

# BARRERAS, ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN



**Agencia Nacional de Discapacidad  
Dirección Ejecutiva  
Unidad de Capacitación**

**Material de Capacitación  
Barreras, Accesibilidad e Interacción / Perspectiva de Discapacidad,  
Accesibilidad con Foco en Interacción**

**2023**

# Barreras en la discapacidad

Para comprender tanto el concepto como las barreras que se les presentan a las Personas con Discapacidad (PCD), resulta necesario focalizar sobre algunos conceptos e ideas expresados en la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). Según este tratado, las barreras son entendidas como:

**“Cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”. (2006)**

Asimismo, consideramos barreras a todo aquello que pueda impedir el acceso o limitar la participación efectiva de las personas con discapacidad (PCD), en igualdad de oportunidades con los demás.

Es importante aclarar que NO TODAS LAS BARRERAS IMPACTAN de la misma manera a todas las personas con discapacidad.

# Tipos de barreras en la discapacidad

Hay distintas barreras que impactan en el acceso a los derechos del colectivo de PCD y en su participación efectiva. Para suprimirlas es necesario poder identificar los tipos de barreras que podemos encontrar, de acuerdo con lo propuesto por la CDPD:

- Barreras físicas.
- Barreras comunicacionales.
- Barreras actitudinales.

## BARRERAS FÍSICAS

Son todos los obstáculos en el entorno que dificultan o impiden el desplazamiento o acceso, de las personas, a los espacios públicos y privados. Algunos ejemplos de estas barreras son:

- Instalaciones edilicias que impiden u obstaculizan el desplazamiento autónomo de las PCD, como la falta de rampas (al ingreso y dentro de los edificios) o la falta de espacios amplios para una libre circulación.
- Ausencia de baños accesibles e inclusivos para las personas con discapacidad motora.

- Falta de marcaciones o señaléticas en todos sus formatos, que indiquen por dónde se debe circular, como cartelera fácil de interpretar por todas las personas o señalética y marcas en el piso o paredes que contengan tamaños, colores y marcaciones táctiles y podotáctiles (perceptibles al pie) adecuadas.
- Obstáculos en la vía pública que limiten la circulación de las PCD. Como mesas de locales gastronómicos ordenadas de forma irregular, carteles o toldos en diversas alturas, obras en construcción o vayas que impidan la circulación y no habiliten otras vías adecuadas para hacerlo.

## BARRERAS COMUNICACIONALES

Son las barreras que limitan o impiden una comunicación interpersonal efectiva entre las personas o que no permiten conocer y acceder a la información que se brinda en distintos ámbitos y espacios. Para aclarar mejor este punto, dividiremos a estas barreras en dos subcategorías.

### Barreras en el diálogo o el intercambio interpersonal

Son las que enfrentan las personas con discapacidad debido a obstáculos que se presentan en el diálogo cuando solamente se utilizan formatos tradicionales de comunicación, de este modo, la comunicación no resulta efectiva. Ejemplos de ellas pueden ser:

- Ausencia de Intérpretes de Lengua de Señas Argentinas (ILSA).
- No contemplar productos de apoyo para la comunicación (pictogramas, programa informático específico para la comunicación aumentativa y alternativa, entre otros) para aquellas personas que no se comunican mediante lenguaje oral o requieren de otro nivel de abstracción del lenguaje.
- No tener en cuenta los aspectos del contexto que podrían dificultar la comunicación (iluminación, ruidos, exceso de estímulos, otros).
- Actitud poco empática frente a la interacción con una PCD auditiva que requiere leer los labios, frente a una PCD intelectual que requiere de lenguaje y/o mensajes más sencillos o frente a una PCD visual que requiere de más descripción visual respecto a lo que se esté conversando.

## Barreras de Acceso a la Información

Son aquellas que se presentan sin considerar las diversas maneras en las que las personas con discapacidad pueden comprender, leer o percibir la información, y que encontramos, por ejemplo, en los medios de comunicación como diarios, revistas y televisión, o en las redes sociales e internet como videos, posteos, flyers, o en la información producida por instituciones públicas y privadas como folletos o carteles que brindan información útil para las personas. Más ejemplos de estas barreras son:

- Mensajes escritos en letra pequeña, falta de contraste entre figura y fondo, no disponibilidad de Braille, formatos no compatibles con lectores de pantalla o ausencia de descripciones de cuadros e imágenes.
- Mensajes auditivos que no contemplen el subtulado ni intérprete de LSA.
- El uso de lenguaje técnico, de frases largas y palabras con altos niveles de abstracción pueden ser barreras significativas para que la información sea comprendida.
- Falta de accesibilidad en entornos digitales, como páginas web y móvil.

