

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

SEDE CENTRAL

GESTIÓN DE EMPRESAS DE HOSPEDAJE Y GASTRONÓMICAS

**PROPUESTA DE GUÍA PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA
INCORPORACIÓN Y ATENCIÓN ORIENTADA AL SEGMENTO DE TURISMO
ACCESIBLE E INCLUSIVO, EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA
USUARIAS DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL XANDARI RESORT & SPA, EN
EL PERIODO 2019-2021**

Trabajo final de graduación como requisito para optar por el grado de

**LICENCIATURA EN GESTIÓN DE EMPRESAS DE HOSPEDAJE Y
GASTRONÓMICAS**

ELABORADO POR:

TREISY AGÜERO AGUILAR

Alajuela, mayo de 2021

Hoja de aprobación del Tribunal Evaluador

Este Trabajo Final de Graduación, modalidad proyecto, fue aprobado por los miembros del Tribunal Evaluador, de la carrera de Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, de la Universidad Técnica Nacional, como requisito para optar por el grado académico de Licenciatura.

MSc. Emilce Rivera Molina

Directora de carrera

Dr. Luis Francisco Rodríguez Soto

Tutor

MSc. David Quesada García

Lector

MSc. Giovanni Segura Morales

Lector

MSc. Eugenia Solano Villalobos

Representante del sector productivo

Dedicatoria

Dedicado, principalmente, a Dios por permitirme llegar hasta donde he llegado, por regalarme el don de la vida y poder compartirla con las personas que amo; por siempre demostrarme su respaldo en cada una de las etapas de mi vida porque, sin duda, no podría haber llegado hasta donde me encuentro actualmente sin su amor incondicional.

Dedicado a mis padres quienes han sido pilar importante en mi formación; ellos son los principales promotores de mis sueños y me han enseñado que si algo quiero lo puedo conseguir, con perseverancia, humildad y esfuerzo. Ellos son los amores de mi vida y no puedo estar más agradecida con Dios por regalarme a los padres que tengo.

También quiero dedicarla a mis tres hermanos quienes me han tenido que soportar en ocasiones muy estresada, de mal humor y acostándome muy tarde, porque a pesar de todo me aman y siempre demuestran su apoyo.

A mis profesores y cada uno de mis compañeros, porque han llegado a formar parte importante de mi vida, haciéndome crecer como persona y profesionalmente, creando de este camino algo más interesante y divertido.

Agradecimientos

Primeramente, quiero agradecer a Dios quien siempre ha demostrado estar conmigo; a mi familia, principalmente a mis padres Marisol y Mario, quienes me han demostrado su amor y apoyo incondicional en todo momento y por estar en cada paso a mi lado, todo lo que hoy soy es gracias a ellos. A mis tres hermanos Brayan, Steven y Mario por sus palabras, su compañía y por ayudarme cada vez que los necesité. Debo agradecer también a Kevin Fernández, quien me ha ayudado y apoyado a lo largo de este proceso.

A mis profesores por formarme y por los conocimientos que me transfirieron para poder enfrentarme al mundo laboral; principalmente gracias a mi tutor Luis Francisco Rodríguez Soto quien fue un gran respaldo en este proceso y porque siempre estuvo ahí para mí y, también, a mis lectores por apoyarme. Son personas que admiro mucho por su profesionalismo y por la calidad de personas que son.

A mis compañeros quienes, al final, más que compañeros de clase terminamos siendo amigos. A los colaboradores del Hotel Xandari Resort and Spa, que demostraron su apoyo hacia mi persona; de igual manera a los expertos del CONAPDIS, como mención especial a José Blanco e Ilse Rivera, quienes me dieron soporte en el proceso de investigación. También mi especial agradecimiento al intérprete Joan Umaña, a Jeremy Chacón y personas sordas quienes colaboraron con el proyecto.

Tabla de contenido

Resumen	10
Capítulo I	11
a. Introducción.....	12
1. Antecedentes.....	13
2. Investigación Desarrollada.....	14
b. Área de Estudio, Delimitación del Problema y Justificación	16
1. Área de Estudio	16
2. Delimitación del Problema	17
2.1 Pregunta Problema.....	20
2.2 Alcances.....	20
2.3 Dimensiones en las que Profundiza	21
2.4 Aspectos Cronológicos y Espaciales:	21
2.5 Limitaciones:	22
3. Justificación	23
c. Situación Actual del Conocimiento (Estado de la Cuestión)	26
1. Estudios sobre la Persona con Discapacidad, Turismo Accesible e Inclusivo a Nivel Internacional	26
2. Estudios sobre la Persona con Discapacidad, Turismo Accesible e Inclusivo a Nivel Nacional.....	35
3. Conclusiones del Apartado:	36
d. Objetivos.....	38
1. Objetivo General.....	38
2. Objetivos Específicos	38

e. Marco Conceptual.....	39
1. Paradigmas de la Discapacidad.....	39
1.1 Diversidad Funcional	40
1.2 Discapacidad Auditiva	41
1.3 Persona con Discapacidad	42
2. Turismo Universal.....	43
3. Turismo Accesible	44
3.1 Características del Turismo Accesible	44
4. Exclusión de Personas con Discapacidad en el Acceso a Servicios Turísticos	45
5. Derechos Humanos para las Personas con Discapacidad.....	46
6. LESCO	47
7. Guía.....	48
f. Marco Metodológico.....	50
1. Paradigma	50
2. Enfoque de la Investigación	51
3. Tipo de Investigación.....	52
4. Preguntas Generadoras.....	53
5. Variables o Categorías de Análisis	54
6. Muestra y Población	56
7. Técnicas e Instrumentos.....	58
7.1 Entrevista a Profundidad:	58
7.2 Observación Directa:	59
7.3 Grupo Focal:.....	60

7.4 Análisis Documental:.....	61
8. Proceso para Validación de Instrumentos.....	62
9. Etapas	62
10. Finalidad.....	65
11. Fuentes	65
12. Cuadro de Variables	67
g. Presentación y Análisis de los Resultados.....	70
1. Entrevistas en Profundidad realizadas a Personas Sordas.....	71
2. Entrevista a Expertos del CONAPDIS.....	86
3. Análisis del Grupo Focal con Personas Sordas y Personal del Hotel Xandari.....	93
4. Observación Directa a Hotel Xandari Resort & Spa	96
5. Análisis General de los Instrumentos.....	99
6. Propuesta de Guía.....	101
h. Conclusiones	103
i. Recomendaciones	104
Capítulo II	106
a. Bibliografía.....	107
b. Anexos.....	114

Tabla de Gráficos

Gráfico 1. Personas sordas	71
Gráfico 2. Género.....	72
Gráfico 3. Rango de edad.....	73
Gráfico 4. ¿Opina usted que el hecho de ser sordo lo hace diferente?.....	74
Gráfico 5. ¿Se ha sentido excluido/a alguna vez?.....	75
Gráfico 6. ¿Considera difícil comunicarse con una persona que no domine la LESCO?.....	77
Gráfico 7. Si en Costa Rica las empresas turísticas implementaran la lengua de señas, ¿esta lengua debería ser la LESCO?.....	79
Gráfico 8. ¿Existe alguna otra lengua de señas que usted domine o conozca?....	80
Gráfico 9. ¿Considera que las empresas turísticas se han interesado en adaptar el entorno a personas sordas?.....	81
Gráfico 10. ¿Considera que el derecho de igualdad de condiciones se le respeta?.....	83

Listado de Acrónimos:

ASL: American Sign Language (Lengua de Signos Americana)

CNREE: Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial

CONAPDIS: Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad

ICT: Instituto Costarricense de Turismo

LESCO: Lenguaje de Señas Costarricense

LIS: Lingua dei Segni Italiana (Lengua de Signos Italiana)

LSE: Lengua de Signos Española

LSF: Language des Signes Française (Lengua de Señas Francesa)

OMT: Organización Mundial del Turismo

PEA: Población Económicamente Activa

PIB: Producto Interno Bruto

SSI: Sistema de Señas Internacional

UTN: Universidad Técnica Nacional

Resumen

Este proyecto consiste en una investigación, en la cual se estudia si a nivel nacional existe un turismo inclusivo, en este caso, adaptado a las necesidades de personas con discapacidad auditiva. Basado en la información recolectada a lo largo del proyecto de investigación, se plantea una guía de buenas prácticas para la incorporación de este segmento en el Hotel Xandari Resort & Spa.

Para la recolección de la información se aplicaron diferentes técnicas e instrumentos, se realizaron entrevistas, un grupo focal, una observación directa y un análisis documental, que con el aporte de los sujetos de estudio se logra la recopilación de información relevante para el desarrollo del proyecto.

Con el respaldo de los expertos del CONAPDIS, personas sordas y colaboradores del Hotel se logra determinar que el principal derecho que se les incumple a las personas con discapacidad auditiva es el derecho al acceso a la comunicación y la información, lo cual abarca muchos aspectos de relevancia en una empresa turística.

Con el análisis de la información, y como resultado del proceso de investigación, se aporta como insumo una guía de buenas prácticas, donde se brinda información relevante y recomendaciones para la adaptación de cada uno de los servicios del Hotel Xandari, de esta manera se colabora con el avance hacia un turismo inclusivo.

Capítulo I

a. Introducción

En este apartado se describen los antecedentes y la investigación desarrollada, en donde se destaca la importancia de hacer esfuerzos para buscar un turismo en igualdad de condiciones, en el que, cualquier persona, sin importar si posee una discapacidad, pueda disfrutar de la misma manera que lo hace una persona que no la posea.

Buscando un turismo inclusivo, este proyecto de investigación genera como insumo una guía de buenas prácticas para la incorporación de este segmento, enfocado en personas con discapacidad auditiva.

