







Calidad en el Servicio al Cliente: Una visión diferente

*J*iviana Rodríguez Porras
*J*uan Pablo Salazar Vega

Elaborado como Trabajo Final de Graduación de la Carrera
de Psicología para optar por el grado de Licenciatura en la
Universidad Católica de Costa Rica.

658 Rodríguez Porras, Viviana
R696c Calidad en el servicio al cliente: una visión diferente /
 Viviana Rodríguez Porras y Juan Pablo Salazar Vega.
 -- 1a ed. -- San José, Costa Rica: Guilá Imprenta y Litografía, 2011
 38 p. ; 14 x 21 cm.

ISBN: 978-9968-606-01-1

1. CULTURA DE LA CALIDAD. 2. ADMINISTRACIÓN.
3. GESTIÓN EMPRESARIAL. I. Salazar Vega, Juan Pablo, coa.

Se autoriza la reproducción parcial o total del documento siempre que se cite la fuente y se notifique al Centro Nacional de Recursos para la Educación Inclusiva, con el fin de llevar control. Notificar a:

Teléfono y fax: 2225-3976

Correo electrónico: info@cenarec.org

Apartado postal: 285-2100, Goicoechea, San José, Costa Rica

www.cenarec.org

Impresión litográfica: Editorama S.A.

Calidad en Servicio al Cliente: Una Visión Diferente

Autores: Viviana Rodríguez Porras.
Juan Pablo Salazar Vega.

Ilustraciones: Anselmo Andrade

Portada: Barnard Arias, EE Producción Gráfica.

Año: 2008



Indice

I	¡Bienvenido! ¿en qué le podemos servir?	9
II.	Puntos por Considerar	12
III.	Centro de Información	14
	<i>Discapacidad</i>	14
	Discapacidad Visual	15
	Persona Ciega Total	17
	Persona con Baja Visión	17
	<i>Accesibilidad</i>	17
	Accesibilidad Física	17
	Accesibilidad Social	18
	<i>Ley 7600</i>	19
IV.	Plataforma de Servicio	20
V.	El Servicio Accesible	24
VI.	La Atención de Clientes con Ceguera Total o con Baja Visión	29



Dedicatoria

El presente protocolo se le dedica a todas aquellas personas con ceguera total o con baja visión que, de una u otra manera, no dejan vencerse por las limitaciones que a diario encuentran a causa del entorno y a las demás personas, y optan por vivir de una manera independiente y libre, construyendo así un país cada día más accesible.

Agradecimientos

Agradecemos toda la ayuda y colaboración recibida por cada uno de los personeros del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial y del Patronato Nacional de Ciegos. Además, se agradece a los profesionales de diferentes áreas que contribuyeron, de una u otra manera, a la elaboración de este protocolo.

De forma especial, deseamos expresar el agradecimiento al grupo de personas con discapacidad visual total/parcial que frecuentan el Patronato Nacional de Ciegos, que sin reparo alguno nos abrieron sus vidas y corazones para poder conocer las experiencias del diario vivir de esta población

¡MIL GRACIAS!

Viviana y Juan Pablo



¡Bienvenido!

¿En qué le podemos servir?

En el transcurso del tiempo, las personas se adaptan a su medio para poder realizar las actividades que son necesarias en su vida; sin embargo, por ese mismo condicionamiento el sujeto no se percata de las incomodidades que otras personas con alguna discapacidad deben enfrentar una inadecuada distribución de las instalaciones y la forma en que se ofrece un servicio o ambas.

Hoy en día se sabe que ninguna persona es igual que otra, ya que existe gente alta, pequeña, con diferentes idiomas, entre otras características. Al final de cuentas, es imposible encontrar a dos seres humanos iguales; es en estas diferencias donde radica una discapacidad.



A diario, las personas con discapacidad llegan a tener, por el medio o las circunstancias, algún tipo de limitación para realizar sus tareas diarias, pues necesitan que se adapten las edificaciones, medios de transporte, actitudes, entre otros para poder desempeñarse de una manera óptima, cuando esto no se cumple, se da la discriminación.

El presente protocolo surge al observar que la población con discapacidad visual aparte de ser la más prominente en Costa Rica, experimenta discriminación por no poder acceder varios servicios, edificios e información por su condición. Se considera que es necesaria una reeducación en todos los niveles para que la sociedad pueda avanzar en ese aspecto. Porque el lamentable “etiquetamiento” se incrementa al considerar que una persona diferente es **MERECEDOR** de un trato especial y, en realidad, merece equidad en la calidad de servicio.

