

Un marco para el desarrollo y la mejora de servicios de ocio inclusivo

Fernando Fantova

Publicado en LÁZARO, Y. (ed.). *Ocio, inclusión y discapacidad*. Bilbao, Universidad de Deusto (Documentos de estudios de ocio, núm. 28), 2004, pp. 99-112.

Presentación

Con gusto respondemos a la invitación de los organizadores de este congreso para compartir con las personas que participan en él un marco para el desarrollo y la mejora de servicios de ocio inclusivo. Lo haremos resumiendo y adaptando propuestas y elaboraciones que hemos tenido ocasión de desarrollar en forma más extensa en textos que aportamos en la bibliografía y que ponemos a disposición de quien los desee.

Punto de partida: calidad total

Como punto de partida vamos a situarnos en el enfoque de *calidad total* que nos proponen los organizadores. En la recepción de los modelos de gestión de calidad que estamos teniendo ocasión de hacer desde el mundo de los servicios, y en particular desde la intervención para la inclusión de las personas con discapacidad, hemos propuesto cinco como los rasgos principales de este tipo de modelos.

Orientación al cliente

El primero es el de la orientación de los servicios a las personas y grupos interesados o implicados o, dicho más brevemente, *orientación al cliente*. Se insiste en que la búsqueda constante de la satisfacción de las necesidades o deseos de las y los clientes (y su *fidelización*, el conseguir su fidelidad) es la clave central para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. Por ello, cada organización habrá de comprender adecuadamente

quiénes son sus clientes, con quiénes obtiene resultados, a quiénes afecta su actuación, quiénes hacen posible su funcionamiento, y obrar en consecuencia.

Según hemos tenido ocasión de subrayar, ha de entenderse que la interpretación de este principio adquiere connotaciones diferentes en actividades que se rigen por la demanda solvente en un régimen de mercado y en las que intentan regirse por las necesidades sociales. Las trabajadoras y trabajadores de la intervención social, por ejemplo, intentan dar respuesta a necesidades sociales que pueden ser más o menos sentidas por las personas o las comunidades pero acerca de las cuales existe un criterio normativo establecido política, administrativa y técnicamente. Ahora bien, hay que reconocer que envueltos en la capa de ese criterio normativo, en muchas ocasiones hemos usurpado derechos y espacios de las personas con las que hemos trabajado. De ahí que no nos vengan mal, posiblemente, algunas dosis del énfasis que la gestión de calidad pone en la satisfacción de los clientes, de forma que combinemos siempre la apuesta por la que denominaríamos *calidad técnica* con la apuesta por la *calidad percibida*.

En la intervención con personas con discapacidad, de hecho, van cobrando fuerza en nuestro entorno las propuestas que vinculan la calidad de la gestión organizacional y la calidad de la atención con la *calidad de vida* de las personas, entendida ésta como un concepto fuertemente ligado a la autodeterminación, a los procesos participativos de planificación centrada en la persona, a la identificación y consecución de logros basados en preferencias y proyectos personales y a la medición de la satisfacción de las personas que utilizan los servicios, también de las personas gravemente afectadas.

Se trata, en todo caso, de comprender adecuadamente cuál es, para cada caso particular, el conjunto de destinatarios y destinatarias, el sistema-cliente o, por decirlo de una tercera manera, la red de personas y grupos interesados o implicados (*stakeholders*). Un mismo proceso o servicio, pensando en un ejemplo, puede estar afectando a aquellas personas que toma como usuarias o destinatarias directas, a sus familias, a la comunidad en la que opera, a organizaciones presentes en esa comunidad, a las administraciones públicas o empresas privadas que financian la actuación, a sus propias trabajadoras y trabajadores y así sucesivamente. Todos esas instancias o agentes son clientes del proceso y el proceso ha de producir efectos en todos ellos o ellas. Y no olvidemos que frecuentemente los intereses y expectativas de esas destinatarias y destinatarios son divergentes y nos colocan ante situaciones paradójicas o conflictivas. Orientarse a los clientes y orientarse a los resultados será gestionar adecuada y eficientemente en ese

contexto paradójico y conflictivo sin que se produzca una sobreadaptación a ninguna de las instancias o agentes y respondiendo siempre a la búsqueda de la inclusión social y la participación social de las personas, especialmente de las más vulnerables o excluidas.