Gracias al aporte, respaldo y experiencias de los sujetos de estudio, a la investigación realizada y al análisis de la información se logra plantear en la guía una serie de recomendaciones para la adaptación a las necesidades de personas con discapacidad auditiva, en los servicios del Hotel Xandari.

1. Antecedentes

El turismo es una de las actividades que más fuerza ha cobrado en los últimos años en el país, lo cual ha realizado grandes aportes a la economía nacional. Según el Instituto Costarricense de Turismo (s.f.), en el 2018 hubo un ingreso de divisas de 3 823,7 millones de dólares, lo cual representa una de las mayores fuentes de ingresos económicos para el país (6.55 % del PIB, estimación propia según los datos del Banco Central). Esto beneficia a los nexos comunitarios asociados a la dinámica de la actividad turística dentro de la cual el turismo inclusivo resulta cada vez más estratégico como diferenciador de la oferta de servicios. Se explica lo anterior ya que muchos deciden dejar sus domicilios por diferentes motivaciones, para salir de la rutina, disfrutar, aventurarse, experimentar y conocer nuevos lugares.

Las personas quienes deciden adquirir alguno de los diferentes servicios turísticos ofrecidos en el país para ocio y recreo, lo hacen en búsqueda de sentirse bien y disfrutar, sin embargo, hay una parte de la población que no puede recibir completamente el servicio, debido a que las empresas no se encuentran adaptadas de manera universal e inclusiva. El caso de las personas con discapacidad auditiva es uno de estos ejemplos y sobre el cual, el tema de atención satisfactoria a esta población, no ha sido abordado de manera profunda por investigaciones desde los estudios turísticos.

2. Investigación Desarrollada

Hoy, cada vez más, se busca la igualdad y equidad de condiciones y derechos para todo tipo de personas. Las empresas intentan ser accesibles construyendo baños más amplios, rampas o estacionamientos reservados, entre otros, donde se enfocan solamente en la estructura de las instalaciones, pero la diversidad funcional es más amplia. Hace falta más información de lo que realmente significa ser accesible y dotar de una accesibilidad universal para toda persona.

Muchas veces se piensa que solamente conlleva adaptar ciertos elementos del espacio físico, pero: ¿qué pasa con las personas con discapacidad auditiva? ¿Cómo hacen ellos para comunicarse con los colaboradores de la empresa en caso de que se encuentren solos y necesiten de algo? o ¿qué harían ellos en caso de una emergencia si no hay nada que les advierta del peligro? Esas son algunas de las inquietudes por las cuales este proyecto está orientado en generar una propuesta de guía de buenas prácticas que brinde herramientas, estrategias y procesos de concientización, en donde se evidencie la importancia de incorporar el segmento de turismo accesible, el cual requiere de más información y capacitación.

Para la investigación se eligió el Hotel Xandari Resort y Spa, ubicado en Tacacorí de Alajuela, el cual cuenta con diferentes servicios turísticos, tales como hospedaje, restaurante, tours guiados, jacuzzi, Spa, piscina, entre otros. El hecho de que el hotel cuente con variedad de servicios permite que la guía elaborada sea más completa, ya que toma en cuenta actividades y factores diferentes.

Además, en el ámbito turístico se debe estar constantemente innovando, esto debido a la existencia amplia de competencia, innovación y las necesidades cambiantes de servicios. Para el caso de las personas con discapacidad se percibe poca atención, sin embargo, puede ser un nicho importante de mercado debido a que estas personas, usualmente, viajan acompañadas, lo que representa una posibilidad de mayores ingresos económicos por visitación y servicios demandados. Por lo mencionado, esta investigación busca la promoción e implementación del turismo accesible e inclusivo en el Hotel Xandari Resort & Spa como estudio de caso.

No solamente se plantea la adaptación del medio físico, como eje central por investigar, sino también del entorno, al tener conocimiento sobre la cultura de la persona sorda y sus facilidades. Por ejemplo, la posibilidad de atención en LESCO, lo cual es relevante para lograr comunicarse con una persona sorda. Otra particularidad analizada es la terminología correcta para tratar a esta población debido a que muchas veces, por falta de conocimiento, se les ofende en el trato que reciben, según la percepción en algunos de la población.

En el trabajo de campo se emplearon una serie de instrumentos para recolectar información necesaria para la creación de la guía de buenas prácticas. Tales como: el grupo focal, la observación directa y entrevistas a profundidad, los cuales fueron aplicados a los colaboradores del Hotel Xandari, personas con discapacidad auditiva y expertos del CONAPDIS.

b. Área de Estudio, Delimitación del Problema y Justificación

1. Área de Estudio

El proyecto de investigación es un estudio innovador y pionero en el campo del turismo, debido al enfoque para la atención de personas con discapacidad auditiva y el servicio que reciben. Sustentándose la elección del tema en que las personas con discapacidad auditiva presentan una necesidad en los servicios turísticos brindados, pero, además, siguiendo la tendencia de crecimiento en el turismo nacional a futuro, se podría prever que, año con año, la demanda de servicios a personas con discapacidad auditiva puede ser mayor. Buscando un bienestar en esta población, las empresas turísticas en Costa Rica deben fortalecer sus procesos de concientización para la atención de personas con discapacidad auditiva.

Es una necesidad actual ya que muchas empresas turísticas en Costa Rica no ofrecen capacitaciones a sus colaboradores sobre estos temas y no ofrecen servicios adecuados a las necesidades y demanda de las personas sordas.

La investigación se desarrolla en el Hotel Xandari Resort & Spa en Alajuela, es un hotel de servicio completo, cuenta con 4 estrellas y según la gerente general del hotel, Eugenia Solano, se atiende alrededor de 14.000 personas anualmente y se cuenta con 52 colaboradores para su funcionamiento. El hotel no cuenta con las adaptaciones ni los factores necesarios para la atención de personas sordas.

2. Delimitación del Problema

Dentro de los estudios de turismo del país los servicios a personas con discapacidad no son muy comunes. Las personas con discapacidad se han visto excluidas de la sociedad por mucho tiempo. En la actualidad, las diferentes actividades que brindan servicios buscan igualdad de condiciones y oportunidades para todas las personas usuarias, donde el turismo es uno de ellas. Al intentar cada vez más adaptar el espacio donde se ofrecen los servicios, a las necesidades universales de sus clientes, las empresas procuran atender a este tipo de población. La discapacidad no está en la persona sino en las condiciones que le presenta el entorno.

Para lograr la inclusión, según expertos consultados en el Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad (CONAPDIS), la estrategia principal ha estado enfocada en la preocupación por la infraestructura de las instalaciones. Pensar en la construcción de rampas, baños más espaciosos, parqueos, entre otras, han dejado de lado al tipo de población con deficiencias sensoriales, al no brindar una comunicación e información efectivamente inclusiva.

Según el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE), en el X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2011: *Población con discapacidad. Principales indicadores demográficos y socioeconómicos*, se plantea:

Coherente con esta perspectiva, en el año 2006 se aprueba por la Asamblea General de las Naciones Unidas, la Convención sobre los Derechos de las

Personas con Discapacidad, la cual estipula que las 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. (p.18)

De acuerdo con la cita anterior, la discapacidad no solamente abarca las deficiencias físicas, sino, también, otros tipos como: mentales, intelectuales o sensoriales. Lo anterior se fundamenta en que existen múltiples factores que determinan los diferentes tipos de discapacidad. Las empresas buscan ser cada vez más accesibles, sin embargo, no cuentan con la información adecuada para elaborar sus propias guías.

En el ámbito turístico se siguen excluyendo a las personas con diferentes discapacidades, donde también se incluyen a las personas con discapacidad auditiva. Este tipo de población no disfruta de las mismas condiciones en los servicios ofrecidos como parte de las experiencias vivenciales de viajar o visitar algún destino en específico.

En el caso de Costa Rica, el artículo 1 de la Ley 7600 (1996), plantea que “se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes” (p.3).

En el artículo anterior se esboza que la inclusión de personas con discapacidad debe ser tomada en cuenta para toda actividad dado que es de interés público y el

Estado tutela su cumplimiento. En Costa Rica se considera a las personas con discapacidad como sujetos a quienes se les debe brindar derechos y oportunidades en igualdad que al resto de la población. Es decir, deben disfrutar, comunicarse y tener acceso a información adaptada a sus necesidades.

A pesar de contar con una ley, lo que representa un avance significativo, la aplicación real en algunas instituciones se ha centrado, principalmente, en el espacio físico. Sin embargo, aspectos como: el servicio, igualdad, inclusión de personas con discapacidad siguen pendientes de atender. Un ejemplo que se puede citar es el trato hacia las personas con discapacidad, quienes históricamente han sido vistas de manera diferente, según Herrera (1994): “Entonces parece ser que en términos generales la educación del sordo se ha visto enfocada desde el punto de vista médico y desde el punto de vista de la deficiencia, no de la habilidad de la persona sorda para aprender” (pág. 3).

Ese pensamiento ha sido difícil de erradicar y persiste, fundamentalmente, por falta de información y de conocimiento sobre el tema.

En el Artículo 30 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2007): *Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte*, en el inciso 4 se plantea:

- c) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas.

e) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas.

Según lo anterior, las personas con discapacidad tienen derecho a la recreación y al esparcimiento. Por tal motivo, se menciona que las instalaciones y actividades turísticas deben ser parte de ello, sin embargo, no han sido considerados y mantienen olvidada a la población con discapacidad en la agenda prioritaria. Para lograr ser más inclusivos, es necesario tomar en cuenta la experiencia de las personas con discapacidad, desde el diseño de la oferta turística, en este caso hacia las personas sordas y sus necesidades particulares.

2.1 Pregunta Problema

De esta manera la formulación del problema de investigación es la siguiente:

¿Cuáles aspectos claves se requieren para elaborar una propuesta de guía de buenas prácticas, como acción de mejora hacia un turismo inclusivo y accesible, orientado a personas con discapacidad auditiva, en el Hotel Xandari Resort & Spa, que podría incidir en una menor exclusión de esta población?

