

## FACILITADORES(AS) PERSONALES EN EL ÁMBITO DE LA DISCAPACIDAD, UNA EXPERIENCIA CERCANA

### FACILITATORS PERSONAL IN THE FIELD OF DISABILITY

Marcela Ramírez Morera<sup>1</sup>  
marcelin.ramo@gmail.com  
marcela.ramirez@ucr.ac.cr

Fecha de recepción: 7 octubre 2011 - Fecha de aceptación: 21 febrero 2012

#### Resumen

*El artículo describe los diferentes paradigmas de la discapacidad, con el objetivo de comprender la importancia del servicio de los/as facilitadores/as personales en el ámbito de la discapacidad, desde una experiencia personal, académica y laboral*

*Al concluir, se detalla una caracterización sobre las habilidades y funciones deseables de las personas facilitadoras en discapacidad.*

**Palabras claves:** *paradigmas en discapacidad, vida independiente, facilitadores/as o asistentes personales, autonomía.*

#### Abstract

*This article describes the different paradigms of disability in order to understand the importance of personal-facilitator services in the field of disability.*

*Accordingly, the skills and desirable features of personal facilitators are presented in detail.*

**Key words:** *Paradigms in disability, independent living, personal assistants or facilitators, autonomy.*

#### Introducción

El presente artículo se origina a partir de doce años de experiencia de trabajo con facilitadores/as personales en el ámbito académico y laboral en la Universidad de Costa Rica.

Esta argumentación permite discutir la génesis de un apoyo poco estudiado en nuestro país, el cual se refiere a aquellas personas quienes laboran facilitando las acciones cotidianas a personas en condiciones de discapacidad.

La necesidad de contar con la labor de las/os facilitadoras/es personales surge por la inaccesibilidad de un entorno que no ofrece los medios y las condiciones necesarias para las demandas de las diversidades sociales, como lo son las personas con discapacidad.

Es de suma importancia aclarar que, así como se analiza la accesibilidad desde las categorías físicas actitudinales, comunicación, información, políticas y normas, entre otras, se debe indagar e incluir el accionar de las personas

---

1 Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica

facilitadoras dentro de los distintos ámbitos sociales, donde las personas en situaciones de discapacidad se desenvuelven.

En diversos países se utiliza el término de asistente personal, este artículo lo conceptualiza como persona facilitadora o facilitador personal, debido que, la implementación del vocablo asistente, se continúa reproduciendo las premisas epistemológicas y ontológicas del modelo tradicional o asistencialista de la discapacidad, el cual en el debate actual debe estar superado.

Por tanto, para conocer el origen de este servicio, se inicia con la descripción de los diferentes paradigmas en discapacidad, enfatizándose en el modelo de vida independiente, en el cual se origina la fundamentación teórica de los/las facilitadores/as personales. Asimismo, se especifica en las funciones y caracterización de dicho talento humano.

Para efecto de este artículo, se utiliza la siguiente conceptualización y clasificación de la discapacidad, la cual es uno de los pilares fundantes de los servicios de los/as facilitadores/as personales.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) cuenta con la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF), en la cual se emplea el término de discapacidad para definir un fenómeno multidimensional, resultado de la interacción de las personas con su entorno físico y social (OMS, 2001). La CIF es una clasificación de características de la salud de las personas dentro del contexto de las situaciones individuales de sus vidas y de los efectos ambientales.

Dicha categorización está construida por dos partes, con sus respectivos componentes, a saber:

Cuadro 1  
Categorización de discapacidad

Categorización	Componentes	Definición
1.Funcionamiento y Discapacidad	- Funciones y estructuras corporales	- Funciones corporales: son las funciones fisiológicas de los sistemas corporales, influye funciones psicológicas. - Estructuras corporales: son las partes anatómicas del cuerpo como los órganos, extremidades y sus componentes.
	- Actividades y participación	- Actividad: es la realización de una tarea o acción por una persona. - Participación: es el acto de involucrarse en una situación vital.
2.Factores contextuales	- Factores ambientales	- Lo constituye el ambiente físico, social, y actitudinal, donde se desarrollan las personas. Incluye factores externos a los individuos, ya sea con influencia positiva o negativa en el desempeño como miembro/a de una sociedad.
	- Factores personales	- Son las características de las personas que no forman parte de una condición o un estado de salud; se incluye el sexo, la edad, forma física, estilos de vida, hábitos, educación, profesión, personalidad, entre otros.