Nuestra meta es contribuir a que la sociedad en sí, sea más accesible para las personas con discapacidad visual, donde no comparen ni menosprecien sus capacidades, sino que logren potenciar todo lo que tienen, sean tratados con equidad y se les brinden servicios de calidad, para darles la oportunidad de acceder a cualquier lugar, actividad y servicios que ellos deseen.

Abordaremos junto con usted, querido lector, los conceptos más relevantes del mundo de la discapacidad, así como la accesibilidad tanto física como social, la cual consiste en todas aquellas condiciones de relaciones interpersonales y disposición, que permiten a las personas con discapacidad ser autónomas y que se desarrollen en su mundo con los seres que lo(a) rodean de una manera satisfactoria.

Finalmente, encontraremos el “punto medio” para aprender a tratar a las personas con discapacidad visual como verdaderos seres humanos y clientes. Lo invitamos a unirse a esta nueva aventura del servicio accesible.



**Todas las personas con discapacidad tienen
los mismos derechos y deberes
que cualquier otra persona**

Puntos por Considerar...

Antes de leer este protocolo, hay que tomar en cuenta varias situaciones que normalmente no se verían. Es importante que considere los siguientes puntos para aplicarlos en todos los momentos de la vida:

1. Todas las personas con discapacidad tienen los mismos derechos y deberes que cualquier otra persona.

2. La vida diaria de las personas con discapacidad visual se hace muy difícil porque ellos mismos tienen que acomodarse al mundo, esto porque el mundo no se adapta a ellas.

3. La persona con discapacidad visual no necesita de su lástima, sino que necesita de su disposición a ayudar.



4. Lo único que quiere la persona con discapacidad visual es ser tratado como una persona... no como una carga.

5. Debe tener en cuenta de que la persona con discapacidad visual no percibe el mundo como usted lo hace, por eso es que debe describirle con detalle lo que está pasando, para que pueda imaginarlo.





Centro de Información

Para ver el mundo desde la perspectiva de las personas con discapacidad visual, primero deben saberse términos como discapacidad, accesibilidad, entre otros, es decir, los conceptos más importantes con respecto a la realidad de las personas con discapacidad visual.

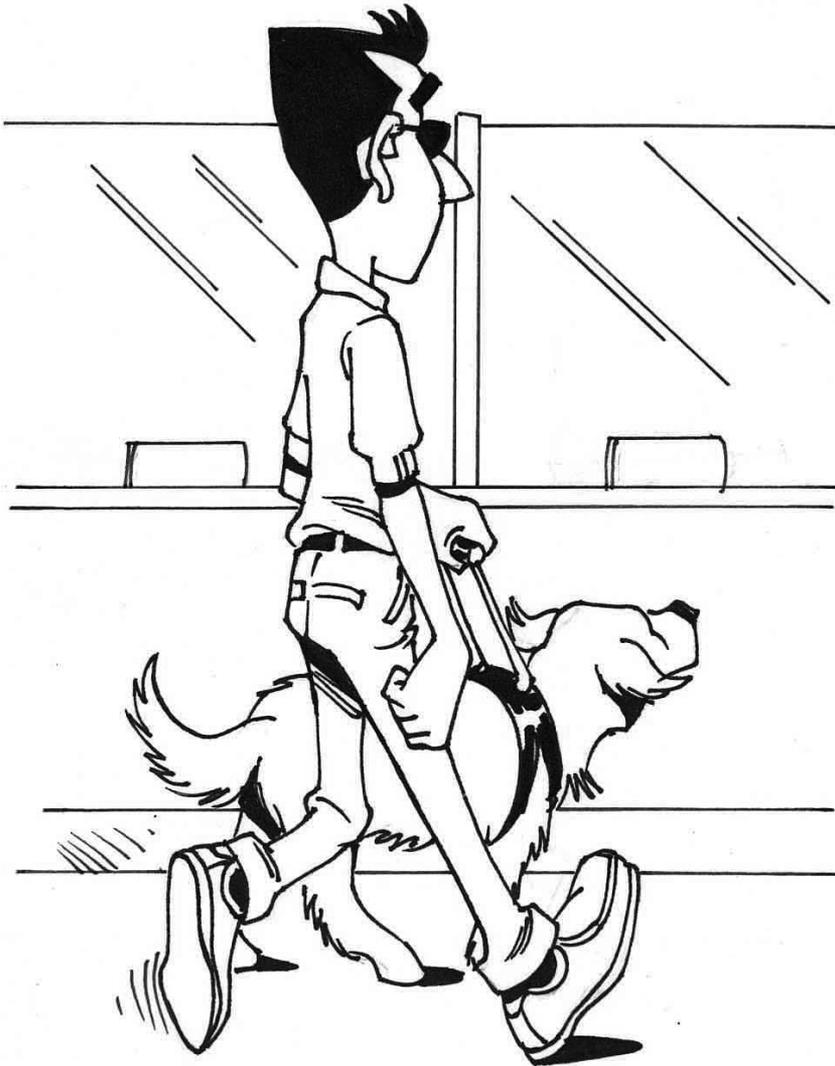
Discapacidad: Es una condición que incluye a personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Es necesario saber que una persona con discapacidad llega a tener una serie importante de limitantes, tiene varias situaciones que se originan desde la misma discapacidad, por ejemplo, una persona con discapacidad visual, no puede ver lo que come, con quien habla o que desea vestir, en caso de discapacidad visual parcial, unos lentes pueden ayudarle; sin embargo, siempre tendrá una limitación al captar los objetos tal como son. Por otro lado, cuando un lugar, edificio, casa, tiene muchas gradas, poca señalización, en sí, no es accesible físicamente, hará que la