2.2 Alcances

El trabajo se realizó en el Hotel Xandari Resort & Spa, en donde se tomaron en cuenta las recomendaciones planteadas para la formulación de la guía, la cual será dirigida a turistas nacionales e internacionales con discapacidad auditiva.

2.3 Dimensiones en las que Profundiza

La profundidad del proyecto está enfocada en un análisis descriptivo, ya que según Babbie (2000), “uno de los principales objetivos de muchos estudios sociales científicos es describir situaciones y acontecimientos. El investigador observa y luego describe lo que observó” (p. 75); la justificación de su selección radica en poder conocer el sentir de las personas con discapacidad auditiva al hacer uso de algún servicio turístico, en este caso, enfocándose principalmente en hoteles. De igual manera conocer cómo actúa el personal del Hotel Xandari al tener que atender a una persona sorda, y con esto conocer lo que se necesita para lograr obtener y brindar un servicio inclusivo de manera adecuada, es un proceso de análisis continuo.

2.4 Aspectos Cronológicos y Espaciales

La temporalidad del proyecto de investigación es sincrónica ya que según Barrantes (2014), “estudia aspectos de desarrollo de los sujetos en un momento dado” (p.86); en este caso el proyecto será desarrollado en un periodo de tiempo establecido 2019-2021, y no en distintos momentos, en donde se analizarán las experiencias de cada una de las personas con el fin de desarrollar una guía de buenas prácticas de acuerdo con la realidad en la que viven.

El estudio fue desarrollado durante el 2019-2021 en el Hotel Xandari Resort & Spa, ubicado en Tacacorí de Alajuela, Costa Rica.

2.5 Limitaciones

Las empresas oferentes de servicios turísticos no llevan registros ni estadísticas en la atención de las personas con discapacidad auditiva que permitan analizar el tema desde una perspectiva científica a nivel cualitativo o cuantitativo. Existe una carencia de registros con estadísticas diferenciadas, incluso en aeropuertos.

Al trabajar con población sorda hay que tener en cuenta ciertos aspectos, si es necesario comunicarse con ellos de manera directa o se requiere de un intérprete, de algún instrumento o medio tecnológico que les permita tener acceso a la información.

Por la situación de la pandemia de salud pública por el SARSCOV2 (COVID-19), por la cual se emitió el decreto ejecutivo 42227-MP el 16 de marzo del 2020, al declarar Estado de Emergencia Nacional por los efectos producidos por la pandemia, el grupo focal se realizó, de manera virtual, adaptando las necesidades del estudio con la población por entrevistar. Para tal efecto se utilizó la aplicación Zoom, como parte de la estrategia de recolección de la información y se recurrió al apoyo de un intérprete especialista en LESCO para la realización del grupo focal.

Además, la observación directa se llevó a cabo por medio de dos de los colaboradores del Hotel Xandari quienes se encargaron de completar el instrumento correspondiente a la observación directa, el cual se les hizo llegar por medio de correo electrónico.

3. Justificación

La relevancia social del proyecto se encuentra enmarcada en la necesidad de un mayor conocimiento sobre la accesibilidad en los productos turísticos y los procesos de fortalecimiento para las empresas en estos temas. Brindar un servicio inclusivo, buscando igualdad para todas y todos los usuarios, enfocado en personas con discapacidad auditiva, es una forma de visualizar un turismo universal.

Aunado a lo anterior, investigar sobre este tema es relevante y necesario ya que muchas personas con discapacidad auditiva podrían estar siendo excluidas de diferentes actividades y servicios turísticos. La búsqueda de que todas y todos merezcan recibir un trato igualitario, con equidad, al igual que el de otras personas, sin ser excluidos por falta de conocimiento, es un deber por fortalecer desde un proceso de capacitación y visualización del problema.

El proyecto plantea crear un impacto social positivo y no solo pensar en esas personas excluidas como casos aislados. En algunas situaciones, por ejemplo, para las personas sordas resulta difícil la comunicación incluso de mensajes sencillos, como hola o adiós. No tener conocimiento de la LESCO, por parte del personal que brinda los servicios turísticos, incide directamente en una difícil comunicación.

La pertinencia de la propuesta se centra en promover un turismo accesible y dirigido a población con discapacidad auditiva, como estrategia inclusiva para esa oferta de servicios. Capacitar al personal en un servicio personalizado para el

disfrute y atención de personas con discapacidad auditiva es parte de la motivación de estudiar el tema.

En la propuesta se trabajó con personas con discapacidad auditiva, ya que son quienes menos se toman en cuenta, se dice que es una discapacidad silenciosa y hasta que una persona se acerca a hablarle a otra se distingue. Según el Censo del 2011, en Costa Rica había una población total de 4.301.712, de esas 452.849 eran personas con discapacidad, correspondiendo el 1.64 % (70.709) de la población total a costarricenses que poseían alguna limitación para oír (Ver Anexo 6, página 128).

Además, para el 2011, la limitación para oír se encuentra en el tercer lugar de las limitaciones que posee la población costarricense, correspondiendo al 14,6 % de las personas con discapacidad, es decir, es una cantidad considerable de personas con discapacidad auditiva, que la mayoría de las veces no son tomados en cuenta al ofrecer un servicio turístico (Ver Anexo 6, página 128).

Finalmente, el proyecto generó, de producto, una guía de buenas prácticas para lograr incorporar el turismo inclusivo y accesible para las personas con discapacidad auditiva en el Hotel Xandari Resort & Spa.

Al finalizar el proyecto, el hotel se ve beneficiado con los resultados generados por la investigación, ya que se elaboró una guía de buenas prácticas, como parte de los insumos del proyecto, en donde se especifica cómo lograr que los servicios brindados por el hotel se encuentren adecuados y adaptados a necesidades de las personas sordas. Se pretende que el resultado de apoyo a la gestión del hotel

permita fortalecer un servicio accesible, el cual integre a personas con discapacidad auditiva.

De igual manera, se analizó al personal del hotel sobre sus conocimientos en el tema de la discapacidad auditiva y la terminología correcta que se debe utilizar al tratar a una persona sorda. En caso de seguir las recomendaciones de la guía de buenas prácticas, los colaboradores estarán capacitados ya que aprenderán el lenguaje de señas básico por medio de las capacitaciones propuestas en esta con el fin de poder comunicarse con las personas sordas.

Existen indicios de manejo básico de la lengua de señas, sin embargo, en su mayoría no se maneja en los colaboradores del hotel, por lo que algunos de ellos no pueden comunicarse con las personas sordas de forma directa. Entre otros aspectos detectados, se encuentra la adaptación de su información, letreros e incluso su página web, al no hacerlo las personas sordas pierden el acceso a la información y a la interacción con las personas del hotel.

c. Situación Actual del Conocimiento (Estado de la Cuestión)

Es pertinente denotar un estado actual de la situación del conocimiento, por parte de diferentes autores, sobre el turismo accesible y universal enfocado en personas con discapacidad auditiva, esto para conocer en qué nivel se encuentra la comprensión del tema, es decir, cuánta investigación se ha realizado sobre este, así como las oportunidades y desafíos que tienen las empresas al implementar este tipo de turismo.

A continuación, se presentan aspectos relevantes y sintetizados de los hallazgos encontrados en el estado de la cuestión, iniciando a nivel internacional y, posteriormente, a nivel nacional, para finalizar con las conclusiones de todo el apartado.

1. Estudios sobre la Persona con Discapacidad, Turismo Accesible e Inclusivo a Nivel Internacional

Fernández (2009) en el artículo de investigación *Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico*, de la revista Interdisciplinar, plantea un proceso de investigación teórico sobre el énfasis de que el segmento de mercado que integran las personas con discapacidad está cobrando cada vez mayor relevancia para el turismo y, por eso, es importante conocer sus necesidades y deseos para perfilar una oferta turística adaptada a ellos. Se realizó un estudio detallado del segmento de personas con discapacidad.

El artículo concluye:

Concretamente, el estudio de las necesidades de los discapacitados físicos en su comportamiento como turistas pone de manifiesto la importancia de la accesibilidad, hecho directamente relacionado con el tipo de discapacidad que padecen. Por ello, se han aprobado en los últimos años una serie de normas, en los ámbitos internacionales, nacionales y autonómicos, con la finalidad de lograr que los entornos y empresas turísticas sean accesibles para las personas discapacitadas, tratando de alcanzar la igualdad de todas las personas en su acceso al ocio y al turismo. (p.220)

Del estudio anterior, se denota que, para poder brindar un servicio de turismo accesible, se debe realizar un estudio de las necesidades de las personas con alguna discapacidad para así poder adaptar el entorno y los servicios a estas necesidades y así promover la igualdad de todas las personas, de lo contrario se estaría excluyendo a este tipo de población.

Aunado a lo anterior, Molina y Canóves (2010) en el artículo de investigación *Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España*, de la revista Cuadernos de Turismo, se realizó un tipo de estudio básico teórico donde se plantea la escasa atención que se le ha prestado al tema de turismo accesible desde el ámbito de los estudios de turismo y como el turismo accesible puede ser un producto en alza en los próximos años. De esta forma el artículo sugiere que (Molina y Canóves, 2010):

el sector turístico debe atender a la nueva realidad social que se presenta con el fin de poder seguir siendo competitivo. Ya que en definitiva las personas a lo largo de su vida pueden pasar por diversas situaciones de dificultad en su movilidad

(enfermedades, embarazo, incapacidades temporales, etc.) y por ello unas instalaciones turísticas accesibles están en disposición de acoger a un público objetivo mucho más amplio, tendencia que va en aumento con el envejecimiento de la población. Así, podemos afirmar que la mejora en la accesibilidad es comodidad para todos. (p. 41)

Por consiguiente, el estudio evidencia que una empresa turística, al comprometerse a ser inclusiva, contando con instalaciones y servicios accesibles, amplía su oferta, así que aparte de beneficiar a la población con discapacidad se beneficia a sí misma.