Evaluación con datos

Un segundo subrayado de la gestión de calidad es el que a veces se presenta bajo expresiones como *gestión basada en la evidencia*. Se propone a las organizaciones que obtengan y procesen información (no sólo económica) que permita mejorar la calidad de la toma de decisiones. Se afirma que será esta evaluación constante, basada en hechos, la que permitirá conocer en qué medida la organización esta orientada a sus clientes. Así, proponemos llamar evaluación a un proceso permanente de obtención y procesamiento de información para producir descripciones, análisis y valoraciones que pueden estar relacionados con uno o más de los siguientes elementos: necesidades y recursos, diseño, proceso, productos, resultados, impacto. Nuestra contribución en esta ponencia, como se verá después, es la de ofrecer un esquema de referencia en relación con el diseño de la intervención que podría ser útil para lo que se ha llamado evaluación de la idoneidad (coherencia interna del diseño) o, eventualmente, de la pertinencia (en qué medida la intervención responde a las necesidades que le dan origen).

Haremos, pues, una aportación de carácter normativo que podría servir como base para la elaboración de estándares de evaluación. Obviamente esta aproximación es sólo una de las posibles en el campo de la evaluación de la intervención en el tiempo libre con personas con discapacidad. Estos enfoques de carácter normativo vinculados a principios de intervención consensuados por la comunidad científica, política o técnica han de ser enriquecidos y complementados con aproximaciones que incorporen el punto de vista de las personas destinatarias o con medidas de la eficiencia, por poner dos ejemplos. Como decíamos, el concepto de calidad de vida, con sus componentes subjetivos, está cada vez más presente en este campo en un contexto de diálogo entre los enfoques de carácter normativo, por ejemplo, de las agencias norteamericanas de acreditación y los planteamientos de la gestión de calidad que provienen del mundo de la gestión empresarial.

Perspectiva estratégica

Como tercer rasgo de la gestión de calidad nos referiremos a la perspectiva estratégica. La práctica de la evaluación, tal como la hemos presentado, configura organizaciones sensibles a los cambios en el entorno y en su interior. Esta sensibilidad, permite identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y necesita, correlativamente, de una capacidad de orientación y reorientación de la marcha de la organización. Los modelos de gestión de calidad, en buena medida, se están refiriendo a esta capacidad de adaptarse y adelantarse cuando hablan de *gestión estratégica*. A nuestro juicio, las propuestas del pensamiento estratégico pueden hacer mucho bien en un sector en el que frecuentemente nos movemos entre la rigidez y la inercia de muchas agencias públicas y la atomización y el cortoplacismo de muchas entidades no lucrativas. La urgencia y variabilidad de las necesidades y retos a los que hemos de dar respuesta en esta que podemos llamar *sociedad del riesgo* o *sociedad del conocimiento*, nos obliga a incorporar la dimensión estratégica a nuestro trabajo. De forma especialmente urgente por parte de quienes tienen en su mano las decisiones políticas pero también del resto de agentes o instancias presentes en el campo de la inclusión y el ocio.

Gestión por procesos

Sea como fuere, por importantes que resulten la evaluación y la planificación sistemáticas en las organizaciones, no cabe duda de que ninguna actividad es sostenible y eficiente si los procesos no se van estabilizando, si no se van generando unas estructuras. Muchas actividades en la vida de las organizaciones no son objeto de planificación y evaluación constante en la medida en que los procesos se estructuran, sea de manera informal (diríamos, como *rutinas*) o de manera formal (por ejemplo en organigramas o procedimientos). Desde nuestro punto de vista es enormemente saludable y sugerente el énfasis que la gestión de calidad pone en comprender a las organizaciones como grandes procesos que obteniendo diferentes tipos de recursos del entorno (hablaríamos de recursos humanos, económicos, materiales o informacionales) desembocan en la entrega de productos y servicios a las destinatarias y destinatarios (o, en términos más amplios, en la producción de efectos en el entorno). La gestión de la calidad entendida como una forma de *gestión por procesos* (este sería el cuarto elemento) brinda conceptos y herramientas para describir (y eventualmente mejorar) ese proceso que es la organización y cada uno de los procesos que forman parte de él.

