar los planes y objetivos dirigidos a la integración social, atención integral, participación e igualdad de oportunidades” de las personas con discapacidad. Además, el artículo 12 plantea que la persona con discapacidad tiene derecho a su “participación ciudadana individual (...) necesarias para su integración social plena en aspectos políticos, económicos, sociales, culturales y urbanísticos”. Según el artículo 21 las personas con discapacidad y necesidades especiales tienen derecho a “la vida, la salud, la educación, el trabajo, la vivienda, la seguridad social, la información, la participación y la asociación”.

Adicionalmente, cada uno de los cinco municipios que conforman el Distrito Metropolitano de Caracas tiene su propia ordenanza municipal para garantizar el acceso arquitectónico de las personas con discapacidad motora a los edificios públicos. Existen diferencias entre los instrumentos legales (Ver anexo, tabla 1), lo que significa que los criterios de accesibilidad son distintos en cada uno de éstos municipios.

I.1.7. Representación de las personas con discapacidad en los medios de Comunicación Social

Al igual que sucede con otros grupos minoritarios de interés especial, la situación de las personas con discapacidad motora es “representada” a través de los medios de comunicación social. Esta representación, depende

de los profesionales de la comunicación social y frecuentemente refuerza los prejuicios y estereotipos propios de la sociedad venezolana.

Aramayo (2001) manifiesta que los medios de comunicación social contribuyen con la discriminación y estigmatización de las personas con discapacidad al presentar aspectos negativos o compasivos, lo que los muestra como personas infelices o inadaptadas socialmente.

Los estereotipos con respecto a las personas con discapacidad se encuentran arraigados en un extenso sector de la población venezolana, y en consecuencia logran filtrarse a los medios de comunicación social. En ocasiones se toma como referencia alguna discapacidad física, y se la relaciona con una situación problemática ya sea social o política. Kujawa (1994. En Aramayo, 2001 p. 20) recogió un importante número de titulares aparecidos en la prensa venezolana a principios de la década de los 90 que permiten ilustrar esta idea. Algunos de los titulares son:

“Salvaguarda sólo ha sentenciado un caso: además de ciega es paralítica” (El Universal, Febrero 1-1993); “La Sordera del cogollo” (El Nacional, Diciembre 16 – 1993); “Quienes no creen en la democracia son ciegos, sordos y paralíticos” (Presidente Velásquez en acto de transferencia del sector salud, El Universal, Diciembre 5 – 1992); “No requerimos muletas para cumplir con nuestro deber, señaló el presidente de la Corte” (Titular de El Universal); “El sistema electoral venezolano es primitivo, pero tan primitivo, que parece diseñado no para analfabetos sino para mongólicos” (Jesús Petit Da Costa, ex Procurador de la Nación, El Universal, Junio 4 – 1993); “Le deseo larga vida a Walter Márquez para que continúe su karma” (López Sisco, El Universal, Agosto 29 – 1993)

Las distintas formas de discapacidad también son mostradas como un castigo, y en algunos casos como un mal que se le desea al enemigo. Una

de las canciones más populares del grupo Desorden Público se llama “Políticos parálíticos”, el coro de la canción es el siguiente:

Yo quisiera que los políticos, fueran, fueran
parálíticos Yo quisiera que los políticos, fueran,
fueran parálíticos. Porque a la hora de las elecciones
nos engañan a todos como a unos huevones
(Blanco, Rojas, Chacín & Gutiérrez 1988).

Estas representaciones mediáticas responden a una lógica que equipara el fenómeno de la discapacidad con una desgracia. Tal perspectiva hace demasiado énfasis en la dificultad específica que enfrentan las personas con discapacidad, y pierde de vista lo más importante: se trata de seres humanos.

Recientemente, ha habido algunas representaciones positivas de la discapacidad. Por ejemplo, uno de los personajes de la telenovela de Venevisión “Cosita Rica” estaba en silla de ruedas y se casó con el personaje que era su novia. (Entrevista Fundación Venezolana Pro-cura de la Parálisis, 9 de junio 2005). Sin embargo, programas como 100% Venezuela de Televen y “El Resuelve” de RCTV presentan otra imagen de estas personas. En este último programa, la emisión del 3 de agosto de 2005 mostró a un hombre de 21 años con parálisis cerebral infantil (PCI) bailando merengue.

I.2. El consumidor con Discapacidad Motora

I.2.1. Aspectos psicológicos

La relevancia de considerar los aspectos psicológicos de una persona con discapacidad motora, radica en que estos ayudan a predecir su conducta. Para dirigirse al consumidor con discapacidad motora, no sólo se debe atender sus necesidades de acceso (mediante la implementación de modificaciones arquitectónicas) sino que se deben considerar algunas variables psicológicas que, a pesar de las diferencias individuales, sean

comunes entre los miembros de este segmento del mercado. Felker (1995, p. 39) argumenta que un error de mercadeo consiste en que “se dedica menos tiempo a examinar los sentimientos, percepciones y reacciones de los consumidores con discapacidad que a los esfuerzos que se hacen (...) para satisfacer sus necesidades”.

Una de las variables psicológicas que más influye en el patrón de consumo de un individuo es el autoconcepto o percepción que tenga el individuo de sí mismo. En mercadeo, los modelos de congruencia de autoimagen sugieren que los productos o servicios que tienen más probabilidad de ser seleccionados son aquellos cuyos atributos coinciden con alguna parte del autoconcepto del individuo. En el caso de las personas con alguna discapacidad crónica o recién adquirida, el autoconcepto está moldeado frecuentemente por la evaluación social y los mitos relacionados con la discapacidad. El miedo de otros, su falta de comprensión y conocimiento, y el deseo de los empresarios de cumplir con la legislación (sobre la adaptación de negocios a personas con discapacidad) haciendo el menor gasto posible se unen para disminuir el sentido de autovalor (self-worth) del consumidor con discapacidad. (Felker, 1995, p. 50)

Con respecto a Venezuela, un estudio sobre las características psicológicas comunes a las personas con discapacidad motora fue presentado por Ruíz en 1988. Dicho trabajo consistió en el estudio de 669 casos, a lo largo de 10 años, en la sección de psicología del servicio de rehabilitación y medicina física del Hospital Universitario de Caracas. Según Ruíz (1988) la conducta de una persona con discapacidad motora está determinada por factores como:

- Costumbres adquiridas durante la discapacidad.
- Significado o valor que la limitación tenga para el sujeto.

- Adaptación de los familiares (o del entorno más cercano) a la discapacidad.

La conducta de cada individuo con discapacidad motora es única y en ningún momento pueden establecerse correlaciones sistemáticas entre ésta y el grado particular de discapacidad. Según Fordyce (1974 c.p Ruíz 1988, p. 12) “es evidente que los sentimientos, las actitudes y el estilo general de la conducta se aprenden, y no están de ordinario bajo el control de las alteraciones físicas patológicas”.

Las referencias utilizadas a continuación emplean el vocablo “Depresión” para identificar el estado de ánimo de las personas con discapacidad motora. Sin embargo, “Depresión” se refiere a un estado crónico y psicopatológico por lo que se prefiere el término “Duelo” que el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales de la American Psychiatric Association (DSM- IV) define como: “una reacción a una pérdida significativa. Como parte de su reacción de pérdida, algunos individuos afligidos presentan síntomas característicos de un episodio de depresión mayor (p. ej., sentimientos de tristeza y síntomas asociados como insomnio, anorexia y pérdida de peso). La duración y expresión de un duelo “normal” varía considerablemente entre los diferentes grupos culturales. El diagnóstico de trastorno depresivo mayor no está indicado a menos que los síntomas se mantengan dos meses después de la pérdida. Se puede diferenciar el duelo “normal” de un episodio depresivo mayor por la presencia de síntomas como: 1) preocupación mórbida con el sentimiento de inutilidad, 2) enlentecimiento psicomotor acusado, y 3) deterioro funcional acusado y prolongado”.

Una diferencia fundamental entre las personas que nacen con discapacidad motora y aquellas que la adquieren, es que las segundas suelen pasar por varias fases de adaptación.

Ruíz (1988) recoge el trabajo de varios autores y plantea que aunque no existe una estandarización de las reacciones en las distintas etapas de adaptación a la discapacidad motora se considera que estas son las principales:

- **Crisis:**

Suele estar acompañada por confusión y desorganización, las cuales a su vez causan quejas y depresión. Kerr (1977, c.p Ruíz 1988, p. 13) argumenta que el sujeto experimenta un *shock inicial* por la incompatibilidad entre su situación física actual y el autoconcepto que tiene el sujeto. Otros autores (Siller, 1969; Simon, 1971 c.p Ruíz 1988, p.13) señalan que “se espera que el individuo se angustie y tenga ansiedad, ya que pueden ser desvelados viejos temores o ansiedades sobre lesiones. Puede temer la pérdida de seguridad o la pérdida de su fantaseado futuro, ello puede estar relacionado con la pérdida del amor de su esposa, amigos o familia (...) Todos estos temores pueden tener una base real”.

La depresión que se registra en esta etapa se debe a que el individuo tiene una conciencia intacta y se da cuenta de su situación de dependencia y de las repercusiones que ésta conlleva.

La persona manifiesta una actitud agresiva hacia la familia y el personal de rehabilitación, además de conductas de evitación y escape.

Burnett & Paul, (1996, p.7) señalan que entre más disruptivo sea el evento más difícil será la adaptación y mayor tiempo necesitará la persona para adaptarse exitosamente. Estos autores mencionan la necesidad de una resocialización como respuesta a un cambio en el estatus ocasionado por la adquisición de una discapacidad (la

socialización es el proceso mediante el cual el individuo adquiere conocimientos, habilidades y disposiciones que le permiten participar como un miembro más o menos efectivo de un grupo y de la sociedad).

Para Burnett & Paul (1996, p.8), la adaptación a un evento específico está determinada por tres factores: el evento-estímulo específico, el contexto social del evento, y las características sociales de la persona (valores, habilidades y motivos).

- **Fase de asimilación a la discapacidad:**

Fordyce (1980, c.p Ruíz 1988, p. 19) plantea que las posibilidades de que el paciente se refugie en una conducta de evasión o de escape al enfrentarse con una grave discapacidad disminuyen a lo largo del tiempo. Pero esta conducta puede reaparecer si no se ha conseguido tratar de modo eficaz a través de la terapia psicológica.

Ruíz (1988) plantea que en esta etapa pueden aparecer conductas de dependencia, así como expresiones verbales autodevaluativas con quejas constantes de su situación. En algunos casos, la atención y empatía recibida como consecuencia de gritos y llantos puede reforzar estos comportamientos inadecuados, creando así una dinámica intrafamiliar propicia para la manipulación.

Las personas que conforman el entorno del individuo generalmente obligan al paciente a adoptar “por su bien” un patrón conductual de obediencia. Generalmente, no se le alienta a realizar actividades por sí mismo, ya que sus esfuerzos no se consideran confiables. A través de este tipo de interacciones se refuerza que el individuo con discapacidad asuma conductas dependientes y pasivas. (Ruíz, 1988)

Para Ruíz (1988) en esta etapa persisten la agresividad, la ansiedad y la depresión aunque con menor intensidad. El tratamiento de la depresión debe incluir reforzadores específicos como planificar actividades sencillas donde se garantice una ejecución exitosa (que se convierta en una fuente de reforzamiento).

- **Fase de participación en la rehabilitación:**

En esta fase, Ruíz (1988) afirma que el problema más importante es el de la motivación. Desde un enfoque de análisis experimental de la conducta, se deben establecer programas de contingencia para los comportamientos que se desean promover y eliminar. Los familiares deben estar preparados para ignorar conductas inadecuadas con el objeto de extinguirlas; así como para atender y reforzar aquellas conductas que signifiquen una participación activa en la rehabilitación.

Es importante que el reforzamiento tenga lugar no sólo en los espacios de rehabilitación (el hospital, por ejemplo) sino también en ambientes familiares y sociales.

La meta es lograr que el individuo no esté ocioso. Fordyce (1980, c.p Ruíz 1988, p. 25) dice que “estas actividades proporcionan fuentes de reforzamiento capaces de mantener un número de conductas que van más allá de las habilidades directas necesarias para hacer el trabajo o dedicarse a la ocupación social o de ocio”.

Las fases de asimilación de la discapacidad sirven sólo como un indicador de las conductas más frecuentes en personas que recientemente han adquirido una discapacidad motora, pero no debe pensarse que absolutamente todas las personas se comportan de la misma manera.

I.2.2. La familia y la sociedad: un marco de referencia poderoso

Para los consumidores con discapacidad motora, los familiares y amigos se convierten en un marco de referencia muy poderoso que influye, y muchas veces determina, sus hábitos de consumo.

Ruíz (1988, p. 26) afirma que “cuando el paciente sale del hospital y llega a su hogar (...) los familiares impiden que el paciente realice por sí mismo conductas de autocuidado, alimentación y recreación”. Además, el desgaste emocional ocasionado por la interacción familiar, que después del accidente se vuelve sobreprotectora y agresiva, ocasiona que el individuo se convierta en un estímulo aversivo para su propio grupo familiar.

Es importante notar cómo la persona que recientemente ha adquirido una discapacidad motora por lo general pierde poder para decidir en casi todas las áreas de su vida. En consecuencia, el individuo reacciona contra la sobreprotección familiar y esta situación promueve un patrón de interacción donde predominan el llanto, las quejas y la agresión.

Angera (1980. en Ruíz, 1988 p. 26) señala que la ansiedad que siente la familia ante la discapacidad de uno de sus miembros, es mayor que la que siente la persona afectada. En primer lugar, las atenciones continuas y la dependencia excesiva a la larga cansan, originándose desajustes en el núcleo familiar.

Según la psicólogo María Elisa Hernández de la Fundación Venezolana Procura de la parálisis (entrevista, 20 de julio de 2005) tanto hombres como mujeres sienten una pérdida importante en sus roles sexuales. Por ejemplo, si es una mujer la que adquiere la discapacidad, la adaptación a la vida familiar puede resultar difícil puesto que pierde su papel de “enfermera” o cuidadora que desempeñaba antes. El hombre, puede sentir gran

preocupación porque se le deje de considerar apto para realizar esfuerzos físicos, defender a su familia, etc.

Además de las dificultades que puedan presentarse dentro del núcleo familiar, el acceso a reforzadores sociales mediante actividades de recreación, generalmente se ve limitado por barreras arquitectónicas que impiden la integración:

El deseo de salir, de ver una película, una pieza teatral o lo que sea, se vuelve conflictivo ante el hecho de que esto implica un esfuerzo por parte de los demás. De modo que, en ciertos casos, se pedirá ayuda para salir del domicilio, cuando esto sea una “necesidad”, cuando no, quedará enclaustrado la mayor parte del tiempo. Es fácil imaginar la pobreza de estimulación que esto implica. (Anguera, 1980 c.p Ruíz, 1988, p. 30)

Según Michael (1970, c.p Ruíz, 1988, p. 31) el individuo con discapacidad motora no siempre busca la interacción social. En ocasiones la evita porque comparte la percepción negativa que tienen los “no impedidos” de las personas con discapacidad.

Esto significa que si la actitud ante la discapacidad previa al accidente era negativa, cuando el sujeto se encuentre en esta situación, tenderá a evitar la interacción social. El mecanismo subyacente a esta conducta es una creencia que asume la siguiente lógica: “si lo que pensaba yo de la minusvalía era esto, pues eso es lo que ahora deben pensar de mí” (Anguera, 1980 c.p Ruíz, 1988 p.31).

En las oportunidades en que las personas con discapacidad motora deciden consumir servicios recreativos, se enfrentan con frecuencia a un grupo de referencia automáticamente formado cuando los familiares y amigos proporcionan el transporte hacia los locales comerciales. En consecuencia, las decisiones de consumo pueden depender del comportamiento del grupo o

de las personas que proveen asistencia, lo que resta libertad de decisión al consumidor con discapacidad. (Felker, 1995, p. 49)

Los empresarios de servicios recreativos deben tomar en consideración que los consumidores con discapacidad frecuentemente estarán acompañados de familiares, amigos o asistentes pagados, por lo que deben proporcionar suficiente espacio para que estos acompañantes puedan estar situados cómodamente con el consumidor con discapacidad. Felker (1995, p. 52) descubrió que en Estados Unidos, restaurantes, salas de cine y teatros, fuerzan a los usuarios con sillas de ruedas a sentarse apartados de su grupo o en lugares menos deseables. La misma autora llegó a la conclusión de que muchos establecimientos parecen estimar que sólo uno o dos clientes en sillas de ruedas aparecerán al mismo tiempo. Su investigación reveló que no es poco frecuente que dos o más amigos en sillas de ruedas vayan a cenar o al cine juntos; sin embargo, muchos establecimientos están acondicionados para recibir una sola silla de ruedas a la vez, lo que hace que esta salida sea imposible.

I.2.3. Hallazgos del mercadeo en consumidores con discapacidad motora

El presente estudio aborda la discapacidad motora como una característica de un segmento del mercado, que ocasiona que sus integrantes tengan ciertas necesidades especiales a la hora de consumir servicios recreativos.

Dada la escasez, por no decir inexistencia, de estudios sobre los consumidores con discapacidad motora en Venezuela, se utilizarán referencias extranjeras para mencionar hallazgos relacionados con este segmento del mercado.

Es importante advertir al lector que estos estudios no necesariamente reflejan la realidad de los consumidores con discapacidad motora en

Venezuela pero son ilustrativos de los patrones de consumo de este segmento.

I.2.3.1. ¿En qué fase se encuentra el Mercadeo para personas con discapacidad?

Es importante resaltar que la escasez de estudios de los consumidores con discapacidad no es exclusiva de Venezuela. Por ejemplo, Mueller (1990, c.p Felker, 1995, p. 40) argumenta que “no hay muchos estudios académicos en mercadeo que aborden las necesidades especiales de compra de los clientes con discapacidad”.

Burnett & Paul (1996, p. 6) mencionan que autores como Atchly (1987) y Reedy (1993) reconocen la “escasez de investigación empírica en consumidores discapacitados”. Ante esta situación, recomendaron utilizar literatura y teoría relacionadas con los ancianos, con la justificación de que los ancianos tienen el mayor porcentaje de discapacitados en comparación con otros grupos etarios.

Además “hay una fuerte correlación entre ambos grupos (ancianos y personas con discapacidad) relacionadas con el nivel económico, empleo y aislamiento social” (Atchley, 1987; Reedy, 1993, c.p Burnett, 1996, p. 7). Según estos autores, un gran porcentaje de las personas ancianas tienen alguna discapacidad, y los jóvenes con discapacidad comparten muchas características con las personas ancianas.

En términos generales, Burnett (1996) argumenta que la calidad de vida de este segmento del mercado es sustancialmente menor que la de otros. Entre las causas de esta disminución en la calidad de vida se encuentran: peores empleos, menores ingresos, mayor desempleo y peor estatus social. Las implicaciones que dicha realidad tiene para los responsables del mercadeo es que “los bajos ingresos combinados con las discapacidades propias de la

persona (...) causan que muchos de los productos y servicios provistos por los empresarios no sean accesibles para las personas con discapacidad” (p.13)

Sin embargo, Mueller (1990, c.p Felker 1995, p. 50) advierte a los responsables del mercadeo de no cometer el típico error de considerar que lo que es “bueno” para los clientes con discapacidad es de alguna manera diferente que para el resto de los clientes. Una estrategia más fructífera, según este autor, es buscar las necesidades comunes de ambos grupos de consumidores (con y sin discapacidad) y luego esforzarse por conseguir un producto o servicio (con sus respectivos ajustes) que proporcione igual acceso a todos los consumidores.

I.2.3.2. Hallazgos relacionados con los patrones de consumo

Al igual que las personas sin discapacidad, las personas con discapacidad tienen que adquirir comida, vestimenta, alojamiento, entretenimiento y otros productos de consumo. Sin embargo, los retos que enfrentan estos clientes pueden restringir muchos aspectos del comportamiento `típico` de consumo. (Felker, 1995, p. 39)

Burnett (1996, p.15) indica que aquellos productos y servicios que permitan a las personas con discapacidad sentirse consumidores normales serán recompensados con lealtad y respuestas favorables.

Diversos estudios revelan que, a pesar de que las personas con discapacidad pretenden ser tratadas como personas “normales”, sus comportamientos de consumo son distintos. Los modelos tradicionales de consumo asumen que los consumidores pueden comprar independientemente de los otros, que pueden manejar y que son autosuficientes en términos de transporte. (Felker, 1995, p.40).

Por ejemplo, para una persona en pleno uso de capacidades, la distancia, el tiempo de viaje y el estacionamiento son considerados como uno más de los elementos que determinan la elección de un local comercial; sin embargo, estos serán fundamentales para un consumidor con discapacidad. (Felker, 1995, p. 49)

Así mismo, en un estudio conducido en 1991 en Estados Unidos, se reveló que la principal razón por la que los consumidores con discapacidad no iban a eventos culturales era por la falta de transporte a los mismos. El segundo problema más mencionado fue el costo. En este estudio, los teatros, las películas y los cursos educativos fueron aquellos servicios que los encuestados percibieron como menos accesibles. (Felker, 1995, p. 53)

Una crítica que hace Felker (1995, p. 43) a los modelos de consumo tradicionales es que asumen que actividades de gran importancia como caminar, cargar, manejar, leer y oír son posibles para todos los consumidores, por lo que el acceso a las tiendas y la información de mercado es dada por sentado.

I.2.3.3. Hallazgos relacionados con el uso de los medios de comunicación social

Los descubrimientos de la literatura geriátrica sugieren que las siguientes propuestas pueden esclarecer la conducta de las personas con discapacidad con respecto a los medios y la publicidad (Burnett & Paul, 1996, p. 10):

- Las personas con discapacidad tienen una actitud negativa hacia la publicidad.
- Las personas con discapacidad utilizan más información personal que medios de comunicación cuando toman decisiones de consumo.

- Las personas con discapacidad prefieren medios de comunicación dirigidos a ellos que los que son dirigidos al público en general.
- Las personas con discapacidad prefieren medios impresos que medios audiovisuales.
- Las personas con discapacidad prefieren medios que provean un contenido relevante.

La única de estas premisas que no se ajusta a las personas con discapacidad motora es la preferencia por los medios impresos. A diferencia de los hallazgos de la literatura especializada en ancianos, Burnett & Paul, (1996) encontraron que las personas con discapacidad motora tienen una preferencia general por medios audiovisuales, y que sólo difieren del resto de los consumidores en cuanto a la preferencia por ciertos formatos de televisión y radio.

En el caso de la televisión, las personas con discapacidad prefieren programas que “llenan el tiempo” (películas y novelas) o que están dirigidos a personas en categorías socioeconómicas más bajas (programas de concurso y talk shows). Así mismo, se descubrió que prefieren medios que hagan énfasis en la esperanza y el potencial. Resolver los propios problemas parece ser más importante que resolver los problemas de las personas que no tienen discapacidad. (Burnett & Paul, 1996, p. 11)

En el estudio de Burnett & Paul (1996, p.12) el patrón de uso de medios de comunicación es notablemente diferente entre las personas con discapacidad y las personas sin discapacidad. La publicidad en revistas y diarios sería poco efectiva para atraer a las personas con discapacidad motora. Su desinterés en estos medios puede ser debido a sus condiciones físicas (manipular un diario o revista puede ser difícil), a su bajo nivel

socioeconómico (ver televisión abierta o escuchar radio es menos costoso que comprar diarios y revistas), o a sentimientos de alienación y percepción (negativa) del valor de las noticias en diarios y revistas.

Burnett & Paul (1996, p. 11) atribuyen la actitud negativa de las personas con discapacidad motora hacia la publicidad al sentimiento de ser ignorado por una sociedad poco sensible. Estos autores encontraron que esencialmente, a las personas con discapacidad motora no les gusta la publicidad, no creen en lo que dice y no la utilizan para tomar decisiones. Al igual que los ancianos, las personas con discapacidad motora prefieren la palabra de familiares y amigos que la publicidad a la hora de tomar decisiones de compra. Sin embargo, los autores advierten que esto no quiere decir que los anunciantes deban olvidarse de las personas con discapacidad motora, sino que la publicidad ha hecho un mal trabajo a la hora de relacionarse con este segmento del mercado.

Middleton, (1963, c.p Burnett & Paul 1996, p.13) sugiere que las personas con discapacidad motora están alienadas, es decir, son personas que viven en una sociedad que ha determinado de antemano quienes son (ej. Negro, mujer, jubilado, divorciado, discapacitado) y lo que significan para la sociedad. La teoría de la alienación sostiene que los individuos que están alienados tienden a sentirse sin poder (incapaces de ayudarse a sí mismos), sin sentido (abrumados por la complejidad de la sociedad), y socialmente aislados (restringidos a una esfera social pequeña). En consecuencia, los anuncios comerciales dirigidos al público con discapacidad motora deben estar específicamente dirigidos y cargados de información relevante. Los mensajes relevantes al contrastar con la “publicidad de imagen”, pueden resultar atractivos para los alienados reduciendo su desesperanza y su falta de significado.

En vez de enfocarse en bajos precios y variedad, el énfasis debe ser puesto en elementos de conveniencia, compra eficiente, personal calificado y un ambiente positivo dentro de la tienda. Por ejemplo, un personal cortés y amigable, una política de devolución poco complicada, facilidad de movimiento dentro de la tienda, horas convenientes de operación y una tienda limpia son algunas recomendaciones para el “copy” de un anuncio. (Burnett, 1996b, p. 15)

La investigación de Burnett & Paul (1996) descubrió una marcada preferencia en consumidores con discapacidad motora por el mercadeo directo y la compra por catálogos, canales de televisión de compras, números 800, etc.

I.2.3.4. Hallazgos relacionados con las adaptaciones de los locales comerciales

Las investigaciones han revelado que los productos y tiendas diseñados para mejorar el acceso de clientes con discapacidad, son una fuente de innovaciones que resultan agradables para *todos* los consumidores. Kaufman (1998, p.96) pone el ejemplo de las sillas y bancos que, aunque son frecuentemente necesitadas por las personas con discapacidad motora, también son útiles para las familias con niños pequeños o para la creciente población de compradores ancianos.

Kaufman (1997, c.p Kaufman 1998, p. 98) señala que las personas con discapacidad pueden llegar eliminar a tiendas o centros comerciales de su lista de ambientes de compra “aceptables” y “seguros” si tienen que hacer un “trabajo” adicional para consumir en ellos. Entre los elementos menos deseables para las personas con discapacidad se encuentran: mercancía en medio de los pasillos, probadores para personas con discapacidad llenos de mercancía y ascensores dañados.

Como se puede inferir del párrafo anterior, los consumidores con discapacidad motora necesitan espacio físico adicional para desplazarse dentro de los locales. Kaufman (1998, p. 104) sugiere que aunque no siempre es posible agrandar los locales comerciales, se pueden establecer promociones para que los clientes con discapacidad motora compren fuera de las horas pico. La ventaja para los empresarios, prosigue la autora, es que se “crea” un ambiente espacioso a la vez que se aprovecha un horario donde las ventas son más bajas.

I.2.3.5. Hallazgos relacionados con mercadeo de servicios

Además de los cambios arquitectónicos en los establecimientos comerciales, existe una serie de modificaciones que están relacionadas con elementos intangibles:

Se presume que todas las personas pueden entender que los usuarios de sillas de ruedas están impedidos por escaleras, y que las personas que tienen discapacidad necesitan estacionarse cerca de las escaleras. Es fácil darse cuenta que los usuarios de sillas de ruedas y muletas necesitan más espacio en los cubículos de los baños y en los pasillos de las cajas registradoras. Es mucho más difícil darse cuenta cuán fatigante es tener que ir hasta ciertas locaciones centrales para conseguir ayudas para el acceso, como carritos motorizados. Es mucho más difícil apreciar lo humillante que es cuando alguien le pregunta al acompañante de la persona con discapacidad si esta debe usar el baño o no. Y es aún mucho más difícil traducir este conocimiento en políticas de las tiendas (Kaufman, 1998, p. 99)

Los compradores con discapacidad se quejan de que son tratados como incapaces, especialmente cuando los empleados de los establecimientos comerciales hablan directamente a los acompañantes, en vez de dirigirse a ellos. Preguntas como “¿Necesita é/ella ir al baño?” O “¿Necesita é/ella

alguna ayuda?" pueden ser respondidas por una persona con discapacidad motora sin la ayuda de un intermediario (Kaufman, 1998, p. 102)

II. MARCO METODOLÓGICO

II.1. Objetivo General:

- Determinar los hábitos de consumo de servicios recreativos en las personas con discapacidad motora.

II.1.1. Objetivos específicos:

II.1.1.1. Consumidores con Discapacidad Motora:

- Identificar las actitudes y opiniones de los consumidores con discapacidad motora **acerca de la accesibilidad y el transporte** hacia las instalaciones donde se comercian servicios recreativos.
- Identificar las actitudes y opiniones de los consumidores con discapacidad motora **acerca de la experiencia** del servicio recreativo.
- Determinar **cómo los acompañantes** de las personas con discapacidad motora **afectan el consumo** de servicios recreativos.
- Identificar las principales áreas de consumo recreativo en personas de discapacidad motora.
- Determinar las actitudes y opiniones de los consumidores con discapacidad motora **acerca de la promoción de servicios recreativos**.

II.1.1.2. Empresarios de servicios recreativos:

- Determinar cuáles son las actitudes y opiniones de los empresarios de servicios recreativos **acerca de los clientes con discapacidad motora.**
- Determinar si los empresarios ven a los clientes con discapacidad motora como un público al que deben destinarse esfuerzos caritativos o como una oportunidad de negocio.
- Identificar **qué iniciativas han tomado empresarios de servicios recreativos de Caracas para garantizar la accesibilidad** de los clientes con discapacidad motora a las instalaciones de sus negocios.
- Averiguar si los empresarios de servicios recreativos de Caracas incluyen en su promoción **mensajes para los clientes con discapacidad motora**

II.1.1.3. Propuestas:

- Proponer estrategias que faciliten el consumo de servicios recreativos a las personas con discapacidad motora.

II.2. Determinación del Tipo de Investigación

Tomando en cuenta que los consumidores con discapacidad motora son un grupo muy poco estudiado en Venezuela, se decidió que la presente investigación sea de tipo exploratorio. Se define como exploratorio porque “los objetivos de investigación se centran en conseguir información de antecedentes y aclarar los problemas de administración o investigación

(redefinidos) para reformular hipótesis, definir términos y establecer prioridades de investigación”. (Hair y Bush, 2004, p. 208)

La investigación de mercado sobre personas con discapacidad en Venezuela, cuenta con muy pocos antecedentes. De acuerdo con la definición de Hair y Bush, se pretende que los resultados de este estudio permitan definir términos y establecer prioridades para futuras investigaciones.

II.3. Diseño de la Investigación

El diseño del presente estudio es de tipo no experimental. Se le define así porque se trata de una “búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o son inherentemente no manipulables” (Kerlinger & Lee , 2002, p. 504).

No es factible, ni éticamente sostenible, manipular la conducta de un grupo de consumidores con el objeto de estudiarlos. Además, tal experimento sería contraproducente pues no revelaría los verdaderos patrones de consumo del grupo que se desea estudiar.

II.4. Sistema de Variables

II.4.1. Variable Principal: Hábitos de consumo de servicios recreativos en personas con discapacidad motora.

II.4.2. Sub- Variables:

➤ **De Influencia:**

- Disponibilidad de medios de transporte.
- Valoración del segmento de personas con discapacidad motora como público rentable.

- Características arquitectónicas de los establecimientos de servicios recreativos en Caracas.
- Características de la promoción de los establecimientos de servicios recreativos en Caracas.
- Características de los acompañantes de la persona con discapacidad motora, de los demás clientes y del personal de contacto de los negocios de servicio recreativo.

➤ **De Procesamiento:**

- Actitudes y opiniones del consumidor con discapacidad motora frente al transporte y la accesibilidad a los establecimientos de servicios recreativos en Caracas.
- Actitudes y opiniones del consumidor con discapacidad motora frente a la experiencia del servicio recreativo.
- Actitudes y opiniones del consumidor con discapacidad motora frente a la promoción de servicios recreativos.
- Preferencia del consumidor con discapacidad motora en cuanto a las áreas de consumo de servicios recreativos (centros comerciales, cafés o restaurantes, locales nocturnos, estadios o espectáculos, turismo, museos, otros)

➤ **De Resultado:**

- Principales áreas de consumo de servicios recreativos en personas con discapacidad motora.

II.5. Operacionalización

II.5.1. Cuadro técnico-metodológico de variables y objetivos.

Operacionalización de variables

Objetivos:	Categorías:	Indicadores:	Ítems:	Instrumentos:	Fuentes:
Identificar las actitudes y opiniones de los consumidores con discapacidad motora acerca de la accesibilidad y el transporte hacia las instalaciones donde se comercian servicios recreativos	Transporte	Servicios de transporte público	¿Utiliza alguna forma de transporte público? ¿Qué opina del servicio?	Focus Group	Personas con discapacidad motora.
		Servicios de transporte contratado	... ¿o de transporte contratado? ¿Qué opina del servicio?	Focus Group	Personas con discapacidad motora.
		Vehículo particular	¿Maneja su propio vehículo?	Encuesta	Personas con discapacidad motora.
	Accesibilidad	Estacionamientos especiales	¿Qué opinión tiene sobre los estacionamientos especiales en Caracas?	Focus Group	Personas con discapacidad motora.
		Adaptaciones arquitectónicas para el acceso	¿Considera adecuados los accesos a las instalaciones de servicios recreativos?	Focus Group	Personas con discapacidad motora.
Identificar las actitudes y opiniones de los consumidores con discapacidad motora acerca de la experiencia del servicio recreativo.	Barreras arquitectónicas del establecimiento	Adaptaciones dentro de las instalaciones (Rampas, ascensores, sitios especiales para hacer cola o pagar, etc.)	¿Cuáles elementos le facilitan o dificultan trasladarse dentro de las instalaciones de servicios de recreación? ¿Por qué?	Focus Group	Personas con discapacidad motora.
		Adaptaciones en el baño	¿Qué elementos mejoraría de los baños? ¿Por qué?	Focus Group	Personas con discapacidad motora.

Operacionalización de variables

Objetivos:	Categorías:	Indicadores:	Ítems:	Instrumentos:	Fuentes:
		Butacas o áreas de espectadores especiales (sólo para servicios en los que el cliente es espectador)	¿Qué elementos le facilitan o dificultan presenciar un espectáculo, evento deportivo, etc.? ¿Por qué?	Focus Group	Personas con discapacidad motora.
	Servicio de empleados de contacto	Conocimiento de las necesidades especiales de los clientes con discapacidad motora	¿Qué experiencias notablemente positivas ha tenido con el personal de contacto de negocios recreativos? ¿Puede mencionar experiencias negativas?	Focus Group	Personas con discapacidad motora.
	Interacción con otros clientes	Percepción de otros clientes	¿Existe algún elemento de la interacción con otros clientes que facilite o dificulte su disfrute del servicio recreativo?	Focus Group	Personas con discapacidad motora.
Determinar cómo los acompañantes de las personas con discapacidad motora afectan el consumo de servicios recreativos.	Familiares	Características del núcleo familiar	¿Cuántas personas integran su núcleo familiar?	Entrevista	Personas con discapacidad motora.
			¿Qué ocupación tiene el principal sostén económico familiar?	Entrevista	Personas con discapacidad motora.
		Actividades de recreación realizadas junto al núcleo	¿Qué tipo de servicios recreativos consume su familia?	Entrevista	Personas con discapacidad motora.

Operacionalización de variables

Objetivos:	Categorías:	Indicadores:	Ítems:	Instrumentos:	Fuentes:
		familiar	¿Quién toma la decisión generalmente?	Entrevista	Personas con discapacidad motora.
	Amigos	Características de amigos más cercanos	¿Qué aficiones comparte con sus amigos?	Entrevista	Personas con discapacidad motora.
		Actividades de recreación realizadas junto a los amigos	¿Qué tipo de servicios recreativos consume junto a ellos?	Entrevista	Personas con discapacidad motora.
	Pareja	Características de la relación	¿Cuánto tiempo tiene con su actual pareja?	Entrevista	Personas con discapacidad motora.
		Actividades de recreación realizadas junto a la pareja	¿Qué tipo de servicios de recreación consumen juntos?	Entrevista	Personas con discapacidad motora.
Identificar las principales áreas de consumo recreativo en personas con discapacidad motora	Áreas	Servicios recreativos preferidos	Mencione sus servicios recreativos preferidos.	Encuesta	Personas con discapacidad motora.
Determinar las actitudes y opiniones de los consumidores con discapacidad	Medios	Medios de comunicación preferidos por las personas con discapacidad motora.	¿Cuáles medios de comunicación prefiere utilizar? ¿Por qué?	Encuesta	Personas con discapacidad motora.

Operacionalización de variables

Objetivos:	Categorías:	Indicadores:	Ítems:	Instrumentos:	Fuentes:
motora acerca de la promoción de servicios recreativos.	Información	Información de interés específico para las personas con discapacidad motora.	¿Considera que cuenta con suficiente información sobre las adaptaciones para personas con discapacidad motora que se hacen en locales recreativos? ¿Por qué?	Encuesta	Personas con discapacidad motora.
	Mensajes	Presencia de mensajes dirigidos especialmente al público con discapacidad motora.	¿Qué elementos le gustaría conseguir en un mensaje publicitario dirigido a personas con discapacidad motora?	Encuesta	Personas con discapacidad motora.
Determinar cuáles son las actitudes y opiniones de los empresarios de servicios recreativos acerca de los clientes con discapacidad motora.	Marco legal	Conocimiento y/o seguimiento del marco legal.	¿Cuáles instrumentos legales le exigen adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad motora?	Entrevista	Empresarios de negocios recreativos.
	Rentabilidad	Percepción de rentabilidad de los clientes con discapacidad motora	¿Piensa que el mercado de personas con discapacidad motora es rentable? ¿Por qué?	Entrevista	Empresarios de negocios recreativos.
	Dificultades para atender al mercado	Percepción de dificultades para adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad motora	¿Ha pensado en adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad motora? ¿Por qué?	Entrevista	Empresarios de negocios recreativos.

Operacionalización de variables

Objetivos:	Categorías:	Indicadores:	Ítems:	Instrumentos:	Fuentes:
Identificar qué iniciativas han tomado los principales empresarios de servicios recreativos para garantizar la accesibilidad de los clientes con discapacidad motora a las instalaciones de sus negocios.	Transporte y acceso	Presencia de adaptaciones arquitectónicas	¿Qué elementos arquitectónicos de su negocio facilitan la entrada de personas con discapacidad motora?	Entrevista	Empresarios de negocios recreativos.
	Instalaciones y baños	Presencia de adaptaciones arquitectónicas	¿Qué elementos arquitectónicos de su negocio facilitan el desplazamiento de personas con discapacidad motora? ¿Qué elementos les facilitan el uso del baño?	Entrevista	Empresarios de negocios recreativos.
	Personal de servicio	Adiestramiento de empleados de contacto	¿Cómo se asegura de que sus empleados de contacto conozcan las necesidades de los clientes con discapacidad motora?	Entrevista	Empresarios de negocios recreativos.
Averiguar si los empresarios de servicios recreativos incluyen en su promoción mensajes para los clientes con discapacidad motora.	Medios	Canales empleados para la comunicación con el mercado de personas con discapacidad motora	¿Qué métodos utiliza su negocio para comunicarse con el público con discapacidad motora?	Entrevista	Empresarios de negocios recreativos.
	Mensajes	Mensajes dirigidos al público con discapacidad motora	¿Qué mensajes específicos dirige Ud. al público con discapacidad motora?	Entrevista	Empresarios de negocios recreativos.

Información secundaria

La información secundaria está formada por “datos históricos de variables que fueron recolectadas e integradas para algún problema de investigación u oportunidad que no es la situación actual” (Hair y Bush, 2004, p 28).

En el presente estudio, la información secundaria está representada por todas las referencias que fueron consultadas para la redacción del marco contextual.

II.6. Información primaria

Se entiende por información primaria, aquella formada por “datos puros y estructuras de primera mano que todavía no han recibido ninguna interpretación significativa” (Hair y Bush, 2004, p. 28)

Las unidades de análisis que proporcionaran información primaria son:

- **Personas con discapacidad motora:** se refiere a personas que dependen de algún tipo de apoyo artificial (bastón, andaderas, silla de ruedas, etc.) para poderse trasladar.
- **Empresarios de negocios recreativos:** se refiere a aquellos individuos que prestan servicios recreativos con fines de lucro (cines, restaurantes, estadios deportivos, centros comerciales, etc.)

II.7. Diseño del plan operativo de muestreo

II.7.1. Definición de la población de interés:

La población de interés para este estudio está conformada por aquellas personas con discapacidad motora que consumen servicios recreativos en Caracas. No fueron tomados en cuenta otros elementos como ocupación, clase social, zona de residencia, etc.

II.7.2. Método de recolección de datos

En el siguiente estudio, las técnicas empleadas para recoger información son las siguientes:

- Entrevista: “situaciones interpersonales cara a cara donde una persona (el entrevistador) le plantea a otra (el entrevistado) preguntas diseñadas para obtener respuestas pertinentes al problema de investigación” (Kerlinger & Lee, 2002, p. 631) Estas entrevistas serán de tipo no estructurado, porque a pesar de que el entrevistador desea obtener cierto tipo específico de información, puede preguntarlo de distintas maneras según el rapport que haya establecido con su entrevistado. Esta técnica es ideal para los estudios exploratorios.
- Focus Group: se trata de una técnica en la que se entrevista a varias personas al mismo tiempo. Según Kerlinger & Lee (2002, p. 637), una de las ventajas de esta técnica es que disminuye la posibilidad de que los entrevistados engañen deliberadamente al entrevistador. Al encontrarse en grupo, las personas tienden a mentir menos por temor a ser descubiertas por los demás.

II.7.3. Escogencia del marco de muestreo

No existen estadísticas confiables en Venezuela acerca del número de personas con discapacidad motora. Por lo tanto, no se cuenta con un marco de muestreo.

II.7.4. Selección del método de muestreo

Se utilizará una muestra no probabilística, puesto que no es factible aleatorizar una población cuyas dimensiones exactas no se conocen.

Para la unidad de análisis *personas con discapacidad motora* se utilizará el *muestreo accidental*. Este se llama así porque se trata de muestras que están disponibles a mano (Kerlinger & Lee, 2002, p.161). La muestra de la siguiente investigación está compuesta por usuarios de la Fundación Venezolana Pro-Cura de la Parálisis, pacientes del Hospital Ortopédico Infantil y estudiantes de la escuela de psicología de la Universidad Central de Venezuela.

Para la unidad de análisis *empresarios de negocios recreativos* se utilizará el muestreo propositivo. Este se caracteriza por “el uso de juicios e intenciones deliberadas para obtener muestras representativas al incluir áreas o grupos que se presume son típicos en la muestra” (Kerlinger & Lee, 2002, p.160). Una vez obtenidos los primeros resultados de las entrevistas con personas con discapacidad motora, se entrevistará a los dueños de aquellos negocios de servicios recreativos que se consideren más representativos de los gustos de la población con discapacidad motora.

II.7.5. Tamaño de la muestra

Para la siguiente investigación se entrevistaron 29 sujetos con discapacidad motora. Dichos sujetos pueden ser divididos en cinco grupos: hombres mayores de 28 años (grupo A), mujeres mayores de 28 años (grupo B), hombres menores de 28 años (grupo C), mujeres menores de 28 años (grupo D) y niños de 6 a 12 años (grupo E).

Se escogieron 5 empresarios de servicios recreativos para la presente investigación. Adicionalmente, se contactó a Evenpro y a los Leones del Caracas, empresas que no suministraron la información requerida. Las empresas seleccionadas están relacionadas con los negocios recreativos más mencionados por los clientes con discapacidad motora.

III. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Las entrevistas realizadas a personas con discapacidad motora y empresarios de servicios recreativos fueron sometidas a unas matrices de análisis. Las matrices empleadas en esta investigación fueron:

- Matriz 1: Focus group realizado con hombres mayores de 28 años.
- Matriz 2: Focus group realizado con mujeres mayores de 28 años.
- Matriz 3: Focus group realizado con hombres menores de 28 años.
- Matriz 4: Entrevistas realizadas a mujeres menores de 28 años.
- Matriz 5: Entrevistas realizadas a niños de 6 a 12 años.
- Matriz 6: Entrevistas realizadas a empresarios de servicios recreativos.

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Utiliza alguna forma de transporte público? ¿Qué opina del servicio?	Lo mejor es el Metro, pero a veces es un problema porque si las escaleras están dañadas te mandan a entrar por otra estación.		Los carritos olvídate, eso no se puede ni utilizar. Pero en el Metro Bus puede ser, a veces el tipo apaga la unidad, te deja entrar por la puerta de atrás, si te consigues alguno amable hasta te ayuda a subir los escalones (...)	Yo normalmente no uso autobuses, pero alguna vez que he necesitado, es malísimo, uno tiene que pelearse con los conductores para que lo dejen subir. Me ha pasado que estoy en una parada y el autobús pasa de largo	A mi las muchachas del Metro siempre me tratan muy bien.	Por ejemplo, si tú llegas al Metro hay un botón rojo de emergencia, pero para poder llamar al personal a veces lo uso si se tardan mucho, porque se para la escalera (mecánica) y tienen que venir a ver, pero se molestan si uno lo usa.		Desde que estoy así no me monto en bus. Los conductores son muy groseros.

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
... ¿o de transporte contratado? ¿Qué opina del servicio?	Pero es que yo casi siempre también uso taxi, con mi mamá.			Por eso ahora uso puro taxi, pero tampoco es que sean tan buenos. A veces quieren cobrar de más sólo por la silla			No salgo muy a menudo solo y taxis utilizo a veces para venir aquí y eso, pero (...) la mala cara que te ponen algunos conductores.	
¿Maneja su propio vehículo?	No	No	Yo como voy en la moto o en el carro, no tengo problema. Lo único es que en la moto no me puedo bajar.	Yo traté, pero es un poco caro.			Yo quiero comprármelo (un carro).	

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Qué opinión tiene sobre los estacionamientos especiales en Caracas?	A veces me estaciono justo en el que está al lado porque como son tan chiquitos, cuando el puesto está desocupado, te da para abrir la puerta y bajar la silla.	La otra vez yo bajé la silla y venía alguien a estacionarse y casi me la rompe. La gente no tiene consciencia.		Lo peor de los puestos de estacionamiento es que nadie se ocupa de vigilar que las personas normales no se estacionen.			Los estacionamientos para discapacitados cuando no están ocupados por personas que tienen todas sus facultades, son demasiado pequeños. Ninguno cumple con las normas COVENIN, por lo menos el del CCCT es muy chiquito.	

