

**Universidad Técnica Nacional
Sede del Pacífico**

**Licenciatura en
Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas**

Trabajo Final de Graduación

Propuesta de un manual especializado, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, en el año 2020

Sustentantes:

**Angie Karina Calvo González
Cédula de identidad: 6-0424-0106**

**Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz
Cédula de identidad: 1-1683-0554**

Puntarenas, 2021

DECLARACIÓN JURADA

Nosotras, Angie Karina Calvo González, portadora de la cédula de identidad N° 604240106, y Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz, portadora de la cédula de identidad N° 116830554, en este acto, debidamente apercebidas y entendidas de las penas y consecuencias con que castiga el Código Penal de la República de Costa Rica el falso testimonio y el Reglamento Disciplinario Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional, ante quienes constituyen el Tribunal Examinador de nuestro Proyecto de Graduación, juramos solemnemente que este trabajo de investigación es una obra original y que hemos respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como los derechos de autor.

Es de nuestro conocimiento que la Universidad Técnica Nacional posee el derecho de protocolizar este documento, o no hacerlo, ante un notario público.

En fe de lo anterior, firmamos en la ciudad de Puntarenas a las diecisiete horas del mes de febrero del 2021.

Firma y cédula: _____

Firma y cédula: _____

Tribunal Evaluador

Marvin Campos Montoya
Director de carrera

Doralis Berrocal Vega
Tutora

Cecilia Sojo Delgado
Lectora

Denia Castro Mendoza
Lectora

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios, por las oportunidades que nos da, por todas las bendiciones que derrama sobre nuestras vidas y por guiar siempre nuestro camino.

Gracias a nosotras mismas, por la perseverancia, la fortaleza y la valentía de enfrentar cada reto; ha sido un proceso de dedicación y constancia.

Gracias a mi compañera, por el apoyo, el esfuerzo, la motivación para seguir adelante y concluir con esta etapa.

Gracias a nuestras familias, pues nos ha apoyado de una u otra manera en este proceso tan lindo para llegar a ser licenciadas; son parte importante de nuestras vidas.

Gracias a los docentes que nos han acompañado en este viaje, desde que iniciamos nuestra carrera hasta este momento tan memorable.

Gracias a nuestro docente, David Quesada García, quien fue un pilar fundamental en este proceso, por sus valiosos consejos y gran ayuda.

Gracias a nuestra tutora, Doralis Berrocal Vega, por su tiempo y dedicación, sus consejos y acompañamiento en este proceso.

Gracias a nuestras lectoras, Denia Castro Mendoza y Cecilia Sojo Delgado, por su tiempo y paciencia para guiarnos en el camino.

Gracias a nuestro director de carrera, Marvin Campos Montoya, por todo el apoyo que recibimos.

DEDICATORIA DE ANGIE

El presente trabajo es dedicado a mi madre, Yesenia González, quien siempre ha estado conmigo en los buenos y en los malos momentos, dándome su apoyo, su gran amor y creyendo firmemente en mí. A mí hermano, Diego González, pues sé que daría su vida por mí, sin dudarlo. A mi compañero de vida, Ariel Jiménez, quien ha estado siempre a mi lado y me apoya incondicionalmente. A todos los miembros de mi familia que me han apoyado sin pensarlo. A mi papá, Humberto, quien siempre quiso que yo estudiara para ser una profesional; sé que me ve desde el cielo. A mi amiga y compañera, Estefanía Milanés, porque sin ella nada de esto sería posible.

Todo empezó como un sueño y hoy es una realidad. GRACIAS DIOS.

DEDICATORIA ESTEFANIA

Primeramente, gracias a Dios, porque es Él quien me permite llegar hasta hoy y me ha dado la sabiduría, ánimo y voluntad para realizar todo el proceso de la tesis, aún en momentos difíciles de mi vida. Agradezco también a mi familia y personas especiales, que de una u otra forma me han ayudado con la universidad y dado la oportunidad de obtener conocimiento, madurez y experiencia; ellos me han encaminado a la tan anhelada licenciatura. Ha sido un proceso maravilloso y me complace decir que personas dentro de la universidad, más que profesores y compañeros, han sido como una familia durante todos estos años. Por último, gracias a mi amiga y compañera de tesis, Angie Calvo, quien sin duda alguna ha sido parte fundamental para culminarla con éxito.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1. Introducción | 14 |
| 1.2. Área de estudio | 16 |
| 1.3. Justificación | 17 |
| 1.4. Situación actual de conocimiento del tema | 19 |
| 1.4.1. El turismo accesible y universal a nivel internacional | 19 |
| 1.4.2. Derechos humanos de personas con discapacidad a nivel nacional | 26 |
| 1.5. Problematización | 27 |
| 1.6. Objetivos. | 34 |
| 1.6.1. Objetivo general: | 34 |
| 1.6.2. Objetivos específicos: | 34 |
| 1.7. Matriz de congruencia interna. | 35 |
| | 37 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 37 |
| 2. Marco Teórico | 38 |
| 2.1. Turismo y su importancia | 38 |
| 2.1.2. Turismo accesible | 38 |
| 2. 2. Accesibilidad | 39 |
| 2.2.1. Acceso cultural, deporte y actividades recreativas. | 40 |
| 2.3. Discapacidad | 40 |
| 2.3.1. Personas con discapacidad | 41 |
| 2.3.2. Discapacidad física | 42 |
| 2.3.3. Discapacidad sensorial | 43 |
| 2.4. Igualdad de oportunidades | 44 |
| 2.5. Paradigmas de discapacidad | 45 |
| 2.6. Barreras | 45 |
| 2.6.1. Barreras para la movilidad física | 46 |
| 2.6.2. Barreras sensoriales | 47 |
| 2.7. Capacitación | 47 |
| 2.8. Deporte adaptado | 48 |
| 2.9. Diseño universal | 49 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | 50 |
| 3. Marco Metodológico | 51 |

| | |
|---|--------------------------------------|
| 3.1 Paradigma interpretativo | 51 |
| 3.1.2. Enfoque | 52 |
| 3.2. Tipo de estudio descriptivo. | 52 |
| 3.3. Finalidad aplicada | 53 |
| 3.4. Etapas | 54 |
| 3.4.1. Coordinación y planificación: | 54 |
| 3.4.2. Diagnóstico: | 54 |
| 3.4.3. Aplicación: | 54 |
| 3.4.4. Análisis y sistematización: | 55 |
| 3.4.5. Diseño de la propuesta: | 55 |
| 3.5. Temporalidad | 55 |
| 3.6. Fuentes de información | 55 |
| 3.6.1. Fuente primaria | 56 |
| 3.6.2. Fuentes secundarias | 56 |
| 3.7. Sujetos de la información | 57 |
| 3.7.1. Muestra no probabilística | 58 |
| 3.8. Técnicas | 59 |
| 3.8.1. Observación. | 59 |
| 3.8.2. Entrevista | 59 |
| 3.9. Matriz de validez | 61 |
| 3.10. Cronograma | ¡Error! Marcador no definido. |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS | 64 |
| 4. Análisis e Interpretación de los Resultados | 65 |
| 4.1. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista dirigida al personal. | 65 |
| 4.2. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista dirigida al huésped. | 82 |
| 4.3. Análisis e interpretación de los resultados de la observación. | 83 |
| | 84 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL PROCESO INVESTIGATIVO | 85 |
| 5. Conclusiones y recomendaciones del proceso investigativo | 86 |
| 5.1. Conclusiones | 86 |
| 5.2. Recomendaciones. | 87 |
| CAPÍTULO VI: PROPUESTA | 90 |
| 6. Aspectos generales | 93 |
| 6.1. Introducción | 93 |
| 6.1.2. Objetivos | 93 |
| 6.1.2.1 Objetivo general: | 93 |

| | |
|---|-----|
| 6.1.2.2. Objetivos específicos: | 94 |
| 6.1.3. Definiciones importantes | 94 |
| • Discapacidad: | 94 |
| • Personas con discapacidad | 94 |
| • Discapacidad física: | 95 |
| • Discapacidad sensorial: | 95 |
| • Acceso cultural, deporte y actividades recreativas: | 95 |
| 6.2. Taller de capacitación. | 96 |
| 6.2.1. Ficha para elaboración del taller de capacitación | 96 |
| 6.2.1.1. Explicación de las técnicas | 98 |
| • Grupo focal | 98 |
| • Técnica de comparación: | 98 |
| • El tendedero: | 98 |
| • Línea del tiempo: | 99 |
| • Sociodrama: | 99 |
| • Completar la palabra: | 99 |
| 6.3. Guía de actividades | 102 |
| 6.3.1. Actividades que se pueden adaptar e implementar | 102 |
| Referencias | 132 |
| Anexos | 140 |

| Índice de Gráficos | |
|--|----|
| Gráfico 1, Encuesta nacional sobre discapacidad, 2018. | 17 |
| Gráfico 2, Cantidad anual invertida en turismo. | 31 |
| Gráfico 3, Características de selección de la población. | 58 |

| Índice de tablas | |
|---|----|
| Tabla 1. Actividades realizadas en el área recreativa. | 65 |
| Tabla 2. Participación en las actividades del área recreativa. | 66 |
| Tabla 3. Frecuencia de las actividades. | 67 |
| Tabla 4. Actividades diseñadas para todo público. | 68 |
| Tabla 5. Personas con discapacidad. | 69 |
| Tabla 6. Atención a personas con discapacidad. | 70 |
| Tabla 7. Conocimiento sobre visitas de personas con discapacidad. | 71 |
| Tabla 8. Actividades para integrar personas con discapacidades sensoriales y físicas. | 71 |
| Tabla 9. Estrategias de integración. | 73 |
| Tabla 10. Actividades del hotel que se deben adaptar o implementar. | 74 |
| Tabla 11. Cambios en el entorno. | 74 |
| Tabla 12. Capacitaciones en el hotel. | 76 |
| Tabla 13. Capacitación en atención de personas con discapacidad. | 77 |
| Tabla 14. Exigencia en el servicio. | 78 |
| Tabla 15. Atención en el departamento de animación. | 79 |
| Tabla 16. Capacitaciones en temas de discapacidad. | 80 |
| Tabla 17. Necesidad de implementar o adaptar actividades. | 81 |

| Listado de siglas principales | |
|--|----------|
| Organización Mundial del Turismo | OMT |
| Consejo Nacional de Personas con Discapacidad. | CONAPDIS |
| Organización Mundial de la Salud. | OMS |
| Instituto Costarricense de Turismo. | ICT |
| Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. | INEC |

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. Introducción

El presente proyecto se realiza con el interés de solventar las necesidades presentes en el ámbito del turismo accesible, enfocado a los establecimientos hoteleros, por medio de actividades donde se pueda dar la inclusión de personas con discapacidades sensoriales y físicas. La hotelería es una rama fundamental del turismo, visitada por diferentes motivos o razones, tales como de índole laboral o ejecutivo, de ocio, de placer, de salud, de aventura, entre otros. La categoría de turismo de ocio es el principal motivo de visita a Costa Rica, con un 72,1% en el año 2012 y un 74,2% en el año 2018, según el ICT (2012-2018, pág.1).

Debido a esta razón y a la creciente demanda turística de las personas con diferentes discapacidades, se torna realmente importante la implementación, adaptación y así mismo, la inclusión del turismo accesible en las actividades del hotel, esto, con el fin de enriquecer el ámbito turístico hotelero y la satisfacción del visitante.

De esta manera, se plantea diseñar la propuesta de un manual especializado, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas; allí se presentan los procedimientos por seguir en las actividades inclusivas e indicaciones para interactuar y tratar a las personas con este tipo de discapacidad.

El presente documento está estructurado en capítulos. El primero plantea el área de estudio, la justificación y el planteamiento del problema que sustenta el

proceso investigativo, además de los objetivos y la matriz de congruencia interna. En el segundo capítulo, se encontrará el marco teórico, donde se redactarán los conceptos de mayor relevancia, los cuales han sido utilizados en el planteamiento del problema. El tercer capítulo es el marco metodológico; allí se presentarán los términos que ayudarán al lector a comprender la investigación, además, la metodología por seguir para proceder con la propuesta. En el cuarto capítulo se encontrará el análisis de resultados, donde se analizará la información recopilada de las entrevistas realizadas tanto al personal como a los huéspedes, además de la observación. En el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación. Por último, en el sexto capítulo se brinda la propuesta del manual especializado, donde se detalla el taller de capacitación para el personal del Departamento de Animación, las diferentes dinámicas que se pueden utilizar, la guía de actividades inclusivas y se concluye con las consideraciones finales de la propuesta.

1.2. Área de estudio

La presente propuesta, se sitúa en la línea de investigación desarrollada por la Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, titulada como innovación (2018, pág.1). De esta forma, se buscan solventar las necesidades y requerimientos del futuro para el sector turismo, que pueden llegar a ser un reto, esto más aún cuando se habla de las personas con discapacidad, pues no todas las empresas asumen su responsabilidad en cuanto a inclusión o integración en sus actividades diarias, para este sector de la población.

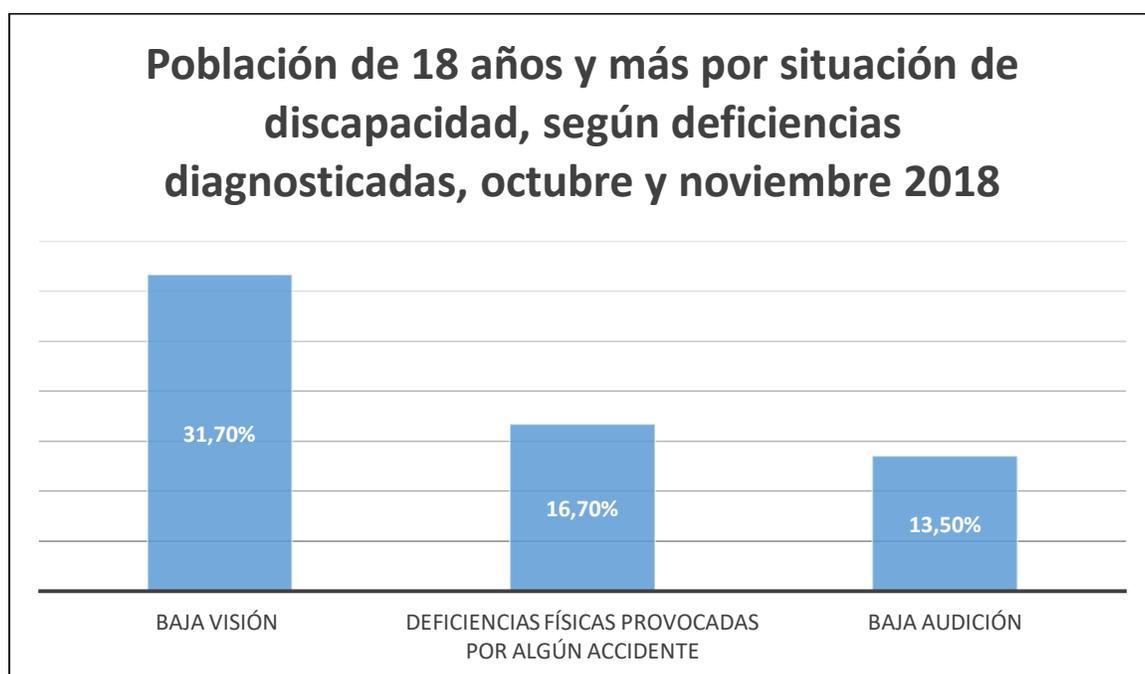
En el futuro, la cifra de personas con discapacidad puede ser aún mayor, tomando en cuenta que la población envejece y sufre de diferentes enfermedades con el pasar de los años. Para el sector turismo, esta parte del mercado debe ser considerada importante, pues siempre serán visitantes potenciales de considerar. De acuerdo con la Encuesta Mundial de Salud, unos 785 millones (15,6%) de personas mayores de 15 años viven con alguna discapacidad, mientras que, conforme al estudio Carga Mundial de Morbilidad, esa cifra ascendería a aproximadamente 975 millones (19,4%) (OMS, 2011, pág.8).

1.3. Justificación

Se realiza la propuesta de un manual dirigido al Departamento de Animación, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, porque constituye un tema que genera gran interés de investigación por el número creciente de esta población.

Los resultados relevantes de discapacidad del censo de CONAPDIS y el INEC (2019, pág. 77), señalan los tipos de esta con mayor porcentaje a nivel nacional:

Gráfico 1. Encuesta nacional sobre discapacidad, 2018.



Fuente: CONAPDIS, & INEC. Encuesta nacional sobre discapacidad (2018).

Como se aprecia en el gráfico anterior, según datos del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, las principales deficiencias en las personas con discapacidad son la baja visión (31,7

%), deficiencias físicas provocadas por algún accidente (16,7 %) y baja audición (13,5 %). Sin embargo, las cifras a nivel internacional son aún mayores.

En Costa Rica, se cuenta con grandes atractivos naturales, los cuales llaman la atención de los turistas y esta es una de las razones por la que visitan el país. Sin embargo, algunos viajeros no son tomados en cuenta a la hora de realizar actividades turísticas, por lo cual se pretende que los visitantes con diferentes discapacidades sean el eje central en actividades de ocio y recreación de los hoteles o centros turísticos.

La relevancia social es crear conciencia sobre este tema tan importante que no se ha desarrollado plenamente en algunas empresas. Se pretende, con esta propuesta, generar un manual que pueda servir como guía para otros hoteles, o bien, diferentes espacios recreativos para ofrecer un turismo accesible a las personas con discapacidad, con un beneficio económico y un impacto positivo en la sociedad, al velar por las diferentes necesidades de ocio y recreación requerido por este tipo de turismo.

La implicación práctica de este proyecto generará un plan de capacitación para el personal de animación, además de una propuesta de inclusión en las dinámicas, la cual, pretende hacer que las personas con discapacidades sensoriales y físicas, sean incluidas o integradas en las diferentes actividades del área de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, ubicado en el Pacífico Central. Se espera que esta parte de la población se incorpore a las diversas actividades que se realizan y se consideren dinámicas pensadas en este segmento poblacional, para que también puedan participar y disfrutar de ellas.

1.4. Situación actual de conocimiento del tema

Estado de la situación del conocimiento desde la perspectiva del turismo accesible.

A nivel internacional tanto como nacional, se han realizado diferentes procesos investigativos sobre el tema “turismo accesible”, por consiguiente, en este apartado se tiene como propósito describir acerca de estas investigaciones y acciones relacionadas con el tema central.

Previamente se presenta un análisis de las principales líneas de investigación, exploración e indagación académica, este está constituido por documentación bibliográfica entre la cual se encuentran artículos de revistas académicas, trabajos finales de graduación, entre otros.

1.4.1. El turismo accesible y universal a nivel internacional

La investigación de Rodríguez, (2018), denominada: “Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo”, refleja la importante cantidad de personas con discapacidad y su gran crecimiento en número; esto, pues con el tiempo el individuo puede sufrir accidentes con la vejez, padecer de enfermedades o incluso, puede haber nacimientos de personas con algún tipo de discapacidad. Un dato importante es que esta población supera el millardo (alrededor de 15% de la población mundial), cantidad que aumentará de manera importante debido al envejecimiento de la población mundial y al aumento de enfermedades como cáncer, diabetes, entre otras (OMS, 2011). Es relevante la siguiente afirmación: “El segmento de turismo para personas con discapacidad está en crecimiento, debido al envejecimiento progresivo de la población y a la aparición de diversas

enfermedades en la población mundial a edades cada vez más tempranas” (Rodríguez, 2018, pp. 141-142).

Por esta razón, la investigación anterior denota que las personas con discapacidad están en constante búsqueda de viajes de ocio y descanso, junto con sus familiares. Estas personas son parte importante para el mercado hotelero y no están siendo tomadas en cuenta con la importancia requerida; son clientes potenciales para las empresas turísticas y a futuro será un mayor porcentaje.

La investigación de Fernández, (2009), denominada: “Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico”, plantea que, para la accesibilidad del turismo, todos los entornos turísticos deben cumplir con ciertas regulaciones. Se concluyó:

El turismo accesible, cuya finalidad es lograr que los entornos y destinos turísticos sean accesibles para las personas con discapacidades, debe partir del estudio de las necesidades y deseo de las personas discapacitadas, para saber en qué medida las distintas empresas turísticas deben ajustarse a las mismas, desde el punto de vista de la accesibilidad (Fernández, 2009, pág. 220).

El Hotel Fiesta cuenta con algunos espacios que cumplen con la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, tales como estacionamiento para personas con discapacidades, espacio para el traslado de sillas de ruedas en sus restaurantes, además de rampas que facilitan la movilización y habitaciones accesibles con sus numeraciones en braille para personas con

discapacidad visual. La llamada Ley No.7600, sin embargo, contempla otras necesidades que los huéspedes con discapacidad requieren, como lo es la de ser incluidos en el ámbito de recreación y ocio.

Siguiendo el mismo contexto, existe la investigación de Hernández, (2004): “Las personas con discapacidad su calidad de vida y la de su entorno”. En ella se empleó metodológicamente el enfoque explicativo, basado en la diferencia entre los conceptos de discapacidad y minusvalía. Plantea que, mediante la explicación de la diferencia entre los conceptos de discapacidad y minusvalía, y con argumentos que permiten el cambio de mentalidad hacia los individuos que la presentan, el ser humano necesita estar en constante comunicación con la sociedad. Se concluye que: “Cuando te encuentres una persona con discapacidad, no te fijes en lo que le falta; mírala a los ojos, y descubrirás lo que es y sus potencialidades para llegar a hacer” (Hernández, 2004, pág.65).

Consecuentemente, se refleja que, todas las personas tienen derecho a recibir igualdad de condiciones, por lo tanto, la propuesta pretende generar la inclusión e integración del sector de personas con discapacidades sensoriales y físicas, a las actividades que se realicen en el hotel, para elevar así su autoestima, de manera que se puedan sentir seguras.

Siguiendo con el mismo contexto, la investigación de Martínez, y Escalona, (2014), denominada: “La Revista de Turismo y Patrimonio Cultural en Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física?”. La investigación utilizó metodológicamente el enfoque cualitativo, basado en un cuestionario diseñado para el estudio. Además, garantiza

la importancia de que los trabajadores cuenten con una amplia capacitación para la inclusión de personas con discapacidad en las áreas del hotel. Por último, se concluye:

Asimismo, la investigación refleja que una de las mayores dificultades a la que se enfrentan los discapacitados en un hotel es la falta de capacitación que tiene el personal para atenderlos ya sea para ayudar acceder al establecimiento, manejar los equipos de accesos o simplemente atenderlos en recepción (Martínez y Escalona, 2014, pág. 215).

Se refleja que la inclusión de las personas con discapacidad en el sector turístico hotelero, es verdaderamente importante, tanto para los turistas como para la empresa; como lo expresa el artículo anterior, existen hoteles que no cuentan con una inclusión completa, ni con los conocimientos necesarios de trato en las áreas del hotel.