Relación y participación

El quinto y último de los elementos principales que, desde nuestro punto de vista, subraya la gestión de calidad es el de la participación de las personas de las organizaciones en su gestión. Sin esta implicación de las personas, se dice, no será posible la mejora continua y la satisfacción de las personas destinatarias que buscamos. Entendemos que las personas involucradas en los diferentes servicios de ocio se dedican en gran medida a comunicarse con diversos interlocutores o interlocutoras, intercambiando información y construyendo, destruyendo o reconstruyendo *estructuras de relación*. Estructuras que son incluyentes o excluyentes, participativas o impositivas. Y ahí, afirmamos nosotros, lo crítico no será el contenido de nuestro discurso sino las propuestas de relación en las que participemos y que realicemos, los procesos de participación e inclusión que seamos capaces de activar y empujar o los procesos de marginación o exclusión en los que seamos protagonistas o cómplices. Siendo conscientes de que, desde cualquier posición se pueden activar dinámicas de inclusión que no sabemos hasta dónde podrán llegar. Y que desde cualquier posición podemos desencadenar dinámicas excluyentes que no sabemos hasta donde podrán llegar. Diríamos entonces que el énfasis que la gestión de calidad pone en un liderazgo favorecedor del desarrollo de las personas y sus competencias (suele hablarse de *empowerment* o empoderamiento) casa a la perfección con las mejores tradiciones y prácticas de la intervención a favor de la inclusión social.

Personas con discapacidad

Aterricemos ahora en los perfiles básicos de lo que entendemos por discapacidad y digamos que nos situamos en la corriente de la que se podría denominar *construcción social de la discapacidad*. Para entender eso que hoy y aquí llamamos discapacidad hay que entender la complejidad de la interacción social que se produce entre una serie de entornos sociales y personas a las que se etiqueta de una determinada manera a partir de la existencia o presunción de determinadas condiciones o características. Sírvanos como pincelada recordar que Pablo del Río ensaya una definición del ser humano apoyándose en el psicólogo ruso Vygotski. Según él, lo que caracteriza al ser humano como ser social es que va incorporando capacidades que primero tienen otros a su

alrededor (por ejemplo lenguajes), que después se realizan con ayuda y posteriormente son propias. Y es precisamente la discapacidad y la necesidad de ser ayudados y suplementados lo que nos caracteriza como seres humanos. Pensemos si no en la gran autonomía que tiene un ternero recién nacido si lo comparamos con un bebé.

Así pues, lo que nos caracteriza como seres humanos es justamente el hecho de que necesitamos mediaciones e instrumentos, necesitamos a las otras personas. Todas necesitamos de las otras y somos necesitadas por ellas. Todos tenemos cierto grado de autonomía y necesitamos también apoyos. Y en la vida vamos adquiriendo determinadas capacidades y, en otros casos, necesitando ayuda. Cuando, en función de determinadas necesidades, se etiqueta y segrega a algunas personas, se rompe la regla básica de la vida humana que es esa mutua complementación que nos construye como personas. Y no salen perdiendo esas personas marginadas sino que sale perdiendo todo el mundo, en la medida en que perdemos complementación para esa tarea de ser personas que es la vida.

Ocio

Por otro lado, cuando hablamos de ocio nos referimos a una cantidad de tiempo, a un tipo de actividad y a una vivencia subjetiva. Son diversos los autores que hacen referencia a estos distintos planos: En primer lugar, ha de haber una cantidad de tiempo que le queda a la persona después de hacer frente a sus obligaciones o a la satisfacción de necesidades básicas. Por otra parte, en ese tiempo, han de desarrollarse actividades (en sentido amplio) de unas determinadas características, tales que las ubiquen fuera, por ejemplo, del ámbito del trabajo: actividades, en principio, relacionadas con el mundo del juego o la recreación. En tercer lugar es fundamental atender a la vivencia subjetiva del individuo, a su experiencia, a sus sentimientos, a su satisfacción, a su desarrollo como persona libre y autónoma.