Fuente: elaboración propia a partir de OMS (2002). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF).

## Discusión del origen, recorrido histórico

A través de la historia, la discapacidad se ha visualizado con una connotación discriminatoria en todos los ámbitos sociales, ya en la antigua Grecia los espartanos tenían por costumbres depositar a los/as niños/as en los acantilados; en Roma, la conocida piedra de Torpellya fue herramienta para sacrificar a niños/as con discapacidad (Ramírez, 2010).

Igualmente, en la actualidad, la discriminación es evidente en actitudes de rechazo por parte de la sociedad, mediante la falta de oportunidades educativas, inaccesibilidad, la carencia de servicios médicos de rehabilitación, barreras arquitectónicas, restricción en los espacios laborales, la exclusión por género, entre otras acciones. Este acontecimiento es un proceso que ha evolucionado y el cual se visualiza a través de tres paradigmas, a saber:

### Paradigma Tradicional:

Este enfoque se caracteriza por un “esquema institucionalizado, asistencial y de caridad en el que la discapacidad se considera la expresión del mal o manifestación de lo sagrado” (Ballesteros y Vega 2001, citado por Ramírez, 2010).

De acuerdo con Ballesteros y Vega (2001), la discapacidad en este paradigma es vista como aquella que necesita protección, atención o asistencia por caridad. En este modelo, se engendran una serie de prejuicios y mitos como: la discapacidad se percibe como una enfermedad “sin remedio”, esta población necesita ser asistida por su imposibilidad de valerse por sí misma, son inactivos(as) social y económicamente, no pueden ser independientes, no son capaces de asumir su sexualidad, entre otros.

Este paradigma tiene una connotación de marginación, discriminación económica, social y política, dependencia y subestimación de las personas con discapacidad. Por eso no se les considera como sujetos de derechos igual que el resto de la población (Chacón, citada por Ballesteros.).

De igual manera, los mismos autores citan que, en Costa Rica la atención de la discapacidad inicia en los años 40, cuando se presenta el

asistencialismo mediante las instituciones eclesíásticas y organizaciones de caridad.

El Estado no visualizaba la discapacidad como prioritaria, sino producto del voluntariado, la participación estatal se orientó en cuatro aspectos: atención médica, educación especial, atención profesional y vocacional.

Este enfoque es discriminatorio por enfatizarse solamente en la discapacidad como parte distinta del ser humano y concibe a las personas con condiciones discapacitantes como fuera de serie de acuerdo con los parámetros establecidos como “normales”.

### Paradigma de la Rehabilitación

De igual modo, surge el paradigma de rehabilitación, en este se muestra el problema exclusivamente en las personas con discapacidad, debido a diferentes causas ante esta condición. Se establece que la rehabilitación es elemental para que “la persona pueda superarse; por lo tanto, se cree que la solución ante este acontecimiento será de la intervención profesional de especialistas”. (Ramírez, 2010)

Por tanto, la persona con discapacidad mantiene un papel de “paciente” o “cliente” de la asistencia médica y/o psicosocial, dado que supuestamente se mantiene en una situación de exclusión y dependencia ante su proceso de rehabilitación, cuyos resultados se miden por el grado de destrezas funcionales logradas o recuperadas por las personas y la ubicación en un empleo remunerado y digno.