La investigación de Sánchez Ruiz, Loarte Tene, & Caisachana Torres, (2020): "Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países", garantiza la importancia de la inclusión de las personas con discapacidad en el turismo y su derecho a desplazarse con autonomía. Además, menciona la necesidad de que los espacios públicos y privados cuenten con accesibilidad, pues se beneficia no solo a las personas con discapacidades sensoriales, físicas e intelectuales, sino también, a aquellas con una discapacidad temporal, personas mayores, mujeres embarazadas, entre otros. De esta forma, se detalla:

La mayoría de países y ciudades están apostando por un turismo accesible e inclusivo ya que no solo es una forma de inclusión sino

más bien una forma de vivir en armonía puesto que a todos los seres humanos nos beneficia y nos ayuda a tener un mejor desenvolvimiento en nuestra vida cotidiana (Sánchez Ruiz, Loarte Tene, & Caisachana Torres, 2020, pág. 230).

La igualdad de oportunidades en las personas con discapacidad debe ser realmente valorada; estas tienen derecho al disfrute de los servicios o espacios que brinden los lugares turísticos durante su estadía, de manera autónoma. Así mismo, el turismo accesible podría generar un impacto positivo tanto para la sociedad como tal, como para los establecimientos hoteleros, con el fin de que haya un mejor desenvolvimiento en el entorno.

La investigación de Martín y Sánchez, (2016), denominada: “Análisis cualitativo de tópicos vinculados a la calidad de vida en personas con discapacidad”, utilizó una metodología cualitativa basada en las argumentaciones de los participantes en estos temas. Plantea la calidad de vida como un concepto que refleja la percepción subjetiva de la persona, respecto del grado de satisfacción con sus condiciones de vida; por ello, se fundamenta lo siguiente:

El empoderamiento de las personas con discapacidad, reconocimiento de sus derechos y la consolidación de sociedades de coparticipación se encuentran con obstáculos como la crisis financiera y política, la globalización, la ausencia o debilidad de valores, la cultura de la inmediatez y la fragilidad del estado de bienestar (Martín y Sánchez, 2016, pág. 2773).

Por lo anterior, cuando una persona con discapacidad sabe bien cuáles son sus deberes, sus derechos y los asume sin tomar en cuenta los obstáculos que puedan existir, es alguien que se empodera de su destino. Estas personas son más

propensas a dejar su zona de confort y salir a disfrutar del mundo. La presente propuesta busca implementar un manual que genere nuevos conocimientos en el personal de animación del Hotel Fiesta, respecto del trato de clientes con discapacidad.

En la investigación de Ferreira, (2008), denominada: “La construcción social de la discapacidad: hábitos, estereotipos y exclusión social. Nómadas”. La investigación evidencia esa triple constitución de la discapacidad como fenómenos sociales. Plantea que la evaluación de la discapacidad como fenómeno social implica un cambio de perspectiva, ya que es la sociedad quien limita a las personas con discapacidad al imponer obstáculos materiales y estereotipos culturales, los cuales fomentan dinámicas de exclusión y marginación. Se argumenta lo siguiente:

La discapacidad es un fenómeno social; no se trata simplemente de un problema médico que afecte de manera aislada a ciertos individuos, sino de un colectivo estructuralmente condenado a la marginación por la incapacidad de adaptación a sus necesidades por parte de la sociedad en la que viven. Como fenómeno social, la discapacidad es impuesta por la sociedad, no es un atributo de la persona: en ella están implicadas el conjunto de prácticas, representaciones y jerarquizaciones que determinan la existencia particular de los sujetos individuales como miembros de una colectividad que les dota de oportunidades, identidad y recursos (Ferreira 2018, pág.12).

De esta forma, se ha determinado que la sociedad interpone estos estereotipos y crea esa exclusión en las personas con discapacidad, es decir, deben mejorar muchos aspectos como sociedad y como individuos, dar un trato igualitario y no denigrante a estas personas. Por ello, con la propuesta se pretende

que los huéspedes con discapacidad sean incluidos en las actividades realizadas por el Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort, además de que estos clientes se sientan parte de una sociedad inclusiva y disfruten sin preocupaciones de su estancia en el lugar.

La investigación de Martínez, (2017), denominada: “La inclusión para las personas con discapacidad: entre la igualdad y la diferencia”, permite comprender que para el desarrollo de un turismo accesible es importante conocer las diferentes necesidades de las personas con discapacidad, quienes requieren en ocasiones que el entorno esté adecuado para ellas. Plantea que la discapacidad se basa en el entorno, más que en la persona con discapacidad; el entorno crea límites para desarrollarse de manera equitativa a donde quiera que se dirija. Se concluye que: “Cada vez son más reconocidas las necesidades de diversos grupos poblacionales que requieren de adecuaciones para un mejor disfrute de la actividad turística. Esto ha permitido ampliar el mercado potencial de consumidores del sector” (Martínez Cárdenas, 2017, pág. 32).

Consecuentemente, es importante reflexionar que existen formas de adecuar el entorno para que se pueda brindar igualdad de oportunidades a las personas con discapacidades sensoriales y físicas, de esa forma, esta población podrá disfrutar plenamente de las actividades turísticas y permitiría que se incremente este mercado.

Siguiendo en el mismo contexto, la investigación de Martínez, y Escalona, (2014), denominada: “Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física?”, utilizó metodológicamente, el

enfoque cualitativo, basado en los obstáculos que encuentran las personas con discapacidad física durante su estancia en un hotel. Determina que las personas con discapacidad no cuentan con el trato requerido, tomando en cuenta la predisposición de los trabajadores y las dificultades para la estancia en un hotel, debido a la falta de accesibilidad de la empresa. Se concluye:

Cuando hablamos de accesibilidad nos referimos a la eliminación de los obstáculos y las barreras que aseguren el acceso a todo tipo de entorno, al transporte, a las instalaciones y a los servicios turísticos, no sólo garantiza este derecho a las personas con discapacidad, sino a todas aquellas que tienen limitada su movilidad por razones temporales o permanentes: personas mayores, familias con niños pequeños, personas obesas, mujeres en avanzado estado de gestación, personas con bultos o maletas, etc. (Martínez y Escalona 2014, pág. 215).

Por consiguiente, se determina que las personas con discapacidad están sujetas a muchas dificultades a la hora de visitar un hotel. Las restricciones se dan porque no se cuenta con la accesibilidad necesaria para que la persona pueda transitar cómodamente por todo el hotel y pueda hacer uso de los establecimientos o servicios públicos más comunes como la piscina, el bar, los restaurantes, entre otros servicios, a los cuales el visitante tiene derecho o la necesidad de transitar e ingresar a ellos.

1.4.2. Derechos humanos de personas con discapacidad a nivel nacional

El contexto, ahora a nivel nacional, se observa en la investigación de Álvarez Ramírez & Villarreal Arroyo, (2010), denominada: “Análisis de la curatela y la

capacidad de actuar de las personas con discapacidad en Costa Rica, a la luz de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”. Fundamenta que todas las personas tienen derecho a realizar con normalidad e independencia las actividades de la vida cotidiana y el disfrute o comodidad del entorno. Esto apunta hacia la conclusión:

Los principios que rigen el modelo de los Derechos Humanos son: la no discriminación, las acciones afirmativas, la diversidad, la igualdad entre hombres y mujeres, la equidad, la igualdad de oportunidades, la no violencia, la multidimensionalidad de la accesibilidad, la vida independiente, la auto representación y participación plena y efectiva en la sociedad; y ellos son los pilares que deben nutrir todo cuerpo legal enmarcado en los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad (Álvarez Ramírez & Villareal Arroyo, 2010, pág. 230).

De este modo, se entiende que todas las personas sin importar su condición física o sensorial, tiene derechos humanos, al igual que los demás; depende de la misma sociedad, el velar por que estos derechos no sean violentados. De ser cumplidos, las personas con discapacidad pueden hacer uso de los espacios turísticos, ya sea, públicos o privados y disfrutar con autonomía.

1.5. Problematización

La importancia de brindar un servicio con los estándares establecidos a los visitantes para satisfacer sus necesidades, es uno de los aspectos que debería tener mayor relevancia, pues de esta depende la imagen del hotel. Sin embargo, por diferentes razones, no ejecutan o analizan la demanda actual y las ventajas que puede generar ofrecer los servicios y las instalaciones equitativamente, para crear de las amenazas y debilidades, oportunidades y fortalezas.

La experta en el tema, Doralis Berrocal Vega, (2019), asesora regional de los derechos de las personas con discapacidad, en CONAPDIS, realiza las siguientes manifestaciones:

Es muy importante difundir la información, sobre la forma correcta de comunicarse y tratar a las personas con discapacidad, para que toda la sociedad aprenda, cómo se debe interactuar y llamar correctamente a esta población; a nivel social hay términos que utilizan frecuentemente, entre estos “Sordos, mudos, incapacitados, discapacitados, ciego, cojo, entre otros” los cuales son términos denigrantes e incorrectos, se debe llamar como persona con discapacidad; ese es el término correcto; según cada tipo de discapacidad que presente se debe nombrar la palabra persona y luego su discapacidad como por ejemplo: persona ciega, persona sorda. En los lugares turísticos, entidades públicas o privadas conocer sobre los cuidados que se deben de tener, como se da una buena comunicación y trato a estas personas con discapacidades puede generar un cambio positivo (Berrocal, D, comunicación personal, 2019).

Debido a lo anterior, se considera de gran importancia que los colaboradores de las empresas hoteleras cuenten con el conocimiento necesario para brindar un servicio de calidad a personas con discapacidad que deseen disfrutar de su estadía, puedan participar de las actividades realizadas y por supuesto, recibir un trato adecuado por parte de los trabajadores del hotel.

Se crea la necesidad de realizar, primeramente, un plan de capacitación para los trabajadores de la empresa, con el fin de que el personal pueda brindar un servicio con los estándares establecidos a las personas con discapacidad, además de implementar o adaptar las actividades y permitirles disfrutar de todos los servicios

públicos o comunes, durante su estancia en el hotel. Es un beneficio tanto para el hotel como para los huéspedes, que se ofrezca accesibilidad en sus instalaciones de modo que las personas con discapacidades sensoriales y físicas puedan pasar un momento agradable, cómodo y seguro, donde no se presenten problemas ni les surja alguna incertidumbre sobre el uso de algún establecimiento. Por tanto, se reflexiona:

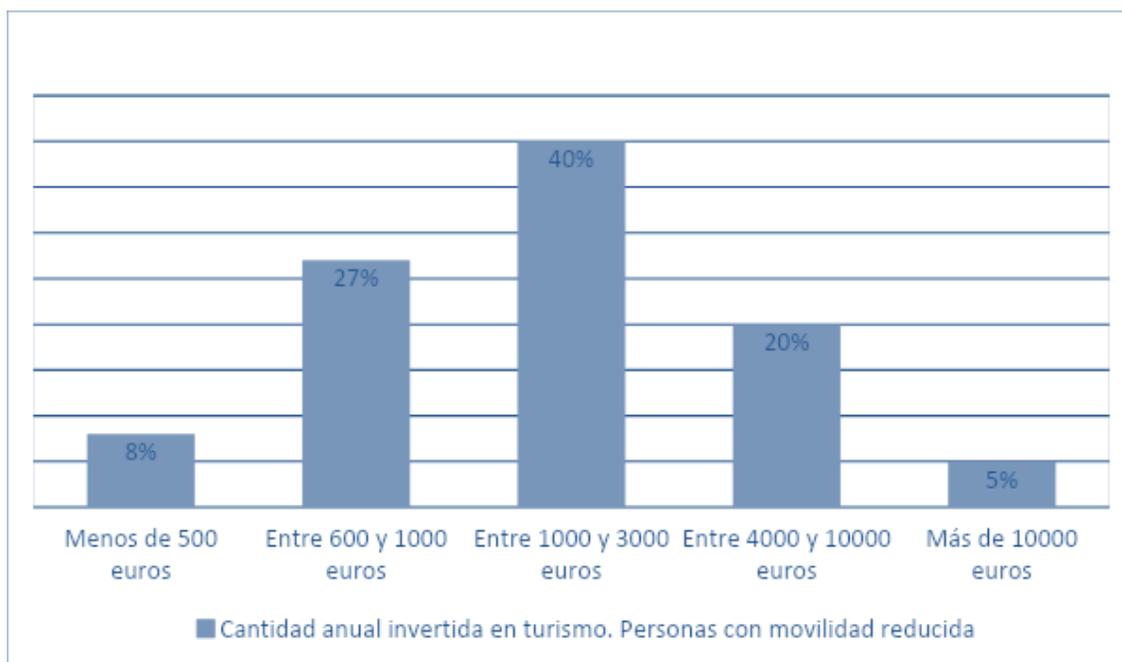
No obstante, para que una persona discapacitada pueda y quiera viajar, no sólo es necesario que disponga de tiempo libre y deseos de hacerlo, la ausencia de barreras cuando sale de su entorno habitual se convierte en un aspecto fundamental. La realidad demuestra que son muchas las personas discapacitadas que no viajan, no por falta de tiempo o deseos de viajar sino por temor a no encontrar destinos turísticos accesibles, es decir, sin barreras. A la hora de viajar el turista discapacitado busca, fundamentalmente, calidad y seguridad, aspectos que no les garantizan los actuales destinos turísticos, los cuales presentan múltiples barreras que abarcan desde los medios de transporte hasta los alojamientos turísticos, pasando por los lugares de ocio o las playas, entre otros (Fernández, 2009, pág. 214).

De acuerdo con el texto anterior, es indispensable que los hoteles tomen la iniciativa de implementar accesibilidad e inclusión para las personas con discapacidad por la creciente demanda turística, además, cerciorarse de los debidos cuidados para lograr un turismo apto para todo visitante.

La Red Española de Turismo Accesible, plantea que el 70% de los ciudadanos europeos con algún tipo de discapacidad tienen posibilidades económicas para viajar. Teniendo en cuenta que suelen hacerlo acompañados de familiares y amigos, el potencial del turismo accesible asciende a 58,11 millones de

viajeros; sin embargo, esto no se está aprovechando, habida cuenta de la insuficiente accesibilidad: el 85% de las personas con movilidad reducida considera insuficiente la oferta de turismo accesible. Además, este verano, 6 de cada 10 personas dejarán de viajar a ciertos destinos que le resultaban de interés, debido a, la falta de servicios e instalaciones accesibles (Fundación Adecco, 2017, pág. 2).

Gráfico 2. Cantidad anual invertida en turismo



Fuente: Encuesta Fundación Adecco, (2017).

Según las estadísticas anteriores, se muestra que las personas europeas con movilidad reducida, cuentan con los recursos económicos necesarios para viajar y se demuestra la importancia de implementar un turismo accesible en los diferentes sitios del país.

Consecuencia de este problema, se torna imprescindible la necesidad de crear y exponer la propuesta del manual, desde la perspectiva del turismo accesible, a través de un plan de capacitación, enfocado a personas con discapacidades sensoriales y físicas, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para satisfacer las necesidades y obtener un mejoramiento al concienciar a la sociedad para tomar las medidas necesarias y no crear barreras que le impidan la libertad de viajar, conocer, recrearse, disfrutar y trasladarse de manera autónoma, con toda seguridad. Dicha propuesta, además,

puede ser gestionada por todo aquel ente que cuente con instalaciones públicas o privadas y desee brindar este servicio.

Consecuentemente, el Plan Nacional de Desarrollo Turístico de Costa Rica, (2017-2021), muestra la gran importancia de comprender cómo funciona el turismo en el país, de esa manera, será mayor el desarrollo que puedan tener las diferentes entidades, públicas o privadas:

Mantener un conocimiento adecuado sobre la complejidad del sistema turístico significa generar el conocimiento necesario para poner en marcha procesos de gestión y desarrollo de acciones en el ámbito público/privado cada vez más eficientes para impulsar competitividad y sostenibilidad para el futuro de esta actividad; es innegable que la captura, análisis y divulgación de la mayor cantidad posible de información que fluye entre los elementos del sistema nos permitiría llegar a comprender mejor cómo ese sistema turístico emerge, crece y evoluciona y nos pondrá en una posición de ventaja para gestionar e influir sobre esta nueva y cambiante realidad turística con cierta pericia (Plan Nacional de Desarrollo Turístico de Costa Rica, 2017-2021, pág.22).

Por lo tanto, se considera un factor de impacto positivo, que, al implementar la inclusión en el área de animación para las personas con discapacidad física y sensorial en los hoteles, se garantice el disfrute de su estadía, se les permita aprovechar de forma enriquecedora su tiempo y tener la posibilidad de incluirse de manera equitativa en las diferentes áreas del establecimiento.

Como en todos los estudios, en el momento de realizar la investigación se presentaron algunas limitaciones y se determinaron los alcances que puede llegar

a tener la propuesta; además, se define la temporalidad en la que será entregada.

Lo anterior se describe a continuación:

Limitaciones: Se determinaron algunas limitantes para la investigación, tales como el acceso a la información, pues algunos datos son confidenciales en el hotel y por políticas establecidas no se pueden hacer públicos a personas externas. Se considera que el tiempo es un factor limitante del estudio, pues al extenderse el periodo se podría obtener mayores resultados.

Alcances: El manual está dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas. Sin embargo, se pretende que este tenga un mayor impacto positivo y diferentes hoteles o instituciones turísticas que ofrecen áreas de entretenimiento, tengan la posibilidad de implementarlo o ponerlo en práctica, además de crear oportunidades de integración y accesibilidad turística para las personas con algún tipo de discapacidad física o sensorial.

Temporalidad: Esta propuesta tiene como finalidad la creación de un manual, el cual será entregado en el periodo 2020, para servir de guía a los hoteles e instituciones turísticas que deseen tener la iniciativa de brindar un servicio inclusivo en el área de animación o entretenimiento, y así, integrar a las personas con algún tipo de discapacidad física o sensorial.

De esta manera, la formulación de la pregunta problema es la siguiente:

¿De qué forma se puede contribuir al fortalecimiento del servicio y atención a los huéspedes con discapacidades sensoriales y físicas, en el Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas?

1.6. Objetivos.

1.6.1. Objetivo general:

Diseñar un manual especializado dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, mediante la implementación de actividades inclusivas y capacitación del personal.

1.6.2. Objetivos específicos:

- Identificar las actividades que se realizan actualmente en el Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, determinando cuáles deberían adaptarse o implementarse para que las personas con discapacidades sensoriales y físicas puedan ser incluidas en ellas.
- Sugerir actividades al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All inclusive, Puntarenas, para que las personas con discapacidades sensoriales y físicas puedan ser integradas, mediante la implementación de actividades inclusivas.
- Facilitar, mediante la entrega de un manual especializado al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All inclusive, Puntarenas, las respectivas normas e instrucciones para su conocimiento y comprensión en el taller de capacitación, además de las diferentes actividades inclusivas.

1.7. Matriz de congruencia interna.

| Título | Problema | Objetivo General | Objetivos específicos | Preguntas de investigación |
|--|--|--|--|---|
| <p>Propuesta de un manual especializado, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, en el año 2020.</p> | <p>¿De qué forma se puede contribuir al fortalecimiento del servicio y atención a los huéspedes con discapacidades sensoriales y físicas, en el Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas?</p> | <p>Diseñar un manual especializado dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, mediante la implementación de actividades inclusivas y capacitación del personal.</p> | <p>Identificar las actividades que se realizan actualmente en el Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, determinando cuáles deberían adaptarse o implementarse para que las personas con discapacidades sensoriales y físicas puedan ser incluidas en ellas.</p> | <p>¿Cuáles son las actividades que se implementan en el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas?</p> |
| | | | <p>Sugerir actividades al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All inclusive Puntarenas, para que las personas con discapacidades sensoriales y físicas puedan ser integradas, mediante la implementación de actividades inclusivas.</p> | <p>¿Cómo se podrían implementar actividades inclusivas en el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas?</p> |
| | | | <p>Facilitar, mediante la entrega de un manual especializado al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All inclusive, Puntarenas, las respectivas normas e instrucciones para su conocimiento y comprensión en el taller de</p> | <p>¿Por qué es importante conocer las normas e indicaciones del manual?</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | capacitación, además de, las diferentes actividades inclusivas. | |
|--|--|--|---|--|

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Marco Teórico

En este capítulo se recopila toda la información necesaria e inherente para el eje central de la investigación, con conceptos tales como: turismo, accesibilidad, discapacidad, actividades inclusivas, entre otros. Por esta razón, se pretende contextualizar el significado de estos términos, que servirán para reflexionar sobre elementos de sustento y fundamentación teórica para la investigación.

2.1. Turismo y su importancia

El turismo es uno de los términos de mayor importancia. Esta conceptualización ayudará a comprender términos de gran relevancia para la investigación. Se define el turismo como: “El conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos” (Méndez, 2010, citando OMT, 1994, pág.1).

A partir de la cita anterior, se refleja que el turismo es algo más que un viaje, son experiencias vividas, nuevos aprendizajes y todas las personas, incluso con diferentes discapacidades, pueden realizarlo, ya sea por motivos de ocio, salud, entre otros. No debería existir ningún tipo de dificultad en el lugar de destino; se considera que el turismo debería ser igualitario.

2.1.2. Turismo accesible

El turismo y la accesibilidad deberían siempre estar unidos, destruir obstáculos que puedan marcar barreras para los turistas con discapacidad; así mismo, se debe lograr que los entornos, productos y servicios sean disfrutados en

igualdad de condiciones, por esto, es importante conocer el término de turismo accesible. Este es contextualizado como:

Complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración –desde la óptica funcional y psicológica – de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida (Méndez, 2010, pág.2).

Consecuentemente, el turismo accesible es uno de los temas con más retos, debido a las limitaciones que se presentan en los sitios turísticos. Se debe mejorar la infraestructura en el país y cambiar la forma de pensamiento de la sociedad, para crear un plus y así atraer este sector con mayor fuerza.

2. 2. Accesibilidad

El término *accesibilidad* es primordial respecto de la propuesta de investigación; es toda aquella facilidad otorgada a las personas para realizar diferentes acciones en distintos lugares donde la población o ciudadanos se encuentren. Por lo tanto, se contextualiza el término como:

El término accesibilidad se utiliza popularmente para referirse a la posibilidad de llegar a donde se requiere ir o alcanzar aquello que se desea. En el contexto de la discapacidad el término adquiere un matiz reivindicativo al referirse a los derechos de aquellas personas que, por tener dificultades físicas, sensoriales, o de otro tipo, no pueden relacionarse con el entorno o con otras personas en igualdad de condiciones (Alonso, 2007, pág.16).

A partir de la cita anterior, es de considerar la accesibilidad más allá del concepto; es el derecho que toda persona debe poseer en igualdad de condiciones.