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Considera adecuados los accesos a las instalaciones de servicios recreativos?				El único bingo que tiene acceso para discapacitados es el Majestic, pero tiene unas rampas que hasta las mismas personas que no son discapacitadas se tienen que inclinar para poder subir por ahí.	Así como quiero conservar al cliente que le apareció una mosca en la sopa, también preocuparme por rescatar al cliente que no pudo entrar porque no había rampa para la silla. (...)Que se den cuenta de los clientes que pierden porque no ponen la bendita rampa. Hay muchas rampas que no cumplen con los ángulos de inclinación.	La pista de bowling ahí en el Sambil que queda en el nivel Diversión, para subir a la pista para jugar, tienes que subir dos escalones nada más.	Es que no es que nos gustaría que existieran los sitios, sino deberíamos exigir que se cumplieran las normas porque las normas están establecidas.	

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Cuáles elementos le facilitan o dificultan trasladarse dentro de las instalaciones de servicios de recreación? ¿Por qué?				Bueno yo creo que se imaginan que uno no saca plata de los cajeros, porque siempre los ponen muy alto. Y con lo inseguro que es de por sí, yo siempre le digo a mi mamá que me saque la plata, pero es como...	La mayoría de los lugares tienen obstáculos, siempre hay escaleras en todas partes. Por ejemplo, hay un cine creo que es el del Unicentro el Marqués que hasta tiene un escalón para entrar en la sala. Yo por eso siempre voy a los del Sambil, pero igual, el puesto está en la primera fila y si vas con tu novia, quedas más adelante que ella (...) Por los manubrios de la silla	Tampoco puedes que si llamar por teléfono público porque los ponen muy altos.	Las escaleras, el piso desigual así estilo el San Ignacio, pero el Boleíta Center es muy fácil porque tienes rampas desde el estacionamiento y te puedes ir moviendo por todos los pisos.	

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Qué elementos mejoraría de los baños? ¿Por qué?	Es que uno no puede ni tratar de pasarse a la poceta porque no tienen barras.				Es una cuestión de conciencia, la gente no se da cuenta que son especiales para discapacitados (los baños) y entran y los usan, cuando uno va a entrar da asco.	Me ha pasado que voy a los baños en algunos sitios, y se abren hacia adentro. O sea vas a entrar en la poceta y la puerta se abre hacia adentro, ¿cómo haces para cerrar la puerta?	(...) Uno no sale tampoco tanto, en mi caso porque me tengo que sondear, por el acceso a los baños, si yo sé que voy a ir a una discoteca o a un restaurante donde sin ayuda de nadie yo pueda entrar el baño y puedo hacer mi necesidad, uno a lo mejor saldría más.	Bueno, yo a veces voy a las tascas de la Candelaria. Imagínate, uno empieza a tomar y cuando vas al baño. Mejor dicho, no puedes ir al baño. Hay un escalón para subir, esta todo sucio, yo trato de no ir.

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Qué elementos le facilitan o dificultan presenciar un espectáculo, evento deportivo, etc.? ¿Por qué?	En el estadio de béisbol hay una zona especial para discapacitados detrás del home, pero uno va al estadio acompañado, nunca vas solo, y OK tú vas al estadio y tú tienes tu puesto, pero los que están contigo se tienen que ir, entonces estás solo.	Esa área especial por supuesto que tiene que existir, pero lo difícil de eso sería como crear una zona de este tipo sin disgregar-nos. Recuerdo que la última vez que vino el Papa a Venezuela (...)crearon una parte solamente para personas con discapacidad y yo vi, por ejemplo, a dos personas que comentaron: no vale, nos marginaron.		Tú te imaginas que se prenda un incendio ahí, todos salen desesperados y yo estoy parado aquí y viene esa multitud de gente porque se explotó una bomba o algo y todo el mundo sale desesperado, olvídate que no van a pensar que tú estás ahí.(...)Uno tiene que tener una vía de escape rápido.			En Parque Miranda hay que quedarse arriba porque para bajar a la cancha hay puras escaleras, a mí una vez me bajaron, pero después para subir fue un proceso, porque la gente te puede bajar, pero para subirte cuesta más	

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Qué experiencias notablemente positivas ha tenido con el personal de contacto de negocios recreativos? ¿Puede mencionar experiencias negativas?	Alguna vez en un restaurante que tratan de que estés cómodo, pero no me acuerdo donde. La gente se ocupa poco de las personas con discapacidad				Es una cuestión de desinformación, normalmente no saben como tratar a las personas con discapacidad y por eso prefieren mantenerse alejados a menos que se lo pidas. Cuando le pides ayuda, comúnmente te la prestan.		Yo creo que muchas veces prefieren tratar de evitarte para no involucrarse, es como si nos tuvieran un poco de miedo (los empleados). Claro que nos gustaría (que los empleados estuvieran capacitados para atender a personas con discapacidad), pero no se trata de que nos guste, eso tiene que ser así.	

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Existe algún elemento de la interacción con otros clientes que facilite o dificulte su disfrute del servicio recreativo?		Que te llevan la silla por delante y no tienen mucho cuidado.	Yo no les paro, si se me quedan viendo	Yo una vez fui al Poliedro (...)Yo primero estaba ahí bailando, claro en la silla, pero de repente eso se comenzó a poner demasiado movido, la gente me bailaba encima y me comenzaron a empujar la silla y eso. Ahí sí me comencé a preocupar, (...) menos mal que al final me sacaron porque yo pensaba que me iban a partir la silla.	Mucha gente no mete la mano para ayudar porque no sabe cómo, entonces mucho ayuda el que no estorba. Pero esa es parte de nuestra realidad.	Pero yo también soy así (indiferente a las miradas de los otros), no me importa. También es que yo me siento normal y me imagino que la gente se da cuenta de eso.	Yo creo que si uno está concentrado o entretenido en lo que está haciendo es difícil que algo de los demás clientes lo moleste. Pero es cierto que a veces deberían tratar de no quedarse mirando tanto, es una cuestión de respeto, yo no me les quedo viendo.	Esto le puede pasar a cualquiera y la parte de informar a la población debe estar en nuestras manos, nosotros somos los más interesados en que la gente nos mire como a personas normales.

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Cuántas personas integran su núcleo familiar?	Yo vivo con mi mamá y mis hermanos, somos cuatro hermanos conmigo y mi mamá.	Vivo también con mi familia, con un hermano de mi mamá	Vivo con mi señora, tres niños (...) Tengo tres niños más en otra familia que tengo, que también son hijos míos.	Yo vivo en una casa de dos pisos, yo vivo en la parte de arriba y mi mamá vive en la parte de abajo.	Yo soy soltero en ejercicio. Vivo con empleados	Yo vivo con mi mamá y un primo hermano.	Yo a raíz de la lesión me fui a vivir con mi mamá en una quinta de dos pisos.	Vivo aquí en Caracas con un hermano, con algunos sobrinos, mi cuñada.
¿Qué ocupación tiene el principal sostén económico familiar?								

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Qué tipo de servicios recreativos consume su familia?						Yo tampoco me paro mucho por el lugar. Normalmente yo salgo con mis primos y eso, y si hay que subir escaleras ellos me suben, o sea yo por el lugar no me limito. La limitación la pone uno, yo por mí puedo ir a todos lados.		

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Quién toma la decisión generalmente?				Pero a la hora de tu escoger, independientemente sin que tengas la necesidad de salir con tus primos, no lo puedes hacer.	Sí pasa. (que tus familiares o amigos te digan que es muy difícil ir a un sitio por la silla de ruedas) Dos cositas, de repente a donde ir depende de quien invite, o escoges tú, o escojo yo, o escogemos entre los dos, eso depende, igual si es un grupo. Yo creo que no hay grandes variantes.	Pero es que también uno sale con un grupo, a lo mejor con los primos, o con los compañeros de trabajo. Vamos pa' tal sitio, y yo: no, pero y las escaleras, pero ellos me suben a todos lados.	Uno. Depende, yo por lo general con quien más salgo es con mis hermanos que son los que me sacan y ellos me invitan a sitios o yo les digo que quiero ir a algún lugar y ellos me pasan buscando y vamos. (...)En ese sentido, yo creo que uno es independiente.	La necesidad obliga, la vida cambia 180 grados, entonces uno se adapta, pero incluso ahora soy yo quien dice a donde vamos y cuando.

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Qué aficiones comparte con sus amigos?								

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Qué tipo de servicios recreativos consume junto a ellos?					Eso va a depender también de la persona. También influye el tipo de gente que te rodea: es mucho más probable que un muchacho universitario de 20 años que esté rodeado de sus compañeros de clase y en una silla de ruedas, así sea con una lesión cervical se te aparezca en un mirador del Ávila a pie; a que lo haga una persona de 35 a 40 años.			

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Cuánto tiempo tiene con su actual pareja?								
¿Qué tipo de servicios de recreación consumen juntos?			Yo me voy a la playa con mi señora solo, no me llevo a los niños, pero me voy solo.					

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
Mencione sus servicios recreativos preferidos.						Al bowling, a la playa. Yo juego bowling, en el Sambil, en el Cocodrilo también, en el Pin 5...En el único que no dejan jugar porque la silla ralla el tabloncillo es en La Florida, pero en todos los demás he jugado. Incluso el año pasado estuvimos en un campeonato.		
¿Cuáles medios de comunicación prefiere utilizar? ¿Por qué?						Televisión y prensa que son las que más llegan.		

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Considera que cuenta con suficiente información sobre las adaptaciones para personas con discapacidad motora que se hacen en locales recreativos? ¿Por qué?							En absoluto, a menos de que te metas en la página web de, por ejemplo, Miro Popic que es el habla de los restaurantes en las clasificaciones que el tiene de precios y eso, a veces pone el signo de acceso para discapacitados. (...) entonces si preguntas si está bien difundida esa información, la respuesta es no.	

MATRIZ 1 – Hombres mayores de 28 años

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8
¿Qué elementos le gustaría conseguir en un mensaje publicitario dirigido a personas con discapacidad motora?			El logotipo que lo indica. (Más información) En el Sambil, están las escaleras principales, y las rampas están por allá, pero si tú nunca has ido no sabes donde están	Sería adecuado que en el comercial normal, por ejemplo de un supermercado, si tienen acceso para discapacitados, mientras pasan la publicidad tuviesen el símbolo de acceso a discapacitados en una esquina.		El logotipo (de la discapacidad)	Claro modelos (con discapacidad motora), aquí estamos nosotros. (Risas generales)	

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
¿Utiliza alguna forma de transporte público? ¿Qué opina del servicio?	El Metro yo lo he utilizado y me han ayudado bastante.	A mí también. (Me han ayudado bastante en el Metro).	No, la verdad yo no uso el transporte público.	Yo sí tengo experiencias positivas con respecto al Metro Bus. Cuando yo empecé a andar en Metro Bus, el Metro Bus estaba prácticamente recién inaugurado y el personal de apoyo del Metro te ayudaba. Ellos te dan un tiempo de tres meses para que tú aprendas bien a bajar y subir las escaleras.	Me viene a la mente (...) Un muchacho que se traslada mucho en autobús y el conductor le quería cobrar por la silla, y el muchacho le dice es como si estuvieras cobrando por tener las piernas, A mí me han ayudado a montarme en la camioneta, cuando son muy altas y no me puedo subir: me quedo abajo como esperando y se montan y me extienden la mano y me dicen: vamos yo te ayudo. En la transferencia del Metro yo voy como los carros por el hombrillo, nunca llegué a caerme, pero muchas veces me tropezaban.

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
... ¿o de transporte contratado? ¿Qué opina del servicio?	Sí (hay recargo en las líneas de autobuses privados por cargar la silla). A mi me ha pasado con Tele Taxi, que siempre tenía problemas y eso que eran los más consecuentes. Pero ya últimamente, bueno yo tengo quien me lleve y me traiga, pero no siempre, entonces quiero usar el taxi y me recargan Bs. 1.500 por la silla. La última vez le dije que lo iba a denunciar a la gente de Tele Taxi. Una vez un taxista me dijo, pero Señora, usted no tiene que pedir un taxi; sino una ambulancia, llegué a la casa llorando.	Yo no tomo Tele Taxi, pero yo me traslado en puro taxi y a veces pasa que el simple hecho de que tengan que... yo sí ando sola y me traslado sola al asiento, ellos sí tienen que cerrar la silla. Pero a veces por el mismo hecho de que tienen que entrar al estacionamiento, que se demoran un poquito mientras uno se monta, que tienen que cerrar la silla, sé que la carrera sale un poquito más cara que lo normal. Nunca me lo han dicho explícitamente, pero a la hora de pagar me doy cuenta de que es más.		Las líneas...de autobuses ejecutivos cinco estrellas, llegas y el personal que trabaja allí, asignado dentro de las instalaciones, no te ofrece la ayuda que debería tener una persona en silla de ruedas. (...) Ellos tienen que ocuparse de todas las necesidades de la persona con silla de ruedas, lo cual no debe costar nada, ni tener un recargo sobre el costo del pasaje. Algunas líneas (de autobuses) tienen el recargo, pero otras no porque eso es ilegal.	

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
¿Maneja su propio vehículo?	Ay, yo quisiera.		Ay, yo también, (quisiera manejar) pero no me dejan. No me deja mi esposo.		
¿Qué opinión tiene sobre los estacionamientos especiales en Caracas?	Yo que siempre voy al CCCT le digo al vigilante que yo porque estoy acompañada lo puedo quitar (el cono que hay en el puesto de estacionamiento para personas con discapacidad), pero si fuese sola...	Tiene que haber una manera de que los respeten. Una vez, (...) yo me estaba bajando de un puesto en el Sambil y al lado se estaciona un señor que se baja perfectamente del carro y tiene un torta como que la iba a llevar a una pastelería. Él se baja y me ve que lo estoy viendo y le digo que ese puesto es para discapacitados, me dice que es un momentito, pero le digo que en ese momentito llega otra persona que de verdad lo necesita y no se puede estacionar porque otra persona lo está ocupando.	Ahora todos los Farmatodos nuevos los están haciendo planos y tal, pero no tienen el puesto azul, entonces tú le pides el puesto y te dicen que eso es cuestión del arquitecto, del ingeniero o de no sé quién. Entonces lo que hacen es que pintan el puesto azul, pero no tiene el tamaño.		

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
¿Considera adecuados los accesos a las instalaciones de servicios recreativos?	El Acceso para Todos (una campaña del Teatro Teresa Carreño) era una rampita de mampostería que habían puesto para salvar tres escalones y luego adentro nada.	Quería comentar que es raro, realmente, el lugar público que tenga acceso para uno. Los centros comerciales adentro, los nuevos están aptos, pero siempre que uno va a restaurantes o a una tienda, que el departamento de damas está arriba y entonces tiene que bajar mi mamá con la camisita o lo que sea. A menos que te digan, bueno el ascensor de carga, que es el de la mercancía, puede subir. Yo a menos de que sea algo muy especial prefiero irme a otra tienda que sea más accesible para mí.	En restaurantes, ya yo me curé en salud, si tiene escalones que me carguen si quieren que coma ahí. Los cines ahora los que más me gustan son los del San Ignacio que tienen un ascensor, que es de carga, pero llegas y la silla cabe delante del asiento y me puedo pasar yo misma a la butaca, y los de Los Naranjos que también son comodísimos.	Yo también (quiero que me carguen si quieren que coma en un restaurante).	

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
¿Cuáles elementos le facilitan o dificultan trasladarse dentro de las instalaciones de servicios de recreación? ¿Por qué?	Los centros comerciales los mejores, todos los nuevos están bien, tienen ascensores y todo eso. (Los restaurantes) Normalmente tienen dos niveles y tratan de ayudarte, pero creo que con lo de los restaurantes no me he puesto muy exigente. Pero sí los de los centros comerciales son chéveres porque vas derecho. Yo a los Raphia nunca he podido entrar. (porque tienen mucha mercancía en el suelo)		A los Raphia nunca puedo entrar porque eso es full en el suelo (de mercancía) y me tengo que quedar afuera.	Incluso aquí en el Cada del CCCT los espacios son súper amplios y puedes pasar con la silla por la caja.	

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
¿Qué elementos mejoraría de los baños? ¿Por qué?	(Los baños del Teresa Carreño) No, no sé, no los conozco. Pero el letrero de Acceso para Todos es gigantesco y no es así. Estás en la calle. No puedes ir al baño (en el Sambil) Hay personas que no entran en un baño porque los baños de la mayoría de los sitios son mínimos.	Yo tampoco (pienso en los baños de afuera), pero uno aprende a manejarse. Si voy a salir, no tomo sopa, no me tomo el batido, uno aprende más o menos a controlar eso.	Sí, los centros comerciales en general están chévere, siempre objetando los baños que nunca sirven. Los baños de los centros comerciales puede ser que alguno entres, pero en un restaurante o en un café, casi 95% no se puede. Lo único que tiene un baño decente es el McDonald's, (...) yo ando con mi pato para arriba y para abajo, entonces yo voy al baño con mi pato. Si no entro en el baño hago en la antesala con mi pato y luego lo vacío.	(...) Y los baños del Sambil, los de los tres niveles, antes tenía una puerta que era maravillosa porque tu abrías la puerta podías entrar con la silla y cerrabas detrás de ti, pues cambiaron el sistema, pusieron la puerta abriendo hacia adentro y cuando entras con la silla no puedes cerrar la puerta, no puedes acceder a la poceta.	Nosotros una vez fuimos a una tipo tasca en Las Mercedes, y estaba una muchacha en silla de ruedas, ella quería ir al baño y no pudo. Ella, no sé si afortunadamente o no, ella se sondea así que hizo en su bolsita, le vaciamos la bolsita y pudo seguir. Pero horrible, primero tenía un escalón altísimo, la puerta le llegaba aquí (se señala a la altura de las rodillas).

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
¿Qué elementos le facilitan o dificultan presenciar un espectáculo, evento deportivo, etc.? ¿Por qué?	Fui a una opera, compre mi ticket y mi asiento quedaba en la cuarta fila de la José Félix Ribas (Teatro Teresa Carreño). Cuando entro y veo eso allá lejísimo. Yo había ido muchas veces, pero la verdad en ese momento no lo pensé (...)La muchacha me dijo que ahí no había puestos especiales. (...)La Ríos Reyna tiene el mismo problema, tú subes en ascensor, chévere, los muchachos son muy amables, pero para llegar a tu puesto igual tienes escalones, y te estoy hablando de los dos teatros más grandes.	En el béisbol, el área que tienen para discapacitados, si llueve te mojas y no tienes acceso de que el acompañante esté contigo, a menos de que compre exactamente los puestos que están delante, pero esos los venden a todo el mundo, no es que tienen preferencia. Es un área muy, muy incómoda. Yo he ido y me he pasado a un puesto normal, me cierran mi silla y listo, pero el lugar que tienen destinado para las sillas no es un lugar techado, y uno va a acompañado para disfrutar, no para ver el béisbol sólo (...)	Lo mismo me pasa a mí en las plazas de toro. O te quedas en el pasillo o te quedas en la puerta o que te pasen a un asiento, que claro como uno nunca va solo, se puede.	(...) en Caracas, Parque Miranda por supuesto que no tiene acceso para absolutamente nada, para bajar al tabloncillo te tienen que bajar cargada.	

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
	Para ir al Municipal lo mismo, la semana pasada no pude ir porque para entrar el Municipal tienes zopotocientos escalones. Sí, pero igual los cines, tengo la suerte de que me pueden cargar y montar en una butaca porque todos los puestos especiales son para gente que está durmiendo así (inclina la cabeza hacia atrás).	El acompañante para poder estar contigo tiene que o sentarse en el piso si no hay más sillas de ruedas, o comprar exactamente los puestos de abajo, pero no está pensado para que el acompañante se quede contigo.			

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
¿Qué experiencias notablemente positivas ha tenido con el personal de contacto de negocios recreativos? ¿Puede mencionar experiencias negativas?	Los muchachos del (Teatro) Teresa Carreño se negaron a ayudarme a bajar la silla.	A mí me pasó que fui a una iglesia en el Cafetal, yo iba a comulgar y voy como todo el mundo, claro espero a pasar de última para no tropezar a la gente. Cuando llegué adelante el cura me regañó, que yo tenía que quedarme atrás y ellos me llevaban la comunión. (...) Fui como a hablar con el padre y no pude, los que están con él en el altar, uno como que se dio cuenta y me preguntó si venía a hablar de eso y le dije que sí, si usted me hace eso me está discriminando, yo me siento como todo el mundo normal, si me hace quedarme ahí si me siento enferma.	Los mesoneros se quedan pegados de la silla. A mí en el Sambil la persona que está a cargo de la sala, siempre que he ido, me han entrado por la parte atrás. Me han dado la vuelta por ahí y me paso después a la silla.	A mí me pasó una vez en Chacaito con una muchacha Polichacao y la verdad me dio muchísima indignación, porque yo sé que hay personas en silla de ruedas que bueno, no tienen posibilidades de tener un ingreso trabajando y lamentablemente piden en la calle, entonces ella se me acerca a mí como que estoy sobrando en la vida, dónde te vas a poner a pedir si eso aquí no se puede.	

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
¿Existe algún elemento de la interacción con otros clientes que facilite o dificulte su disfrute del servicio recreativo?	(En el Teresa Carreño) Al final nos sentamos en un lugar arriba y esperamos a que llegaran los dueños de los asientos, cuando llegaron muy amablemente accedieron a sentarse en mi puesto, que la verdad eran muy buenos, bueno claro para mí no porque eran muy abajo. Si, uno se siente atravesado (cuando la gente tropieza la silla de ruedas). Yo quiero estar donde esté todo el mundo. (...) donde hay un gentío y te tropiezan no me gusta estar. Al Sambil por lo que he visto, me parece muy peligroso.	(...)En los restaurantes con las mesas... que no quedas atravesado porque entonces el de atrás, el de acá... A veces cuando se acercan y ven la actitud de uno, como que se relajan, pero al principio es como un choque cuando ven la silla. Para mí el Sambil es como complicado, porque siempre hay mucha gente. Además la gente como que no tiene la conciencia. A la hora de esperar el ascensor, uno está ahí primero y en lo que se abre la puerta se monta todo el mundo y uno está primero, yo he tenido que decir mira un momentito yo estaba	Es más, desde que estoy en la silla de ruedas, siento que la cara que te brinda la gente es la mejor que tiene del día. Cuando hay mucho bululú de gente uno anda como atormentado. Definitivamente uno está mejor en los lugares donde no hay mucha gente. Yo quiero estar con todo el mundo.	La gente que pasa te tropieza, es bien incómodo. Además la gente te lleva por delante. Como tu no estas a su nivel, estas por debajo de ellos, las personas como que no tienen la costumbre de ver hacia abajo y te chocan.	Para mí también es muy difícil porque me llevan por delante. Yo camino más lento y si la gente está apurada...

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
		primero, usted puede caminar y agarrar la escalera automática. (Con respecto al Sambil) Depende, vas a unas horas donde de repente no haya tanta gente y vas y haces lo que tienes que hacer y ya. Sí, cuando estaban hablando de la conciencia de la gente y el dinero, a mí me pasó, aquí en el Centro Comercial de Chuao, estaba al pie de la escalera porque las otras personas caminaban y entraron y yo me quedé esperando que bajaran y ya me iban a dar una limosna.			
¿Cuántas personas integran su núcleo familiar?					

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
¿Qué ocupación tiene el principal sostén económico familiar?					
¿Qué tipo de servicios recreativos consume su familia?					

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
¿Quién toma la decisión generalmente?	Yo siempre digo que la iniciativa de salir no es de afuera, es de uno. Porque en el núcleo familiar aunque te quiera mucho, o viene la protección, que es que te quiere proteger para que no te pase nada y entonces te dejan encerrado. Lo otro es la comodidad que no viene dado porque te quieran o no te quieran, sino porque las cosas se complican, entonces yo creo que siempre, o normalmente uno tiene que presionar.		(...)La verdad es que yo he hecho todo siempre para salir y la familia siempre está dispuesta. (...)Pero uno es el que tiene que dar el motor porque si uno dice yo voy, ellos dispuestos, pero si uno no es el que propone ellos como que son incapaces de decirte: será que tú quieres venir.	Yo creo que las limitaciones parten de cada uno, yo te digo, yo me considero un caso excepcional porque la silla para mí no ha sido ningún obstáculo.	
¿Qué aficiones comparte con sus amigos?					
¿Qué tipo de servicios recreativos consume junto a ellos?					

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
¿Cuánto tiempo tiene con su actual pareja?					
¿Qué tipo de servicios de recreación consumen juntos?					(Cuando salimos) con mi pareja también es un stress porque está demasiado pendiente de un escaloncito, que no me vaya a caer.
Mencione sus servicios recreativos preferidos.	Yo no hago más diversiones: ir al cine, salir por ahí, ir al teatro.				
¿Cuáles medios de comunicación prefiere utilizar? ¿Por qué?				Te voy a hacer referencia a los cines del Sambil, hay el loguito de discapacitados en el periódico, pero esto es entre comillas porque los cines del Sambil tienen escaleras para acceder a la sala y los puestos para discapacitados están pegados de la pantalla.	

MATRIZ 2 – Mujeres mayores de 28 años

	Sujeto 9	Sujeto 10	Sujeto 11	Sujeto 12	Sujeto 13
¿Considera que cuenta con suficiente información sobre las adaptaciones para personas con discapacidad motora que se hacen en locales recreativos? ¿Por qué?					
¿Qué elementos le gustaría conseguir en un mensaje publicitario dirigido a personas con discapacidad motora?	Claro. (Ante la pregunta sobre si se sentiría identificada si una marca utiliza una persona en silla de ruedas en sus anuncios comerciales)		Si es positivo, sí (Ante la pregunta sobre si se sentiría identificada si una marca utiliza una persona en silla de ruedas en sus anuncios comerciales)	Para nosotros sería fabuloso. (Ante la pregunta sobre si se sentiría identificada si una marca utiliza una persona en silla de ruedas en sus anuncios comerciales)	

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
¿Utiliza alguna forma de transporte público? ¿Qué opina del servicio?	No, hasta ahorita no lo he utilizado porque no me ha hecho falta. El Metro Bus se ve como un poco más fácil para entrar. La salida no se ve tan chiquita.	No sé, yo nunca lo he utilizado.	(...) utilizo bastante es el Metro. En el Metro la atención es bastante... acorde o correcta. Están pendientes de si bajas solo las escaleras, de si necesitas ayuda. Es bastante bueno el servicio. (...)a veces hay problemas con las escaleras	Yo (Metro) (...) habría que hacerle es algunos ajustes. (...) En vez de escaleras, deberían de tener ascensores y... (...)Si las escaleras no están funcionando... entonces, ve pa' la otra entrada que es la que está buena...	Yo también. (utilizo Metro)			No, siempre mi papá.

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
...¿o de transporte contratado? ¿Qué opina del servicio?		Hay muchos (Taxis) que no se paran. Yo también creo que a veces es por temor. Es algo nuevo, para todo el mundo.	Hay otros (taxistas) que no ayudan; sino que simplemente se paran y se quedan dentro del carro. No prestan ninguna ayuda, o te cobran de más por la ayuda que te van a brindar.	Taxi. No muy bueno y no muy malo (el servicio)	Taxis, pero no, ninguna experiencia negativa, gracias a Dios. (...) Pero como yo me paro y me siento ahí. No causo problema, digo yo.			En taxi sí, pero siempre han sido amables.
¿Maneja su propio vehículo?	(...) tengo el carro desde este viernes (...)	Yo(...) tengo carro						

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
¿Qué opinión tiene sobre los estacionamientos especiales en Caracas?		(...) tú vas a cualquier centro comercial y todos los puestos de discapacitados están ocupados. Yo cada vez que voy al Sambil peleo con todos los guardias.						

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
¿Considera adecuados los accesos a las instalaciones de servicios recreativos?	Las escaleras que son anchas ni siquiera le agarran un espacio en una esquina para poner una rampita y poder subir y poder bajar.	Hay muchos que no tienen rampas. (...) hay muchos escalones. No se concientiza de hacer, por lo menos tres escalones y al lado una rampa. Al lado una rampa para personas... para cualquier cosa, ancianos, de todo.		Por lo menos en el Sambil, donde te dejan los taxis la rampa es bien empinada. A juero necesitas ayuda para subir. Actualmente la mayoría de los cines tiene acceso para discapacitados. Los Cines Unidos la mayoría tiene acceso.				(...) que pongan rampas y que tengan acceso, que hagan la entrada más grande para que pueda caber la silla.

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
¿Cuáles elementos le facilitan o dificultan trasladarse dentro de las instalaciones de servicios de recreación? ¿Por qué?		Unos escalones (dificultan)	(...) algunas tiendas que tienen el mostrador alto, a la hora de pagar, cómo hacen. Porque hay algunas tiendas que, me ha pasado que el mostrador me queda a mí más arriba de la cara.	Los accesos Por lo menos en el Sambil (...) Si tu quieres ir pa' afuera para la terraza hay un escalón.				

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
¿Qué elementos mejoraría de los baños? ¿Por qué?		En el Sambil, los baños, también son muy pequeños. No son espaciosos. En el C.C.C.T. sí hay baños acomodados para discapacitados amplios, grandísimos, que tú entras tranquilo y cualquier cosa que necesites hacer lo haces ahí. Pero en el Sambil no, quedas ahí medio afuera, medio atravesado.						

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
¿Qué elementos le facilitan o dificultan presenciar un espectáculo, evento deportivo, etc.? ¿Por qué?		Hay un sitio detrás del home para discapacitados. (estadio universitario) (...) yo porque no me gusta porque te quedas ahí solo o los panas tuyos se tienen que sentar ahí en el piso. A mí me cargan y yo me siento en una silla. Yo fui al Concierto de Olga Tañón en el Teresa (Carreño), y bueno el acceso es por el ascensor y bien, pero no había un sitio así especial.	Cuando es temporada de béisbol voy al estadio. (...)Es un poco masoquismo. (...)Como del área para discapacitados me enteré cuando se terminó la temporada, lo que hacía era que siempre iba a acompañado y me pasaban a un silla.	Yo he ido al Poliedro y los accesos chévere, pero luego que estás ahí adentro estás igual que todo el mundo.				

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
¿Qué experiencias notablemente positivas ha tenido con el personal de contacto de negocios recreativos? ¿Puede mencionar experiencias negativas?		Yo a los sitios a los que he ido siempre la atención de los empleados es buena: “¿qué necesitas pana, te ayudo?”		Yo pienso que con ser amable es suficiente.	Normal. La verdad es que me tratan como uno más. Voy a comprar algo, lo compro y me voy. (...)Que sean amables y que no discriminen, eso es lo principal. Porque tampoco eso de: “qué quieres hacer, para dónde quieres ir, a dónde te llevo”. (...) entonces uno como que conchales yo tengo brazos.		A mí lo que me pasa es que son como sobre protectores la gente y eso, lo hacen como por el bien de uno y no lo hacen por mal, pero a veces como que fastidia.	

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
¿Existe algún elemento de la interacción con otros clientes que facilite o dificulte su disfrute del servicio recreativo?		Hay mucha gente amable...		Desagradable no, pero es que es como si relativamente fuéramos invisibles. Yo pienso que esa mentalidad es la que hay que cambiar.	(...) hay otras que ni te ven, te pasan de largo.		Hay momentos en que por lo menos vas a comer con tu familia o con unos amigos y la gente se te queda viendo porque estas en una silla de ruedas, es incómodo.	
¿Cuántas personas integran su núcleo familiar?								
¿Qué ocupación tiene el principal sostén económico familiar?								

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
¿Qué tipo de servicios recreativos consume su familia?					(...) con la familia si salgo más, voy a la Colonia, a la Colonia Tovar, por ahí. Tengo una casa allá.	Con mi hermano (...) él me saca, pero con los amigos de él.		Vamos al cine, a los centros comerciales.
¿Quién toma la decisión generalmente?			(...) los panas lo sonsacan a uno.	(...) yo ando solo.	(...) yo le digo a la persona con la que voy a salir, vamos a tal lado.			La mayoría de veces yo.
¿Qué aficiones comparte con sus amigos?			Beber.		(...) bueno tengo una sola amiga.			
¿Qué tipo de servicios recreativos consume junto a ellos?				Bingo. Al Majestic, al de La Urbina. (...)No me gusta jugar, pero he ido con los amigos.				No, siempre con mi familia.
¿Cuánto tiempo tiene con su actual pareja?								

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
¿Qué tipo de servicios de recreación consumen juntos?	Discotecas.	Vamos a comernos un helado o algo.		Si voy a salir con una novia voy al Sambil con ella, porque es plano, es cómodo y tengo las cosas ubicadas.				

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
Mencione sus servicios recreativos preferidos.		Yo por lo menos voy bastante a Friday's y en Friday's están las escaleras o al Punta Grill. (...) Ziba que es cómoda, son como dos escalones. (...) Beer World.	No voy al cine. (...)Hangar, una que está en Las Mercedes que se llama Ubar,	A la playa, a un centro comercial, a un restaurante. Mc Donald's. (...)Yo mayormente voy a los centros comerciales por evitar el trajín de andar en la calle, que si Sabana Grande. En los centros comerciales tienes de todo, si vas a comer, si vas a comprar algo, para distraerme, yo uso mayormente los centros comerciales.			Yo voy a donde sea. No me gusta ir al Sambil.	

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
¿Cuáles medios de comunicación prefiere utilizar? ¿Por qué?								
¿Considera que cuenta con suficiente información sobre las adaptaciones para personas con discapacidad motora que se hacen en locales recreativos? ¿Por qué?	(No) Que tú te acuerdes que había eso antes.	(No) Para uno enterarse tiene que probar. (...)No sale nada.	(No) También por alguien que te dice que fue a un lugar y que sería fácil ir.				Es que ni siquiera en las propagandas de las farmacias, en las de Farmatodo nunca sale nada y el otro día que fui a Locatel con mi papá había un chamo en silla de ruedas, pero en la televisión nunca dicen nada.	No, por mis propios medios, busco el lugar y en muy pocos hay.

MATRIZ 3 – Hombres menores de 28 años.

	Sujeto 14	Sujeto 15	Sujeto 16	Sujeto 17	Sujeto 18	Sujeto 19	Sujeto 20	Sujeto 21
¿Qué elementos le gustaría conseguir en un mensaje publicitario dirigido a personas con discapacidad motora?		(...) si en la televisión saliera más información, gente en silla de ruedas o con alguna discapacidad...	Sentirse identificado.	En las propagandas de Mc Donald's de me encanta, pueden poner a un tipo en silla de ruedas. (...) si hay acceso para discapacitados y hay un poco de gente caminando, que alguna esté en silla de ruedas.				

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿Utiliza alguna forma de transporte público? ¿Qué opina del servicio?	Por los momentos no. Mi familia me lleva o me trae a donde necesito ir. Alguna vez el Metro. El personal encargado está dispuesto a ayudarte en algunas estaciones, no siempre es así, depende también del flujo de personas con discapacidad motora que ellos vean. Pero por lo menos en cuanto a estructura es muy incómodo, empezando por las escaleras mecánicas, hasta las que no son mecánicas, el torniquete, la misma entrada al vagón, es muy complicado. Si tú no tienes ese personal que te ayude, o vas acompañado de alguien, se te hace muy difícil.	Yo en mi casa agarro una camioneta que me deja en Catia. Yo vivo en Catia. Bien lejos de aquí. En Catia agarro el Metro y luego agarro una camioneta en Chacaito. (...) me queda muy lejos, me queda demasiado lejos. Pero no importa, yo me monto. Realmente a mí no me importa.	No. Yo lo he utilizado pocas veces, y por lo menos el Metro bus, yo vivo en El Marques, siempre es un enredo porque el gentío y la cosa, y la andadera. Es muy complicado en realidad. Y no sé, por lo menos creo que deberían, este, como ponerles rampas para la gente que está con andaderas, sillas.	No. Yo nunca he utilizado eso porque mi mamá me lleva para todos lados.

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿o de transporte contratado? ¿Qué opina del servicio?	Por lo menos taxi, también es muy complicado por aquello de que no hay taxis tipo Van, tipo camioneta. Es incómodo por lo que te acabo de decir, hay que desarmar la silla y no siempre el taxista se va a prestar a ayudarte con la silla. (...)O no se paran o si estas tú, ponte tú vas donde ellos están, te dicen que ellos no llevan sillas de ruedas o equis. Hay algunos que si se prestan para eso pero son pocos los casos. (...)o te cobran más caro o te rechazan.	No yo uso pura camioneta y Metro.	Los taxis son que casi siempre, no, no te llevo porque como es complicado meter la silla. Dicen siempre no te llevo o te cobran demasiado caro por llevarte de un sitio a otro. (...)Normalmente me manejo con mi familia.	No.
¿Maneja su propio vehículo?	Estoy en proceso de aprendizaje de vehículo.	No.	No.	No.

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿Qué opinión tiene sobre los estacionamientos especiales en Caracas?	Desde hace como cinco años para acá he notado una mejoría. Antes no los veías, ahora son más frecuentes. Que pasa, no todo el mundo los acata, depende del sitio, si no hay una seguridad propia del sitio, la gente se para donde consiga el puesto. Pero si he notado una mejoría con respecto a eso, ya tienes un puesto más cómodo para accesar que normalmente debe estar vacío porque es exclusivo para personas con discapacidad motora y eso en lo personal es una gran mejoría.		Los centros comerciales que yo he ido, hay que si dos o tres, y en la mayoría de los casos que yo me he dado cuenta están ocupados por personas que tienen sus capacidades completas. (...) y los vigilantes no hacen nada. La otra vez fui al Unicentro el Marqués, una señora estaba muy apurada, y agarro el puesto me imagino que iba para el cine, se estacionó. Yo estaba esperando a ver si se bajaba una persona con discapacidad, pero resulta que no, se bajó y corrió al cine. Y fui y le llamé la atención al vigilante, y buscaron a la señora y le hicieron mover el carro. Pero créeme, que si yo no le digo al vigilante que por favor, créeme que no la hacen mover el carro.	Debería haber más puestos, porque siempre están ocupados.

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿Considera adecuados los accesos a las instalaciones de servicios recreativos?	Depende del sitio, hay unos que tienen muy buena estructura en cuanto al estacionamiento pero en cuanto vas a acceder al sitio la cosa es difícil. (...) en los locales nocturnos son muy incómodos en cuanto a accesos, (...) las rampas, las rampas te facilitan muchísimo el acceso.			

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿Cuáles elementos le facilitan o dificultan trasladarse dentro de las instalaciones de servicios de recreación? ¿Por qué?	(...) los espacios son muy pequeños o tienen muchas escaleras. (...) las cajas para pagar son muy altas, y no en todos los sitios se aplica eso de que no haces cola si estás en silla de ruedas. Generalmente los mostradores están muy altos y eso representa una incomodidad. (...)En cuanto a comodidad lo principal es que el sitio sea espacioso, sea grande el sitio, que tú te puedas mover libremente y cómodamente sin que te tengas que estar tropezando con gente o con cosas. Actualmente hay un centro comercial, el Macaracuay Plaza que tienen como las escaleras eléctricas, pero es una rampa eléctrica, entonces tú te paras y la rampa tiene como unos dientes la rampa que te sujetan la silla y te van subiendo.		Las puertas son muy pequeñas.	(...) No he podido entrar a algunas tiendas porque las puertas son muy pequeñitas para la silla de ruedas o para la andadera.

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿Qué elementos mejoraría de los baños? ¿Por qué?	(...) generalmente son muy pequeños y la silla no puede entrar, y si entraste al baño entonces no puedes entrar a los cubículos entonces ¿qué haces entrando al baño si no puedes entrar a los cubículos? Lo mucho que puedes hacer es lavarte las manos. Entonces es importante tener un cubículo adaptado, cuando digo adaptado no me refiero que sea grande solamente sino que en el área de la poceta tenga unas barras en la pared para que la gente se pueda pasar y se pueda ayudar apoyándose de allí, eso es muy importante que tenga esa ayuda. Que tenga cerca la cuestión del papel higiénico porque el traslado una vez más se hace muy incómodo y lo importante es que haya como cierto control o cierta seguridad en esos baños, es decir, que no lo	Sí son incómodos porque yo también he ido a unos baños así, que son chiquitos que la puerta es chiquita, que el bajante no baja, que no lavan las pocetas, este el lavamanos es difícil. Yo nunca voy mucho al baño así que si en restaurantes. Yo a los únicos baños que voy es que si en el centro comercial, Mc Donald's, Arturo's y esas cosas así. De resto no entro en baños públicos porque no me gustan.	Yo por lo menos me puedo levantar de la silla. Pero la parte de los baños para ir al baño como tal, son demasiado pequeñas y no se, siempre son incómodas.	Que entre fácil la silla, que los lavamanos lo pongan a la altura de uno. Los lavamanos siempre me llegan por aquí (se señala la frente) y no llego, y los cubículos son muy pequeños y tampoco entro.

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
	usen ...que sea exclusivo para las personas con discapacidad motora pues, porque llega una persona en silla de ruedas y va a entrar y está ocupado por equis porque vieron los demás baños ocupados entonces usaron ese, y la persona con discapacidad tiene que esperarse y no siempre dependiendo de la discapacidad la persona no se puede aguantar mucho tiempo esperando. Entonces es importante tener un control en esa parte ¿no?			

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿Qué elementos le facilitan o dificultan presenciar un espectáculo, evento deportivo, etc.? ¿Por qué?	Lo principal es que haya un personal dispuesto a ayudarte. Ayudarte significa que te den una ubicación cómoda donde no tengas gente en frente, porque en los conciertos la gente se para y baila y demás y tú no ves lo que está pasando. (...) es importante que no solo haya una ubicación sino que haya un personal de seguridad que te garantice no solo tu integridad sino tu comodidad para ver y disfrutar el espectáculo. En el caso de las gradas, nuevamente tenemos el problema de las escaleras, que hayan sitios de acceso cómodos bien sea a través de rampas o que hayan entradas a diferentes niveles de las gradas.	Este, yo no he ido a ningún concierto, ni teatro ni nada de eso.	(...) Como quien dice la zona VIP (de los cines) para los discapacitados, pero es la primera fila y tienes que ver la película casi que... o sea, tienes que tragarte la pantalla. El Teatro Teresa Carreño es perfecto, pero te hablo del Poliedro y eso es incomodísimo. Tú compras VIP, y los de seguridad, te dicen que tienes que irte para atrás. (...) las instalaciones de la Sala Ríos Reina, hay una parte que son escaleras y una parte que tiene rampas para bajar, y por lo menos la gente de seguridad es magnífica, yo fui al concierto de Luis Fonsi hace poco, compré primera fila y me cargaron y me llevaron hasta allá, o sea. Es magnífico por las instalaciones, es sentado y los puestos son numerados allí no hay peleas de que dame el puesto.	Por lo menos en el cine, el que es más fácil es el de Plaza Las Américas porque (dentro de la sala) es una rampa entonces uno se puede poner donde uno quiera. Pero por lo menos en el del Unicentro (El Marques) o en el del Sambil hay que quedarse pegado justo frente a la pantalla. Yo también fui a ese concierto (Backstreet Boys), y me mandaron para atrás pero mi mamá peleó y los vi adelante, pero había como una tarima o algo para que las personas vieran con sillas de ruedas y esa tarima se cayó.

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿Qué experiencias notablemente positivas ha tenido con el personal de contacto de negocios recreativos? ¿Puede mencionar experiencias negativas?	He contado con gente muy colaboradora, que en lo que ve que yo me acerco mira se prestan a ayudarme, qué necesita, qué va a comprar, o sea me prestan el servicio una vez yo haya entrado al local y eso es muy agradable porque te motiva a volver a ir al sitio y una vez más estas educando a la gente, y vas acostumbrando a la gente que tu frecuentas esos sitios y ya saben como manejar ese tipo de situaciones y la incomodidad disminuye. Wendy's me ha pasado en dos centros comerciales en el Boleíta y en el Sambil. En Boleíta Center fue la que mejor referencia me quedó porque la muchacha me dijo, busca una mesa en la feria, siéntate, y yo te llevo la bandeja.		Lo que estaba hablando de las personas de seguridad del (Teatro) Teresa Carreño, o sea viene una persona con discapacidad y le dan la prioridad. Eso en el caso del (Teatro) Teresa (Carreño).	

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
	Ni siquiera es que tú te vas a llevar la bandeja a ver como haces y te la llevas, no, yo te llevo la bandeja a la mesa de una vez y tú comes tranquila, y te llevo tu factura, te llevo tu vuelto, lo que necesites. Ella misma me tomó la orden y me compró la comida y me la llevó directo a la mesa (...) (...)Yo trato de frecuentar locales con mesas, que generalmente tienen el servicio de mesonero y eso te facilita muchísimo el disfrute del local, porque en un sitio donde no cuentas con mesonero tienes nuevamente la incomodidad de que la persona que te va a prestar el servicio no te ve, no te escucha o no te puede atender porque la gran cantidad de gente.			

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿Existe algún elemento de la interacción con otros clientes que facilite o dificulte su disfrute del servicio recreativo?	Las discotecas, las discotecas en general son muy incómodas desde todo punto de vista, porque es mucha gente en un espacio muy pequeño, entonces que pasa ya de por sí es negativo porque no te puedes trasladar libremente. Segundo la gente está tomada y como la gente está tomada no puede tener el mismo cuidado o la misma delicadeza que normalmente en otros sitios, aunque también hay casos que gente muy buena y sana sin haber tomado nada tampoco se muestra muy colaboradora. (...)Depende de la actitud de la gente, si la gente está dispuesta a colaborar y a no tener una actitud de traba por decirlo de alguna manera, se me hace más fácil y me motiva más a volver al sitio.	Bueno yo también igual porque con el defecto de mi pierna yo camino mal, entonces la gente se queda viéndome como camino y a mi me da pena que me vean así.	(...) la gente mira como que si uno fuera un extraterrestre. O sea, lo miran como un extraterrestre y yo estoy haciendo mi vida normal solo que en una silla de ruedas. Pero eso ya es falta de cultura. (...)En realidad lo que a mi molesta es la gente que empieza ¡Ay pobrecita! Como con lástima, eso es en realidad lo que me molesta.	Que te miran demasiado, te miran raro. (...)Te miran como que, no sé. No es muy cómodo, cuando uno va a un lugar te empiezan a mirar raro. (...)Otra gente dice ¡Ay pobrecita la niña! Me choca eso, en esos casos yo los miro con una cara de... ¡Vete! Y por lo menos se voltean pero...