Es importante tener presente que este paradigma enfatiza en la parte biomédica y se olvida el ámbito psicosocial; debido a que las personas son integridad, no son la unión de partes o segmentos distantes que se encuentran solamente por gravedad en un universo llamado sociedad. Por tal motivo, debe fomentarse el estudio de los individuos, tanto mujeres y hombres, como entes integrales e interactuantes entre sí.

Consecuentemente, nace un nuevo paradigma, quizás el más aceptado en relación con el anterior, el cual busca un enfoque de derechos, este es el modelo de autonomía personal o vida independiente.

### **Paradigma de Vida Independiente o Autonomía Personal:**

Ramírez (2010) destaca que este paradigma promueve la independencia de la persona con discapacidad, la cual se considera como ser biopsico-sociocultural; se percibe y recibe estímulos del entorno, aprovecha los recursos existentes para la búsqueda de una emancipación y el cambio de su propia realidad la cual contribuya a mejorar la calidad de vida.

Este modelo se fundamenta en las potencialidades y la autodeterminación de mujeres y hombres con discapacidades, tiene una visión de igualdad de oportunidades, equidad y autoayuda. Es el paradigma más evolucionado, cuyo sustento teórico es la necesidad de que el entorno se adecue a las distintas maneras de coexistir en determinada sociedad.

De acuerdo con Ballesteros y Vega (2001), los principios de este paradigma son: la no discriminación, la cual significa evitar la exclusión, restringir, impedir el reconocimiento o el ejercicio de los derechos humanos y libertad fundamentales. No constituye discriminación, la distinción o preferencia adoptada por un estado al fin de promover la integración social y el desarrollo de las personas con discapacidad que no limite su derecho de igualdad y equidad.

Otro eje es la participación de las personas con discapacidad, este se enfoca en la toma de decisiones, planificación, ejecución y control en las acciones que los(as) involucran, lo cual es fundamental para los servicios de facilitadores personales. De igual forma, es importante la autonomía personal como un derecho de las personas con discapacidad de ser autónomas, responsables de sus acciones para el logro de una vida independiente plena.

Los principios anteriores deben estar mediatizados por la igualdad de oportunidades, lo cual se refiere al respeto de las diferentes necesidades de las personas, éstas deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos, humanos y económicos, para garantizar la igualdad de oportunidades, acceso y participación en idénticas circunstancias (Ley 7600 de Igualdad

de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Art. 2).

No obstante, para lograr los servicios eficaces de facilitadores(as) es fundamental tener presente la accesibilidad porque ésta es el desarrollo de ajustes al espacio físico, los servicios, la información, documentación, actitudes a las necesidades de todas las personas incluyendo las que presenta alguna discapacidad (López, sf).

Asimismo, en la descripción general de este enfoque es necesario desarrollar los siguientes tópicos fundamentales para comprender la temática en discusión.

### **Origen del movimiento de vida independiente**

Este movimiento surge con la premisa “nada de nosotros, sin nosotros”, divulgado por activistas norteamericanos que luchan por los derechos civiles de las personas con discapacidad, desde los últimos 30 años, seguido por el nuevo modelo de la discapacidad.

La filosofía de este movimiento nace en Berkeley en 1962, cuando Ed Roberts fue admitido en la Universidad de California, él fue la primera persona con discapacidad que aplicó en su propia vida la filosofía de vida independiente (García, 2003: 52).

Antes de este acontecimiento, surgen diversos esfuerzos como el de Mary Switzer, la cual trabajaba en el gobierno y luchaba por la injusticia y el abandono de las personas con discapacidad en Estados Unidos; ella estableció los primeros programas de rehabilitación en los años 20 y 30 y participó en la redacción de la ley de Rehabilitación Profesional en 1954 en la misma localidad.