## BARRERAS ACTITUDINALES

Son los preconceptos y/o prejuicios que poseen las personas, que impiden la construcción de entornos más inclusivos y la participación efectiva de las PCD en la comunidad.

Algunos ejemplos de estas barreras son:

- Reproducir estereotipos y prejuicios a través de mensajes, diálogos o situaciones. Por ejemplo: la creencia de que las PCD no pueden trabajar.
- Actitud paternalista o sobreprotectora. Por ejemplo: cuando se infantiliza a una PCD.
- Discriminación:
  - **DIRECTA:** intencional. Se manifiesta a través de prácticas o trato "inferior". Por ejemplo: cuando en un ámbito laboral no se asignan tareas a una PCD por la creencia de que las va a hacer mal.
  - **INDIRECTA:** Prácticas o reglas aparentemente justas o neutrales, excluyen a algunas personas o favorecen de manera especial a otras. Por ejemplo: cuando no se realizan ajustes en el presentismo en un ámbito laboral o educativo frente a personas con discapacidad visceral.

- Resistencia a impulsar cambios que impliquen procesos de inclusión. Por ejemplo: cuando individuos o instituciones se niegan a accesibilizar materiales, colocar rampas, etc.

Todas las barreras provocan limitaciones porque niegan u obstaculizan la plena participación social de las personas con discapacidad, en IGUALDAD DE CONDICIONES CON LAS DEMÁS. Si bien en el devenir histórico hablar de personas con discapacidad pareciera ser cada vez más común ya que existe una mayor presencia y participación en los diferentes ámbitos de la vida, aún existen realidades complejas en las cuales persisten múltiples formas de discriminación y situaciones de vulnerabilidad para este colectivo y sus familias. Por lo tanto, y considerando que la CDPD reconoce a la PCD como sujeto de derechos al igual que las demás personas, resulta imprescindible identificar y remover todas las barreras que impidan a las PCD la plena inclusión y el ejercicio de la ciudadanía.

# Accesibilidad

El artículo 9 de la CDPD, indica que:

**“A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, se deben adoptar medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.” (2006)**

Entonces...

## ¿QUÉ ES LA ACCESIBILIDAD?

**Es un Derecho, y a su vez, una herramienta para el ejercicio de derechos.**



Es importante que la accesibilidad se aborde en toda su complejidad, incluyendo el entorno físico, el transporte, la información y la comunicación, y los servicios. En la medida en que los bienes, productos y servicios están abiertos al público o son de uso público, deben ser accesibles a todas las personas de una manera que garantice su acceso efectivo y en condiciones de igualdad y equiparación de oportunidades.

## ACCESIBILIDAD FÍSICA

Algunos ejemplos:

- Baños adecuados para usuarios de sillas de ruedas que contemplen: altura más elevada del inodoro, pileta de manos más amplia y de altura más baja, espejo con inclinación, barrales de apoyo, espacio físico amplio para el desplazamiento y giros de la silla de ruedas.
- Para que sea accesible bajo el enfoque del modelo social y la lógica de inclusión, sería pertinente que este diseño se encuentre incorporado, en los mismos baños de uso frecuente de todas las personas y no estar diseñado como un espacio físico aparte.
- Accesos con escaleras, rampas, ascensores y elevadores.
- Desniveles con protecciones y señalizaciones. Por ejemplo: cartelería con tipografía ampliada o marcaciones podotáctiles (relieve en el piso que se percibe con el pie o elementos de apoyo, como un bastón blanco).
- Contar con buena iluminación en los espacios de uso público.
- Alarmas de emergencia que contengan luces y sonido.

Para evaluar y mejorar la accesibilidad de un espacio, a modo de ejemplo, se sugiere relevar aspectos que habitualmente no se consideran.

- ¿El edificio cuenta con rampas y ascensores?
- ¿Las puertas son lo suficientemente anchas como para permitir la entrada a una persona en silla de ruedas?
- ¿Los espacios se encuentran libres de mobiliario que pueda representar un obstáculo para el libre desplazamiento (macetas, dispenser de agua, ventanas entre-abiertas, otros)?
- ¿Hay baños accesibles?