Asimismo, en el artículo de Santos (2009), *Una aproximación a la accesibilidad turística. Por un turismo para todos*, de la Revista de Ocio y Turismo, se realizó un proceso de investigación teórico en donde se plantea que el ocio y las vacaciones constituyen un derecho para todos, sin embargo, hay gran cantidad de la población que no puede ejercer ese derecho por diferentes circunstancias, tales como las discapacidades, ya sean temporales o permanentes. En el artículo (Santos, 2009) se concluye que

se hace preciso superar el clásico concepto de «eliminación de barreras arquitectónicas» y apostar por un nuevo modelo cuya finalidad sea garantizar el pleno y libre desarrollo de las personas en el medio social y comunitario y, para ello, garantice la accesibilidad al medio físico y a la comunicación a todas las personas y de una manera especial a aquellas que por razones diversas presenten algún tipo de limitación. (p.171)

Del referente anterior, se plantea que para poder brindar un turismo inclusivo y accesible no solamente se debe adaptar el medio físico, con rampas, parqueos o barandas, sino que, también, se debe garantizar que todas las personas puedan comunicarse sin importar el tipo de discapacidad que posean, ya que se les debe brindar a ellos las mismas condiciones que se les ofrece a las demás personas.

Además, la autora Millán (2010) en el artículo *Turismo accesible/turismo para todos, un derecho ante la discapacidad*, de la Revista de Investigaciones Turísticas, realizó un tipo de estudio teórico, en donde se plantea que se ha logrado avanzar en cuanto a la atención de personas con discapacidad, pero que aún hay dificultades en muchas actividades, las cuales ellos no pueden realizar porque no han sido adaptadas a ellos. Millán (2010) concluye:

Negar que se ha extendido una nueva actitud, ante los problemas padecidos por las personas discapacitadas, sería del todo injusto porque actualmente hay una mayor conciencia de los derechos de estos colectivos. Pero también resultaría fuera de toda equidad sostener que se ha puesto solución a todo ello. Tampoco podemos engañarnos de la dificultad implícita que tienen muchas de las acciones a desarrollar, sin embargo, esos obstáculos no deben ser nunca la excusa para hacer dejación del deber al que comprometen Leyes, Convenciones, Planes, Programas. (p. 124)

El estudio referencia que a través del tiempo se ha visto un mayor compromiso de las personas en cuanto a la búsqueda de la igualdad y muchas empresas han intentado brindar un servicio inclusivo, sin embargo, hay muchas áreas que dejan por fuera por el hecho de que se torna más difícil adaptarlas a ciertas condiciones

especiales, y es difícil, pero se debe trabajar arduamente por la búsqueda de la igualdad de todas las personas y no solo de unos cuantos.

También, los autores Fontanet y Jaume (2011), en el artículo de investigación *Importancia y situación actual de la accesibilidad web para el turismo accesible*, de la revista PASOS, se realizó un tipo de estudio teórico en donde se plantea que el turismo accesible busca la eliminación de barreras que impiden o dificultan la práctica de las diferentes actividades turísticas, pero que, también, es importante que se tome en cuenta el acceso a los sitios web, en donde el contenido se encuentre adaptado a las personas con discapacidad. De esta forma los autores (2011) sugieren en su investigación:

Esta falta de Accesibilidad provoca que los turistas con discapacidad no puedan disfrutar de un auténtico y completo Turismo Accesible, puesto que existen barreras para realizar la primera acción que se realiza en la preparación de un viaje turístico, que es un acceso a Internet para informarse del destino o para adquirir un producto turístico. (p.324)

Por consiguiente, si se quiere brindar un turismo realmente inclusivo, lo ideal es que las empresas que lo brinden adapten incluso las páginas web a las diferentes necesidades, esto para lograr que las personas con discapacidad puedan sentirse incluidas desde las primeras acciones que deben realizar para adquirir un servicio o producto, de lo contrario, si esto no se realiza no se estaría brindando un servicio verdaderamente accesible e inclusivo.

En el artículo de investigación de Domínguez, Fraís y Alén (2011), *Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España*, de la revista Cuadernos de Turismo, se realizó un tipo de estudio teórico en donde se plantea que el turismo es una actividad de gran relevancia, tanto en rentabilidad financiera como social, y que los diferentes segmentos de turismo deben ofrecer productos diferenciados de manera continua. Se realizó una contextualización teórica, así como una visión global de la accesibilidad y sus principales componentes y repercusiones en España y Europa. Los autores (2011) denotan que

Pero, ¿realmente existe una oportunidad de mercado lo suficientemente atractiva como para centrar la atención en este segmento? La respuesta es un rotundo sí. Por un lado, destacar que el colectivo de personas con discapacidad está cada vez más integrado en la vida cotidiana, y como una necesidad más, también demandan poder realizar actividades en su tiempo libre y de ocio. Todo ello está respaldado por el incremento de protección legislativa, ya no solo a nivel de derechos fundamentales, sino también en otras áreas y ámbitos de la vida, como es el caso del turismo. (p. 42)

De esta forma, se vincula que las personas con discapacidad cada vez se encuentran más integradas a la sociedad, desean poder realizar las actividades que hacen las demás personas y en las mismas condiciones, por ende, ofrecer servicios turísticos accesibles no solo representa un bien para la sociedad, sino que también se podría ver como una nueva oportunidad de ingresos económicos.

Adicionado a lo anterior, los autores Suriá y Escalona (2014), en el artículo de investigación *Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para*

las personas con discapacidad física?, de la revista PASOS, plantean un proceso de investigación práctico sobre el énfasis de los obstáculos que presentan las personas con discapacidad que les impide la accesibilidad en los hoteles. Los autores (2015) esbozan en su investigación que:

por tanto, sería conveniente que los empleados de los hoteles que se ofrecen como accesibles se capacitaran en todos los aspectos relacionados con la accesibilidad en los hoteles, así como en las características más relevantes que determinan el comportamiento de un turista con discapacidad física. Así mismo los hoteleros deberían implantar sistemas de evaluación continua de sus instalaciones que les permita identificar las dependencias en las que se hace preciso mejorar la accesibilidad permitiendo así, eliminar las barreras físicas existentes. (p.215)

El vínculo se centra en que para poder brindar un servicio de turismo accesible es muy importante que los colaboradores del hotel se encuentren capacitados sobre las diferentes condiciones, muchas veces están adaptadas las instalaciones y el personal no sabe cómo atender a personas con discapacidad.

En el artículo de Fernández (2009), *Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación*, de la revista Estudios Turísticos, se realiza un proceso de investigación teórico en el que se plantea que gracias a un mayor aumento de ayudas técnicas y económicas se han aumentado las posibilidades de viajar de las personas con discapacidad, sin embargo, la existencia de barreras en los destinos turísticos afecta negativamente la integración de estas personas en el sector turístico. En dicho artículo la autora (2009) concluye:

En primer lugar, consideramos que la accesibilidad debe abarcar a todos los elementos que integran la oferta turística de un destino y, segundo, que para ello es necesario realizar un estudio detallado de las necesidades y preferencias de las personas discapacitadas, desde el punto de vista de la accesibilidad, con el objetivo de realizar un ajuste de la oferta a las peculiaridades de este segmento de mercado. (p.150)

Por tanto, para poder ofrecer un servicio accesible se deben tomar en cuenta todos los aspectos y factores que se realizan para brindar un servicio turístico completo, esto solo se puede determinar por medio de un estudio de las necesidades de las personas con discapacidad, solo de esta manera se puede crear una oferta turística que satisfaga estas necesidades y, por ende, resulte atractiva.

Asimismo, Martos (2012), en su artículo *Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad*, de la revista *Anales de Geografía*, realiza un estudio teórico en el que se plantea que el respeto y la concienciación social respecto de la discapacidad ha aumentado, por ende, la sociedad se enfrenta al desafío de adaptar los lugares públicos acorde con las necesidades de esta parte de la población. El artículo (Martos, 2012) sintetiza y concluye:

Por otra parte, se han identificado deficiencias en la oferta turística de los destinos que se deberían subsanar para hacerlos más habitables y más competitivos en el mercado del turismo accesible, como la insuficiente atención a la discapacidad visual; la falta de protocolos de actuación y sistemas de evacuación que garanticen la integridad física de los turistas con discapacidad de producirse una situación de

emergencia; la escasa presencia de dispositivos de aviso que combinen las señales visuales y las auditivas; la deficiente señalización de los puntos de interés turístico y cultural; o la falta de capacitación de informadores y guías turísticos para la atención a las personas con discapacidad. Vencer esos obstáculos y conseguir ciudades accesibles para todos sus usuarios constituye uno de los retos sociales de nuestra sociedad contemporánea. (p.318)

El estudio anterior permite comprender que lograr ofrecer servicios accesibles conlleva un arduo trabajo, ya que son muchos los aspectos que hay que adaptar a las necesidades de las personas con discapacidad, pero siempre se debe tener presente el bienestar de los demás y pensar en que todos merecen disfrutar y ejercer sus derechos. Es un largo camino por recorrer, sin embargo, con la actitud y la preparación adecuada se podrá promover y ejecutar un turismo accesible e inclusivo.