Es necesario que haya accesibilidad en todo espacio visitado o que brinde un servicio, así, todos podrán gozar de ello autónomamente.

2.2.1. Acceso cultural, deporte y actividades recreativas.

Es conveniente que las personas conozcan acerca de los deportes, acceso cultural y actividades recreativas, pues son actividades que deben emplearse de manera equitativa; las personas pueden y tienen el derecho de ser partícipes de estas.

Los espacios físicos donde se realizan actividades culturales, deportivas o recreativas deberán ser accesibles a todas las personas. Las instituciones públicas y privadas que promuevan y realicen actividades de Estos tipos deberán proporcionar los medios técnicos necesarios para que todas las personas puedan disfrutarlas (Ley, N°7600, pág.16).

Por consiguiente, es importante que todo espacio público de un hotel cuente con la accesibilidad requerida, para que todas las personas tengan el derecho del disfrute de su estadía en las áreas de entretenimiento o de animación; que estas puedan ser incluidas y que dichas actividades o deportes se adapten a las necesidades de los huéspedes y cumplan con igualdad de condiciones en todos los espacios públicos del hotel.

2.3. Discapacidad

El término *discapacidad* ha venido variando con el pasar de los años, con el propósito de obtener un concepto razonable hacia las personas con discapacidad. De los estudios y análisis realizados para determinar el contexto, el término pasa de ser la discapacidad un problema de las personas, a que, la discapacidad la da el

entorno. Así, se torna importante conocer acerca de la conceptualización del término *discapacidad*:

Como observamos, el concepto de discapacidad ha evolucionado a través de la historia. Así mismo es diferente su evolución de acuerdo con el tipo de discapacidad y posiblemente de acuerdo con la posición y aceptación (estigmatización) de la sociedad respecto a cada una de ellas. Alrededor de esta situación se ha procurado dar una definición de discapacidad que permita comunicarnos de una manera uniforme (Padilla Muñoz, 2010, pág.398).

Siguiendo el contexto anterior, es importante tener el conocimiento actual del concepto de discapacidad, pues está en constante mejoramiento con el pasar del tiempo. Se busca que la definición tenga la mayor concienciación para las personas con discapacidad, pues tiempo atrás se ha llamado *minusvalía, deficiencia*; además, se daba a las personas un mal trato por decir que eran enfermos, sin los mismos derechos o adaptaciones en el entorno que ahora.

2.3.1. Personas con discapacidad

Las personas con discapacidad se enfrentan a una serie de barreras que les presenta la sociedad como tal; se llega a percibir de manera tanto negativa como positiva, debido a la accesibilidad que se brinde en todas las áreas de acceso público. Además, se debe entender el término de *personas con discapacidad* como personas con alguna deficiencia y las barreras le prohíben utilizar todo tipo de instalación con autonomía. A causa de lo anterior, se torna importante conocer acerca de la conceptualización del término *personas con discapacidad*:

Incluyen a aquellas 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. En el caso de las personas menores de edad, en la medida en que esta ley les sea aplicable, se procurará siempre perseguir su interés superior (CONAPDIS, 2016, pág.1).

Consecuentemente, se observa la importancia de conocer acerca del término, pues cuando se habla de una persona con discapacidad, la sociedad tiende a pensar que estas tienen un problema, cuando en realidad el problema lo presenta la sociedad. Además, muchos ciudadanos no saben acerca del término y no conocen la manera correcta de referirse a este grupo poblacional, por lo que tienden a llamarlas personas minusválidas, personas con problemas o personas enfermas. Por esta razón, reviste importancia del concepto, para referirse a las personas con discapacidad de la manera adecuada.

2.3.2. Discapacidad física

La discapacidad física, también llamada discapacidad motriz o motora, es uno de los términos que genera gran interés, pues se observan en la sociedad diferentes discapacidades físicas, cada una con su definición y manera correcta de referirse a la particularidad que la persona presente. Obsérvese:

Se considerará que una persona tiene deficiencia física cuando padezca anomalías orgánicas en el aparato locomotor o las extremidades (cabeza, columna vertebral, extremidades superiores y extremidades inferiores). También se incluirán las deficiencias del sistema nervioso, referidas a las parálisis de extremidades superiores e inferiores, paraplejías y tetraplejías y a los trastornos de coordinación de los movimientos, entre otras (Hurtado Lozano & Agudelo Martínez, 2014, pág. 47).

Por lo tanto, se considera discapacidad física cuando una persona tiene una deficiencia que no le permite, de todas maneras, relacionarse con la sociedad y el entorno. Se determina realizar la propuesta del manual con base en la paraplejia, pues involucra la parálisis completa o parcial de las extremidades inferiores como las piernas y/o el tronco del cuerpo humano, pero no interviene en los brazos de las personas; de esta forma, el manual será inclusivo para personas con esta discapacidad física. Existen diferentes hoteles que no cuentan con la completa accesibilidad, esto, por la falta de actividades e instalaciones necesarias en el área de animación, para la satisfacción de las personas y así ofrecer igualdad de condiciones. Además, por falta de conocimiento, los colaboradores de los hoteles no se refieren de manera correcta a esta población, ni a sus tipos de discapacidades.

2.3.3. Discapacidad sensorial

Es necesario conocer acerca del concepto de discapacidad sensorial; esta discapacidad se muestra en distintas deficiencias que las personas poseen, las cuales se deben referir o mencionar de la manera correcta, de ahí, se torna importante la conceptualización del término *personas con discapacidad*:

Los alumnos y alumnas con discapacidad sensorial son aquellos que presentan una deficiencia en su audición o visión con resultado de una percepción y procesamiento de la información disfuncionales, dificultándoles aspectos cognitivos en la adquisición y manipulación del espacio, en el lenguaje, en la relación personal y de funcionamiento en la comunidad. Por ello, y para que su desarrollo personal evolucione en el sentido general o de la normalidad poblacional, precisarán de los apoyos y recursos que compensen sus

dificultades y refuercen sus habilidades (Luque Parra & Luque Rojas, 2013, pág. 63).

De esta manera, es necesario indagar el concepto de la discapacidad sensorial para el conocimiento de lo que a esta población se le dificulta y lo que se considera se debe hacer, esto, para que puedan ser tratados de la mejor manera, con los términos correctos y de tal forma, se lleguen a sentir cómodos en todo lugar que deseen visitar. Por consiguiente, se determina abarcar en la propuesta la discapacidad visual, desde la ceguera hasta la pérdida de visión leve; por otra parte, en la discapacidad auditiva, se abarca desde la sordera hasta la disminución auditiva de las personas.

2.4. Igualdad de oportunidades

Todas las personas tienen derechos y deberes desde el momento en que son concebidas, debido a esto, es importante conocer el término de *igualdad de oportunidades* para esclarecer el concepto:

Principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de igualdad de oportunidades de acceso y participación en idénticas circunstancias (Ley, N°7600, pág.5).

Del mismo modo, se pretende ofrecer igualdad de condiciones a los turistas con discapacidades sensoriales y físicas, que visiten el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, asegurándose de garantizar a estas personas igualdad de oportunidades.

2.5. Paradigmas de discapacidad

El término *discapacidad* engloba todo un paradigma que se ha ido modificando con el transcurrir de los años; el romper este paradigma es todo un reto, pues implicaría un cambio en la forma de pensar de cada persona que conforma la sociedad. Se define el concepto como:

Desde el paradigma social, se concibe a la persona con discapacidad desde un enfoque biopsicosocial y de derechos humanos, lo que apunta a mirar más allá de la deficiencia y aspira a una participación real y efectiva de esta población en todas las esferas de la vida en la sociedad. Dentro de este paradigma, se defiende el derecho de las personas con discapacidad a establecer relaciones interpersonales y de convertirse en personas social y económicamente activas (Alfaro-Rojas, 2013, pág. 65, como se cita en Padilla-Muñoz 2010).

Por lo tanto, concienciar a las personas sobre la discapacidad puede generar grandes cambios positivos en centros turísticos, hoteles, restaurantes, entre otros. El desconocimiento puede crear conflictos con los clientes, por no brindarles un servicio en igualdad de condiciones. Se propone que la población conozca más allá del tema y la sociedad no considere que las personas con alguna discapacidad tienen defectos.

2.6. Barreras

En todo aspecto de la vida se presentan barreras, sin embargo, para las personas con discapacidad estas pueden ser aún mayores. De esta manera, se concluye:

A lo largo de las últimas décadas se han identificado barreras de diferentes tipos -físicas, urbanísticas, arquitectónicas, del transporte, sensoriales, de comunicación e información, culturales, psicológicas,

emocionales...- que dificultan la aproximación a espacios, piezas o documentos, la comprensión de su sentido o ambos aspectos, por lo que entorpecen la participación y el acceso al conocimiento de muchas personas (Águila, 2012 pág. 81).

A partir de esto, se reflexiona sobre la necesidad de romper estas barreras, pues en un sitio turístico no debería existir ningún tipo de obstáculo, para que los huéspedes puedan decidir visitarlo sin ninguna preocupación; hay huéspedes que dudan en ir a ciertos lugares por temor a cómo se podrán trasladar, cómo será el trato que les darán, entre otros aspectos. Todas estas situaciones son barreras que se deben de romper para crear un turismo inclusivo.

2.6.1. Barreras para la movilidad física

Las barreras físicas, sin duda, se presentan más fácilmente en la sociedad, debido a la falta de conocimientos sobre ellas. Se consideran barreras para la movilidad física las siguientes:

Son barreras para la accesibilidad física escaleras y rampas con excesiva pendiente; mostradores, perchas, teléfonos... situados a mucha altura; elementos colgantes por debajo de 2,20 m; puertas estrechas; etc. Pero también, pavimentos deslizantes o en mal estado; vidrios no señalizados o mal señalizados, pomos de difícil agarre o manipulación; vitrinas u otro mobiliario con aristas y cantos no redondeados; iluminación escasa o deslumbrante; falta de asientos para el descanso durante el recorrido; etc. (Águila 2012, pp.82-83, citando a Grosbois, 1994).

Consecuentemente, es posible apreciar, en cualquier lugar, este tipo de barreras. Los lugares turísticos deben ser accesibles para las personas con discapacidades físicas, pues ellos clientes potenciales. Si la edificación y estructura

de hoteles, restaurantes, lugares públicos, aceras, parques y otros, fuesen totalmente accesibles, el país contaría con una mayor visitación de turistas con discapacidades físicas.

2.6.2. Barreras sensoriales

Es importante conocer los tipos de barreras sensoriales, por esta razón, en el estudio Águila (2012), reflexiona sobre cómo se presentan estas barreras:

Cuando no se ha previsto alguno de los tres canales perceptivos - vista, tacto, oído- que nos permiten comunicarnos. Por ejemplo, cuando las cartelas no aparecen en braille, no existen réplicas táctiles de las obras, los avisos sonoros no pueden verse también en paneles visuales, etc. (Águila, 2012, pág.83).

Los hoteles, aerolíneas, restaurantes y demás lugares turísticos, necesitan tomar en cuenta que existen turistas con diferentes discapacidades sensoriales y el uso e implementación de estrategias para eliminar estas barreras, deben ponerse en práctica, para, de esta forma, ser lugares accesibles para estos turistas.

2.7. Capacitación

Es fundamental saber que el término *capacitación* se refiere a toda aquella acción realizada para que las personas obtengan conocimiento acerca de algún tema y de las actualizaciones que cada uno presente; por ello, las personas deben conocer sobre su definición. Ser contextualiza el término de esta forma:

En la antigüedad la capacitación se les impartía a los empleados con menor categoría y a los obreros en el uso del manejo de las máquinas y equipos. De igual manera abarcaremos sobre qué fecha se puso en marco legal. La capacitación o adiestramiento de personal se puede

definir como toda clase de enseñanza que se da con fines de preparar a trabajadores y empleados convirtiendo sus aptitudes innatas en capacidades para el puesto u oficio (Salinas & Escalante, 2005, pág.1).

Se considera necesario el término *capacitación*, pues la sociedad y el entorno presentan un constante cambio con el pasar del tiempo y se observan más posibilidades de enriquecimiento para ciertos aspectos en las empresas turísticas del país, tanto externos como internos; esto, para brindar un servicio de calidad y satisfacer al cliente por medio del proceso de mejoramiento que la empresa presente, con las capacitaciones que se le den al personal.

2.8. Deporte adaptado

El deporte adaptado o deporte inclusivo, se torna imprescindible para la vida de las personas con discapacidad, tanto en el entorno y su rutina, como para su salud mental, psicológica y física. Consecuentemente, es de interés conceptualizar *deporte adaptado*, como:

El deporte para personas con discapacidad se denomina normalmente deporte adaptado. El deporte adaptado presenta características específicas diferentes a otros tipos de deportes. Este apartado describe una serie de parámetros de este deporte (concepto, contexto, funciones, modelos de integración), para finalizar con el deporte como medio para atender la diversidad, y realizar una propuesta diferente sobre los factores y procedimientos que facilitan esta atención a la diversidad en el deporte (Hernández Vázquez, 2000, pág.48).

Es importante que se conozca sobre este término y se visualicen las actividades; de esta manera, las personas con discapacidad podrán tener el derecho de recreación e inclusión en el deporte, por ser una causa que afecta o

limita la realización autónoma de este sector de la población, sin tener que depender de otra persona para disfrutar el deporte de su preferencia.

2.9. Diseño universal

Es importante el término *diseño universal*, el cual permite que un producto, servicio, entorno y demás, brinde igualdad de condiciones a las personas con discapacidad. Esto, con tal de que las tareas o actividades cotidianas tengan mayor facilidad de uso. Por lo tanto, se define el término como:

Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible (Lillo & Moreira , 2004).

De esta manera, se crea la necesidad de implementar la propuesta del manual especializado, para que toda aquella institución que brinde un servicio, pueda ofrecer accesibilidad e igualdad de condiciones hacia las personas con discapacidades sensoriales y físicas.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3. Marco Metodológico

A continuación, se presenta la metodología por seguir para proceder con la propuesta de un manual especializado, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, 2020.

3.1 Paradigma interpretativo

La elección del paradigma es interpretativo, este se basa en la percepción de múltiples verdades y de la experiencia, en un tiempo y espacio determinados. De esta forma, se conceptualiza como:

Este paradigma se caracteriza por fundamentarse en la fenomenología y en la teoría interpretativa. En cuanto a la naturaleza de la realidad, esta es dinámica, múltiple, holística, construida y divergente. La finalidad de la investigación es comprender e interpretar la realidad, los significados de las personas, las percepciones, las interacciones y las acciones (Barrantes, 2000, pág.83).

Se pretende situar la investigación en el paradigma interpretativo, con el fin de conocer diferentes percepciones de la realidad, basándose en la experiencia; además, el estudio sigue los lineamientos de este paradigma, pues hará entrega de un manual especializado, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, 2020.

3.1.2. Enfoque

Se selecciona para el proceso de la investigación el enfoque cualitativo que, según Campos, (2009), pertenece a estudios de tipo cualitativo, entendiendo este enfoque como reflexión y análisis de toda la información obtenida en el proceso. Un enfoque cualitativo es:

El método de la investigación cualitativa recurre a reflexiones discursivas realizadas a partir de la información obtenida. Nunca utilizará operaciones numéricas puesto que el fenómeno que estudia es imposible de ser descrito mediante matemáticas. Sus objetos de estudio son, por ejemplo, el comportamiento humano individual o colectivo, las producciones culturales sean filosóficas o artísticas, oficiales o populares, discursos históricos o políticos, etc. (Campos, 2009, pág.15).

Desde esta perspectiva, se determina realizar una investigación basada en un enfoque cualitativo, para describir los fenómenos que ocurran mediante la observación en el campo de estudio y aplicación de otras técnicas de recolección de información, las cuales permitan la reflexión sobre la realidad a la que se enfrentan las personas con discapacidades sensoriales y físicas.

3.2. Tipo de estudio descriptivo.

Se determina utilizar un tipo de estudio descriptivo, pues permite a los investigadores describir ideas concretas sobre las diferentes situaciones y acontecimientos vividos por las personas con discapacidades sensoriales y físicas; estudia, además, los comportamientos de los colaboradores del Departamento de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, en busca de identificar características para la elaboración del manual, el cual explica puntos importantes

como el taller de capacitación para el personal. Por otra parte, se detalla una guía de diferentes actividades inclusivas para la atención e integración de esta población. De tal manera, se contextualiza como:

En los estudios descriptivos, el investigador se limita a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno en una población en un momento de corte en el tiempo, tal sería el caso de estudios que describen la presencia de un determinado factor ambiental, una determinada enfermedad, mortalidad en la población, etc., pero siempre referido a un momento concreto y sobre todo, limitándose a describir uno o varios fenómenos sin intención de establecer relaciones causales con otros factores (Veiga De Cabo, et. al. 2008, pág.83).

Se pretende seguir el tipo de estudio descriptivo para que los investigadores puedan hacer uso de la técnica de observación y así describir lo que realmente sucede en el lugar de análisis; puede, por tanto, ser aún más precisa que las causales.

3.3. Finalidad aplicada

Se selecciona para el proceso de investigación la finalidad aplicada, pues busca transformar la realidad o problema, proporciona respuestas como soluciones prácticas orientándose en la búsqueda y así, fortalece el conocimiento para su aplicación. De esta forma, se conceptualiza como: “Su finalidad es la solución de problemas prácticos para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa. El propósito fundamental no es aportar al conocimiento teórico” (Barrantes, 2000, pág.86).

Por lo tanto, se pretende, con la propuesta, resolver un problema práctico o una necesidad del hotel en el área de animación, esto, para que las personas con discapacidad físicas y sensoriales puedan disfrutar de su estadía y así, garantizar la comodidad de este sector de la población.

3.4. Etapas

A continuación, se presenta una serie de pasos por seguir o etapas, fundamentales para el proceso investigativo, con las cuales se definen puntos importantes para la debida elaboración de la propuesta.

3.4.1. Coordinación y planificación: Se planifica la visita al Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para coordinar con el gerente de animación y el personal de gestión del talento humano, el trabajo de campo, lo cual es necesario para la elaboración de la propuesta; además, se establecerán los días de visita al hotel.

3.4.2. Diagnóstico: Se diagnostican en el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, algunos puntos de importancia como el acceso que pueda tener el hotel para la población de personas con discapacidades sensoriales y físicas en el área de animación; del mismo modo, analizar las áreas donde se realizan las actividades y de qué manera se ejecutan; también, observar cómo se puede implementar la accesibilidad o adaptación en cada una de ellas, además del trato que brindan los colaboradores hacia este sector de la población.

3.4.3. Aplicación: Se pretende aplicar varios instrumentos que ayuden a la recolección de datos, lo cual es importante para el análisis de los resultados y la implementación de la propuesta, pues permite ampliar el conocimiento obtenido por medio de la experiencia propia de cada uno de ellos y la información o el criterio que posean.

3.4.4. Análisis y sistematización: De la información obtenida, como resultados generadores aportados de las técnicas que se implementen, se podrá analizar y sintetizar la información por medio de la aplicación de entrevistas y otros instrumentos ejecutados en el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas.

3.4.5. Diseño de la propuesta: Creación y diseño que presenta el manual especializado, su forma, estructura y demás elementos necesarios para su efectiva elaboración.

3.5. Temporalidad

Se realiza un estudio transversal (sincrónico), debido a que el estudio para diseñar la propuesta se ajusta a un tiempo establecido o momento dado, en el cual se pretende concluir con el proceso. De esta forma se contextualiza:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (Hernández Sampieri, et al. 2006, pág. 208).

Serán estudiados los aspectos relevantes que se desarrollen durante el proceso de la investigación en el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para conocer, describir y analizar la situación en un tiempo específico.

3.6. Fuentes de información

Para el proceso de investigación, es necesario utilizar diferentes tipos de información, estas fuentes pueden ser primarias o secundarias.

3.6.1. Fuente primaria

Es importante realizar todo tipo de estudios que permitan acceder a la información necesaria, la cual se obtiene por medio de la captación de evidencias de las fuentes primarias y se considera de gran aporte para la propuesta de investigación. De esta manera, se garantiza que:

Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera (Bernal, 2010, pág.192).

Se considera importante realizar la investigación utilizando fuentes primarias que permitan conocer y tener evidencias acerca de la información directa que se pretende obtener en la propuesta, por medio de personas, acontecimientos, ambiente, organizaciones y otros.

3.6.2. Fuentes secundarias

Para el proceso investigativo, es fundamental contar con fuentes de información o documentación, pues estas logran brindar al investigador datos ya elaborados y establecidos con un tipo de análisis o resumen, los cuales podrían ser reconocidos como una extracción de información de la fuente primaria. De esta forma, se definen las fuentes secundarias como:

Fuentes secundarias Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información (Bernal, 2010, pág.192).

Al contar con fuentes secundarias, los investigadores podrán respaldar su trabajo, pues existe documentación e información de fuentes que cualquier lector pueda consultar. Es importante tomar en cuenta que las fuentes secundarias podrán ser adquiridas en sitios de internet, sin embargo, esta información deberá ser fiable para el proceso investigativo, tales como: información recolectada de artículos científicos, tesis, proyectos de graduación, libros, entre otros.

3.7. Sujetos de la información

Los sujetos de información son todas aquellas personas, comunidades y/o grupos que aportarán las evidencias empíricas, lo cual se considera de gran importancia para el estudio y proceso de la investigación del proyecto. De esta manera, se definen los sujetos de información como:

[...]se especifica quiénes son las personas objeto de estudio. Su escogimiento depende del problema por resolver, los objetivos o hipótesis planteadas y las variables por estudiar. Debe recurrir a quienes mejor puedan ofrecer la información. Por ejemplo, si se investigará sobre problemas de drogas en los hogares de los niños de sexto grado, no es aconsejable consultarles a ellos, sería mejor hacerlo con los padres o encargados (Barrantes, 2000 pág.183).

Por lo tanto, es necesario realizar este tipo de estudio o indagación a toda aquella población apta u óptima para el resultado óptimo, que brinde una mejor información desde su perspectiva o experiencia para el trabajo de campo en la propuesta de investigación.

Gráfico 3. Características de selección de la población

Características de selección de la población

| Población | Rango de edad | Género | Cantidad | Área |
|---|---------------|--------------|----------|--|
| Personas con discapacidades sensoriales y físicas | 10-60 años | F y M | -- | Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas. |
| Personal del hotel | Adultos | 60%M 40%F | 10 | Departamento de Animación |

3.7.1. Muestra no probabilística

La elección de la muestra es no probabilística, pues no se basa en fórmula alguna, ni es un procedimiento mecánico o sistemático; así, el investigador determina las muestras que necesitan y las selecciona a su conveniencia, por consiguiente, se conceptualiza como:

Las muestras no probabilísticas o muestras dirigidas suponen un procedimiento de selección informal y hasta arbitrario. Estas ofrecen desventajas: no puede calcularse el nivel de confianza, por lo que no pueden hacerse generalizaciones de los resultados o inferencias. La selección puede ser por grupos voluntarios, sujeto-tipo o por cuotas. (Barrantes, 2000, pág. 187).