El ocio hoy hay que entenderlo en un contexto social en el que se está transformando la organización del trabajo propia de la modernidad hacia una mayor flexibilidad en el uso del tiempo y del espacio; en el que la economía de mercado y, con ella, la sociedad de consumo, cabalgan a lomos del veloz (y quizá desbocado) caballo de una globalización facilitada por el desarrollo de las nuevas tecnologías; en el que se acentúa el debilitamiento de algunos de los controles sociales (familiares, comunitarios, religiosos)

propios de las sociedades tradicionales; en el que nuevas oportunidades de participación se mezclan con viejas y nuevas formas de exclusión en nuestras sociedades satisfechas.

La intervención en ocio con personas con discapacidad

Para justificar la intervención en ocio con personas con discapacidad se parte de la existencia, suficientemente evidente en un buen número de personas con discapacidad, de necesidades de apoyo para un desenvolvimiento satisfactorio en su ocio. Ello no obsta para que haya muchas personas con discapacidad que no presenten esas necesidades especiales o necesidades de apoyo para el uso y disfrute del ocio.

Inicialmente se plantean como objetivos propios de este tipo de programas y apoyos:

1. La diversión o fruición. Se insiste normativamente en este primer objetivo con el fin de subrayar que el tiempo libre ha de tener para las personas con discapacidad el mismo significado que se considera normal o deseable en general.
2. El desarrollo de capacidades e incremento de la autonomía, la autoconciencia y la autodeterminación de las personas. Se considera, en todo caso, que la diversión o fruición es compatible con el desarrollo de las capacidades de las personas, estratégicamente importante en muchas ocasiones en las personas con discapacidad.
3. El incremento de la cantidad y calidad del uso de los recursos comunitarios y la relación con la comunidad. Oportunidades de inclusión en contra de la exclusión.
4. Cambios en las situaciones y entornos sociales que dificultan la inclusión social de las personas con discapacidad. Por último se considera que es posible conseguir, desde el ejercicio del derecho al ocio de las personas con discapacidad, introducir cambios en los entornos y dinámicas excluyentes.

Si estos son los objetivos normativos que cabe perseguir desde los servicios de ocio inclusivos, pasemos finalmente a proponer nuestra clasificación de los servicios y, en general, de los apoyos que pueden proporcionarse para la inclusión en el ocio de las personas con discapacidad.

Clasificación desde la dimensión estructural

Se proponen, inicialmente también, dos dimensiones que permiten clasificar (y evaluar) diversos tipos de apoyos (especialmente servicios) útiles para la consecución de los mencionados objetivos. Cuando hablamos de la dimensión estructural estamos pensando, fundamentalmente en la contribución de los apoyos o programas al objetivo número tres (inclusión comunitaria), que se cifra en el público objetivo que se asumen desde la intervención y la manera en que se estructura la relación entre los destinatarios y el resto de la población. Así, desde la dimensión estructural se habla de ofertas:

- a) Dirigidas a personas con discapacidad.
- b) Dirigidas a personas con y sin discapacidad (mixtas).
- c) Dirigidas a personas con discapacidad para facilitar su acceso a la oferta ordinaria de ocio.
- d) Dirigidas a todas las personas con medidas favorecedoras de la inclusión de personas con discapacidad.

Los programas de la primera categoría (específicos) son posiblemente los que hoy y aquí tienen la mayor *cuota de mercado* entre las personas con discapacidad que reciben algún tipo de servicio o apoyo para su desenvolvimiento en el tiempo libre. Son, a nuestro juicio, los menos preferibles si tomamos en cuenta los principios de intervención que se proponen en la comunidad científica y profesional, por la segregación que asumen y, en cierto modo, refuerzan o reproducen. Sin salir del modelo, en todo caso, hay evoluciones interesantes en el sentido de una aplicación del principio de normalización (tamaño de los grupos, actividades, protagonismo de los usuarios en la toma de decisiones, por ejemplo).

En la segunda categoría (ofertas mixtas) nos encontramos usualmente con programas que habían pertenecido a la categoría anterior y se abrieron pero sin llegar, en muchas ocasiones, a convertirse en una oferta ordinaria por la proporción de personas con discapacidad. Hay quien ha hablado de *integración al revés*.