2. Estudios sobre la Persona con Discapacidad, Turismo Accesible e Inclusivo a Nivel Nacional

En el artículo de Damazio y Gallardo (2009), *Evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras del Norte de Costa Rica*, de la revista Tecnología en Marcha, se realiza un estudio de investigación práctico, en donde se plantea que el desafío de cubrir las necesidades de personas con discapacidad es una de las opciones que mayor aceptación tiene por parte de las personas que tienen visión a futuro. En donde Damazio y Gallardo (2009) determinan que:

Costa Rica, que se ha destacado por ser pionera en múltiples campos, tiene ahora una oportunidad increíble para hacer crecer el turismo accesible, si de previo los sectores involucrados promueven alternativas para ofrecer a las personas con discapacidad y adultos mayores, por medio de las ya existentes agencias especializadas, una verdadera opción para el disfrute de las bellezas del país con sitios accesibles y personal especializado para esta importante demanda mundial (p.112)

Así bien, Costa Rica tiene mucho potencial como destino turístico, al implementar el turismo accesible puede atraer a personas con discapacidad y, usualmente, estas personas viajan acompañadas, por lo que resultaría aún más beneficioso. Hay muchos empresarios que se encuentran interesados en este tema, lo que ocurre es que no tienen estrategias establecidas que los oriente a implementarlo en sus empresas.

3. Conclusiones del Apartado

En la revisión anterior, se evidencia que, a nivel internacional y nacional, se ha intentado implementar un turismo accesible y universal, en el que se puedan atender las necesidades de las personas con discapacidad, sin embargo, resulta difícil al no haber la suficiente información al respecto sobre cómo brindar un turismo verdaderamente accesible, ya que se enfoca principalmente en la infraestructura. En los artículos anteriores se plantea que se deben tomar muchos otros factores en consideración, ya que se deja a otro tipo de población de lado y no permite que ellos y ellas puedan vivir la misma experiencia que los demás al viajar.

Además, se esboza que, al existir este tipo de población, que se encuentra excluida, podría resultar atractivo e innovador adaptar los servicios a sus necesidades y, de igual manera, existe un nicho de mercado, ya que usualmente viajan acompañados, lo que podría aumentar la visitación.

En Costa Rica no se encontró ninguna investigación en donde se hiciera referencia a la adaptación de los servicios turísticos en personas con discapacidad auditiva en forma de una guía de buenas prácticas, solamente se hace referencia a que es un buen nicho de mercado y se habla de personas con discapacidad en general, sin embargo, se enfoca más a personas con discapacidad física, por lo que la propuesta se considera innovadora en el área de estudio, asimismo con ello se da la posibilidad de captar un nicho de mercado que va creciendo en diferentes destinos turísticos. Además, según el encargado del departamento de gestión del

conocimiento del CONAPDIS, José Blanco, él no conoce a nivel nacional de ningún estudio similar que se haya enfocado en personas sordas, por lo que el aporte que puede brindar esta investigación resulta significativo.

d. Objetivos

1. Objetivo General

Elaborar una propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuarias de los servicios del Hotel Xandari Resort & Spa, en el periodo 2019-2021.

2. Objetivos Específicos

- i. Diagnosticar los procedimientos que tiene el Hotel Xandari Resort & Spa para la atención de personas con discapacidad auditiva.
- ii. Determinar los factores prioritarios del entorno en el Hotel Xandari Resort & Spa para su adaptación a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva.
- iii. Elaborar una propuesta de guía para el Hotel Xandari Resort & Spa, enfocada en personas con discapacidad auditiva.

e. Marco Conceptual

En este apartado se recopila la teoría y los conceptos que se relacionan, de manera directa, con la temática del proyecto de investigación; estos permiten un mayor entendimiento y comprensión científica del área de estudio ya que por medio de ellos, se interpretará y leerá el objeto de estudio. Por esta razón, se inicia con una breve explicación de los paradigmas de la discapacidad para, posteriormente, introducir conceptos relacionados con la discapacidad, turismo accesible y universal, enfocado, principalmente, en personas con discapacidad auditiva.

1. Paradigmas de la Discapacidad

La discapacidad ha sido tomada en consideración de diferentes maneras a través del tiempo, conforme hay mayor conocimiento del área las personas dejan de ver la discapacidad como un problema y se comienza la búsqueda de la igualdad; según Seoane (2011):

La concepción y el tratamiento de la discapacidad a lo largo de la historia ha adoptado numerosas formas, que han querido reconducirse a la dialéctica entre el modelo médico, que la considera desde una perspectiva biológica como un problema individual que debe ser eliminado, y el modelo social, que la concibe como una construcción social que debe ser atendida mediante intervenciones en el entorno. Recientemente el modelo biopsicosocial, como síntesis de los anteriores modelos, o el modelo de la diversidad, que subraya el valor de la discapacidad como diferencia, han sugerido nuevas perspectivas y nociones. Finalmente, el modelo de los derechos se consolida como respuesta teórica y normativa

armonizadora y más completa para el tratamiento de las personas con discapacidad. (p. 143)

En la antigüedad las personas con discapacidad eran observadas como anormales, se excluían, discriminaban y se miraban con lástima, además de usar términos ofensivos al dirigirse a ellos, aunque aún existen personas quienes continúan con este pensamiento, actualmente se busca la igualdad de condiciones, en donde se realiza un enfoque de derechos humanos y se aspira a una participación inclusiva en todas las áreas de la vida en la sociedad.

1.1 Diversidad Funcional

En muchas ocasiones lo que resulta diverso o diferente a lo que se está acostumbrado se excluye, sin embargo, en la actualidad se busca la igualdad de condiciones y derechos en la sociedad; según Rodríguez y Ferreira (2010):

Ello es más necesario por cuanto diversidad funcional conjuga dos ámbitos de referencia: uno genérico, el de lo diverso, expresión de la condición actual de las sociedades occidentales, constituidas sobre lo heterogéneo y la pluralidad de otredades; y otro específico, el de la funcionalidad o funcionamiento como manifestación de la condición diversa propia de la discapacidad. Dado que se ha asumido como habitual la convivencia con culturas diversas, credos diversos, modas diversas, etnias diversas, lenguas diversas (...) integremos en esa diversidad cotidiana la de la funcionalidad o funcionamiento de la persona en el desempeño de sus tareas habituales. (p.80)

Por muchos años se ha dado la búsqueda de la igualdad en cuanto a culturas, credos, diversidad sexual, entre otros, pero se ha dejado de lado la diversidad funcional, en la cual las personas funcionan de manera diferente a la de la mayoría de la población, a la hora de realizar sus tareas.

1.2 Discapacidad Auditiva

Uno de los grupos que se encuentra mayormente excluido en cuanto a las personas con discapacidad son quienes poseen discapacidad auditiva; la Organización Mundial del Turismo (2015) plantea:

La discapacidad auditiva es la disminución o privación de la capacidad de oír. Esta discapacidad abarca al oído, pero también a las estructuras y funciones asociadas a él. El grado de discapacidad y la edad de adquisición influirán de manera notable de modo que podemos encontrar a personas usuarias de audífonos o implantes cocleares, personas que han perdido la audición con la edad o por un accidente, o personas sordas cuya lengua materna es la lengua de signos. Se puede afirmar que este grupo de población presenta una característica común, se enfrentan diariamente a barreras de comunicación que afectará tanto en el entorno en el que se desenvuelvan como en la comunicación con el resto de personas. (p.30)

En esta investigación se entenderá como sinónimo el concepto de discapacidad auditiva con la definición de persona sorda, atendiendo la información brindada por los expertos del CONAPDIS, además de la asesora nacional de audición y lenguaje del MEP. Por consiguiente, las personas sordas presentan casos muy diversos, ya que algunos de ellos saben hablar y, de igual manera, algunos saben leer, sin embargo, otros no saben hacerlo, por ende, esto

se debe tomar en cuenta ya que se puede pensar que, poniendo subtítulos en los vídeos, por ejemplo, ya se está haciendo de manera inclusiva, sin tener en consideración que algunos de ellos no saben leer. De igual manera, no es correcto llamar a las personas con discapacidad auditiva “sordomudos” ya que ellos no tienen daños en las estructuras del habla, simplemente no la han desarrollado.

1.3 Persona con Discapacidad

Una persona con discapacidad posee los mismos derechos y condiciones que las demás personas, realmente la discapacidad no se encuentra en la persona sino en su entorno, incluso depende de la cultura en la que se desarrolla; según Padilla (2010):

La discapacidad es una situación heterogénea que envuelve la interacción de una persona en sus dimensiones física o psíquica y los componentes de la sociedad en la que se desarrolla y vive. Incluye un sin número de dificultades, desde problemas en la función o estructura del cuerpo, por ejemplo, parálisis, sordera, ceguera o sordo ceguera, pasando por limitaciones en la actividad o en la realización de acciones o tareas por ejemplo, dificultades suscitadas con problemas en la audición o la visión, hasta la restricción de un individuo con alguna limitación en la participación en situaciones de su vida cotidiana. (p.384)

Aunado a lo anterior, una persona con discapacidad puede encontrarse con ella de manera permanente o puede ser por un determinado periodo de tiempo; al sufrir un accidente, por ejemplo, puede adquirir una discapacidad temporal. Incluso con el pasar de los años y al alcanzar la vejez, se puede ir adquiriendo

alguna discapacidad, por esto es relevante brindarle la importancia que se requiere a la búsqueda de la igualdad de condiciones, ya que nadie está exento a poseer una discapacidad.

2. Turismo Universal

El turismo universal debe estar adaptado a las necesidades de cada una de las personas y asegurar el disfrute pleno de este, así como que todas las personas puedan vivir la misma experiencia, sin exclusión ni discriminación; según Alvarado (2013):

El «turismo para todos» debe responder fundamentalmente a unos principios claros de compromiso en la búsqueda de la equidad y la igualdad desde la perspectiva de un turismo inclusivo. La práctica del turismo universal, considerando la diversidad funcional, es un factor de oportunidad por el elevado porcentaje de población con esa situación y por el creciente envejecimiento de la misma. El desarrollo de un turismo accesible y universal debe potenciarse en todo tipo de destinos, pero especialmente en los que se trata de incrementar su visibilidad y articular una oferta y un producto turístico singularizado, diferenciado y con un alcance universal. (p. 17)

El turismo universal debe buscar la igualdad de condiciones para todas las personas, para lograr esto las empresas turísticas deben realizar ciertas acciones para adecuar el entorno a las diferentes necesidades existentes, de igual manera es importante mantener al personal capacitado para la atención de estas.