discapacidad sea aún mayor de lo que ya es. Finalmente, muchas veces, la forma en que se comporta la gente frente a las personas con discapacidad los limitan mucho más, ya sea por discriminación o sobreprotección.

- **Discapacidad visual:** Se considera a una persona con discapacidad visual a aquellas que presenten una ceguera total o con baja visión, se encuentren éstas o no asociadas a otras discapacidades y para quienes se consideran también las condiciones de discapacidad visual permanente o temporal.

Al considerar el tema de la discapacidad visual se hace necesario tomar en cuenta el contexto, las condiciones económicas, políticas, culturales y sociales, lo cual es fundamental, pues como se sabe, ningún hombre o mujer es una isla y, en muchos casos, no necesariamente es la familia, quien perjudica al individuo, sino aquellos a quienes ni siquiera conoce, pero cuya opinión tiene peso sobre el autoestima y más aun cuando ésta tiende a generalizarse; por lo tanto, la sociedad es en sí, más que poderosa para cambiar la vida de un ser humano de bien a mal o de mal a bien.



Los perros guía caminan siempre del lado izquierdo de la persona con discapacidad visual

- **Persona Ciega Total:** Es aquella que tiene una pérdida total de visión funcional. En algunos casos puede presentar percepción de luz, sombra o bultos. Por lo tanto, requiere de técnicas específicas para acceder al currículum.
- **Persona con Baja Visión:** Es aquella persona que cuenta con un nivel de visión que aún con ayuda óptica le dificulta la planificación o ejecución visual de una tarea, pero es posible mejorar el funcionamiento mediante el uso de otro tipo de ayudas ópticas o no ópticas y de adaptaciones al medio ambiente o de técnicas especiales.

Accesibilidad: La accesibilidad es un término que se usa para indicar la posibilidad de que una persona pueda realizar cualquier actividad sin importar lo que pase durante su vida. Por ejemplo, una persona, debería de poder ir al supermercado y realizar las compras sola en cualquier momento de su vida. La accesibilidad busca que todas las personas, sin importar la edad, sexo, género y capacidades físicas, psíquicas y sensoriales o todas puedan acceder a todos los espacios, servicios y productos que deseen.

- **Accesibilidad Física:** Se refiere al acondicionamiento de las instalaciones físicas de un lugar, para que pueda ser utilizado y disfrutado por todas las personas con discapacidad o sin ella, sin ningún tipo de discriminación. Por ejemplo, en un edificio, así como existen letreros que indican dónde están las oficinas, así debería existir un sistema sonoro, para que las personas con discapacidad visual puedan ubicarse también. Por la necesidad de sitios accesibles, surge el concepto de

Diseño Universal, el cual es una tendencia internacional de crear lugares que puedan ser utilizados por la gran mayoría de personas sin tener que adaptarlos o hacerles añadidos especiales.