En el tercer bloque (intervenciones dirigidas a personas con discapacidad para facilitar su acceso a la oferta ordinaria de ocio) incluimos programas que en el ámbito anglosajón aparecen nombrados usualmente con el término *befriending scheme*. Se caracterizan por el apoyo individualizado a las personas con discapacidad. Hay diferencias a la hora de definir el perfil y la función del agente profesional o voluntario que brinda el apoyo.

En la cuarta categoría (ofertas dirigidas a todas las personas con medidas favorecedoras de la inclusión de personas con discapacidad) ubicamos, por poner algunos ejemplos, algunos museos, ludotecas, programas deportivos o grupos recreativos que han desarrollado dispositivos efectivos que garantizan o facilitan la accesibilidad y participación de todas las personas y también de personas con discapacidad. Son comunes las referencias a la necesidad de adaptaciones o reestructuraciones físicas y organizativas (con o sin apoyo individualizado), sensibilización y formación.

Clasificación desde la dimensión funcional

Desde la dimensión funcional estamos pensando en la intensidad y características del apoyo que se presta y, de alguna manera, en la contribución que se hace a la autonomía y autodeterminación de las personas (objetivo segundo de los mencionados). Dicho de otra manera, nos fijamos en qué se le aporta a la persona y qué rol asume ésta. Así, se habla de:

- 1) Programas de entrenamiento o educación en el tiempo libre.
- 2) Servicios de organización o animación de actividades de tiempo libre.
- 3) Suministro de apoyos para la satisfacción de las necesidades básicas para o en el disfrute del ocio.
- 4) Proveedores de información, consejo o sensibilización.
- 5) Productos, espacios o equipamientos que favorecen un ocio inclusivo.
- 6) Iniciativas autogestionadas por sus propios participantes.

En el primer caso nos encontramos con el máximo de apoyo y con una intención explícitamente educativa o de entrenamiento. Como referencias suficientemente acuñadas, al menos en el ámbito anglosajón cabe hablar de propuestas como, por ejemplo, las de la *leisure education* o la *therapeutic recreation* que, con diferentes matices, subrayan la contribución de las actividades de ocio a los procesos de aprendizaje, habilitación, desarrollo o cambio de las personas. En el terreno de las experiencias de integración en iniciativas de educación en el tiempo libre puede presentar diversas experiencias de interés el movimiento scout.

En la segunda de las categorías las personas reciben servicios de organización o animación de actividades de tiempo libre, aunque sin componente explícitamente educativo.

En el tercer bloque nos encontramos con iniciativas desde las que se proporciona a la persona apoyo para la satisfacción de sus necesidades básicas en contextos de ocio: ayudas para la movilidad, interpretación en lenguaje gestual, ayuda para la alimentación o el aseo, por poner algunos ejemplos. En general se trata de programas que, desde el punto de vista estructural, encajan en la segunda de las categorías: se trata de programas de apoyo individualizado.

En el caso de la cuarta categoría lo que se aporta es información, consejo o sensibilización útiles para el uso y disfrute de su tiempo libre por parte de las personas con discapacidad. En muchas ocasiones la falta de acceso a la información es el primer obstáculo a remover. Desconocer, por ejemplo, si un restaurante es accesible puede disuadir a una persona de salir de casa. En cuanto al consejo y la sensibilización, pueden dirigirse tanto a personas con discapacidad como a personas sin discapacidad con el fin de facilitar el encuentro entre unas y otras.

Dentro de la quinta categoría incluimos apoyos como productos, espacios o equipamientos adaptados para su uso en el ocio. El abanico puede ser muy amplio: libros hablados, museos accesibles, películas subtituladas, juguetes adaptados, por poner algunos ejemplos.

En la sexta categoría (iniciativas autogestionadas por las propias personas participantes) no existe, propiamente, intervención por parte de agentes profesionales o voluntarios sino autoorganización de personas para dar respuesta a sus necesidades de ocio. No hay,

básicamente, más apoyos que los que los propios interesados se proporcionan. Suele tratarse de iniciativas deportivas, artísticas o recreativas que, desde el punto de vista estructural, pertenecen a la cuarta categoría: son ofertas de y para personas con discapacidad. La presencia de personas con discapacidad en iniciativas no específicas de este estilo es poco frecuente (desde los datos que nosotros manejamos). En el caso de la práctica deportiva, por ejemplo, se ve con claridad la tendencia a la segmentación por capacidad. Los clubs de personas sordas son otro ejemplo en este grupo.