3. Turismo Accesible

El turismo accesible constituye un tipo de turismo en el cual se deben tomar en cuenta muchos factores, ya que se debe adecuar a las necesidades de los diferentes tipos de personas, ya sea con una discapacidad temporal o permanente; como lo establece la Organización Mundial del Turismo (2016): “El concepto “Turismo Accesible” hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal” (p.6).

De acuerdo con el concepto anterior, para que se logre dar un turismo verdaderamente accesible se deben considerar diferentes elementos, ya que se debe adecuar el entorno y adaptar los servicios de acuerdo con las diferentes necesidades de las personas con discapacidad, lo ideal sería planificar y establecer los servicios y las políticas de las diferentes organizaciones de acuerdo con dichas necesidades para que, posteriormente, sea más sencillo poder brindar el servicio de manera accesible.

3.1 Características del Turismo Accesible

Para que el turismo resulte realmente accesible, se deben tomar en cuenta algunas características que debe poseer, ya que si se omite alguna de ellas se estaría excluyendo de igual manera. Según la Organización Mundial del Turismo (2016), en su *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*, se establece:

La regulación en accesibilidad debe cubrir las tres dimensiones principales de acceso: físico, sensorial e intelectual y debe estar orientado a eliminar y prevenir todas las barreras del entorno, así como las barreras sociales y ambientales conocidas, evitando que se rompa la cadena de accesibilidad en cualquiera de estos eslabones. (p.26)

En la cita anterior se menciona el entorno, muchas veces la verdadera discapacidad se encuentra en este y no propiamente en la persona. El turismo accesible debe estar enfocado tanto en personas con discapacidad física, sensorial e intelectual. Las empresas, en su mayoría, se enfocan solamente en la parte física dejando los otros dos eslabones de lado, por eso es importante concientizar sobre los aspectos que son excluidos y ser considerados para brindar un turismo accesible.

4. Exclusión de Personas con Discapacidad en el Acceso a Servicios Turísticos

En muchas ocasiones las personas hacen sentir a otras excluidas o discriminadas por falta de conocimiento; las personas con discapacidad han sido excluidas por mucho tiempo, actualmente se busca la igualdad, sin embargo, por falta de información y capacitación, se sigue dando la misma situación, desde la manera en la que se dirigen a ellos hasta la adecuación de la infraestructura para satisfacer sus necesidades y lograr que ellos puedan vivir la misma experiencia que los demás. Elizabeth y Sidnei (2003) plantean:

Si la ciudad, uno de los espacios turísticos por naturaleza, no es accesible, la vida diaria es más compleja, y tanto más para las personas que están excluidas de las

formas de socialización e interacción con su entorno. Es en los locales donde se concentran las actividades de ocio y otras propias del turismo (hoteles, bares, tiendas...), donde se debería contar con un “plan de accesibilidad”. Pero no se trata sólo de aplicar medidas físicas, sino que deberíamos contar con un equipo responsable que figurase más allá del acceso material, que organizase los programas de ocio y deportes; y proyectos con vistas a desarrollar métodos que asegurasen el disfrute de estas actividades y el desarrollo de programas de desplazamiento/movilidad, participación, información y capacitación. (pp. 43-44)

A pesar de que se intenta buscar la igualdad, las instituciones se enfocan generalmente en la infraestructura y las personas con discapacidad, como las personas sordas, en este caso se siguen viendo excluidas en los centros turísticos, dado que el personal carece de la capacitación para comunicarse con ellos.

5. Derechos Humanos para las Personas con Discapacidad

Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que las personas que no tienen alguna; Palacios (2008), en su libro *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, plantea que:

En los dos últimos decenios, el cambio hacia una perspectiva sobre la discapacidad basada en los derechos humanos ha contado con un buen respaldo en el ámbito de Naciones Unidas. El mejor ejemplo de ello son las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Podría afirmarse que a partir de este instrumento se ha comenzado

a identificar a las personas con discapacidad como un colectivo necesitado de protección, y se ha hecho hincapié, por un lado, en la singularidad de los derechos ante determinadas situaciones, pero por otro – y esto resulta fundamental- en la necesidad de que el Estado adopte medidas de protección especiales a los fines de garantizar el ejercicio de derechos universales por parte de dichas personas.
(p.205)

Los derechos son planteados de manera universal, es decir, todas las personas tienen los mismos derechos, todos tienen el derecho a la libertad, a la igualdad, a la integridad, a no sufrir de discriminación ni de tratos degradantes, crueles o inhumanos, entre otros derechos, de los cuales las personas con discapacidad han sido excluidas por mucho tiempo.

6. LESCO

La LESCO (lengua de señas costarricense) es el lenguaje de señas que se utiliza en Costa Rica, muchas veces las personas piensan que la lengua de señas es universal, es decir, que con esta se pueden comunicar con personas sordas en todo el mundo, sin embargo, es más fácil para una persona sorda entender los diferentes tipos de lengua de señas que dos personas hablando diferentes idiomas; según Sánchez (2005):

También habrá que trabajar en la aceptación, por parte del común de la gente, de que las personas sordas constituyen una comunidad lingüística con su propia lengua. Y, claro está, la comprensión de que el LESCO es una lengua, no un lenguaje, ni mímica ni español hablado con las manos; así que aprender LESCO

se ubica en la misma posición que aprender inglés o francés en nuestro medio. (p. 231)

La LESCO corresponde a una lengua que, como lo menciona Sánchez (2005), se le debe tomar la misma importancia que se le da a cualquier otro idioma, ya que la sociedad actual busca aprender uno o más idiomas aparte de su idioma natal, sin pensar en el lenguaje de señas como una opción. De igual manera, para trabajar en el área turística, hablar inglés o algún otro idioma, es un requisito fundamental, debería tomarse como prioridad a las personas quienes conozcan el lenguaje de señas, esto para motivar a las personas a aprenderlo e incentivar la inclusión de personas sordas en sus organizaciones.

7. Guía

Las guías ayudan a las personas a comprender, con mayor facilidad, lo que se desea lograr. Estas se orientan hacia el cumplimiento de algún objetivo y facilitan la comprensión de lo que se plantea, de alguna manera logran reemplazar a la persona que explica ya que se busca el autoaprendizaje y el fácil entendimiento.

Según García (2009), la guía es un “documento que orienta el estudio, acercando a los procesos cognitivos del alumno el material didáctico, con el fin de que pueda trabajarlo de manera autónoma” (p. 23).

La guía debe ser de fácil entendimiento, ya que su propósito es que la persona que la lea pueda comprenderla por sí solo sin tener que buscar otras fuentes de información para hacerlo, en ella se brinda una serie de pasos o recomendaciones para el cumplimiento de los objetivos planteados; en este caso, una guía de

buenas prácticas sobre la importancia de la incorporación y atención del segmento de turismo accesible e inclusivo, dirigida a las personas con discapacidad auditiva en hoteles, ya que, aunque la guía esté dirigida a un hotel en específico, posteriormente puede ser tomada en cuenta en otros.

f. Marco Metodológico

En este apartado se detalla la metodología utilizada para el desarrollo del proyecto de investigación, con esto se logra un mayor entendimiento del área de estudio, ya que se plantean los procedimientos, las técnicas y herramientas utilizados para la recopilación de la información necesaria y científica que se debe usar.

1. Paradigma

El proyecto se basa en el paradigma interpretativo, ya que según Ricoy (2006), en su artículo *Contribución sobre los paradigmas de investigación*:

La teoría constituye una reflexión en y desde la praxis, conformando la realidad de hechos observables y externos, por significados e interpretaciones elaboradas del propio sujeto, a través de una interacción con los demás dentro de la globalidad de un contexto determinado. Se hace énfasis en la comprensión de los procesos desde las propias creencias, valores y reflexiones. El objetivo de la investigación es la construcción de teorías prácticas, configuradas desde la práctica. Utiliza la metodología etnográfica y suele trabajar con datos cualitativos. (p. 17)

Este paradigma se enfoca, principalmente, en la investigación por medio de la puesta en práctica y de la interacción con las personas que corresponden al sujeto de estudio, en donde se establece una comunicación bilateral; es subjetivo al depender de las situaciones y experiencias que haya vivido cada persona y se trabaja usualmente con datos cualitativos, los cuales fueron utilizados en el desarrollo del proyecto. Por esto, la investigación se realizó mediante la interacción con las personas sordas, colaboradores del Hotel Xandari y expertos

en el área, al utilizar un enfoque e instrumentos de recolección de información cualitativos.

2. Enfoque de la Investigación

El tipo de enfoque utilizado para el proyecto de investigación está centrado en el carácter cualitativo, definido de tal forma como lo plantea el Barrantes (2014): “Nace de la interacción social; en esta, propicia explorar las relaciones tal como las experimenta los involucrados. La investigación con enfoque cualitativo requiere de un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan” (p.95), por tanto, se busca llegar al conocimiento por medio de la interacción, tanto de las personas con discapacidad auditiva como con los colaboradores del Hotel Xandari Resort & Spa, para así conocer la experiencia desde cada uno de los puntos de vista; es por esto por lo que se torna subjetivo, ya que depende de la apreciación del investigador (a).