Al no contar con fórmulas de probabilidad, el investigador debe determinar qué parte del sector realmente necesita indagar y de esta manera, escoge su muestra, pues dependerá totalmente de los investigadores. En este caso, la muestra será tomada del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas.

3.8. Técnicas

En términos investigativos, para recolectar información concreta y veraz, es necesario aplicar una serie de técnicas que generen datos factibles para el proceso de análisis; de esta manera, se determina implementar las siguientes.

3.8.1. Observación.

Este proceso es importante pues permite observar atentamente el fenómeno que se pretende investigar y de tal forma, conocer toda la información requerida por los investigadores para implementar una posible solución del problema. Por lo tanto:

Observación directa cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo (Bernal, 2010, pág.194).

La técnica de la observación para estudiar el fenómeno, permite describir y recolectar información del problema, lo cual facilita obtener un análisis de lo antes observado, conociendo detalles y características del punto en cuestión.

3.8.2. Entrevista

Es importante realizar la técnica de entrevista en un estudio de investigación, pues se considera la información de las personas valiosa desde su perspectiva o desde su experiencia en el tema y así, se logran observar más a profundidad los puntos por evacuar. De esta manera, se considera la técnica de entrevista:

Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizar la información de interés para el estudio (Bernal, 2010, pág.194).

Por lo tanto, es de gran relevancia que, en dicha propuesta de investigación, se realicen las entrevistas, para obtener información de personas con conocimiento y experiencia en el tema; además, se torna importante por aportar valor a la investigación.

3.9. Matriz de validez

Instrumento para valoración de validez/coherencia interna del anteproyecto de TFG

(Enfoque cualitativo)

Estudiantes que realizan el TFG: Angie Calvo González y Estefanía Milanés Ruiz

Modalidad: Proyecto

Carrera: Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas

Tutora: Doralis Berrocal Vega

Título del TFG: Propuesta de un manual especializado, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, en el año 2020.

| Paradigma | | Tipo estudio | | Sujetos de estudio | | | |
|---|---|---|---------------------------|--|--|-------------------------|--|
| Interpretativo | | Descriptivo | | Personas mediadores expertas en el tema de discapacidad | | | |
| Interrogante Problema | Objetivo general | Objetivos específicos | Categorías de análisis | Definición Conceptual | Subcategorías | Descripción de Técnicas | Descripción de Instrumentos |
| ¿De qué forma se puede contribuir al fortalecimiento del servicio y atención a los huéspedes con discapacidades sensoriales y físicas, en el departamento de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas? | Diseñar un manual especializado dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, mediante la implementación de actividades inclusivas y capacitación del personal. | Identificar las actividades que se realizan actualmente en el Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, determinando cuáles deberían adaptarse o implementarse para que las personas con discapacidades sensoriales y físicas puedan ser incluidas en ellas. | Igualdad de oportunidades | Principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad, con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de igualdad de oportunidades de acceso y participación en idénticas circunstancias. (Ley, N°7600, p.5). | Interactividad. Accesibilidad. Necesidad. Garantías. Recursos. Participación. | Observación | -Guía de observación. -Guía de preguntas para la entrevista dirigida al personal: Preguntas 1-7. -Guía de preguntas para la entrevista dirigida al huésped: Preguntas 1-4. |
| | | Sugerir actividades al Departamento de Animación del Hotel Fiesta | Deporte adaptado | El deporte para personas con discapacidad se denomina normalmente deporte adaptado. El | Conservación de actividades y adaptación. Potenciación de la cultura. Actividades. | | Entrevista |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|------------|--|
| | | Resort All inclusive Puntarenas, para que las personas con discapacidades sensoriales y físicas puedan ser integradas, mediante la implementación de actividades inclusivas. | | deporte adaptado presenta características específicas diferentes a otros tipos de deportes. Este apartado describe una serie de parámetros de este deporte (concepto, contexto, funciones, modelos de integración), para finalizar con el deporte como medio para atender la diversidad, y realizar una propuesta diferente sobre los factores y procedimientos que facilitan esta atención a la diversidad en el deporte. (Hernández Vázquez, 2000, p.48) | | | -Guía de preguntas para la entrevista dirigida al huésped. Preguntas: 5-7. |
| | | Facilitar mediante la entrega del manual al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All inclusive, Puntarenas, las respectivas normas e instrucciones para su conocimiento y comprensión en el taller de capacitación, además de, las diferentes actividades inclusivas. | Acceso cultural, deporte y actividades recreativas | Los espacios físicos donde se realizan actividades culturales, deportivas o recreativas deberán ser accesibles a todas las personas. Las instituciones públicas y privadas que promuevan y realicen actividades de estos tipos deberán proporcionar los medios técnicos necesarios para que todas las personas puedan disfrutarlas. (Ley, N°7600, p.16). | Involucramiento. Participación. Actividades recreativas. Instalaciones. | Entrevista | -Guía de preguntas para la entrevista dirigida al personal. Preguntas: 11-18. -Guía de preguntas para la entrevista dirigida al huésped. Preguntas: 8-11. - Presentación de propuesta. |

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4. Análisis e Interpretación de los Resultados

Una vez aplicados los instrumentos para efectos de esta investigación, tales como observación, entrevistas dirigidas al personal y entrevistas dirigidas a los huéspedes, se procedió a realizar el correspondiente análisis de ellos, con el fin de obtener información específica y veraz, la cual mostrará la importancia de la investigación.

4.1. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista dirigida al personal.

De tal forma, para responder los objetivos planteados en la investigación, se realizó la entrevista al personal del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas y de acuerdo con esta información, se presentará el análisis de los resultados obtenidos:

Tabla 1. Actividades realizadas en el área recreativa

¿Qué actividades se realizan en el área recreativa del hotel (piscina, playa, áreas verdes y salón)?

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas (2020).

Esta pregunta fue realizada de forma abierta al personal de animación del hotel, para conocer acerca de las actividades que se realizan y observar cuáles son las más mencionadas por los colaboradores. Los datos recuperados como respuesta a qué actividades se realizan en el área recreativa del hotel, han sido, en su mayoría: voleibol de piscina y de playa, karaoke, bailongo, noche de película, aquaeróbicos, juegos locos, juegos de mesa, clases de cocina, clases de coctelería, clases de baile, figuras con toallas, clases de idiomas, croquet, entre otras que

predominaron entre toda la muestra. De acuerdo con el resultado obtenido, se analizaron las actividades mayormente mencionadas, para rescatar de forma analítica algunas de estas; así mismo, observar de qué manera se puede adaptar o modificar cada una de las seleccionadas, para integrar a las personas con discapacidades sensoriales y físicas, de forma que puedan tener participación en ellas.

Tabla 2. Participación en las actividades del área recreativa

¿En cuál de estas actividades participan más personas?

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas (2020).

Se realizó dicha pregunta, con el objetivo de conocer cuáles de las actividades mencionadas por el personal, eran las que mayor participación tienen por parte de los huéspedes. Los resultados se recopilaron con preguntas abiertas; el personal del hotel contestó desde su experiencia y dando su punto de vista, las respuestas respecto de en cuál de estas actividades participan más personas. Se citaron: voleibol de piscina, voleibol de playa, bingo, aquaeróbicos, aeróbicos, clases de baile y clases de cocina, como las actividades más mencionadas. Esto podría indicar que los huéspedes prefieren las actividades de mayor movimiento físico, con mayor frecuencia. De esta manera, se tomarán en cuenta algunas de las anteriormente mencionadas, para adaptarlas y de igual manera, se implementarán algunas consistentes en movimientos físicos, como juegos de mesa.

Tabla 3. Frecuencia de las actividades

¿Cuál es la frecuencia con la que se realizan las actividades?

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas (2020).

Se genera la pregunta sobre la frecuencia en la cual se realizan las actividades. La totalidad de la muestra responde que se efectúan todos los días durante la mañana, tarde y noche; además, se menciona que no se cuenta con una fecha específica para ellas y el Departamento de Animación tiene el deber de hacerlas diariamente, para el disfrute de los huéspedes que visiten el hotel. De acuerdo con el resultado, se observa la posibilidad de tomar en cuenta alguna de las actividades que el Departamento de Animación ofrece y adaptarlas, pues por llevarse a cabo todos los días, todo el día, independientemente de la fecha o del horario, las personas con discapacidad física o sensorial que visiten el hotel pueden disfrutar y ser partícipes de la mayoría de estas, en cualquier momento de su llegada y estadía. Además, se visualiza también la implementación de algunas actividades inclusivas para huéspedes con discapacidades sensoriales y físicas, diariamente, para garantizar igualdad de oportunidades entre los visitantes.

Tabla 4. Actividades diseñadas para todo público.

¿Las actividades están diseñadas para todo tipo de público? ¿Por qué lo considera así?

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas (2020).

De acuerdo con la investigación y como parte del proceso, se mostró oportuno consultarles a los colaboradores acerca de las actividades y su adaptación o inclusión a todo público, por tanto, se procuró conocer la perspectiva de cada uno de ellos, de acuerdo con la experiencia presentada con todos los visitantes del hotel. Por esta razón, se realizó esta pregunta de forma abierta; los datos que se recopilan como respuestas, indican la percepción diferente de los entrevistados. Los colaboradores piensan que las actividades sí son diseñadas para que toda la familia pueda disfrutarlas, pues buscan la forma de incluir a las personas con discapacidad de una u otra manera; sin embargo, mencionan que estas varían dependiendo del público y que debe ser algo muy grave para que no logren participar en ellas.

Considerando las respuestas por parte del personal, se visualiza este aspecto como un punto sumamente importante, pues se pretende que las actividades puedan ser inclusivas para personas con discapacidades sensoriales y físicas, lo cual podría ser un factor que soporte y guíe a la adaptación o implementación de nuevas actividades. Al ser un hotel familiar, se busca el disfrute de todas las personas por igual, incluidas aquellas con discapacidad.

Tabla 5. Personas con discapacidad

Con base en su experiencia y formación, ¿qué es para usted una persona con discapacidad?

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas (2020).

Esta pregunta se realiza de forma abierta, pues para efectos de esta investigación, es de suma importancia recopilar la información con base en la experiencia personal de los entrevistados, ya que se pretende observar el conocimiento de cada uno de ellos; además, determinar la importancia de realizar un taller de capacitación a los colaboradores del Departamento de Animación, donde se les expliquen, detalladamente, todos los aspectos o fundamentos necesarios para ofrecerle al huésped un servicio con los estándares establecidos. Las respuestas obtenidas obedecen al pensamiento y ciertos conocimientos que tienen sobre las personas con discapacidad; se hace referencia a la discapacidad como un problema de salud, no tener las condiciones para realizar ciertas actividades, dificultades para realizar cosas, no poder depender de sí mismo y relativa a personas que necesitan ayuda.

De esta manera, la mayoría de los entrevistados probablemente ha contestado la pregunta de acuerdo con la experiencia y roce con las personas con discapacidad que han visitado el hotel; se observa que desconocen del término de *discapacidad* establecido actualmente desde los derechos de las personas, con igualdad y humanidad.

Tabla 6. Atención a personas con discapacidad

Como parte del equipo de animación del Hotel, ¿le ha correspondido atender a una persona con discapacidad?

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas (2020).

La atención hacia un cliente o huésped es de suma importancia y de cuidado para una persona que brinda su servicio, por lo que, si una persona con discapacidad se encuentra en el hotel, los colaboradores deben estar altamente capacitados para ofrecerles un servicio con los estándares establecidos durante su estadía en el hotel. Además, existen diferentes maneras de atender, referirse o ayudar (si así lo requieren), a un huésped con discapacidad, por lo que se considera mantener un conocimiento amplio en el tema, pues esto depende del tipo de discapacidad que la persona presente.

Partiendo de dicha observación, se torna oportuno realizar la consulta al personal de animación para conocer su experiencia en la atención al cliente hacia un huésped con discapacidad; según los resultados obtenidos, un 20% del personal dio como respuesta un *no*, mientras el 80% respondió que *sí*. Dado esto, se analiza que la mayoría del personal de animación entrevistado, ha tenido la oportunidad de atender a personas con discapacidad, lo cual indica que sí hay un sector de la población con estas discapacidades que visita el hotel. Esto podría ser considerado como factor influyente en la decisión de adaptar las actividades a todo público, para la igualdad de oportunidades entre los huéspedes alojados en el lugar y que cuenten con mayor opción de participar en diversas actividades.

Tabla 7. Conocimiento sobre visitas de personas con discapacidad

¿Conoce usted si hay personas con discapacidades sensoriales y físicas que visiten el hotel con frecuencia?

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas (2020).

Según el resultado obtenido de las personas entrevistadas, el 100% responde que sí hay personas con discapacidades sensoriales y físicas, las cuales visitan el hotel con frecuencia. Por esta razón, se considera favorecedor para el hotel implementar o adaptar las actividades y ofrecer accesibilidad por medio de rampas, balones sonoros y todos aquellos instrumentos o herramientas necesarios para hacer las actividades accesibles y así mismo, integrar a las personas con discapacidades sensoriales y físicas. Se considera que con estas variables se podría colocar, divulgar o promocionar al hotel como inclusivo y generar un posible aumento de visitas de estos turistas en el lugar, para favorecer el prestigio tanto del hotel como del país.

Tabla 8. Actividades del hotel para integrar personas con discapacidades sensoriales y físicas

Mencione las actividades donde podrían participar e integrarse las personas con discapacidad física y sensorial.

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas (2020).

Se solicita a los entrevistados, mencionar las actividades donde podrían participar e integrarse las personas con discapacidad física y sensorial, para conocer en cuáles actividades realizadas por el hotel, actualmente, pueden los huéspedes integrarse y de tal manera, determinar cuáles deberían ser consideradas a la hora de implementar o adaptar en la propuesta. Si en dichas actividades los colaboradores del Departamento de Animación pueden integrar de cierta forma a las personas con discapacidad física o sensorial, se tomarán en cuenta las demás actividades mencionadas y se implementarán nuevas, de tal modo que habría mayor variedad y así mismo, mayor oportunidad de participación. Por esta razón, se realizó dicha pregunta al personal de animación; estos, con base en su experiencia y conocimiento, consideran que las actividades donde los huéspedes podrían integrarse son: juegos locos, clases de coctelería, clases de baile, clases de cocina, actividades realizadas en la piscina y juegos de mesa, entre las más mencionadas.

Por otra parte, debido a que el hotel posee un cronograma que presenta diversas actividades realizadas diariamente, se considera necesario estudiar o analizar las anteriormente mencionadas por parte de los colaboradores, donde podrían participar e integrarse las personas con discapacidad física y sensorial, pues, de esta manera, se permite delimitarlas en la propuesta.

Tabla 9. Estrategias de integración

¿Qué estrategias utilizan para integrar a las personas con discapacidades físicas y sensoriales?

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, (2020).

Parte del desarrollo de la propuesta es lograr que las actividades realizadas por el Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, puedan ser adaptadas o integrar a las personas con discapacidad física y sensorial. Por tanto, se indagó sobre las estrategias que estos han utilizado como herramienta de integración y según los resultados obtenidos, es posible analizar que los entrevistados no tienen estrategias definidas como miembros del Departamento de Animación, sin embargo, cada uno de ellos procura obtener la confianza de los huéspedes para que logren participar.

Se interpreta que es necesario contar con una estrategia para integrar a las personas con discapacidad física y sensorial, de modo que sean partícipes de las actividades realizadas y disfruten de su estadía en el hotel. Por esta razón, se adjuntarán en las actividades de la propuesta, las estrategias que permitan integrar a los huéspedes.

Tabla 10. Actividades que se deben adaptar o implementar

¿Cuáles actividades considera que se deban adaptar o implementar para los huéspedes con discapacidad física y sensorial?

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, (2020).

Se realiza esta pregunta de forma abierta a los colaboradores del Departamento de Animación, para conocer cuáles actividades consideran, con base en su experiencia y conocimiento, que se deban adaptar o implementar para los huéspedes con discapacidad física y sensorial. Acorde con la opinión del personal, se considera adaptar o implementar las clases de idiomas, aeróbicos, voleibol de playa, actividades en la piscina y bingo.

Por medio de las respuestas se crea la necesidad de realizar un análisis de las actividades mencionadas por los colaboradores, para observar posibles factores que permitan llevar a cabo o guíen el análisis a la obtención de estrategias que logren integrar, de manera segura, a las personas con discapacidad física y sensorial, en las actividades que se adapten e implementen.

Tabla 11. Cambios en el entorno

¿Qué cambios se podrían hacer en el entorno para promover la participación de clientes con alguna discapacidad física y sensorial?

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, (2020).

El entorno en un hotel es un factor determinante para integrar a las personas con discapacidad, pues para lograr desplazarse de un espacio a otro, es necesario que haya accesibilidad en la mayor parte del establecimiento; por ello, se considera la opinión del personal, debido a la experiencia y amplio conocimiento adquirido en el entorno. Se realiza la interrogante sobre qué cambios se podrían hacer en el entorno para promover la participación de clientes con alguna discapacidad física y sensorial; los entrevistados han dicho que es importante agregar una rampa para la piscina y acceso a la playa, clases de LESCO para mejorar la comunicación, rampas en diferentes áreas del hotel que les permita desplazarse con comodidad. Además, consideran que no se puede obligar a ninguna persona a participar de actividades si no lo desea.

Por lo tanto, es necesario tomar en cuenta aspectos como espacios del entorno, implementos en las actividades y demás accesos que intervienen en la facilidad de desplazamiento del huésped.

De igual manera, en cuanto a la atención de las personas con discapacidad física y sensorial, la propuesta pretende capacitar a los empleados del área de animación en temas sobre la forma correcta de comunicarse y atender a los huéspedes con discapacidad física y sensorial, para que sean incluidos e integrados.

Tabla 12. Capacitaciones en el Hotel

¿El hotel les capacita en servicio al cliente?

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, (2020).

El tema de servicio al cliente es de gran importancia en todos los establecimientos en los que se brinda un servicio, pues de este depende, en su mayoría, que el huésped decida visitarlo nuevamente. Se espera que el personal esté capacitado y brinde un servicio con los estándares establecidos, además de que sea una herramienta que fidelice a sus clientes y atraiga a potenciales huéspedes.

Por esta razón, se realiza la pregunta a los colaboradores, pues se refleja la necesidad de conocer si el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, capacita al personal en temas de servicio al cliente. Se obtuvo como resultado un *sí* del total de trabajadores; queda en evidencia que el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas está totalmente anuente a brindar capacitaciones a su personal. Debido a que el 100% de la muestra indica que el hotel sí le capacita en el servicio al cliente, se posibilita el uso del plan de capacitación propuesto en el manual como instrumento de ayuda para el personal del Departamento de Animación y su fortalecimiento. De esta manera, se considera que, si se lleva a cabo el manual como tal, los colaboradores del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, tendrán mayor preparación o información, en temas de servicio e integración en actividades para huéspedes con discapacidades

sensoriales y físicas, esto, de acuerdo con el análisis del resultado obtenido por parte de los colaboradores.

Tabla 13. Capacitación en la atención de personas con discapacidad

Dentro de las capacitaciones que el Hotel les brinda, ¿se aborda la atención de personas con discapacidad?

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, (2020).

Se realizó dicha pregunta con la finalidad de conocer si el hotel capacita al personal de animación sobre temas de atención a las personas con discapacidad física y sensorial, además de conocer acerca de la respuesta de cada uno de los colaboradores y denotar si todos han recibido capacitación alguna por parte del hotel o bien, si parte del personal no ha tenido la oportunidad.

Del total de los entrevistados, la respuesta de si es abordada la atención de personas con discapacidad dentro de las capacitaciones que el Hotel les brinda, un 50% dio como respuesta un *sí* y el 50% restante comentó que no. Por lo tanto, se analiza la situación considerando las siguientes posibilidades: se considera que el personal con mayor tiempo laborando para la empresa, ha recibido algún tipo de capacitación en cuanto a personas con discapacidad, mientras los demás colaboradores que se integraron, puede que no hayan recibido capacitación hasta el momento; esto, analizado desde esa perspectiva, debido a que el personal se encuentra en total obligación de asistir a las capacitaciones que el hotel les brinda, pues de ausentarse, pueden ser amonestados.

Tabla 14. Exigencia de los huéspedes con el servicio que se les brinda

¿Son los huéspedes con discapacidades sensoriales y físicas exigentes con el servicio que se les brinda?

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas (2020).

Cuando se ofrece un servicio en algún establecimiento, las personas lo esperan los estándares establecidos, por lo que tienden a ser exigentes, o bien, los clientes llegan a ser exigentes y ansían calidad. Por esta razón, se realiza la pregunta a los colaboradores, para conocer si los huéspedes con discapacidades sensoriales y físicas que han visitado el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, han sido exigentes durante su estadía. Esto, para conocer qué tanto desean percibir o qué tantas expectativas tienen en cuanto al personal y las actividades que realiza el Departamento de Animación. Además, se procura analizar cada detalle en las actividades que se adapten e implementen y el taller de capacitación para el conocimiento o el servicio que brinde el personal a las personas con discapacidad.

De acuerdo con los resultados, el 90% del personal del hotel ha dado como respuesta que los huéspedes no son exigentes con el servicio brindado y, por otra parte, el 10% menciona que sí.

Dada la información obtenida, se estima que un porcentaje mínimo de personas con discapacidad muestra exigencia; se considera este 10% como un factor positivo, pues las personas con discapacidades sensoriales y físicas

muestran deseos de disfrutar del servicio en el área y así mismo, de las actividades que se realizan.

De este modo, se sugiere ejecutar el plan de capacitación del manual y la adaptación e implementación de las actividades, pues se podrían elevar los estándares de calidad en servicio ofrecido, tanto por parte de los colaboradores del hotel como del Departamento de Animación.

Tabla 15. Atención en el Departamento de Animación

| |
|--|
| ¿Considera que las personas con discapacidades sensoriales y físicas son bien atendidas en el Departamento de Animación? |
|--|

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas (2020).

La atención que pueda recibir un cliente es un factor determinante para brindar un servicio con los estándares establecidos y cuando se trata de huéspedes con discapacidad, existen diferentes maneras de referirse, hablar, ayudar a esta población, dependiendo de la discapacidad de cada uno de ellos para que reciban el trato adecuado.

Según el resultado obtenido del personal del Departamento de Animación, el 100% de los entrevistados estiman que ofrecen un buen servicio a las personas con discapacidades sensoriales y físicas, sin embargo, se considera que pueden mejorar y actualizarse en temas de discapacidad, para seguir ofreciendo un excelente servicio a todas las personas por igual.

Se adjunta, por tanto, un taller de capacitación para los colaboradores del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, con la finalidad de que obtengan mayor conocimiento sobre el tema en general de discapacidad, mejoren sus habilidades y brinden un mejor servicio.