#### **Posteriormente,**

Gine Laurie estableció los primeros programas de asistencia en el hogar en plena epidemia de polio en los Estados Unidos. Además, fue fundadora de la asociación The March of Dimes, la cual se hacía cargo de 16 centros que albergaba a las personas con secuelas de polio, enseñó a 158 personas hacer atendidas en su propio hogar con el costo de 10 dólares diarios, situación que trajo consigo el nacimiento de vida independiente y el descubrimiento de una forma diferente de vivir de las personas con discapacidad (García, 2003: 61).

Asimismo, Jiménez (2008) cita que esta filosofía surge como alternativa de los paradigmas tradicionales de la discapacidad. Además, el movimiento de vida independiente responde a la existencia de las barreras del entorno físico y las restricciones actitudinales de la sociedad, las cuales son generadoras de discriminación y segregación social.

También, esta corriente filosófica busca que las propias personas con discapacidad asuman la responsabilidad de la gestión de los servicios que utilizan e incluso sean parte de las investigaciones y temas relacionados con su condición.

La experiencia de la discapacidad es exclusivamente de las personas en condición de discapacidad y cuentan con un valor esencial para solucionar situaciones específicas de la temática.

El mismo autor enfatiza que la sobreprotección por parte de familiares, amigos(as), profesionales y políticos(as), entre otros, afecta negativamente la autonomía personal y la vida independiente; sin embargo, este movimiento reconoce que la familia y todos(as) los(as) actores(as) anteriormente citados son los más adecuados para desempeñar el papel de facilitadores(as) personales que demanda la filosofía de vida independiente. Por tanto, pueden ser contratados(as), recibir su pago y no necesitaría abandonar su trabajo para apoyar a la persona con discapacidad (García, 2003).

Con el objetivo de comprender la naturaleza del personal facilitador, es transcendental discutir los ejes de este estilo de vida, descritos por García (2003), el cual cita que toda vida humana, sin importar su naturaleza, es igualmente valiosa; la persona tiene la capacidad de tomar decisiones y que se le respeten. Además, las personas con cualquier condición de discapacidad tienen derecho de ejercer control sobre sus vidas y de participar plenamente en las diferentes esferas sociales.

Asimismo, dentro de los servicios de personas de apoyo es importante tener claro el concepto de independencia, el cual generalmente se utiliza para indicar:

Que algo o alguien depende de otro/a. Además, refiere a soberanía y control de su propio destino, implica asumir los riesgos personales, tener nuestras opiniones y decisiones, adjudicarse nuevas responsabilidades, controlar el actuar cotidiano, los pensamientos, poder elegir las diferentes

opciones de vida, políticas, religiosas, entre otras (García, 2003: 27).

No obstante, en el ámbito de la discapacidad, se refiere a que la persona puede decidir qué quiere ser, qué quiere tener, dónde quiere estar y con quién. La independencia personal se presenta en cualquier condición de la persona, bajo sus objetivos y principios, permitiéndole la plena participación en la sociedad, a libertad individual y el desarrollo personal con una adecuada calidad de vida.

De igual manera, la autodeterminación debe estar interrelacionada con los servicios de apoyo como lo son los(as) facilitadores personales; esta consiste en otorgar la capacidad de actuar a las personas como sujetos plenas de derechos y obligaciones. Ello implica el derecho que tienen todas las personas de tomar las decisiones de su vida, como por ejemplo: en vestimenta, estudios, administración de sus recursos económicos, disposición de su propio cuerpo, entre otros (Arroyo, 2005)

Pero qué es un servicio de facilitadores(as) personales, de acuerdo con Ratzka, citado por García (2003: 68) el servicio de asistentes personales, se define como:

El servicio en que el usuario individual ejerce el máximo control sobre como se organiza el servicio, sobre como se adapta el servicio a las necesidades individuales, de acuerdo con las capacidades concretas de la persona, con las circunstancias personales de cada uno y con sus aspiraciones personales.

Para el presente artículo, se utiliza el término de facilitadores(as) personales para romper con el círculo asistencialista, el cual siempre se encuentra íntimamente relacionada con la temática de la discapacidad.