Para la creación de la guía de buenas prácticas sobre la incorporación de las personas sordas en los servicios que ofrece el Hotel Xandari, se propuso como estrategia el interactuar con las personas con discapacidad auditiva, así que ellos indicaron qué aspectos se deben tomar en cuenta y en cuáles se han sentido excluidos; de igual manera se mantuvo una relación con los colaboradores del hotel, en donde ellos expresaron: ¿cuál es su reacción al tener que atender a una persona sorda?, e inclusive aportaron mencionando en cuáles áreas se debe mejorar para lograr crear un entorno sin discriminaciones, ya que ellos conocen muy bien el lugar al desempeñarse ahí.

3. Tipo de Investigación

El tipo de estudio se define para el proyecto como fenomenológico ya que, según Barrantes (2014), en su libro *Un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*: “En definitiva, la fenomenología busca conocer los significados que los individuos dan a sus experiencias. Intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas, describiendo, comprendiendo e interpretando” (p. 216).

En el proyecto de investigación se realiza una guía, la cual fue fundamentada en las experiencias de las personas sordas al tener que enfrentarse a diferentes barreras cada vez que desean adquirir algún servicio turístico; de igual manera se tomaron en cuenta las experiencias de los colaboradores del Hotel Xandari cuando han tenido que enfrentarse a la situación de atender a una persona con discapacidad auditiva sin contar con algún tipo de capacitación.

Además, se cuenta con las opiniones de expertos en el área, quienes poseen gran cantidad de experiencias vividas en relación con el tema, ya que ellos se encuentran en constante interacción con personas sordas, realizando investigaciones e incluso impartiendo talleres sobre las necesidades de investigación sobre discapacidad en Costa Rica; al referirse a los expertos del CONAPDIS, todas estas experiencias fueron de gran aporte para el desarrollo de la investigación.

4. Preguntas Generadoras

- ¿Se han preocupado en el Hotel Xandari Resort & Spa por la implementación del turismo accesible y universal, enfocándose en la atención de personas sordas?
- ¿Qué elementos se deben tomar en consideración para lograr que un hotel adapte sus servicios a las necesidades de las personas sordas?
- ¿Qué factores se deben tomar en cuenta para la elaboración de una guía didáctica que permita que los colaboradores del hotel se encuentren capacitados para brindar un servicio inclusivo?

5. Variables o Categorías de Análisis

Una de las categorías definidas para el proyecto de investigación es la exclusión de personas con discapacidad en el acceso a servicios turísticos. Elizabeth y Sidnei (2003) plantean:

[...] Pero no se trata solo de aplicar medidas físicas, sino que deberíamos contar con un equipo responsable que figurase más allá del acceso material que organizase los programas de ocio y deportes; y proyectos con vistas a desarrollar métodos que asegurasen el disfrute de estas actividades y el desarrollo de programas de desplazamiento/movilidad, participación, información y capacitación.
(p. 43-44)

Como se esboza, es importante no solo tomar en consideración el espacio físico y de materiales, sino, también, el disfrute de las actividades de ocio y recreación, por lo que de manera operacional se elaboraron diferentes instrumentos para lograr determinar aspectos clave para la creación de la guía y contribuir a un turismo inclusivo, orientado a personas con discapacidad auditiva. Los instrumentos formulados y aplicados para esta categoría de análisis fueron: un grupo focal virtual a personas sordas y colaboradores del hotel y la observación directa al Hotel Xandari.

Como segunda categoría de análisis, se plantea la discapacidad auditiva, la cual la Organización Mundial del Turismo define como: [...] la disminución o privación de la capacidad de oír. Esta discapacidad abarca al oído, pero también a las estructuras y funciones asociadas a él (OMT, 2015, p.30).

Para lograr redactar una guía de buenas prácticas para la incorporación del turismo inclusivo enfocado en personas con discapacidad auditiva, se debe tener conocimiento de lo que es, en sí, esta deficiencia y encontrarse respaldado por personas quienes la posean, porque solo de esta manera se podrá plantear de forma realista de acuerdo con las experiencias de esta población.

De manera operacional, en esta categoría de análisis, se trabajó en la realización y aplicación de los siguientes instrumentos: entrevista a profundidad a personas sordas y mediante la observación directa al Hotel Xandari. Con esto se logran determinar factores prioritarios en el entorno del hotel para su adaptación a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva.

Como tercera categoría de análisis se establece la guía. Según García (2009), la guía es un “documento que orienta el estudio, acercando a los procesos cognitivos del alumno el material didáctico, con el fin de que pueda trabajarlo de manera autónoma” (p. 23).

Operacionalmente se elabora y se aplican los instrumentos de: entrevista a profundidad presencial a expertos del CONAPDIS y una entrevista a profundidad virtual a personas sordas. Una vez realizadas estas entrevistas, se logra recopilar información relevante para la creación de la guía.

6. Muestra y Población

Para la propuesta de investigación, se utilizó una muestra no probabilística, ya que según Barrantes (2014):

En las no probabilísticas, la selección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de otras causas relacionadas con el investigador o el estadígrafo. El procedimiento en relación no es mecánico ni responde a una fórmula, sino que la decisión depende de una persona o de un grupo de personas. (p. 184)

Por tanto, la población de participantes propuesta al inicio de esta investigación estaba conformado por: personas sordas, expertos en el área y colaboradores del Hotel Xandari Resort & Spa, bajo los siguientes criterios para la selección de la población sorda: edad (20-50), género (50 % hombres y 50 % mujeres), zona geográfica (Costa Rica) y en cuanto a los colaboradores del Hotel Xandari los criterios son: edad (20-60), género (50 % hombres y 50 % mujeres) y la zona geográfica será Tacacorí de Alajuela, donde se encuentra ubicado el hotel.

Por la situación actual de la pandemia, uno de los criterios seleccionados fue modificado; en cuanto a la selección de personas sordas en género, se obtuvo un 33 % en hombres, un 42 % en mujeres y un 25 % sin determinar. En la selección de los colaboradores del Hotel Xandari en referencia al género se cumple con un 33 % hombres y 67 % mujeres.

Cuadro 1*Criterios/características de selección de la población*

Población	Criterios de rango y edad	Criterio cantidad	Criterio zona geográfica	Género
Personas sordas	20-50	24	Costa Rica	8 hombres 10 mujeres 6 sin determinar
Colaboradores Hotel Xandari Resort & Spa	20-50	3	Tacacorí, Alajuela	1 hombre 2 mujeres
Expertos CONAPDIS	30-50	5	Heredia	2 hombres 3 mujeres

Fuente: elaboración propia, 2019.

En cuanto a las personas sordas fueron seleccionados hombres y mujeres ya que es importante tener una perspectiva de personas por género y rango de edad distinto. Estas son mayores de edad y se encuentran en la PEA (Población Económicamente Activa); en el Hotel Xandari se tomó como cantidad 3 personas, tomando en cuenta que fueran personas de departamentos relacionados con el servicio al cliente, quienes poseen un rango de edad entre los 20-50. Además, se trabajó con cinco de los expertos del CONAPDIS, quienes ya se tenían previamente identificados y que fueron contactados por medio de correo electrónico para, posteriormente, realizar una entrevista de manera presencial.

7. Técnicas e Instrumentos

Para la obtención de la información, se requirieron varias técnicas, las cuales permitieron orientar la manera en la que se recopiló la información; según Bernal (2010): “En la actualidad, en investigación hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas” (p.192), las técnicas que se utilizaron en este proyecto son las siguientes.

7.1 Entrevista a Profundidad

Según Bernal (2014):

Es una conversación entre iguales y no un intercambio formal de preguntas y respuestas. El investigar es el principal instrumento de la investigación, y no un protocolo o formulario de entrevista. En esta conversación, se obtienen respuestas y se aprende qué preguntas hacer y cómo hacerlas. (p. 293)

Esta fue aplicada a personas con discapacidad auditiva por medio de la herramienta tecnológica formularios de Google. Se contactó a las personas con discapacidad auditiva mediante redes sociales (Facebook y WhatsApp). Se les envió el enlace correspondiente de la entrevista a profundidad, que contenía preguntas de información personal, cerradas y abiertas. Al ser realizada en un formulario de Google, la información solicitada es recibida de manera inmediata para, posteriormente, realizar un análisis general de la información utilizando gráficos. Este instrumento es de gran importancia ya que permite recopilar

información de acuerdo con la experiencia y la realidad de las personas entrevistadas.

Además, se realizaron entrevistas a profundidad a cinco de los expertos del CONAPDIS que fueron contactados previamente, estas entrevistas fueron realizadas de manera presencial en la Sede de Heredia.

7.2 Observación Directa

Bernal (2020) plantea que:

cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiene 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 trabajos. (p. 194)

Inicialmente se propuso, como forma de observación directa a los colaboradores del hotel, el presenciar el proceso de atención a personas con discapacidad auditiva e igualmente observar a la persona sorda en el hotel mientras este recibía el servicio. La observación se realizó antes de la elaboración de la guía, esto para lograr determinar aspectos importantes que fueron incluidos, basado en experiencias.

Por la situación de la pandemia, el instrumento diseñado para recolectar los datos por medio de la observación directa fue modificado en cuanto al medio de aplicación, pero cumpliéndose con la observación directa como instrumento diseñado para el trabajo . Se entregó el instrumento en formato Word a dos de los

colaboradores del Hotel Xandari para ser completados de acuerdo con su experiencia, ambas personas de departamentos encargados del servicio al cliente.

La forma de interacción para este procedimiento fue compartirlo por medio del correo electrónico y regresado de la misma manera para, posteriormente, realizar la sistematización de la información que fue analizada.