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿Cuántas personas integran su núcleo familiar?	Conmigo cuatro.	mi mamá y mi papá, y mis hermanos. Mis sobrinos y mi tía. En total somos trece.	Mis dos tías, mi mamá, mi abuela, mi hermana y yo. En total somos seis.	Cuatro que somos mi mamá, mi papá, mi hermana y yo.
¿Qué ocupación tiene el principal sostén económico familiar?	Agente de viajes.	Mi mamá es encargada de un restaurante, mi papá trabaja de albañil. Mi hermano trabaja como electricista, mi otro hermano trabaja en una empresa de...ay, ahorita no me acuerdo. Mi tío trabaja con mi hermano en esa empresa. Mi hermana vende libros en el bulevar de Sabana Grande y mi otra hermana trabaja en una agencia de loterías.	En realidad, mis dos tías, una trabaja en una compañía de seguros, la otra trabaja en Intevep y mi mamá es docente.	
¿Qué tipo de servicios recreativos consume su familia?	La playa, el cine muy poco, normalmente son los centros comerciales, las tiendas, los cafés, los centros de comida rápida.	Yo casi no salgo de mi casa, cuando salgo es con mi mamá mas que todo y con mis hermanas. Salimos que si a pasear al centro comercial Sambil, a los Teques (Centro comercial) a la playa.	En realidad una que otra vez así, al cine pero vamos que si una vez al siglo. También ir a comer que si a Mc Donald's o Mamma Nostra, cosas así.	Con mi prima, que nos llevamos seis días, somos como hermanas, nos gusta hacer collares, pulseras.

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿Quién toma la decisión generalmente?	Un consenso, generalmente decidimos entre todos. Normalmente se plantea la idea y ahí decidimos.	Mi mamá.	Yo.	(...)Todos. Entre los cuatro que somos mi mamá, mi papá, mi hermana y yo. Y si alguno no está de acuerdo para ir a un lugar vamos a otro y ya.
¿Qué aficiones comparte con sus amigos?	Aficiones, el salir a los cafés. En segundo lugar así, ir al cine.	Yo como no tengo muchos amigos. Tengo uno solo, que trabaja. El lo que hace es que va todos los días para la casa, pero como está tan ocupado no le da tiempo de ir al cine, ni para la playa y eso.	Tengo tres amigos que forman una banda de rock, entonces yo soy como que la "fan", la única fan que tienen. Y siempre voy con ellos que si a los ensayos, a las pequeñas presentaciones que tienen. Y también tengo un grupo de amigos fuera de lo que es el liceo y eso, este, somos miembros del club de fans de Luís Fonsi. Entonces cada vez que vienen Luís Fonsi salimos todas corriendo que si al aeropuerto, que si a no se que...	

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿Qué tipo de servicios recreativos consume junto a ellos?			Voy que si a un café. Es lo más cómodo, sentarse a hablar y echar broma.	Con mis amigos, tengo dos amigos super cercanos y siempre salimos al cine, a las maquinitas, al cybercafé, a los centros comerciales... (...): A las maquinitas de Los Naranjos y del C.C.C.T. También me gusta el Cyber de Los Naranjos, es inmenso.
¿Cuánto tiempo tiene con su actual pareja?	No.	No.	No.	No.
¿Qué tipo de servicios de recreación consumen juntos?				
Mencione sus servicios recreativos preferidos.	Los centros comerciales, las tiendas, los cafés, los centros de comida rápida (...) Los cafés.			Cine, a las maquinitas, al cybercafé, a los centros comerciales.
¿Cuáles medios de comunicación prefiere utilizar? ¿Por qué?	Televisión por cable, porque me parece que aprendes demasiado. También Internet.	La radio. Me gusta mucho la música, en Rumbera Network.	Estoy un poquito obstinada del Internet, pero siempre lo utilizo. Este, escucho radio, escucho generalmente la romántica. Televisión muy poco.	Televisión, radio, Internet.

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿Considera que cuenta con suficiente información sobre las adaptaciones para personas con discapacidad motora que se hacen en locales recreativos? ¿Por qué?	No, porque no existe un medio, bien sea escrito, o sea no existe la iniciativa de informar a las personas con discapacidad cuáles han sido los progresos en cuanto a estructura, en cuanto a mejorar su calidad de vida en general. No existe esa iniciativa, entonces a menos que tu acceses al sitio y te enteres es la única forma.	No. (...)a uno le da rabia que no te ponen un papelito ni nada que te dice que no se pueden montar las personas con discapacidades y esto y aquello... entonces uno pasa molestia.	No. Se que hay discotecas, no te puedo decir el nombre porque no me acuerdo, que te metes en Internet por ejemplo y te hablan de las rumbas que hubieron pero nunca te meten algo sobre las instalaciones. Aquí puedes hacer esto, aquí puedes hacer aquello, no o sea, nunca hay eso de que te dicen ven y vas a poder hacer esto. O sea nunca te dicen ven y aquí hay espacio para que te puedas movilizar, aquí no hay, aquí si hay.	No

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
¿Qué elementos le gustaría conseguir en un mensaje publicitario dirigido a personas con discapacidad motora?	El elemento informativo es muy importante ¿no? Que te expliquen bien, y que sea información muy realista en el sentido de que se ajuste a lo que el consumidor hace o a lo que el consumidor, valga la redundancia, necesita (...) Es importante que también haya un elemento que le permita a las personas de esa población reconocer ¡Ah, eso es conmigo! ¡Ya se que me están hablando a mí! O es algo que me interesa, bien sea a través de una imagen, una melodía, no sé depende del medio.		También existen mitos que se inventa la gente, por ejemplo tú que tienes tus capacidades completas si tienes una novia con una discapacidad, la gente dice ¡Ay que raro! Entonces ¿sabes? la publicidad casi siempre se enfoca o en el sexo o en las relaciones de amigos, entonces ¿sabes? Lo que estaban diciendo de la modelo, para mi sería perfecto una propaganda en donde utilizaran una persona con discapacidad, sin hacer alusión directa a la discapacidad, simplemente porque es una persona o tiene la cara bonita, equis. Me imagino yo... (...)Pienso yo, que cuando estén promocionando un lugar nuevo, así como que ¡ven a conocer el centro comercial!	Que faciliten a las personas aparecer en una pancarta o propaganda porque siempre aparecen personas que no tienen ningún problema.

MATRIZ 4 - Mujeres menores de 28 años

	Sujeto 22	Sujeto 23	Sujeto 24	Sujeto 25
			Deberían poner, así como están las letras chiquitas de las propagandas de cigarro que dicen fumar es nocivo para la salud, algo para personas con discapacidad o algo por el estilo. A mi me da rabia porque antes cuando yo era más chama que iba que sí a, que te digo yo, los parques de atracciones... no me pude montar en absolutamente nada.	

MATRIZ 5 – Niños entre 6 y 12 años

	Sujeto 26	Sujeto 27	Sujeto 28	Sujeto 29
¿Cuándo sales a pasear cómo llegas a los lugares?	Autobús o el carro.	Bueno a veces es muy complicado, porque a veces la niña es muy hiperactiva y siempre hay que estarla agarrando. (intervención de la mamá)	El carro de mi mamá.	En carro propio. También, el Metro, camionetas.
¿Cómo haces cuando llegas al estacionamiento?		Quiere salir corriendo. (intervención de la mamá)	No me gustan si hay escalones... trato de subir como yo pueda.	
¿Cómo haces para entrar a los lugares? ¿Es fácil?		Bueno, tengo que estar pendiente de ella porque como ella no sube, tengo que ayudarla. (intervención de la mamá)	Una vez en el Marques (Centro comercial) había muchas escaleras y no subí.	
¿Hay lugares a los que vas porque es más fácil llegar?				Con paciencia, lo vamos llevando y entramos. (intervención de la mamá)
¿Qué es lo más fastidioso cuando sales a pasear?	Que a veces me aburro. Y cuando no hay ascensor.	Como te digo, es muy complicada ella (Noelly) para todo. (intervención de la mamá)		De verdad que no he conseguido nada fastidioso. (intervención de la mamá)

MATRIZ 5 – Niños entre 6 y 12 años

	Sujeto 26	Sujeto 27	Sujeto 28	Sujeto 29
¿Te tratan bien en los sitios?	Si.	Si. Si, la quieren mucho. A pesar de sus problemas la tratan bien. (intervención de la mamá)	Normal.	
¿Juegas con los otros niños?	Si.	Si, bueno, ella se concentra un poquitico y después busca como de pegarles, es agresiva. (intervención de la mamá)	Bien, siempre me están ayudando.	Si.
¿Con quien sales a pasear?	Con mis papás y mis primas.	Con mi mamá. No, muy poco. O sea, no la dejo pues. (intervención de la mamá)	Bueno, sola no salgo. Salgo es con la mamá de alguno de mis amigos o con mi mamá. Ahorita llegaron mis primas de México y estamos todo el tiempo con ellas...	Mi abuela y mi tía.
¿Quién dice a dónde van cuando salen a pasear, tú o ellos?	A veces yo, a veces ellos.	Ella siempre está conmigo, yo la llevo. (intervención de la mamá)	Mi mamá normalmente.	Yo les digo y me llevan. No, no lo dejamos salir.(con amigos) Va siempre con la familia. (intervención de la mamá)

MATRIZ 5 – Niños entre 6 y 12 años

	Sujeto 26	Sujeto 27	Sujeto 28	Sujeto 29
¿A dónde te gusta ir a pasear?	A la playa. A los parques	Al parque.	Al cine, o juego en el edificio con mis amigos. Al centro comercial... Al Sambil o al San Ignacio.	El cine, el parque. Mc Donald's, también me gusta.

Matriz 6 – Empresarios de servicios recreativos

	<i>Diverxity</i>	Tre	Cinex	Sambil	Ávila Mágica
¿Cuáles instrumentos legales le exigen adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad motora?	Conocemos algunos	(...) No los conozco, pero me imagino que debe haber.	(...) No, no, no conozco alguno que nosotros... ningún formato que nosotros tengamos(...)	Honestamente te diría que no.	ISO 9000.

Matriz 6 – Empresarios de servicios recreativos

	<i>Diverxity</i>	Tre	Cinex	Sambil	Ávila Mágica
¿Piensa que el mercado de personas con discapacidad motora es rentable? ¿Por qué?	Sí. O sea, si lo ves desde ese punto de vista, nosotros lo vemos por servicio. Nosotros prestamos un servicio, y para nosotros es importante que todo el que entre por esa puerta se lleve un buen servicio de nuestra parte.	No, yo pienso que tú tienes que ofrecerle tu servicio a todo el mundo. No a un mercado o no. El hecho de que una persona tenga alguna discapacidad yo pienso que no es que los hace un mercado especial a menos que tú tengas una tienda de artículos para discapacitados o algo así, que no sé si existe tampoco. Pero en este caso que es un restaurante que es un servicio a toda clase de público, pues da lo mismo si es un discapacitado o si no es un discapacitado.	Obviamente es rentable, pero no debería ser tampoco, porque tampoco hay que desearle el mal a las personas que sufren algo... pero yo creo que sí, porque ellos tienen que hacer sus cosas para que la gente que tiene alguna discapacidad la compre.	(...) Yo no lo vería como negocio, pensaría más bien como que es un servicio que le tenemos que dar a estas personas (...)	Efectivamente, aunque no poseemos le estadística de personas que sufran alguna discapacidad en el país, es definitivamente un mercado rentable. Estas personas son consumidoras como cualquier otra en plenitud de condiciones, son personas que generalmente no están solas y sus grupos familiares las acompañan, lo que genera visitas grupales a nuestras instalaciones. Asimismo, hay muchos organismos e instituciones dedicadas al cuidado especial de las mismas, quienes nos visitan con grupos de gran número de personas.

Matriz 6 – Empresarios de servicios recreativos

	<i>Diverxity</i>	Tre	Cinex	Sambil	Ávila Mágica
¿Ha pensado en adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad motora? ¿Por qué?	La invité a que viniera un día de semana y que con mucho gusto yo lo dejaba montar. El niño podía venir un martes o un miércoles que tenemos menos gente, yo le dije a la señora para que el niño no se fuera molesto, porque los carros chocones no son aptos para todos.	(...) Mandamos a hacer unas rampitas. Para mi lo básico es tratarlos como cualquier persona, porque eso es lo que ellos quieren. Es más, se molestan si les das un algún trato diferencial.	Dentro del cine obviamente tenemos un área reservada para ellos que es algo especial. O sea, un asiento especial para ellos, actualmente no nos ha llegado nada novedoso que haya salido al mercado que los ayude a ellos más, pero tenemos lo normal que es con lo que se ha venido trabajando... (...) Una silla especial para ellos y en una ubicación específica dentro de la sala.	Pues si yo tengo disponibilidad en el estacionamiento del centro comercial para utilizar ciertas áreas para estas personas que tengan estos inconvenientes, pues no sería para nosotros ningún inconveniente adicional dentro del centro comercial unos espacios para que estas personas puedan beneficiarse de esto (...) Y lo mismo los baños, tenemos baños para discapacitados...	Por supuesto, de hecho nuestras instalaciones y personal de Atención Al Usuario están preparadas para recibir a personas con discapacidad motora.
¿Qué elementos arquitectónicos de su negocio facilitan la entrada de personas con discapacidad motora?		Las rampitas	Las escaleras mecánicas o (...) ascensor.		

Matriz 6 – Empresarios de servicios recreativos

	<i>Diverxity</i>	Tre	Cinex	Sambil	Ávila Mágica
¿Qué elementos arquitectónicos de su negocio facilitan el desplazamiento de personas con discapacidad motora? ¿Qué elementos les facilitan el uso del baño?	(...) La mayoría del parque todo es plano. Todos los cubículos de los baños, son de cierta dimensión para las personas normales. Pero hay uno en exclusivo que es más grande porque tiene que entrar una silla de ruedas, etc.	(...) Que los pasillos son amplios, pero, de bajar tienen que bajar con la rampita; y la terraza que es bastante amplia.	En este cine no hay problema porque el cine es plano, tiene una entrada todo derecho y se lleva a la gente a la sala directamente, no hay esa incomodidad como hay en otras cines salas que son de dos y tres pisos.	Este Sambil se hizo el de Caracas, yo no creo que el momento en el que se hizo, se hizo pensando en esa posibilidad ni en otras posibilidades porque el centro comercial de Caracas fue tan interesante que la cantidad de gente que todavía llega, que todavía viene, imposibilitaría pensar en que yo podría transitar con silla de ruedas en el centro comercial, hablo por el volumen del público. (...) Los pasillos del Sambil de Caracas son muy pequeños y tiene varios niveles, muchos niveles, entonces esta persona tendría que entrar en el ascensor para poder pasar de un nivel a otro,	Disponemos de puestos de estacionamiento reservados para ellos, rampas de acceso a todas las áreas del Parque, los asientos de las cabinas son plegables para facilitar espacios para sillas de rueda, y disponemos de barandas de asistencia en todos nuestros baños.

Matriz 6 – Empresarios de servicios recreativos

	<i>Diverxity</i>	Tre	Cinex	Sambil	Ávila Mágica
				difícilmente lo van a hacer por las escaleras mecánicas, lógicamente. (...) Si necesitan utilizar los ascensores panorámicos, pues van a tener cierta preferencia pero también a veces a esa persona le incomoda un poquito de que alguien le de un trato muy preferencial porque es como marcar y decir: es una persona incapacitada.	

Matriz 6 – Empresarios de servicios recreativos

	<i>Diverxity</i>	Tre	Cinex	Sambil	Ávila Mágica
¿Cómo se asegura de que sus empleados de contacto conozcan las necesidades de los clientes con discapacidad motora?	(...) Son nuestras normas.	De eso se encarga el <i>Maître</i> , que es el jefe de la sala se encarga de darle directrices y lineamientos a todo el personal; y no solamente con respecto a las personas discapacitadas sino en general.	Simplemente nosotros le damos una inducción cuando ellos entran... que ellos tienen que avocarse a que nosotros somos una empresa de servicios y tenemos que prestar la colaboración para quien sea, así tenga discapacidad o no tenga.	Ok, nosotros quisiéramos que no solamente los empleados, sino también las personas que vienen visitando del centro comercial deberían tener más consideración (...)	Nuestro personal de Atención al Usuario está capacitado y en conocimiento de todas las zonas de acceso y desplazamiento para personas discapacitadas. Igualmente, contamos en las instalaciones del Parque con la presencia de paramédicos capacitados para atender cualquier emergencia.

Matriz 6 – Empresarios de servicios recreativos

	<i>Diverxity</i>	Tre	Cinex	Sambil	Ávila Mágica
¿Qué métodos utiliza su negocio para comunicarse con el público con discapacidad motora?	Nosotros tenemos asociaciones benéficas que nos visitan, donde vienen niños con problemas psicomotores, vienen niños con discapacidad en sus piernas. Ellos contratan en la mañana y nosotros los atendemos. Pero no hacemos publicidad de esto.	(...) Nosotros no tenemos ningún tipo de diferencia.	Que cuando ellos llegan, este, inmediatamente nosotros los ubicamos porque alguien nos dice. Entonces les damos prioridades, los pasamos primero a la sala, le decimos si se va a sentar en el lugar donde van los discapacitados o va a escoger otro sitio (...)	(...) Aquí consigo algo de eso... (Busca en unos folletos promocionales del centro comercial) Ajá, aquí dice... discapacitados, al entrar en los estacionamientos recuerden respetar los espacios señalados para las personas discapacitadas. De alguna manera, con este directorio que llega a muchísima gente tratamos de que ellos sepan que tienen un área como tal específica.	

Matriz 6 – Empresarios de servicios recreativos

	<i>Diverxity</i>	Tre	Cinex	Sambil	Ávila Mágica
¿Qué mensajes específicos dirige Ud. al público con discapacidad motora?	No tenemos ningún tipo de símbolos en la señalización que tenemos, pero si tenemos las normas de aquí (...)	No, ninguno.	La información que nosotros damos en cartelera de los diarios aparece, personas con discapacidad, los tipos de sala que hay, si son butacas reclinables, si son escaleras, si son tipo gradas, si son planas. En el diario aparece esa información con unos dibujitos. El de discapacidad si aparece como primero, como prioridad aparece el de si es tipo grada o si es plana la sala, el tipo de pantalla y el sonido (...)	No, nosotros lo que queremos es que se integren al centro comercial, o sea de por sí no queremos hacer notar esa situación porque a veces es delicado ¿no? O sea las personas se sienten aceptadas como...	Nuestro mensaje para ellos es que en Ávila Mágica son bienvenidos, y que absolutamente a todos nuestros visitantes les garantizamos seguridad, sano entretenimiento, y serán atendidos con el servicio de mejor calidad turística en la capital.

III.1. Acerca de los consumidores con discapacidad motora:

III.1.1. Transporte y acceso hacia los servicios recreativos

Las personas con discapacidad motora que fueron entrevistadas para esta investigación expresaron una clara preferencia por el Metro y el Metrobús como medio de transporte público. Argumentaron que el personal del Metro estaba dispuesto a prestarles ayuda. No obstante, agregaron que debían hacerse algunos ajustes al sistema pues sus elementos arquitectónicos dificultan su uso. Entre las modificaciones propuestas se encuentran: el arreglo de las escaleras mecánicas y la instalación de ascensores. Así como la eliminación de por lo menos, un torniquete de entrada para facilitar el acceso a las personas con discapacidad motora, y mejorar así el acceso a los vagones porque existe una brecha considerable entre la plataforma y el tren.

Con respecto a los autobuses que no pertenecen al sistema Metro, los entrevistados mostraron rechazo. Las únicas personas que admitieron utilizar esta forma de transporte, son aquellas que tienen dificultades para caminar pero no requieren de una silla de ruedas para trasladarse. Entre las principales críticas a este medio de transporte están: descortesía por parte de los conductores y reticencia por parte de los mismos para recoger pasajeros con discapacidad motora.

Los hombres mayores de 28 años tienden a utilizar el transporte público con mayor frecuencia, a pesar de que algunos hayan dejado de utilizarlo a raíz de la lesión. En contraste, los niños, los hombres menores de 28 años y las mujeres dependen más de su grupo familiar para trasladarse y utilizan menos el sistema de transporte público.

Las personas con discapacidad motora manifestaron que utilizan taxis con regularidad. Las quejas contra este servicio fueron casi unánimes. Los

encuestados expresaron que los taxistas no se detienen a recoger pasajeros en sillas de ruedas y que además, les cobraban una tarifa más alta por el servicio. Varios entrevistados revelaron que los taxistas tenían “mala cara” cuando los llevaban y que algunos de ellos se negaban a montar la silla “para no dañar la tapicería”. Cuando las personas con discapacidad utilizaban el taxi sin compañía de algún familiar o amigo, los taxistas se mostraban poco dispuestos a ayudar al pasajero a subirse y a guardar la silla. Un sujeto del grupo de mujeres menores de 28 años sugirió la idea de taxis tipo Van, especiales para los clientes con discapacidad motora.

Dos sujetos del grupo de mujeres mayores de 28 años manifestaron que algunas líneas de autobuses privados cobran un recargo por la silla. Estas personas consideraron que se trataba de una práctica ilegal.

Fueron pocos los sujetos (3 de 25 adultos) que afirmaron conducir su propio vehículo, pero la mayoría expresó su deseo de hacerlo. Las principales razones por las que las personas no conducían su automóvil son de tipo económico (resulta costoso comprar un carro y hacerle una adaptación) y familiar (el entorno se opone a la idea de que manejen).

Las entrevistas a personas con discapacidad motora indican que los puestos de estacionamiento especiales se han hecho más comunes en años recientes. Sin embargo, los distintos grupos revelaron que estos no son respetados por las personas que no tienen discapacidad. Otra queja común sobre los puestos de estacionamiento es que no cumplen con el tamaño mínimo para permitir a la persona abrir la puerta completamente, bajar del carro y montarse en la silla de ruedas. Los entrevistados criticaron el hecho de que el personal de vigilancia de los establecimientos comerciales no impidiera a personas sin discapacidad ocupar estos espacios. En oportunidades para impedir que personas sin discapacidad se estacionen, se colocan conos o señales en el puesto, lo que resulta inconveniente para las

personas con discapacidad que manejan su propio vehículo y no tienen acompañante. Estos resultados pueden ser relacionados con las propuestas de Felker (1995, p.49) con respecto a que el estacionamiento es un elemento fundamental (para los clientes con discapacidad motora) en la elección de un local comercial.

Una vez que los consumidores con discapacidad motora se estacionan en los establecimientos comerciales, estos consideran que deben enfrentarse a “obstáculos” de tipo arquitectónico para poder ingresar a los locales. En primer lugar, todos los grupos de entrevistados exigieron la colocación de rampas para permitir el acceso. El centro comercial Boleíta Center fue mencionado como un ejemplo positivo porque tiene rampas desde el estacionamiento hasta el último nivel. Por su parte, un sujeto del grupo de hombres mayores de 28 años mencionó que las rampas del Bingo Majestic eran excesivamente empinadas pero que era el único bingo que tenía rampa de acceso y por esto lo visitaba. La presencia de escaleras en las entradas de los establecimientos comerciales fue valorada como un elemento negativo. En concordancia con lo expresado por Kaufman (1997, c.p Kaufman 1998, p. 98), estos resultados nos muestran que si los clientes perciben que deben hacer un esfuerzo adicional para consumir en ciertos locales, pueden llegar a eliminarlos de su lista de ambientes de compra “aceptables” y “seguros”.

III.1.2. Experiencia de los servicios recreativos

En los resultados obtenidos se confirmó la propuesta de Burnett (1996, p.15) de que los clientes con discapacidad son leales a aquellos proveedores de servicios que les permitan sentirse consumidores normales. Por consiguiente, los establecimientos de servicios recreativos preferidos son aquellos que permiten al consumidor desplazarse con libertad. Por esta razón, el espacio físico fue considerado como un elemento importante a la

hora de escoger un lugar. De acuerdo a este razonamiento, los elementos arquitectónicos menos apreciados fueron los escalones, los pasillos angostos o llenos de mercancía y las puertas estrechas que no permiten el paso de una silla de ruedas. También se mencionó la importancia de considerar una altura adecuada tanto en los mostradores como en las taquillas, así como en los teléfonos públicos y los cajeros automáticos. Estos elementos son normalmente demasiado altos para una persona que está en silla de ruedas. Se considera positiva la presencia de rampas y ascensores cuando los locales tienen varios niveles.

La presencia de baños accesibles en los locales de servicios recreativos es un factor determinante de las “salidas” de los clientes con discapacidad motora. De nuevo, el espacio físico fue considerado primordial. Los entrevistados manifestaron que gran parte de los baños públicos no está acondicionado para recibir a una persona en silla de ruedas. Por ejemplo, las puertas de los cubículos son estrechas y se abren hacia adentro, lo que no permite que se ingrese a los mismos con una silla de ruedas. En este sentido se comentó que los baños del C.C.C.T son mejores que los del Centro Sambil. También se mencionó la ausencia de barandas dentro de los cubículos, que facilitan el paso de la silla de ruedas al W.C. El rechazo por los baños públicos lleva a algunos entrevistados (sobre todo las mujeres) a controlar el consumo de bebidas (alcohólicas y no alcohólicas) con tal de evitarlos. Al igual que ocurre con los estacionamientos se criticó que las personas sin discapacidad utilizaran los W.C especiales porque “los ensuciaban” y sentarse en ellos es considerado “asqueroso”.

Cuando los consumidores con discapacidad motora presencian espectáculos o eventos deportivos exigen asientos especiales. Los entrevistados mencionaron que establecimientos como el Teatro Teresa Carreño, el Teatro Municipal, el estadio Parque Miranda no cuentan con este servicio. Al igual que Felker (1995, p.52) los resultados de esta investigación revelaron que es

importante que los asientos especiales permitan al consumidor con discapacidad motora ubicarse junto a sus acompañantes que no tienen discapacidad. Por ejemplo en el Estadio Universitario de Caracas hay una fila de asientos especiales detrás del “home”, y los entrevistados mencionaron que, al ubicarse allí, quedaban aislados de sus acompañantes. Se prefiere que estos, en el caso de los cines, no estén ubicados muy cerca de la pantalla porque resulta incómodo (se constató que las dos principales cadenas de cines, Cinex y Cines Unidos, colocan todos sus puestos para personas con discapacidad en la primera fila). En cambio, en el caso de conciertos o eventos deportivos se prefieren los primeros puestos para que los demás espectadores no se atraviesen. Uno de los sujetos del grupo de hombres mayores de 28 años manifestó la necesidad de salidas de emergencia especiales para las personas con discapacidad porque ante cualquier eventualidad “olvídate que van a pensar que tú estás ahí”.

Los entrevistados manifestaron que en ocasiones, el personal encargado de conciertos y otros espectáculos, se mostraban colaboradores. Sin embargo, en los lugares donde no hay asientos especiales se registraron casos en donde pretendían obligar a los clientes con discapacidad a sentarse en los últimos puestos “por razones de seguridad”. Estos episodios fueron considerados como desagradables. Un sujeto del grupo de mujeres menores de 28 años relató que en un concierto en el poliedro de Caracas, se cayó la tarima que la empresa organizadora había dispuesto para los espectadores con discapacidad. Otro sujeto de este mismo grupo, relató que en otro concierto “la euforia de la gente” hizo que tuvieran que sacarla cargada del evento.

Las personas con discapacidad motora prefieren al personal (de los locales de servicios recreativos) que se dirige a ellos como “si fueran uno más”. No son apreciadas las conductas sobreprotectoras ni discriminadoras. Estos resultados son compatibles con los de Kaufman (1998, p.102) quien afirma

que los clientes con discapacidad motora se quejan de que son tratados como incapaces y prefieren que se dirijan a ellos directamente. Los entrevistados dijeron que consideran importante que el personal “sepa manejar la situación” y que haga lo posible por disminuir cualquier incomodidad. En este sentido, algunos entrevistados plantearon la necesidad de programas de capacitación obligatorios para el personal de los locales comerciales. Se prefieren los locales con sillas donde hay mesoneros que “sirven”, en vez de los locales donde uno tiene que comprar los alimentos o bebidas y llevarlos a la mesa.

Los demás clientes son también un elemento que puede facilitar o dificultar el disfrute de las personas con discapacidad motora. Los entrevistados expresaron que no aprecian la atención excesiva (“que se les queden viendo”) ni ser ignorados por completo. Prefieren los locales sin mucha aglomeración de gente (sobre todo el grupo de mujeres mayores de 28 años), porque impiden su libre tránsito; paradójicamente, los clientes con discapacidad motora quieren estar “donde está todo el mundo” y cualquier intento por ubicarlos en un sitio apartado de los demás puede ser interpretado como “segregación”. Se registraron casos en los que otros clientes tropiezan la silla de ruedas (principalmente en centros comerciales y locales nocturnos), lo que resulta molesto para los entrevistados. Algunos clientes tienden a atribuir a las personas con discapacidad motora la cualidad de mendigos. Un sujeto del grupo de mujeres mayores de 28 años relató que una vez en Chacaíto efectivos de la policía de Chacao le dijeron que “no podía estar pidiendo en la calle” Otro sujeto del mismo grupo manifestó que mientras esperaba que sus familiares bajaran las escaleras del C. C. Chuao otra persona se acercó a darle dinero.

III.1.3. Influencia de los acompañantes en el consumo de servicios recreativos

Las personas menores de 28 años con discapacidad motora viven generalmente en casa de sus padres. En el grupo de entrevistados mayores de 28 años, los que vivían de manera independiente, relatan que tras la adquisición de la discapacidad regresaron a vivir con su familia. Esta tendencia se hizo más patente en el caso de los hombres mayores de 28 años. De veinticinco sujetos, cinco vivían con su pareja e hijos, en núcleos familiares que en su mayoría estaban formados antes de la lesión.

En el grupo de los niños de 6 a 12 años, los padres siempre toman la decisión acerca del establecimiento de servicios recreativos. En algunos casos, las madres mencionaron que “no los dejaban” salir si no era con la familia. En grupos de mayor edad, los entrevistados se consideraban independientes pues manifestaban “tomar la decisión” sobre los establecimientos de servicios recreativos. Se comprobó que en la mayoría de los casos los consumían junto a sus familiares. Los entrevistados manifestaron que sus familias tendían a sobreprotegerlos de forma que tenían que “presionar” para que los llevaran a establecimientos de servicios recreativos. La posibilidad de escoger se ve reducida para estos clientes puesto que dependen de que otros estén dispuestos a cargarlos a ellos y a su silla en los establecimientos donde no existe la infraestructura adecuada. Para Felker (1995, p.49) esto significa que los clientes con discapacidad motora tienen un grupo de referencia automáticamente formado por las personas que proporcionan el transporte hacia los locales comerciales que limita la posibilidad de decidir. Sin embargo, los entrevistados en esta investigación manifestaron en su mayoría, que ellos mismos tomaban la decisión de “cuándo salir” y “a dónde”.

III.1.4. Áreas de consumo recreativo en personas de discapacidad motora

No se pudo establecer una correlación entre el tipo de servicio recreativo consumido y la discapacidad motora. Los entrevistados manifestaron gustos diversos. Sin embargo, entre las respuestas más comunes se encuentran: “el parque” y el “cine”, para el grupo de 6 a 12 años; “los cafés” y los “centros comerciales”, para el grupo de mujeres menores de 28 años; restaurantes o bares y “centros comerciales” para hombres menores de 28 años.

Los hombres y mujeres entrevistados mayores de 28 años dieron respuestas diversas como: “la playa”, “el bowling”, “el cine”, “el teatro”, “el béisbol”, entre otros.

III.1.5. Actitudes y opiniones de los consumidores con discapacidad motora acerca de la promoción de servicios recreativos

De manera unánime, los sujetos entrevistados manifestaron no tener suficiente información sobre las instalaciones de los locales de servicios recreativos antes de llegar a ellos.

Los hombres menores de 28 años dijeron que la única forma de enterarse de que un establecimiento era accesible a personas con discapacidad era “por sus propios medios”. Paul & Burnett (1996, p.) llegaron a una conclusión similar, cuando plantearon que las personas con discapacidad motora no utilizan la publicidad para tomar decisiones de consumo. Uno de los sujetos de este grupo manifestó que se enteró de que existía un área especial para personas con discapacidad en el estadio de béisbol, después de haber asistido toda la temporada a los juegos de los Leones del Caracas. En otro caso, una mujer menor de 28 años criticó la poca información suministrada por el personal de “Ciudad Mágica”, cuando visitó este parque de diversiones

le avisaron que no podía utilizar ninguna de las atracciones mecánicas sólo después de que había comprado su entrada.

Los grupos entrevistados mayores de 28 años mencionaron la televisión como el medio que utilizan con más frecuencia. Las mujeres menores de 28 años dijeron ser usuarias regulares de Internet, para hacer actividades escolares y para entretenerse.

En los mensajes publicitarios, los sujetos entrevistados comentaron que les gustaría conseguir personajes en silla de ruedas y el símbolo internacional de la discapacidad como *mosca*. Los personajes en sillas de ruedas les harían sentirse “identificados” y les permitirían “reconocer ¡Ah, eso es conmigo! ¡Ya sé que me están hablando a mí!”.

Otro elemento considerado importante por todos los grupos entrevistados es la información “realista” acerca de las instalaciones arquitectónicas, es decir que no cree expectativas que no puedan ser satisfechas por el local. Un sujeto del grupo de mujeres mayores de 28 años explicó que el Teatro Teresa Carreño tenía una campaña interna de “Acceso para todos” dirigida a las personas con discapacidad, sin embargo, hizo notar que realmente las adaptaciones arquitectónicas del Teatro se reducían a una “rampita de mampostería para salvar tres escalones” y que dentro de la sala el personal se negó a ayudarla a bajar su silla de ruedas hasta su puesto.

III.2. Acerca de los empresarios de servicios recreativos:

III.2.1. Actitudes y opiniones de los empresarios de servicios recreativos acerca de los clientes con discapacidad motora.

De cinco empresarios entrevistados, sólo uno manifestó conocer alguna normativa que le hiciera adaptarse a los clientes con discapacidad motora (*Ávila Mágica* que utiliza las normativas internacionales ISO 9000). Ninguno de estos empresarios hizo mención de un instrumento legal venezolano a

pesar de que estos establecen sanciones para quienes incumplan la normativa.

Los empresarios se muestran dispuestos a atender a personas con discapacidad motora en sus negocios y los consideran “igual” que cualquier otra persona. Al no darse cuenta de que este mercado tiene necesidades particulares no se hacen los ajustes necesarios para satisfacerlas.

El testimonio de los empresarios revela que a las personas con discapacidad motora no se les considera como un segmento del mercado. En consecuencia, no se hacen esfuerzos específicos para dirigirse al mismo. La única excepción es el testimonio de *Ávila Mágica* que los valora como consumidores que “generan visitas grupales”, sin embargo no informaron de iniciativas especiales para atraer a estos clientes.

Las adaptaciones que estos empresarios han hecho para satisfacer a los clientes con discapacidad motora son de tipo arquitectónico principalmente. Rampas, puestos de estacionamiento, ubicaciones especiales y baños accesibles fueron los elementos mencionados. El personal de *Diverxity* ha recomendado a clientes con discapacidad motora que visiten el local en días en los que haya menos afluencia de visitantes. Con excepción de *Ávila Mágica*, ninguna de las empresas consultadas informó sobre estrategias de capacitación del personal para atender a este segmento.

III.2.2. Iniciativas que han tomado empresarios de servicios recreativos para garantizar la accesibilidad de los clientes con discapacidad motora

Los empresarios consideran las rampas y los ascensores como los elementos arquitectónicos que facilitan la entrada de clientes con discapacidad motora, aunque no todos sus establecimientos los tienen.

Varios empresarios afirmaron que cuentan con baños especialmente adaptados para las personas con discapacidad. También se hizo referencia al espacio físico puesto que la gerente de *Tre* afirmó que su local cuenta con pasillos amplios, a diferencia del *Centro Sambil* cuyo gerente admitió que sus pasillos son muy estrechos y congestionados de gente.

Los representantes de *Diverxity* y *Cinex* afirmaron que en sus locales se facilita el desplazamiento de personas con discapacidad porque el piso es plano.

III.2.3. ¿Incluyen los empresarios de servicios recreativos a los clientes con discapacidad motora en sus promociones?

La totalidad de los empresarios entrevistados manifestaron que no utilizan ninguna forma especial para promocionar el negocio ante los clientes con discapacidad motora. Cada empresario utiliza un método distinto para informar a los clientes con discapacidad motora sobre elementos del negocio que puedan interesarles: *Ávila Mágica* utiliza a su personal, *Diverxity* tiene unas normas de uso, el *Centro Sambil* hace una breve mención en su folleto, la cadena *Cinex* coloca el símbolo internacional de discapacidad en sus anuncios del periódico. Paradójicamente, los empresarios afirman que desean que las personas con discapacidad motora se sientan “bienvenidas”.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El marco contextual de la investigación se basó primordialmente en estudios realizados en el mercado de personas con discapacidad motora norteamericano. Inicialmente se consideró que los resultados obtenidos por los norteamericanos no necesariamente podían ser importados a la realidad venezolana. Sin embargo, al finalizar la investigación se descubrió que las necesidades y actitudes con respecto al consumo de servicios recreativos son semejantes en las personas con discapacidad motora en Venezuela y en Estados Unidos. No obstante, a la hora de extraer conclusiones es importante tomar en cuenta las diferencias entre ambos países.

Las personas con discapacidad motora necesitan ver fortalecido su sentimiento de autonomía. En este sentido, los empresarios de servicios recreativos que piensen seriamente dirigirse a este segmento de mercado necesitan hacer sentir a sus clientes con discapacidad motora que son personas independientes. Este objetivo se logra a través de adaptaciones en la arquitectura, el personal y la promoción de los locales. Se descubrió que este segmento del mercado es leal a los locales recreativos que proporcionan facilidades de acceso y buen servicio, lo que se traduce en rentabilidad para los empresarios. De igual manera, debe prestarse mayor atención a la seguridad de las personas con discapacidad motora, mediante accesos y salidas de emergencia especiales, como lo demuestran las opiniones de los entrevistados.

La adaptación de la infraestructura a los consumidores con discapacidad motora, tiene consecuencias económicas positivas para los empresarios, que van más allá de permitir el acceso a un grupo específico de personas. Por ejemplo, en los locales donde se consumen bebidas (restaurantes y bares) la existencia de baños adaptados aumenta la ingesta de líquidos en personas con discapacidad motora. Además, los familiares y amigos de estas personas

prefieren visitar un local que tenga adaptaciones arquitectónicas que no les exijan “cargar” a la persona en silla de ruedas.

En cuanto al personal de contacto de empresas de servicios recreativos, se recomienda que se impartan talleres con el objetivo de que los empleados se familiaricen con las personas con discapacidad motora y cuenten con las herramientas indicadas para atender a este tipo de clientes. El mayor reto es concienciar a los empleados de contacto de que los clientes con discapacidad motora quieren sentirse atendidos y autónomos a la vez. Una estrategia interesante para este fin, es hacer que los empleados traten de desplazarse por el local, accesar a las instalaciones y utilizar el baño, en la silla de ruedas.

Los empresarios de servicios que deseen construir vínculos de negocio con las personas con discapacidad motora tienen que incluir información relevante para este público en sus estrategias de promoción. Por información relevante se entiende, toda aquella relacionada con adaptaciones arquitectónicas y de otro tipo que puedan ser determinantes para el disfrute del servicio recreativo. Los empresarios no deben tener miedo de utilizar personajes en silla de ruedas en sus mensajes publicitarios (siempre y cuando no se perpetúen estereotipos), puesto que entre las personas con discapacidad motora existe la necesidad de conseguir referentes en los medios de comunicación. No dirigir mensajes específicos a las personas con discapacidad motora se contradice con la declaración de los empresarios de que estos clientes son bienvenidos.

Al adaptarse al segmento con discapacidad motora se reconoce que estos clientes tienen necesidades específicas distintas al resto de la población, esto implica superar la visión de que se trata de clientes “normales” lo que en realidad no le hace ningún favor ni a los empresarios, ni a los consumidores interesados. El hecho de que las personas con discapacidad motora tengan

una serie de necesidades específicas que deben ser satisfechas para incluirlos entre los clientes, no implica que tengan actitudes de entretenimiento diferentes al resto de los consumidores. Al igual que las personas sin discapacidad, al disfrutar de servicios recreativos desean hacerlo en grupo, con las personas que lo acompañan y no separados en un espacio donde sus familiares y amigos no tengan cabida. Además, este tipo de consumidores demostró tener gustos diversos en cuanto al consumo de servicios recreativos, no existe un patrón de consumo exclusivo de las personas con discapacidad motora, por lo que las adaptaciones deben hacerse en toda clase de negocios.

El transporte representa uno de los mayores problemas que enfrentan las personas con discapacidad. El hecho de que los medios de transporte no estén acondicionados para prestar un servicio que satisfaga plenamente las necesidades de las personas con discapacidad motora atenta contra su autonomía y la asiduidad con la que consumen servicios recreativos. Si bien esta situación escapa de la responsabilidad directa de los empresarios de servicios recreativos, debe ser tomada en cuenta y de alguna forma presionar para que líneas de taxi y de transporte público presten un servicio que facilite el uso a las personas con discapacidad motora.

REFERENCIAS

- Aramayo, M. (2001) *La persona con discapacidades y su familia. Una evaluación cualitativa*. Caracas: Fondo Editorial de Humanidades y Educación Universidad Central de Venezuela.
- Baute, A. (2004) *International Disability Rights Monitor (Chapter: Venezuela)*. Chicago: Center for International Rehabilitation.
- Blanco, H.; Rojas, A.; Chacín, J.; Gutiérrez, P.(1988). Políticos Parálíticos. En Desorden Público. Caracas, Venezuela: CBS.
- Burnett, J. (1996) *What services marketers need to know about the mobility-disabled consumer*. The Journal of Services Marketing, Vol. 10, No. 3: MCB University Press.
- Burnett, J. & Paul, P. (1996) *Assesing the media habits and needs of the mobility-disabled consumer*. Journal of Advertising: Vol. 25, Issue 3: M.E Sharpe Inc.
- Felker, C. (1995) *Shop ´til you drop: tales from a physically challenged shopper*. Journal of consumer marketing Vol. 12 No. 3 MCB University Press.
- Kaufman C. (1998) *Retailers' perceptions of the Americans with Disabilities Act: suggestions for low-cost, high-impact accommodations for disabled shoppers*. Journal of Consumer Marketing, Vol. 15, No. 2: MCB University Press.
- Organización de Estados Americanos (1999) *Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad*. Ciudad de Guatemala.
- República de Venezuela (1993) *Ley para la Integración de las Personas Incapacitadas*.
- República Bolivariana de Venezuela (1999) *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*.
- Rivas, M. & Soulavý, V. (2002) *La publicidad de guerrilla como solución creativa para sensibilizar a los miembros de la alcaldía de Baruta acerca de los derechos de las personas con*

discapacidad. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello. Trabajo de grado para optar por la licenciatura de Comunicación Social.

Ruíz, M. (1988) *Análisis de la problemática psicológica de sujetos con impedimentos físicos*. Caracas: Universidad Central de Venezuela. Trabajo de Ascenso.

Salmeron, V. (2005) *Empresas públicas y privadas tendrán que contratar a personas discapacitadas*. Caracas, 25 de enero: El Universal. p. 1-14

UPIAS (1976) *The Fundamental Principles of Disability*. Londres: Union of the physically impaired against segregation.

Varnay, S. (2004) National Underwriter: Life and Health Financial Services. March: National Underwriter Company.

ANEXOS

ANEXO A - Comparación de ordenanzas municipales

LIBERTADOR:	BARUTA:	CHACAO:	EL HATILLO:	SUCRE:
Estacionamientos: • 1 puesto especial por cada 15. • 365cm de ancho mínimo. • No más de 60m entre estacionamiento y edificio.	Estacionamientos: • 1 puesto especial por cada 15. • 365cm de ancho mínimo.	Estacionamientos: • 1 puesto especial por cada 25. • 365cm de ancho mínimo.		Estacionamientos: • 1 puesto especial por cada 10. • 365cm de ancho mínimo. • “Estar ubicados cerca de las entradas y rampas de acceso”
Aceras: • En aceras nuevas 214cm de ancho mínimo. • En aceras existentes 122cm de ancho mínimo. • Las rampas de las aceras deben tener 92cm de ancho y 92cm de largo. Con inclinación de 1 en 12 metros. • Las rampas deben estar ubicadas en las esquinas, a continuación de los pasos para peatones.	Aceras: • En aceras nuevas 180cm de ancho mínimo. • En aceras existentes 125cm de ancho mínimo y “libres de obstáculos” • Las rampas de las aceras deben tener 100cm de ancho y 100cm de largo. Con inclinación de 1 en 8cm • Las rampas deben señalarse con franjas de colores para su mejor visualización. • Las rampas	Aceras: • En aceras nuevas 240cm de ancho mínimo. • En aceras existentes 120cm de ancho mínimo. • Las rampas de las aceras deben tener 100cm de ancho por 200cm de largo. Con inclinación de 1 en 12 metros. • Las rampas deben estar ubicadas en las esquinas, a continuación de los pasos peatonales.	Aceras: • En vías primarias de 3 canales con aceras nuevas, 240cm de ancho mínimo y una franja de 60cm para vegetación a estudiar en cada caso. • En vías primarias de 4 canales con aceras nuevas, 300cm de ancho mínimo con franja de 60cm de vegetación a estudiar en cada caso. • En el resto de las vías del municipio con aceras nuevas	Aceras: • 214cm ancho mínimo aceras nuevas • 125cm libres de obstáculos en aceras existentes. • Las rampas deben ser de 105cm de ancho por 105cm de largo • Inclinación máxima de 1 en 12 metros • Se prohíbe la “arborización de raíces superficiales” en las aceras a fin de no obstaculizar el

LIBERTADOR:	BARUTA:	CHACAO:	EL HATILLO:	SUCRE:
	deben estar ubicadas en las esquinas, a continuación de los pasos para peatones.		180cm de ancho mínimo con franja de 60cm para vegetación a estudiar en cada caso. • Las rampas de las aceras deben tener 100cm de ancho. Con inclinación de 1 en 12 metros. • Las rampas en las aceras deberán estar ubicadas en las esquinas, inmediatas al paso de peatones y lejos de las rejillas de los drenajes. • Las aceras del Centro Urbano El Hatillo que sean ampliadas, deberán tener un trazado uniforme, sin interrupciones ni obstáculos que afecten el desplazamiento peatonal, con rampas en las esquinas para personas con discapacidad.	paso de las personas con discapacidad.