- **Accesibilidad Social:** También conocida como Accesibilidad Actitudinal, surge cuando se empieza a notar que si bien las personas con discapacidad lograban ingresar y moverse dentro de un establecimiento, los dependientes no sabían cómo atenderles o relacionarse con ellas. La misma consiste en todas aquellas condiciones de relaciones sociales y disposición, que permiten relacionarse de una manera adecuada con cualquier persona.



Piense, por ejemplo, en una persona con discapacidad visual que llega a la ventanilla y necesita firmar ciertos documentos, el hecho de ofrecer su ayuda y guiarlo para que firme... eso es accesibilidad social; alguien que por el contrario simplemente le diga "firme ahí" está poniendo más obstáculos para las personas con discapacidad visual a causa de las actitudes y creencias sociales.

Los Sistemas audibles son de gran importancia para que los no videntes puedan "leer" los rótulos y demás señalización

Ley 7600: Es la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, se promulgó en 1996 y procura la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, y su desarrollo integral, en iguales condiciones de oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes. Esta, ha ido calando con el tiempo la vida de todos los habitantes, por lo cual en teoría ha sido un éxito para las personas con discapacidad, después de todo, se ha impulsado su participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico; sin embargo, todavía hoy, varios años después de la publicación de la ley, se dan casos en los cuales las personas con algún tipo de discapacidad no logran del todo una incorporación óptima dentro de la estructura costarricense.



Plataforma de Servicio

El servicio al cliente es el proceso mediante el cual se brinda un producto y servicio o ambos en el momento, lugar y manera más adecuada posible, además procura hacerse en el menor tiempo posible y con el menor costo.

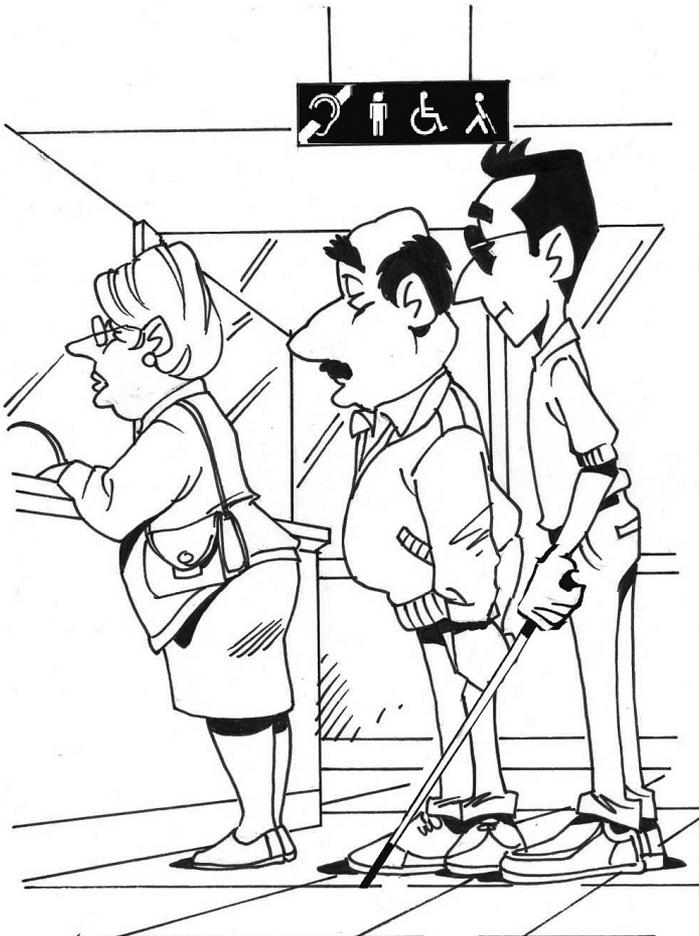
Por esto, el mayor objetivo del Servicio al Cliente es la satisfacción del consumidor, sobre todo porque vemos el valor del cliente no por el dinero que paga en determinado día, sino por el flujo de clientes que genera a largo plazo.

Por ejemplo, nunca buscaremos que un cliente llegue a nuestra ventanilla una sola vez, sino que, gracias a la excelente atención que tuvo al visitar nuestra empresa, decida hacer uso continuo de los servicios que le brindamos, y mejor aún, que comente de su experiencia a sus conocidos, familiares y amigos, y así iniciar un flujo mayor de nuevos clientes en búsqueda de un servicio de excelencia, de aquí radica la importancia de la satisfacción del cliente.