Tabla 16. Capacitaciones en temas de discapacidad

| |
|---|
| ¿Usted cree necesario capacitarse en temas de discapacidad para mejorar la atención que brinda su departamento? |
|---|

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas (2020).

El término *discapacidad* es un tema en constante evolución, por lo que no capacitarse en este ámbito podría generar efectos negativos en relación con el trato y servicio al huésped con discapacidad. Además, se pretende conocer qué porcentaje de colaboradores perciben la necesidad del taller de capacitación.

Debido a esto, surge la interrogante de si es necesario que el personal se capacite periódicamente, para mejorar la atención brindada por el Departamento de Animación, a lo que un 10% de los trabajadores dio como respuesta un *no*, entretanto, el otro 90% respondió que sí. De estos datos obtenidos se puede asegurar que la mayor parte del personal de animación, comprende que su principal objetivo es brindar un servicio con los estándares establecidos y, por lo tanto, deben estar atentos a los cambios realizados al término, en general, para que el trato, la manera de referirse y el servicio que reciba el huésped, sean los adecuados.

De igual manera, el personal está consciente de la necesidad de ser instruido en temas de discapacidad; además, muestra apertura hacia la temática y disposición para los aprendizajes que les permita mejorar el servicio brindado.

Tabla 17. Necesidad de implementar o adaptar actividades

| |
|---|
| <p>¿Considera necesario que se implementen o adapten actividades para la atención e integración de las personas con discapacidades sensoriales y físicas?</p> |
|---|

Fuente: Resultados de la encuesta realizada al personal del Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas (2020).

Parte importante y objetivo de la investigación, es adaptar e implementar en el Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, actividades donde personas con discapacidad física y sensorial se puedan integrar; es considerable el punto de vista de los colaboradores que han enfrentado o experimentado todo tipo de situaciones en el hotel, en cuanto a las actividades.

Además, debido a que el Departamento de Animación realiza u ofrece diferentes actividades, el personal ha brindado su servicio en cada uno de ellos y por tanto, ha tenido la oportunidad de observar qué tan necesario pueda ser realizar o aplicar la investigación. Surge la incógnita de conocer, desde su perspectiva, si consideran necesario que se adapten algunas de las existentes o se implementen nuevas actividades. De acuerdo con la entrevista, el personal de animación dio como respuesta un sí, por lo que el 100% de la muestra coincide en la necesidad de implementar o adaptar actividades para la atención e integración de las personas con discapacidades sensoriales y físicas; esto indica que, a pesar de que el hotel

cuenta con diferentes actividades y en la mayoría de ellas se logra, de cierta manera, incluir a las personas con discapacidad, existe una consideración del 100% del total de entrevistados, respecto de que se deberían implementar y adaptar actividades para dicha finalidad, que además, garanticen a las personas con discapacidades sensoriales y físicas, igualdad de oportunidades en el área recreativa del hotel.

4.2. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista dirigida al huésped.

Posteriormente, se realizó una entrevista dirigida a los huéspedes con discapacidad física y sensorial, para obtener información, desde su punto de vista, sobre cómo se sienten cuando visitan el hotel, cómo son tratados por los colaboradores, su opinión sobre las actividades que se realizan en el Departamento de Animación, qué tanta seguridad y comodidad perciben al participar, entre otros puntos. Sin embargo, a pesar de que se realizaron varias visitas en el lugar, la entrevista fue imposible de aplicar, pues no se logró la comunicación con los huéspedes, los cuales, han presentado quejas hacia los colaboradores del Club Fiesta Vacacional, quienes intervienen a todos los huéspedes para ofrecerles membresías y paquetes vacacionales en repetidas ocasiones. Estos comentaron que deseaban descansar sin tener más molestias; pese a ello, sin intervenir, se respetó el espacio y como una opción alterna, se prosiguió a aplicar la entrevista vía correo electrónico, a lo cual no se obtuvo respuesta alguna.

De acuerdo a la situación, se conversó con personas con discapacidad, externa a huéspedes del hotel, para lograr obtener información directa y desde el punto de vista de cada persona, esto, para percibir las dificultades existentes o barreras en el entorno hotelero, por lo que, se les realizó la pregunta de si visitarían

un hotel si este contara con actividades que integren a personas con discapacidades sensoriales y físicas, los cuales de acuerdo a lo que mencionaron, demostraron que sería un buen motivo para visitar el hotel, ya que, no es algo que mantengan en mente por la situación del entorno o que el pensar es que los hoteles no cuentan con accesibilidad para ellos poder integrarse cómodamente, además, mencionaron por aparte que se consideran clientes potenciales. De esta manera, se llegó a la conclusión de que el hotel podría mejorar y recibir visitas de personas con discapacidad al adaptar e implementar actividades en el departamento de animación, y de igual manera, incentivar e informar acerca de la accesibilidad del hotel en el área de animación, por medio de publicidad.

4.3. Análisis e interpretación de los resultados de la observación.

Se aplicó la técnica de la observación en el área de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, con la finalidad de conocer o percibir la manera en la cual son realizadas las actividades, el comportamiento y el trato de los colaboradores del departamento hacia las personas con discapacidades sensoriales y físicas, para observar la participación e integración que pueden tener en las diferentes actividades.

Del trabajo de campo, se logró observar que las personas con discapacidades sensoriales y físicas visitan el hotel, por lo cual, se visualizó el recorrido y la acción de una persona en el momento de aplicar la técnica. Se examinaron algunas de las actividades que realizan en el Departamento de Animación; entre estas, se debe resaltar que se observó una persona en silla de ruedas cuando se llevaba a cabo la actividad de fiesta de espuma, quien no se logró integrar por completo. Esto demuestra que tal persona no fue incluida en la actividad

realizada. Se considera que podría haber más participación de parte de los huéspedes con discapacidad, si las actividades se rediseñan, se adaptan e implementan.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL PROCESO INVESTIGATIVO

5. Conclusiones y recomendaciones del proceso investigativo

A continuación, se muestran las conclusiones y recomendaciones relevantes para el proceso investigativo, de manera que se pueda evidenciar el cumplimiento de los objetivos y los resultados obtenidos.

5.1. Conclusiones

- Se logró determinar, mediante los datos obtenidos, que el Hotel Fiesta Resort, All Inclusive, Puntarenas, posee elementos accesibles, sin embargo, se concluye que el área de animación podría mejorar si se adapta el entorno, así tendrá mayor inclusividad hacia las personas con discapacidades sensoriales y físicas.
- De la investigación realizada, se determinó que el Hotel Fiesta Resort, All Inclusive, Puntarenas, cuenta con diversas actividades, de las cuales, la mayoría no son completamente accesibles para las personas con discapacidades sensoriales y físicas. Se concluye que existe la necesidad de incorporar una guía de actividades inclusivas para ser adaptadas e implementadas por el Departamento de Animación.
- Según la información recopilada se llegó a la conclusión de que el personal del Hotel Fiesta Resort, All Inclusive, Puntarenas, no está capacitado a profundidad para la atención de los clientes con discapacidades sensoriales y físicas.
- Se desprende de la investigación, que el personal del Hotel muestra interés por instruirse sobre el tema de discapacidad y atención de la población con discapacidades sensoriales y físicas. Lo expuesto anteriormente, permite

concluir que el hotel tendrá prestigio por el resultado de la capacitación al verse reflejado en el trato a los huéspedes.

- -Luego del análisis de los datos recolectados, se concluye que es necesaria la creación de un manual, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort, All Inclusive, Puntarenas, para promover la inclusión de personas con discapacidades sensoriales y físicas en las actividades.
- Se deduce del proceso de investigación, la necesidad de crear un taller de capacitación al personal del Departamento de Animación, para que este pueda ser aplicado por el Hotel Fiesta Resort, All Inclusive, Puntarenas y así mejore la calidad del servicio ofrecido por parte de los colaboradores.
- Se logró determinar que el hotel Fiesta Resort, All Inclusive, Puntarenas, necesita charlas de sensibilización en el Departamento de Animación, por lo que se integró como parte del taller para concienciar a los colaboradores en el tema de personas con discapacidad.

5.2. Recomendaciones.

- Se recomienda que a corto plazo se identifiquen y adapten las actividades que puedan ser dirigidas para las personas con discapacidades sensoriales y físicas.
- Luego de analizar las conclusiones, se recomienda que el personal del Hotel Fiesta Resort, All Inclusive, Puntarenas, participe de un proceso de concienciación sobre accesibilidad y atención al cliente con discapacidad.

- Se recomienda que a corto plazo se promueva Hotel Fiesta Resort, All Inclusive, Puntarenas como un lugar accesible y apropiado para el disfrute de las personas con discapacidades sensoriales y físicas.
- Se recomienda la implementación del manual especializado en el Hotel Fiesta Resort, All Inclusive, Puntarenas, que surgirá como resultado posterior a esta investigación.
- El manual puede ser ejecutado en todas las empresas hoteleras que deseen brindar un servicio inclusivo en las actividades, esto, con el fin de que las personas con discapacidades sensoriales y físicas puedan disfrutar del turismo en igualdad de condiciones.
- Se recomienda al Hotel Fiesta Resort, All Inclusive, Puntarenas, como una oportunidad de mejora, la implementación de un proceso de capacitación sobre la temática de discapacidad, para todo el personal, con lo cual se logre ofrecer inclusividad en sus servicios.
- El sector hotelero debería considerar optar por las medidas adecuadas o establecidas por la ley 7600, para que las personas con discapacidad puedan ser integradas o incluidas en todas o en la mayoría de las actividades.
- Las actividades adaptadas o implementadas, deben ser tomadas en cuenta para que se puedan llevar a cabo en los sectores públicos como parques, playas, espacios recreativos, entre otros.
- Según los datos obtenidos, es importante que el personal se conciencie sobre los derechos de las personas con discapacidad, para que logren

brindar un servicio con los estándares establecidos, desde el paradigma actual del abordaje de las personas con discapacidad.

- Es importante que el Hotel Fiesta Resort, All Inclusive, Puntarenas, mantenga actualizado al personal del Departamento de Animación en temas de discapacidad, pues este se encuentra en constante cambio o mejora, para lograr que las personas se adapten al concepto y de acuerdo con esto, puedan dirigirse de la manera adecuada y brinden un servicio y atención al huésped con los estándares establecidos.
- Se recomienda que en el Hotel Fiesta Resort, All Inclusive, Puntarenas, se organicen e implementen proyectos sociales que involucren a la población de personas con discapacidades, para que por medio de esta iniciativa, permitan inducir un cambio que fortalezca el ámbito del turismo accesible.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

| Índice de cuadros | |
|--------------------------|-----|
| Cuadro 1. | 103 |
| Cuadro 2. | 106 |
| Cuadro 3. | 107 |
| Cuadro 4. | 110 |
| Cuadro 5. | 111 |
| Cuadro 6. | 114 |
| Cuadro 7. | 116 |
| Cuadro 8. | 117 |
| Cuadro 9. | 119 |
| Cuadro 10. | 120 |
| Cuadro 11. | 122 |

| Índice de figuras | |
|--|-----|
| Figura 1. Tablero para juego de bingo en braille | 103 |
| Figura 2. Panel de control y visor de bingo | 104 |
| Figura 3. Mesa auxiliary | 105 |
| Figura 4. Figuras con toallas | 106 |
| Figura 5. Bola sonora de voleibol playa | 108 |
| Figura 6. Voleibol playa sentado en la arena | 109 |
| Figura 7. Silla para ingreso al mar | 110 |
| Figura 8. Rampa con baranda | 112 |
| Figura 9. Rampa para silla de ruedas | 113 |
| Figura 10. Elevador hidráulico | 114 |
| Figura 11. Clases de LESCO para un lenguaje inclusivo | 115 |
| Figura 12. Juego de domino táctil y visual | 116 |
| Figura 13. Bochas adaptadas | 118 |
| Figura 14. Tenis de mesa adaptado | 119 |
| Figura 15. Blind tennis (tenis para ciegos y personas con algún tipo de discapacidad visual) | 121 |
| Figura 16. Parques biosaludables incluyentes | 122 |

Primera parte: Generalidades

6. Aspectos generales

A continuación, se presentan los aspectos generales del manual, como la introducción, el objetivo general, los objetivos específicos y términos de gran importancia para el conocimiento del lector y el correcto uso del manual.

6.1. Introducción

El presente documento es creado con el fin de ser una herramienta de ayuda y sustento en el Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas; se pretende brindar una guía para el personal del hotel. El manual sugiere que se desarrolle un taller de capacitación en temas de servicio al cliente de personas con discapacidades sensoriales y físicas; además, sugiere una serie de actividades que se pueden adaptar o implementar para ser inclusivas y considerarse necesarias para mejorar la participación de este sector poblacional y su demanda turística.

6.1.2. Objetivos

6.1.2.1 Objetivo general:

Ofrecer una guía de procedimientos para la implementación de una propuesta inclusiva para la atención de personas con discapacidad física y sensorial, en el Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, mediante el desarrollo del manual.

6.1.2.2. Objetivos específicos:

- Diseñar el manual para ser implementado en el Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, mediante la planificación de un taller y guía de actividades inclusivas para personas con discapacidad física y sensorial.
- Desarrollar un plan de capacitación dirigido al personal de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, mediante un taller para el conocimiento de la propuesta.
- Diseñar las actividades o adaptarlas, de manera que sean inclusivas para las personas con discapacidad física, tales como paraplejia, además de, personas con discapacidad sensorial, como ceguera y sordera, que visitan el hotel.

6.1.3. Definiciones importantes

- Discapacidad: [...] el concepto de discapacidad ha evolucionado a través de la historia. Así mismo es diferente su evolución de acuerdo con el tipo de discapacidad y posiblemente de acuerdo con la posición y aceptación (estigmatización) de la sociedad respecto a cada una de ellas. Alrededor de esta situación se ha procurado dar una definición de discapacidad que permita comunicarnos de una manera uniforme” (Padilla Muñoz, 2010, pág.398).
- Personas con discapacidad: Incluyen a aquellas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que, al interactuar, diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. En el caso de las

personas menores de edad, en la medida en que esta ley les sea aplicable, se procurará siempre perseguir su interés superior (CONAPDIS, 2016, pág. 2).

- Discapacidad física: Se considerará que una persona tiene deficiencia física cuando padezca anomalías orgánicas en el aparato locomotor o las extremidades (cabeza, columna vertebral, extremidades superiores y extremidades inferiores). También se incluirán las deficiencias del sistema nervioso, referidas a las parálisis de extremidades superiores e inferiores, paraplejías y tetraplejías y a los trastornos de coordinación de los movimientos, entre otras (Hurtado Lozano & Agudelo Martínez, 2014, pág. 47).
- Discapacidad sensorial: [...] son aquellos que presentan una deficiencia en su audición o visión con resultado de una percepción y procesamiento de la información disfuncionales, dificultándoles aspectos cognitivos en la adquisición y manipulación del espacio, en el lenguaje, en la relación personal y de funcionamiento en la comunidad. Por ello, y para que su desarrollo personal evolucione en el sentido general o de la normalidad poblacional, precisarán de los apoyos y recursos que compensen sus dificultades y refuercen sus habilidades (Luque Parra & Luque Rojas, 2013, pág. 63).
- Acceso cultural, deporte y actividades recreativas: Los espacios físicos donde se realizan actividades culturales, deportivas o recreativas deberán ser accesibles a todas las personas. Las instituciones públicas y privadas

que promuevan y realicen actividades de estos tipos deberán proporcionar los medios técnicos necesarios para que todas las personas puedan disfrutarlas (Ley, N°7600, pág.16).

Segunda parte: Taller de capacitación para el personal de animación

6.2. Taller de capacitación.

Se presenta la guía con la cual se puede realizar el taller de capacitación para el personal de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas. Esta expone los objetivos y temas considerados importantes de trabajar con los colaboradores y de esta manera, mejorar en temas de trato y servicio a los huéspedes con discapacidades sensoriales y físicas que puedan visitar el hotel.

6.2.1. Ficha para elaboración del taller de capacitación

| Nombre del taller | Objetivos / Temas | Actividades | Descripción | Técnicas | Insumos / Instrumentos de apoyo | Tiempo sugerido |
|---|---|--|---|--------------------------|---|------------------------|
| Taller de capacitación para el personal de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas. | 1. Charla de sensibilización sobre el tema de discapacidad. | 1.1. Reunir a los colaboradores. 1.2. Dar la bienvenida mediante una presentación magistral. 1.3. Explicar los objetivos del taller. 1.4. Brindar una motivación. 1.5. Dar inicio a la charla. | 1.1.1. Se reúnen los participantes. 1.1.2. Se inicia con la presentación y el conversatorio. 1.1.3. Preguntas y respuestas. | -Grupo focal. | -Sillas. -Proyector. -Sonido. -(Material didáctico). | 30 minutos. |
| | 2. La diversidad y diferencia. | 2.1. Explicar qué es diversidad humana. 2.2. Reconocer que todos somos diferentes. | 2.1.1. Se explica el tema. 2.1.2. Se expone la visión del paradigma humanista. 2.1.3. Se expone cómo la diversidad | -Técnica de comparación. | -Dos personas o voluntarios. | 30 minutos. |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|------------------------|---|-------------|
| | | 2.3. Excluir o incluir a las personas. | puede provocar que las personas excluyan a las demás. | | | |
| | 3. Derechos humanos. | 3.1. Definir derechos humanos. | 3.1.1. Se define el término. 3.1.2. Se exponen los elementos, características y evolución de los derechos humanos. | -El tendedero. | -Pabilo. -Prensas. -Cartulinas de colores. -Tijeras. -Marcadores. | 30 minutos. |
| | 4. Cómo entendemos la discapacidad y qué es realmente. | 4.1. Definir el término de discapacidad. 4.2. Explicar la evolución del concepto de discapacidad. | 4.1.1. Detallar los diferentes conceptos que las personas con discapacidad han tenido. 4.1.2. Demostrar cuánto ha cambiado el término <i>discapacidad</i> . | -Línea de tiempo. | -Papel periódico. -Marcadores. | 30 minutos. |
| | 5. Principios en Discapacidad. | 5.1. Explicar los principios en discapacidad. | 5.1.1. Principios de: igualdad de oportunidades, participación, independencia, equidad, calidad de vida y no discriminación. | - Sociodrama. | -Personas participantes. | 50 minutos. |
| | 6. Accesibilidad Universal. | 6.1. Explicar la accesibilidad universal, sus características y dimensiones. | 6.1.1. Se explica el propósito de la accesibilidad universal. | -Completar la palabra. | -Impresión de la ficha de apoyo de completar la palabra. -Lapiceros. | 30 minutos. |
| | 7. Manual especializado, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de | 7.1 Explicar el manual de la propuesta. 7.2. Explicar la guía de actividades inclusivas. | 7.1.1. Se explican todas las partes que conlleva el manual. 7.1.2. Explicar la función de las actividades. 7.1.2. Explicar las funciones | -Exposición. | -Presentación. -Video beam. | 1 hora. |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|---------|---|-------------|
| | personas con discapacidades sensoriales y físicas. | | del personal en las actividades. | | | |
| | 8. Cierre del taller. | 8.1. Actividad final. 8.2. Compartir opiniones. | 8.1.1. Escritura de los aprendizajes obtenidos del taller. 8.1.2. Se hace reflexión sobre el tema. | -Mural. | -Cartulinas de colores o papel periódico. -Marcadores. | 30 minutos. |

6.2.1.1. Explicación de las técnicas

- Grupo focal: Se pretende reunir a los colaboradores del Departamento de animación con la finalidad de recibir una charla de sensibilización sobre el tema de discapacidad, que será dirigida por moderadores (personal seleccionado por el hotel), quienes realizarán preguntas y los colaboradores podrán comentar entre sí sus diferentes puntos de vista sobre el tema, esto, con el fin de que se cree conciencia y se logre sensibilizar al personal. Además, quien imparte la charla podrá utilizar el material de apoyo que considere necesario.
- Técnica de comparación: Con dos voluntarios o personas escogidas por facilitador, se pregunta a los asistentes qué diferencias pueden notar en los voluntarios (alto, bajo, hombre, mujer, otros). Se les brinda un espacio de análisis y respuesta breve. Se puntualiza que todos los seres humanos son únicos y diferentes y eso no es motivo de exclusión.
- El tendedero: Se busca que los participantes diseñen, con los materiales brindados, por el facilitador (cartulinas de colores para dibujar y recortar),

prendas o accesorios con sus cartulinas de colores y anoten palabras que representen los derechos humanos (derecho a la vida, igualdad de oportunidades, trabajo digno, entre otros); de esta forma, cuelgan en el pabulo, que simulará un tendedero, para exponer ante todo el público, los diversos derechos humanos.

- Línea del tiempo: Esta técnica sugiere que se cree una línea, ya sea en un pergamino de papel periódico u hojas, con los términos que se utilizaban anteriormente para referirse a la discapacidad o a las personas con discapacidad y la evolución de los conceptos actualmente.
- Sociodrama: Se pretende que se divida el grupo en partes iguales y de esta forma, las personas puedan exponer la problemática social que se les pida. Un grupo podrá realizar la representación de la igualdad de oportunidades, otro la participación de las personas con discapacidad, y así sucesivamente con los demás temas de equidad, independencia, calidad de vida y no discriminación.
- Completar la palabra: Esta técnica permite la opinión de cada uno de los participantes con respecto a los temas aprendidos en el taller, además de realimentarse con respecto a los comentarios de sus compañeros. Consiste en rellenar la ficha de apoyo que contiene diferentes frases, las cuales deberán ser completadas por cada colaborador. Se adjunta a continuación:

Ficha de apoyo para la actividad de completar la palabra

Se presenta una serie de frases que deberán rellenar, de acuerdo con lo visto en el taller. Se les solicita responder con total sinceridad, para observar los resultados de la actividad.

En esta actividad:

| | |
|---|--|
| Aprendí que... | |
| Ya sabía... | |
| No sabía... | |
| Me sorprendí por... | |
| Quizá yo... | |
| Me hizo pensar que... | |
| Me molesté por... | |
| Me gustó... | |
| No me gustó... | |
| Me gustaría saber más acerca... | |
| Una pregunta que todavía tengo es... | |

- Exposición: Se exponen todas las partes del manual especializado, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, por medio de una presentación de apoyo, que permita la visualización de la propuesta; se pretende que los colaboradores conozcan del manual, su estructura, las guías e indicaciones, tanto como las actividades que pueden ser inclusivas y sus debidas funciones.

A continuación, se presenta el siguiente cuadro de posible inversión con costos aproximados para el taller de capacitación.