LIBERTADOR:	BARUTA:	CHACAO:	EL HATILLO:	SUCRE:
			Toda construcción, modificación, refacción o demolición de edificaciones deberá estar ajustadas a toda la normativa estructural, sanitaria, de seguridad y de accesibilidad para personas con discapacidad, que tienen vigencia nacional.	
Rampas de acceso: - En rampas nuevas 122cm de ancho mínimo. - En rampas existentes 91cm de ancho mínimo. - Inclinación de 1 en 12 metros para rampas cortas; y 1 en 20 metros para rampas largas. - La separación	Rampas de acceso: - En rampas nuevas 125cm de ancho mínimo. - En rampas existentes 100cm de ancho mínimo. - Inclinación de 1 en 12 metros para rampas cortas; y 1 en 20 metros para rampas largas. - La separación	Rampas de acceso: - En rampas nuevas 122cm de ancho mínimo. - En rampas existentes 100cm de ancho mínimo. - Inclinación de 1 en 12 metros para rampas cortas; y 1 en 20 metros para rampas largas. - La separación	Rampas de acceso:	Rampas de acceso: - En rampas nuevas 125cm de ancho mínimo. - En rampas existentes 100cm de ancho mínimo. - Inclinación de 1 en 12 metros para rampas cortas; y 1 en 20 metros para rampas largas. - La separación

LIBERTADOR:	BARUTA:	CHACAO:	EL HATILLO:	SUCRE:
entre descansos debe ser 9m. en rampas cortas y 15 m. en rampas largas. Los pasamanos deben prolongarse 30cm antes y después de la rampa.	entre descansos debe ser 9m en rampas cortas y 15m en rampas largas. Los pasamanos deben prolongarse 30cm antes y después de la rampa.	entre descansos debe ser 9m en rampas cortas y 15m en rampas largas. Los pasamanos deben prolongarse 30cm antes y después de la rampa.		entre descansos debe ser 9m rampas cortas y 15m en rampas largas. - Los pasamanos deben prolongarse 30cm antes y después de la rampa. - Deben procurarse rampas de acceso perpendicular.
Puertas: 81cm de ancho mínimo. 122cm de ancho mínimo en puertas batientes.	Puertas: 85cm de ancho mínimo. 125cm de ancho mínimo en puertas batientes.	Puertas: 80cm de ancho mínimo. 122cm de ancho mínimo en puertas batientes. - Deberán procurarse umbrales nivelados.	Puertas:	Puertas: 100cm de ancho mínimo. 122cm de ancho mínimo en puertas batientes. - Deberán procurarse umbrales nivelados
Pasillos: 183cm de ancho mínimo y en caso de que sea imposible 135cm	Pasillos 183cm de ancho mínimo y en caso de que sea imposible 152cm	Pasillos 180cm de ancho mínimo y en caso de que sea imposible 152cm		Pasillos 180cm de ancho mínimo y en caso de que sea imposible 152cm
Vestíbulos: Espacio de 122cm entre puertas.		Vestíbulos: Espacio de 122cm entre puertas.		Vestíbulos: Espacio de 125cm entre puertas
Ascensores:	Ascensores:	Ascensores:		Ascensores:

LIBERTADOR:	BARUTA:	CHACAO:	EL HATILLO:	SUCRE:
• 1 cabina con dimensiones mínimas de 120cm de ancho por 170cm de largo. • 81cm de ancho mínima entre las puertas.	• 1 cabina con dimensiones mínimas de 150cm de ancho por 150cm de largo. • 81cm de ancho mínimo entre las puertas.	• 1 cabina con dimensiones mínimas de 120cm de ancho por 170cm de largo. • 82cm de ancho mínimo entre las puertas.		• 1 cabina con dimensiones mínimas de 150cm de ancho por 150cm de largo. • 80cm de ancho mínimo entre las puertas. • Deben incluirse pasamanos entre 80 y 90cm por encima del suelo y separados 5cm de las paredes. • El tablero de control debe estar en un rango entre 90cm y 120cm por encima del suelo • Se prohíbe el uso de alfombras en los ascensores.
Escaleras: • Deberá evitarse en lo posible la construcción de escaleras. • Los escalones no podrán ser más altos de 17,5cm y deben tener	Escaleras: • Deberá evitarse en lo posible la construcción de escaleras. • Los escalones no podrán ser más altos de 17,5cm y deben tener	Escaleras: • Las escaleras deben tener un ancho mínimo de 120cm • Los escalones no podrán ser más altos de 17, 5cm y deben tener		Escaleras: • Deberá evitarse en lo posible la construcción de escaleras. Tendrán un ancho mínimo de 120cm • Los escalones no

LIBERTADOR:	BARUTA:	CHACAO:	EL HATILLO:	SUCRE:
pasamanos de 76 a 86cm por encima del piso. Los pasamanos deben prolongarse 45cm antes y después de la escalera.	pasamanos de 76 a 86cm por encima del piso. Los pasamanos deben prolongarse 45cm antes y después de la escalera.	pasamanos de 86 a 90cm por encima del piso. Los pasamanos deben prolongarse 45cm antes y después de la escalera.		podrán ser más altos de 17,5cm y deben tener pasamanos de 80 a 90cm por encima del piso. Los pasamanos deben prolongarse 45cm antes y después del último escalón.
Baños y servicios: “Deberán permitir con comodidad el paso de una silla de ruedas y a su ocupante entrar en el recinto, cerrar la puerta y dirigirse al W.C desde una posición frontal o lateral”	Baños y servicios: “Deberán permitir con comodidad el paso de una silla de ruedas y a su ocupante entrar en el recinto, cerrar la puerta y dirigirse al W.C desde una posición frontal o lateral”	Baños y servicios: “Deberán permitir con comodidad el paso de una silla de ruedas y a su ocupante entrar en el recinto, cerrar la puerta y dirigirse al W.C desde una posición frontal o lateral”		Baños y servicios: - En las entradas debe colocarse el símbolo internacional de la discapacidad. “Deberán permitir con comodidad el paso de una silla de ruedas y a su ocupante entrar en el recinto, cerrar la puerta y dirigirse al W.C desde una posición frontal o lateral”
Otros: “Las fuentes de agua deben estar localizadas a una altura adecuada”	Otros: “Las fuentes de agua deben estar localizadas a una altura adecuada”	Otros: “Las fuentes de agua deben estar localizadas a una altura adecuada”	Otros: Las líneas de transporte público deben “ofrecer facilidades y	Otros: “Las fuentes de agua deben estar localizadas a una altura adecuada”

LIBERTADOR:	BARUTA:	CHACAO:	EL HATILLO:	SUCRE:
• “Los teléfonos públicos deberán estar al alcance de una persona en silla de ruedas. La altura de la ranura de la moneda no debe exceder a 137cm” • En lugares de espectáculos públicos “el área reservada debe ser de mínimo 2 sillas o el 2% de la capacidad” • Los postes de semáforo, teléfono o alumbrado público y los depósitos contenedores de basura deberán colocarse de manera de no obstaculizar el paso por las aceras a personas en sillas de ruedas o con otro tipo de discapacidad	• “Los teléfonos públicos deberán estar al alcance de una persona en silla de ruedas. La altura de la pantalla no debe exceder a 120cm” • En lugares de espectáculos públicos “El área reservada debe ser de mínimo 2% de la capacidad y estar debidamente señalados” • “Los cajeros automáticos, las máquinas dispensadoras de dinero deben estar ubicados de forma que la pantalla y el teclado no excedan los 120cm de alto” • Los hoteles y moteles deben	• “Los teléfonos públicos deberán estar al alcance de una persona en silla de ruedas. La altura de la ranura de la moneda no debe exceder a 137cm” • En lugares de espectáculos públicos “El área reservada debe ser de mínimo 1% de la capacidad y deberá estar en un sector que no obstruya el paso en los respectivos pasillos o puertas, procurándose su ubicación en las cercanías de alguna entrada” • “Las instalaciones deportivas deberán contemplarse zonas destinadas a ser	trato respetuoso a las mujeres embarazadas, personas mayores y personas con discapacidad”.	• “Los teléfonos públicos deberán estar al alcance de una persona en silla de ruedas. La altura de la pantalla no debe exceder a 120cm” • En los lugares de espectáculos públicos se debe reservar el 1% de los espacios para personas con discapacidad si el aforo es de 1 a 100; el 5% de los espacios si el aforo es más de 100.” • “Los cajeros automáticos deben estar a la altura de las personas en sillas de ruedas” • “Los hoteles y moteles deben tener un mínimo de dos (2)

LIBERTADOR:	BARUTA:	CHACAO:	EL HATILLO:	SUCRE:
y deberán ser resaltados con pintura fosforescente. • “Los bancos de las plazas, parques, jardines y museos deberán tener respaldo, brazos laterales y ser de una altura adecuada.” • “Los hoteles y moteles deben tener un mínimo de dos (2) habitaciones dormitorios donde, la superficie mínima será tal, que permita a la persona con discapacidad acceder fácilmente al lecho”	tener un mínimo de dos (2) habitaciones dormitorios donde, la superficie mínima será tal, que permita a la persona con discapacidad acceder fácilmente al lecho	utilizadas por personas en sillas de ruedas” • Las Bibliotecas, deberán contar con estanterías que permitan la fácil aproximación, de frente o costado, de las personas con impedimentos físicos. • “En hoteles y moteles las piezas sanitarias deben permitir el acceso y la utilización a personas con impedimentos”.		habitaciones dormitorios donde, la superficie mínima será tal, que permita a la persona con discapacidad acceder fácilmente al lecho”

ANEXO B - Focus Group

Grupo 1: Hombres mayores de 28 años.

Fecha: 9 de junio de 2005

Hora: 10:00 a.m.

Lugar: Fundación Venezolana Pro-Cura de la Parálisis.

Sujeto 1	Eli Saúl Edad: 31 años Lesión: C5-C6 (caída de altura) Ocupación: Estudiante
Sujeto 2	César Edad: 37 años Lesión: D12 (arma de fuego) Ocupación: Estudiante de Contaduría - UCV
Sujeto 3	Johnny Edad: 28 años. Lesión: Miembro amputado (accidente de tránsito) Ocupación: Comerciante
Sujeto 4	Fidel Edad: 41 años. Lesión: D6-D7 (arma de fuego) Ocupación: Empleado de empresa de telecomunicaciones.
Sujeto 5	Norugh Edad: 30 años Lesión: Parálisis cerebral infantil Ocupación: Psicólogo
Sujeto 6	Edgar Edad: 35 años Lesión: D6 –D7 (accidente de tránsito) Ocupación: Empleado de la Electricidad de Caracas
Sujeto 7	Javier Edad: 38 años. Lesión: D9 (arma de fuego) Ocupación: Arquitecto (sin ejercer).
Sujeto 8	Juan Bautista Edad: 39 años. Lesión: C5-C6 (accidente de tránsito) Ocupación: Estudiante de Derecho –UCV

- **Tesistas:** ¿Utilizan alguna forma de transporte público?
- Sujeto 3: ¿Cómo carritos y eso?
- **Tesistas:** Sí, Metro, Metrobús...
- Sujeto 3: Los carritos olvídate, eso no se puede ni utilizar. Pero en el Metrobús puede ser, a veces el tipo apaga la unidad, te deja entrar por la puerta de atrás, si te consigues alguno amable hasta te ayuda a subir los escalones.
- Sujeto 6: Por ejemplo, si tú llegas al Metro hay un botón rojo de emergencia, pero para poder llamar al personal a veces lo uso si se tardan mucho, porque se para la escalera y tienen que venir a ver, pero se molestan si uno lo usa.
- Sujeto 4: Yo normalmente no uso autobuses, pero alguna vez que he necesitado, es malísimo, uno tiene que pelearse con los conductores para que lo dejen subir. Me ha pasado que estoy en una parada y el autobús pasa de largo. Por eso ahora uso puro taxi, pero tampoco es que sean tan buenos.
- **Tesistas:** Vamos a terminar de hablar del transporte público y luego hablamos de los servicios de taxi. (Se dirige directamente al sujeto 8) ¿A ti que te parece el servicio de transporte público?
- Sujeto 8: Fíjese yo desde que vivo en Caracas siempre me muevo con mi familia. Tenía carro, pero ahí fue donde tuve el accidente. Desde que estoy así no me monto en bus. Los conductores son muy groseros.
- **Tesistas:** ¿Alguna otra persona quiere hablar de sus experiencias de transporte público?
- Sujeto 1: Bueno lo mismo, lo mejor es el Metro, pero a veces es un problema porque si las escaleras están dañadas te mandan a entrar por otra estación, pero si esa es la única estación que tiene escaleras, te fregaste. Pero es que yo casi siempre también uso taxi, con mi mamá.
- **Tesistas:** Ahora sí podemos hablar de los taxis. (Se dirige directamente al sujeto 7) Tú no nos has comentado nada del transporte público, ¿te mueves siempre en taxi?
- Sujeto 7: La verdad yo casi siempre voy con mi mamá o con mis hermanos. Los acompaño a hacer diligencias o me llevan a lugares. No salgo muy a menudo sólo y taxis utilizo a veces para venir aquí y eso, pero además de la mala cara que te ponen algunos conductores, nunca he tenido problemas. Es que si vas solo ellos tienen que meter la silla y eso les molesta.
- Sujeto 4: A veces quieren cobrar de más sólo por la silla y si no es que los llamaste para que te vinieran a buscar y además les avisaste que venían a buscar a una persona discapacitada, porque si no les avisas a veces cuando llegan no te quieren llevar. Si pretendes agarrarlos en la calle, la mayoría ni se para.
- Sujeto 3: Yo como voy en la moto o en el carro, no tengo problema. Lo único es que en la moto no me puedo bajar.
- **Tesistas:** ¿Tú sales en moto? ¿Pero y la silla?
- Sujeto 3: No, a mi hoy me prestaron esta silla porque me vine en la moto. Yo cuando salgo en la moto no me puedo bajar, pero pido las cosas desde la moto. Como yo lo que soy es mocho, casi siempre ando en muletas.
- **Tesistas:** Si te tienes que bajar en un lugar, o vas a un Centro Comercial, ¿cómo haces?
- Sujeto 3: Nada me llevo el carro. Yo también manejo mi carro.
- **Tesistas:** ¿Alguno de ustedes maneja su propio carro?^
- Sujeto 2: No, me gustaría.
- Sujeto 4: Yo traté, pero es un poco caro.
- Sujeto 7: Yo quiero comprármelo.
- Sujeto 1: No.
- **Tesistas:** Ahora ya nos trasladamos y llegamos al lugar a donde vamos, en este caso llegamos en carro, ¿cómo han sido sus experiencias con los estacionamientos?

- Sujeto 1: A veces me estaciono justo en el que está al lado porque como son tan chiquitos, cuando el puesto está desocupado, te da para abrir la puerta y bajar la silla. Así es más fácil.
- Sujeto 2: Si pero tienes que estar pendiente, la otra vez yo bajé la silla y venía alguien a estacionarse y casi me la rompe. La gente no tiene consciencia...
- Sujeto 7: Los estacionamientos para discapacitados cuando no están ocupados por personas que tienen todas sus facultades, son demasiado pequeños. Ninguno cumple con las normas COVENIN, por lo menos el del CCCT es muy chiquito.
- **Tesistas:** ¿Alguno de ustedes sabe qué son las normas COVENIN?
- Sujeto 5: Claro, son las normas que hacen que los edificios sean más accesibles, pero eso ni se cumple.
- Sujeto 7: Eso es obligatorio pero nadie lo cumple. Y lo peor es que hacen centros comerciales nuevos, por ejemplo, y vuelven a cometer los mismos errores.
- **Tesistas:** ¿Qué tipo de errores?
- Sujeto 6: Me ha pasado que voy a los baños en algunos sitios, y se abren hacia adentro. O sea vas a entrar en la poceta y la puerta se abre hacia adentro, ¿cómo haces para cerrar la puerta?
- Sujeto 4: Lo peor de los puestos de estacionamiento es que nadie se ocupa de vigilar que las personas normales no se estacionen.
- **Tesistas:** ¿Podieran mencionar un lugar específico en el que hayan tenido experiencias negativas con respecto al acceso?
- Sujeto 8: Bueno, yo a veces voy a las tascas de la Candelaria. Imagínate, uno empieza a tomar y cuando vas al baño. Mejor dicho, no puedes ir al baño. Hay un escalón para subir, esta todo sucio, yo trato de no ir.
- Sujeto 3: No y dígame por mi casa. A mi porque me conocen y me ayudan...
- **Tesistas:** ¿Cuáles elementos arquitectónicos les facilitan o les dificultan el disfrute de los servicios recreativos?
- Sujeto 7: Las escaleras, el piso desigual así estilo el San Ignacio, pero el Boleita Center es muy fácil porque tienes rampas desde el estacionamiento y te puedes ir moviendo por todos los pisos.
- Sujeto 5: La mayoría de los lugares tienen obstáculos, siempre hay escaleras en todas partes. Por ejemplo, hay un cine creo que es el del Unicentro el Marqués que hasta tiene un escalón para entrar en la sala. Yo por eso siempre voy a los del Sambil, pero igual, el puesto está en la primera fila y si vas con tu novia quedas más adelante que ella.
- **Tesistas:** ¿Cómo es eso?
- Sujeto 5: Por los manubrios de la silla que te adelantan un poco. Además a mi me queda doliendo el cuello después de estar dos horas pegado, casi, a la pantalla. Por eso si voy con alguien que pueda, trato de que me suban al medio de la sala y me quedo en el pasillo.
- Sujeto 6: Y las escaleras porque las tiene que haber, pero ni se te ocurra ir a los baños. Como dije ahorita. Ah, tampoco puedes que si llamar por teléfono público porque los ponen muy altos.
- Sujeto 3: Sí es verdad.
- Sujeto 4: Bueno yo creo que se imaginan que uno no saca plata de los cajeros, porque siempre los ponen muy alto. Y con lo inseguro que es de por sí, yo siempre le digo a mi mamá que me saque la plata, pero es como...
- **Tesistas:** Si se lo permitieran, ¿qué elementos mejoraría de los baños?
- Sujeto 6: Lo que hemos hablado.
- Sujeto 5: Es una cuestión de conciencia, la gente no se da cuenta que son especiales para discapacitados y entran y los usan, cuando uno va a entrar da asco.

- Sujeto 1: Es que uno no puede ni tratar de pasarse a la poceta porque no tienen barras.
- Sujeto 3: Menos mal que yo voy saltando en una pata y puedo entrar.
- **Tesistas:** Me pueden comentar alguna experiencia positiva o negativa que hayan tenido en alguno local de servicio recreativo. Con el personal o alguna cosa que los haya impresionado del acceso al local, lo que quieran.
- Sujeto 4: Yo no recuerdo nada especial.
- Sujeto 5: A mi las muchachas del Metro siempre me tratan muy bien.
- Sujeto 1: No sé alguna vez en un restaurante que tratan de que estés cómodo, pero no me acuerdo donde. La gente se ocupa poco de las personas con discapacidad.
- Sujeto 7: Yo creo que muchas veces prefieren tratar de evitarte para no involucrarse, es como si nos tuvieran un poco de miedo.
- Sujeto 5: Es una cuestión de desinformación, normalmente no sabe como tratar a las personas con discapacidad y por eso prefiere mantenerse alejada a menos que se lo pidas. Cuando le pides ayuda, comúnmente te la presta.
- **Tesistas:** ¿Algún otro comentario al respecto?
- Sujeto 6: No.
- **Tesistas:** Y cuando disfrutan de estos lugares, ¿hay algo que les moleste de las demás personas que están en el lugar, que les dificulte estar en el lugar? ¿Los demás clientes molestan?
- Sujeto 2: Que te llevan la silla por delante y no tienen mucho cuidado.
- Sujeto 4: Muchas veces lo más molesto es que se te queden viendo, pero uno trata de seguir con lo suyo.
- Sujeto 7: Yo creo que si uno está concentrado o entretenido en lo que está haciendo es difícil que algo de los demás clientes lo moleste. Pero es cierto que a veces deberían tratar de no quedarse mirando tanto, es una cuestión de respeto, yo no me les quedo viendo.
- Sujeto 3: Yo no les paro, si se me quedan viendo les muestro el tocón, para que vean que es lo que tengo. A mí no me importa que la gente me vea.
- **Tesistas:** Claro, pero eso es por tu personalidad.
- Sujeto 6: Pero yo también soy así, no me importa. También es que yo me siento normal y me imagino que la gente se da cuenta de eso.
- Sujeto 8: Esto le puede pasar a cualquiera y la parte de informar a la población debe estar en nuestras manos, nosotros somos los más interesados en que la gente nos mire como a personas normales. Por eso yo estoy tratando de formar un grupo para unirnos y protestar en contra de las instituciones gubernamentales que se supone que deberían prestarnos apoyo y lo que hacen es pelearse por el poder.
- **Tesistas:** Y en un evento deportivo o en un espectáculo, ¿cómo es la experiencia?
- Sujeto 3: Yo una vez fui al Poliedro a un concierto de ballenato, de Los Diablitos, me fui con unos compañeros y me metí en la olla, porque como para entrar por la entrada normal hay puras escaleras, me dejaron entrar por abajo y quedé de una vez ahí. Yo primero estaba ahí bailando, claro en la silla, pero de repente eso se comenzó a poner demasiado movido, la gente me bailaba encima y me comenzaron a empujar la silla y eso. Ahí sí me comencé a preocupar, pero yo feliz bailando, hasta que me querían levantar la silla y menos mal que al final me sacaron porque yo pensaba que me iban a partir la silla, pero fue bien bueno ese concierto.
- Sujeto 4: Yo espectáculos así al Poliedro nunca he ido después de la lesión, pero he ido al Teatro Teresa y ahí todos los muchachos que te ubican y eso se portaron muy bien. Muy colaboradores, te llevaban hasta el puesto y eso. Además para llegar a la sala hay ascensor y no tienes que estar peleando con las escaleras mecánicas.
- **Tesistas:** ¿Alguna otra experiencia, algún evento deportivo? ¿El Brígido Irirarte, el Universitario o a lo mejor Parque Miranda?

- Sujeto 7: En Parque Miranda hay que quedarse arriba porque para bajar a la cancha hay puras escaleras, a mí una vez me bajaron, pero después para subir fue un proceso, porque la gente te puede bajar, pero para subírte cuesta más.
- Sujeto 1: En el estadio de béisbol hay una zona especial para discapacitados detrás del home, pero uno va al estadio acompañado, nunca vas solo, y OK tú vas al estadio y tú tienes tu puesto, pero los que están contigo se tienen que ir, entonces estás sólo prácticamente. Te pones a hablar es si hay otra persona en silla de ruedas que te haces amigos y tal, pero si vas sólo no tienes con quien conversar e juego, ni nada.
- Sujeto 4: Ni tampoco te vayan a poner en un sitio, de repente un espectáculo, y te ponen de un lado, entonces tú lo que le ves es la espalda.
- Sujeto 3: Tú te imaginas que se prenda un incendio ahí, todos salen desesperados y yo estoy parado aquí y viene esa multitud de gente porque se explotó una bomba o algo y todo el mundo sale desesperado, olvídate que no van a pensar que tú estás ahí. Te pasan por encima y brincan y entonces imagínate, uno debería tener un área de acceso para entrar y en caso de emergencia, acceso para salir porque imagínate que haya una escalera o algo, pasan por ahí y eso se está quemando, aquél está prendido en candela, olvídate que te voy a ayudar, no, yo me voy. Uno tiene que tener una vía de escape rápido, donde pueda darle con su sillita, porque uno cuando agarra vuelo con esta silla va...
- **Tesistas:** Perdón, tú comentabas algo antes (se dirige directamente al sujeto 7)
- Sujeto 7: Es que no es que nos gustaría que existieran los sitios, sino deberíamos exigir que se cumplieran las normas porque las normas están establecidas, lo que pasa es que por facilidad de las construcciones, por tener mejores espacios para la gente normal pues no se cumple para el discapacitado, por lo tanto más que nos gustaría es exigir que se cumplan las normas, que exista la infraestructura para el discapacitado.
- Sujeto 2: Esa área especial por supuesto que tiene que existir, pero lo difícil de eso sería como crear una zona de este tipo sin disgregarnos. Recuerdo que la última vez que vino el Papa a Venezuela en el aeropuerto de La Carlota, crearon una parte solamente para personas con discapacidad y yo vi, por ejemplo, a dos personas con discapacidad que comentaron: no vale, nos marginaron, nos colocaron por un lado allá. No sé si sería fácil crear esas áreas sin apartarnos de lo que es el resto de la sociedad, pues, o de las personas que están ahí.
- Sujeto 7: Por ejemplo, yo tengo aquí el Proyecto de construcción y adaptación de edificaciones de uso público accesibles a personas con impedimentos físicos, estas son normas COVENIN del 91 y aquí se explica todas las medidas que deben tener, por ejemplo, los puestos de estacionamientos, el baño, rampas, niveles de las gradas y estas normas, las normas COVENIN son como las normas de incendio para edificaciones, que tiene que haber un extintor, estas normas se tienen que cumplir y no se cumplen y esto lo que uno debería realmente exigir.
- Sujeto 3: Yo formo parte del Cabildo Metropolitano encargado de las normas para los discapacitados.
- Sujeto 4: Pero fíjate, sería bueno que hicieran cumplir las normas, pero yo por lo menos agradecería que aunque no fuera con normas, que nos dieran acceso. No importa que no tengan las medidas, no importa que no sean normas COVENIN, pero no me pongas unas escaleras. Es más fácil, es menos costoso hacer una rampa que hacer unas escaleras.
- **Tesistas:** Conversemos ahora un poco de su grupo familiar, con quién viven y qué representan ustedes dentro de su núcleo familiar.
- Sujeto 1: Yo vivo con mi mamá y mis hermanos, somos cuatro hermanos conmigo y mi mamá. Voy a comenzar a estudiar otra vez, pero por ahora, pura rehabilitación.
- Sujeto 2: Vivo también con mi familia, con un hermano de mi mamá. Yo trabajo aquí (FUNDAPROCURA), soy profesor de informática y estudio noveno semestre de contaduría en la UCV.

- Sujeto 3: Yo trabajo en la Redoma de Petare, tengo un negocio de celulares, que está en el Terminal de la Miranda, tengo una mini tienda, Mocho Center Celular se llama mi negocio y vivo con mi señora, tres niños... tengo dos familias. Yo no vivo con mi mamá, yo soy independientemente solo, soy el hermano menor y yo siempre he salido adelante por mí mismo. Tengo tres niños más en otra familia que tengo, que también son hijos míos.
- **Tesistas:** ¿Tú los mantienes a todos?
- Sujeto 3: Sí. También lo que pasa es que vivo alquilado y tengo que salir a luchar. Trabajo todos los días de lunes a lunes.
- Sujeto 4: Yo vivo en una casa de dos pisos, yo vivo en la parte de arriba y mi mamá vive en la parte de abajo, independiente. Anteriormente trabajaba, tenía un laboratorio de ortodoncia y ahorita estoy en una empresa de telecomunicaciones.
- Sujeto 5: Yo soy soltero en ejercicio. Vivo con empleados que... o sea que hay asistentes que viven en mi casa, pero ese es su trabajo, con respecto al círculo familiar, soltero en ejercicio.
- Sujeto 6: Yo vivo con mi mamá y un primo hermano. Trabajo en La Electricidad de Caracas, estoy ahora estudiando en la Universidad Nacional Abierta, el primer semestre, pero ahí no hay ningún acceso, yo me fui a inscribir y me tuvieron que inscribir porque hay como quinientas escaleras en la entrada. He ido una sola vez a la universidad y no pude ni entrar.
- Sujeto 5: ¿Qué haces en La Electricidad?
- Sujeto 6: Trabajo de operador de integral de distribución.
- Sujeto 7: Yo a raíz de la lesión me fui a vivir con mi mamá en una quinta de dos pisos. No estoy trabajando ahorita, pura rehabilitación, pienso abrir con un hermano mío una tienda de conveniencia y nada... seguir.
- Sujeto 8: Yo soy tachirense, soy presidente de la comisión de turismo de la zona de Uribante y Caparo. Vivo aquí en Caracas con un hermano, con algunos sobrinos, mi cuñada. A veces la ayudo en supervisar alguna obra, que es el negocio de la familia. Actualmente estoy montando una ONG, por medio de la Comunidad Económica Europea, estoy haciendo los trámites para dar asesoramiento a algunos municipios del Táchira y de Barinas, sobre todo jurídico, en masa, es un proyecto que he conversado con algunos profesores de la UCV y les ha gustado y pensamos llevar el derecho a toda esa zona, y bueno, de verdad que uno que viene de los Andes, aquí a Caracas y nota el cambio. Yo siempre he sido de muchísima gente, mucha juventud, he manejado un equipo de fútbol, siempre estaba viajando. Pero aquí en Caracas todo el mundo está pendiente de si los van a robar, los van a atracar, por eso ahora vivo aquí, pero justo después del accidente en Los Andes, tenía un ambiente como mucho más asequible. Yo tuve el accidente aquí en Caracas y gracias a Dios que después me recuperé muchísimo. Yo había quedado vegetal, cuadrapléjico porque yo me lesioné 4, 5, 6 y 7.
- **Tesistas:** Ahora, con ese grupo familiar o con su entorno, cómo decide a dónde ir. ¿Quién decide a dónde salen?
- Sujeto 7: Uno. Depende, yo por lo general con quien más salgo es con mis hermanos que son los que me sacan y ellos me invitan a sitios o yo les digo que quiero ir a algún lugar y ellos me pasan buscando y vamos. Con mi mamá que a veces me dice: tengo que hacer tal diligencia, bueno yo te acompaño. En ese sentido, yo creo que uno es independiente.
- **Tesistas:** Les comento mi caso particular, yo soy de Maracaibo y vivo solo aquí, entonces quién toma la decisión de salir, de utilizar servicios recreativos. En parte soy yo, pero en parte son mis amigos de la universidad con los que nos ponemos de acuerdo para ir al cine. Me gustaría escuchar si se ponen de acuerdo, quién toma la decisión y de qué depende el lugar a donde van.

- Sujeto 7: Entre todos. En mi caso la decisión la tomamos entre todos y si voy con mis hermanos no importa al lugar a donde vaya porque ellos me cargan, me suben la silla y no tengo problema.
- Sujeto 1: Yo tampoco me paro mucho por el lugar. Normalmente yo salgo con mis primos y eso, y si hay que subir escaleras ellos me suben, o sea yo por el lugar no me limito. La limitación la pone uno, yo por mí puedo ir a todos lados.
- Sujeto 7: Sí, exactamente.
- Sujeto 3: Yo cuando salgo... yo tuve una experiencia que yo un día, mi señora con la que yo vivo actualmente, ella es de Colombia, ella se fue de viaje con los niños, la familia, yo me tenía que quedar para aprovechar el mes de diciembre. Yo no sabía donde ella estaba, yo simplemente llamé a la suegra, anoté la dirección que no estaba ni completa, yo sólo me fui con mi morralito para Colombia, tardé como tres días para llegar. Me fui de aquí a San Cristóbal, en San Cristóbal me fui por la vía esa que va a Cúcuta hacia allá, llegué a Cúcuta y que si el cambio y eso y menos mal que la persona que estaba ahí cambiando me dijo que eso no era así, que tenía que estar muy pendiente para que no me quitaran los reales. De ahí me monté en un expreso, para viajar fue comodísimo, me ayudaron muchas personas, gracias a Dios, después se accidente el autobús, hubo que hacer un trasbordo, pero la gente conmigo. Yo iba a en silla, estaba reciente el accidente y yo esta pierna (señala su única pierna) no la movía, después me monté en un taxi, iba pueblo por pueblo hasta que llegué a un pueblo cerca de Barranquilla.
- **Tesistas:** ¿Pero alguna vez han sentido que no les permiten ir o que a veces dicen a tal lugar no porque es muy difícil con la silla?
- Sujeto 5: Sí pasa.
- Sujeto 3: Sí pasa eso de que con la silla va a ser difícil, pero yo siempre he sido de los que dicen vamos pa' allá y vamos, espérame ahí, que ahí yo llego. Porque uno mismo se limita, no puedo llegar allá; pero si uno se lo propone llega, todo está en la voluntad de uno.
- Sujeto 5: Dos cosita, de repente a donde ir depende de quien invite, o escoges tú, o escojo yo, o escogemos entre los dos, eso depende, igual si es un grupo. Yo creo que no hay grandes variantes, claro que cuando se va a salir y hay una persona con discapacidad se tienen consideraciones, no te proponen subir al Ávila a pie. Hay restricciones y momentos en los que uno dice vamos a asumir ese reto, pero hay momentos en que la quieres pasar bien y no enrollarte la vida dices: para qué voy a subir el Ávila a pie si puedo hacer un picnic en el Parque el Este, por ejemplo. Pero sí evidentemente, por lo menos en mi caso, no caerse a coba, si uno va a planificar una salida, uno va a seleccionar un lugar accesible, donde pase un momento grato, donde sea cómodo entrar y pasar un buen rato. Pero también siempre hay momentos en los que los demás van a ir a un lugar y por la silla no consideran que uno pueda ir.
- Sujeto 4: Tener que montarte en una lancha, hay cosas en las que uno tiene que estar consciente de sus limitaciones.
- Sujeto 6: Pero es que también uno sale con un grupo, a lo mejor con los primos, o con los compañeros de trabajo. Vamos pa' tal sitio, y yo: no, pero y las escaleras, pero ellos me suben a todos lados. Al bowling, a la playa.
- Sujeto 4: Pero a la hora de tu escoger, independientemente sin que tengas la necesidad de salir con tus primos, no lo puedes hacer.
- Sujeto 1: Claro, uno tiene que saber que si va solo a donde ir.
- Sujeto 3: Yo me voy a la playa con mi señora solo, no me llevo a los niños, pero me voy solo.
- Sujeto 5: Eso va a depender también de la persona. Por lo menos hay un amigo mío con el comparto mucho tiempo, porque por un lado él es mi chofer, cuando estamos trabajando yo le digo a donde vamos y él me lleva, pero también es mi amigo y fuera del horario de trabajo como amigos, hay lugares a los que vamos, por lo menos hay

gente más conservadora con respecto a donde ir, peor por lo menos este amigo mientras más difícil sea mejor. Vamos a hacer tal cosa y si después no se puede, no se puede, pero vamos a tratar. También influye el tipo de gente que te rodea: es mucho más probable que un muchacho universitario de 20 años que esté rodeado de sus compañeros de clase y en una silla de ruedas, así sea con una lesión cervical se te aparezca en un mirador del Ávila a pie; a que lo haga una persona de 35 a 40 años que ya está sentado en una oficina y que los amigos lo que van es derecho para la casa. El círculo de amigos, el círculo de personas que te rodean también va a influir, el flujo de energía se mueve igualito que pasa en otros casos, porque cuando los nexos están establecidos influyen mucho sobre todo en la primera etapa de la juventud, la gente no le para, vamos para tal parte, es imposible, mejor.

- Sujeto 8: Yo creo que las personas que han tenido un accidente o por equis circunstancia estamos aquí, pasa dos cosas, o las personas se tiran a morir y no salen de su casa y se tiran al abandono, o se meten en drogas, cosas aquí, y la otra parte, que sin temor a equivocarme, somos los que estamos aquí, somos personas que rompemos barreras, que quizá para una persona que no esté aquí le parece increíble lo que hacemos, lo digo porque nosotros hacemos las cosas quizá tan común que muchas personas no lo pueden creer. Yo viajo solo. Me puedo meter en el sitio más conservador de mi pueblo, de llegar y organizar un velorio, hasta el sitio más amarillista de Caracas. La necesidad obliga, la vida cambia 180 grados, entonces uno se adapta, pero incluso ahora soy yo quien dice a donde vamos y cuando.
- **Tesistas:** ¿Cada cuánto consumen servicios recreativos? Ha cambiado el patrón de consumo, por ejemplo, si antes iban a bares y restaurantes todos los días, ahora van una vez a la semana o una vez al mes.
- Sujeto 7: En mi caso sí y la limitación no es tanto mi condición, bueno mi condición en el sentido de las funciones fisiológicas porque yo tengo que sondearme cada ciertas horas y no en todos sitios se pude hacer, entonces, si mis hermanos me invitan a salir de noche les digo podemos salir después de tal hora que yo me sondeo, pero tengo que estar en un sitio más o menos bien a tal hora que necesito volverme a sondear, en ese sentido sí he limitado las salidas, no es que no salgo, pero sí menos que como lo hacía antes del accidente.
- Sujeto 2: En mi caso la discapacidad no influye, sino el ritmo de vida. Por ejemplo, si tengo exámenes en la universidad o preparar clases por supuesto que no puedo salir, hay fines de semana que no puedo salir, incluso el sábado en la universidad y el domingo me queda para estudiar en la casa, entonces si estoy en exámenes no puedo salir, todo es dedicado a mi carrera. Por lo tanto no tanto la discapacidad; sino las ocupaciones son lo que más limitan esa parte de la recreación.
- Sujeto 4: Yo sí he cambiado por la discapacidad. Antes de la discapacidad yo me iba todos los fines de semana a la playa. Salía el viernes de la oficina y regresaba el lunes. Ponía mi carpa en la orilla de la playa, ya no puedo hacer eso, ahora ya tengo años que no voy ir a la playa. A mí me encantaba ir a jugar bowling, ahora ya no puedo jugar bowling.
- Sujeto 6: Pero disculpa, yo juego bowling, en el Sambil, en el Cocodrilo también, en el Pin 5...
- Sujeto 1: En el Unicentro.
- Sujeto 6: En el único que no dejan jugar porque la silla ralla el tabloncillo es en La Florida, pero en todos los demás he jugado. Incluso el año estuvimos en un campeonato.
- Sujeto 2: Yo pienso que la recreación, si hay alguna parte recreativa que uno no pueda hacer la cambia, eso está en el espíritu de la persona, si uno no puede jugar béisbol, te vas a jugar básquetbol.
- Sujeto 8: Yo creo que una cuestión básica que no se ha tocado es la parte netamente económica, lógicamente que para mí la diferencia económica de los servicios de

recreación del Táchira a Caracas son abismales y entonces para ir aquí a un sitio bueno se necesitan recursos, entonces lógicamente eso también influye muchísimo.

- Sujeto 7: Los recursos, y volvemos otra vez a la parte de arquitectura, uno no sale tampoco tanto, en mi caso porque me tengo que sondear, por el acceso a los baños, si yo sé que voy a ir a una discoteca o a un restaurante donde sin ayuda de nadie yo pueda entrar el baño y puedo hacer mi necesidad, uno a lo mejor saldría más, la parte económica ayuda, pero tenemos que resaltar la parte económica y la infraestructura, volvemos otra vez al problema de la infraestructura.
- **Tesistas:** Además de los puestos de estacionamiento, ¿dónde consiguen ustedes este símbolo? (la identificación internacional de acceso o preferencia para discapacitados)
- Sujeto 6: ¿Locatel?
- **Tesistas:** OK, Locatel porque ellos lo han adoptado como su logo, pero ¿dónde más?
- Sujeto 3: En ciertas calles y avenidas que hay ese aviso también.
- Sujeto 6: ¿En cuál vale? ¿en calles?
- Sujeto 3: Sí, en Chacao hay.
- Sujeto 7: Lo que hay es lo de las bicicletas.
- Sujeto 3: Sí hay, subiendo hacia el San Ignacio está y es para estacionamiento.
- Sujeto 1: En el carro de una amiga que lo tiene pegado.
- **Tesistas:** ¿En algún otro lugar? Porque por ejemplo, yo sé que en la cartelera de cine en el periódico está porque lo he visto, pero ustedes recuerdan algún otro lugar.
- Sujeto 8: En Makro está.
- Sujeto 6: Antes las placas tenían el logotipo, pero tránsito ya no las está dando porque eran una presa fácil para los ladrones, entonces no dieron más nunca las placas azules.
- **Tesistas:** Recuerdan algún lugar, la puerta de algún local o de un centro comercial, a lo mejor en el Boleíta Center que dijeron que estaba bien porque tenía rampas.
- Sujeto 3: Sabes dónde hace falta que pongan eso, en el baño así en la puertita para que la gente se limite a entrar.
- Sujeto 6: El baño del bowling del Sambil tiene ese símbolo y tiene un baño especial para discapacitados.
- Sujeto 1: En el de la universidad también lo tiene y es mentira, el de la UCV.
- Sujeto 8: Te quería decir que un Central Madeirense, creo que el del CCCT también lo tiene.
- Sujeto 3: En el Metro también lo tiene, en el vagón, chiquitico, pero lo tiene y en las camionetas también el primer puesto que tienen las camionetas también lo tienen.
- Sujeto 6: La pista de bowling ahí en el Sambil que queda en el nivel Diversión, para subir a la pista para jugar, tienes que subir dos escalones nada más, pero el baño está acondicionado para las personas discapacitadas, el baño es amplio, tiene las barandas para uno pasarse hacia la poceta.
- **Tesistas:** Ustedes consideran que este símbolo debería estar mucho más difundido.
- Todos: Claro.
- Sujeto 7: Pero no hacerle difusión al símbolo, hacer que realmente el símbolo indique que la infraestructura está hecha para discapacitados, no ponerlo como en los puestos de estacionamientos de muchos lugares que tienen el símbolo, pero no cumplen con las medidas.
- Sujeto 3: En el Sambil, están las escaleras principales, y las rampas están por allá, pero si tú nunca has ido no sabes donde están.
- Sujeto 5: Hay muchas rampas que no cumplen con los ángulos de inclinación.
- Sujeto 7: Gama Plus tiene ese símbolo en la rampa de discapacitados.
- Sujeto 1: Hay rampas que son demasiado empinadas.

- Sujeto 4: Lo que yo te iba a comentar de los Bingos, el único bingo que tiene acceso para discapacitados es el Majestic, pero tiene unas rampas que hasta las mismas personas que no son discapacitadas se tienen que inclinar para poder subir por ahí.
- Sujeto 5: Un comentario también, pensándolo y viéndolo, el descuido que es que un centro como un Locatel tenga... es su logotipo, pero eso fue una falta de precaución que dejaran que una entidad comercial, una tienda, una cadena de tiendas, un negocio tomara un símbolo internacional que es para discapacidad, no lo variaron lo suficiente, entonces que curioso que incluso entre nosotros mismos, en este focus group pasó, ay ese es el de Locatel.
- Sujeto 4: A mí me parece una falta de respeto.
- Sujeto 5: No, es desinformación. Se trata de respeto en cuestión de que debería tenerse una consideración, pero yo creo que no lo hace por irrespetar es falta de conocimiento, es cuestión de desconocer, de desinformar, y eso es mucho lo que pasa con las personas con discapacidad motora, que hay mucha desincorporación, quizá es la rama de las personas con discapacidad con menos conciencia de gremio, las personas con discapacidad motora.
- **Tesistas:** Ustedes consideran que cuentan con suficiente información de las adaptaciones de los negocios de servicios recreativos, antes de salir de la casa ustedes saben, por ejemplo, este restaurante tiene silla para mí, rampa para mí, este estacionamiento tiene puestos de estacionamientos que funcionan para mí, ¿hay algún tipo de publicidad de esta información?
- Sujeto 7: En absoluto, a menos de que te metas en la página web de, por ejemplo, Miro Popic que es el habla de los restaurantes en las clasificaciones que el tiene de precios y eso, a veces pone el signo de acceso para discapacitados, pero el acceso a Internet y a esa información, no todo el mundo tiene acceso, entonces si preguntas si está bien difundida esa información, la respuesta es no.
- **Tesistas:** En qué medios de comunicación, prensa, radio, TV., Internet, debería o les gustaría que esa información estuviese, si los lugares están realmente adaptados y ustedes son bienvenidos allí porque va a ser mucho más fácil que se desplacen por todas partes, ¿dónde tendría que estar anunciado?
- Sujeto 7: En el mismo medio donde salga la propaganda normal del lugar.
- Sujeto 3: Yo pienso que en todos lados.
- Sujeto 6: Televisión y prensa que son las que más llegan.
- Sujeto 4: Sería adecuado que en el comercial normal, por ejemplo de un supermercado, si tienen acceso para discapacitados, mientras pasan la publicidad tuviesen el símbolo de acceso a discapacitados en una esquina.
- Sujeto 7: Pero no puede sólo estar allí, tienen que decirlo porque cómo se enteraría un ciego de esa adaptación, los discapacitados no somos sólo nosotros, también están los sordos, los ciegos...
- Sujeto 1: Yo pienso que eso no es tan importante porque un sordo sube las escaleras, a nosotros es que se nos dificultan las escaleras.
- Sujeto 7: Sí claro, un ciego las sube, pero si el escalón es muy alta. Hay muchos sitios donde es casi imposible ir solo. Es que hasta las personas mayores si tienen artritis o cualquier cosa y no pueden subir escalones, tendría que haber rampas.
- Sujeto 4: Es cierto, tendría que haber una imagen visual y una imagen auditiva.
- **Tesistas:** Vamos a concentrarnos en la discapacidad motora, ¿qué elementos debería haber dirigidos especialmente a ustedes?
- Sujeto 6: El logotipo.
- Sujeto 3: El logotipo que lo indica.
- **Tesistas:** ¿Les gustaría que parte de los modelos fuesen personas en silla de ruedas, o que aparecieran más personas en silla de ruedas?
- Sujeto 7: Claro modelos, aquí estamos nosotros. (Risas generales)

- **Tesistas:** No sé si lo habrán visto o recuerdan la novela Cosita Rica, en la que había un personaje en silla de ruedas y se quedó en la silla hasta el final, ¿qué criticarían ustedes de esa imagen de las personas con discapacidad en televisión, en los medios, hay algo que ustedes cambiarían?
- Sujeto 7: Que no se ajustan a la realidad.
- **Tesistas:** ¿Por qué?
- Sujeto 7: Porque en la novela como que todo se le hace fácil al que está en silla de ruedas...
- Sujeto 6: No hace ni rehabilitación.
- Sujeto 1: Se enamora y se para y camina.
- Sujeto 7: Nunca lo muestran teniendo problemas para entrar a ningún lugar ni nada.
- Sujeto 4: Pero es que eso es cuando lo ponen que puede ser activo, pero es que en general ponen al discapacitado como una persona enferma. No tienes una lesión sino que eres una persona enferma.
- Sujeto 1: Exacto, los califican no como que tiene una lesión; sino que está enfermo, está en la silla de ruedas.
- Sujeto 5: Hay un estereotipo, discapacidad igual a no felicidad, entonces claro, pobrecito cae en la silla de rueda fue desgraciado mientras estuvo en la silla de ruedas, va a ser feliz cuando se pueda parar. Por eso es digno de mencionar el trabajo que hizo Leonardo Padrón con el enfoque de la discapacidad, porque el hombre fue feliz con todo y discapacidad y se encontró una pareja con todo y discapacidad, seguí trabajando y fue feliz en mi silla de rueda.
- Sujeto 8: En este país los organismos encargados de los discapacitados y las personas que están a cargo de eso, hablan por nosotros y ganan mucha plata a costa nuestra, pero realmente no saben ni lo que necesitamos.
- **Tesistas:** Eso les molesta, que otra persona ganara dinero por su discapacidad.
- Sujeto 8: A mí me molesta supremamente que otra persona venga a hablar por mí, cuando no sabe absolutamente nada de lo que es estar aquí.
- **Tesistas:** Pero si ganan dinero porque se adaptan a ustedes, ¿eso les molestaría?
- Sujeto 8: No, no, no es que se adaptan, yo lo que quiero decir es que hay muchas personas que hablan por nosotros. Nosotros tenemos que romper con los organismos que montan centros supuestamente para dar apoyo a los discapacitados, pero solamente para hacer negocios.
- **Tesistas:** ¿Cuáles negocios?
- Sujeto 8: No viene al caso. Pero organizaciones a las que el gobierno les da dinero y luego no cumplen con su responsabilidad. Obviamente eso no es lo que pienso de Procura de Venezuela porque sino no estaría aquí.
- Sujeto 4: Yo creo que todos los que estamos aquí nos identificamos con eso. Nos molesta mucho que haya personas que se benefician de nuestra condición y luego no ejecuten los planes que se suponen que nos van a apoyar, sobre todo las instituciones del gobierno.
- **Tesistas:** Yo quisiera hacer una pregunta bien importante, porque ustedes están hablando de fundaciones que reciben dinero, por ejemplo del gobierno, que reciben dinero y después no prestan la ayuda para que la que se supone se constituyeron, pero nuestras tesis es de negocios privados, digamos un restaurante que para ganar más dinero deciden incluir a las personas con discapacidad motora y le ponen rampa a todo el restaurante, los baños están accesibles...
- Sujeto 5: Excelente.
- **Tesistas:** Los mesoneros saben como tratar a las personas con discapacidad, ¿eso les gustaría?
- Sujeto 7: Claro que nos gustaría, pero no se trata de que nos guste, eso tiene que ser así. Por norma no deberían permitir que un restaurante abriera, o una tienda si no

cumple con las normas, igual que si no cumple con las normas contra incendio, de salidas de emergencia; si no cumple con las normas para el discapacitado no puede abrir, eso tiene que ser una ley, lo que pasa es que no se cumple.