Por tal motivo, este concepto se define como: aquellas personas que brindan los apoyos y servicios intermitentes, generalizados o de algún otro tipo necesarios en el desarrollo de las actividades de la vida diaria de las personas en condición de discapacidad, en cualquier de los ámbitos de participación social desde el paradigma de vida independiente y/o autonomía personal.

De acuerdo con lo anterior, el autor arriba mencionado propone la función de un servicio

de asistencia personal como: la capacitación de las personas con discapacidad para mejorar su calidad de vida, independencia en relación con sus familiares, evitar la desinstitutionalización y favorecer la inclusión social y productiva.

Asimismo, cita que el servicio de asistente personal brinda independencia a las personas con discapacidad por que le permite realizar las actividades cotidianas sin la participación permanente de un(a) familiar, un(a) amigo(a), un(a) voluntario(a) o la solidaridad ajena; sin embargo, manifiesta que el núcleo familiar puede trabajar en este servicio de manera remunerada, sin que perjudique la dinámica familiar y se encuentre afectada por el desgate físico y emocional.

El desarrollo de la filosofía de la vida independiente en este sistema centra las posibilidades de que cada persona busque soluciones de acuerdo con su independencia y capacidad para decidir y auto controlar, hasta donde sea posible, qué es lo que necesita y cómo quiere resolverlo.

Autores como Jiménez (2008) y García (2003) refieren que el servicio de asistente personal es la profesionalización del apoyo personal en diversas tareas no sólo en el ambiente hogareño, sino en el empleo, vida académica, ocio y recreación e inclusive relaciones interpersonales.

Además, agregan que este servicio facilita la dedicación del núcleo familiar a sus tareas cotidianas sin que la persona en condición de discapacidad se convierta en carga para todos(as) los(as) miembros(as) de la familia, situación que ocasionalmente tiende a desestabilizar la convivencia de ésta.

Para continuar con la discusión de este tópico, es necesario conocer las diferencias entre los programas de ayuda en el hogar y el servicio de asistente personal que se desarrollan en diversos países. El objetivo de este apartado es contar con un panorama amplio que contribuya a la buena comprensión de la temática sobre los(as) facilitadores(as) personales, en el ámbito de la discapacidad en Costa Rica.

Cuadro 2  
Diferencia entre programas de ayuda en el hogar y el servicio de asistencia personal

Programa de ayuda en el hogar	Servicio de asistencia personal
Pueden ser calificados como servicio de asistencia personal.	Se encuentra bajo la filosofía de vida independiente, la cual fomenta la autonomía personal.
El estado interviene cuando la familia está ausente.	El estado interviene con la familia o sin ésta.
Tiene una concepción asistencialista porque se dirige a actividades de higiene personal y tareas en el hogar; por lo que se cree que satisfechas estas necesidades, la persona está bien.	Además de las actividades de la vida diaria y funciones hogareñas, toma en cuenta las tareas académicas, recreativas, ocio, empleo, sexuales, entre otras.
A la persona con discapacidad no se le considera con la capacidad de tomar sus propias decisiones.	La persona con discapacidad es un consumidor(a), cubre sus propios gastos, decide cómo quiere que se le cumplan las tareas diarias y de qué manera.
	La persona con discapacidad tiene la responsabilidad de administrar directamente el servicio, deberá decidir quién presta dicha función, qué actividades cubrirá, cuando lo hará, dónde y cómo, y las implicaciones de tomar dicha decisión.

Fuente elaboración propia a partir de García Vidal (2003) Movimiento de Vida Independiente. Experiencias Internacionales.

Una vez escudriñado los pilares teóricos de este servicio, es necesario recapitular algunos

puntos de encuentro con el objetivo de operacionalizar dichos fundamentos.

## Horizontes de encuentro

Costa Rica cuenta con dos políticas sociales específicas en discapacidad, las cuales buscan visualizar y proteger los derechos fundamentales de las personas en condiciones de discapacidad, éstas tienen siglos de vivir con la sombra de la discriminación y exclusión social. Son la Ley n° 8661 Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad y la Ley n° 7600 de Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad.