Consideraciones finales

Las dos dimensiones mencionadas nos permiten construir un cuadro de doble entrada en el que, desde el punto de vista normativo (aplicando los principios mencionados) se avanzaría hacia la derecha y hacia arriba, partiendo de la situación en la que cada uno se encuentre. Como decíamos antes, sin embargo, este punto de vista normativo que proponemos es sólo uno de los posibles y hay que evitar caer en un fundamentalismo que desconozca las coyunturas particulares y, especialmente, los deseos, intereses, preferencias y gustos de las personas.

1				
2				
3				
4				
5				
6				
	A	B	C	D

En todo caso el cuadro nos puede ayudar a ver la variedad de posibilidades y de itinerarios de avance o diversificación en la oferta. También puede ayudar a comprender la tensión dialéctica que existe entre ambas dimensiones, de suerte que no es

particularmente fácil avanzar en ambas a la vez. Por otra parte, todo cambio, por deseable que sea, comporta riesgos. Todo avance en la línea de una mayor inclusión y participación está amenazado por las dinámicas sociales excluyentes que, a veces inadvertidamente, penetran en los entornos que hemos construido para combatirlas.

Es mucho lo que queda por pensar y por hacer en la línea de desarrollar los soportes más adecuados para buscar los objetivos que antes nos planteábamos. Este esquema no es sino una pequeña contribución al respecto.

Bibliografía

- AAMR (American Association on Mental Retardation) (1997): *Retraso mental. Definición, clasificación y sistemas de apoyo*. Madrid, Alianza Editorial.
- BARTON, L. (comp.) (1998): *Discapacidad y sociedad*. Madrid, Morata.
- BROWN, L. (1989): *Criterios de funcionalidad*. Barcelona, Milán.
- BULLOCK, Ch.C. y MAHON, M.J. (1997): *Introduction to recreation services for people with disabilities. A person-centered approach*. Champaign (Illinois), Sagamore.
- BARTON, L. (comp.) (1998): *Discapacidad y sociedad*. Madrid, Morata.
- CARF (Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities) (1993): *Standards manual for organizations serving people with disabilities*. Tucson, Arizona.
- CARF (The Rehabilitation Accreditation Commission) (1999): *1999 employment and community services standards manual*. Tucson (Arizona).
- (1996): *A resource guide on individual-centered planning*. Tucson (Arizona).
 - (1998): *Managing outcomes. Consumer-driven outcomes measurement and management systems. Employment and community services*. Tucson (Arizona).
 - (2001): *Employment and community services field review document*. Tucson (Arizona) (www.carf.org)
- CASADO, D. (1991): *Panorámica de la discapacidad*. Barcelona, INTRESS.
- CASADO, D. (1995): *Ante la discapacidad. Glosas iberoamericanas*. Buenos Aires, Lumen.
- CECADIS (Centro de Capacitación, Asesoría, Documentación e Investigación Social) (1997): *Borrando fronteras*. Quito, FGE (Fundación General Ecuatoriana).
- COLL, C. y otras (1998): *Ocio y personas con retraso mental*. Madrid, CCS.
- CONCIL OF EUROPE (1995): *Sport and recreation in the leisure industry*. Strasbourg.