- Sujeto 5: Más que la norma, hay que lograr un punto intermedio, y no intermedio porque tengamos que ceder, pero que bueno que se nos tome en cuenta como clientes potenciales, que cuando se ubique el target nosotros estemos incluidos, que cuando se ubique a la persona con discapacidad también se ubique a un cliente, que no me sientan que me están haciendo el favor; sino que estoy prestando el servicio. Así como quiero conservar al cliente que le apareció una mosca en la sopa, también preocuparme por rescatar al cliente que no puedo entrar porque no había rampa para la silla.
- Sujeto 4: Si un sitio no tiene puerta no pueden entrar ni ustedes, si haces un local y no le pones puerta no puede entrar nadie, si haces un local y no le pones rampa, no podemos entrar nosotros. Lo que pasa es que nosotros le decimos esto a personas que no están en silla de ruedas o con problemas para desplazarse y no lo entienden, no ven las cosas desde el punto de vista de uno. A uno no le ponen un rampa, sino que le ponen una escalera, uno no puede entrar es como si no tuviera puerta, a ti te ponen un restaurante sin puerta y no puedes entrar. Es tan sencillo, si un restaurante no tiene puerta no puede abrir, si un restaurante no tiene rampa, tampoco debería porque esa es nuestra puerta.
- Sujeto 5: Yo quería hacer un poco una reflexión sobre lo importante que es conocer la historia de la imagen de los discapacitados. Antes de comenzar a hacer algo nuevo, saber que hay, porque de repente la cosa no es crear; sino promover. Tenemos que estar unidos, tener visión de gremio y presionar, porque si el que vende no se entera que podemos comprar, no va a hacer ningún esfuerzo por tratar de vendernos. Tenemos que hacer sentir la necesidad. Que se den cuenta de los clientes que pierden porque no ponen la bendita rampa. Es educar a las personas para que ese derecho se respete, convertirnos en educadores, pero es importante también enseñar a otros. Mucha gente no es que no quiera, sino que no sabe. Mucha gente no mete la mano para ayudar porque no sabe cómo, entonces mucho ayuda el que no estorba. Pero es parte de nuestra realidad.
- Sujeto 8: Me parece que lo más importante es que ustedes se lleven la impresión de que somos personas que trabajamos, estudiamos y no somos una carga. Es cierto que mucha gente se encierra y porque tienen una discapacidad son agresivos y tienen un resentimiento contra todos, sienten que porque tienen una discapacidad el gobierno les tiene que solucionar el problema.

“Mientras más gente lo pueda ver y mientras más gente lo reconozca mejor”

ANEXO C - Focus Group

Grupo 2: Mujeres mayores de 28 años.

Fecha: 5 de mayo de 2005.

Hora 10:00 a.m.

Lugar: Fundación Venezolana Pro-Cura de la Parálisis.

Sujeto 9	Blanca Edad: 49 años Lesión: D4-D6 (Tumor Medular) Ocupación: Abogado sin ejercer
Sujeto 10	Aura Marina Edad: 33 años Lesión: Quistes en la médula Ocupación: Desempleada
Sujeto 11	Rosalba Edad: 54 años Lesión: Atrofia de la médula Ocupación: Directora de una fundación de apoyo a la mujer (Pro-superación)
Sujeto 12	Sonia Edad: 33 años Lesión: D4-D6 (arma de fuego) Ocupación: Contadora y deportista
Sujeto 13	Isabel Cristina Edad: 32 años Lesión: Distrofia muscular Ocupación: Recepcionista Fundación Pro-cura de la Parálisis.

Ahora vamos a hablar ahora de los hábitos de consumo de servicios recreativos.

- **Tesistas:** Qué hacen cuando salen, si van al cine, al teatro, o a un concierto. Van a un hotel o hacen turismo. Salen al centro comercial y hacen compras. Van a un restaurante. Desde el momento en que se montan en el carro y llegan al lugar, hasta que hacen lo que hagan allí y se vayan. Comenzando primero por el traslado. ¿Cómo se transportan ustedes?
- Sujeto 12: Yo viajo anualmente al interior del país y las líneas estas de autobuses ejecutivos cinco estrellas, llegas y el personal que trabaja allí, asignado dentro de las instalaciones, no te ofrece la ayuda que debería tener una persona en silla de ruedas. No te cuidan, no cuidarte; sino trasladarte para el asiento y guardar la silla de ruedas, que es obligación de ellos, puesto que eso está en una ley que tenemos nosotros. Ellos tienen que ocuparse de todas las necesidades de la persona con silla de ruedas, lo cual no debe costar nada, ni tener un recargo sobre el costo del pasaje.
- **Tesistas:** ¿Y lo tiene?
- Sujeto 9: Sí.
- Sujeto 12: Algunas líneas tienen el recargo, pero otras no porque eso es ilegal.
- Sujeto 9: A mí me ha pasado con Tele Taxi, que siempre tenía problemas y eso que eran los más consecuentes. Pero ya últimamente, bueno yo tengo quien me lleve y me traiga, pero no siempre, entonces quiero usar el taxi y me recargan Bs. 1.500 por la silla. La última vez le dije que lo iba a denunciar a la gente de Tele Taxi. Yo me traslado sola al asiento, pero siempre tengo una persona conmigo, el taxista no hace absolutamente nada.
- Sujeto 10: Eso pasa. Yo no tomo Tele Taxi, pero yo me traslado en puro taxi y a veces pasa que el simple hecho de que tengan que... yo sí ando sola y me traslado sola al asiento, ellos sí tienen que cerrar la silla. Pero a veces por el mismo hecho de que tienen que entrar al estacionamiento, que se demoran un poquito mientras uno se monta, que tienen que cerrar la silla, sé que la carrera sale un poquito más cara que lo normal. Nunca me lo han dicho explícitamente, pero a la hora de pagar me doy cuenta de que es más.
- Sujeto 11: ¿Cómo haces andando sola con los escalones? ¿Tú bajas y subes escalones?
- Sujeto 10: No, a la hora que me presente con algún escalón con la persona que me traslado me auxilia. Por lo general, yo sé a donde voy y sé el terreno.
- **Tesistas:** ¿Qué tanto influye eso en la selección del lugar? ¿Que haya rampas es definitivo para que vayas a un lugar?
- Sujeto 9: Sí
- Sujeto 10: La verdad sí, pero si es un lugar desconocido... Cuando sé que voy a un lugar que es la primera vez, trato de informarme. Si no voy sola OK, porque me auxilia, pero si no... En verdad que en la calle la gente es muy solícita porque a veces las rampas son muy empinadas o algo así.
- **Tesistas:** Antes de comenzar con los accesos, terminemos la parte de transporte. Alguna de ustedes ha utilizado el un autobús, o el metro.
- Sujeto 9: El metro yo lo he utilizado y me han ayudado bastante.
- Sujeto 10: A mí también.
- Sujeto 13: Me vienen a la mente dos experiencias, la primera de un muchacho que se traslada mucho en autobús y el conductor le quería cobrar por la silla, y el muchacho le dice es como si estuvieras cobrando por tener las piernas, y es cierto, porque para una persona en silla de ruedas la silla son sus piernas... En el caso del Metrobús, hay unos Metro buses más angostos y otros más anchos, el muchacho se monta de retroceso, él solo porque tiene mucha fuerza en los brazos. Cuando estaba arriba, el operador del Metrobús apaga el autobús y va hasta donde está él y le dice que se baje porque él no monta persona inválidas en su unidad. Eso fue el año pasado.
- **Tesistas:** ¿Alguna de ustedes maneja?

- Sujeto 9: Ay, yo quisiera.
- Sujeto 11: Ay, yo también, pero no me dejan. No me deja mi esposo.
- **Tesistas:** Han mencionado experiencias negativas, alguna de ustedes podría comentar una experiencia positiva en el transporte público.
- Sujeto 11: No, la verdad yo no uso el transporte público.
- Sujeto 12: Yo sí tengo experiencias positivas con respecto al Metrobús. Cuando yo empecé a andar en Metrobús, el Metrobús estaba prácticamente recién inaugurado y el personal de apoyo del Metro te ayudaba. Ellos te dan un tiempo de tres meses para que tú aprendas bien a bajar y subir las escaleras.
- **Tesistas:** ¿Tú tienes que pedir ese servicio?
- Sujeto 12: Sí, tú lo solicitas y ellos no te dejan de ayudar hasta que tú hayas aprendido bien como subir y bajar. La verdad yo tengo muy buenas experiencias con las personas del Metrobús, son clase aparte. La línea que viene a Chuao, los mismos operadores apagan el autobús para ayudarme a subir o a bajar. Igual en Altamira cuando estoy allá. Todos estos años he tenido muy buena relación con ellos. Claro, como en todas partes, hay personas que son muy consideradas y personas que no. Pero mi experiencia con ellos siempre es buena.
- Sujeto 11: La verdad es que los cuentos negativos son pocos, comparado con todo lo que te brinda la gente. Es más, desde que estoy en la silla de ruedas, siento que la cara que te brinda la gente es la mejor que tiene del día.
- Sujeto 13: Sí, son más considerados con uno. A mí me han ayudado a montarme en la camioneta, cuando son muy altas y no me puedo subir: me quedo abajo como esperando y se montan y me extienden la mano y me dicen: vamos yo te ayudo.
- Sujeto 9: En porcentaje, siempre hay más gente colaboradora.
- **Tesistas:** Cuando llegamos al lugar, cuáles son las facilidades para entrar, para desplazarse. ¿Qué lugares funcionan, cuáles no?
- Sujeto 9: De los lugares públicos, que hicieron una campaña, pero así enorme de Acceso para Todos. Fui a una opera, compre mi ticket y mi asiento quedaba en la cuarta fila de la José Félix Ribas. Cuando entro y veo eso allá lejísimos. Yo había ido muchas veces, pero la verdad en ese momento no lo pensé. Le digo a mi hijo, bueno vamos a darle y me dice: no, es imposible, vamos a darle por un lado. Los muchachos del Teresa Carreño se negaron a ayudarme a bajar la silla. Al final nos sentamos en un lugar arriba y esperamos a que llegaran los dueños de los asientos, cuando llegaron muy amablemente accedieron a sentarse en mi puesto, que la verdad eran muy buenos, bueno claro para mí no porque eran muy abajo. Pero después llegó un hombre con su mamá, el Sr. se tuvo que sentar en su puesto y dejó a la mamá ahí en un lugar donde podía irse para adelante en cualquier momento. El Acceso para Todos era una rampita de mampostería que habían puesto para salvar tres escalones y luego adentro nada. La muchacha me dijo que ahí no había puestos especiales. Yo pienso que una campaña publicitaria tan grande, la Ríos Reyna tiene el mismo problema, tú subes en ascensor, chévere, los muchachos son muy amables, pero para llegar a tu puesto igual tienes escalones, y te estoy hablando de los dos teatros más grandes. Para ir al Municipal lo mismo, la semana pasada no pude ir porque para entrar el Municipal tienes zopotocientos escalones.
- Sujeto 11: Pero por lo menos ese tiene la excusa de que es un teatro viejo.
- Sujeto 9: Sí, pero igual los cines, tengo la suerte de que me pueden cargar y montar en una butaca porque todos los puestos especiales son para gente que está durmiendo así (inclina la cabeza hacia atrás). Eso no puede ser, eso no es justo, tú no puedes sentar a una persona que a lo mejor va una vez al año al cine, o que a lo mejor hacen un esfuerzo por montarlo en una silla, por sacarlo para que se distraiga y entonces así (inclina la cabeza hacia atrás). Yo no puedo, a mí me parece que realmente tienen que hacer algo. Los centros comerciales los mejores, todos los nuevos están bien, tienen

ascensores y todo eso. Qué más te puedo decir... Yo no hago más diversiones: ir al cine, salir por ahí, ir al teatro.

- **Tesistas:** ¿Restaurantes?
- Sujeto 9: Bueno, como dice (Sujeto 10) ya uno conoce y sabe...
- Sujeto 11: En restaurantes, ya yo me curé en salud, si tiene escalones que me carguen si quieren que coma ahí.
- Sujeto 12: Yo también.
- Sujeto 9: Normalmente tienen dos niveles y tratan de ayudarte, pero creo que con lo de los restaurantes no me he puesto muy exigente. Pero sí los de los centros comerciales son chéveres porque vas derecho.
- Sujeto 12: Sí, tienen fácil acceso.
- Sujeto 11: Sí, los centros comerciales en general están chévere, siempre objetando los baños que nunca sirven.
- **Tesistas:** Y del Teresa Carreño que comentaron que habían ido, ¿cómo están los baños?
- Sujeto 9: No, no sé, no los conozco. Pero el letrero de Acceso para Todos es gigantesco y no es así.
- **Tesistas:** Ahora que han comentado la parte de comunicación, ¿cómo hacen ustedes para enterarse que los distintos sitios tienen adaptación para las personas con discapacidad, en el periódico sale algo, por Internet, por televisión, por radio? ¿cómo hacen para enterarse?
- Sujeto 12: Te voy a hacer referencia a los cines del Sambil, hay el loguito de discapacitados en el periódico, pero esto es entre comillas porque los cines del Sambil tienen escaleras para acceder a la sala y los puestos para discapacitados están pegados de la pantalla y los baños del Sambil, los de los tres niveles, antes tenía una puerta que era maravillosa porque tu abrías la puerta podías entrar con la silla y cerrabas detrás de ti, pues cambiaron el sistema, pusieron la puerta abriendo hacia adentro y cuando entras con la silla no puedes cerrar la puerta, no puedes acceder a la poceta...
- Sujeto 9: Estás en la calle. No puedes ir al baño.
- Sujeto 10: Como habíamos estado hablando de los restaurantes y eso, quería comentar que es raro, realmente, el lugar público que tenga acceso para uno. Los centros comerciales adentro, los nuevos están aptos, pero siempre que uno va a restaurantes o a una tienda, que el departamento de damas está arriba y entonces tiene que bajar mi mamá con la camisita o lo que sea. A menos que te digan, bueno el ascensor de carga, que es el de la mercancía, puede subir. Yo a menos de que sea algo muy especial prefiero irme a otra tienda que sea más accesible para mí.
- Sujeto 11: Y si no, te llenan tanto la tienda que no hay forma que uno pase. A los Raphia nunca puedo entrar porque eso es full en el suelo y me tengo que quedar afuera.
- Sujeto 9: Yo a los Raphia nunca he podido entrar.
- Sujeto 10: Uno tiene que estar dispuesto a que lo carguen por los escalones, en los restaurantes con las mesas... que no quedes atravesado porque entonces el de atrás, el de acá...
- Sujeto 11: Los mesoneros se quedan pegados de la silla.
- Sujeto 12: La gente que pasa te tropieza, es bien incómodo.
- Sujeto 9: Si, uno se siente atravesado...
- **Tesistas:** ¿Alguna vez esas cosas que están comentado han hecho que prefieran quedarse en la casa que salir?
- Sujeto 11: Yo pueden más las ganas de salir que quedarme en la casa. Que se las arreglen como puedan los demás.

- Sujeto 13: Yo una vez dejé de pasear y fue en Pto. Ordaz, en casa de mi hermano en diciembre, yo salía a todos los paseos, pero cuando íbamos a Guri me dijeron, que había que caminar muchísimo, y cuando me dicen caminar muchísimo, se me arruga la cara, además todo el mundo va adelante y yo voy a atrás. Decidí no ir y después me enteré que hay como unos autobuses que te llevan a todas partes, me arrepentí horrible de haberme quedado.
- Sujeto 11: También lo malo de esos parques es que no tienen sillas de ruedas, porque eso es importante, a lo mejor tú no estás en silla de ruedas, pero si hay que caminar mucho, de repente te montas en tu silla de ruedas y puedes hacer el paseo.
- Sujeto 13: Aquí en la panadería de aquí cerca, hay unas escaleras enormes para llegar. Un día me conseguí a un muchacho abajo sudado, sentado en su silla y le pregunto que qué le pasa. Me dice que quiere comprar algo, pero que nadie ha bajado a ayudarlo, yo me ofrecí, le hice el favor, a mí me cuesta subir, pero puedo hacerlo y le compré su cachito, pero no es lo mismo que tú lo estés viendo y digas ese que es más grande o aquel que tiene más, no sé...
- Sujeto 11: Ahora todos los Farmatodos nuevos los están haciendo planos y tal, pero no tienen el puesto azul, entonces tú le pides el puesto y te dicen que eso es cuestión del arquitecto, del ingeniero o de no sé quién. Entonces lo que hacen es que pintan el puesto azul, pero no tiene el tamaño, entonces si te estaciones y no hay nadie al lado chévere, pero vas y haces tu compra y cuando regresas hay alguien estacionado, no te puedes montar.
- Sujeto 9: Sabes que es excelente, el Excelsior Gama nuevo, el de Santa Eduvigis. Es muy cómodo, no te sientes que estás atravesado. Porque los pasillos son muy amplios y hasta puedes enganchar el carrito de la silla para llevarlo más fácil.
- Sujeto 12: Incluso aquí en el Cada del CCCT los espacios son súper amplios y puedes pasar con la silla por la caja.
- Sujeto 10: Yo voy mucho al de Plaza Las Américas porque me queda cerca, pero cuando pago tengo que salir por otro lado.
- **Tesistas:** ¿Qué tal los casinos, bingos?
- Sujeto 9: Yo nunca he ido al bingo, a veces me provoca curiosear, pero nunca he ido.
- **Tesistas:** ¿Y a eventos deportivos, estadios de béisbol, fútbol?
- Sujeto 10: En el béisbol, el área que tienen para discapacitados, si llueve te mojas y no tienes acceso de que el acompañante esté contigo, a menos de que compre exactamente los puestos que están delante, pero esos los venden a todo el mundo, no es que tienen preferencia. Es un área muy, muy incómoda. Yo he ido y me he pasado a un puesto normal, me cierran mi silla y listo, pero el lugar que tienen destinado para las sillas no es un lugar techado, y uno va a acompañado para disfrutar, no para ver el béisbol sólo.
- Sujeto 11: Lo mismo me pasa a mí en las plazas de toro. O te quedas en el pasillo o te quedas en la puerta o que te pasen a un asiento, que claro como uno nunca va solo, se puede.
- **Tesistas:** ¿Cuántos puestos para personas con discapacidad hay en el estadio de béisbol?
- Sujeto 10: Mas o menos como ocho espacios. No sé, una fila completa. Exactamente detrás del catcher y te pasan los vendedores por detrás. El acompañante para poder estar contigo tiene que o sentarse en el piso si no hay más sillas de ruedas, o comprar exactamente los puestos de abajo, pero no está pensado para que el acompañante se quede contigo.
- **Tesistas:** ¿En algún juego de béisbol has visto a otras personas utilizando el espacio de discapacitados?
- Sujeto 10: La verdad lo respetan.
- **Tesistas:** ¿Has visto que otras personas discapacitadas lo utilicen?

- Sujeto 10: Sí, sí. Yo antes iba con bastante frecuencia y siempre veías más o menos las mismas caras. El lugar es incómodo, pero la gente lo utiliza.
- **Tesistas:** (dirigiéndose directamente al Sujeto 12) Tú has estado involucrada en el área deportiva y fuiste deportistas. ¿Las instalaciones deportivas tienen acceso, alguna facilidad?
- Sujeto 12: Los espacios deportivos del interior son muy incómodas, y en Caracas, Parque Miranda por supuesto que no tiene acceso para absolutamente nada, para bajar al tabloncillo te tienen que bajar cargada, los baños pues ni contarlos.
- Sujeto 10: Yo fui a ver un juego y me tuve que quedar arriba, porque no había forma de bajar a menos de que lo bajarán a uno cargado.
- **Tesistas:** Conversemos un poco ahora del grupo familiar. De la interacción entre la silla, los miembros de la familia y su papel dentro del núcleo familiar. Quién ha sido quien ha tomado la iniciativa de seguir saliendo y continuar su vida. Si las han tenido que impulsar o la presión vino de ustedes.
- Sujeto 9: Yo siempre digo que la iniciativa de salir no es de afuera, es de uno. Porque en el núcleo familiar aunque te quiera mucho, o viene la protección, que es que te quiere proteger para que no te pase nada y entonces te dejan encerrado. Lo otro es la comodidad que no viene dado porque te quieran o no te quieran, sino porque las cosas se complican, entonces yo creo que siempre, o normalmente uno tiene que presionar. Uno es el que tiene en la cabeza que no hay límite porque los demás siempre tienen presente la silla de ruedas. A mí a veces se me olvida, a mí una vez me pasó que dijeron: "ahí viene una señora discapacitada" y yo voltee a ver por donde venía y era yo. A veces los obstáculos ponen las cosas complicadas, pero las ganas de vivir y de hacer están en uno. Aunque la familia te quiera ayudar, si la persona no tiene la convicción de querer salir y de querer enfrentarse todos los días a esa lucha, ni que te obliguen. Bueno, he ido a fiestas y me he sentido malísimo, porque claro en las fiestas casi todo el mundo está de pie y tú vas en la silla y le vas viendo el pompis, realmente es incómodo, estás como fuera de lugar. Además la silla transmite una cosa como de tristeza, no a nosotros a un tercero, entonces como que no pega la silla con las lentejuelas. Yo a veces he pensado en adornar la silla, disfrazarla de fiesta. Hay un choque de la diversión con la silla.
- Sujeto 13: A mí a veces me pasa que el bastón no pega con lo que tengo puesto, pero que voy a hacer, me tengo que llevar mi bastón. Gracias a Dios que yo llego y lo pongo ahí y me muevo sin bastón.
- Sujeto 9: La idea es hacerle ver a los demás que uno está contento, que uno es feliz.
- Sujeto 10: A veces cuando se acercan y ven la actitud de uno, como que se relajan, pero al principio es como un choque cuando ven la silla. Pero es que también nosotros porque agarramos un taxi y estamos acostumbradas a salir, pero hay muchos discapacitados y muchos no están dispuestos a salir de su casa o no se lo permiten. Realmente somos pocos y cuando la gente nos ve no están acostumbrados.
- Sujeto 11: En mi caso, mis hijas me echan broma porque a veces les dicen no, que yo estoy en silla de ruedas y ellas dicen gracias a Dios porque sino no la aguantara nadie. Porque la verdad es que yo he hecho todo siempre para salir y la familia siempre está dispuesta. Mi esposo es una cosa que no hay cosa que no invente para hacerme las cosas más fáciles, ideó hasta una rampa para que me pueda montar en la bicicleta. Pero uno es el que tiene que dar el motor porque si uno dice yo voy, ellos dispuestos, pero si uno no es el que propone ellos como que son incapaces de decirte: será que tú quieres venir. Tienes que ser tú la que diga yo sí voy a los toros, yo sí voy a la finca, yo sí voy, yo sí voy y los arrastras a todos y ellos en su buena voluntad te facilitan todo para que sea más fácil.
- Sujeto 9: Yo siempre digo que yo soy todo terreno. Yo he dormido en carpa y cuando se lo digo a la gente se impresiona...

- Sujeto 11: Pero ellos nunca te van a proponer eso si tienes que dormir en el suelo. Siempre tratan de darte la comodidad y si te acomodas te quedas en la casa.
- Sujeto 9: Yo tranquila, les digo que sí, que yo me arreglo...
- Sujeto 13: Yo me limitaba a salir de la casa donde vivía antes, es una casita tipo chalet que no tenía acceso pero para nada para una persona discapacitada. Tenía tres pisos y las escaleras empinadísimas. Yo bajaba y subía todos los días para venir a trabajar, pero subía en cuatro patas y bajaba casi sentada. Cuando me decían vamos a salir, chévere a mí me encanta salir, me encanta rumbeo, me encanta bailar, pero nada más de pensar que salía toda arregladita y cuando llegara a arriba ya iba a estar toda sudada... Además me canso mucho y cuando llegaba era un trauma, cuando llegaba en la noche no veía y una vez me caí, pelé el último escalón.
- **Tesistas:** Existe algún lugar al que ustedes nunca irían porque consideran que realmente es imposible llegar. Ni que las carguen, ni que las arrastren, no se puede y listo.
- Sujeto 9: Seguro que hay muchos, pero ahora no se me ocurre ninguno.
- Sujeto 12: Yo creo que las limitaciones parten de cada uno, yo te digo, yo me considero un caso excepcional porque la silla para mí no ha sido ningún obstáculo. Yo he hecho muchas cosas que la gente dice, OH!, cómo pudiste hacer esto o aquello, pero yo pienso que la limitación está dentro de cada quien, no creo que haya ningún lugar al que diga que no.
- **Tesistas:** Pero si prefieren ir a un lugar o a otro porque es más fácil o porque ya saben a que se tienen que enfrentar.
- Sujeto 10: Si hay la posibilidad de escoger, sí, uno prefiere ir a lo más fácil.
- **Tesistas:** Podrían dar ejemplos concretos de lugares a los que irían o preferirían no ir.
- Sujeto 9: Ya sé un lugar al que he querido ir por un tiempo y no he ido. A Sabas Nieves, Sabas Nieves era mi caminata de todos los días y yo creo que yo voy a escribir una carta a ver si alguien me sube. Sólo para volver a ver a Caracas desde ahí. Se podría hacer un paseo por el Cortafuego, que nos suban en camioneta y nos dejen ahí. Yo estoy pendiente de comprar unas ruedas montañosas, pero no consigo los rines, con esos puedes entrar en la arena y todo, porque yo he ido al mar y me he bañado, pero la silla es un fastidio porque se hunde.
- **Tesistas:** Volvamos a pensar en los lugares a los que preferimos ir o no y vamos a tratar de dar algunos ejemplos.
- Sujeto 10: Por lo menos en los cines del Sambil, yo prefiero ir a los de arriba (cine) que a los abajo (cines unidos) porque son más cómodos.
- Sujeto 11: A mí en el Sambil la persona que está a cargo de la sala, siempre que he ido, me han entrado por la parte atrás. Me han dado la vuelta por ahí y me paso después a la silla. Los cines ahora los que más me gustan son los del San Ignacio que tienen un ascensor, que es de carga, pero llegas y la silla cabe delante del asiento y me puedo pasar yo misma a la butaca, y los de Los Naranjos que también son comodísimos.
- Sujeto 9: Ay, yo no he ido, pero me han dicho que son súper cómodos.
- Sujeto 10: Para mí el Sambil es como complicado, porque siempre hay mucha gente.
- **Tesistas:** Comentaba que había mucha gente. ¿Cómo les afectan las demás personas en la experiencia de consumo o de lo que hagan, si hay mucha gente no va?
- Sujeto 11: Cuando hay mucho bululú de gente uno anda como atormentado.
- Sujeto 9: Y la seguridad también, uno anda con la cartera así abrazada.
- Sujeto 12: Además la gente te lleva por delante. Como tu no estas a su nivel, estas por debajo de ellos, las personas como que no tienen la costumbre de ver hacia abajo y te chocan.
- Sujeto 11: Definitivamente uno está mejor en los lugares donde no hay mucha gente.

- Sujeto 10: Además la gente como que no tiene la conciencia, por lo menos con el ascensor, yo digo están las escaleras automáticas, pero yo prefiero el ascensor porque es más cómodo, no dependo de nadie. A la hora de esperar el ascensor, uno está ahí primero y en lo que se abre la puerta se monta todo el mundo y uno está primero, yo he tenido que decir mira un momentito yo estaba primero, usted puede caminar y agarrar la escalera automática.
- Sujeto 13: Para mí también es muy difícil porque me llevan por delante. Yo camino más lento y si la gente está apurada...
- Sujeto 11: Yo que pasé por esa etapa de caminar con dificultad y ahora la silla, me parece mucho más difícil caminar, porque cuando yo estaba así me caí más de cincuenta veces, cuando finalmente caí en la silla dije gracias a Dios, porque ya ahora me muevo a todas partes y a la velocidad que quiero. Era un stress, mi esposo todo el tiempo te vas a caer, cuidado, se va a caer.
- Sujeto 13: En la transferencia del metro yo voy como los carros por el ombrillo, nunca llegué a caerme, pero muchas veces me tropezaban y una vez un tipo que no se había dado cuenta que tenía el bastón me dijo que por ahí había que caminar rápido y yo me voltee y me le planté con mi bastón y le dije que yo no podía caminar rápido y claro se quedó sin decirme nada y siguió caminando. Además, con mi pareja también es un stress porque está demasiado pendiente de un escaloncito, que no me vaya a caer.
- Sujeto 11: Aparte cuando te caes todo el mundo convulsiona, aquello es horrible, se cayó, se chafó la rodilla.
- Sujeto 13: Yo me caí horrible y estuve cinco días en silla de ruedas porque no podía apoyar el pie.
- Sujeto 9: Yo tengo como un conflicto. Me voy a comprar una cornetita porque el que te está llevando no ve. Es que a mi no me gusta que me lleven, pero a Helen le gusta llevarme y a mi hijo también, entonces dejo que me lleven. Si vamos a algún lugar, yo voy de primera y si hay mucha gente hay que estar diciendo permiso, permiso, no se oye y a veces voltean y no ven a nadie, entonces le voy a poner un cornetita de esas de bicicleta a la silla y voy a volver loco a todo el mundo con el beep, beep. Yo me fui al Nazareno, al de Chacao que tengo tres años yendo, claro y entre el gentío y que empujan, yo me pongo unos zapatos que son como cuatro tallas más grandes que la mía y yo sé que si le pego a alguien con estas bototas, pues le duele, entonces yo trato de controlarlo, pero en la procesión le pegué a dos señoras y se pusieron bravísimas.
- Sujeto 10: Voltean y le ven la cara a uno, pero en verdad es el que está atrás que no tiene la medida de los pies.
- **Tesistas:** Dicen que les molesta cuando hay mucha gente, pero por lo menos se sentirían mal si hubiese una zona especial para discapacitados.
- Sujeto 9: Yo quiero estar donde esté todo el mundo.
- Sujeto 11: Yo quiero estar con todo el mundo.
- Sujeto 10: A mí me pasó que fui a una iglesia en el Cafetal, yo iba a comulgar y voy como todo el mundo, claro espero a pasar de última para no tropezar a la gente. Cuando llegué adelante el cura me regañó, que yo tenía que quedarme atrás y ellos me llevaban la comunión. En ese momento todo el mundo está callado, es el medio de la misa y pues me quedé callada, pero estaba indignada, cuando se terminó la misa yo le dije a mi mamá que no me quedaba con esa, fui como a hablar con el padre y no pude, los que están con él en el altar, uno como que se dio cuenta y me preguntó si venía a hablar de eso y le dije que sí, si usted me hace eso me está discriminando, yo me siento como todo el mundo normal, si me hace quedarme ahí si me siento enferma.
- Sujeto 9: Uno debe estar donde uno quiere porque con silla o sin silla a mi donde hay un gentío y te tropiezan no me gusta estar. No me gustaba estar antes y ahora menos. Al Sambil por lo que he visto, me parece muy peligroso, si yo por lo menos voy sola o con Helen, no voy. Para ir al Sambil voy por lo menos con cuatro personas.
- Sujeto 10: A menos de que vayas a una hora temprano en que no haya mucha gente.

- Sujeto 9: Si vas a comprar, vas a entrar a una tienda, luego a otra, con las bolsas y no se qué, es peligroso que vayas con mucha gente. Pero eso es en condiciones normales, con silla o sin silla.
- Sujeto 11: Yo al Sambil no voy.
- Sujeto 10: Depende, vas a unas horas donde de repente no haya tanta gente y vas y haces lo que tienes que hacer y ya.
- Sujeto 12: La verdad yo todas las veces que he ido siempre hay bululú de gente.
- Sujeto 9: Además del Sambil que la verdad si hay mucha gente, en el resto de los lugares yo quiero estar donde está todo el mundo.
- Sujeto 11: Por lo menos yo en las fiestas que antes era de las que estaba en todo, para aquí y para allá, en las fiestas ahora me siento retraída, porque me tengo que quedar en la mesa y me siento incómoda. Es como si antes era partícipe y ahora eres observadora.
- Sujeto 9: A mí ahora en las fiestas es donde menos me gusta estar. Porque yo era de las que nunca se sentaba, una mesa, ay no que fastidio.
- Sujeto 12: Exactamente.
- Sujeto 11: Me siento incómoda y no es que me dé añoranza que ya no puedo bailar, no, es que he tenido que cambiar mi actitud.
- Sujeto 12: Aunque al discapacitado le parezca muy difícil aceptarlo, cuando uno es discapacitado hasta la familia de uno, el mismo entorno te hace como un mundo aparte, o sea ellos hacen como su barrera imaginaria y el discapacitado lo siente. Se siente en todas partes. Cuando yo tuve el accidente tenía 18 años y que no hacía yo. Cuando yo tuve el accidente la primera reacción de ellos es que yo no podía, salir a la calle partió de mí. Ellos han construido una barrera entre ellos y la barrera es de ellos.
- Sujeto 9: Las amistades o las personas que lo quieren a uno le hacen como un lugar, pero separado.
- **Tesistas:** ¿Consideran que eso viene hasta de personas que las conocen luego de estar en la silla de ruedas?
- Sujeto 11: La verdad es que eso yo no lo he sentido. Mas bien la familia creo que se ha avocado a que yo esté cada vez mejor.
- Sujeto 12: Claro, pero recuerda que todos los casos son diferentes (dice dirigiéndose directamente al Sujeto 11)
- Sujeto 11: Bueno, pero mi caso específico no es así.
- Sujeto 9: Yo a veces si digo que yo tengo el síndrome del rechazo, no sé si existirá en psicología. Yo en el grupo familiar era activa, vénganse para acá, era la activa, en el matrimonio, con mis hermanos, con los sobrinos y después del accidente esa posición cambió. Todavía yo me siento con ese síndrome del rechazo, que claro lo tengo que superar como todas las cosas, pero sí es difícil. Las barreras no las pone uno, las ponen las otras personas, no porque no te quieran, a veces por ignorancia, yo más bien me vendo, y digo que la silla se desarma que cabe en un tico, en un Fiat, yo mismo digo todo para integrarme. Voy para donde tú quieras, voy a la playa, voy al cerro.
- Sujeto 10: Es que el otro ve más la complicación, entonces uno es el que tiene que dar las opciones y venderte pues. Algo que se me olvidó de los estacionamientos es que tiene que haber una manera de que los respeten. Una vez, no peleé, pero si me molesté, porque yo me estaba bajando de un puesto en el Sambil y al lado se estaciona un señor que se baja perfectamente del carro y tiene un torta como que la iba a llevar a una pastelería. Él se baja y me ve que lo estoy viendo y le digo que ese puesto es para discapacitados, me dice que es un momentito, pero le digo que en ese momentito llega otra persona que de verdad lo necesita y no se puede estacionar porque otra persona lo está ocupando. Debería haber una forma de que se hiciera cumplir. Un personal en los estacionamientos o alguna forma de que lo hagan respetar.
- **Tesistas:** ¿Nunca les ha ocurrido que tengan un cono?

- Sujeto 11: Sí, pero por lo menos uno se baja y lo quita, claro si está acompañado.
- Sujeto 9: Yo que siempre voy al CCCT le digo al vigilante que yo porque estoy acompañada lo puedo quitar, pero si fuese sola...
- **Tesistas:** En las tiendas, ¿cómo hacen con los vestidores, se miden las cosas?
- Sujeto 10: Yo me compro de liga y es mucho más fácil.
- Sujeto 13: Yo me los mido como por encima y si llegan de un lado de la cadera a otro me los compro.
- Sujeto 9: Yo antes tenía la medida, pero ahora me pasa que con los pantalones a la cadera, los veo grandísimos y me los mido en el cuello y me quedan, pero eso no es la cintura, es la cadera.
- Sujeto 12: A mi me ha pasado eso, me los mido en el cuello y de cintura me queda perfecto, pero entonces no me suben de la cadera.
- Sujeto 11: Yo eliminé todo eso con los pantalones de liga. Tengo hasta kakis y todo, pero de liga.
- Sujeto 9: Ay, no. A mi me gustan mis pantalones normales, tanto es así que le digo a Helen (la que me acompaña) y no me sacaste cinturón, y me pregunta cinturón y todo y yo le digo que claro, que cinturón y todo.
- **Tesistas:** Cuando están en un restaurante o en un café y tienen que ir al baño, ¿es posible?
- Sujeto 11: Los baños de los centros comerciales puede ser que alguno entres, pero en un restaurante o en un café, casi 95% no se puede.
- Sujeto 9: En condiciones normales no se entra. Hay personas que no entran en un baño porque los baños de la mayoría de los sitios son mínimos.
- Sujeto 13: Nosotros una vez fuimos a una tipo tasca en Las Mercedes, y estaba una muchacha en silla de ruedas, ella quería ir al baño y no pudo. Ella, no sé si afortunadamente o no, ella se sondea así que hizo en su bolsita, le vaciamos la bolsita y pudo seguir. Pero horrible, primero tenía un escalón altísimo, la puerta le llegaba aquí (se señala a la altura de las rodillas).
- Sujeto 11: Dígame yo que viajo tanto por esas carreteras... Lo único que tiene un baño decente es el McDonald's, entonces vamos de McDonald's en McDonald's. De todas maneras, mi esposo y yo inventamos algo que fue como una bendición de Dios, yo ando con mi pato para arriba y para abajo, entonces yo voy al baño con mi pato. Si no entro en el baño hago en la antesala con mi pato y luego lo vacío.
- **Tesistas:** Eso les limita por ejemplo, el número de copas que se pueden tomar o algo de eso.
- Sujeto 12: Sí.
- Sujeto 11: Ah, no olvídate. Yo tuve un problema gravísimo con la circulación porque empecé a no tomar agua para no hacer pipi.
- Sujeto 9: A mí también me pasó eso.
- Sujeto 11: Se me comenzaron a inflamar las piernas, así grandísimo y entonces bueno, ahora lo que hago es que tomo agua cuando estoy en mi casa y suplanto la que dejo de tomar cuando estoy afuera. Pero yo por lo menos puedo pasar toda la mañana sin tomar agua para no hacer pipi.
- Sujeto 9: Uno tiene que tener un control de ingesta de líquido. Porque por lo menos no uso sonda y si me tomo un vasito de agua, es como si me hubiese tomado dos. Entonces, tengo mis horarios, si por lo menos estoy en la casa tomo todo lo que puedo, me ves toma y toma, pero si voy a salir, dejo de tomar. Si por lo menos voy a estar cuatro o cinco horas afuera tengo que tomar muy poca agua. Porque yo la verdad ni siquiera pienso en los baños de afuera.
- Sujeto 10: Yo tampoco, pero uno aprende a manejarse. Si voy a salir, no tomo sopa, no me tomo el batido, uno aprende más o menos a controlar eso.

- Sujeto 11: Pero es horrible, porque con la inflamación de los pies cambié de talla de zapatos como cuatro veces.
- Sujeto 9: Sí es peligroso, además te dan infecciones y todo si no tomas agua.
- **Tesistas:** ¿Qué les gustaría o qué les parece que debería haber en los medios de comunicación sobre las personas con discapacidad?
- Sujeto 11: Uy!, una campaña gigantesca.
- Sujeto 9: Perdona que te interrumpa, pero es que lo primero es que no pongan a todos los malos de la novela en silla de ruedas, lo mejor es que los malos entran en silla de ruedas, después se hacen pasar que no pueden caminar y siempre se curan y lo peor es que todos se curan. Tú tienes que en las novelas, así como puedes hablar de sida, de control de natalidad, debes también introducir patrones de discapacidad positiva, o sea gente que es positiva, no otro malo más.
- Sujeto 12: Sí, eso es terrible.
- Sujeto 9: Es como un castigo. A mí me lo dijeron, la gente en su ignorancia... Debe haber sido que tú mataste mucha gente en otra vida o debes haber sido muy mala. No mira, yo creo que la gente a veces se asusta a enfrentarse a una situación como esta, no ahorita porque ya has vivido mucho tiempo así, pero al principio te hacen sentir una culpa porque tú eres mala y porque tú estás pagando un castigo, al punto que me lo han dicho así mismo. Entonces claro, los medios de comunicación de alguna manera deberían ocuparse, no sé si a través de las telenovelas u otra cosa, porque Venezuela además ya se está equiparando en el número de lesiones medulares por arma de fuego a Colombia. La cantidad de lesiones medulares que hay por arma de fuego es altísima por día. Eso quiere decir que la población de discapacitados físicos por lesiones medulares ha aumentado, bárbaro. Y los que tenemos el privilegio de tener una silla buena, de tener una familia que nos quiere o de poder estar en la calle somos un porcentaje muy, pero muy bajo. Entonces claro, los medios de comunicación a través de, no sé... había la campaña de las sillas de ruedas que hacía Ana Karina Manco cuando lo de Telcel creo que era, pero más que eso enfocar que somos una persona que tenemos igualito nuestra cabeza, nuestro corazón, que hay buenos y malos.
- Sujeto 13: Es que con eso de las novelas también, no sólo son los malos los que están en silla de ruedas, los que están en silla de ruedas son los sufridos, los martirizados, están todos traumatizados.
- Sujeto 11: Claro, pero es que eso vende más.
- Sujeto 13: Aquí hay personas que trabajan, que son emprendedores y no solamente es el sufrimiento que sale en la novela. Son personas alegres, que tienen su familia, que trabajan, que son emprendedores, que salen. Esa actitud debería cambiar.
- **Tesistas:** En el caso de la publicidad, ¿ustedes se sentirían identificadas si alguna marca utilizara un personaje en silla de ruedas como imagen para la publicidad?
- Sujeto 9: Claro.
- Sujeto 12: Para nosotros sería fabuloso.
- Sujeto 11: Si es positivo, sí. Pero yo pienso que primero que nada, antes de pensar en novelas y en todo, hay que hacer una campaña muy, muy seria de concienciación del problema, así como se hizo la campaña del Metro y todo el mundo se comporta bien en el Metro, así como la que hizo Renny con el tráfico donde mejoró el respeto de las leyes de tránsito. Yo pienso que primero debe haber una campaña full de concienciación y luego se puede hablar de todo lo demás. Pero mientras no haya conciencia de un puesto en el estacionamiento, mientras no haya conciencia de que todos los accesos deben ser con rampa y con todos los problemas resueltos, mientras la gente en la calle te vaya tratando mal porque eres discapacitado no vamos a poder hacer nada.
- Sujeto 13: Mucha información. Porque mucha gente no sabe que la persona con discapacidad no tiene porque hacer cola, que la persona con discapacidad tienen prioridad. Esto no sé si es cierto, pero en el Metro creo que es a mitad de precio o pasaje exonerado a las personas que están en silla de ruedas.

- Sujeto 12: Eso era algo que estaba en discusión, pero se quedó en discusión.
- Sujeto 13: Hay que dar mucha información, la gente tiene que saber que las personas con discapacidad no son solamente las que están en silla de ruedas, las discapacidades son muchas. La información tiene que ser un bombardeo de radio, prensa y televisión para dar a conocer todas las discapacidades.
- Sujeto 11: Yo creo que si nos unimos, y yo lo he planteado. Si nos unimos todas las funciones, hay personas que serían capaces de hacer la campaña si tienen el apoyo de todas esas fundaciones.
- Sujeto 10: Yo vi una publicidad en CNN en español que me pareció maravillosa porque era como si las otras personas, las normal que caminan se tuvieran que adaptar a nuestro mundo, por lo menos entró una persona a una biblioteca y todos los libros estaban en braille y la persona no entendía nada; otro que era un área que estaba como muy lisita, apta como para uno rodar y el señor se tenía que agarrar porque se resbalaba y las otras sillas alrededor; luego iban a cruzar la calle, creo, y era una zona únicamente para minusválidos entonces la persona entre las sillas no podía, era todo al contrario, en vez de uno adaptarse...
- Sujeto 9: ¿Cómo sería el mundo al revés?
- Sujeto 10: Me pareció buenísima la publicidad, no la he visto mucho, pero la comencé a ver hace poco en CNN en español. Es una campaña de acceso para todos.
- **Tesistas:** En Venezuela, además de la campaña de Acceso para Todos del Teatro Teresa Carreño que comentaron, ¿alguna otra que recuerden?
- Sujeto 10: Chacao, Chacao no estaba haciendo una.
- Sujeto 9: Chacao tiene unas buenas aceras ahorita que las están terminando, la Francisco de Miranda y algunas partes, pero de resto es un desastre, le doy veinte años para que lo terminen de hacer.
- Sujeto 12: Sí, pero campañas como dices tú, a nivel audiovisual, cuando las elecciones había una campaña de un muchacho en silla de ruedas, claro eso no salía hasta el final, entonces todo el mundo pasaba y no dejaban pasar al muchacho, entonces al final había una pequeña esquela, que ahora no me acuerdo, y la imagen completa del muchacho en silla de ruedas, y también había una de un muchacho en silla de ruedas, que por cierto es paciente de aquí, y él subía el cerro y bajaba un montón de escaleras para ir a votar, o sea esta campaña quería decir que si este muchacho que está en esta condiciones hace todo eso para ir a votar, por qué no lo ibas a hacer tú que no tenías las dificultades.
- Sujeto 11: Sí, pero la intención era otra.
- Sujeto 9: El gobierno tiene, hace poquito, la semana pasada se reunieron en la Alcaldía Metropolitana para hacer una cuestión del deporte y cultura...
- Sujeto 11: Esta semana hay un evento, un evento de la ley esta que están trabajando de discapacidad, que tienen que pagar los mismos sueldos y eso. Y creo que este fin de semana hay un evento de algo de testimonios de personas con discapacidad.
- Sujeto 9: Esto es un conjunto de personas a nivel político, que está trabajando en la alcaldía coordinando los municipios para dedicarse a la discapacidad en el área de deporte y cultura, están discapacidades neuropsicológicas y sillas de ruedas.
- **Tesistas:** Algún comentario que quieran agregar.
- Sujeto 12: Sí, yo quería hacer un comentario con respecto a lo que se comentó de que el discapacitado no tiene por qué pagar. Yo sinceramente nunca he estado de acuerdo con eso, porque a mí me pasó algo bien desagradable en el mismo Metro, en el que una persona me dijo que si yo no estaba pagando yo no tenía por qué exigir el servicio, el servicio de que me abrieran la puerta. A mí me parece que esto es un gran error, porque si nosotros queremos que nos traten como a personas, no normales; como a personas que aportan algo a la sociedad, aún estando dentro de una silla de ruedas por qué no vamos a cancelar un servicio, un servicio que vamos a recibir.