No obstante, la política que enfatiza en el servicios de personal de apoyo es la Ley 8661, la Convención Internacional sobre los Derechos de las con Discapacidad, la cual es de carácter internacional y en el ámbito jurídico, es superior a la constitución política, razón por la que ninguna instancia estatal puede alegar desconocimiento de la misma.

Esta política nace en el 2008, destaca los derechos de independencia, protección en situaciones de riesgo y emergencia humanitarias, derecho de vivir, tener una vida digna, contar con servicios de apoyos, asistentes personales, derechos de las mujeres, niñas y niños, acceso a la justicia, libertad y seguridad a la persona, derecho de vivir sin violencia, movilidad personal, recopilación de datos y estadísticas, participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte, en la vida política y pública, nivel de vida adecuado y protección social, habilitación y rehabilitación, entre otros (La Gaceta, 2008).

Es necesario enfatizar que esta ley se desarrolla bajo el enfoque social de la discapacidad, lo cual trae consigo cambios cualitativos y cuantitativos a la realidad de las personas en condición de discapacidad, entre ellos los servicios de personas de apoyo, que se describen a continuación.

La ley 8661 permite que la labor de las personas facilitadoras sea reconocida como un trabajo remunerado, el cual recibe todas las condiciones necesarias para su ejercicio, desde salario, garantías sociales, la capacitación, actualización hasta la certificación. Dichas acciones deben ser ejecutadas tanto por las mismas personas en situación de discapacidad,

como por entes con experiencia en la temática y con responsabilidad estatal.

Así mismo, la persona en condición de discapacidad debe estar preparada para trabajar con sus facilitadores(as) personales y ambas tener conocimientos sobre negociación, comunicación asertiva, gestión del talento humano, administración de incentivos y salarios, asesoramientos, atención de emergencias, movilización postural, utilización de apoyos técnicos, uso del tiempo, relaciones interpersonales, entre otros.

Las personas con discapacidad necesitan saber hasta dónde llegar con el personal que esté facilitando algunas acciones cotidianas, estar consciente que ante todo la persona de apoyo es un ser humano, respetar las diferencias y visiones del mundo.

De igual manera, los(as) facilitadoras personales deben tener claridad que su trabajo es una labor profesional, implica compromiso, responsabilidad, puntualidad, orden, constancia, entre otros. Además, que su tarea es esencial para el desarrollo holístico y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas con las cuales ejecutan su función.

Es necesario destacar que las personas facilitadoras deben ejercer las acciones que solamente se les solicitan y respetar las decisiones tomadas por la persona solicitante. No obstante, si la persona en condición de discapacidad le informa la necesidad de emitir un criterio, este se realiza de manera asertiva, sin pretender ejercer algún tipo de poder en beneficio propio.

Es indispensable mantener una constante rotación entre los(as) funcionarios(as) que realizan este tipo de ocupaciones, tanto por su desgaste emocional como físico de ambas personas; sin embargo, es negociable la posibilidad que para algunas actividades – alimentación, higiene personal, visitas familiares, participación en espacios deportivos, recreativos y culturales, entre otros - se asuma mayor confianza en ciertos(as) facilitadores(as) personales específicos(as).

Inclusive es importante tomar en cuenta la categoría género para determinadas acciones; por ejemplo, ocasionalmente las mujeres en situación de discapacidad prefieren el apoyo de mujeres facilitadoras en labores como de cuidados personales, acompañamiento a visitas ginecológicas,

entre otros. Con esta aseveración no se excluye a los hombres de estas tareas, sino depende del nivel de comodidad y seguridad entre las personas involucradas.

Este servicio de apoyo puede ser permanente o temporal, depende de las circunstancias de las mismas personas quienes presentan diversas discapacidades.