Cuando un cliente tiene el primer contacto con una institución, empresa, organización, entre otros, se le generan dos tipos de promesas en relación con el servicio que se le podría dar, a saber:

- La promesa explícita es la que se le ofrece al cliente a través de la publicidad, contratos u otros, por ejemplo, cuando la municipalidad comunica que ya están al cobro los impuestos municipales, en este caso, se le ha informado a la persona con discapacidad visual que debe y puede ir a la municipalidad a cumplir sus deberes de ciudadano.

- La promesa implícita será la expectativa de servicio que genera el cliente por sí mismo, por ejemplo al ir a la municipalidad, una persona con discapacidad visual puede tener la promesa implícita de que el edificio estará señalizado con braille para que pueda acceder al lugar que desee y que le atiendan con agrado y paciencia.



**El cliente, sin importar su condición,
siempre buscará un servicio de excelencia**

Es claro de que estas promesas es la expectativa de servicio que cualquier cliente tendrá a la hora de solicitar un servicio, y dependiendo de si la expectativa se cumple o no el cliente, hará uso nuevamente del servicio.

Ahora bien, se sabe que para poder satisfacer las expectativas del cliente, primero debe saber cuáles son, y para esto es que debemos ponernos en el lugar de la otra persona, solo así podremos comprender y experimentar las necesidades de nuestra clientela.

En la realidad cotidiana de nuestro país, puede verse que el sistema logístico utilizado para diferentes servicios no ha sido adaptado a todas las necesidades de la población en general, sino que se ha enfocado en las de la mayoría, lo que provoca discriminación en el trato a las personas con cualquier tipo de discapacidad, es decir, se rompen continuamente ambas promesas (implícita y explícita) por no conocer las necesidades y expectativas de la población en general, pues ninguna de ellas se encuentra adaptada, específicamente, para las personas con discapacidad visual.

Por lo anterior, para evitar la discriminación y promover mejores profesionales en servicio al cliente no puede dejarse de lado ningún aspecto que sea necesario para las personas con ceguera a la hora de ser atendidos para que se sientan acogidos de una manera natural y transparente, pero, sobre todo, competente y humana.

Recordemos que un cliente es cualquier persona con discapacidad o sin ella que utilice el servicio que brindamos, por lo que los profesionales de hoy en día, del área que sea, no deben perder de vista que el servicio que se le brinde al cliente es muy importante, ya que éste hará que la persona se vaya satisfecha y vuelva.



No utilice palabras como aquí, allá, ahí, por aquí, etc., porque no las entienden al no poder ver donde usted está señalando.

El Servicio Accesible

Recuerde que la persona con discapacidad visual tiene que lidiar, aparte de su condición, con el entorno, lo cual genera contusiones, lesiones y problemas de relación con otros, mucho porque estas personas se amoldan al mundo y no el mundo a ellas, por lo cual es necesario un cambio de actitud que conlleve más amabilidad y respeto hacia esta población.

Por esto mismo, la diferencia la hace ¡USTED!

Lo más importante de todo, es que a la hora que una persona con discapacidad visual llegue a solicitar un servicio, lo único que debe hacerse es tratarla con respeto y amabilidad, sin embargo, debe estarse listo y dispuesto a ayudar.

Piense que las personas con discapacidad visual han experimentado toda su vida el rechazo, sobreprotección, lástima y expresiones como “pobrecito”; además, muchas personas optan por quedarse en silencio ante una persona con discapacidad visual, hacer muecas de desagrado cuando están con ellas, rechazarlos o simplemente ignorarlos como si no estuvieran ahí, por todo esto y más, es que debe darle una mano, “prestarles sus ojos” para que a través de sus explicaciones, descripciones y afán de servicio puedan “ver” el lugar donde están y todas las opciones que tienen frente a ellos.

Nunca los trate como si fueran niños, sordos o tontos; tampoco los sobreproteja, porque eso desencadena actitudes como la lástima y la dependencia.



La diferencia la hace !USTED!