Posible inversión en materiales de apoyo para el taller de capacitación

| Material | Cantidad | Costo por unidad | Costo total aprox. |
|--|-----------------|-------------------------|---------------------------|
| Sillas | | N/A | |
| Proyector | | N/A | |
| Sonido | | N/A | |
| Ficha de apoyo de completar la palabra | 35 | ₡100.00 | ₡3,500.00 |
| Lapiceros (paquete de 36) | 1 | ₡4,490.00 | ₡4,490.00 |
| Cartulinas de colores (paquete de 10) | 4 | ₡1,790.00 | ₡7,160.00 |
| Marcadores. (paquete de 2) | 18 | ₡450.00 | ₡8,100.00 |
| Inversión total | | | ₡23,250.00 |

*Valor N/A: No aplica. Cuando se presenta el valor N/A, será debido a que, el hotel cuenta con los recursos necesarios (no requiere mayor inversión), simplemente se deberá adaptar como lo sugiere el taller.

Tercera parte: Guía de actividades para la inclusión de personas con discapacidades sensoriales y físicas

6.3. Guía de actividades

La finalidad es adaptar ciertas actividades e implementar nuevas, para que los huéspedes con discapacidades sensoriales y físicas puedan ser partícipes e incluidos en las diferentes actividades realizadas en el Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas. Por lo anterior, se brindan las siguientes sugerencias de actividades que se pueden modificar e implementar para garantizar igualdad de oportunidades.

6.3.1. Actividades que se pueden adaptar e implementar

Los siguientes cuadros muestran una guía de actividades con el objetivo de lograr su adaptación e implementación, para que el Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, pueda incluir a las personas con discapacidades sensoriales y físicas, de todas las edades. De tal forma, los huéspedes y visitantes podrán disfrutar y sentirse integrados y seguros.

Cuadro 1

| Actividad | Tipo de discapacidad | Instrumento de apoyo / dinámica |
|-----------|----------------------|--------------------------------------|
| Bingo | Visual | Cartones en braille |
| | Auditiva | Paneles de control y visor del bingo |
| | Física | Mesa adaptable |

Descripciones

Figura 1. Tablero para juego de bingo en braille



Fuente: Tiflo productos Costa Rica (S.F).

Cartones de bingo en braille: estos cartones de bingo están diseñados para que las personas con discapacidad visual puedan ser parte de esta actividad, pues los números y las letras del cartón son grandes, en relieve, están en el sistema braille y con contraste de colores.

Figura 2. Panel de control y visor de bingo



Fuente: Uptodown (S.F).

Paneles de control y visor de bingo: Se sugiere el uso de paneles de control (pantallas, video beam, pizarras, entre otros), que puedan mostrar grandes los números. Con este tipo de paneles las personas con discapacidad auditiva pueden participar de la actividad; cuando los números se canten en el bingo podrán observar en el panel si no logran escuchar y participarán del juego como todos los demás.

Figura 3. Mesa auxiliar



Fuente: Amazon.es. (S.F).

Se sugiere utilizar una mesa auxiliar para que las personas en sillas de ruedas no tengan dificultad de participar y puedan disfrutar con todas las comodidades del juego.

Cuadro 2

| Actividad | Tipo de discapacidad | Instrumento de apoyo / dinámica |
|---------------------|----------------------|---------------------------------|
| Figuras con toallas | Visual | Animador acompañante |
| | Auditiva | Animador acompañante |
| | Física | Mesa adaptable |
| Descripciones | | |

Figura 4. Figuras con toallas.



Fuente: Hogar Ris (S.F).

En esta actividad, cuando estén presentes personas con discapacidad auditiva, es recomendable que tenga un animador de acompañante, les hable cerca, fuerte y claro, para que las instrucciones puedan ser entendidas; esto

ayuda si la persona no puede escuchar totalmente, pues podrá leer los labios del animador y completar con éxito la figura.

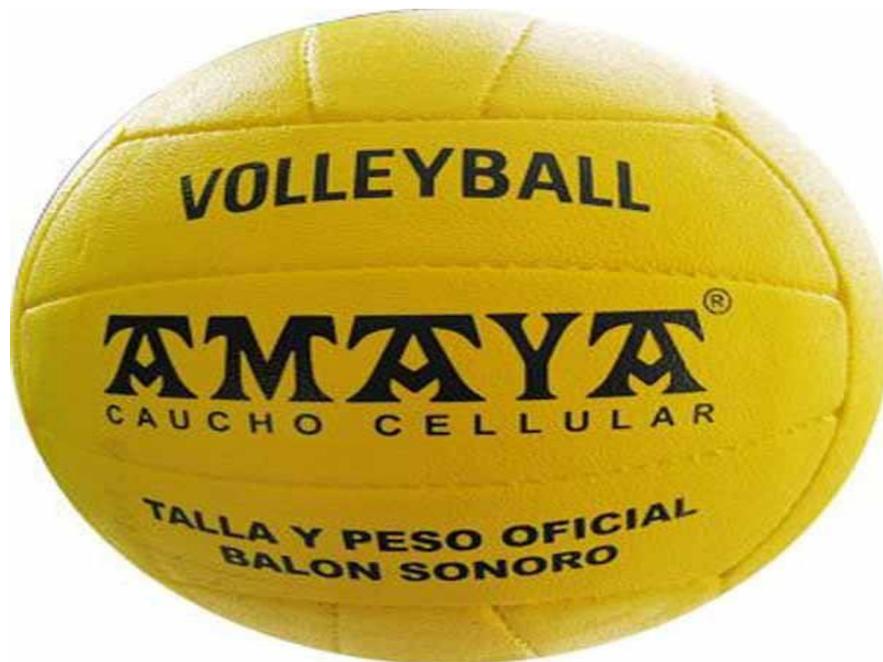
De haber personas con discapacidad visual presentes, por tanto, es igualmente recomendable que haya un animador acompañante para explicar paso a paso el procedimiento de doblar las toallas; la persona con discapacidad podrá estar al tanto o sentir de qué parte tomar la toalla y hacia dónde la debe llevar, de esta manera, podrá crear la figura final, de manera autónoma.

Se sugiere utilizar una mesa con las medidas establecidas por la ley 7600, de tal forma que las personas en sillas de ruedas no tengan dificultades para realizar las figuras con toallas.

Cuadro 3

| Actividad | Tipo de discapacidad | Instrumento de apoyo / dinámica |
|-------------------|-----------------------------|--|
| Voleibol de playa | Visual | Bolas sonoras |
| | Auditiva | -- |
| | Física | Voleibol sentado en la arena. |
| Descripciones | | |

Figura 5. Bola sonora de Voleibol playa.



Fuente: Alser esport (S.F).

Se utilizan bolas sonoras para que las personas con discapacidad visual puedan integrarse, ser partícipes de la actividad y por medio del sonido del balón, logren saber dónde se encuentra este o a qué dirección se dirige para cuando necesiten atraparlo.

Figura 6. Voleibol playa sentado en la arena.



Fuente: Padilla, M. (2010).

Las personas deben sentarse en la arena para tener un nivel de altura fijo y así pueda funcionar adecuadamente la actividad. A partir de esto, se debe mantener contacto constante con la arena, de modo que no puedan levantarse para lanzar el balón, solo si el balón va dirigido hacia un lateral de la persona.

Detalle de la actividad: La malla debe estar en una posición completamente baja o por debajo del nivel de los hombros, para que las personas puedan jugar con puntaje.

Cuadro 4

| Actividad | Tipo de discapacidad | Instrumento de apoyo / dinámica |
|----------------|----------------------|---|
| Ingreso al mar | Visual | Acompañante |
| | Auditiva | -- |
| | Física | Sillas especiales para el ingreso a la playa. |

Descripciones

Figura 7. Silla para ingreso al mar.



Fuente: Universidad de Costa Rica (2019).

Están diseñadas para que las personas en sillas de ruedas o movilidad reducida puedan disfrutar del mar. Las ruedas de estas sillas son especiales para

que las personas puedan desplazarse libremente por la arena, el mar y sentirse independientes e incluidas.

Cuadro 5

| Actividad | Tipo de discapacidad | Instrumento de apoyo / dinámica |
|------------------------|-----------------------------|--|
| Actividades de piscina | Visual | Rampa con baranda |
| | Auditiva | -- |
| | Física | Rampa para silla de ruedas // Elevador hidráulico. |
| Descripciones | | |

Figura 8. Rampa con baranda



Fuente: Adapt-A. (2017)

Las barandas de la rampa son usadas para que las personas con discapacidad visual puedan ingresar a la piscina y guiarse por medio de ellas, de forma segura. Además, pueden participar de las actividades realizadas en el área de la piscina; debe haber en la baranda una escritura en braille, la cual indique que puede seguir caminando hasta la zona donde se podrá ubicar. Además, la zona de “estar” debe tener espacio para que, al menos 3 personas en la misma área, puedan tener distancia de 1 metro. Por lo tanto, el personal del hotel debe asistirles y mencionarles el espacio donde deben acomodarse; es necesaria una numeración donde se indique a la persona en cuál espacio se encuentra, pues, si ingresa alguien y está en el espacio número 1, el personal debe cerciorarse y supervisar si ingresa otra persona y se le pueda indicar el espacio (número) donde se debe acomodar, en este caso, espacio número 2.

Figura 9. Rampa para silla de ruedas



Fuente: Blautec (2017).

Las personas con discapacidad física pueden ingresar a la piscina por medio de una rampa apta para el ingreso de una silla de ruedas para piscina, ya sea que el hotel cuente con estas o que la persona posea una propia.

La rampa debe contar con la seguridad necesaria como pavimento antideslizante dentro y alrededor de la piscina, ancho específico para la silla de ruedas, nivel de altura, área donde se pueden ubicar para realizar las actividades, entre otros aspectos.

Es importante que exista una ducha cerca del área de la piscina para que la persona pueda ingresar con su silla de ruedas limpia.

Figura 10. Elevador hidráulico



Fuente: Accesibilidad 4 All (2019).

El elevador hidráulico es otra opción para las personas con discapacidad física, esto, para que puedan hacer uso del área de la piscina. Además, el elevador debe contar con la seguridad necesaria que requiere la máquina.

Cuadro 6

| Actividad | Tipo de discapacidad | Instrumento de apoyo / dinámica |
|-------------------|----------------------|---------------------------------|
| Taller de idiomas | Visual | -- |
| | Auditiva | Clases de LESCO |
| | Física | -- |

Descripciones

Figura 11. Clases de LESCO para un lenguaje inclusivo

Fuente: Universidades.cr (2018).

Las clases de idiomas son de gran interés para los huéspedes según datos obtenidos en la investigación, por lo que brindar clases de diferentes idiomas en LESCO, la hará inclusiva e interesante, para que, las personas con discapacidad auditiva, puedan sentirse integrados al participar de las diferentes dinámicas organizadas para impartir la clase. Los huéspedes, en general, podrán conocer y adquirir competencias de comunicación en este lenguaje, lo que podrá permitir una adecuada comunicación entre personas no oyentes y oyentes.

Cuadro 7

| Actividad | Tipo de discapacidad | Instrumento de apoyo / dinámica |
|-----------------------|----------------------|---------------------------------|
| Competencia de dominó | Visual | Dominó táctil y visual |
| | Auditiva | Animador acompañante |
| | Física | Mesa adaptable |
| Descripciones | | |

Figura 12. Juego de dominó táctil y visual.



Fuente: Hoptoys (S.F).

La competencia de dominó es una actividad muy divertida y además, puede ser inclusiva para los huéspedes con discapacidades visuales. Para esto, se recomienda usar un juego de dominó táctil y visual, los cuales contienen fichas con formas geométricas diferentes, contrastes de colores y en su parte superior,

relieves que ayudan a las personas con discapacidad visual a sentirse integrados en la actividad y así mismo, seguros de participar para competir.

Cuando estén presentes personas con discapacidad auditiva, se sugiere el apoyo del animador-jurado de la competencia, el cual deberá hablar cerca, fuerte y claro, para que las instrucciones del juego puedan ser entendidas; esto facilita si la persona tiene problemas auditivos o no puede escuchar totalmente, pues podrá leer los labios del animador-jurado.

Se sugiere utilizar una mesa con las medidas establecidas por la ley 7600, para que las personas en sillas de ruedas no tengan dificultad de participar en la competencia.

Cuadro 8

| Actividad | Tipo de discapacidad | Instrumento de apoyo / dinámica |
|---------------|----------------------|---------------------------------|
| Boccia | Visual | -- |
| | Auditiva | -- |
| | Física | Bolas de bochas |
| Descripciones | | |

Figura 13. Bochas adaptadas



Fuente: FCDDF. (2016).

Es un juego de estrategias y precisión; los diferentes huéspedes, si así lo desean, pueden participar. Este juego integra a las personas con discapacidad física o en silla de ruedas; el animador podrá decidir si se realiza de forma individual en grupos o en parejas, según la cantidad de personas participantes. El juego de bocce es también conocido como *bochas*, se debe contar con 6 bolas de colores, azules y rojas, para cada participante o equipo. La actividad consiste en arrojar las bolas del color respectivo de cada participante cerca de la bola blanca, la persona, pareja o equipo que arroje sus boccias más cerca de la bola blanca, ganará. Además, se puede hacer en forma de competencia.

Cuadro 9

| Actividad | Tipo de discapacidad | Instrumento de apoyo / dinámica |
|---------------|----------------------|------------------------------------|
| Ping pong | Visual | -- |
| | Auditiva | -- |
| | Física | Mesa de ping pong adaptada |
| Descripciones | | |

Figura 14. Tenis de mesa adaptado



Fuente: Wikipedia. (2020).

El tenis de mesa adaptado es un deporte paralímpico y una actividad muy practicada en la actualidad. Fue creado para que las personas con discapacidad física puedan disfrutar autónomamente de este deporte. La mesa es diseñada con las medidas adecuadas, por lo que el hotel podría considerar adquirirla y hacer que en dicha actividad se puedan integrar las personas con discapacidad física.

Cuadro 10

| Actividad | Tipo de discapacidad | Instrumento de apoyo / dinámica |
|---|----------------------|---------------------------------|
| Tennis | Visual | Instrumentos adaptables |
| | Auditiva | -- |
| | Física | -- |
| Descripciones | | |
| <p>Figura 15. Blind tennis (Tenis para ciegos y personas con discapacidad visual).</p> | | |



Fuente: Sound tennis. (S.F).

El tenis adaptado es un deporte que también lo realizan personas con discapacidad visual y es conocido como Blind tennis. Para realizarlo, se debe contar con los elementos necesarios para que se facilite la práctica de la actividad, tales como las raquetas y las pelotas con sus debidas medidas, la pista (las medidas del área de juego pueden ser marcadas en el área existente) y las reglas del juego; de ser un juego recreativo, las reglas del juego no son necesarias.

Cuadro 11

| Actividad | Tipo de discapacidad | Instrumento de apoyo / dinámica |
|---------------|----------------------|--|
| Playground | Visual | -- |
| | Auditiva | -- |
| | Física | Columpio para personas en sillas de ruedas |
| Descripciones | | |

Figura 16. Parques biosaludables incluyentes



Fuente: Parque y grama, (2018).

El playground es una actividad al aire libre donde pueden participar varias personas en un mismo momento, pues se encuentran diferentes máquinas con distintas funciones cada una. Además, contar con un espacio que tenga un play inclusivo para que los niños con discapacidad física, estos puedan participar y se crean mejores condiciones en el entorno del hotel.

A continuación, se presentan los cuadros de posibles inversiones con costos aproximados para la guía de actividades.

Posible inversión en capital humano

| Personal | Cantidad | Costo por persona | Costo total aprox. |
|-----------------------------|----------|-------------------|--------------------|
| Animador Intérprete (LESCO) | 2 | 352,852,8 | 705,705,6 |

El salario estimado para la inversión en el capital humano fue tomado de la tabla de salarios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Esto puede ser variable dependiendo de los salarios que se ofrezcan en el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas.

La contratación de personal de animación intérprete en LESCO, será una decisión de la gerencia del hotel, pues existe la posibilidad de capacitar al personal de colaboradores en la planilla y así, serán capaces de atender los talleres de LESCO, entre otras actividades, sin hacer la inversión en contratación de capital humano.

Posible inversión en equipo

| Actividad | Equipo | Cantidad | Costo unitario | Costo total |
|---------------------|--------------------------------------|--|----------------|-------------|
| Bingo | Paquete de cartones en braille | 1 | \$22.00 | \$22.00 |
| | Paneles de control y visor del bingo | N/A, se podrán utilizar pantallas o video beam con los que cuente el departamento. | | |
| | Mesa auxiliar | 4 | \$69.99 | \$279,96 |
| Figuras con toallas | Mesa adaptable | 1 | \$83,89 | \$83,89 |
| Voleibol de playa | Bolas sonoras | 2 | \$17,04 | \$34,08 |

| | | | | |
|-------------------------|--|---|--|-----------|
| Ingreso al mar | Sillas especiales para el ingreso a la playa | 2 | \$2771.24 | \$5542,48 |
| Actividades de piscina | Rampa con baranda | 1 | Requiere una valoración previa para conocer las dimensiones, estructura, entre otros puntos del lugar y así cotizar las adecuaciones, para establecer el precio. | |
| | Rampa para silla de ruedas | 1 | Requiere una valoración previa para conocer las dimensiones, estructura entre otros puntos del lugar y así cotizar las adecuaciones, para establecer el precio. | |
| | Elevador hidráulico | 1 | Requiere una valoración previa para conocer las dimensiones, estructura entre otros puntos del lugar y así cotizar las adecuaciones, para establecer el precio. | |
| Clases de idiomas | N/A | | | |
| Competencia de dominó | Dominó táctil y visual | 1 | \$28,17 | \$28,17 |
| | Mesa adaptable | Se sugiere utilizar la mesa adaptable de figura con toallas | | |
| Boccia | Paquete de bolas de bochas | 2 | \$64,12 | \$128,24 |
| Ping pong | Mesa de ping pong adaptada | 1 | \$2652,92 | \$2652,92 |
| Tenis | Antifaz | 4 | \$1,51 | \$6,04 |
| | Raquetas de 23 a 27 | 4 | \$53.76 | \$215,04 |
| | Paquete de 12 pelotas con sonido | 1 | \$84,93 | \$84,93 |
| | Pista | N/A | | |
| Posible Inversión total | | | | \$9055,75 |

*Valor N/A: No aplica. Cuando se presenta el valor N/A, será porque en el hotel ya se realizan estas actividades y por ello, cuentan con los recursos necesarios (no requiere mayor inversión); simplemente se deberá adaptar, como lo sugiere la guía de actividades.

*Para las actividades *figuras con toallas* y *competencia de dominó*, se requiere una mesa adaptable con las medidas establecidas por la ley 7600, la cual puede ser utilizada en ambas actividades, considerando realizarlas en diferente horario y así no generar una mayor inversión.

Cuarta parte: Consideraciones finales

4. Consideraciones finales

Con la elaboración del manual especializado, se pretende que el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, pueda ofrecer actividades accesibles para personas con discapacidades sensoriales y físicas. Su finalidad es que todas las personas logren participar y sean integradas sin ningún problema, en igualdad de condiciones.

Aunque se enfoca en el hotel anteriormente mencionado, su uso se sugiere como una guía en otros hoteles y todos aquellos espacios o sitios de recreación donde se deseen que las personas con discapacidades sensoriales y físicas, puedan integrarse y sentirse autónomas.

La importancia de implementar la propuesta en el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, es que este pueda mejorar su servicio en el Departamento de Animación, al ofrecer inclusión, seguridad y servicio con los estándares establecidos, a los turistas con discapacidades sensoriales y físicas.

Se recomienda, como parte de la implementación y adaptación de las actividades, que estas sean ejecutadas por especialistas que se cercioren de la seguridad en cada una de las actividades, tomando en cuenta maquinaria, pisos, entre otros aspectos, para ofrecer seguridad al huésped.

La implementación de este manual en el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, trae consigo beneficios, tales como obtener renombre o prestigio, un plus entre hoteles, incluso y un factor positivo económicamente, pues al ser inclusivo será considerado una opción para visitar entre los turistas con discapacidades sensoriales y físicas.

La propuesta sugiere una guía de actividades accesibles, por lo que el Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, deberá considerar los posibles montos de inversión que conlleva cada una de estas actividades. Se sugieren ciertas cantidades de equipos, pero la Gerencia del hotel será quien determine si invierte en esas cifras, aumenta o disminuye la cantidad de equipo; todo esto, dependiendo de los recursos existentes.

Para la guía de actividades se debe considerar la necesidad de un capital para adaptar e implementar algunas de las actividades, además de considerar también los costos del taller de capacitación.

En cuanto a las actividades adaptadas e implementadas, algunas no serán del todo compatibles con ambas discapacidades (sensoriales y físicas), sin embargo, las personas podrán integrarse o participar en la mayoría de estas.