Idealmente, se pretende que este servicio sea brindado por entidades con experiencia en el tema de la discapacidad, las cuales ofrezcan el apoyo y la asesoría inicial para la inducción laboral en los servicios de facilitadores(as) personales, con el objetivo de que este personal experimenten un proceso de reclutamiento y selección.

Asimismo, estas unidades operativas deben tener conocimientos en la gestión del talento humano, legislación laboral, garantías sociales y administración pública.

De igual modo, estas instituciones deben analizar el grado de compromiso, disponibilidad y responsabilidad de las personas colaboradoras en el momento de incursionar en este ámbito laboral; también, algunas temáticas iniciales que se deben desarrollar en estas organizaciones son: administración del hogar, recursos económicos, usos de tiempo libre, planificación y organización de espacios, elementos básicos de accesibilidad, relaciones interpersonales, comunicación asertiva, legislación nacional e internacional en materia de discapacidad, entre otros.

Esta prestación de servicios puede ser asumido por los mismos familiares, siempre y cuando lo visualicen como una relación laboral, la cual implica costo- beneficio, respeto a la autonomía decisiva y a la privacidad, cumplimiento de tareas y responsabilidades.

A continuación, se detalla una propuesta de características para los(as) facilitadores(as) personales en distintos ámbitos de participación social.

Las posibles actividades por realizar surgen de acuerdo con las necesidades de cada persona, entre las cuales se destacan, participar en sesiones de capacitación y asesoría, guía y apoyo en el proceso de alimentación, apoyo en las tareas domésticas y en el aseo personal, asesoría en trámites administrativos, acompañamiento, guía y orientación en la ejecución de diversas actividades-compras, pagos y visitas a los centros

de salud, educativos, espacios de cultura y recreación. Además, traslado y transporte, apoyo en la utilización de ayudas técnicas y asesoría en actividades domésticas, recreativas, deportivas, culturales, académicas.

Entre las condiciones organizacionales y ambientales del puesto de facilitador(a) personal se destacan el espíritu de servicio, empatía, mantener una comunicación asertiva, excelentes relaciones interpersonales y habilidades para realizar las diversas tareas en donde se necesita cierta experiencia.

También, se debe recibir supervisión por parte de la persona en condición de discapacidad y el equipo asesor, cuando existe una entidad que brinde este servicio, el cual supervisa por medio de la satisfacción de las demandas de la persona con discapacidad y el mejoramiento de su calidad de vida, es necesario recordar la realización de un contrato profesional.

Al facilitador(a) personal le corresponde efectuar las diversas tareas de manera responsable, eficaz y eficientemente. Asimismo, el usuario debe estar satisfecho con el servicio recibido.

Con respecto a las relaciones de trabajo el o la facilitador(a) desempeñará las funciones del puesto con excelentes relaciones interpersonales entre las personas involucradas- la persona en condición de discapacidad, equipo asesor, familiares, entre otros- las cuales deben ser tratados(as) con respeto y cortesía.

Debe existir una relación contractual, mediatizado por un código de principios éticos, en el cual se especifiquen las condiciones laborales, funciones, deberes y derechos, valores, periodos de vacaciones, capacitaciones, rotaciones, mecanismos de negociación para situaciones conflictivas, entre otros aspectos.

Las personas de apoyo son responsables del manejo adecuado de los enseres del hogar, oficina, ayudas técnicas, equipos y materiales destinados para facilitar el desarrollo holístico de las personas en condición de discapacidad, desde la perspectiva de vida independiente.

Las labores se desempeñan en ambientes hogareños; por ejemplo, limpieza, pagos de servicios, compras en el supermercado, tiendas, verdulerías, mantenimientos de equipos, administración de medicamentos, movilizaciones,



organización de actividades, participación en acciones del espacio local, preparación de alimentos, visitas médicas y acompañamiento en espacios recreativos, culturales, deportivos y actividades familiares.