- ¿Las puertas y ventanas se mantienen completamente abiertas o cerradas?
- ¿Los pasillos o accesos a las escaleras están libres de bolsas de residuos u otros elementos?

## ACCESIBILIDAD COMUNICACIONAL

Cuando nos referimos a la accesibilidad comunicacional, abarcamos múltiples estrategias y recursos que permiten el acceso a la información y a la comunicación interpersonal.

El desplazamiento y la orientación en los edificios y otros lugares abiertos al público pueden ser un problema para algunas personas con discapacidad si no existe una señalización adecuada, información y comunicación accesibles.

Por lo tanto, el artículo 9, párrafo 2 d) y e), dispone que los edificios y otros espacios abiertos al público deben contar con señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión, y que se deben ofrecer asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar la accesibilidad.

Para evaluar y mejorar la accesibilidad comunicacional, a modo de ejemplo, se sugiere relevar aspectos que habitualmente no se consideran.

- ¿Se dispone de material en formato digital accesible?
- ¿Se dispone de material impreso en braille y tipografías de gran tamaño?
- ¿Se cuenta con Intérprete de Lengua de Señas Argentina (ILSA)?
- ¿El lenguaje empleado se adecúa a las distintas características de las ciudadanas y los ciudadanos?
- ¿Los videos que se utilizan, tienen subtítulos, audiodescripción y ventana de ILSA?

**Según el Informe Mundial sobre la Discapacidad (2010), es mucho más fácil lograr entornos accesibles de forma gradual, y es precisamente nuestra meta. Toda medida debe apuntar a construir una “cultura de accesibilidad” y concentrarse en eliminar las barreras básicas del ambiente. Lograr comunidades inclusivas lleva tiempo, compromiso e información.**

**Para propiciar entornos accesibles tendremos en cuenta tres estrategias que se implementarán de acuerdo con cada situación con el objetivo de garantizar la plena inclusión.**

# Apoyos

Apoyo es el acto de prestar ayuda o asistencia a una persona que la requiere para realizar las actividades cotidianas y participar en la sociedad.

El apoyo a las PCD comprende una amplia gama de intervenciones que van desde la asistencia de una persona o animal, hasta la utilización de determinados productos conocidos como ayudas técnicas o tecnológicas.



*Ilustración 1: Persona con discapacidad visual utilizando un bastón, guiándose por señales podotáctiles.*

Por ejemplo: asistente personal, ILSA o perro guía; elementos ortopédicos (silla de ruedas, andador, bastones canadienses, entre otros.) y dispositivos tecnológicos (programas, aplicaciones, lectores de pantalla, tableros de comunicación con voz sintética, entre otros.)



*Ilustración 2: Intérprete de Lengua de Señas.*

Para muchas personas con discapacidad, el apoyo es una condición indispensable para participar de forma activa y significativa en la sociedad y, al mismo tiempo, conservar su dignidad, autonomía e independencia.

El apoyo debe garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercer su facultad de elección y control sobre su propia vida y sobre sus propias opiniones y libertad de expresión.

# Productos de apoyo

El producto de apoyo es cualquier dispositivo, equipo, instrumento o software fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para personas con discapacidad, destinado a:

- Facilitar la participación en diversos ámbitos como la salud, la educación, el empleo, la recreación, entre otros.
- Proteger, apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales y actividades.
- Prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación sociocomunitaria.

Los productos de apoyo tienen como objetivo influir en la calidad de vida de la persona mejorando su condición de vida y fomentando, de este modo, el bienestar físico, emocional y social, la satisfacción y desarrollo personal, la inclusión social y el enriquecimiento de las relaciones interpersonales.

Estos sistemas contribuyen a aumentar la autodeterminación, propiciando la elección, toma de decisiones y realización de actividades en base a metas personales.

# Diseño universal

El artículo 2 de la CDPD establece el concepto de Diseño Universal, lo expresa como: "Diseño de producciones, entornos, programas y servicios que de manera anticipada respondan a la diversidad de necesidades de las personas sin que a posterior se requiera adaptación o diseño especializado."