<p align="center">Los Sí y No más Importantes en la Atención de Personas con Discapacidad Visual</p>	<p align="center">SI</p>	<p align="center">NO</p>
	<p>Debe presentarse adecuadamente con su nombre y el departamento para el cual trabaja.</p> <p>Sea abierto y considere que en cualquier momento deberá brindar asistencia cuando la persona no pueda hacer algo o cuando se le solicite.</p> <p>No tema preguntar, las personas con discapacidad visual son muy abiertos a explicarles su mundo.</p> <p>Recuerde que las personas con esta discapacidad no pueden ver el mundo como usted lo hace, por lo que debe describirles en detalle, clara y pausadamente dónde están y lo que deben hacer.</p> <p>Trátelo como una persona común y corriente, simplemente préstele mayor atención.</p>	<p>No asuma que el cliente con discapacidad visual sabe exactamente dónde se encuentra o que conoce las instalaciones.</p> <p>No debe de hacerle todo al sujeto con discapacidad, solo debe de ayudarlo a hacerlo.</p> <p>En ningún momento, los menosprecie ni trate como tontos, la discapacidad que tiene es visual no mental.</p> <p>No utilice palabras como aquí, allá, ahí, por aquí, etc., porque no las entienden al no poder ver donde usted está señalando.</p> <p>No hay necesidad de subir el tono de la voz, ni de gritar-les las indicaciones, ellos no tienen problemas auditivos.</p>
	<p align="center">Es importante saber que a las personas con discapacidad visual no les molesta frases como “nos vemos”, “hay que ver” o “veamos”, pues se comprende que son expresiones de nuestra cultura...ellos mismos las utilizan.</p>	

Las personas con discapacidad visual encuentran obstáculos desde el momento en que llegan a un lugar para un servicio, por ejemplo, la ventanilla de los mostradores es la primera barrera que se encuentran, ya que no saben donde están los orificios por dónde se habla y se pasan los papeles y porque esta dificulta la audición, que al fin de cuentas es su gran recurso sensorial.

Existen otras circunstancias como la falta del braille, de sistemas auditivos y señalización, que implican la asistencia a las personas con discapacidad por parte de los personeros de servicio al cliente. Por ejemplo, si los documentos no están en braille, se le deberá leer el documento en su totalidad. Con respecto a la señalización debemos de orientarlos, como se ha visto con anterioridad, debemos convertirnos en sus ojos al describirles el ambiente.

Absténgase, en todo momento, de utilizar términos como: minusválidos, inválidos, discapacitados, cieguccitos, impedidos, u otros, esto porque son palabras que en vez de describir a una persona, la ofende al hacerla menos, descalificarla como persona o simplemente anularla, es decir, indica que vale menos, o simplemente que la sociedad le impone una desventaja.

No debe perderse de vista la desconsideración de las personas hacia la discapacidad, ya que no hay respeto por los espacios preferenciales, por el bastón o el perro guía, todo esto a causa del poco conocimiento sobre el tema que hay en el país, por lo que es también nuestra responsabilidad procurar que los estacionamientos, cajas y demás lugares preferenciales sean utilizados sólomente por las personas con algún tipo de discapacidad.



Sobre todo, recuerde que debe tener paciencia, ser amable, tener buena actitud, describir el ambiente más de lo que uno está acostumbrado, además ser más pausados, presentarse adecuadamente y mantener la comunicación siempre abierta.

La Atención de Clientes con Ceguera Total o con Baja Visión...



- Cuando deba entrar en contacto con una persona con discapacidad visual, es necesario que se presente a d e c u a d a m e n t e con su nombre y el departamento para el cual trabaja, así como usted puede usar un gafete con su nombre y puesto, deberá expresarlo verbalmente ante quienes no puedan leerlo. En el momento en que ya hayan interactuado, la persona con discapacidad visual lo podrá reconocer

fácilmente.

- A la hora de atender a una persona con ceguera total o con baja visión, no debe sentirse incómodo. Esto porque son personas como cualquier otra, por lo que se les habla de la misma manera, se hacen los mismos chistes, necesitan los mismos servicios y comen lo mismo que los demás. Lo único que los diferencia es el hecho de que no pueden ver el ambiente, no conocen el mismo mundo que usted, por lo que, como personero de servicio al

cliente, debe facilitarle su ayuda, describir lo que está pasando y dónde está. Recuerde, que preguntar no cuesta nada y ayuda mucho.