En los espacios académicos se deben brindar apoyos como traslado y guía dentro del campus universitario, colegial, escolar, toma de apuntes, transcripción de exámenes, digitalización, búsquedas bibliográficas y ubicación de libros en estanterías, grabación y escaneo de documentación, apoyos en sodas, cafeterías, laboratorios, acompañamiento en actividades extracurriculares –trabajos de campo, giras, visitas- y uso de equipo audiovisual.

Las ocupaciones de este personal varían de acuerdo con los espacios, donde se desenvuelvan las personas en situación de discapacidad. Además, los(as) facilitadores personales tendrán que aprender diferentes formas de comunicación, participar en sesiones de capacitación, asesoría y actualización, entre otros, cuando sea necesario.

Las jornadas y desplazamientos se trabajan por horas diarias o semanales y horarios rotatorios, de acuerdo con las necesidades de las personas.

Las características personales deseables en el personal facilitador es la concientización ante la temática, espíritu de servicio, disponibilidad de horario, actitud asertiva, responsable y tolerante, tener presente la perspectiva laboral, capacidad de negociación y el respeto ante las diversidades. De igual manera, participar en sesiones de capacitación y asesoría certificado, buenas relaciones interpersonales, ser una persona discreta, responsable, honesta, con una muy buena jerarquía de valores, consciente de la temática, no es necesaria la experiencia, ya que se adquiere dentro de la misma área de trabajo.

## Conclusiones

El apoyo de facilitadores(as) personales contribuye al desarrollo holístico de las personas en diversas condiciones, entiéndase discapacidad, género, niñez, población adulta mayor o en situaciones de dependencia por diferentes circunstancias, entre otras realidades.

Asimismo, se debe visualizar a los y las facilitadores personales como un servicio objetivo, comprometido y remunerado que responde al paradigma de vida independiente o autonomía personal, el cual es vital para las personas en situaciones de discapacidad que desean desarrollarse dentro de las distintas esferas sociales, sin discriminación y respetuosa de los derechos humanos.

De igual forma, brindar el servicio de personas de apoyo requiere de voluntad política, movilización de las organizaciones de personas en situación de discapacidad, inversión de recursos económicos y alianzas estratégicas entre instituciones educativas, de salud, seguridad social, vivienda y empleo, entre otras. Además de la concientización y accesibilidad del entorno donde la ciudadanía se ajuste a la naturaleza de esta labor y garantice el cumplimiento de las políticas sociales existentes.

## Referencias bibliográficas

- Arroyo, R. y Jiménez, R. (2005) Diseño de Investigación del Estado de los Derechos de las Mujeres. Protocolo de investigación. Fundación Justicia Género. San José. Costa Rica.
- Ballesteros, K. (2001). Estrategias que Constituyen y Aprovechan las personas con discapacidad física. Tesis para optar por el grado de Licenciatura. Universidad de Costa Rica, San José. Costa Rica.
- García, V. (2003). Movimiento de Vida Independiente. Experiencias Internacionales.
- Jiménez, R. (2002). Las personas con Discapacidad en la Educación Superior. San José. Costa Rica.
- Jiménez, R. (2008). Derecho y Discapacidad. Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial. CNREE.
- La Convención Internacional sobre los Derechos de las con Discapacidad. N° 8661de 29 de septiembre 2008. En el Diario la Gaceta.
- Lepiz, O. (1999). Conferencia Realizada en el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial. Heredia, Costa Rica.

Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. N° 7600 de 29 de mayo 1996. En el Diario la Gaceta.

Organización Mundial de la Salud (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud. Instituto de Migraciones y servicios sociales. Madrid, España.

Ramírez, M. (2010). Las Dimensiones de Accesibilidad en la Universidad de Costa Rica Sede Rodrigo Facio, un acercamiento desde las Perspectivas de Discapacidad y Género. Tesis para optar al grado de Maestría Académica en Estudios Interdisciplinarios sobre la Discapacidad. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.