De este modo se contemplará desde el momento del diseño la diversidad en que las personas se movilizan, se comunican, acceden a la información, aprenden, etc. Por ejemplo: si al momento de diseñar la construcción de un espacio público, incluimos una rampa de acceso, ascensores, baños accesibles, el ancho de las puertas suficiente para que pueda circular una persona usuaria de silla de ruedas, estaremos considerando la accesibilidad de forma anticipada y no tendremos que realizar modificaciones posteriores que serán más complejas y costosas.



*Ilustración 3: Calesita, juego de plaza infantil, que cuenta con asientos y espacio para sillas de ruedas.*

# Ajustes razonables

El concepto de ajustes razonables refiere según el artículo 2 de la CDPD a: “modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.”

Los ajustes razonables pueden utilizarse como medio para garantizar la accesibilidad a una persona con una discapacidad en una situación particular, y de este modo, garantizar la no discriminación, teniendo en cuenta la dignidad, la autonomía y las elecciones de la persona. (Informe de la Relatora Especial sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2016).

La accesibilidad y el diseño universal se relacionan con colectivos de personas, mientras que los ajustes razonables se refieren a situaciones particulares. Existe la obligación de proporcionar accesibilidad a priori y la obligación de realizar ajustes razonables a posteriori en caso de que una persona lo necesite en una situación determinada.

Es importante reconocer que una sociedad accesible, garantiza el ejercicio de los derechos de todas y todos y no solo de las personas con discapacidad.



# Interacción

En la interacción con las PCD es importante poder identificar y reconocer las barreras a las que se enfrentan con el objeto de minimizarlas o derribarlas, a través de las medidas de accesibilidad, los apoyos y los ajustes razonables. A su vez, es primordial, al interactuar con PCD respetar su autonomía e interés personal, sin invadir o decidir por ellas.

A fin de propiciar interacciones más inclusivas, brindaremos algunas recomendaciones.

## RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA INTERACCIÓN

Desde un aspecto más general, y abarcando a todo el colectivo de PCD, es importante en principio tener en cuenta:

- Consultar con la persona si necesita ayuda y de qué modo.
- No insistir ni ofenderse, si responde que no necesita nuestra ayuda.
- Tratar a la persona de acuerdo con su edad cronológica, sin infantilizarla.
- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a la persona que lo acompaña.
- Evitar todo tipo de invasión corporal.
- Permitir el acceso de Perros Guía (discapacidad visual) o de Asistencia (otro tipo de discapacidad) a cualquier espacio, ya sean espacios abiertos, ambientes cerrados o transporte público (Ley 26.858).
- Si la persona deja su producto de apoyo (bastón, andador, muletas, etc.) en un lugar que incomoda, nunca se debe moverlo sin preguntarle, ya que es su herramienta de autonomía.

## RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA LA INTERACCIÓN

### PCD Visual

- Al dirigirte a una persona con discapacidad visual, presentate e identificate para que la persona sepa con quién está tratando.
- En caso de tener que guiar y acompañar a la persona, consultar de qué modo prefiere. La persona que guía deberá ubicarse por delante de la PCD visual.
- Brindar información anticipada sobre desniveles y cambios de dirección.
- Describir verbalmente la información en caso de ser necesario.

### PCD Auditiva

- Preguntar a la persona si utiliza el lenguaje oral/escrito o lengua de señas argentina.
- Se recomienda hablar de frente y pausado, modulando sin exagerar. Procurar no gritar. Evitar poner la mano delante de la boca cuando se habla.
- El contacto visual es imprescindible. Procurar hacer una disposición circular en caso de que haya más de una persona en el diálogo.
- Utilizar, en caso de ser necesario, apoyatura visual o palabras escritas.
- Se recomienda que se tenga a disposición un ILSA o alguna App o QR de apoyo para acceso a la información y comunicación.

### PCD Motora

- Si vamos a hablar con una persona usuaria de silla de ruedas tratar de ubicarnos en una posición que facilite el contacto visual.
- Pedir permiso para mover la silla de ruedas o producto de apoyo, la persona con discapacidad conoce su silla y su manejo, ella informará como maniobrarla de ser necesario.
- Evitar escaleras y verificar que las puertas sean lo suficientemente anchas para que pasen sillas de ruedas.
- Liberar los espacios de elementos innecesarios u obstáculos como cajas, sillas, tachos de basura o carteles.
- No focalizar la mirada en su ayuda técnica o elemento de apoyo: silla de ruedas, andadores, bastones, otros.