Referencias de la propuesta

Accesibilidad 4 All. (2019). *Piscinas Accesibles: Normativa y Soluciones de Accesibilidad*. [ilustración]. Recuperado de:

<https://accesibilidad4all.com/piscinas-accesibles-normativa-soluciones-accesibilidad/>

Adapt-A. (2017). *¿Es obligatorio hacer accesible la piscina comunitaria?*

[Ilustración]. Recuperado de: <https://www.adapt-a.com/es-obligatorio-hacer-accesible-la-piscina-comunitaria/>

Alser esport. (S.F). *Pelota sonora cascabeles*. [Ilustración]. Recuperado de:

<https://alseresport.com/wp-content/uploads/2020/01/pelota-sonora-voleibol.jpg>

Amazon.es. (S.F). *Mobiclinic, sierra mesa auxiliar cama o sofá para adultos y*

discapacitados, con ruedas, ligera, Portátil, regulable en altura, reclinable, con ruedas. [ilustración] Recuperado de: <https://www.amazon.es/auxiliar-regulable-altura-bandeja-Mobiclinic/dp/B00I4SNEJO>

Blautech. (2017). *¿Qué es una piscina accesible?* [ilustración]. Recuperado de:

<https://blautech.com/que-es-una-piscina-accesible/>

Conapdis. (2016). *Ley para Promoción de la Autonomía Personal de las Personas*

con Discapacidad. San José, Costa Rica, p.1. Recuperado de: <https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/103229/125236/F1379760652/LEY%209379%20COSTA%20RICA.pdf>

FCDDF. (2016). *Boccia-FCDDF* [ilustración]. Recuperado de:
<http://www.fcddf.org/boccia/>

Hogar Ris (S.F). *Como hacer figuras con toallas.* [Ilustración]. Recuperado de:
<https://hogar-ris.com/como-hacer-figuras-con-toallas/>

Hoptoys (S.F). *Dominó táctil y visual.* [Ilustración]. Recuperado de:
<https://www.hoptoys.es/novedades-aprendizaje/domino-tactil-y-visual-p-13612.html>

Hurtado Lozano, L. T., & Agudelo Martínez, M. A. (2014). *Inclusión educativa de las personas con discapacidad en Colombia.* Revista CES Movimiento y Salud, 2(1), 47. Recuperado de:
http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4889/Inclusion_educativa_de_las_personas_con_discapacidad_en_Colombia.pdf?sequence=1&rd=0031679122976846

Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y su reglamento (1996), N°7600. San José, Costa Rica, 16. Recuperado de:
<https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leyigualdaddeoportunidades.pdf>

Luque Parra, D. J., & Luque Rojas, M. J. (2013). *Necesidades Específicas de Apoyo Educativo del alumnado con discapacidades sensorial y motora.* Summa Psicológica UST, 10(2), 63. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4703039>

Padilla Muñoz, A. (2010). *Discapacidad: contexto, concepto y modelos*. Revista Colombiana de Derecho Internacional (16), pg,398. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>

Padilla, M. (2010). *Volleyball playa sentado en la arena*. [Ilustración]. Recuperado de: https://www.elmundo.es/elmundo/2010/10/02/andalucia_malaga/1286037415.html

Parque y Grama, (2018). *Parques biosaludables incluyentes*. [Ilustración]. Recuperado de: <https://www.parqueygrama.com/parques-biosaludables-incluyentes/>

Sound tennis (S.F). *Historia Blind Tennis*. [Ilustración]. Recuperado de: <http://www.soundtennis.net/historia-del-blind-tennis/>

Tiflo productos Costa Rica (S.F) Tablero para jugar Bingo en números grandes y braille. [Ilustración]. Recuperado de: <https://tifloproductoscr.com/producto/tablero-para-jugar-bingo-en-numeros-grandes-y-braille/>

Universidad de Costa Rica (2019). *Cahuita tiene una playa accesible gracias a campaña de tapas plásticas*. [Ilustración]. Recuperado de: <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2019/08/23/cahuita-tiene-una-playa-accesible-gracias-a-campana-de-tapas-plasticas.html>

Universidades.cr (2018). *Lesco un lenguaje inclusivo*. [Ilustración]. Recuperado de:

<https://www.universidadescr.com/blog/lesco-un-lenguaje-inclusivo/>

Uptodown (S.F). *Visor de bingos 1.0*. [Ilustración]. Recuperado de: [https://visor-de-](https://visor-de-bingos.uptodown.com/windows)

[bingos.uptodown.com/windows](https://visor-de-bingos.uptodown.com/windows)

Wikipedia (2020). *Tenis de mesa adaptado*. [ilustración]. Recuperado de:

https://es.wikipedia.org/wiki/Tenis_de_mesa_adaptado

Referencias

- Águila, L. M. (2012). *Accesibilidad e inclusión en espacios de arte: ¿cómo materializar la utopía?* *Arte, Individuo y Sociedad*, 24(1), pág. 81. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/ARIS/article/view/38044>
- Águila, L. M. (2012). *Accesibilidad e inclusión en espacios de arte: ¿cómo materializar la utopía?* *Arte, Individuo y Sociedad*, 24(1), pág. 82-83. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/ARIS/article/view/38044>
- Águila, L. M. (2012). *Accesibilidad e inclusión en espacios de arte: ¿cómo materializar la utopía?* *Arte, Individuo y Sociedad*, 24(1), pág.83. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/ARIS/article/view/38044>
- Alfaro Rojas, L. (2013). *Psicología y discapacidad: un encuentro desde el paradigma social*. 32(1), pág.65. Recuperado de <file:///D:/Downloads/Dialnet-PsicologiaYDiscapacidad-4836506.pdf>
- Alonso, F. (2007). *Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal*. *Revista de traductología* (11), pág.16. Recuperado de: <http://www.revistas.uma.es/index.php/trans/article/view/3095/2859>
- Álvarez Ramírez, E. M., & Villarreal Arroyo, M. (2010). "Análisis de la curatela y la capacidad de actuar de las personas con discapacidad en Costa Rica, a la luz de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad". Pág.230. Recuperado de: <http://iiij.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/curatela-y-capacidad-de-actuar-de-personas-discapacitadas.pdf>

Barrantes, R. (2000). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia. Pág.83. Recuperado de: <https://drive.google.com/drive/folders/1YZoaKCgTGZHY8-rclaNIHwm58C5T8cxY>

Barrantes, R. (2000). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia. Pág.86. Recuperado de: <https://drive.google.com/drive/folders/1YZoaKCgTGZHY8-rclaNIHwm58C5T8cxY>

Barrantes, R. (2000). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia. Pág.183. Recuperado de: <https://drive.google.com/drive/folders/1YZoaKCgTGZHY8-rclaNIHwm58C5T8cxY>

Barrantes, R. (2000). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia. Pág.187. Recuperado de: <https://drive.google.com/drive/folders/1YZoaKCgTGZHY8-rclaNIHwm58C5T8cxY>

- Bernal, C. (2010). Capítulo 7, *Proceso de investigación científica*. En Bernal, C. Metodología de la investigación (pp,191). Recuperado de: <http://www.pearsoneducacion.net> ISBN 978-958-699-128-5
- Bernal, C. (2010). Capítulo 7, *Proceso de investigación científica*. En Bernal, C. Metodología de la investigación (pp,192). Recuperado de: <http://www.pearsoneducacion.net> ISBN 978-958-699-128-5
- Bernal, C. (2010). Capítulo 7, *Proceso de investigación científica*. En Bernal, C. Metodología de la investigación (pp,194). Recuperado de: <http://www.pearsoneducacion.net> ISBN 978-958-699-128-5
- Campos, M. (2009). *Métodos y técnicas de investigación académica*. (pg,15) Recuperado de: <https://docs.google.com/document/d/1FFtYlz6JutXx-3WuFeaWiQ7gRQY0dGxpsWhDE6KdwcQ/edit>
- Conapdis. (2016). *Ley para Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad*. San José, Costa Rica, pág.1. Recuperado de: <https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/103229/125236/F1379760652/LEY%209379%20COSTA%20RICA.pdf>
- CONAPDIS, & INEC. (2019). *Encuesta Nacional sobre Discapacidad*. Pág. 77. Recuperado de: <https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/reenadis2018.pdf>
- Fernández, M. (2009). *Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. Revista Interdisciplinar, (9), pág.214. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/412

[06114 Turismo Accesible Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/41206114_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000.pdf)

Fernández, M. (2009). *Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. *Entelequia Revista Interdisciplinar*, volumen (9). Pág. 220.

Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/412061](https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/41206114_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000.pdf)

[14 Turismo Accesible Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/41206114_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000.pdf)

Ferreira, M. (2008). *La construcción social de la discapacidad: hábitos, estereotipos y exclusión social Nómadas*. *Critical Journal of Social and Juridical Sciences*.

17 (1), pág.12. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/181/18101716.pdf>

Fundación Adecco. (2017). *Turismo accesible*, pág.2. Recuperado de:

<https://fundacionadecco.org/wp-content/uploads/2017/07/Descarga-Nota-de-Prensa-Turismo-Accesible.pdf>

García, M. O. (2010). *Turismo masivo y alternativo, Distinciones de la sociedad moderna/posmoderna*. (pág.243) Recuperado de:

<http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v17n52/v17n52a10.pdf>

Hamui-Sutton, A. y Varela-Ruiz, M. (2012). *Focus groups technique. Investigación educación médica* [online]. 2013, vol.2, n.5, pág.57. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n5/v2n5a9.pdf>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. En *Concepción o elección del diseño de investigación* IV ed. México, D. F. Pág.208. Recuperado de: <https://drive.google.com/drive/folders/1YZoakCgTGZHY8-rclaNIHwm58C5T8cxY>
- Hernández Vázquez, F. J. (2000). *El deporte para atender la diversidad: deporte adaptado y deporte inclusivo*. Revistes Catalanes amb Accés Obert (RACO), 2(60), pág.48. Recuperado de: <https://www.raco.cat/index.php/ApuntsEFD/article/view/306962>
- Hernández, A. (2004) *Las personas con discapacidad Su calidad de vida y la de su entorno*. *Aquichan*. 4 (pág.1). Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972004000100008#nx1
- Hurtado Lozano, L. T., & Agudelo Martínez, M. A. (2014). *Inclusión educativa de las personas con discapacidad en Colombia*. Revista CES Movimiento y Salud, 2(1), pág.47. Recuperado de: http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4889/Inclusion_educativa_de_las_personas_con_discapacidad_en_Colombia.pdf?sequence=1&rd=0031679122976846
- Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y su reglamento* (1996), N°7600. San José, Costa Rica, pág. 5. Recuperado de: <https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leyigualdaddeoportunidades.pdf>

Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y su reglamento (1996), N°7600. San José, Costa Rica, pág.16. Recuperado de:

<https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leyigualdaddeoportunidades.pdf>

Lillo, J., & Moreira, H. (2004). *Envejecimiento y diseño universal*. *Anuario de Psicología*, 35(4), pág.494. Recuperado de

<file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/61801-Text%20de%20'article-88844-1-10-20071020.pdf>

Luque Parra, D. J., & Luque Rojas, M. J. (2013). *Necesidades Específicas de Apoyo Educativo del alumnado con discapacidades sensorial y motora*. *Summa Psicológica UST*, 10(2), pág.63. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4703039>

Martín, M. y Sánchez, M. (2016). *Análisis cualitativo de tópicos vinculados a la calidad de vida en personas con discapacidad*. *Ciência & Saúde Coletiva*. 21

(8), [pg,2373] DOI: 10.1590/1413-81232015218.04182016

Martínez Cárdenas, R. (2017). *Turismo accesible en México*. *Revista Científica sobre Accesibilidad Universal La Ciudad Accesible*, 14(9), pág.32.

Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11181/5405>

Martínez, R. y Escalona, J. (2014). *Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física?* *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 12(1), pág.215. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88129335016>

- Martínez, R. y Escalona, J. (2014). *Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física?* *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12(1), pág.215. Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/35662/1/2014_Suria_Escalona_Pa_sos.pdf
- Méndez, N. M. (2010). *Turismo accesible*. *Revista del Colegio de Abogados de La Plata*(77), pág.1. Recuperado de: <http://www.derecho.uba.ar/institucional/turismo-accesible-nelida-mabel-mendez.pdf>
- Méndez, N. M. (2010). *Turismo accesible*. *Revista del Colegio de Abogados de La Plata*(77), pág.2. Recuperado de: <http://www.derecho.uba.ar/institucional/turismo-accesible-nelida-mabel-mendez.pdf>
- Motivos de viaje; (2012-2018). *Instituto Costarricense de Turismo*. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/estadisticas/cifras-turisticas.html>
- Organización mundial de salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*, pág.8. Recuperado de: http://www1.paho.org/arg/images/Gallery/Informe_spa.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (s.f). *Turismo accesible*. Recuperado de: <http://www2.unwto.org/es/content/turismo-accesible>
- Padilla Muñoz, A. (2010). *Discapacidad: contexto, concepto y modelos*. *Revista Colombiana de Derecho Internacional* (16), pág.398. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>

- Rodríguez, D. (2018). *Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo*. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión. XXVI, (1), pág.130. DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.3142>
- Rodríguez, D. (2018). *Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo*. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión. XXVI, (1), [pp. 141-142] DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.3142>
- Salinas, V., & Escalante, L. (2005). *Capacitación y adiestramiento de personal: el camino al éxito de la empresa*. eumed.net, pg,1. Recuperado de: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2012/capacitacion-adiestramiento-personal.pdf>
- Sánchez Ruiz, J., Loarte Tene, M., & Caisachana Torres, D. (2020). *Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países*. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 12(1), pág.230. Recuperado de: https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=turismo+accesible+sociedad+inclusiva&hl=es&as_sdt=0,5
- Veiga De Cabo, J., De La Fuente Díez, E., & Zimmermann Verdejo, M. (2008)., *Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño*. medicina y seguridad del trabajo, LIV N° 210, pág.83. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v54n210/aula.pdf>

Puntarenas, 06 de enero del 2020.

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Licenciatura en Gestión de Empresas de
Hospedaje y Gastronómicas
Sede del Roble

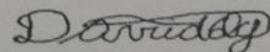
Estimados señores:

Asunto: otorgamiento de aval para presentación de anteproyecto

Yo, David Quesada García, en calidad de profesor del curso *Opción de graduación GEHG-0215*, portador de la cedula número uno uno cuatro tres tres cero tres siete tres (1 1433 0373), doy mi aval para la presentación de la propuesta del tema proyecto/tesis denominado: *"Propuesta de un manual especializado, dirigido al departamento de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, en el año 2020."* Ante la Comisión de Trabajos Finales de Graduación para su revisión y evaluación.

Con este requisito, se pretende que las aprendientes: Angie Karina Calvo González, cédula 604240106 y Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz, cédula 116830554, realicen una investigación que beneficie el aprendizaje, la formación profesional y personal en el área.

Atentamente,



Lic. David Quesada García
dquesadag@utn.ac.cr
Sociólogo- Polítólogo- Docente
Profesor Opción de graduación

Copia: Director de carrera Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas

Puntarenas, 14 de enero de 2020

Lic. Marvin Campos Montoya
Director de la Licenciatura en Gestión de
Empresas de Hospedaje y Gastronómicas
Sede de El Roble, Puntarenas

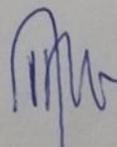
Asunto: Tutora de TFG.

Estimado señor

Yo, Doralis Berrocal Vega, portadora de la cedula número 6-281-745 en calidad de docente de la UTN, estoy de acuerdo en ser tutora del Trabajo Final de Graduación GEHG-0215, para la presentación del proyecto denominado: *"Propuesta de un manual especializado, dirigido al departamento de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, en el año 2020."*

Con este requisito, se pretende que las estudiantes Angie Karina Calvo González, cédula 604240106 y Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz, cédula 116830554, realicen una investigación que beneficie el aprendizaje, la formación profesional y personal en el área.

Atentamente,



6-281-745

Doralis Berrocal Vega
dberrocalv@utn.ac.cr
Docente

Tutora, Trabajo Final de Graduación

copia: Director de carrera Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas

Puntarenas, 24 de enero de 2020

Lic. Marvin Campos Montoya
Director de la Licenciatura en Gestión de
Empresas de Hospedaje y Gastronómicas
Sede de El Roble, Puntarenas

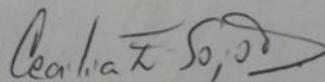
Asunto: Lectora de TFG.

Estimado señor

Yo, Cecilia Sojo Delgado, portadora de la cedula número 108600434 en calidad de docente de la UTN, estoy de acuerdo en ser lectora del Trabajo Final de Graduación *GEHG-0215*, para la presentación del proyecto denominado: *"Propuesta de un manual especializado, dirigido al departamento de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, en el año 2020."*

Con este requisito, se pretende que las estudiantes Angie Karina Calvo González, cédula 604240106 y Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz, cédula 116830554, realicen una investigación que beneficie el aprendizaje, la formación profesional y personal en el área.

Atentamente,



Cecilia Sojo Delgado,

cesojo@utn.ac.cr

Docente

Lectora, Trabajo Final de Graduación

Copia: Director de carrera Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas

Puntarenas, 24 de enero de 2020

Lic. Marvin Campos Montoya
Director de la Licenciatura en Gestión de
Empresas de Hospedaje y Gastronómicas
Sede de El Roble, Puntarenas

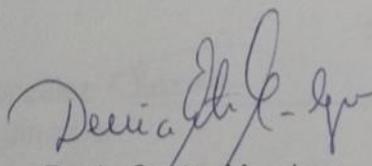
Asunto: Lectora de TFG.

Estimado señor

Yo, Denia Castro Mendoza portadora de la cedula número 602490048 en calidad de docente de la UTN, estoy de acuerdo en ser lectora del Trabajo Final de Graduación *GEHG-0215*, para la presentación del proyecto denominado: *"Propuesta de un manual especializado, dirigido al departamento de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, en el año 2020."*

Con este requisito, se pretende que las estudiantes Angie Karina Calvo González, cédula 604240106 y Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz, cédula 116830554, realicen una investigación que beneficie el aprendizaje, la formación profesional y personal en el área.

Atentamente,



Denia Castro Mendoza

dcastro@utn.ac.cr

Directora de docencia

Lectora, Trabajo Final de Graduación

copia: Director de carrera Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas

Puntarenas, 20 de enero de 2020

Hotel Fiesta Resort All Inclusive,
Puntarenas.
Departamento de Recursos Humanos
Departamento de Animación

Asunto: Carta de aprobación, para realizar el proceso de tesis en el hotel.

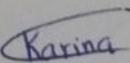
Estimados señores:

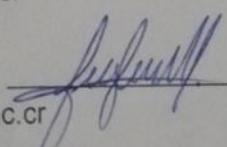
Yo, Angie Karina Calvo González, cédula 604240106 y Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz, cédula 116830554, en calidad de estudiantes de la Universidad Técnica Nacional, realizamos el Trabajo Final de Graduación (Proyecto de investigación), el cual es titulado como "Propuesta de un manual especializado, dirigido al departamento de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, en el año 2020."

Por esta razón, solicitamos el permiso para poder realizar el trabajo de campo en las instalaciones del departamento de animación, con la propuesta del tema, la información recolectada será utilizada de forma confidencial.

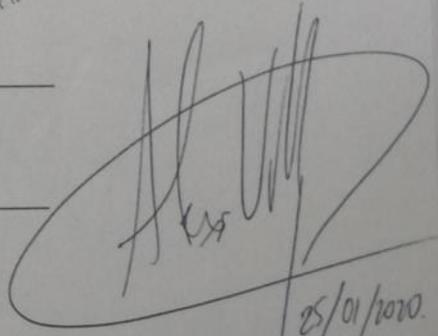
Con este requisito, se pretende que nosotras, Angie Karina Calvo González, cédula 604240106 y Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz, cédula 116830554, realicemos una investigación que beneficie el aprendizaje, la formación profesional y personal en el área.

Atentamente,

Angie Calvo González 
aacalvog@est.utn.ac.cr

Estefanía Milanés Ruiz 
egmilanesru@est.utn.ac.cr

HOTELES D.T
PUNTARENAS S.R.L
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS



25/01/2020

Copia: director de carrera Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas

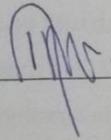
Carta de validación de instrumentos por expertos

Por este medio, hago constar que yo, Doralis Berrocal Vega, identificación 602810745. He servido como validador(a) para recolectar la información del proyecto final de graduación titulado: Propuesta de un manual especializado, dirigido al departamento de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, en el año 2020, durante el I cuatrimestre del año 2020, perteneciente a las estudiantes: Angie Calvo González, cédula de identidad: 604240106 y Estefanía Milanés Ruiz, cédula de identidad: 116830554.

Así doy fe que: la observación y las entrevistas, (instrumentos), responden a los objetivos, variables/categorías de análisis planteadas en la investigación y que, además, las estudiantes incorporaron satisfactoriamente todas las observaciones y sugerencias hechas en el proceso de validación.

Cordialmente,

Firma: _____

 6.281.745.

13 de julio 2020

Señor:
Marvin Campos Montoya
Director de Carrera
Gestión de empresas de hospedaje y gastronómicas
Universidad Técnica Nacional

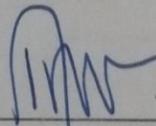
Presente

Estimado director

Yo, Doralis Berrocal Vega, portadora de la cédula 6-281-745 en acompañamiento como tutora en el trabajo final de graduación de los aprendientes Angie Karina Calvo Gonzalez, portadora de la cédula número 6-424-106 y Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz cédula número 1-1683-554, en el proyecto denominado "Propuesta de un manual dirigido al departamento de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidad sensoriales y físicas, en el año 2020".

Considero que reúne las generalidades para defenderse ante un tribunal, agradezco el trámite que se realice en beneficio de las estudiantes.

Se despide atentamente



Master, Doralis Berrocal Vega

Ced. 6-281-745

Docente

Universidad Técnica Nacional



Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas
Sede Pacífico

Puntarenas, 2 de noviembre, 2020

Lic. Marvin Campos Montoya
Director de la Licenciatura en Gestión de
Empresas de Hospedaje y Gastronómicas
Sede de El Roble, Puntarenas

Asunto: Aprobación del documento final, proyecto-tesis. TFG.

Estimado señor

Yo, Cecilia Sojo Delgado, portadora de la cedula número 108600434, en calidad de docente de la UTN y lectora del Trabajo Final de Graduación GEHG-0215, para la presentación del proyecto denominado: *"Propuesta de un manual especializado, dirigido al departamento de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, en el año 2020."* He leído y estoy de acuerdo con la presentación del documento final para su defensa.

Con este requisito, se pretende que las estudiantes Angie Karina Calvo González, cédula 604240106 y Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz, cédula 116830554, puedan realizar la defensa del mismo.

Atentamente,

CECILIA EUGENIA SOJO DELGADO
(FIRMA)



Firmado digitalmente
por CECILIA EUGENIA
SOJO DELGADO (FIRMA)
Fecha: 2020.11.02
19:27:40 -0600

Cecilia Sojo Delgado,
cesojo@utn.ac.cr
Docente
Lectora, Trabajo Final de Graduación

Copia: Director de carrera Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas

Puntarenas, 07 de enero de 2021

Sr. Marvin Campos Montoya
Director de carrera

Asunto: Carta de Aprobación de Profesora-Lectora

Estimado señor:

Yo Denia Castro Mendoza, cédula 602490048 en calidad de funcionaria de la Universidad Técnica Nacional, Sede del Pacífico, me permito indicarle que como profesora- lectora del Trabajo Final de Graduación desarrollado bajo la modalidad proyecto de tesis elaborado por las estudiantes Angie Karina Calvo González, cédula 6-0424-0106, Estefanía, cédula 1-1683-0554, bajo el tema **“Propuesta de un manual especializado, dirigido al departamento de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas, en el año 2020”**, para optar por el título de Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas.

De conformidad con lo establecido en el artículo 23 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación el cual reza **“el profesor-tutor y los lectores serán encargados de aprobar el documento escrito del TFG,”** respetuosamente le indico que el documento final de TFG cuenta con la aprobación de esta servidora para que las autores pueden continuar con las gestiones correspondiente para presentar la documentación requerida a fin de programar la defensa oral y publica, según lo tipificado en el artículo 25 del reglamento de TFG de la UTN.

Saludos Cordiales

DENIA CASTRO
MENDOZA
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por DENIA CASTRO
MENDOZA (FIRMA)
Fecha: 2021.01.07
15:58:42 -06'00'

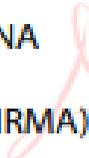
MSc. Denia Castro Mendoza
Profesora-Lectora

Esparza, 17 de enero de 2021

Señores:
Sede del Pacífico
Universidad Técnica Nacional
Puntarenas, Costa Rica

Por este medio hago constar que he revisado y corregido la sintaxis, la morfología y la semántica del texto denominado: "Propuesta de un manual especializado, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidad sensorial y física, en el año 2020", propiedad de Angie Karina Calvo González, cédula de identidad 6-0424-0106 y Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz, cédula de identidad 1-1683-0554, el cual se ha presentado como requisito para optar por el título de Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas.