- Nunca debe presuponer que una persona con discapacidad visual necesita ayuda inmediata, antes que nada se le debe de consultar si necesita asistencia, recuerde que la discapacidad visual no imposibilita hacer las cosas, sino que requiere asistencia para hacerlas, por eso debe ofrecer ayuda sólo si la persona parece necesitarla o lo solicita, a fin de cuentas, a ningún ser humano le gusta que alguien llegue a meter la mano en lo que está haciendo, por ejemplo, ningún cocinero perdonaría que alguien le agregara a su plato un ingrediente adicional sin consultarlo. De la misma manera, una persona con discapacidad visual cuenta con sus capacidades motoras, auditivas y cognoscitivas para realizar las labores sin necesidad de que se le esté interrumpiendo o subestimando.
- A la hora de hablar con una persona con discapacidad visual, procure dirigirse a la persona en sí y no al amigo, compañero o al aire. Por lo general, se pensaría que no importa o que la persona con discapacidad visual no se daría cuenta; sin embargo, la persona por medio de las ondas de sonido, sabe si su interlocutor está centrado en la conversación o está distraído, lo cual puede hacerle sentir menospreciado o incómodo.



Si hay que ayudarles, hay que ofrecer el brazo para que se apoyen; nunca se les debe tomar el brazo y arrastrarlos o empujarlos

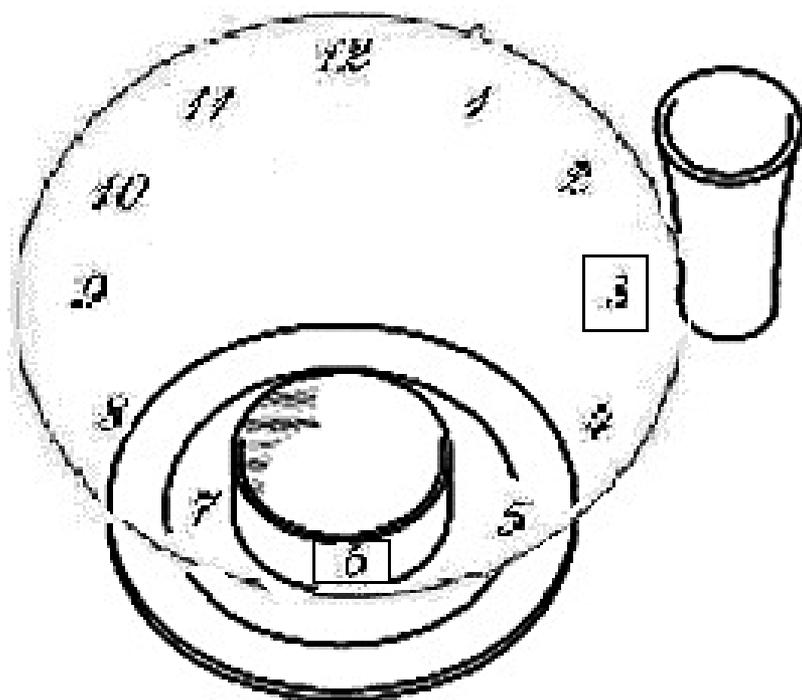
- Nunca “suponga” que pueden o no hacer las personas con discapacidad visual, muchas veces, no se les contrata o invita a ciertas actividades y lugares, por considerar que no pueden ir. Existen muchas personas con ceguera que son grandes artistas, cocineros, escritores y actores y que realizan su trabajo mucho mejor que cualquier persona vidente. Imagínese que muchos disfrutan del cine, siempre y cuando un amigo o conocido pueda describirles lo que sucede en momentos de silencio y lo demás lo imaginan a medida que lo escuchan.
- Si en algún momento, debe dejar solo a la persona con discapacidad visual, le debe comunicar de forma cordial que debe ausentarse para realizar un papeleo. Si no lo hace, la persona con discapacidad visual podría pensar que sigue acompañado y hablar al vacío, lo cual es una falta de respeto y cordialidad, e inclusive, podría pensarse que no se interesa por ayudarlo.
- Para que la persona con discapacidad firme un documento, tiene dos opciones: colocarle el dedo índice donde inicia la línea para firmar, así tendrá una guía para colocar el lapicero, o también facilitarle un pequeño marco de cartón, plástico o metal, de unos 8cm x 4cm, este es muy usado para ubicarse en el espacio de la hoja y así poder firmar.
- Es muy importante saber que los perros guía caminan siempre del lado izquierdo de la persona con discapacidad visual, por esto procure nunca caminar del mismo lado que el perro, ni acariciarlo o darle de comer sin permiso. Este tipo de perro está entrenado para

trabajar, y cualquier distracción en él puede significar un golpe o problema para la persona con discapacidad visual. Por otra parte, debe ser sensible a la posibilidad que el perro guía pueda entrar ya sea a autobuses, taxis, restaurantes, etc., pues son instrumento necesario para las personas con discapacidad visual y están amparados por la Ley 7600.