## PCD Intelectual

- Tratar a las personas de acuerdo con su edad y dirigirse directamente a la persona y no a su acompañante, en caso de que se encuentre con otra persona.
- Utilizar lenguaje claro y sencillo, frases cortas, evitar abstracciones, metáforas, lenguaje ambiguo. Si se dificulta la comunicación repetir lo dicho con otras palabras.
- Si es necesario escribir las palabras claves del mensaje en letra imprenta mayúscula.
- Si se observa que la persona se dispersa, mantener la calma y con paciencia ayudar a volver al tema en cuestión.
- Si la persona necesita información para llegar a algún lugar, explicarle con la mayor exactitud posible. Se pueden utilizar pictogramas o dibujar indicaciones.

## PCD Mental / Psicosocial

- Identificar en el discurso de la persona lo que compete a nuestra intervención.
- Evitar el uso de expresiones con doble sentido, el sarcasmo, las metáforas y el lenguaje ambiguo.
- En caso de que sea necesario reiterar la información.
- Respetar los turnos conversacionales. Mantener uno mismo la calma, conservando la empatía y el respeto.

## PCD Visceral

- Dado que no siempre es fácil de identificar, consultar con la persona, si tienen algún tipo de discapacidad para ser atendida con prioridad.
- Es posible que la persona no pueda estar mucho tiempo de pie, por lo cual se recomienda gestionar asientos.
- Brindar toda la información posible para que no tengan la necesidad de volver varias veces por los mismos trámites.

# La igualdad y la equidad:

## Dos conceptos importantes en la interacción con PCD

Muchas veces creemos que la igualdad es lo que nos equipara a todas las personas. Pero ciertamente hay distinciones entre estos conceptos.

Cuando hablamos de igualdad, debemos entenderla como la igualdad ante la ley y la justicia. Como personas todas somos sujetos de derecho. Esto quiere decir que, para todos y todas por igual, se deben respetar todos nuestros Derechos Humanos, sin importar nuestras condiciones y realidades.

La Equidad o Equiparación de Oportunidades, busca distribuir los recursos y posibilidades de forma equitativa. Es así como, ante la presencia de barreras o realidades que generen desventajas a un sector de la población, es que, debemos implementar ciertas medidas o cambios para lograr equiparar las situaciones respetando la igualdad de derechos cuando estos son vulnerados.

En tal sentido, es necesario recordar lo plasmado en el Artículo 3 de la CDPD cuando se refiere a sus Principios Generales:

- El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
- La no discriminación;
- La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;

- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana;
- La igualdad de oportunidades;
- La accesibilidad;
- La igualdad entre el hombre y la mujer;
- El respeto a la evolución de las facultades de las niñas y los niños con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

# Bibliografía de consulta

---

Agencia Nacional de Discapacidad, (2022). Revista Digital: Perspectiva. Discapacidad y Derechos.

<https://www.argentina.gob.ar/andis/revista-digital>

CIAPAT. Catálogo de productos de apoyo.

<http://ciapat.org/es/catalogo>

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.htm>

INADI y Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Presidencia de la Nación. (2016). Discapacidad y No Discriminación. Recuperado en enero de 2021 de

<http://inadi.gob.ar/contenidos-digitales/producto/discapacidad-y-no-discriminacion-2/>

Naciones Unidas (2016). Informe de la Relatora Especial sobre apoyos y derechos de las personas con discapacidad.

<https://undocs.org/es/A/HRC/34/58>

Naciones Unidas, (2014). Observación General del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Observación General 2 sobre el artículo 9: Accesibilidad.

[https://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CRPD/GC/DGCArticle9\\_sp.doc](https://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CRPD/GC/DGCArticle9_sp.doc)

Sitio Oficial de la Agencia Nacional de Discapacidad.

<https://www.argentina.gob.ar/andis>

## VIDEOS

Ajustes razonables en un ámbito laboral.

<https://www.youtube.com/watch?v=wRsnzjEAND0>

“Avancemos Hacia una sociedad sin Barreras” Campaña publicitaria de concientización realizada por Agencia Nacional de Discapacidad. (2021).

<https://www.argentina.gob.ar/andis/avancemos-hacia-una-sociedad-sin-barreras>

“Lo incorrecto” Sobre la interacción con PCD.

<https://www.youtube.com/watch?v=SBLiLb23ZA>





**Agencia  
Nacional de  
Discapacidad**