Cordialmente,

**MAGDALENA
VENEGAS
PORRAS (FIRMA)**  Firmado digitalmente por
MAGDALENA VENEGAS
PORRAS (FIRMA)
Fecha: 2021.01.17
22:42:08 -06'00'

Lcda. Magdalena Venegas Porras
Filóloga
Carné 10785
Cédula 6-230-116

Formulario de Consentimiento Informado

Diciembre del 2019

Presentación: Como parte de una investigación en el año 2020 para la licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, se está desarrollando la siguiente investigación sobre: Propuesta de un manual especializado, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidad sensorial y física, en el año 2020.

Por tanto, las investigadoras Estefanía Milanés Ruiz y Angie Calvo González requieren definir y concretar un panorama con mayor claridad sobre aspectos centrales de la investigación, en la cual es fundamental el acercamiento, la opinión y experiencias del Departamento de Animación inmerso en dicha realidad. Es a partir de lo anterior, de suma importancia, conocer su opinión como informante clave, para facilitar el proceso de investigación en la etapa de trabajo de campo.

Se informa que su participación es completamente voluntaria e incluso confidencial si así lo desea, sus planteamientos no se usarán para ningún otro propósito fuera de lo señalado anteriormente y cuando acabe el trabajo de campo, se le harán llegar los resultados de la investigación. Se le solicita, si es posible, que sus respuestas, opiniones y experiencia sean grabadas.

La presente entrevista o conversación es conducida por las Estudiantes y Bachilleres en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, Estefanía Milanés Ruiz, celular 61863905 y Angie Calvo González, celular 84010847, de la Universidad Técnica Nacional.

Grabación

Confidencial

Nombre y firma de la persona entrevistada.

Muchas gracias por su colaboración.

Entrevista dirigida al personal

Entrevista

Fecha: _____ Hora: _____

Entrevistadoras: Angie Calvo González, Estefanía Milanés Ruiz.

Dirigida al personal de animación del Hotel Fiesta Resort.

Introducción: La siguiente entrevista es realizada con fines educativos. Está dirigida a la obtención de información que será de gran ayuda para la “Propuesta de un manual especializado, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidad sensorial y física, en el año 2020”. Esta es de forma confidencial y anónima, si así la persona lo desea.

Entrevistado (a): _____

Preguntas:

1. ¿Qué actividades realizan en el área recreativa del hotel (piscina, playa, áreas verdes y salón)?
2. ¿En cuál de estas actividades participan más personas?
3. ¿Cuál es la frecuencia con las que se realizan las actividades?
4. ¿Las actividades están diseñadas para todo tipo de público? ¿Por qué lo considera así?
5. ¿Con base en su experiencia y formación, qué es para usted una persona con discapacidad?
6. Como parte del equipo de animación del hotel, ¿te ha correspondido atender a personas con discapacidad?

7. ¿Conoce usted si hay personas con discapacidad sensorial y física que visiten el hotel con frecuencia?
8. ¿Mencione las actividades donde podrían participar e integrarse las personas con discapacidad física y sensorial?
9. ¿Qué estrategias utilizan para integrar a las personas con discapacidades físicas y sensoriales en estas actividades?
10. ¿Cuáles actividades considera que se deban adaptar o implementar para los huéspedes con discapacidad física y sensorial?
11. ¿Qué cambios se podrían hacer en el entorno para promover la participación de clientes con alguna discapacidad física y sensorial?
12. ¿El hotel les capacita en servicio al cliente?
13. ¿Dentro de las capacitaciones que el hotel brinda se aborda la atención a las personas con discapacidad?
14. ¿Ha tenido alguna experiencia laboral con personas con discapacidad?
15. ¿Son los huéspedes con discapacidades sensoriales y físicas exigentes con el servicio que se les brinda?
16. ¿Considera que las personas con discapacidad sensorial y física son bien atendidas en el Departamento de Animación?

17. ¿Usted cree que es necesario capacitarse en temas de discapacidad para mejorar la atención brindada en su departamento?

18. ¿Considera necesario que se implementen o adapten actividades para la atención e integración de las personas con discapacidad sensorial y física?

Entrevista dirigida al huésped

Entrevista

Fecha: _____ Hora: _____

Entrevistadoras: Angie Calvo González, Estefanía Milanés Ruiz.

Dirigida a los huéspedes con discapacidades sensoriales y físicas del Hotel Fiesta Resort.

Introducción: La siguiente entrevista es realizada con fines educativos. Está dirigida a la obtención de información que será de gran ayuda para la “Propuesta de un manual especializado, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidad sensorial y física, en el año 2020”. Esta es de forma confidencial y anónima, si así la persona lo desea.

Entrevistado (a): _____

Preguntas:

1. ¿Cuáles actividades del hotel son sus preferidas?
2. ¿Cree usted que las personas con discapacidad sensorial y física pueden participar de todas las actividades que realiza el Departamento de Animación?
3. ¿Ha sufrido algún accidente participando de las actividades que ofrece el Departamento de Animación?
4. ¿Siente la comodidad de participar en cualquier actividad o deporte que realice el Departamento de Animación?

5. ¿Cree usted que el hotel es inclusivo e integra en sus actividades a las personas con discapacidades físicas y sensoriales?
6. ¿Qué actividades considera que el departamento de animación deba de implementar o adaptar para brindar un mejor servicio?
7. ¿Considera necesario que el hotel cuente con unas rampas especiales para las personas con discapacidades físicas y sensoriales en el área de piscinas?
8. ¿Cómo ha sido su experiencia con las actividades que se realizan en el Hotel?
9. ¿Cree que el personal está capacitado para realizar actividades que sean inclusivas para personas con discapacidad sensorial y física?
10. ¿Se ha sentido bien con el trato que le ofrecen los colaboradores del departamento de animación del hotel?
11. ¿Cree usted que si el hotel mejora en aspectos de inclusión y accesibilidad, aumentaría el número de visitas de personas con discapacidad sensorial y física?

Observación

OBSERVACIÓN

Objetivo: Observar las interacciones de las personas con discapacidades físicas y sensoriales.

Presentación: Como parte de una investigación en el año 2020 para la Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, Universidad Técnica Nacional. Se está desarrollando la siguiente investigación sobre: Propuesta de un manual especializado, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidad sensorial y física, en el año 2020, durante el I cuatrimestre del año 2020.

La presente entrevista se ha elaborado con el objetivo de analizar las experiencias de las personas con discapacidad sensorial y física, sobre la igualdad de oportunidades, durante el I cuatrimestre del año 2020.

| N° | INDICADORES (Aspectos observados) | 1 = Excelente | 2 = Muy Bueno | 3 = Bueno | 4 = Regular/ Suficiente | 5 = Malo/ Insuficiente |
|----|--|------------------|------------------|--------------|-------------------------------|---------------------------|
| 1 | Interacción de las personas con discapacidad | | | | | |
| 2 | Accesibilidad del entorno | | | | | |
| 3 | Adecuación de las actividades | | | | | |
| 4 | Seguridad | | | | | |
| 5 | Recursos | | | | | |

Referencias de posibles costos de inversión

Amazon.com. (S.F). Mesa cuadrada de resina multiuso Office Star Work Smart 36

x 36 x 29 pulgadas, MetalPlástico/Resina, Blanco. Recuperado de:

https://www.amazon.com/-/es/Office-Star-Multipurpose-Rectangle-Adjustable/dp/B00797NW34/ref=pb_allspark_session_sims_desktop_196_3/137-3293771-0383868?_encoding=UTF8&pd_rd_i=B00797NW34&pd_rd_r=a68edfe1-0aab-47d6-a0e6-947bce66523a&pd_rd_w=Ejy2V&pd_rd_wg=LCUsP&pf_rd_p=e500004d-dce5-4973-9afd-bba519c83f08&pf_rd_r=8GTA9Y23VG5MZW2CXYND&psc=1&refRID=8GTA9Y23VG5MZW2CXYND

Amazon.com. (S.F). Triumph Competition - Juego de bolas de resina de 3.937 in

para exteriores con bolsa de transporte para un fácil almacenamiento.

Recuperado de: https://www.amazon.com/-/es/Triumph-Competition-Outdoor-Carrying-Storage/dp/B00CFEFB1C/ref=pb_allspark_session_sims_desktop_200_3/137-3293771-0383868?_encoding=UTF8&pd_rd_i=B00CFEFB1C&pd_rd_r=7d13bc4a-df44-4f89-befe-6c0a767aa3e6&pd_rd_w=FT831&pd_rd_wg=PXmNH&pf_rd_p=e500004d-dce5-4973-9afd-bba519c83f08&pf_rd_r=XEEP2MHF9Z69PABR242Q&psc=1&refRID=XEEP2MHF9Z69PABR242

[Outdoor-Carrying-](https://www.amazon.com/-/es/Triumph-Competition-Outdoor-Carrying-Storage/dp/B00CFEFB1C/ref=pb_allspark_session_sims_desktop_200_3/137-3293771-0383868?_encoding=UTF8&pd_rd_i=B00CFEFB1C&pd_rd_r=7d13bc4a-df44-4f89-befe-6c0a767aa3e6&pd_rd_w=FT831&pd_rd_wg=PXmNH&pf_rd_p=e500004d-dce5-4973-9afd-bba519c83f08&pf_rd_r=XEEP2MHF9Z69PABR242Q&psc=1&refRID=XEEP2MHF9Z69PABR242)

[Storage/dp/B00CFEFB1C/ref=pb_allspark_session_sims_desktop_200_3/1](https://www.amazon.com/-/es/Triumph-Competition-Outdoor-Carrying-Storage/dp/B00CFEFB1C/ref=pb_allspark_session_sims_desktop_200_3/137-3293771-0383868?_encoding=UTF8&pd_rd_i=B00CFEFB1C&pd_rd_r=7d13bc4a-df44-4f89-befe-6c0a767aa3e6&pd_rd_w=FT831&pd_rd_wg=PXmNH&pf_rd_p=e500004d-dce5-4973-9afd-bba519c83f08&pf_rd_r=XEEP2MHF9Z69PABR242Q&psc=1&refRID=XEEP2MHF9Z69PABR242)

[37-3293771-](https://www.amazon.com/-/es/Triumph-Competition-Outdoor-Carrying-Storage/dp/B00CFEFB1C/ref=pb_allspark_session_sims_desktop_200_3/137-3293771-0383868?_encoding=UTF8&pd_rd_i=B00CFEFB1C&pd_rd_r=7d13bc4a-df44-4f89-befe-6c0a767aa3e6&pd_rd_w=FT831&pd_rd_wg=PXmNH&pf_rd_p=e500004d-dce5-4973-9afd-bba519c83f08&pf_rd_r=XEEP2MHF9Z69PABR242Q&psc=1&refRID=XEEP2MHF9Z69PABR242)

[0383868?_encoding=UTF8&pd_rd_i=B00CFEFB1C&pd_rd_r=7d13bc4a-](https://www.amazon.com/-/es/Triumph-Competition-Outdoor-Carrying-Storage/dp/B00CFEFB1C/ref=pb_allspark_session_sims_desktop_200_3/137-3293771-0383868?_encoding=UTF8&pd_rd_i=B00CFEFB1C&pd_rd_r=7d13bc4a-df44-4f89-befe-6c0a767aa3e6&pd_rd_w=FT831&pd_rd_wg=PXmNH&pf_rd_p=e500004d-dce5-4973-9afd-bba519c83f08&pf_rd_r=XEEP2MHF9Z69PABR242Q&psc=1&refRID=XEEP2MHF9Z69PABR242)

[df44-4f89-befe-](https://www.amazon.com/-/es/Triumph-Competition-Outdoor-Carrying-Storage/dp/B00CFEFB1C/ref=pb_allspark_session_sims_desktop_200_3/137-3293771-0383868?_encoding=UTF8&pd_rd_i=B00CFEFB1C&pd_rd_r=7d13bc4a-df44-4f89-befe-6c0a767aa3e6&pd_rd_w=FT831&pd_rd_wg=PXmNH&pf_rd_p=e500004d-dce5-4973-9afd-bba519c83f08&pf_rd_r=XEEP2MHF9Z69PABR242Q&psc=1&refRID=XEEP2MHF9Z69PABR242)

[6c0a767aa3e6&pd_rd_w=FT831&pd_rd_wg=PXmNH&pf_rd_p=e500004d-](https://www.amazon.com/-/es/Triumph-Competition-Outdoor-Carrying-Storage/dp/B00CFEFB1C/ref=pb_allspark_session_sims_desktop_200_3/137-3293771-0383868?_encoding=UTF8&pd_rd_i=B00CFEFB1C&pd_rd_r=7d13bc4a-df44-4f89-befe-6c0a767aa3e6&pd_rd_w=FT831&pd_rd_wg=PXmNH&pf_rd_p=e500004d-dce5-4973-9afd-bba519c83f08&pf_rd_r=XEEP2MHF9Z69PABR242Q&psc=1&refRID=XEEP2MHF9Z69PABR242)

[dce5-4973-9afd-](https://www.amazon.com/-/es/Triumph-Competition-Outdoor-Carrying-Storage/dp/B00CFEFB1C/ref=pb_allspark_session_sims_desktop_200_3/137-3293771-0383868?_encoding=UTF8&pd_rd_i=B00CFEFB1C&pd_rd_r=7d13bc4a-df44-4f89-befe-6c0a767aa3e6&pd_rd_w=FT831&pd_rd_wg=PXmNH&pf_rd_p=e500004d-dce5-4973-9afd-bba519c83f08&pf_rd_r=XEEP2MHF9Z69PABR242Q&psc=1&refRID=XEEP2MHF9Z69PABR242)

[bba519c83f08&pf_rd_r=XEEP2MHF9Z69PABR242Q&psc=1&refRID=XEEP](https://www.amazon.com/-/es/Triumph-Competition-Outdoor-Carrying-Storage/dp/B00CFEFB1C/ref=pb_allspark_session_sims_desktop_200_3/137-3293771-0383868?_encoding=UTF8&pd_rd_i=B00CFEFB1C&pd_rd_r=7d13bc4a-df44-4f89-befe-6c0a767aa3e6&pd_rd_w=FT831&pd_rd_wg=PXmNH&pf_rd_p=e500004d-dce5-4973-9afd-bba519c83f08&pf_rd_r=XEEP2MHF9Z69PABR242Q&psc=1&refRID=XEEP2MHF9Z69PABR242)

[2MHF9Z69PABR242](https://www.amazon.com/-/es/Triumph-Competition-Outdoor-Carrying-Storage/dp/B00CFEFB1C/ref=pb_allspark_session_sims_desktop_200_3/137-3293771-0383868?_encoding=UTF8&pd_rd_i=B00CFEFB1C&pd_rd_r=7d13bc4a-df44-4f89-befe-6c0a767aa3e6&pd_rd_w=FT831&pd_rd_wg=PXmNH&pf_rd_p=e500004d-dce5-4973-9afd-bba519c83f08&pf_rd_r=XEEP2MHF9Z69PABR242Q&psc=1&refRID=XEEP2MHF9Z69PABR242)

Amazon.com. (S.F). Vaunn Medical - Mesita de noche con ruedas (asiento y uso doméstico), M880N-IVGY-YYVM, Café nogal, 1. Recuperado de: https://www.amazon.com/dp/B07WZWSPD9/ref=pd_luc_rh_sspa_dk_huc_p_t_expsub_0?psc=1&spLa=ZW5jcnlwdGVkUXVhbGlmaWVyPUEzU0tPQ0Q2Wjl4MU9KJmVuY3J5cHRIZEikPUEwNzg3NDEyMVUwVExWMEVTR1NTMCZlbnNyeXB0ZWZRBZEikPUEwMjgzNzgxMUtDRk5ITjNBVzBNMyZ3aWRnZXROYW1IPXNwX2h1Y19tcmFpJmFjdGlvbj1jbGlja1JIZGlyZWNOJmRvTm90TG9nQ2xpY2s9dHJ1ZQ==

Centro.Sport casa del deporte. (S.F). Raqueta Tennis Wilson Jr Federer 23" Recuperado de: <https://www.centrosportcr.com/products/121577/raqueta-tennis-wilson-jr-federer-23>

Elksport.com. (S.F). Pelotas sonoras. Recuperado de: <https://elksport.com/actividades-fisicas-adaptadas/pelotas-sonoras>

Hoptoys (S.F). Dominó táctil y visual. Recuperado de: <https://www.hoptoys.es/novedades-aprendizaje/domino-tactil-y-visual-p-13612.html>

Martin Mena, Soluciones en mobiliario urbano adaptado. (S.F). MESA DE PING-PONG FERRO P30-R. Recuperado de: <https://www.martinmena.es/es/mesa-pingpong-ferrop30r.html>

Mercado Libre. (S.F). Antifaz para dormir. Recuperado de: <https://listado.mercadolibre.co.cr/antifaz>

OfficedepotCR. (S.F). CARTULINA BLANCA 180GR PAQ10. Recuperado de: <https://www.officedepot.co.cr/officedepotCR/en/Cartulinas/CARTULINA-BLANCA-180GR-PAQ10/p/3322>

OfficedepotCR. (S.F). LAPICERO PAPER MATE (NEGRO CAJA DE 36 UNIDADES). Recuperado de:

<https://www.officedepot.co.cr/officedepotCR/en/Portaminas/LAPICERO-PAPER-MATE-%28NEGRO-CAJA-DE-36-UNIDADES%29/p/30099>

OfficedepotCR. (S.F). MARCADOR PERMANENTE P/FINO NEGRO OFFICE DEPOT. Recuperado

de:<https://www.officedepot.co.cr/officedepotCR/en/Marcadores-Permanentes/MARCADOR-PERMANENTE-P-FINO-NEGRO-OFFICE-DEPOT/p/12191>

Ortosoluciones. (S.F). Silla anfibia para playa TIRALO 2. Recuperado de:

<https://www.ortosoluciones.com/silla-anfibia-para-playa-tiralo2>

ParaVidaSport Be active Be happy. (S.F). Pelotas de tenis ciegas. Recuperado de:

<https://www.paravidasport.com/product/blind-tennis-balls/?lang=es>

Tiflo productos Costa Rica (S.F). Tablero para jugar Bingo en números grandes y

braille. Recuperado de: <https://tifloproductoscr.com/producto/tablero-para-jugar-bingo-en-numeros-grandes-y-braille/>

ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 18 días del mes de febrero del año 2021 al ser las diecisiete horas con treinta minutos estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

Profesor Tutor: Doralys Berrocal Vega

Profesor Lector: Denia Castro Mendoza

Profesor Lector: Cecilia Sojo Delgado

Representante del Sector productivo:

Presidente del Tribunal Examinador: Marvin Campos Montoya

En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el proyecto y optar por el grado de Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, de **las estudiantes Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz, cédula de identidad 1-1683-0554 y Angie Karina Calvo González, cédula de identidad 6-0424-0106.**

Reunido el Tribunal Evaluador las aspirantes procedieron a defender su Trabajo Final de Graduación, denominado "Propuesta de un manual especializado, dirigido al departamento de animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidades sensoriales y físicas 2020".

Concluida la defensa del presente Trabajo de Graduación, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, las estudiantes obtuvieron una calificación de 93, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación de la tesis y le es conferido el grado de Licenciadas en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas,

Mención Honorífica SI () NO (X)

Presidente del Tribunal Examinador: _____

Profesor (a) Tutora: _____

Lector (a):

Deena Joha Lopez

Lector (a):

Carli, A.T. So, O.D.

Representante Sector Productivo: _____

ESTUDIANTES

Estefanía Milanés Ruíz.

[Signature]

Angie Calvo González.

[Signature]
Karina



CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS
FINALES DE GRADUACIÓN
UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL
(Trabajo colectivo)

Puntarenas, 2021
Señores
Vicerrectoría de Investigación
Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos

Digítales Estimados señores:

| Nombre de sustentantes | Cédula |
|---------------------------------------|-------------|
| Angie Karina Calvo González | 6-0424-0106 |
| Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz | 1-1683-0554 |

Nosotros, en calidad de autoras del trabajo de graduación titulado: Propuesta de un manual especializado, dirigido al Departamento de Animación del Hotel Fiesta Resort All Inclusive, Puntarenas, para la atención e integración de personas con discapacidad sensorial y física, en el año 2020.

El cual se presenta bajo la modalidad de:

- Seminario de Graduación
 Proyecto de Graduación
 Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 18-02-2021, autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, sede del Pacífico, para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

| Autorizamos | SI | No |
|--|----|----|
| Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca | X | |
| Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica) | X | |
| Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional | X | |
| Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento) | X | |
| Consulta electrónica con texto protegido | X | |
| Descarga electrónica del documento en texto completo protegido | X | |
| Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional, con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas. | X | |

Por otra parte, declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida, que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximimos de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autoras del trabajo, confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

| Nombre del estudiante | Cédula | Firma |
|--|-------------|-------|
| Angie Karina Calvo González | 6-0424-0106 | |
| Estefanía de los Ángeles Milanés Ruiz | 1-1683-0554 | |

Día: 18-02-2021

**BOLETA DE PRESENTACIÓN FORMAL DE TRABAJOS FINALES DE
GRADUACIÓN UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL**

| SOBRE EL AUTOR (ES) DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN | | | | |
|--|--|--|------------------|----------------------|
| Primer apellido | Segundo apellido | Nombre | Número de cédula | Firma del estudiante |
| Calvo | González | Angie Karina | 6-0424-0106 | |
| Milanés | Ruiz | Estefanía de los Ángeles | 1-1683-0554 | |
| | | | | |
| | | | | |
| Carrera a la que pertenece: Gestión de empresas de hospedaje y gastronómicas | | Título obtenido: Licenciatura | | |
| Fecha de presentación: | | | | |
| USO EXCLUSIVO PARA EL DIRECTOR DE CARRERA Y LOS ENCARGADOS DE BIBLIOTECAS | | | | |
| Verificación de documentación | Marque con (x) | | | |
| | <input type="checkbox"/> | Documento físico del trabajo final | | |
| | <input type="checkbox"/> | Carta de autorización para uso y manejo de los trabajos finales de graduación | | |
| | <input type="checkbox"/> | Acuso de recibido de la versión digital por parte de la Vicerrectoría de Investigación | | |
| | <input type="checkbox"/> | Copia digital para la carrera | | |
| <input type="checkbox"/> | Entrega de resumen con palabras claves para biblioteca | | | |

| | | |
|--|--------------------------------------|----------------------------|
| Nombre del Director (a) de carrera: | Firma del Director de carrera | Fecha de aprobación |
| Número de presentación asignado en biblioteca | | |
| Nombre y firma del funcionario de la biblioteca que recibe: | | |
| Sello de biblioteca | | |

Nota: Esta boleta debe presentarse en original a la biblioteca con copia a Director de Carrera.