- CUENCA, M. (coord.) (1997): *Legislación y política social sobre ocio y discapacidad. Actas de las Segundas Jornadas de la Cátedra de Ocio y Minusvalías*. Bilbao, Universidad de Deusto (Instituto de Estudios de Ocio).
- CUENCA, M. (coord.) (1999): *Ocio y equiparación de oportunidades. Actas de las Terceras Jornadas de la Cátedra de Ocio y Minusvalías*. Bilbao, Universidad de Deusto (Instituto de Estudios de Ocio).
- DATTILO, J. (1994): *Inclusive leisure services. Responding to the rights of people with disabilities*. State College (PA), Venture.
- DEL RÍO, P. (1992): "La discapacidad, único camino hacia el hecho humano" en RPPAPM (Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía): *Discapacidad e información*. Madrid, pp. 91-113.
- DICKENS, P. (1995): *Quality and excellence in human services*. Chichester, Wiley.
- FANTOVA, F. (1989): "Claves para un proyecto de intervención con personas con deficiencia mental en el tiempo libre" en *Zerbitzuan*, num. 8, agosto, pp. 17-28.
- FANTOVA, F. (1990): *Evaluación de programas de intervención en el tiempo libre con personas con minusvalía en el Reino Unido, Italia y Francia. Elementos para un marco teórico y descripción sistemática de una selección de programas*.
- FANTOVA, F. (2001): *La gestión de organizaciones no lucrativas. Herramientas para la intervención social*. Madrid. CCS.
- FANTOVA, F. (2001): "Evaluación de la calidad en la intervención en ocio con personas con discapacidad" en VERDUGO, M.A. y JORDÁN DE URRÍES, F. (coords.) (2001): *IV jornadas de investigación sobre personas con discapacidad. Apoyos, autodeterminación y calidad de vida*. Salamanca, Amarú, p. 827.
- FANTOVA, F. (2002): "Hacia una gestión de calidad en los procesos de intervención social" en *Documentación Social*, núm. 128, julio-septiembre, pp. 179-195.
- FEAPS (Confederación Española de Asociaciones a favor de las Personas con Retraso Mental) (1999): *Manuales para la calidad*. Madrid.
- GARDNER, J.F. y otros (1997): "Personal outcomes as measures of quality" en *Mental Retardation*, vol. 35, num. 4, agosto, pp. 295-305.
- GARDNER, J.F. y NUDLER, S. (1999): *Quality performance in human services. Leadership, values and vision*. Baltimore, Paul H. Brookes.
- GODBEY, G. (1999): *Leisure in your life. An exploration*. State College (PA), Venture Publishing.
- GORBEÑA, S. (ed.) (2000): *Modelos de intervención en ocio terapéutico*. Bilbao, Universidad de Deusto (Instituto de Estudios de Ocio).

- JASKULSKI, T.M. y otros (1995): *The journey to inclusion. A resource for state policy makers*. Washington, President's Committee on Mental Retardation.
- KEITH, K.D. y SCHALOCK, R.L. (2000): *Cross-cultural perspectives on quality of life*. Washington, AAMR.
- LUCKASSON, R. (2000): "New draft definition of mental retardation proposed" en *AAMR News & Notes*, septiembre/octubre, pp. 1 y 12 (www.aamr.org).
- MARTÍNEZ LOMBERA, F. (2000): "Ocio y personas con retraso mental: experiencia de inclusión", intervención el Congreso Mundial de Ocio organizado por el Instituto de Estudios de Ocio de la Universidad de Deusto en Bilbao en julio de 2000.
- MORENO-LUZÓN, M.D. y otros (2001): *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos*. Madrid, Pearson Educación.
- NACIONES UNIDAS (1988): *Programa de acción mundial para las personas con discapacidad*. Madrid, RPPAPM (Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía).
- O'BRIEN, C.L. y O'BRIEN, J. (2000): *The origins of person-centered planning. A community of practice perspective*. Syracuse, Responsive Systems Associates (soeweb.syr.edu/thechp/rsapub.htm).
- OMS (Organización Mundial de la Salud) (1983): *Clasificación internacional de deficiencias discapacidades y minusvalías*. Madrid, INSERSO.
- ORCASITAS, J.R. (1998): "Ocio y tiempo libre con jóvenes con discapacidad" en *Estudios de Juventud*, num. 43, pp. 47-55.
- PLANELLA, J. (2000): "Bibliografía sobre intervención socioeducativa con personas con disminución" en *Educación Social*, num. 16, septiembre-diciembre, pp. 121-124.
- RAPLEY, M. y RIDGWAY, J. (1998): "Quality of life' talk and the corporatisation of intellectual disability" en *Disability & Society*, vol. 13, núm 3, pp. 451-471.
- ROBERTS, K. (1999): *Leisure in contemporary society*. Wallingford (Oxon), CABI Publishing.
- RUEDA, P. y otros (2000): "Posibilitar la elección en personas con retraso mental grave: actividades recreativas en residencias" en *Siglo Cero*, vol. 31(3), num. 189, pp. 45-54.
- SANCHIZ RUIZ, M.L. (2000): "Investigación etnográfica sobre un club de ocio para personas con deficiencia mental" en PÉREZ SERRANO, G. (coord.): *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural. Aplicaciones prácticas*. Madrid, Narcea, pp. 165-191.
- SCHALOCK, R. (1999): "Hacia una nueva concepción de la discapacidad" en VERDUGO, M.A. y JORDÁN DE URRÍES, F. de B.: *Hacia una nueva concepción de la discapacidad*. Salamanca, Amarú, pp. 79-109.