- Sujeto 13: Yo no sabía eso, yo también estoy de acuerdo en pagar porque nosotros somos personas productivas, pero lo digo por el desconocimiento, la gente no tiene conocimiento de los derechos que tienen las personas con discapacidad como ciudadanos.
- Sujeto 9: Yo creo en la voluntad. Por lo menos, aquí hay personas que lamentablemente tienen poquísimos recursos y yo podría tener un sistema en el metro donde yo pago mi pasaje porque yo lo puedo pagar y yo lo pago, pero como los estudiantes van a un lugar, se compran un ticket y pagan medio pasaje. Yo creo que como en todas las cosas debería haber un equilibrio, que yo tenga la decisión de si pago o no pago, pero también la posibilidad de si no puede, darle una opción. A mí me parece que eso que tiene el Metro con el pasaje estudiantil funciona excelente, mi hijo lo utiliza y me quedo impresionada que eso no cuesta nada.
- Sujeto 12: Sí, no solamente las personas con discapacidad, las personas mayores.
- Sujeto 10: Sí, cuando estaban hablando de la conciencia de la gente y el dinero, a mí me pasó, aquí en el Centro Comercial de Chua, estaba al pie de la escalera porque las otras personas caminaban y entraron y yo me quedé esperando que bajaran y ya me iban a dar una limosna...
- Sujeto 9: A mí también me dieron...
- Sujeto 10: Yo le dije, disculpe yo no estoy pidiendo, estoy esperando que bajen unas personas.
- Sujeto 12: A mí me pasó una vez en Chacaito con una muchacha Polichacao y la verdad me dio muchísima indignación, porque yo sé que hay personas en silla de ruedas que bueno, no tienen posibilidades de tener un ingreso trabajando y lamentablemente piden en la calle, entonces ella se me acerca a mí como que estoy sobrando en la vida, dónde te vas a poner a pedir si eso aquí no se puede, me lo dijo de esa manera, yo le dije que me estaba faltando el respeto, que iba a hablar con su supervisor porque yo no estaba pidiendo y donde estoy no estoy molestando, me dijo, no, no discúlpame. Tampoco es la actitud correcta.
- Sujeto 9: Hay algo mental, yo lo comenté una vez que me iban a dar la limosna y no se lo creían. No recuerdo exactamente el hecho. Ah, sí, estaba en la plaza La Candelaria, fui a visitar la tumba de José Gregorio Hernández, sabes que hay como unos tarantincitos y unas escaleritas, y me iban a dar, y yo estaba ahí con mi hijo y todo...
- Sujeto 13: Además de lejos se ve que no estás pidiendo, por favor.
- Sujeto 9: Pero es una cosa mental. Una vez un taxista me dijo, pero Señora, usted no tiene que pedir un taxi; sino una ambulancia, llegué a la casa llorando.
- Sujeto 13: De hecho, aquí en la calle, cuando vamos a montar a las personas con silla de ruedas, la calle es estrecha y se tranca, y una señora pasó y dijo: desde que llegaron ustedes (Fundación Pro-Cura) esto colapsó, y un muchacho le respondió: Sra. Cuando necesite nuestros servicios estamos a la orden. Pero es que la gente no se da cuenta que si la atropella un carro, o viene un asaltante...
- Sujeto 12: O se cae...
- Sujeto 11: O le da una de estas enfermedades esporádicas que no sé sabe de dónde vienen
- Sujeto 11: Es que vas a España o a Estados Unidos y...
- Sujeto 10: Uno se siente persona.
- Sujeto 9: En Estados Unidos uno se siente espectacular con todos los accesos, los autobuses con ascensores y los centros comerciales todos tienen sillas...

ANEXO D - Focus Group

Grupo 3: Hombres menores de 28 años.

Fecha: 3 de mayo de 2005.

Hora 3:00 p.m.

Lugar: Fundación Venezolana Pro-Cura de la Parálisis.

Sujeto 14	Daniel Edad: 20 años Lesión: (arma de fuego) Ocupación: Estudiante de Ingeniería mecánica – UCV
Sujeto 15	Kenny Edad: 25 años Lesión: (arma de fuego) Ocupación: Estudiante de derecho – USM
Sujeto 16	Gregory Edad: 23 años Lesión: (caída de altura) Ocupación: Web master en PRO-CURA
Sujeto 17	Yonar Edad: 23 años Lesión: (arma de fuego) Ocupación: Estudiante de bachillerato
Sujeto 18	Robert Edad: 20 años Lesión: (por infección) Ocupación: Desempleado
Sujeto 19	Orlando Edad: 20 años Lesión: Atrofia muscular generalizada Ocupación: Estudiante de Bachillerato
Sujeto 20	Juan José Edad: 17 años Lesión: (lesión en el mar) Ocupación: Estudiante de bachillerato
Sujeto 21	Fernando Edad: 15 años Lesión: Espina Bífida Ocupación: Estudiante de bachillerato

Trascripción

- **Tesistas:** Me imagino que los que tienen carro no, pero los demás, ¿utilizan algún medio de transporte público?
- Sujeto 17: Taxi
- **Tesistas:** ¿Y qué tal es el servicio?
- Sujeto 17: No muy bueno y no muy malo
- **Tesistas:** ¿Pero no tienen una persona fija que les haga el transporte?
- Sujeto 17: Bueno, sí, pero cuando no está disponible o el carro está malo. Hay taxistas buenos y taxistas malos
- **Tesistas:** ¿Es más por lo difícil que es montarse en el taxi, o por la persona que maneja?
- Sujeto 17: Por el taxista, sería.
- **Tesistas:** ¿El taxista es el que hace la experiencia mala o buena?
- Sujeto 17: Mala
- **Tesistas:** ¿Casi siempre es mala?
- Norugh (Psicólogo): Cuando tú hablas de taxistas buenos y taxistas malos, ¿a qué te refieres?
- Sujeto 17: A la calidad humana, porque uno ve a una gente con una discapacidad, esperando un taxi...
- Sujeto 15: Hay muchos que no se paran.
- Sujeto 17: Nada más por el hecho de montar la silla en la maleta
- Sujeto 15: Yo también creo que a veces es por temor. Porque amigos que no salen mucho con uno y yo que tengo carro les digo, mira te voy a buscar, y llegamos le digo, mira bájame la silla y mira, pero cómo es como te ayudo, ven para agarrarte, no vale tranquilo ponme la silla que yo brinco para allá. No hay problema. Pero entonces ellos también así como que... Es algo nuevo, para todo el mundo. Igual que al principio tu familia eso es un cuidado están ahí, no te muevas, cuidado te caes. Ahora ya es normal, te caes a cada rato
- **Tesistas:** Forma parte de la vida
- Sujeto 15: A lo mejor también es que hay otros que yo he visto así... que les da fastidio estar cargándose o así. Hay muchos que... Yo también porque gracias a Dios tengo mis manos, pero también depende, a lo mejor hay otros a los que si hay que ayudarlos o... Me imagino la incomodidad también, no sé.
- Sujeto 16: Hay otros que no ayudan; sino que simplemente más se paran y se quedan dentro del carro. Por lo menos si yo voy solo con mi mamá, mi mamá sola es la que tiene que pasarme al carro. No prestan ninguna ayuda, o te cobran de más por la ayuda que te van a brindar.
- Sujeto 15: Es la mentalidad, aquí todavía no hay... Yo que tengo carro, tú vas a cualquier centro comercial y todos los puestos de discapacitados están ocupados. Yo cada vez que voy al Sambil peleo con todos los guardias: "¡Pónmele etiqueta, Pónmele etiqueta!" Y cuando los veo le digo: "Dios te cuide que no te pase nada", porque... bueno es que también la mentalidad del venezolano...
- **Tesistas:** ¿Cómo es la etiqueta? ¿A qué te refieres con la etiqueta?
- Sujeto 15: La de no estacione
- Sujeto 14: O sea ponerte, aunque sea en el vidrio, para que no te estaciones ahí, pues, pero no ponen nada.
- **Tesistas:** Ah, o sea, al carro que ocupa el espacio le pongan una calcomanía de infractor, pues. Alguna otra persona ha tenido experiencias con transporte público, con taxis.
- **Tesistas:** (Se dirige directamente al Sujeto 18, quien mueve la cabeza de un lado a otro en señal de negación) ¿Tú siempre te mueves con tu familia?
- Sujeto 18: No, no, con taxis, pero no, ninguna experiencia negativa, gracias a Dios

- **Tesistas:** ¿no? ¿pero siempre es con la misma persona o los tomas en la calle?
- Sujeto 18: Sí, bueno la misma.
- **Tesistas:** Ah, es un transporte contratado
- Sujeto 18: Exacto, que me conoce, yo lo conozco.
- Norugh (Psicólogo): ¿y cuando no?
- Sujeto 18: Ah, agarro taxi. Pero como yo me paro y me siento ahí. No causo problema, digo yo.
- **Tesistas:** Claro, pero y cómo haces para montar la silla en la maleta. En eso si te tienen que ayudar...
- Sujeto 18: Ah, sí, pero no, no me dicen nada.
- Norugh (Psicólogo): ¿pero para detenerse les cuesta?
- Sujeto 18: no
- **Tesistas:** o sea, si tú estás ahí esperando, ¿ellos se paran? No te ha pasado nunca que sigan de largo.
- Sujeto 18: Bueno, a lo mejor una o dos veces, pero...
- **Tesistas:** pero no es algo que sientes que te ha molestado...
- Sujeto 18: no, tranquilo.
- Sujeto 16: Otro servicio público que también utilizo bastante es el Metro.
- **Tesistas:** ¿sí?
- Sujeto 16: Sí. Y en el Metro la atención es bastante... acorde o correcta. Están pendientes de si bajas solo las escaleras, de si necesitas ayuda. Es bastante bueno el servicio.
- **Tesistas:** ¿y la gente está capacitada?
- Sujeto 16: sí, está adiestrada.
- **Tesistas:** ¿Alguien más ha utilizado el Metro?
- Sujeto 17: (levanta la mano) Yo.
- Sujeto 18: Yo también.
- **Tesistas:** ¿y chévere?
- Sujeto 17: Sí, lo que habría que hacerle es algunos ajustes.
- **Tesistas:** ¿Cómo cuales?
- Sujeto 17: Bueno, no sé. En vez de escaleras, deberían de tener ascensores y...
- Sujeto 16: Sí, a veces hay problemas con las escaleras.
- Sujeto 17: Si las escaleras no están funcionando... entonces, ve pa' la otra entrada que es la que está buena...
- **Tesistas:** y tu (se dirige directamente al Sujeto 21), ¿cómo haces para transportarte?
- Sujeto 21: No, siempre mi papá.
- **Tesistas:** Te lleva a todas partes.
- Sujeto 21: Sí
- **Tesistas:** ¿no has ido al Metro, ni te has montado en un taxi, ni nada?
- Sujeto 21: En taxi sí, pero siempre han sido amables.
- **Tesistas:** ¿Siempre estás con tu papá, siempre te acompaña y el que mueve la silla y todo es él?
- Sujeto 21: Sí.
- **Tesistas:** (dirigiéndose directamente al Sujeto 14) ¿Y tú que no has comentado nada? Utilizas siempre el carro... o sea que el problema más bien podría ser en un estacionamiento o algo así.
- Sujeto 14: No, es que más bien tengo el carro desde este viernes, o sea desde la semana pasada. Lo he usado el fin de semana y estos dos días lunes y martes. Pero hasta ahorita no he tenido ningún problema ni para estacionarme, ni con la silla, no he tenido ningún tipo de problema.
- **Tesistas:** ¿y cómo hacías antes?

- Sujeto 14: Antes, me llevaba mi mamá, me llevaba y me traía, y bueno en cola. Los amigos, los panas que me llevaban y tal cuando salíamos.
- **Tesistas:** ¿Pero nunca un transporte público?
- Sujeto 14: No, hasta ahorita no lo he utilizado porque no me ha hecho falta.
- **Tesistas:** ¿En autobuses no?
- Norugh (Psicólogo): Son pocos los que llegan a usar los autobuses. Son casos excepcionales. Hay pocos casos. Curiosamente en las zonas más populosas, de rutas cortas, que ya lo conocen, lo agarran, le dicen: vente y lo motan. Cualquiera de los pasajeros lo monta.
- Sujeto 15: No, y hay muchos que son locos y se van a agarrados de la camioneta.
- Sujeto 14: Se van atrás agarrados...
- Sujeto 15: Sí chamo, en serio, hay muchos locos.
- **Tesistas:** Una pregunta, hay una diferencia entre autobús y Metrobús, ¿alguno ha utilizado el Metrobús?
- Todos: no, no
- Sujeto 19: Bueno, yo sí.
- **Tesistas:** ¿A ustedes les parece que es lo mismo? ¿Ninguno de los dos funciona?
- Sujeto 15: No sé, yo nunca lo he utilizado.
- Sujeto 14: El Metrobús se ve como un poco más fácil para entrar. La salida no se ve tan chiquita.
- **Tesistas:** Chévere, ahora ya llegamos al lugar. Cuando llegamos al lugar cuáles son los mayores problemas que consigan. A cualquier lugar: a un centro comercial, llegamos a un restaurante... a donde sea.
- Sujeto 16: Los accesos.
- Sujeto 15: El acceso, porque hay muchos que no tienen rampas.
- Sujeto 14: Bajar la silla también. Bajar la silla del carro, del taxi o de donde sea.
- Sujeto 15: No, pero ellos dicen más que todo el acceso a los centros comerciales, la comodidad. En el Sambil, los baños, también son muy pequeños. No son espaciosos. En el C.C.C.T. sí hay baños acomodados para discapacitados amplios, grandísimos, que tú entras tranquilo y cualquier cosa que necesites hacer lo haces ahí. Pero en el Sambil no, quedas ahí medio afuera, medio atravesado. Y los accesos pues.
- **Tesistas:** Y donde sí hay rampas, ¿las rampas funcionan? O son muy estrechas, muy empinadas, tiene algún problema.
- Sujeto 17: Por lo menos en el Sambil, donde te dejan los taxis la rampa es bien empinada. A juro necesitas ayuda para subir. Si tu quieres ir pa' afuera para la terraza hay un escalón.
- Sujeto 15: Sí hay muchos escalones. No se concientiza de hacer, por lo menos tres escalones y al lado una rampa. Al lado una rampa para personas... para cualquier cosa, ancianos, de todo.
- Sujeto 14: O para la carga.
- **Tesistas:** ¿Qué dices tú, que no hay rampas para las sillas?
- Sujeto 14: Exacto, por lo menos en las escaleras, las escaleras que son anchas ni siquiera le agarran un espacio en una esquina para poner una rampita y poder subir y poder bajar.
- **Tesistas:** ¿De qué sitio en específico estamos hablando, o estamos hablando de los centros comerciales en general?
- Sujeto 14: Bueno, en general en algunas partes que no lo hay pues.
- **Tesistas:** (Dirigiéndose a los sujetos 5 y 6) ¿Y ustedes han utilizado algún baño, alguna rampa?
- Sujeto 18: No, cuando hay rampa a mi me suben.
- **Tesistas:** ¿Y si no hay rampa te quedas abajo?
- Sujeto 18: Sí a esperar.

- **Tesistas:** ¿A esperar qué, el ascensor o no entras?
- Sujeto 18: No, a esperar a alguien que me diga: ¿Te ayudo?
- Sujeto 15: Hay de todo, tú encuentras de todo. Hay mucha gente amable...
- Sujeto 18: Pero hay otras que ni te ven, te pasan de largo.
- **Tesistas:** Pero ustedes sí esperan que la gente, sí podrían esperar, quedarse esperando que alguien los ayude o realmente nunca esperan que alguien los vaya a ayudar.
- Sujeto 15: No bueno, yo por eso siempre ando con alguien.
- Sujeto 16: Sí yo siempre voy acompañado de alguien.
- **Tesistas:** (dirigiéndose al Sujeto 19) ¿tú también siempre estás acompañado?
- Sujeto 19: Casi todo el tiempo.
- **Tesistas:** Ya conversamos de algunos lugares, los baños, las rampas, las escaleras, la mayoría de los lugares tienen ascensores. Ahora, específicamente, ¿qué es lo que les gusta salir a hacer? Si salen a un Centro Comercial, o a cualquier otro lugar... ¿A dónde van?
- Sujeto 17: A todas partes. A la playa, a un centro comercial, a un restaurante.
- **Tesistas:** ¿A qué restaurantes vas?
- Sujeto 17: A Mc Donald's.
- **Tesistas:** ¿A algún Mc Donald's más que a otro?
- Sujeto 17: Bueno, a los que yo sé que puedo ir. Al de la Urbina, al del Sambil.
- **Tesistas:** ¿Y no hay ningún problema?
- Sujeto 17: Siempre hay un problema, pero qué va a hacer uno.
- **Tesistas:** ¿Cuáles son esos problemas?
- Sujeto 17: Bueno las aceras, las calles, si el carro no está bueno...
- Sujeto 15: Yo por lo menos voy bastante a Friday's y en Friday's están las escaleras o al Punta Grill, que hay como cuatro escaleras, pero ahí te ayudan. Como además siempre ando con alguien. A cualquier sitio. Yo he ido a discotecas.
- **Tesistas:** ¿A qué discotecas vas?
- Sujeto 15: A cualquier discoteca. Bueno, he ido a Ziba que es cómoda, son como dos escalones.
- **Tesistas:** ¿y si tienes que ir al baño en Ziba? (Los baños están en el segundo piso y la escalera es bastante pequeña).
- Sujeto 15: No, salgo a mi carro. Además de que está full. Yo ahí llegué, me estaciono y no me muevo. Me muevo en la silla. Ah, yo vivo en San Antonio de los Altos, hay una discoteca allá que se llama Beer World que ahí si hay como 20 escalones, pero como yo siempre gracias a Dios y a la Virgen ando con bastantes amigos, salgo en grupo, me suben y ahí sí como conozco a los gerentes hay un sitio ahí donde voy al baño, no tengo que salir ni nada.
- **Tesistas:** ¿A qué cines van?
- Sujeto 17: Actualmente la mayoría de los cines tiene acceso para discapacitados.
- **Tesistas:** ¿Qué cines?
- Sujeto 18: Por lo menos el de Sambil.
- Sujeto 17: Los Cines Unidos la mayoría tiene acceso.
- Sujeto 14: El del Recreo también y el de San Ignacio también.
- **Tesistas:** ¿Por dónde es el acceso a las salas, por la mitad o por abajo?
- Sujeto 14: Bueno, todas las veces que yo he ido, entro por la salida. Sabes que como las entradas siempre están arriba y tienes que bajar los escalones, entro por abajo y para no ver la pantalla ahí para arriba, entre dos o entre tres me suben y me quedo en el pasillo.
- **Tesistas:** ¿Es más práctico subir que bajar?
- Sujeto 14: Es que casi siempre por la entrada hay más escaleras.
- **Tesistas:** (Dirigiéndose directamente al Sujeto 16) ¿A qué cine vas?

- Sujeto 16: No, no voy al cine. Pero cuando es temporada de béisbol voy al estadio.
- **Tesistas:** ¿Qué tal es la experiencia de ir al estadio?
- Sujeto 16: Es un poco masoquismo.
- Sujeto 15: Hay un sitio detrás del home para discapacitados.
- Sujeto 16: Sí, de eso me enteré cuando se terminó la temporada.
- Sujeto 15: Sí, te quedas ahí. Bueno, yo porque no me gusta porque te quedas ahí solo o los panas tuyos se tienen que sentar ahí en el piso. A mí me cargan y yo me siento en una silla.
- **Tesistas:** ¿En ese espacio hay un solo puesto para discapacitados?
- Sujeto 15: No, no hay un espacio como para tres, cuatro sillas.
- Sujeto 16: Como del acceso para discapacitados me enteré cuando se terminó la temporada, lo que hacía era que siempre iba a acompañado y me pasaban a un silla.
- **Tesistas:** Ya que mencionaste que no te enteraste de una adaptación para personas con discapacidad, háblenme de la información. ¿Cómo se enteran ustedes cuando hay una adaptación especial, cuando un local les ofrece eso?
- **Tesistas:** ¿Este símbolo (la señal de discapacidad, el símbolo de la silla de ruedas azul y blanca) está en alguna parte? ¿Es verdad?
- Sujeto 19: En algunos sitios sí en otro no.
- Sujeto 20: Está en los puestos de estacionamiento.
- Sujeto 15: En el baño de Sambil hay eso, y que para discapacitados, pero es un espacio muy reducido.
- **Tesistas:** Me explico, si ustedes están en su casa, se enteran por algún medio que el lugar está adaptado.
- Sujeto 17: Cada quien se entera por sus propios medios. Cuando llegas.
- **Tesistas:** ¿Pero hay lugares donde si está pegado esto?
- Todos: Sí.
- Sujeto 19: Hay sitios como el Centro Comercial La Casona, donde están esos anuncios y lamentablemente no se cumple. Yo he visto que donde la gente para el carro está ese anuncio y no lo respetan. Las personas que se estacionan pueden tener un afiche y todo, pero no son personas minusválidas.
- **Tesistas:** ¿En la puerta de algún local, o en la página web del cine o en algún anuncio de Ávila Mágica está este símbolo?
- Sujeto 17: En el anuncio del periódico del cine sale.
- **Tesistas:** Específicamente, queremos saber de la forma cómo se enteran ustedes de que un lugar tiene acceso para personas con discapacidad.
- Sujeto 15: Para uno enterarse tiene que probar.
- Sujeto 16: También por alguien que te dice que fue a un lugar y que sería fácil ir.
- Sujeto 14: O que tú te acuerdes que había eso antes. Por lo menos yo llevo 10 meses ya con la lesión y las veces que yo he visto ese anuncio, o que veía ese anuncio y ahora lo asocio es que si en los baños de centros comerciales, pero casi siempre esos anuncios salen en lugares muy públicos: centros comerciales, cines, pero que si en un restaurante equis cualquiera, no sale eso o en una discoteca tampoco.
- Sujeto 16: Al contrario, en las discotecas se reservan el derecho de admisión y si ellos no quieren que tú entres, simplemente no entras.
- **Tesistas:** ¿Esto te ha pasado? ¿Dónde te ha pasado?
- Sujeto 16: Me ha pasado en Señor Frog's, en Baja.
- Sujeto 20: A mí me ha pasado, pero por mamarracho.
- **Tesistas:** (se dirige directamente al Sujeto 21), estábamos conversando de ir al estadio, al centro comercial, ¿cómo te enteras tú si hay algún tipo de acceso?
- Sujeto 21: No, por mis propios medios, busco el lugar y en muy pocos hay.

- **Tesistas:** Existe algún lugar al que ustedes vayan más porque les dan la facilidad de que hay acceso, tiene donde poner la silla o cualquier otra cosa, ¿hay un lugar al que digan yo voy mucho a este lugar por esto?
- Sujeto 17: Yo mayormente voy a los centros comerciales por evitar el trajín de andar en la calle, que si Sabana Grande. En los centros comerciales tienes de todo, si vas a comer, si vas a comprar algo, para distraerme, yo uso mayormente los centros comerciales.
- Sujeto 20: A mí ya no me cuesta mucho. La verdad yo ahora no pienso tanto en si puedo llegar porque yo camino y broma. Pienso en si hay mucha gente, que si un tipo gigante me va a llevar por delante. Yo no me voy a ir a meter a un concierto en la olla ahí.
- **Tesistas:** Ahora que tocaron los conciertos, vamos a hablar de espectáculos en general: conciertos, obras de teatro, cines, ¿cómo hacen ustedes si quieren ir a un concierto?
- Sujeto 15: Yo por lo menos, fui al Concierto de Olga Tañón en el Teresa (Carreño), y bueno el acceso por el ascensor y bien, pero no había un sitio así especial de discapacitados.
- Sujeto 17: Estás ahí con la multitud.
- Sujeto 15: No, estoy hablando del Teresa Carreño, en el Teresa Carreño todo el mundo está sentado. Ahí me pasaron a una silla.
- Sujeto 17: Yo he ido al Poliedro y los accesos chévere, pero luego que estás ahí adentro estás igual que todo el mundo.
- **Tesistas:** Como hay zona VIP, no hay una zona más tranquila para los discapacitados.
- Sujeto 17: No.
- **Tesistas:** Si hay una zona específica para las personas con discapacidad, ustedes la usarían. Cómo prefieren estar ustedes, en la zona especial o prefieren estar con todos sus amigos.
- Sujeto 19: Por lo general se va a los conciertos con todos los amigos.
- Sujeto 15: No, pero sería bueno un concierto en el Poliedro algo así, me imagino yo, aunque a mi no me gustan mucho esos bochinchos porque ahí uno no tiene la misma capacidad de cualquier cosa, y menos donde hay tanta gente se forma un lío y lo menos que van estar pendientes es de ti. Todo el mundo va a correr y bueno. Sería bueno un sitio para discapacitados donde estuvieras más tranquilo con tus amigos.
- **Tesistas:** ¿Pero un lugar a donde pudieran pasar tus acompañantes?
- Sujeto 16: Obviamente, imagínate que tú vas a un concierto con tu novia, y tu novia se va a sentar en un sitio y tú estás por allá.
- **Tesistas:** (Se dirige directamente al Sujeto 21) ¿Tú has ido a algún tipo de conciertos, espectáculos, juegos de fútbol, de béisbol?
- Sujeto 21: No, nada más al cine.
- **Tesistas:** ¿Y alguna otra actividad colectiva como la misa?
- Sujeto 21: No, no me gusta ir casi a la misa.
- Sujeto 20: Yo voy siempre a la Iglesia de Cumbres, que es chiquita, y siempre van viejitos. Es toda a un mismo nivel y sólo hay un escaloncito y tienen una rampita de madera ahí. No es buenísima, pero sirve. Además hay espacio si te quieres quedar en la silla para que estés en el pasillo y sino te pasas al banco.
- **Tesistas:** Ustedes agradecen que por lo menos hagan el esfuerzo.
- Todos: Sí.
- Sujeto 15: Porque a veces ponte que tú sales solo con una amiga, equis, vamos a comernos un helado, ellas hacen el esfuerzo y te empujan la silla, pero imagínate unos escalones, se quedan así (pone los ojos en blanco) los dos.
- **Tesistas:** ¿Qué tal es su experiencia en las tiendas? ¿Si los tratan bien o mal? ¿Qué tal?

- Sujeto 18: Normal. La verdad es que me tratan como uno más. Voy a comprar algo, lo compro y me voy.
- Sujeto 16: Si hay algunas tiendas donde por ejemplo si, o sea yo nunca voy solo, pero si hay algunas tiendas donde por lo menos (sujeto 14 y sujeto 15) que pueden salir solos a la calle, si van algunas tiendas que tienen el mostrador alto, a la hora de pagar, cómo hacen. Porque hay algunas tiendas que, me ha pasado que el mostrador me queda a mí más arriba de la cara.
- **Tesistas:** ¿Lo mismo les pasa con el mostrador del cine o de un estadio?
- Sujeto 14: No, tienes preferencia. O sea, estar en silla de ruedas no es lo mejor que uno puede estar, pero tienes tus beneficios. Por lo menos para sacarte el pasaporte, hay que hacer colas tres días, estar tres días amaneciendo, por lo menos yo me lo saqué hace tres meses y bajó rapidito una persona para que yo firmara y a los dos días ya tenía el pasaporte. Y el pasaporte español también me lo saqué en un día.
- Sujeto 15: Y en los bancos también si están full, te dejan pasar. Los amigos míos son abusadores: Kenny acompáñame a cambiar un cheque, así pasas tú.
- **Tesistas:** ¿A quién de aquí le gusta jugar Bingo?
- Sujeto 17: No me gusta jugar, pero he ido con los amigos.
- **Tesistas:** ¿Qué bingos?
- Sujeto 17: Al Majestic, al de La Urbina.
- **Tesistas:** ¿Qué problemas han conseguido con el acceso?
- Sujeto 17: No, ahí no. Tienen rampas y tienen personal que te ayuda y ellos mismos se encargan de llevarte.
- **Tesistas:** ¿Eso lo considerarías una experiencia positiva? ¿Volverías a ir?
- Sujeto 17: He ido varias veces.
- Sujeto 15: En la Cascada el acceso es fácil, pero como a mí me gusta jugar es casino, no maquinitas, ni nada, queda arriba, pero como yo siempre iba ahí cuando esta bien y todo el mundo me conoce ahí, los propios vigilantes, me suben.
- **Tesistas:** Que las maquinitas quedan muy arriba.
- Sujeto 15: No, no. Que lo que es ruleta, cartas, con crupier, queda en el segundo piso.
- **Tesistas:** ¿No hay ascensor para subir?
- Sujeto 15: No, pero yo no tengo ningún tipo de problema porque como todo el mundo me conoce.
- **Tesistas:** (Dirigiéndose directamente al Sujeto 17) Tú comentaste que en el bingo había personas que te atendían desde que llegabas. En otro tipo de sitios donde a ustedes los atiendan...
- Sujeto 17: Hay sitios donde no hay acceso, pero siempre consigues quien te tienda la mano. Si hay unas escaleras...
- Sujeto 14: Lo que pasa es que si andas con alguien se te hacen un poco más fáciles los accesos. Si andas solo a lo mejor tienes que pensarlo dos veces antes para ir a algún sitio.
- Sujeto 15: Por lo menos Friday's, ahí yo llego, también es que yo voy mucho a Friday's, y el parquero me conoce y si voy con mi novia o lo que sea ya saben...
- **Tesistas:** Si a ustedes los tratan bien en algún lugar siguen yendo. ¿Son fieles a ese lugar?
- Sujeto 15: Sí, claro. Si la atención es buena.
- Sujeto 17: Claro, ya tu sabes a donde ir y vas conociendo poco a poco algún otro sitio.
- **Tesistas:** ¿Y a qué lugar irías a comer?
- Sujeto 17: Bueno, depende. En el Sambil hay muchos lugares. Por lo menos en Chili's del Sambil ahí está el logo de discapacitados y se mueven las mesas.
- **Tesistas:** Ustedes consideran que sus patrones de consumo, que ustedes van a los sitios donde siempre saben que los van a atender mejor.
- Sujeto 20: Bueno, o sea yo voy a donde sea.

- Sujeto 15: Sí, es que él está en otra situación ya. Ya gracias a Dios y a la Virgen ya superó esto.
- Sujeto 20: Sí decido no tanto por si hay escaleras o donde me voy a sentar porque me siento, pero que si para llevar las bandejas, no puedo mucho con la mano. Pero no me gusta mucho que si sitios donde hay mucha gente y eso. Como el día que fui a la discoteca, no me dejaron entrar, pero yo fui e hice todo lo posible por entrar.
- **Tesistas:** ¿Tienen lugares favoritos?
- Sujeto 20: A mí no me gusta ir al Sambil.
- Sujeto 15: No, mucha gente.
- Sujeto 18: A mí sí, porque está todo en el mismo lugar y es como plano, es fácil.
- Sujeto 15: A mí por lo menos me parece horrible. Sí, mucha gente, la incomodidad. Un permiso...
- **Tesistas:** Si ustedes van a un hotel porque van a otra ciudad, por ejemplo, o van a estar con su novia, ¿cómo funciona el servicio?
- Sujeto 19: ¿Si vamos a otra ciudad? En los hoteles no hay nada...
- Sujeto 15: Yo por lo menos pasé un experiencia que dije Venezuela es... Tuve que viajar a Pto. Ordaz y me fui en avión por Aeropostín. Es horrible la atención. No saben como ayudarte y eso. Mi papá se fue en carro con mi hermano y yo viajé con mi mamá en avión para no estar tantas horas en el carro y la incomodidad. Pero no saben como atenderte ni nada, no te prestan atención.
- **Tesistas:** ¿La silla cabe en el pasillo del avión?
- Sujeto 15: No, no, nada. Llegas así y entras hasta donde está la cabina del piloto. Ahí te tienen que cargar.
- Sujeto 20: A mí una vez me pasó viajando, cuando todavía estaba en silla de ruedas. Mi silla era un camastrón así raro. Por el pasillo no pasas, sabes que tienes asientos a la derecha y a la izquierda y por ahí no pasas. Entonces lo que hacen es que te cargan como si fueras un saco de papas y te tiran donde quepas. Y después no sé que harán con la silla, la guardarán. Sí se puede hacer, pero incómodo.
- **Tesistas:** ¿A ustedes les molesta que la gente cargue su silla o les toque su silla, o algo así?
- Todos: No.
- Sujeto 17: Claro si no la vas a agarrar para jugar.
- **Tesistas:** Me refiero a los empleados, que toquen la silla de alguna manera o se tropiecen.
- Sujeto 15: No vale. Bueno ese es el fastidio en las discotecas que por donde pases siempre te dan. Yo lo que opto es por quitar esto (señalando el apoyo pies), tratar de esconderme y los amigos míos me rodean. Pero es un fastidio porque a cada ratico la gente pasa y es increíble, la discoteca está vacía y pasan por donde estas tú, o sea es inconsciente, yo me imagino que hasta uno mismo los atrae: "ojalá no pase nadie por aquí", y te llevan por delante.
- **Tesistas:** ¿A qué discotecas van ustedes?
- Sujeto 16: Yo he entrado a Hangar, una que está en Las Mercedes que se llama Ubar, el problema es que esa es chiquitica, chiquitica, chiquitica...
- Sujeto 15: No a Ubar va demasiada gente
- Sujeto 16: Sí, primero que es chiquitica, va demasiada gente y me metieron en un rincón y me metieron en un rincón y ahí me quedé hasta las 6 de la mañana.
- **Tesistas:** ¿Quién te metió en un rincón?
- Sujeto 16: No, como te digo yo siempre voy acompañado, de un grupo de amigos, de mis hermanos y siempre donde estoy está todo el grupo.
- **Tesistas:** ¿No fue un empleado del local?
- Sujeto 16: No, no, no.

- **Tesistas:** ¿Cómo es su interacción con los empleados de los locales, ellos tratan de dejar que ustedes hagan lo que sea, ver que hacen o tratan de decirles qué hacer, pónganse aquí?
- Sujeto 17: No, ellos te preguntan: ¿tú puedes? Y uno le dice sí o no.
- **Tesistas:** ¿Esa es la máxima interacción que hay con un empleado?
- Sujeto 17: Bueno, por lo menos yo sí.
- **Tesistas:** ¿Y si necesitan más ayuda que eso?
- Sujeto 17: Lo llamo.
- Sujeto 14: O sea, tú le dices qué es lo que tu deseas hacer o lo que tu quieres y ellos entonces tratan de rebuscarse a ver si llaman a otro para ayudarte, o para tratar de ayudarte, pero si tú le dices qué es lo que quieres, bueno, vamos a ver qué se puede hacer.
- Sujeto 15: Yo a los sitios a los que he ido siempre la atención de los empleados es buena: “¿qué necesitas panas, te ayudo?”
- Sujeto 14: Sí, siempre te preguntan.
- **Tesistas:** (Dirigiéndose directamente al Sujeto 21) ¿Qué te gustaría que hiciera la gente que te atiende en los sitios?
- Sujeto 21: Bueno, no, que pongan rampas y que tengan acceso, que hagan la entrada más grande para que pueda caber la silla. No, nada más.
- **Tesistas:** ¿El espacio entre las mesas no te molesta?
- Sujeto 21: Sí, pero siempre me las arriman, quitan las sillas para uno poder pasar.
- **Tesistas:** Siempre que sales, sales en familia, con tu papá. ¿Quién decide a dónde van, tu papá o tú?
- Sujeto 21: No, no sé. La mayoría de veces yo. Vamos al cine, a los centros comerciales.
- Sujeto 17: En la parte de los hoteles no dijimos de otros. Yo por lo menos fui un día al hotel este nuevo que queda por ahí por la Santa María y yo le dije al carajo que estaba en silla de ruedas y me dijo que no: “chamo no hay acceso, tienes que subir esas escaleras” y bueno tuve que buscar de ir para otro lado. Era un sábado como a las 10 de la noche.
- **Tesistas:** ¿Cómo hacen en otros hoteles que no sean el Montaña Suites?
- Sujeto 17: Hay otros que tienen un ascensor ahí. (Gesticula como si estuviera haciendo esfuerzos para entrar en el ascensor)
- Sujeto 20: Yo que fui al Meliá el fin de semana, sabes tú llegas al estacionamiento, OK, hay un ascensor, pero tu llegas y no sé si habrá otro sitio, pero el que estaba a la vista, llegas al lobby y hay unas escaleritas, eran tres escalones, pero igual no había rampa ni nada, luego sí llegas al ascensor y puedes ir a donde te de la gana. Pero hay tres escaloncitos y no hay rampa ni nada.
- **Tesistas:** Para continuar con el tema de los hoteles, ¿cómo están las instalaciones dentro de la habitación, por ejemplo el baño, pueden entrar a la bañera?
- Sujeto 17: El baño siempre es estrecho.
- Sujeto 16: Yo una vez tuve una experiencia en Margarita, que fuimos a un hotel en Pampatar, Flamingo Suites, creo, o sea sí tiene sus accesos y broma, pero las habitaciones sí son muy pequeñas, espacios reducidos y los muebles como atravesados y los baños no son amplios, son demasiado chiquitos.
- Sujeto 15: Pero yo pienso también, yo pienso, que además de por la cultura del venezolano, que no está preparado a eso, también es por la gente que está en silla de ruedas porque casi nadie sale. Yo salgo y nunca veo a nadie en silla de rueda, rara vez mira ahí hay un chamo en silla de ruedas, y yo voy para todos lados, porque yo tengo carro, me la paso por ahí y nunca veo a nadie en silla de ruedas.
- Sujeto 17: Ahora es que más se está viendo la gente en silla de ruedas.
- Sujeto 15: Pero es que no veo.

- **Tesistas:** ¿Es un cuestión nueva que se comiencen a ver personas en silla de ruedas?
- Sujeto 17: Ahora es que se están viendo.
- **Tesistas:** ¿Y por qué comienzan a salir?
- ... por las sillas de ruedas...
- Norugh (Psicólogo): Por la adaptabilidad de la silla de ruedas. Antes tenían, pero no eran manejables.
- Sujeto 17: Quizá mucha gente no sale por miedo a la discriminación o a sentirse incómodos en la calle
- Sujeto 14: O a los accesos. Uno también tiene miedo a no llegar.
- **Tesistas:** ¿A un lugar que no tiene accesos, no va?
- Sujeto 17: Yo he ido.
- Sujeto 18: Yo no. Estar pidiendo favores, no voy y ya.
- Sujeto 17: Yo no me limito, si tengo que pedirle el favor a alguien se lo pido, voy acompañado.
- Sujeto 15: Yo pienso, por lo menos si tú vas con una muchacha para un sitio, yo también trato de buscar lo más cómodo posible, cómo voy a estar yendo a un sitio que voy a esperar: ¿pana me puedes ayudar? No, no, algo que pueda llegar, me baje y entre con ella.
- Sujeto 17: Yo también, si voy a salir con una novia voy al Sambil con ella, porque es plano, es cómodo y tengo las cosas ubicadas. Yo por lo menos voy a un hotel y los vigilantes ya me conocen, la otra vez me dijo: “no, bájalo al estacionamiento que él ya ha venido para acá” y la muchacha se me queda viendo así, y yo...
- **Tesistas:** ¿Con quién salen normalmente, con los amigos, con la novia, con la familia?
- Sujeto 18: Con amigos, bueno tengo una sola amiga. No necesito más amigos, bueno estos (señalando al resto de los participantes), pero ya.
- **Tesistas:** ¿Y con la familia?
- Sujeto 18: Bueno, con la familia si salgo más, voy a la Colonia, a la Colonia Tovar, por ahí. Tengo una casa allá.
- Sujeto 15: Con todo el mundo.
- Sujeto 16: Sí, con todo el mundo
- Sujeto 14: Igual que si estuvieras normal, con tus panas, con tu novia.
- Sujeto 15: Yo me siento totalmente normal, con las limitaciones, pero yo igualito todos los fines salgo, voy a algún lado, hago algo pues, nunca me quedo los fines de semana en mi casa, o me voy a Tucacas o me voy a Pto. La Cruz o rumbeo, cualquier cosa.
- **Tesistas:** La tesis la estamos enfocando al área de Caracas y me han hablado mucho de Pto La Cruz y Tucacas, pero háblenme de opciones que ustedes escojan aquí mismo en Caracas.
- Sujeto 17: Opciones son pocas, porque en realidad uno no está tomado en cuenta. Son pocos los sitios donde uno se puede sentir cómodo, pero uno se ajusta a la situación.
- **Tesistas:** Vamos a complementar lo que tú dijiste de las opciones con los acompañantes, ¿ustedes consideran que sus amigos o su familia a veces facilitan o dificultan el proceso de salir?
- Todos: No, facilitan.
- **Tesistas:** ¿Siempre ir con alguien hace las cosas más fáciles?
- Sujeto 18: Sí.
- Sujeto 17: Primero porque ya te conocen, saben cómo ayudarte y todo.
- Sujeto 18: Ya saben qué haces solo.
- **Tesistas:** ¿Y la primera vez que vas a salir con una chica?
- Sujeto 15: Siempre tratas de salir en grupo, ponte que vaya a salir contigo, tu con unas amigas y yo con unos amigos y vamos un grupo. No solo. Sí, al principio, claro, que uno se va conociendo y hablas, tratas de salir en grupo, si después se da la

oportunidad de tener algo, vamos a comernos un helado o algo, cualquier cosa. Pero al principio uno siempre sale en grupo, es más cómodo. Si vas a comer y está el parquero o cualquier empleado, “pana una manito aquí”.

- **Tesistas:** ¿Quién decide a dónde van a salir?
- Sujeto 18: Yo, yo le digo a la persona con la que voy a salir, vamos a tal lado.
- Sujeto 16: O a los panas lo sonsacan a uno.
- Sujeto 20: Yo como soy menor y no tengo carro, a mí me tienen que llevar a todo. Pero cuando yo sé que es así una broma como loca que no debería ir, si es como que: “mira papá que tal cosa, que vamos a ir a tal cosa, que va a estar fina...”
- **Tesistas:** ¿Qué es una cosa loca a la que no deberías ir?
- Sujeto 20: No sé, por lo menos la vez esa que iba a ir a Mazara, es una discoteca e iba a haber como mil gente saltando, loco, borracho, todo, de todo iba a hacer, entonces sabes es como: “mira papá que es tal zona, voy a estar con tal persona, va a estar tal gente, y voy de tal hora a tal hora”. Pero si voy que si a casa de alguien, no es pedir permiso, de pedir permiso, sino visar para que sepan.
- **Tesistas:** (dirigiéndose directamente al Sujeto 16) Tú comentaste que a veces los panas lo sonsacan a uno. ¿A dónde te sonsacan los panas?
- Sujeto 16: (después de algunos segundos de risa) A beber, a beber. Que los panas digan: “no, vamos a estar en Tsunami”, y agarro un taxi y me lanzo a Tsunami. Si no, le digo: “mira mami déjame allá en Tsunami que yo veo como me vengo”.
- **Tesistas:** (Se dirige directamente al Sujeto 21) ¿Además de tu familia sales con algunos compañeros del colegio?
- Sujeto 21: No, siempre con mi familia.
- **Tesistas:** ¿y a alguna fiesta de tus compañeros del colegio?
- Sujeto 21: No, casi nunca he ido a fiestas.
- **Tesistas:** ¿Qué específicamente les gustaría que hubiera cuando ustedes interactúan con un empleado, qué tipo de palabras, qué tipo de servicios les gustaría que les ofreciera: “mira yo te llevo la silla?”
- Sujeto 17: Yo pienso que con ser amable es suficiente.
- Sujeto 18: Que sean amables y que no discriminen, eso es lo principal. Porque tampoco eso de: “qué quieres hacer, para dónde quieres ir, a dónde te llevo”.
- **Tesistas:** Han mencionado discriminación, ¿qué cosas específicas podrían decir mira esto es un acto de discriminación?
- Sujeto 18: Por lo menos eso, que yo voy en la silla y me dicen: “¿te llevo? Yo te puedo llevar” entonces uno como que conchales yo tengo brazos.
- **Tesistas:** ¿Preferirías que no te lo ofrecieran?
- Sujeto 18: Exacto, déjenme tranquilo, yo llego lento, pero llego.
- Sujeto 16: A lo mejor tú lo ves como discriminación, yo no porque yo no puedo manejar la silla.
- **Tesistas:** ¿Cuándo van a algún local, a un restaurante, a una discoteca, un bingo, los empleados se dirigen a ustedes, les preguntan lo que quieren o preguntan que va a querer él?
- Sujeto 18: No, no, le preguntan a uno. Bueno a mí.
- Sujeto 20: A mí lo que me pasa es que son como sobre protectores la gente y eso, lo hacen como por el bien de uno y no lo hacen por mal, pero a veces como que fastidia.
- Sujeto 19: Nosotros dos (refiriéndose a él y al Sujeto 20) que estamos en la parte ya que hay que practicar la caminata, y casi no nos dejan.
- Sujeto 20: A mí antes me pasaba que yo andaba con una muleta y cuando venía aquí, la traía la dejaba por ahí, caminaba por todas partes y cuando me iba era que la agarraba, porque a mi papá antes como que le daba miedo, entonces sabes, como que se ponen sobre protectores y a mí me gustaría que no hicieran nada a menos que yo se

lo pidiera. Por lo menos yo me puedo amarrar los zapatos, pero a veces me da fastidio y le digo: amárrame los zapatos.