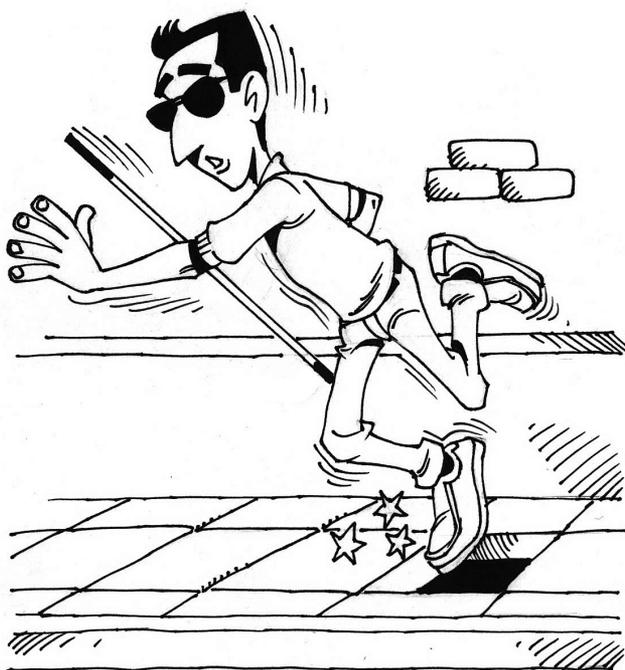
No acaricie o alimente al perro guía, cualquier distracción en él puede significar un golpe o problema para el no vidente

- Deberá estar preparado y dispuesto a leer los textos que se le presenten a la persona con ceguera total o con baja visión, al igual que otras instrucciones que estén en el ambiente. Recuerde que, en muchas ocasiones, hay que llenar formularios o contratos y las personas con discapacidad visual tienen un serio problema al no poder leerlos, por lo que hay que brindarles asistencia en ese aspecto.
- Hay que tener en cuenta de que una persona con discapacidad visual tiene discapacidad visual, no auditiva, por lo que no hay que elevar el tono de voz ni hablarles más lento para comunicarse mejor.
- Tenga siempre lista una copia de todos los documentos necesarios impreso en letras grandes, esto porque una persona con una discapacidad visual parcial necesita que todo el material escrito este mucho más grande para poder leerlo con facilidad (es muy recomendable tener el texto en letras blancas o colores fluorescentes con fondo oscuro o negro).
- Si en algún momento, le tiene que dar alimentos a una persona con discapacidad visual, hay que indicarle qué se le está dando y describirle donde está cada alimento en el plato o la mesa. Importante es recordar el quitar los adornos y otras cosas que no son para el consumo humano, cada persona tiene su manera de ubicar la comida, por lo cual es necesario siempre ofrecerle y decirle en dónde se encuentran los alimentos. Desde ese momento, es necesario ayudarles “prestándoles” nuestros ojos como comentábamos anteriormente, algo que sirve es usar la dirección con las manecillas del reloj, por ejemplo, si le coloca un plato enfrente, le dice que está a las seis y el vaso decimos que está a las tres.



Es muy usual, para indicar la ubicación de las cosas el usar la dirección con las manecillas del reloj.

- Debe estar atento para poder describir e inclusive advertir obstáculos en el camino a la persona con discapacidad visual. Piense que hay que decirles con lujo de detalle lo que pueden encontrarse, pues, de nada sirve decirle ¡cuidado! porque no saben a que se está refiriendo.



- Si en algún momento debe solicitar a una persona con discapacidad visual que llene un formulario, explíquele que le colocará el dedo índice donde necesita escribir, así tendrá una guía donde comenzar, además esté atento al momento en que pase a otra pregunta para hacer lo mismo.
- Es importante no invadir el espacio personal de la gente. Por esto mismo, en ningún momento debe tocarse el bastón ni a la persona con discapacidad sin permiso. Antes de todo contacto físico, debe preguntarse si está bien que le toque el hombro, brazo, etc. Por otra parte, si hay que ayudarles, hay que ofrecer el brazo para que se apoyen; nunca hay que tomarles el brazo y arrastrarlos o empujarlos, ya que esto los puede hacer sentir inútiles, incómodos, con miedo o maltratados.

**Si en algún
momento no sabe
qué hacer o decir
frente a una
persona con
discapacidad,
no dude en
preguntarle.**