- SCHALOCK, R. (1999): "Próximos pasos: definición, aplicación y proyectos conjuntos de investigación" en VERDUGO, M.A. y JORDÁN DE URRÍES, F. de B.: *Hacia una nueva concepción de la discapacidad*. Salamanca, Amarú, pp. 111-128.
- SCHALOCK, R.L. (1997): "Evaluación de programas sociales: para conseguir rendimientos organizacionales y resultados personales" en *Siglo Cero*, vol. 28(2), num. 170, marzo-abril, pp. 23-35.
- SCHALOCK, R.L. (1999): "Hacia una nueva concepción de la discapacidad" en VERDUGO, M.A. y JORDÁN DE URRÍES, F. de B.: *Hacia una nueva concepción de la discapacidad*. Salamanca, Amarú, pp. 79-109.
- SCHLEIEN, S.J. y otros (1997): *Community recreation and people with disabilities*. Baltimore, Paul H. Brookes.
- SERRA, F. (2000): "Proceso de inclusión de un niño con autismo en una actividad de vacaciones normalizada" en *Siglo Cero*, vol. 31(4), num. 190, julio-agosto, pp. 27-36.
- SETIÉN, M.L. (coord.) (2000): *Ocio, calidad de vida y discapacidad. Actas de las Cuartas Jornadas de la Cátedra de Ocio y Minusvalías*. Bilbao, Universidad de Deusto (Instituto de Estudios de Ocio).
- SLUYTER, G.V. (ed.) (2000): *Total Quality Management in mental health and mental retardation*. Washington, AAMR.
- TAMARIT, J. (2000): "Las personas con retraso mental: también queremos, también podemos" en SETIÉN, M.L. (coord.): *Ocio, calidad de vida y discapacidad. Actas de las Cuartas Jornadas de la Cátedra de Ocio y Minusvalías*. Bilbao, Universidad de Deusto (Instituto de Estudios de Ocio), pp. 103-108.
- THE COUNCIL (The Accreditation Council on Services for People with Developmental Disabilities) (1990): *Standards for Services for People with Developmental Disabilities*. Landover (EEUU).
- (1993): *Outcome based performance measures*. Towson.
- THE COUNCIL (The Council on Quality and Leadership in Supports for People with Disabilities) (1997): *Personal outcome measures*. Towson.
- (1999): *Thinking about outcomes: an orientation guide* Towson.
- (1999): *Designing quality: responsiveness to the individual*. Towson.
- (2000): *Personal outcome measures*. Towson.
- (2000): *Planning with personal outcomes*. Towson.
- TRILLA, J. (coord.) (1998): *Animación sociocultural. Teorías, ámbitos y programas*. Barcelona, Ariel.
- VENTOSA, V.J. y MARSET, R. (coords.) (2000): *Integración de personas con disminución psíquica en el tiempo libre*. Madrid, CCS.

VERDUGO, M.A. (1999): "Avances conceptuales actuales y del futuro inmediato: revisión de la definición de 1992 de la AAMR" en *Siglo Cero*, vol. 30(5), num. 185, septiembre-octubre, pp. 27-31.

VERDUGO, M.A. (dir.) (1995): *Personas con discapacidad: perspectivas psicopedagógicas y rehabilitadoras*. Madrid, Siglo XXI.

VERDUGO, M.A. y JORDÁN DE URRÍES, F. de B. (1999): *Hacia una nueva concepción de la discapacidad*. Salamanca, Amarú.

ffantova@euskalnet.net

www.fantova.net