- Sujeto 19: Lo que está diciendo él es verdad. Uno debe entender a los padres con lo de la sobre protección, pero que ellos también lo entiendan a uno, de que uno necesita ciertas bromas...
- **Tesistas:** ¿Alguno de ustedes vive con su esposa, una pareja, o viven solos?
- Todos: No. (Risas generales)
- **Tesistas:** A lo mejor ahora ya no porque ha pasado tiempo de la lesión y eso, pero la sobre protección de su familia ha pasado por etapas. ¿Al principio no los dejaban ir a ninguna parte y ahora ya les dan más libertad?
- Sujeto 19: Por lo menos con mi hermano, él antes no me sacaba por nada del mundo. Ahora cada vez que me saca a mí le dan la camioneta, entonces me utiliza para eso. Para que le den la camioneta, el carro...
- Sujeto 15: Tú eres un juguete para él.
- Sujeto 19: Exacto.
- Sujeto 20: Te utiliza.
- Sujeto 19: Por lo menos él me saca, pero con los amigos de él. Y a los amigos de él, para toditos, yo soy como un cero a la izquierda, algo así...
- Sujeto 15: No es eso, no es eso, a lo mejor no encuentran la forma de hablar con él, a lo mejor por la forma de Orlandito hablar no le entiendan. Yo por lo menos tuve muchas complicaciones por lo del accidente y broma, yo tenía una fístula aquí (señala su cuello), para tomar aire y eso, y por lo menos había mucha gente que no quería hablar conmigo porque yo hablaba muy bajito y no me entendían y a lo mejor yo hablaba con ellos y todo era: "ah, sí y tal", pero no sabían que les estaba diciendo, y a lo mejor no se atrevían a preguntar: "dime o algo", y entonces era: "chao pues, hablamos". Yo pienso que es por eso, a lo mejor a la gente le da cosa.
- **Tesistas:** ¿Algún otro caso donde piensen que la familia puede ser sobre protectora?
- Sujeto 15: No, al principio es...
- Sujeto 17: Por lo menos yo antes me daba miedo salir solo, y yo iba para alguna parte y: "¿quién va conmigo?" y después de un año, "¿puedo ir contigo?" y yo: "no, yo me voy solo". Y yo ando solo.
- Sujeto 16: Yo pienso que son etapas que la familia va superando dependiendo de la medida que tú le vas demostrando, de que tú puedes, de que tú puedes, ellos se van ablandando.
- **Tesistas:** ¿Ustedes han sido siempre los que han presionado para que su familia los deje hacer más cosas, o su familia algunas veces los ha empujado?
- Sujeto 17: Yo en mi caso he sido siempre muy abierto, yo le digo a mi mamá: no, yo voy sólo.
- Sujeto 15: A mí por lo menos cuando me compraron el carro. Un amigo trajo carro para acá (Fundaprocura) y yo lo manejé y dije yo quiero mi carro. Yo mismo averigüé por Internet y lo fui a ver de una vez y cuando estaba allá llamé a mi papá y le dije: vente a ver el carro que me voy a comprar y claro él me dijo, pero qué estás seguro y tal y yo le dije: ven para que lo veas.
- **Tesistas:** O sea que su familia no ha sido de las que los ha empujado a que hagan cosas.
- Sujeto 16: No, mas bien ellos como que se asustan cuando tú le dices. Yo le dije una vez a mi mamá: mira mami creo que voy a hacer submarinismo, y mi mamá puso los ojos así grandísimos y quería matarme, pero cuando vio que yo sí pude con el traje, con la bombona y todo...
- **Tesistas:** Ah, ¿lo hiciste?
- Sujeto 15: Así, ¿estando así?

- Sujeto 16: Sí, hace como cuatro años. Que pude con la bombona y aguanté y me sumergí, nos sumergimos 20, 25 metros y cuando salí, mi mamá emocionadísima.
- Sujeto 20: Yo hago natación, en el colegio, y al principio era como: ¿con quién te metiste, y había alguien ahí y estaba alguien ahí?, y yo: sí estaba el profesor, pero ahora ya me meto solo. Es que yo creo que a medida que tú vas haciendo algo y tomas confianza también tus papas toman confianza. Por lo menos yo me acuerdo la primera vez que fui a esto de las Naciones Unidas, la primera vez era como: ¿y qué comiste, como hacías? Pero ya he ido como cinco veces y no me preguntan nada.
- Sujeto 14: Es como volver a nacer, como cuando uno está chamito y quiere hacer de todo, pero no te dejan. Por lo menos yo después del accidente, al principio me tenían como a una pelotica de cristal, no hacía nada, pero a medida que pasa el tiempo uno también tiene necesidades y tiene que ir saliendo y entonces comienzas a hacer cosas.
- **Tesistas:** (dirigiéndose directamente al Sujeto 14) pero a mí por un momento me pareció que tú sí ibas a decir que a ti te habrían empujado un poquito, ¿o no?
- Sujeto 14: No, no. Si mas bien mi mamá siempre me dice: no hagas esto, no hagas lo otro, te vas a caer, vas a rodar. Pero le digo que me tiene que dejar hacer cosas, no puede estar todo el día así.
- Sujeto 15: A mí en lo que si me empujaron un poquito... Bueno fue mi idea, pero ellos me apoyaron mucho fue cuando le dije: mamá, papá voy a volver a estudiar, me voy a reintegrar otra vez a la universidad, voy a terminar mi carrera... Pero es que si uno se pone a pensar que la lesión fue en la espalda y no puede mover todo el cuerpo es muy difícil. No puedes hacer nada, pero si te quedas en tu casa es pero, no te recuperas y te mueres ahí.
- Sujeto 17: La vida continúa y hay que sobrevivir.
- Sujeto 16: A mí me pasaba eso cuando iba al gimnasio; yo iba siempre al gimnasio a hacer kárate y después de la lesión al fin fui al gimnasio como después de tres años. Y me subieron, el gimnasio queda en un segundo piso, y todos los panas me subieron y vi el entrenamiento y me puse a llorar. Después estuve yendo casi todos los días y cuando iba era como un incentivo, me ayudaba y cuando hacía la rehabilitación la hacía con más energía.
- Sujeto 15: Y las mujeres también es algo que uno extraña. Tanto culo bueno que hay por la calle y uno en esta silla.
- **Tesistas:** Alguna otra cosa que quisieran agregar ya para cerrar.
- Sujeto 15: Bueno, en general tienen que mejorar todos los accesos, centros comerciales, discotecas, restaurantes, todo, todo.
- Sujeto 14: Los baños.
- Sujeto 16: Sabes que no conversamos y me parece que es importante: los colegios, las universidades.
- Sujeto 15: Yo que estudio en la Santa María...
- Sujeto 17: No, y los colegios, porque por lo menos (se dirige al Sujeto 21) estudia en un colegio.
- Sujeto 21: Yo estudio en un instituto en El Paraíso y ahí lo que han hecho es que si quinto grado está arriba lo pasan para abajo, para que yo pueda ir. Todos los grados los han bajado para que yo vaya.
- Sujeto 15: Yo un día estaba en clase en la universidad y me dieron ganas de ir al baño. Y por supuesto es la universidad no iba a ir, ni estando bien me siento en esos baños. Además son muy chiquitos y no puedo pasar. No me iba a poner, mira pana bájame los pantalones y ayúdame a sentarme... Pero tenía que ir al baño. Me vine para acá, me salí de clases y vine volando, menos mal que de la Santa María para acá (Fundaprocura) es rápido, llegué aquí y otra vez a clase. Esas son cosas que tú dices, si hubiese un baño a lo mejor adaptado y estuviesen cerrados, porque tienen el baño con el símbolo de discapacitados y entra todo el mundo y ensucian la poceta y si lo tienes que usar eso da asco, yo no me siento ahí ni de broma.

- **Tesistas:** Y los medios de comunicación, el periódico, la radio, la televisión, Internet. En algún momento han sentido alguna discriminación por algo que salga en televisión o en algún medio de comunicación, o más bien le dan información de los lugares a los que pueden ir porque están habilitados, o como en el periódico, que en la cartelera de cine sale el símbolo de acceso para discapacitados. ¿En algún medio de comunicación han visto alguna mención a los discapacitados? Positiva o negativa.
- Sujeto 15: No, la verdad no. Negativo todo porque no sale nada.
- Sujeto 17: Nada más los cines.
- Sujeto 15: Pero tú nunca vez que digan que inauguraron un local y entre las cosas que digan sea que tiene acceso, rampas para discapacitados ni nada de eso.
- Sujeto 14: Claro, es que eso como que no tiene relevancia para ellos. Y más bien en los medios de comunicación tratan de utilizar el tiempo, los 30 segundos o lo que dure el comercial para dar toda la información, pero lo más elemental, no te van a decir que pueden ir personas en silla de ruedas, en camillas...
- **Tesistas:** Pero ustedes van a consumir igual que los demás.
- Sujeto 14: Claro, pero para ellos no importa.
- Sujeto 15: En los Estados Unidos tú si eres discapacitado puedes alquilar un carro y todo. El acceso por todos lados es perfecto.
- Sujeto 15: En Chacao están remodelando todas las aceras y las están haciendo amplias. Las rampas también son amplias y los semáforos tienen el botón del cruce peatonal bajo.
- Sujeto 17: La Rómulo Gallegos también la han arreglado bastante.
- Sujeto 15: La mentalidad venezolana es muy así... Nadie sabe lo que es estar aquí.
- **Tesistas:** Consideran que es una cuestión de desconocimiento.
- Sujeto 15: Cuando estaba normal, no cuando veía a alguien en silla de ruedas decía: pobrecito. No le interesaba. Ahora que está metido en este paquete es que se da cuenta que bravo es. Bueno, como dos semanas antes que a mi me pasara el accidente, yo tuve un problema ahí y tuve que ir a la PTJ, y estaba un tipo en silla de ruedas y un ptjota me dijo que fue el que estaba en lo de San Román, en lo del secuestro y eso. Y me dijeron que él había quedado en silla de ruedas y yo bestia que arrecho, que difícil debe ser estar metido en esa vaina, cómo hará ese tipo para hacer todo y después me acordé después de que me pasó esto.
- Sujeto 16: Yo pienso que lo importante sería lograr un cambio en la forma de pensar del venezolano, tiene que haber un cambio de mentalidad. Para que verdaderamente pueda haber un cambio primero tendría que cambiar la forma de pensar, para que pueda cambiar la forma de actuar.
- **Tesistas:** Pero quién tendría que cambiar la forma de pensar: ¿los empresarios, o la gente que está a tu alrededor cuando estás disfrutando de algún servicio recreativo? Tú sientes que en algún momento las personas que están a tu alrededor te hacen desagradable la experiencia.
- Sujeto 16: Desagradable no, pero es que es como si relativamente fuéramos invisibles. Yo pienso que esa mentalidad es la que hay que cambiar.
- Sujeto 20: Pero también hay momentos en que por lo menos vas a comer con tu familia o con unos amigos y la gente se te queda viendo porque estas en una silla de ruedas, es incómodo.
- Sujeto 15: Yo creo que eso es más al principio, la primera vez que yo salí fui a La Cascada y todo el mundo se me quedaba viendo, pero después ya no me importa.
- Sujeto 17: Eso depende de la forma de ser de cada quien también.
- **Tesistas:** Podríamos coincidir entre todos, que en general, el problema es un problema de desinformación.
- Sujeto 18: Es que también nosotros somos personas normales, sólo que no podemos caminar.

- Sujeto 15: Pero es como dices tú, si en la televisión saliera más información, gente en silla de ruedas o con alguna discapacidad...
- Sujeto 14: No es culpa de la mentalidad de las personas, sino que si no están informadas que van a hacer.
- Sujeto 17: Como en las propagandas de Mc Donald's de me encanta, pueden poner a un tipo en silla de ruedas.
- Sujeto 14: (en tono irónico) Le encanta andar en silla de ruedas...
- **Tesistas:** Les gustaría que en los comerciales salieran personas en silla de ruedas.
- Sujeto 17: Claro, si hay acceso para discapacitados y hay un poco de gente caminando, que alguna esté en silla de ruedas.
- Sujeto 20: Es que ni siquiera en las propagandas de las farmacias, en las de Farmatodo nunca sale nada y el otro día que fui a Locatel con mi papá había un chamo en silla de ruedas, pero en la televisión nunca dicen nada. Sabes que me gustó... El otro día estaba viendo televisión y puse Mundo de Sueños (programa infantil de Televen) y aparecía un chamito en silla de ruedas normal con los demás niñitos.
- Sujeto 15: Aquí una vez vino Televen, para un programa que se llama 100% Venezuela, que es el único que yo he visto que haya sacado cosas así, nos entrevistaron a todos, nos preguntaron que qué pensábamos y tal.
- Sujeto 18: También vino RCTV una vez, pero no transmitió nada.
- Sujeto 15: Ah, pero eso fue porque era para la sección de bienestar del mediodía y supuestamente esto no es un bienestar, entonces a la chama le prohibieron sacar eso.
- Sujeto 20: En el canal 10 también una vez salió un Señor que estaba en silla de ruedas y tenía un perro y mostraban como el perro lo ayudaba. El canal 10 como que le para un poco más a eso.
- **Tesistas:** Que personas en silla de ruedas aparezcan un poco más en televisión...
- Sujeto 16: Sentirse identificado.
- Sujeto 14: Por lo menos yo en ESPN (canal de deportes por suscripción) he visto campeonatos de pool, pero de personas en silla de ruedas, o las olimpiadas de natación de personas discapacitadas, pero en cambio aquí uno no ve nada. En todo caso están filmando y pasa un tipo en silla de ruedas por detrás, eso es lo máximo que puedes ver aquí.
- Norugh: En la última novela de Padrón, Cosita Rica, había un personaje que andaba en silla de ruedas y siempre el estereotipo es el del sufrido que está en la silla de ruedas o el tipo que se enamora de la mujer en la silla de ruedas, pero al final camina y ahora si es feliz. En esta novela, yo por primera vez vi que el tipo fue feliz, pero en su silla de ruedas. La historia es que él está ahorrando no se cuantos millones de bolívares para hacerse una bendita operación, pero le robaron el dinero, él a lo último se enamoró, se casó, pero se quedó en la silla. Porque quién dijo que el que está en una silla no puede ser feliz, o sea eso es un estereotipo. Y la ruptura de los estereotipos es lo que va a ayudar a concienciar a los demás para que las personas con discapacidad seamos vistos de otra manera, no como un proyecto de persona o una persona que va a ser; sino como una persona que es. La idea no es que yo pare mi vida para que cuando alguien decida que me recuperé comience otra vez mi vida, la idea es que estamos viviendo, estamos progresando, tenemos inquietudes, expectativas, metemos la pata, nos equivocamos, nos fastidiamos, pero la idea es que se rompa el estereotipo.

“La persona con discapacidad consume y hace consumir”

ANEXO E - Entrevistas

Grupo 4: Mujeres menores de 28 años

Sujeto 22:	Francis Edad: 20 años Lesión: Espina bífida Ocupación: Estudiante
Sujeto 23	Carmen Edad: 17 años Lesión: Distrofia muscular Ocupación: Estudiante de Bachillerato
Sujeto 24	Sujeto 24 Edad: 18 años Lesión: Parálisis Cerebral Infantil Ocupación: Estudiante
Sujeto 25	Mercedes Edad: 15 años Lesión: Espina bífida Ocupación: Estudiante de Bachillerato

NOTA: Los sujetos de este grupo fueron entrevistados por separado de la siguiente manera Carmen, Daniela y Mercedes en una entrevista conjunta y Francis en una entrevista individual. Se obtuvo la información de esta forma por recomendación de la Fundación Venezolana Pro-Cura de la Parálisis, dado que no contaban con suficientes mujeres menores de 28 años entre sus usuarios, o en su base de datos.

ENTREVISTA: Sujeto 22

Fecha: 17 de junio 2005.

Lugar: Universidad Central de Venezuela

- **Tesistas:** ¿Tú utilizas alguna forma de transporte público?
- Sujeto 22: Por los momentos no. Mi familia me lleva o me trae a donde necesito ir.
- **Tesistas:** ¿Nunca has utilizado el transporte público?
- Sujeto 22: Alguna vez el Metro.
- **Tesistas:** ¿Y que opinas del servicio?
- Sujeto 22: El personal encargado está dispuesto a ayudarte en algunas estaciones, no siempre es así, depende también del flujo de personas con discapacidad motora que ellos vean. Pero por lo menos en cuanto a estructura es muy incómodo, empezando por las escaleras mecánicas, hasta las que no son mecánicas, el torniquete, la misma entrada al vagón, es muy complicado. Si tú no tienes ese personal que te ayude, o vas acompañado de alguien, se te hace muy difícil.
- **Tesistas:** ¿Y algún medio de transporte contratado?
- Sujeto 22: Por lo menos taxi, también es muy complicado por aquello de que no hay taxis tipo Van, tipo camioneta. Muchas sillas se pueden desarmar pero hay otras que no, que por lo menos la mía para desarmarla es muy complicado porque es una silla eléctrica, aunque lo común son las sillas plegables, las normales, las mecánicas.
- **Tesistas:** ¿Y qué te parece el servicio de taxi?
- Sujeto 22: ¡Uuuy! Es incómodo por lo que te acabo de decir, hay que desarmar la silla y no siempre el taxista se va a prestar a ayudarte con la silla.
- **Tesistas:** ¿Y el trato del taxista cómo es generalmente?
- Sujeto 22: Depende, mira normalmente ellos no se prestan para eso, porque bien sea con la silla les puedes dañar la tapicería del carro o equis cosa. O no se paran o si estas tú, ponte tú vas donde ellos están, te dicen que ellos no llevan sillas de ruedas o equis. Hay algunos que si se prestan para eso pero son pocos los casos.
- **Tesistas:** ¿Algún caso positivo que desees resaltar?
- Sujeto 22: Una vez un señor se prestó para subir y doblar la silla, pero es un caso de muchos. Es muy poco pero si se da.
- **Tesistas:** ¿Y te cobran la misma tarifa?
- Sujeto 22: Esa es otra, o te cobran más caro o te rechazan. Depende de la línea, depende del taxista como tal, porque uno no siempre va con un taxi de línea, a veces te montas en taxis piratas o en el que te consigas.
- **Tesistas:** ¿Tienes tu propio vehículo?
- Sujeto 22: Estoy en proceso de aprendizaje de vehículo. De manejar el vehículo.
- **Tesistas:** ¿Y cómo funciona?
- Sujeto 22: Mira, este es una palanca, como que si fuera un manubrio de moto. Funciona igual, con eso puedes acelerar y frenar. Hay un sistema de varas que va hasta los pedales. Por lo menos en el caso de mi sistema lo pueden utilizar tanto personas con discapacidad como personas normales.
- **Tesistas:** Hasta ahora hemos hablado de cómo trasladarse a los sitios de recreación, ¿Qué opinión te merecen los estacionamientos?
- Sujeto 22: Desde hace como cinco años para acá he notado una mejoría. Antes no los veías, ahora son más frecuentes. Que pasa, no todo el mundo los acata, depende del sitio, si no hay una seguridad propia del sitio, la gente se para donde consiga el puesto. Pero si he notado una mejoría con respecto a eso, ya tienes un puesto más cómodo para accesar que normalmente debe estar vacío porque es exclusivo para personas con discapacidad motora y eso en lo personal es una gran mejoría.
- **Tesistas:** ¿Tú consideras adecuados los accesos a las instalaciones?

- Sujeto 22: Depende del sitio, hay unos que tienen muy buena estructura en cuanto al estacionamiento pero en cuanto vas a acceder al sitio la cosa es difícil. Por lo menos me acuerdo mucho en el cine. Un cine tenía un puesto azul dentro de la sala pero para acceder a la sala como tal había como tres escalones que estaban frente al puesto azul. Entonces uno dice, ¡wow!, tienes el puesto azul pero como accedas al puesto azul. Imagínate que la persona en silla de ruedas esté sola, y como está oscura la sala cómo hace con los escalones en caso de que lo vaya a hacer solo. Yo entro generalmente a los cines por la salida, porque la entrada normal son unas escaleras eléctricas es lo común.
- **Tesistas:** ¿Puedes nombrar cines en específico?
- Sujeto 22: El Unicentro Cinex, en el Sambil. El Unicentro el Marques es el que más conflicto me presenta porque la entrada son escaleras mecánicas, pero tienen el beneficio de que la gente sale por un ascensor, entonces normalmente el personal me permite el acceso para entrar por el ascensor.
- **Tesistas:** ¿Alguna otra cosa con respecto a accesos?
- Sujeto 22: Este, déjame pensar. Bueno, en los locales nocturnos son muy incómodos en cuanto a accesos, los espacios son muy pequeños o tienen muchas escaleras. Varía de acuerdo al sitio no todos los locales nocturnos son iguales o los cines, eso depende de la estructura. También me pasa que a veces las cajas para pagar son muy altas, y no en todos los sitios se aplica eso de que no haces cola si estás en silla de ruedas. Entonces tienes que hacer como que magia para que se den cuenta que tú estás ahí y que necesitas del servicio. Generalmente los mostradores están muy altos y eso representa una incomodidad.
- **Tesistas:** Imagínate que entraste al sitio ¿Cuáles elementos te facilitan o te dificultan el desplazamiento dentro de los sitios de recreación?
- Sujeto 22: En cuanto a comodidad lo principal es que el sitio sea espacioso, sea grande el sitio, que tú te puedas mover libremente y cómodamente sin que te tengas que estar tropezando con gente o con cosas. Otra cosa favorable son las rampas, las rampas te facilitan muchísimo el acceso. Actualmente hay un centro comercial, el Macaracuay Plaza que tienen como las escaleras eléctricas, pero es una rampa eléctrica, entonces tú te paras y la rampa tiene como unos dientes la rampa que te sujetan la silla y te van subiendo. Eso en lo personal me parece de gran ayuda. Otra cosa, como te dije anteriormente, si son sitios con mostrador, que sean un poco más bajos. Por lo menos en Wendy's se está dando de que hay una persona que por lo menos te ven allí y te toman la orden sin necesidad de hacer la cola o acercarse al mostrador. Eso sería de gran ayuda. Por otro lado, es muy incómodo en los sitios de comida rápida, las mesas que vienen pegadas a las sillas, que vienen como en una sola pieza, eso es muy incómodo porque normalmente la persona que viene en silla de ruedas no se pasa a la otra silla, sino que come en su misma silla. Otra cosa es que normalmente las mesas están muy juntas entonces no tienes el espacio, la gente sale protestando y eso se torna muy incómodo. También menciono los escalones, eso es lo más incómodo. Los baños, muy importante que tengan suficiente espacio y un cubículo para las personas en sillas de ruedas. En lo que son los sitios abiertos, la silla de ruedas no siempre puede pasar por la grama o en la playa, la arena se mete en las ruedas. Entonces son ideales las caminerías, pero no por bloques sino una que sea seguida por decirlo así, por aquello de estancarte entre un bloquecito y otro por lo menos en tiempos de lluvia, que se vuelve un barrial es muy incómodo.
- **Tesistas:** ¿Qué elementos mejorarías de los baños?
- Sujeto 22: Lo principal el espacio, generalmente son muy pequeños y la silla no puede entrar, y si entraste al baño entonces no puedes entrar a los cubículos entonces ¿qué haces entrando al baño si no puedes entrar a los cubículos? Lo mucho que puedes hacer es lavarte las manos. Entonces es importante tener un cubículo adaptado, cuando digo adaptado no me refiero que sea grande solamente sino que en el área de

la poceta tenga unas barras en la pared para que la gente se pueda pasar y se pueda ayudar apoyándose de allí, eso es muy importante que tenga esa ayuda. Que tenga cerca la cuestión del papel higiénico porque el traslado una vez más se hace muy incómodo y lo importante es que haya como cierto control o cierta seguridad en esos baños, es decir, que no lo use...que sea exclusivo para las personas con discapacidad motora pues, porque llega una persona en silla de ruedas y va a entrar y está ocupado por equis porque vieron los demás baños ocupados entonces usaron ese, y la persona con discapacidad tiene que esperarse y no siempre dependiendo de la discapacidad la persona no se puede aguantar mucho tiempo esperando. Entonces es importante tener un control en esa parte ¿no?

- **Tesistas:** ¿Qué elementos te dificultan o te facilitan ver un espectáculo, un evento deportivo?
- Sujeto 22: Lo principal es que haya un personal dispuesto a ayudarte. Ayudarte significa que te den una ubicación cómoda donde no tengas gente en frente, porque en los conciertos la gente se para y baila y demás y tú no ves lo que está pasando.
- **Tesistas:** ¿Te ha pasado en alguna ocasión?
- Sujeto 22: Muchísimas veces, yo fui a un concierto en el Estacionamiento del Poliedro de Caracas hace como cuatro años, y no había un espacio para personas con discapacidad. Recuerdo que había una muchacha con un yeso en una pierna, estaba yo y estaba una persona con enanismo. Tuvieron que improvisar como una tabla en medio de donde va el público con una barra de metal, la euforia de la gente llego a tal que nos tuvieron que sacar cargados corriendo por las bardas en pleno concierto como pudiéramos, porque la gente se montaba...la gente estaba eufórica pues, entonces eso representa un gran peligro para las personas con discapacidad, entonces es importante que no solo haya una ubicación sino que haya un personal de seguridad que te garantice no solo tu integridad sino tu comodidad para ver y disfrutar el espectáculo. En el caso de las gradas, nuevamente tenemos el problema de las escaleras, que hayan sitios de acceso cómodos bien sea a través de rampas o que hayan entradas a diferentes niveles de las gradas.
- **Tesistas:** ¿Has tenido alguna experiencia positiva con el personal de los negocios?
- Sujeto 22: Si, he contado con gente muy colaboradora, que en lo que ve que yo me acerco mira se prestan a ayudarme, qué necesita, qué va a comprar, o sea me prestan el servicio una vez yo haya entrado al local y eso es muy agradable porque te motiva a volver a ir al sitio y una vez más estas educando a la gente, y vas acostumbrando a la gente que tu frecuentas esos sitios y ya saben como manejar ese tipo de situaciones y la incomodidad disminuye.
- **Tesistas:** ¿Puedes nombrar a algún local en específico donde hayas tenido estas experiencias positivas?
- Sujeto 22: Wendy's me ha pasado en dos centros comerciales en el Boleita y en el Sambil. En Boleita Center fue la que mejor referencia me quedó porque la muchacha me dijo, busca una mesa en la feria, siéntate, y yo te llevo la bandeja. Ni siquiera es que tú te vas a llevar la bandeja a ver como haces y te la llevas, no, yo te llevo la bandeja a la mesa de una vez y tú comes tranquila, y te llevo tu factura, te llevo tu vuelto, lo que necesites. Ella misma me tomó la orden y me compró la comida y me la llevó directo a la mesa y eso fue muy positivo porque mucha gente, yo por lo menos manejo un control (es una silla de ruedas eléctricas), teóricamente me es más fácil manejar la silla pero una silla de ruedas manual, que tienes que darle a las ruedas más la bandeja se te puede hacer un tanto complicado ¿ves? Claro que uno se va acostumbrando y uno va viendo como hace, pero es muy positivo que haya gente dispuesta a ayudarte, a decirte yo simplemente te la llevo dime tu qué es lo que quieres.
- **Tesistas:** ¿Y en otros negocios?

- Sujeto 22: Este. Mira son muy pocos, han sido muy pocos los negocios, el que mas recuerdo es Wendy's.
- **Tesistas:** Háblanos ahora de tus experiencias negativas.
- Sujeto 22: Oye, muchas. Que haya una cola enorme de gente y no hay nadie que te preste la ayuda. Por ejemplo en los locales de comida rápida, para cuidar la cola hay unas barras de metal y eso es muy incómodo porque cómo pasas ¿no?, y normalmente el cajero está full y no te puede ayudar.
- **Tesistas:** ¿Y en negocios recreativos?
- Sujeto 22: Yo trato de frecuentar locales con mesas, que generalmente tienen el servicio de mesonero y eso te facilita muchísimo el disfrute del local, porque en un sitio donde no cuentas con mesonero tienes nuevamente la incomodidad de que la persona que te va a prestar el servicio no te ve, no te escucha o no te puede atender porque la gran cantidad de gente ¿no? Y no siempre las personas que están allí se ofrecen a ayudarte o a facilitarte el servicio.
- **Tesistas:** ¿Alguna experiencia negativa muy notable?
- Sujeto 22: Las discotecas, las discotecas en general son muy incómodas desde todo punto de vista, porque es mucha gente en un espacio muy pequeño, entonces que pasa ya de por sí es negativo porque no te puedes trasladar libremente. Segundo la gente está tomada y como la gente está tomada no puede tener el mismo cuidado o la misma delicadeza que normalmente en otros sitios, aunque también hay casos que gente muy buena y sana sin haber tomado nada tampoco se muestra muy colaboradora. En lo personal las discotecas son lo más incómodo que hay, por la estructura, y porque no hay un personal fijo que esté pendiente de ayudarte.
- **Tesistas:** ¿Hay algún elemento de tu interacción con los demás clientes que te dificulte o te facilite el disfrute del servicio?
- Sujeto 22: Depende de la actitud de la gente, si la gente está dispuesta a colaborar y a no tener una actitud de traba por decirlo de alguna manera, se me hace más fácil y me motiva más a volver al sitio.
- **Tesistas:** ¿Qué son actitudes de traba?
- Sujeto 22: Actitudes de traba es que tú pidas permiso y no te den el permiso ¿entiendes? O que tengan actitud de fastidio o simplemente actitudes negativas por parte de los demás consumidores, ya eso representa una traba para uno, sobre todo el pedir el permiso. Me ha pasado muchas veces que de mala gana te lo dan, o simplemente no te lo dan, entonces tú tienes que ser un poco más agresivo al momento de solicitar el servicio.
- **Tesistas:** ¿Cuántas personas integran tu núcleo familiar?
- Sujeto 22: Conmigo cuatro.
- **Tesistas:** ¿Qué ocupación tiene el principal sostén familiar del hogar?
- Sujeto 22: Agente de viajes.
- **Tesistas:** ¿Qué tipo de servicios recreativos consumes con tu familia?
- Sujeto 22: La playa, el cine muy poco, normalmente son los centros comerciales, las tiendas, los cafés, los centros de comida rápida. ¿Qué mas? Muy poco, los sitios de juegos de video, muy poco.
- **Tesistas:** ¿Quién toma la decisión generalmente?
- Sujeto 22: Un consenso, generalmente decidimos entre todos. Normalmente se plantea la idea y ahí decidimos.
- **Tesistas:** ¿Y quién plantea la idea?
- Sujeto 22: Mi mamá.
- **Tesistas:** ¿Qué aficiones compartes con tus amigos?
- Sujeto 22: Aficiones, el salir a los cafés. En segundo lugar así, ir al cine.
- **Tesistas:** ¿Tienes alguna pareja ahorita?
- Sujeto 22: No.

- **Tesistas:** ¿De los lugares que mencionaste que te gusta visitar, cada cuanto los consumes?
- Sujeto 22: Una vez a la semana por lo menos.
- **Tesistas:** ¿Cuáles medios de comunicación prefieres utilizar y por qué?
- Sujeto 22: Televisión por cable, porque me parece que aprendes demasiado. También Internet. Son los de más fácil acceso, y valga la redundancia, a través de ellos puedes acceder a muchas cosas. Estás en la computadora y puedes conocer muchas cosas, igual que en los canales de televisión.
- **Tesistas:** ¿Tú consideras que tienes suficiente información acerca de las adaptaciones para personas con discapacidad motora en los locales recreativos de Caracas?
- Sujeto 22: No, porque no existe un medio, bien sea escrito, o sea no existe la iniciativa de informar a las personas con discapacidad cuáles han sido los progresos en cuanto a estructura, en cuanto a mejorar su calidad de vida en general. No existe esa iniciativa, entonces a menos que tu acceses al sitio y te enteres es la única forma.
- **Tesistas:** ¿Qué elementos te gustaría conseguir en un mensaje publicitario dirigido a las personas con discapacidad motora?
- Sujeto 22: ¿Qué elementos? ¡Wow!, en lo personal el elemento informativo es muy importante ¿no? Que te expliquen bien, y que sea información muy realista en el sentido de que se ajuste a lo que el consumidor hace o a lo que el consumidor, valga la redundancia, necesita ¿no? Eso es lo primordial. Es importante que también haya un elemento que le permita a las personas de esa población reconocer ¡Ah, eso es conmigo! ¡Ya se que me están hablando a mí! O es algo que me interesa, bien sea a través de una imagen, una melodía, no sé depende del medio.

ENTREVISTA: Sujeto 23, sujeto 24, sujeto 25

Fecha: 23 de junio 2005

Lugar: Fundación Pro-cura de la Parálisis

- **Tesistas:** ¿Ustedes utilizan alguna forma de transporte público?
- Sujeto 25 y Sujeto 24: No
- Sujeto 23: Yo en mi casa agarro una camioneta que me deja en Catia. Yo vivo en Catia. Bien lejos de aquí. En Catia agarro el Metro y luego agarro una camioneta en Chacaito.
- **Tesistas:** ¿Qué opinas del servicio?
- Sujeto 23: Que me queda muy lejos, me queda demasiado lejos. Pero no importa, yo me monto. Realmente a mi no me importa.
- **Tesistas:** ¿Pero tu caminas bien?
- Sujeto 23: No, yo tengo defecto en una pierna.
- **Tesistas:** ¿Se te hace difícil montarte en el autobús?
- Sujeto 23: No, no. Todo bien.
- **Tesistas:** ¿Te parece que el servicio de transporte público es bueno?
- Sujeto 23: Si, si.
- Sujeto 24: Yo lo he utilizado pocas veces, y por lo menos el Metrobús, yo vivo en El Marques, siempre es un enredo porque el gentío y la cosa, y la andadera. Es muy complicado en realidad. Y no sé, por lo menos creo que deberían, este, como ponerles rampas para la gente que está con andaderas, sillas.
- **Tesistas:** ¿Y tú? (se dirige directamente al sujeto 25)
- Sujeto 25: Yo nunca he utilizado eso porque mi mamá me lleva para todos lados, pero también estoy de acuerdo con que se coloquen rampas para facilitar el acceso de personas con andaderas o sillas de ruedas.

- **Tesistas:** (se dirige directamente al Sujeto 25), ¿Has tenido experiencias con otros medios de transporte: Taxis, autobús, Metro, etc.?
- Sujeto 25: No
- Sujeto 24: Los taxis son que casi siempre, no, no te llevo porque como es complicado meter la silla. Dicen siempre no te llevo o te cobran demasiado caro por llevarte de un sitio a otro.
- **Tesistas:** ¿Y tu? (se dirige directamente al sujeto 22)
- Sujeto 23: No yo uso pura camioneta y Metro
- **Tesistas:** ¿Y te tratan bien allí?
- Sujeto 23: Si, si
- Sujeto 24: Yo lo que más uso es taxi y siempre me pasa eso. Este, no, no te llevo por la silla o tal cosa. Ya sea porque no cabe o sea, es así, pero. Normalmente me manejo con mi familia pero cuando tengo que usar el taxi.
- **Tesistas:** ¿Alguna de ustedes maneja su propio vehículo?
- Todas: No
- **Tesistas:** Ahora vamos a ver cómo hacen mientras están en los sitios de recreación, por ejemplo, ¿Qué opinan de los estacionamientos especiales de Caracas?
- Sujeto 24: Los centros comerciales que yo he ido, hay que si dos o tres, y en la mayoría de los casos que yo me he dado cuenta están ocupados por personas que tienen sus capacidades completas.
- **Tesistas:** ¿Puedes nombrar algún centro comercial en específico?
- Sujeto 24: El Sambil. El Boleita Center.
- Sujeto 23: El...
- Sujeto 25: Plaza Las Américas
- **Tesistas:** ¿Tienen algo más que decir sobre los estacionamientos?
- Sujeto 23: No
- Sujeto 25: Debería haber más puestos, porque siempre están ocupados.
- Sujeto 24: Exacto, y siempre los ocupan personas que...
- Sujeto 25: Pueden caminar, manejar...
- Sujeto 24: Exacto, y los vigilantes no hacen nada. La otra vez fui al Unicentro el Marqués, fui con mi cuñado a comprar unos CDS y una señora estaba muy apurada, y agarro el puesto me imagino que iba para el cine, se estacionó. Yo estaba esperando a ver si se bajaba una persona con discapacidad, pero resulta que no, se bajó y corrió al cine. Y fui y le llamé la atención al vigilante, y buscaron a la señora y le hicieron mover el carro. Pero si yo no lo hago, créeme, que si yo no le digo al vigilante que por favor créeme que no la hacen mover el carro.
- **Tesistas:** ¿Alguna otra experiencia?
- Sujeto 23: ¿Con respecto a la amplitud, con respecto a...?
- **Tesistas:** A los puestos de estacionamiento en general.
- Sujeto 23 y Sujeto 25: No
- **Tesistas:** ¿Ustedes consideran adecuado el acceso a las instalaciones de servicios recreativos? Es decir, imagínense que se bajaron del carro, del taxi o lo que sea que utilizaron para llegar allí, ahora van a entrar al edificio ¿Consideran que es adecuado el acceso? Por favor den detalles específicos.
- Sujeto 25: Por lo menos en el cine, el que es más fácil es el de Plaza Las Américas porque (dentro de la sala) es una rampa entonces uno se puede poner donde uno quiera. Pero por lo menos en el del Unicentro (El Marques) o en el del Sambil hay que subir escaleras o quedarse pegado justo frente a la pantalla.
- Sujeto 24: Porque los puestos de los... o sea luego de que lo remodelaron, pusieron como quien dice la zona VIP para los discapacitados, pero es la primera fila y tienes que ver la película casi que... o sea, tienes que tragarte la pantalla.
- Sujeto 25: Y eso ¿sabes? lo hicieron con buena intención, pero es muy incómodo.

- Sujeto 24: Y para subir a los asientos de arriba son puras escaleras, debería de haber aunque sea una rampa.
- **Tesistas:** ¿Y tu Sujeto 23?
- Sujeto 23: No, yo si camino. Subo escaleras, bajo escaleras y me siento en donde sea
- **Tesistas:** ¿Y en otros lugares que no sea el cine? Háblennos de las rampas, ascensores, etc.
- Sujeto 24: Este, por lo menos hay un sitio que se llama El León, en La Castellana. El escalero... o sea llego hasta allá y yo y que ¿cómo hago? Necesito alguien que me ayude porque no hay rampas ¿sabes? Mi gran problema son las escaleras, yo veo escaleras y es como que lo peor que me puede pasar. Odio las escaleras.
- Sujeto 25: O como en Boleita (center) que tienen una rampa y ascensor. Que deberían ser así, o por lo menos en el Sambil que debería tener una rampa para llegar a los pisos. O algo así, como en Boleita (center) que tienen full rampas.
- **Tesistas:** Aprovechamos para recordarles que si quieren volver a tocar alguno de los puntos que ya hemos tocado lo pueden volver a hacer.
- Sujeto 24: Yo tengo algo sobre los estacionamientos. Yo antes tenía un carro que tenía la calcomanía y discapacitados, pero ya no lo tengo, compré otro y se supone que debería ser en los estacionamientos donde deberían facilitar esas calcomanías y la he buscado por ocho mil sitios y no hay. O sea siempre los vigilantes te dicen, mira..., porque algunos no le paran, no que no tienes la calcomanía pero ¿de donde la saco? O sea dónde la consigo, ellos deberían tenerla y facilitársela a uno, comprarla o algo.
- **Tesistas:** Una vez que están dentro del edificio donde se prestan servicios recreativos, ¿cuáles elementos le facilitan o le dificultan trasladarse? Habían mencionado que las escaleras dificultaban el traslado, ¿algún otro?
- Sujeto 24: Las puertas son muy pequeñas.
- **Tesistas:** ¿Pero dónde?
- Sujeto 24: Ahorita no te sé decir... ahorita no recuerdo.
- Sujeto 25: Yo no me recuerdo tampoco, pero no he podido entrar a algunas tiendas porque las puertas son muy pequeñitas para la silla de ruedas o para la andadera.
- Sujeto 24: Las tiendas para comprar ropa. Las tiendas de discos ¿sabes?
- **Tesistas:** ¿Qué elementos mejorarían de los baños?
- Sujeto 25: Que entre fácil la silla, que los lavamanos lo pongan a la altura de uno. Los lavamanos siempre me llegan por aquí (se señala la frente) y no llego, y los cubículos son muy pequeños y tampoco entro.
- Sujeto 24: Yo por lo menos me puedo levantar de la silla. Pero la parte de los baños para ir al baño como tal, son demasiado pequeñas y no se, siempre son incómodas.
- Sujeto 23: Si son incómodos porque yo también he ido a unos baños así, que son chiquitos que la puerta es chiquita, que el bajante no baja, que no lavan las pocetas, este el lavamanos es difícil. Yo nunca voy mucho al baño así que si en restaurantes. Yo a los únicos baños que voy es que si en el centro comercial, Mc Donald's, Arturo's y esas cosas así. De resto no entro en baños públicos porque no me gustan.
- **Tesistas:** ¿Pudieran mencionar algunos sitios donde los baños eran muy buenos o muy malos?
- Sujeto 23: Los que si son buenos son los del Centro Comercial Los Teques, que esos si son buenos y limpios, espacios grandes. Las puertas, ese sí.
- Sujeto 25: En el Sambil hay un solo baño, deberían hacer otro, ese es grande pero me parece que deberían hacer otros. En Los Naranjos (Galerías) están los baños separados y uno para las personas en sillas de ruedas que es intensísimo, deberían hacer varios así.
- Sujeto 24: Todos los que he visto no me han gustado, o sea son incómodos.
- **Tesistas:** Cuando van a un evento en el que tienen que ser espectadoras, ¿Qué elementos le facilitan o le dificultan disfrutar del espectáculo?

- Sujeto 24: Si hablamos del Teresa Carreño eso es perfecto, pero te hablo del Poliedro y eso es incomodísimo. Tú compras VIP, y los de seguridad, bueno seguridad entre comillas, te dicen que tienes que irte para atrás.
- Sujeto 25: Y no ves nada.
- Sujeto 24: Ajá, yo fui al concierto, hace unos años atrás de los Backstreet Boys...
- Sujeto 25: Yo también.
- Sujeto 24: Yo compré entrada VIP, había conseguido puesto en la quinta fila y los de seguridad me querían mandar para la parte...
- Sujeto 25: Donde no ves nada.
- Sujeto 24: Para la parte de atrás, por seguridad. Y yo no pagué una entrada tan cara para ver hormiguitas ¿sabes? Creo que tengo el mismo derecho, y yo no iba sola yo estaba acompañada.
- Sujeto 25: Yo también fui a ese concierto, y me mandaron para atrás pero mi mamá peleó y los vi adelante, pero había como una tarima o algo para que las personas vieran con sillas de ruedas y esa tarima se cayó.
- Sujeto 24: Exacto.
- Sujeto 25: Se desplomó, y no sé si los habrán puesto atrás, pero habían otros chamos con sillas de ruedas a todos los mandaron para atrás y yo me fui para adelante. Pero igual me decían vete para atrás, por seguridad, pero después uno no ve nada. Porque la gente se para y grita y pasa, y uno no ve nada.
- Sujeto 24: Exacto.
- **Tesistas:** ¿Y tu Sujeto 23?
- Sujeto 23: Este, yo no he ido a ningún concierto, ni teatro ni nada de eso. El Cine sí, y cuando hay mucha gente te mandan para atrás y a mi no me gusta así, a mi me gusta en todo el centro.
- Sujeto 24: Eso mismo digo yo, es difícil, a mi también me gusta el centro. Pero ¿cómo subo? Son escaleras. Esa es mi gran queja, las escaleras.
- Sujeto 25: Siempre voy al (cine) de Plaza (Las Américas) o el de Los Naranjos porque son los únicos en donde aunque estés pegado a la pantalla se ve bien.
- **Tesistas:** Sujeto 24 tu comentabas que el Teresa Carreño es magnífico, ¿por qué?
- Sujeto 24: Bueno porque las instalaciones de la Sala Ríos Reina, son, este, hay una parte que son escaleras y una parte que tiene rampas para bajar, y por lo menos la gente de seguridad es magnífica, yo fui al concierto de Luís Fonsi hace poco, este, compré primera fila y me cargaron y me llevaron hasta allá, o sea. Es magnífico por las instalaciones, es sentado y los puestos son numerados allí no hay peleas de que dame el puesto. O sea, a mi me parece perfecto.
- **Tesistas:** ¿Han ido a algún evento deportivo?, a ver un juego de Béisbol, fútbol, etc.
- Todas: No
- **Tesistas:** Cuando están consumiendo un servicio recreativo, ¿Hay algo de las demás personas que les agrada o que les moleste?
- Sujeto 24: Lo que estaba hablando de las personas de seguridad del Teresa Carreño, o sea viene una persona con discapacidad y le dan la prioridad. Eso en el caso del Teresa.
- **Tesistas:** Pero eso es en el caso del personal de la compañía, imagínense ahora a otros clientes.
- Sujeto 24: ¿Civiles?
- **Tesistas:** Ajá, exactamente.
- Sujeto 25: Que te miran demasiado, te miran raro.
- Sujeto 23: Sí.
- Sujeto 25: Te miran como que, no sé. No es muy cómodo, cuando uno va a un lugar te empiezan a mirar raro.

- Sujeto 24: Lo mismo, la gente mira como que si uno fuera un extraterrestre. O sea, lo miran como un extraterrestre y yo estoy haciendo mi vida normal solo que en una silla de ruedas. Pero eso ya es falta de cultura.
- Sujeto 23: Bueno yo también igual porque con el defecto de mi pierna yo camino mal, entonces la gente se queda viéndome como camino y a mi me da pena que me vean así. Entonces...
- Sujeto 24: En realidad lo que a mi molesta es la gente que empieza ¡Ay pobrecita! Como con lástima, eso es en realidad lo que me molesta.
- Sujeto 25: Otra gente dice ¡Ay pobrecita la niña! Me choca eso, en esos casos yo los miro con una cara de... ¡Vete! Y por lo menos se voltean pero...
- **Tesistas:** También pueden hablar de cosas buenas si las ha habido alguna vez.
- Sujeto 25: Mis compañeros. Todos son muy atentos conmigo.
- **Tesistas:** ¿Tus compañeros de clase te refieres? ¿Dónde estudias?
- Sujeto 25: En el Laura Vicuña de El Marques. Es un colegio que tiene ascensor, rampa, es para personas con discapacidad todos allí son muy atentos, todos.
- Sujeto 24: Bueno mis compañeros de clases...
- **Tesistas:** ¿Dónde estudias?
- Sujeto 24: En el Instituto Juana de Arco, un colegio. Ya salí de bachillerato. Son muy atentos, pero está eso de que no te invitamos a salir porque tiene que ir alguien contigo, y por lo menos los chamos que estamos en esas edades, por lo menos a mi no me gusta que me acompañe mi mamá y me imagino que a ellos tampoco. Entonces ellos como no son expertos en el arte de manejar la silla y la andadera, entonces ellos este...no, mejor no Daniela porque tiene que ir tu mamá contigo o sea. Y lo más gracioso es que yo soy la mayor de todos ellos, entonces ellos como que me cuidan demasiado.
- **Tesistas:** ¿Y tu Sujeto 23?
- Sujeto 23: Mi mamá. Mi mamá es muy atenta conmigo, me cuida y me dice que no vaya sola. Eso sí, que no puedes ir sola porque te caes y esto... entonces a mi no me gusta que me traten así como si yo fuera una boba. Como si yo fuera una minusválida, y yo voy sola, yo si me caigo me paro porque me tengo que parar. Entonces ella siempre me dice: no que tú tienes que ir con alguien que si te caes y esto y aquello. Entonces siempre me la paso acompañada que si por mi hermana o mi prima. Con las medicinas, tómate las medicinas y esto y esto. Un amigo que me quiere mucho que me cuida también bastante.
- **Tesistas:** Que bueno que hayamos avanzado así, porque ahora vamos a profundizar en cuanto a las personas que integran su núcleo social. Como se trata de un asunto privado, tienen la libertad de decir que no desean responder. Vamos a comenzar con Sujeto 23 ¿Cuántas personas integran tu núcleo familiar?
- Sujeto 23: Este...
- **Tesistas:** Osea ¿Con quien vives?
- Sujeto 23: Con mi mamá y mi papá, y mis hermanos. Mis sobrinos y mi tía. En total somos trece.
- **Tesistas:** ¿Qué ocupación tiene la persona que lleva el dinero a la casa?
- Sujeto 23: Mi papá y mi mamá, y mis hermanos. Mi mamá es encargada de un restaurante, mi papá trabaja de albañil. Mi hermano trabaja como electricista, mi otro hermano trabaja en una empresa de...ay, ahorita no me acuerdo. Mi tío trabaja con mi hermano en esa empresa. Mi hermana vende libros en el bulevar de Sabana Grande y mi otra hermana trabaja en una agencia de loterías.
- **Tesistas:** ¿Qué tipo de servicios recreativos consumes junto a tu familia?
- Sujeto 23: Yo casi no salgo de mi casa, cuando salgo es con mi mamá mas que todo y con mis hermanas. Salimos que si a pasear al centro comercial Sambil, a los Teques (Centro comercial) a la playa.

- **Tesistas:** ¿Quién toma la decisión de salir?
- Sujeto 23: Yo tengo que pedirle permiso a mi mamá primero y si ella me dice que sí, voy, si me dice que no me pongo a llorar. Yo quiero ir entonces ella no me deja. Este, quien toma la decisión es mi mamá.
- **Tesistas:** ¿Y cuando sales, vas con tu mamá o con tus hermanos?
- Sujeto 23: Con mis hermanos.
- **Tesistas:** ¿Con tus amigos cercanos qué tipo de servicios recreativos consumes?
- Sujeto 23: Este, yo como no tengo muchos amigos. Tengo uno solo, que trabaja. El lo que hace es que va todos los días para la casa, pero como está tan ocupado no le da tiempo de ir al cine, ni para la playa y eso.
- **Tesistas:** Ahora vamos contigo Sujeto 24 ¿Cuántas personas integran tu núcleo familiar?
- Sujeto 24: Mis dos tías, mi mamá, mi abuela, mi hermana y yo. En total somos seis.
- **Tesistas:** ¿A qué se dedica la persona que lleva más dinero a la casa?
- Sujeto 24: En realidad, mis dos tías, una trabaja en una compañía de seguros, la otra trabaja en Intevep y mi mamá es docente. Mi hermana no hace nada, mi hermana es estudiante.
- **Tesistas:** ¿Qué tipo de servicios recreativos consumes con tu familia?
- Sujeto 24: En realidad una que otra vez así, al cine pero vamos que si una vez al siglo. También ir a comer que si a Mc Donald's o Mamma Nostra, cosas así.
- **Tesistas:** ¿Quién toma la decisión de salir a pasear?
- Sujeto 24: Cuando se obstinan en mi casa de que los fastidie que me saquen. Este, yo de tanto... quiero salir por favor.
- **Tesistas:** Nos comentaste sobre tus compañeros del liceo, ¿Hay alguna afición que compartas con ellos?
- Sujeto 24: Bueno, con los del liceo no, porque te digo, siempre está lo de que: tienes que ir con tu mamá. Pero de mi liceo anterior si tengo tres amigos que forman una banda de rock, entonces yo soy como que la "fan", la única fan que tienen. Y siempre voy con ellos que si a los ensayos, a las pequeñas presentaciones que tienen. Y también tengo un grupo de amigos fuera de lo que es el liceo y eso, este, somos miembros del club de fans de Luís Fonsi. Entonces cada vez que vienen Luís Fonsi salimos todas corriendo que si al aeropuerto, que si a no se que... y como yo en particular le hice una promesa a él porque es mi ídolo desde que existe...
- **Tesistas:** ¿Lo conociste?
- Sujeto 24: Si, le hice la promesa en su cara de que yo iba a superar mi discapacidad por él. Entonces él me conoce, él me ve y ya sabe quien soy yo. Entonces yo soy como que el pasaporte de todas porque todas vamos con Daniela para que nos dejen pasar. Pero siempre es así o sea...
- **Tesistas:** ¿Hay algún otro tipo de servicios recreativos que compartas con ellos?
- Sujeto 24: Si, bueno. Normalmente es con la gente de aquí (Fundación Pro-cura de la Parálisis) que voy que si a un café. Es lo más cómodo, sentarse a hablar y echar broma. Con las pasantes generalmente salgo, ir a un café, las actividades que realizan aquí.
- **Tesistas:** Ahora contigo Sujeto 25.
- Sujeto 25: Bueno en mi casa somos 19...
- **Tesistas:** ¿Cuántos?
- Sujeto 25: No, ya va. O sea vivimos súper cerca todos, entre tíos, abuelos, primos. Bueno mis primos son muy cercanos y siempre salimos, mi hermana también que es menor que yo. Mi mamá me lleva y me saca a pasear, yo le digo que salgamos y salimos. Con mis amigos, tengo dos amigos super cercanos y siempre salimos al cine, a las maquinitas, al cybercafé, a los centros comerciales...
- **Tesistas:** ¿A cuáles?

- Sujeto 25: A las maquinitas de Los Naranjos y del C.C.C.T. También me gusta el Cyber de Los Naranjos, es inmenso.
- **Tesistas:** ¿Te gusta hacer alguna otra cosa con tus familiares o amigos?
- Sujeto 25: Con mi prima, que nos llevamos seis días, somos como hermanas, nos gusta hacer collares, pulseras.
- **Tesistas:** ¿Quién toma la decisión generalmente cuando sales a pasear?
- Sujeto 25: Todos. Entre los cuatro que somos mi mamá, mi papá, mi hermana y yo. Y si alguno no está de acuerdo para ir a un lugar vamos a otro y ya.
- **Tesistas:** Esta pregunta es para las tres ¿Cada cuanto salen a pasear?
- Sujeto 25: No tengo un tiempo establecido. Depende de los exámenes y los trabajos del colegio.
- Sujeto 24: Yo tampoco tengo un patrón así de decirte cada dos semanas, no. Mi único sitio de recreación digamos que es este (Fundación Pro-cura de la Parálisis) yo aquí soy feliz. O sea porque está la gente con la que comparto, tenemos cosas en común aparte de...de la discapacidad.
- **Tesistas:** ¿Y cada cuanto vienes a Funda Pro-cura?
- Sujeto 24: Martes y Jueves.
- **Tesistas:** ¿Y tu Sujeto 23?
- Sujeto 23: Igualmente.
- **Tesistas:** Sujeto 23, ¿qué tipo de medio de comunicación prefieres utilizar y por qué? Es decir, ¿Cómo te informas? ¿Cómo te llega más información?
- Sujeto 23: La radio. Me gusta mucho la música, en Rumbera Network.
- **Tesistas:** ¿Y tu Sujeto 24?
- Sujeto 24: Estoy un poquito obstinada del Internet, pero siempre lo utilizo. Este, escucho radio, escucho generalmente la romántica.
- **Tesistas:** ¿Por qué estas obstinada del Internet?
- Sujeto 24: Porque lo uso cuando tengo que entregar trabajos, cuando no tengo absolutamente nada que hacer me pongo a chatear en Messenger, a dejar mensajitos en los foros de los cantantes, o a investigar sobre cursos y cosas...
- **Tesistas:** ¿Cursos de qué?
- Sujeto 24: Por lo menos ahora que terminé bachillerato, estoy buscando cursos de inglés. Y con respecto a la radio soy muy... escucho un concurso para ganarme equis y soy la primera que está llamando, y se que está el artista que me gusta y soy la primera que está llamando para saludarlo ¿sabes?
- **Tesistas:** ¿Tu Sujeto 25?
- Sujeto 25: Televisión, radio, Internet.
- **Tesistas:** ¿Pero cual de esos es tu preferido?
- Sujeto 25: La Televisión y la Internet.
- **Tesistas:** ¿Y Televisión por cable o nacional?
- Sujeto 25: Eh, cable.
- **Tesistas:** ¿Y ustedes?
- Sujeto 24: Bueno, vamos a decir que yo televisión muy poco. Siempre es el Internet, pero cuando veo televisión es cable porque la televisión nacional no me gusta mucho.
- Sujeto 23: Yo también, cuando veo televisión es cable.
- **Tesistas:** ¿Ustedes consideran que tienen suficiente información acerca de los lugares donde pueden conseguir rampas, adaptaciones arquitectónicas, etc.? Es decir ¿los medios de comunicación les proporcionan esta información?
- Todas: No
- **Tesistas:** ¿Quisieran comentar algo más sobre eso?
- Sujeto 24: Bueno, que te digo. Se que hay discotecas, no te puedo decir el nombre porque no me acuerdo, que te metes en Internet por ejemplo y te hablan de las rumbas que hubieron pero nunca te meten algo sobre las instalaciones. Aquí puedes hacer

esto, aquí puedes hacer aquello, no o sea, nunca hay eso de que te dicen ven y vas a poder hacer esto. O sea nunca te dicen ven y aquí hay espacio para que te puedas movilizar, aquí no hay, aquí si hay.

- **Tesistas:** ¿Y tu Sujeto 23?
- Sujeto 23: Estoy de acuerdo con ella.
- **Tesistas:** ¿Y tu Sujeto 25?
- Sujeto 25: También.
- **Tesistas:** ¿Qué elementos les gustaría conseguir en un mensaje publicitario que estuviera dirigido a las personas con discapacidad motora? Puedo ponerles un ejemplo: que uno de los personajes de la campaña esté en silla de ruedas.
- Sujeto 25: Eso sería perfecto.
- Sujeto 24: Eso sería perfecto, si.
- Sujeto 25: Que faciliten a las personas aparecer en una pancarta o propaganda porque siempre aparecen personas que no tienen ningún problema.
- Sujeto 24: Exacto. También existen mitos que se inventa la gente, por ejemplo tú que tienes tus capacidades completas si tienes una novia con una discapacidad, la gente dice ¡Ay que raro! Entonces ¿sabes? la publicidad casi siempre se enfoca o en el sexo o en las relaciones de amigos, entonces ¿sabes? Lo que estaban diciendo de la modelo, para mi sería perfecto una propaganda en donde utilizaran una persona con discapacidad, sin hacer alusión directa a la discapacidad, simplemente porque es una persona o tiene la cara bonita, equis. Me imagino yo...
- Sujeto 25: Me sentiría más aceptada.
- **Tesistas:** Se sentirían más aceptadas ¿Tú Sujeto 23?
- Sujeto 23: Si
- **Tesistas:** ¿Alguna otra cosa?, aparte del elemento visual de que existan modelos en sillas de ruedas en los anuncios publicitarios. Por ejemplo: información sobre las instalaciones.
- Sujeto 24: Pienso yo, que cuando estén promocionando un lugar nuevo, así como que ¡ven a conocer el centro comercial! Deberían poner, así como están las letras chiquitas de las propagandas de cigarro que dicen fumar es nocivo para la salud, algo para personas con discapacidad o algo por el estilo. A mi me da rabia porque antes cuando yo era más chama que iba que si a, que te digo yo, los parques de atracciones...
- **Tesistas:** ¿A cuales?
- Sujeto 24: Uno que se llama Bimbolandia. Uno que abrieron hace poco al lado del Poliedro...
- **Tesistas:** Ciudad Mágica
- Sujeto 23: Ay si...
- Sujeto 24: Ajá ese, y cuando llegué no, no te puedes montar. Y ya yo había pagado mi brazalete y broma, y no me pude montar en absolutamente nada. Y pase la rabia, y es como que uno se emociona y...
- **Tesistas:** ¿Tú Sujeto 23?
- Sujeto 23: Claro uno se emociona, en ese tiempo yo no estaba así con este problema. Pero claro que a uno le da rabia que no te ponen un papelito ni nada que te dice que no se pueden montar las personas con discapacidades y esto y aquello... entonces uno pasa molestia.
- **Tesistas:** ¿En qué locales has pasado una molestia fuerte?
- Sujeto 23: No, yo en ninguno. Pero me imagino que me daría rabia.
- **Tesistas:** ¿Y tú Sujeto 25?
- Sujeto 25: Yo tampoco he pasado por eso, pero a mi me daría rabia.
- **Tesistas:** Bueno, muchísimas gracias a las tres.
- Sujeto 24: Antes de que se acabe la entrevista quiero hablar de los colegios. Los colegios siempre tienen el bachillerato en el segundo piso, entonces me han rechazado

en mi cara y que no, no puedes estudiar aquí por tus discapacidades. O sea, por ejemplo estudio, estoy terminando ahorita, en un colegio donde tengo que subir dos pisos para llegar a mi salón y bueno hay un muchacho, se lo agradezco mucho, que siempre me ayuda a... me carga, pero yo a veces me siento mal porque el no está obligado, el lo hace, pienso yo porque le nace, pero también los colegios y las instituciones educativas deberían tener esa facilidad para...o sea, si el aula donde vas a ver clases queda en un segundo piso, ascensor. Por ejemplo. He pasado muchas rabias por eso, me han rechazado en mi cara, tú no puedes entrar porque eres discapacitada.

ANEXO F - Entrevistas niños

ENTREVISTA: Gaby, 10 años.

Fecha: 25 de julio 2005.

Lugar: Hospital Ortopédico Infantil

- **Tesistas:** Gaby, ¿A dónde te gusta ir a pasear?
- G: A la playa.
- **Tesistas:** Tienes algún otro sitio, centros comerciales...
- G: Parques.
- **Tesistas:** ¿Parque públicos?
- G: Sí.
- **Tesistas:** ¿Vives con tus papás?
- G: Sí.
- **Tesistas:** ¿Con quién sales a pasear?
- G: Con ellos.
- **Tesistas:** ¿Quién decide a dónde van cuando salen a pasear? ¿Tú o tus papás?
- G: A veces yo y a veces ellos.
- **Tesistas:** ¿Tienes amigos, sales a pasear con tus amigos?
- G: ¡Uhm! (niega con la cabeza)
- **Tesistas:** ¿Más que todo con tu familia?
- G: Si, y con mis primas.
- **Tesistas:** Cuando sales a pasear ¿Cómo llegas a los lugares?
- G: En el carro.
- **Tesistas:** ¿Y siempre te llevan tus papás?
- G: Si.
- **Tesistas:** ¿Utilizan alguna vez un transporte público?
- G: Autobús.
- **Tesistas:** ¿Cómo describirías el servicio?
- G: Este, bueno.
- **Tesistas:** Nunca has tenido problemas para...
- G: No.
- **Tesistas:** ¿Qué es lo más fastidioso cuando sales a pasear?
- G: Ah, que a veces me aburro.
- **Tesistas:** Y algo con la silla, de repente te es difícil llegar a algunos sitios o no...
- G: Si, cuando no hay ascensor.
- **Tesistas:** Alguna otra cosa, por ejemplo cuando hay muchas escaleras...
- G: Me suben ellos.
- **Tesistas:** Cuando vas a los sitios, ¿te tratan bien los que te atienden?
- G: Si.
- **Tesistas:** ¿Haz tenido alguna experiencia negativa?
- G: No
- **Tesistas:** Y cuando llegas a los sitios, ¿juegas con los otros niños?
- G: Sí.

ENTREVISTA: Noelly, 8 años.

Fecha: 25 de julio de 2005.

Lugar: Hospital Ortopédico Infantil.

- **Tesistas:** ¿A dónde te gusta ir a pasear?
- N: Al parque.

- Mamá: Sí, yo la llevo al parque del este. Este, bueno y los parquecitos que estén cercanos de la casa.
- **Tesistas:** ¿Algún parque de diversiones en donde haya que pagar por entrar?
- Mamá: Si, la he llevado también.
- **Tesistas:** ¿Con quién te gusta salir Noelly?
- N: Con mi mamá.
- **Tesistas:** ¿Algunos amigos?
- Mamá: Este, no ella siempre está conmigo. Ella es muy pocas veces que sale...
- **Tesistas:** ¿Quién toma la decisión de ir a pasear?
- Mamá: Yo.
- **Tesistas:** ¿Tienes amigos Noelly?
- N: Sí, en el colegio y cerca de la casa.
- **Tesistas:** ¿Sales con ellos?
- Mamá: No, muy poco. O sea, no la dejo pues.
- **Tesistas:** ¿Cómo se transportan hasta los lugares cuando salen a pasear?
- Mamá: Bueno a veces es muy complicado, porque a veces la niña es muy hiperactiva y siempre hay que estarla agarrando.
- **Tesistas:** ¿Qué sucede cuando entran en los estacionamientos?
- Mamá: Quiere salir corriendo.
- **Tesistas:** ¿Ha habido algún problema en los autobuses públicos?
- Mamá: Bueno, realmente no porque como yo soy rápida de una vez le levanto el pié y ya.
- **Tesistas:** ¿Cómo hacen para entrar en los lugares que tienen escaleras?
- Mamá: Bueno, tengo que estar pendiente de ella porque como ella no sube, tengo que ayudarla.
- **Tesistas:** ¿Qué es lo más fastidioso de la experiencia de salir a pasear?
- Mamá: Como te digo, es muy complicada ella (Noelly) para todo.
- **Tesistas:** Noelly, ¿te tratan bien cuando vas a pasear a los sitios?
- N: Sí.
- Mamá: Si, la quieren mucho. A pesar de sus problemas la tratan bien.
- **Tesistas:** Y ¿cómo es la relación con otros niños?, ¿juegas con ellos?
- Mamá: Si, bueno, ella se concentra un poquitico y después busca como de pegarles, es agresiva.

ENTREVISTA: Patricia, 11 años.

Fecha: 25 de julio de 2005.

Lugar: Hospital Ortopédico Infantil.

- **Tesistas:** ¿A dónde te gusta pasear?
- P: Al cine, o juego en el edificio con mis amigos. Al centro comercial...
- **Tesistas:** ¿A qué centros comerciales vas?
- P: Al Sambil o al San Ignacio.
- **Tesistas:** ¿Vives con tus papás?
- P: Bueno con mi mamá. A mi papá lo tengo, y me llama, salgo con él, todo chévere pero vivo con mi mamá.
- **Tesistas:** ¿Y con quién sales normalmente?
- P: Con mi mamá.
- **Tesistas:** ¿Y quién decide a dónde van?
- P: Mi mamá normalmente.
- **Tesistas:** ¿Qué les gusta hacer cuando sales con tus amigos?

- P: Bueno, sola no salgo. Salgo es con la mamá de alguno de mis amigos o con mi mamá. Ahorita llegaron mis primas de México y estamos todo el tiempo con ellas...
- **Tesistas:** ¿Y qué haces con ellas?
- P: O vamos al cine, o parques, estamos en la casa.
- **Tesistas:** ¿Qué medio de transporte utilizas cuando sales a pasear?
- P: El carro de mi mamá.
- **Tesistas:** ¿Y cuando llegas al estacionamiento cómo haces?
- P: No me gustan si hay escalones... trato de subir como yo pueda.
- **Tesistas:** Cuando estas dentro del lugar ¿cómo te mueves?
- P: Lento, seguro, y que no me impida a mí o a los demás.
- **Tesistas:** ¿Si no hay ascensor y hay muchas escaleras?
- P: No subo, me quedo abajo. Una vez en el Marques (Centro comercial) había muchas escaleras y no subí.
- **Tesistas:** ¿Cómo es la atención de las personas en los sitios?
- P: Normal.
- **Tesistas:** ¿Cómo te sientes con los demás niños?
- P: Bien, siempre me están ayudando.

ENTREVISTA: Anthony, 8 años.

Fecha: 25 de julio de 2005.

Lugar: Hospital Ortopédico Infantil.

- **Tesistas:** ¿A dónde te gusta ir a pasear?
- A: El cine, el parque. Mc Donald's, también me gusta.
- Mamá: La iglesia también le gusta.
- **Tesistas:** ¿Vives con tus padres?
- A: No, con mi abuela.
- **Tesistas:** ¿Con quien sales a pasear?
- A: Mi abuela y mi tía.
- **Tesistas:** ¿Quién toma la decisión de salir a pasear?
- A: Yo les digo y me llevan.
- Mamá: Siempre le preguntamos donde quiere ir, y lo llevamos.
- **Tesistas:** ¿Tienes amigos?
- A: Sí, en el colegio.
- Mamá: Y los primitos, y unos vecinos.
- **Tesistas:** ¿Sales con ellos?
- A: este...
- Mamá: No, no lo dejamos salir. Va siempre con la familia.
- **Tesistas:** ¿Cuándo salen a pasear cómo haces para llegar a los lugares?
- Mamá: En carro propio.
- **Tesistas:** ¿Algún transporte público?
- Mamá: También, el Metro, camionetas.
- **Tesistas:** ¿Se les presenta algún inconveniente por la lesión del niño?
- Mamá: No, siempre le tenemos paciencia.
- **Tesistas:** ¿El estacionamiento se les complica o no?
- Mamá: No, igual.
- **Tesistas:** ¿Y cómo hacen para entrar en los sitios?
- Mamá: Con paciencia, lo vamos llevando y entramos.
- **Tesistas:** Le haría alguna sugerencia a los sitios...
- Mamá: No, yo le tengo tanta paciencia al niño que en realidad no se me complica nada.
- **Tesistas:** ¿Qué es lo más fastidioso de salir a pasear?

- Mamá: De verdad que no he conseguido nada fastidioso.
- **Tesistas:** Anthony, ¿Juegas con otros niños cuando sales a pasear?
- A: Si.
- Mamá: Si, normal.

ANEXO G - Entrevistas empresarios

ENTREVISTA: Alfredo Pérez, Gerente de Mercadeo Diverxity.

Fecha: 16 de mayo 2005.

- **Tesistas:** ¿Conoces de algún instrumento legal que exige a los locales comerciales adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad motriz?
- **Respuesta:** Sí, conocemos algunos (no especificó cuales) y normalmente tratamos que estas personas con discapacidad puedan disfrutar de las instalaciones.
- **Tesistas:** ¿Cuáles de estos requerimientos legales aplican ustedes a las instalaciones?
- **Respuesta:** No sé si lo notaste, pero en la mayoría del parque todo es plano. No hay nada para subir, solamente en los salones de fiesta y en los salones de fiesta, de verdad te digo, que nunca han traído a un niño discapacitado. Y si traen a un niño en silla de ruedas nosotros agarramos lo montamos y lo traemos. No tenemos que preferir, para nosotros todos son por igual.
- **Tesistas:** Osea que ustedes piensan que el mercado de personas con discapacidad motriz es rentable.
- **Respuesta:** Sí. Osea, si lo ves desde ese punto de vista, nosotros lo vemos por servicio. Nosotros prestamos un servicio, y para nosotros es importante que todo el que entre por esa puerta se lleve un buen servicio de nuestra parte.
- **Tesistas:** ¿Hay elementos arquitectónicos que faciliten el uso del baño?
- **Respuesta:** Todos los cubículos de los baños, son de cierta dimensión para las personas normales. Pero hay uno en exclusivo que es más grande porque tiene que entrar una silla de ruedas, etc.
- **Tesistas:** ¿Sus empleados de contacto conocen las necesidades de los clientes con discapacidad motriz?
- **Respuesta:** Los empleados pueden ayudar a un niño a trasladarse. Por ejemplo, para llevar una silla de ruedas hasta los carros chocones si el niño se quiere montar.
- **Tesistas:** ¿Les dan algún tipo de capacitación especial?
- **Respuesta:** No, sino que son nuestra normas. No te digo que tenemos muchos clientes de esa índole, pero los pocos niños que vienen para acá (con discapacidad motora), por ejemplo, los fines de semana viene un niño que utiliza una andadera y los muchachos saben ya ayudarlo, incluso se le permite la entrada del padre para que lo siente. En sillas de ruedas vienen jóvenes también, pero ellos vienen más que todo para el área de video no mucho para las partes mecánicas. Te puedo decir que los más pequeños utilizan la parte mecánica y los más grandecitos, de 13, 14 años utilizan la parte de video. Vienen a su mesa de jockey, juegan videos que no se si notaste pero tienen una mesita y tu te puedes sentar tranquilo y jugar allí.
- **Tesistas:** O sea que tienen de vez en cuando clientes con discapacidad.
- **Respuesta:** Sí. He notado que han venido niños hasta con paraplejia es que se llama ¿no? Hay veces que mueven un poquito las manos y el papá los pone a jugar en las máquinas. Nunca hemos tenido quejas con respecto al trato de nuestro personal, la única cosa fue que un día, un niño muy pequeño en una silla de ruedas y quería montarse en los carros chocones. Lamentablemente ese día había mucha gente y por seguridad del niño eso no se podía hacer. Montarse en los carros chocones no es tan fácil como la gente cree. Es un poquito problemático, aparte que el niño no cumplía las condiciones de tamaño. Aunque estuviera sentado, tú puedes decir mira: el carro puede recibir un golpe y él puede moverse, aguantarlo. Pero él era muy pequeño, le pedí excusas a la señora, la invité a que viniera un día de semana y que con mucho gusto yo lo dejaba montar. El niño podía venir un martes o un miércoles que tenemos menos gente, yo le dije a la señora para que el niño no se fuera molesto, porque los carros chocones no son aptos para todos.

- **Tesistas:** De las máquinas que tienen aquí, hay algún aparato que ustedes consideren que no debe utilizar una persona con dificultad para mover las piernas o para controlar el tronco. ¿Tienen algún símbolo que indique a las personas con discapacidad que no deben montarse en ciertos juegos?
- Respuesta: Mira, este... (pausa). No, yo creo que... (pausa). No tenemos ningún tipo de símbolos en la señalización que tenemos, pero si tenemos las normas de aquí, donde se habla: si no eres mayor de tal, si no eres de estatura tal, si sufres del corazón, si sufres de esto, si sufres de aquello, si estás embarazada. Ese tipo de normas si están colocadas en lo que son los avisos de cada aparato mecánico.
- **Tesistas:** ¿Alguna señalización específica para discapacidad?
- Respuesta: No, que yo recuerde ahorita, no. De todas maneras si quieren bajamos y verificamos pero que yo recuerde no. Normalmente los niños que vienen (con discapacidad motora) o son muy pequeños y vienen a la parte infantil; y alguno que otro que viene a los carros chocones pero estos son los que te dije ya, los que tienen las andaderas. Es decir que tienen control de su cuerpo.
- **Tesistas:** ¿Han pensado en incluir mensajes para las personas con discapacidad en sus anuncios publicitarios?
- Respuesta: No. Nunca lo hemos hecho, pero incluso nosotros tenemos asociaciones benéficas que nos visitan, donde vienen niños con problemas psicomotores, vienen niños con discapacidad en sus piernas. Ellos contratan en la mañana y nosotros los atendemos. Pero no hacemos publicidad de esto.
- **Tesistas:** ¿Y cómo informan que ustedes pueden prestar este servicio?
- Respuesta: Usualmente por las maestras, los profesores, ellos vienen. Mira nosotros hemos recibido aquí de todo, síndrome de Down, etc. Solo que es más cómodo para la maestra que el parque esté vacío para ella y no que esté full, pero nosotros si prestamos ese servicio.
- **Tesistas:** ¿Han pensado en hacer publicidad específicamente dirigida a personas con discapacidad motora?
- Respuesta: No, no lo hemos pensado. Nosotros tratamos de darle un servicio a todo el que entre por la puerta. Sea quien sea, si tiene problemas o no tiene problemas. Nosotros tratamos de que él, la persona que viene pase un día diferente que nos vea como que no somos un parque más, sino que somos diferente a todo.

ENTREVISTA: SHARON BLANCO gerente de Tre, tienda restaurante espacio. C.C. Tolón, Piso 3.

Fecha: 10 de junio 2005

- **Tesistas:** ¿Conoces de algún instrumento legal que exige a los locales comerciales adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad motriz?
- Respuesta: De conocerlos no los conozco, pero me imagino que deben haber.
- **Tesistas:** ¿Piensa que el mercado de personas con discapacidad motriz es rentable? ¿Por qué?
- Respuesta: ¿cómo que rentable? No entiendo.
- **Tesistas:** Es decir, ¿Piensas que harías dinero dirigiéndote a ese mercado?
- Respuesta: No, yo pienso que tú tienes que ofrecerle tu servicio a todo el mundo. No a un mercado o no. El hecho de que una persona tenga alguna discapacidad yo pienso que no es que los hace un mercado especial a menos que tú tengas una tienda de artículos para discapacitados o algo así, que no sé si existe tampoco. Pero en este caso que es un restaurante que es un servicio a toda clase de público, pues da lo mismo si es un discapacitado o si no es un discapacitado.
- **Tesistas:** ¿Qué cosas hacen ustedes para hacer más amable el ambiente para las personas con discapacidad?

- Respuesta: Fíjate, no se si te has dado cuenta, pero nosotros tenemos aquí muchos escaloncitos. En el caso de las personas en sillas de ruedas, mandamos a hacer unas rampitas. Sea cosa que cuando venga una persona con ese tipo de discapacidad saquemos la rampita y que suba. Para mi lo básico es tratarlos como cualquier persona, porque eso es lo que ellos quieren. Es más, se molestan si les das un algún trato diferencial.
- **Tesistas:** ¿Piensan que prestarle su servicio a clientes con discapacidad motriz es un acto de caridad?
- Respuesta: No, en lo absoluto, no. O sea yo te digo, no hay ninguna diferencia.
- **Tesistas:** ¿Qué elementos arquitectónicos de su negocio facilitan la entrada de personas con discapacidad motriz?
- Respuesta: Las rampitas.
- **Tesistas:** Y ¿Qué elementos arquitectónicos facilitan el desplazamiento de las personas con discapacidad motriz?
- Respuesta: Mira que los pasillos son amplios, pero, de bajar tienen que bajar con la rampita; y la terraza que es bastante amplia.
- **Tesistas:** ¿Hay elementos arquitectónicos que faciliten el uso del baño?
- Respuesta: No.
- **Tesistas:** ¿Cómo se asegura de que sus empleados de contacto conozcan las necesidades de los clientes con discapacidad motriz?
- Respuesta: De eso se encarga el *Maître*, que es el jefe de la sala se encarga de darle directrices y lineamientos a todo el personal; y no solamente con respecto a las personas discapacitadas sino en general.
- **Tesistas:** ¿El *Maître* tiene algún tipo de entrenamiento con respecto al trato de clientes con discapacidad motriz?
- Respuesta: Tiene una experiencia que te vas pa'tras. Pero no se si tiene algún tipo de entrenamientos especializado en alguna parte.
- **Tesistas:** ¿Qué métodos utiliza el negocio para comunicarse con el público con discapacidad motriz?
- Respuesta: Es lo que yo digo, nosotros no tenemos ningún tipo de diferencia.
- **Tesistas:** ¿Ni siquiera que coloquen dentro de sus anuncios algún indicativo de que sus instalaciones son "amigables" para las personas con discapacidad motriz?
- Respuesta: No, todavía no. Sería una buena idea, pero...
- **Tesistas:** Aunque has respondido que no haces publicidad específica para personas con discapacidad ¿Qué mensajes específicos les dirige el negocio a las personas con discapacidad?
- Respuesta: No, ninguno. Es lo que te digo, aquí es para todo el mundo. Ahorita están con ese cuento del racismo y la cosa. Aquí el que quiere venir viene, y si tienes algún problema te ayudamos. No tenemos ningún tipo de complejos, la verdad.

ENTREVISTA: Daniel Key, sub-gerente de Cinex C.C. La Lagunita

Fecha: 22 de julio de 2005

- **Tesistas:** ¿Tienes idea de si existe algún instrumento que les exija adaptarse a las personas con discapacidad motora?
- Respuesta: Qué instrumentos, bueno, algunos vienen en sillas de ruedas otros vienen en muletas. O sea un instrumento como tal aquí no tenemos, simplemente nos llevamos por una norma de cortesía.
- **Tesistas:** Pero instrumentos legales...
- Respuesta: Este... no, no, no conozco alguno que nosotros... ningún formato que nosotros tengamos algo legal, simplemente es como una cortesía que nosotros ofrecemos a la persona que viene con discapacidad, la sentamos en la ubicación donde

tienen que ir dentro de la sala, la ayudamos en la que podamos ayudarlo hasta que entre y al salir de la sala.

- **Tesistas:** ¿Tú consideras que el mercado de personas con discapacidad motora es un mercado rentable?
- Respuesta: Bueno, obviamente es rentable, pero no debería ser tampoco, porque tampoco hay que desearle el mal a las personas que sufren algo... pero yo creo que sí, porque ellos tienen que hacer sus cosas para que la gente que tiene alguna discapacidad la compre.
- **Tesistas:** Pero si piensas que se trata de un mercado rentable, ¿qué han pensado para que el disfrute de las personas con discapacidad motora sea mayor?
- Respuesta: Bueno aquí dentro del cine obviamente tenemos un área reservada para ellos que es algo especial. O sea, un asiento especial para ellos, actualmente no nos ha llegado nada novedoso que haya salido al mercado que los ayude a ellos más, pero tenemos lo normal que es con lo que se ha venido trabajando...
- **Tesistas:** ¿Qué es lo normal?
- Respuesta: Este, una silla especial para ellos y en una ubicación específica dentro de la sala.
- **Tesistas:** ¿Qué elementos arquitectónicos crees tú que facilitan que las personas con discapacidad motora puedan venir a esta sala?
- Respuesta: Este las escaleras de cemento, este mira, eso no son... ellos tienen que subir por las escaleras mecánicas o por ascensor. A veces ocurre que el ascensor está dañado y se le hace muy difícil entrar por las escaleras mecánicas, porque a veces las escaleras mecánicas tienen alguna fallita.
- **Tesistas:** ¿Y dentro de las instalaciones del cine como tal?
- Respuesta: Bueno, este, depende del cine. Porque hay salas (de la cadena Cinex) que tienen pisos arriba y no tienen escaleras sino que nosotros como personal del cine tenemos que ayudarlos a subir. Este, ayudarlos entre personas a subirlos porque no hay escaleras mecánicas dentro del cine, eso depende de la sala porque hay cines que son planos y ellos andan para arriba y para abajo como puedan.
- **Tesistas:** ¿Y en esta sala de cine en particular? (C.C. La Lagunita)
- Respuesta: En este cine no hay problema porque el cine es plano, tiene una entrada todo derecho y se lleva a la gente a la sala directamente, no hay esa incomodidad como hay en otras cines salas que son de dos y tres pisos.
- **Tesistas:** Dentro de la sala ¿hay escaleras o rampas?
- Respuesta: Escaleras.
- **Tesistas:** ¿Y por dónde entran las personas con discapacidad normalmente?
- Respuesta: Este, en la entrada principal, la ubicación de ellos está en la primera fila. No hay que subir muchos escalones, entonces ellos se sientan en la ubicación específica que tienen siempre y cuando uno les diga. Pero muchos de ellos que prefieren dejar la silla de rueda en otro sitio, cuando vienen en silla de ruedas, entonces en ese caso los tenemos que ayudar a ubicarse en el sitio que ellos quieren sentarse.
- **Tesistas:** ¿Tienen alguna capacitación para que los empleados traten correctamente a los clientes con discapacidad motora?
- Respuesta: Oye, no. Simplemente nosotros le damos una inducción cuando ellos entran... que ellos tienen que avocarse a que nosotros somos una empresa de servicios y tenemos que prestar la colaboración para quien sea, así tenga discapacidad o no tenga.
- **Tesistas:** O sea que ustedes no hacen nada especial para adaptarse a las necesidades...
- Respuesta: No, actualmente no. Simplemente le damos el servicio como tal, o sea ayudarlos en lo que podamos.
- **Tesistas:** ¿Qué métodos utiliza su negocio para comunicarse con los clientes con discapacidad motora?

- Respuesta: Que cuando ellos llegan, este, inmediatamente nosotros los ubicamos porque alguien nos dice. Entonces les damos prioridades, los pasamos primero a la sala, le decimos si se va a sentar en el lugar donde van los discapacitados o va a escoger otro sitio, también en el caso de las personas embarazadas que no las dejamos hacer cola sino las pasamos directamente a la sala. Y también hay personas con niños, que tampoco las dejamos hacer cola si no que los pasamos lo más pronto posible.
- **Tesistas:** ¿Utilizan algún medio de comunicación como televisión, revista, etc. para informarle a las personas con discapacidad que el cine es apto para que ellas vengan?
- Respuesta: Eh, no. Bueno, este, si. La información que nosotros damos en cartelera de los diarios aparece, personas con discapacidad, los tipos de sala que hay, si son butacas reclinables, si son escaleras, si son tipo gradas, si son planas. En el diario aparece esa información con unos dibujitos. El de discapacidad si aparece como primero, como prioridad aparece el de si es tipo grada o si es plana la sala, el tipo de pantalla y el sonido si es... por lo menos aquí en Cinex utilizamos el Digital Dolby.
- **Tesistas:** ¿Algún mensaje publicitario específico que a ti te parece que haya que enviar a las personas con discapacidad motora para que puedan seguir utilizando esta sala?
- Respuesta: Estamos para servirles. Aquí estamos para colaborar con ellos hasta que ocurra una mejor tecnología que no sabemos si ya va a llegar pronto. Y le damos el servicio prioritario a ellos.

ENTREVISTA: Carlos Rodríguez Novoa, Gerente de Promociones y Eventos. Centro Comercial Sambil, Caracas.

Fecha: 26 de julio de 2005.

- **Tesistas:** Sr. Carlos Rodríguez, Ud. conoce algún instrumento legal u ordenanza que le exijan adaptarse a las personas con discapacidad motora.
- Respuesta: Si hablamos legalmente, honestamente te diría que no. Pero se que de alguna manera nosotros siempre tenemos en cuenta estos detalles porque cada vez que hacemos un centro comercial pensamos de qué manera podemos beneficiar a las personas que tienen problemas psicomotores como tal.
- **Tesistas:** ¿Ustedes piensan que el mercado de personas con discapacidad motora es rentable? Hablando en términos de negocio...
- Respuesta: Como negocio, yo no lo vería como negocio, pensaría más bien como que es un servicio que le tenemos que dar a estas personas; y considerando esto pues si yo tengo disponibilidad en el estacionamiento del centro comercial para utilizar ciertas áreas para estas personas que tengan estos inconvenientes, pues no sería para nosotros ningún inconveniente adicional dentro del centro comercial unos espacios para que estas personas puedan beneficiarse de esto. Cuando te hablo de esto es porque en el estacionamiento existen unas áreas que se pueden utilizar para que las personas discapacitadas puedan llegar allí y sin tener problemas de estar dando tantas vueltas en el carro por ejemplo, y lo mismo los baños, tenemos baños para discapacitados...
- **Tesistas:** ¿Han pensado en adaptarse a las necesidades de los clientes con discapacidad motora? Además de los estacionamientos y los baños...
- Respuesta: Adicional a eso, siempre estamos pensando en ellos porque recuerda hay personas que vienen al centro comercial. Anteriormente, los traían al centro comercial y luego nosotros le prestábamos su silla de ruedas. No sé si consideraban que en un principio era incómodo estar en el centro comercial porque antes era muy poco esa oportunidad de ver a personas discapacitadas pero últimamente hemos visto que vienen más frecuentemente, yo creo que tenía que ver con cómo acomodaban la silla de los carros para poder movilizarse, era un factor, creo que un poquito, de inconveniente como tal...
- **Tesistas:** ¿Qué elementos arquitectónicos de su negocio facilitan el desplazamiento de los clientes con discapacidad motora?

- Respuesta: OK, si te digo que el Sambil...si este Sambil se hizo el de Caracas, yo no creo que el momento en el que se hizo, se hizo pensando en esa posibilidad ni en otras posibilidades porque el centro comercial de Caracas fue tan interesante que la cantidad de gente que todavía llega, que todavía viene, imposibilitaría pensar en que yo podría transitar con silla de ruedas en el centro comercial, hablo por el volumen del público. Pero pasa algo, de repente quien tiene la posibilidad de movilizarse en silla de ruedas viene en horas pico o un cine por la mañana o viene en un horario que a lo mejor no es tan frecuente de gente en el centro comercial, de repente un día domingo que hay tanto tráfico no vas a ver a alguien en silla de ruedas, pero si lo vas a ver un día viernes en la mañana, un día martes en la tarde. Creo que también la gente con discapacidad se va adecuando a su misma necesidad para poder movilizarse mejor, en el momento que sea más necesario. El Sambil es atípico porque los pasillos del Sambil de Caracas son muy pequeños y tiene varios niveles, muchos niveles, entonces esta persona tendría que entrar en el ascensor para poder pasar de un nivel a otro, difícilmente lo van a hacer por las escaleras mecánicas, lógicamente. A menos que se paren en las escaleras y alguien pueda ayudarlos a hacer eso, no creo. Entonces si es un día de mucho tráfico, muy difícilmente van a poder movilizarse como tal. Tomando en cuenta que la gente también los ve como... igual como una actitud de quien está caminando por el centro comercial, yo no he visto a nadie de esa manera, igualmente si necesitan utilizar los ascensores panorámicos, pues van a tener cierta preferencia pero también a veces a esa persona le incomoda un poquito de que alguien le de un trato muy preferencial porque es como marcar y decir: es una persona incapacitada. Entonces lo importante es que pueda adaptarse también al movimiento normal de cualquier persona, yo lo veo de esa manera, entonces este...
- **Tesistas:** ¿Cómo se aseguran de que los empleados de contacto del centro Sambil se adapten a las necesidades de los clientes con discapacidad motora? Estamos hablando de los empleados, no de las adaptaciones arquitectónicas...
- Respuesta: OK, nosotros quisiéramos que no solamente los empleados, sino también las personas que vienen visitando del centro comercial deberían tener más consideración con esos puestos que se apartan para las personas discapacitadas. Ya queda en la consciencia de cada quien pero el problema es, yo lo vi, nosotros lo vivimos, tu tienes esos puestos que están libres para las personas discapacitadas y viene una persona normal y común y corriente, que no tiene ninguna incapacidad y quiere ocupar esos puestos. Entonces tenemos personas que te van a decir que no estén allí y a veces hasta quieren agredir al personal nuestro diciéndole, porque ellos ven ese puesto libre y que quieren estacionarse allí... o sea no entendiendo la posición que tú estas argumentando como tal.
- **Tesistas:** Claro, pero ustedes no pueden controlar a los clientes pero a sus empleados si. Nuestra pregunta concreta es si tienen algún programa de adiestramiento en el que les enseñen a los empleados del centro Sambil cómo tratar a los clientes con discapacidad motora.
- Respuesta: No, no tenemos honestamente te digo. Pero si nos limitamos... cuando hablas de empleados tú te refieres a empleados de tiendas o a empleados de la administradora (Sambil)
- **Tesistas:** Empleados de la administradora.
- Respuesta: Porque el contacto que puede haber con estas personas es por ejemplo en el estacionamiento como te estoy comentado, ¿OK? y en la parte de seguridad como tal también. O en la parte que la gente ingresa por el centro comercial cuando viene por la avenida, que los ayudan a llegar en un transporte y de allí pasan al centro comercial. Lógico que personalmente están preparados porque cuando llega una persona hacia un área del centro comercial, por ejemplo la entrada, que está vedado el acceso porque hay un servicio que tenemos allí de taxis con un par de seguridad. Que sucede que, las personas dicen... hacen contacto con la gente adentro de seguridad para decir que hay

una persona en silla de ruedas que como hacen para acceder, entonces inmediatamente le damos paso para que la persona pueda llegar hasta la puerta principal del centro comercial, sacan la silla de ruedas, la persona se sienta allí y puede estar en el centro comercial sin problemas. Si hay alguna manera que pase eso, estamos pendientes en la entrada principal. Y en el estacionamiento igualmente la gente de seguridad está pendiente que los vehículos que lleguen a esa área pues sean de personas que necesiten el servicio como tal, y allí los van a acompañar hasta que lleguen al sistema de ascensores como tal.

- **Tesistas:** Hablemos ahora de la parte comunicacional ¿Qué elementos utilizan ustedes para comunicarse con los clientes con discapacidad motora?

- Respuesta: Tenemos una silla de ruedas, ¿OK? Anteriormente teníamos una que estaba permanentemente en la entrada del centro comercial...

- **Tesistas:** Déjenos explicarnos mejor, estamos preguntando sobre la comunicación. Es decir, folletos, revistas, etc. ¿Utiliza alguno de estos mecanismos para comunicarse con los clientes con discapacidad motora?

- Respuesta: Déjame ver si aquí consigo algo de eso... (Busca en unos folletos promocionales del centro comercial) Ajá, aquí dice...discapacitados, al entrar en los estacionamientos recuerden respetar los espacios señalados para las personas discapacitadas. De alguna manera, con este directorio que llega a muchísima gente tratamos de que ellos sepan que tienen un área como tal específica.

- **Tesistas:** ¿Qué mensajes específicos dirigen al público con discapacidad motora?

Respuesta: No, nosotros lo que queremos es que se integren al centro comercial, o sea de por sí no queremos hacer notar esa situación porque a veces es delicado ¿no? O sea las personas se sienten aceptadas como... se sienten pues con la diferencia como tal, oye yo creo que quien no camina y quien camina; quien no camina si ha tenido algún inconveniente para no estar en ese momento caminando yo creo que debe sentirse muy afectado, y el estar en un centro comercial para mí, nosotros lo interpretamos igual como quien viene de shopping, como quien viene a pasear a comerse un helado, y nos encanta pues que las personas vengan ¿OK? Y si vienen haciendo un esfuerzo de esa manera, nosotros consideramos que es mucho el cariño que tiene por el centro comercial o algo en especial que les encante del centro comercial. Entonces para nosotros son bienvenidos todas las personas y siempre nos vamos a preparar como te digo a que vengan al centro comercial, y anteriormente teníamos una silla de ruedas, porque hay gente que temporalmente puede estar sin uso de sus facultades normales, entonces la opción de la silla de ruedas era porque la gente llegaba a la entrada y querían entrar al mall o con muletas y cosas de esas, entonces le propiciábamos la opción de utilizar la silla de ruedas para que se pudiera desplazar dentro del centro comercial.