7.3 Grupo Focal

Las autoras Hamui y Varela (2013) plantean que en los grupos focales:

Una ventaja es que los participantes son orientados hacia situaciones reales en un espacio de respeto, empatía e interacción grupal que facilita la apertura, espontaneidad de expresión aún en temas de difícil abordaje. La información expresada por el grupo se concreta en un contexto estructurado, además los testimonios ofrecidos por seis u ocho participantes son de mayor riqueza en significados, que los ofrecidos en una entrevista individual, con la consecuente optimización de tiempo al comparar lo que se requiere para realizar seis u ocho entrevistas individuales y trabajar en una sesión grupal. (p.60)

Los grupos focales ayudan a que las personas interactúen y compartan sobre sus experiencias, por esto se realizó un grupo focal a personas con discapacidad auditiva y personal del Hotel Xandari; se solicitó su colaboración por medio del contacto en la red WhatsApp, después de ya haber sido contactados por otros medios. El grupo focal y la forma de contacto para la recolección de la información fue adaptada debido a la situación de la pandemia y las medidas que se requieren

para proceder en tal situación. Se trabajó mediante la plataforma Zoom y con ayuda de un intérprete en LESCO.

Las personas con discapacidad auditiva expresaron cómo se han sentido al adquirir algún servicio turístico ofrecido y cuál era su percepción sobre la experiencia, mientras que los colaboradores compartían sus vivencias en cuanto a la atención de personas sordas.

7.4 Análisis Documental

Bernal (2010) esboza que “la investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (p.111).

Se realizó un análisis documental en donde se consultaron diferentes fuentes confiables para estar informados y actualizados con respecto al área de estudio, además se investigó qué se ha hecho en otros países para lograr un turismo inclusivo y accesible para, así, determinar qué procedimientos se pueden utilizar en el país.

8. Proceso para Validación de Instrumentos

Es importante para el respaldo de este proyecto que los instrumentos de recolección de la información hayan sido validados antes de su aplicación, por esto, una vez concluida su elaboración, se procedió con la validación por parte de dos expertos del CONAPDIS, ambos del Departamento de Gestión del Conocimiento.

Además, se contó con la validación por parte del tutor y lectores de esta investigación y con el apoyo de personas con discapacidad auditiva quienes brindaron recomendaciones para encontrar la mejor manera de aplicar dichos instrumentos, al tomar en consideración que algunos de ellos se tuvieron que hacer de manera virtual.

9. Etapas

Según Rodríguez, Gil y García (1996):

La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad y materiales entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos, que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. (p.10)

Para lograr el proceso de investigación satisfactoriamente se siguieron una serie de pasos o etapas de acuerdo con el enfoque y el tipo de investigación, las cuales se detallan a continuación:

- **Preparatoria:** en la etapa inicial se plantean los objetivos de la investigación para, posteriormente, lograr determinar las acciones necesarias para su cumplimiento.

Se solicitaron los permisos correspondientes para poder trabajar con los colaboradores del Hotel Xandari Resort & Spa, personas con discapacidad auditiva y expertos en el área, principalmente con el CONAPDIS.

Además, se realizó una búsqueda de la bibliografía necesaria para lograr establecer el tema, el problema, los objetivos y se efectuó una entrevista al Coordinador de Gestión del Conocimiento del CONAPDIS, para con esto saber si lo propuesto es un tema innovador. Lo anterior es de gran importancia para poder continuar con la planificación del proyecto final de graduación,

- **Trabajo de campo:** al trabajarse con un enfoque cualitativo y un tipo de estudio fenomenológico, el trabajo de campo fue de gran importancia para el proceso de investigación, ya que solo estando en contacto con el sujeto de estudio se podrá ver la realidad por medio de las experiencias vividas, de esta forma se recolectó la información necesaria por medio de diferentes técnicas e instrumentos para lograr elaborar la guía acorde con las necesidades y problemas existentes.

- **Reajuste:** debido a la situación de la pandemia y de las medidas tomadas en relación con el distanciamiento social, se realizó un ajuste en los instrumentos de recolección de la información que no habían sido aplicados hasta el momento, por lo que parte del trabajo

de campo se realizó de manera virtual, con ayuda de herramientas digitales y en el caso del grupo focal también se requirió de un intérprete.

- **Analítica:** esta etapa corresponde al análisis de la información obtenida, además de la elaboración de la propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuarias de los servicios del Hotel Xandari Resort & Spa. Este proceso se realizó paulatinamente durante el trabajo de campo, conforme se fue recopilando la información,
- **Informativa:** corresponde a la última etapa, en la que se redacta el informe escrito de la investigación y se refleja el cumplimiento de los objetivos propuestos, además se realiza una socialización de la información, tanto con la universidad como con las personas participantes.

Es importante mencionar que, al ser un estudio cualitativo, las etapas pueden ser ajustadas, según las necesidades y de acuerdo con los datos obtenidos durante el proceso de investigación.

10. Finalidad

Según Barrantes (2014), el proyecto de investigación se sitúa en la investigación aplicada ya que “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” (p. 86).

La investigación es aplicada ya que su principal fuente de información es por medio de la interacción con las personas y sus experiencias, por ende, se trabaja con la realidad y no principalmente con bases teóricas.

11. Fuentes

La propuesta de investigación utilizará fuentes primarias, ya que según Bernal (2010), “se obtiene información primaria cuando se observan directamente los hechos (presenciar una huelga, observar sistemáticamente el lugar de trabajo, etcétera), cuando se entrevista a las personas que tienen relación directa con la situación objeto del estudio” (p.192), es decir, son las fuentes de información en donde se obtiene la información de manera directa, por tanto en este proyecto de investigación se utilizaron instrumentos de trabajo para la recolección de la información, tales como: la observación directa, el grupo focal y entrevistas a profundidad, los cuales fueron realizados con apoyo de expertos del CONAPDIS, personas con discapacidad auditiva y personal del Hotel Xandari Resort & Spa.

Además, se utilizaron fuentes secundarias; Bernal (2010) plantea que:

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. (p. 192)

En este proyecto de investigación se utilizaron libros físicos y electrónicos, artículos, investigaciones, entre otras fuentes, para la obtención de información, ya que ofrecen información de lo que se está investigando, sin embargo, no son la fuente original de los hechos, sino que se utilizarán solamente como referencia.

12. Cuadro de variables

Título	Pregunta problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Definiciones Conceptual	Operacional	Instrumental
Propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuarias de los servicios del Hotel Xandari Resort & Spa, en el periodo	¿Cuáles aspectos claves se requieren para elaborar una propuesta de guía de buenas prácticas, como acción de mejora hacia un turismo inclusivo y accesible, orientado a personas con discapacidad auditiva, en el Hotel Xandari Resort & Spa, que podría incidir en una menor exclusión de	Elaborar una propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuarias de los servicios del Hotel Xandari Resort & Spa, en el periodo 2019-2021.	Diagnosticar los procedimientos que tiene el Hotel Xandari Resort & Spa para la atención de personas con discapacidad auditiva.	[...] Pero no se trata solo de aplicar medidas físicas, sino que deberíamos contar con un equipo responsable que figurase más allá del acceso material que organizara los programas de ocio y deportes; y proyectos con vistas a desarrollar métodos que aseguraran el disfrute de estas actividades y el desarrollo de programas de desplazamiento/movilidad, participación, información y	Elaboración de instrumentos. Realización de grupo focal con colaboradores del Hotel y personas sordas. Aplicación de observación directa al hotel.	Guía de grupo focal. Guía de observación directa.

2019-2021.	esta población?			capacitación (Elizabeth y Sidnei, 2003, p. 43-44)		
			Determinar los factores prioritarios del entorno en el Hotel Xandari Resort & Spa, para su adaptación a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva.	La discapacidad auditiva es la disminución o privación de la capacidad de oír. Esta discapacidad abarca al oído, pero también a las estructuras y funciones asociadas a él (OMT, 2015, p.30)	Entrevista a profundidad a personas sordas. Aplicación de observación directa al hotel.	Guía de entrevista a profundidad. Guía de observación directa.
			Elaborar una propuesta de guía para el Hotel Xandari Resort & Spa, enfocada en personas con discapacidad auditiva.	[...] Estas se orientan hacia el cumplimiento de algún objetivo, y facilitan la comprensión de lo que se plantea, de alguna manera, logran remplazar a la persona que explica ya que se	Análisis documental. Entrevista a profundidad presencial a expertos del CONAPDIS. Entrevista a profundidad virtual a	Análisis documental. Guía de entrevista a profundidad. Guía de entrevista a

				busca el autoaprendizaje y el fácil entendimiento (García, 2009, p. 23).	personas sordas.	profundidad.
--	--	--	--	--	------------------	--------------

Fuente: elaboración propia, 2020.

g. Presentación y Análisis de los Resultados

En el siguiente apartado se encuentra el análisis de los resultados pertenecientes a los instrumentos de recolección de la información utilizados: entrevistas, grupo focal y observación directa, aplicados a los sujetos seleccionados: personas sordas, expertos del CONAPDIS y colaboradores del Hotel Xandari Resort & Spa.

Los instrumentos se aplicaron a cuatro grupos, el primero fue una entrevista a personas sordas, en este caso, la entrevista fue realizada de manera escrita por medio de un cuestionario de manera virtual. En el segundo grupo se realizaron cinco entrevistas presenciales con los expertos del CONAPDIS, en la Sede de Heredia.

El tercer grupo fue conformado por 3 personas sordas, 3 colaboradores del Hotel Xandari, un intérprete y el investigador, en este caso el instrumento aplicado fue el grupo focal y realizado de manera virtual. Por último, el cuarto grupo fue integrado por 2 colaboradores del Hotel Xandari, quienes completaron el cuestionario de la observación directa, ya que el instrumento fue modificado por la situación actual de pandemia y a la investigadora no se le era permitido ingresar al hotel, por las medidas sanitarias establecidas ante la pandemia.

Es importante recalcar que cada uno de los sujetos de estudio se encontraban anuentes a participar y dieron su consentimiento de manera previa para utilizar la información recopilada en esta investigación (Ver Anexo 1, página 114).

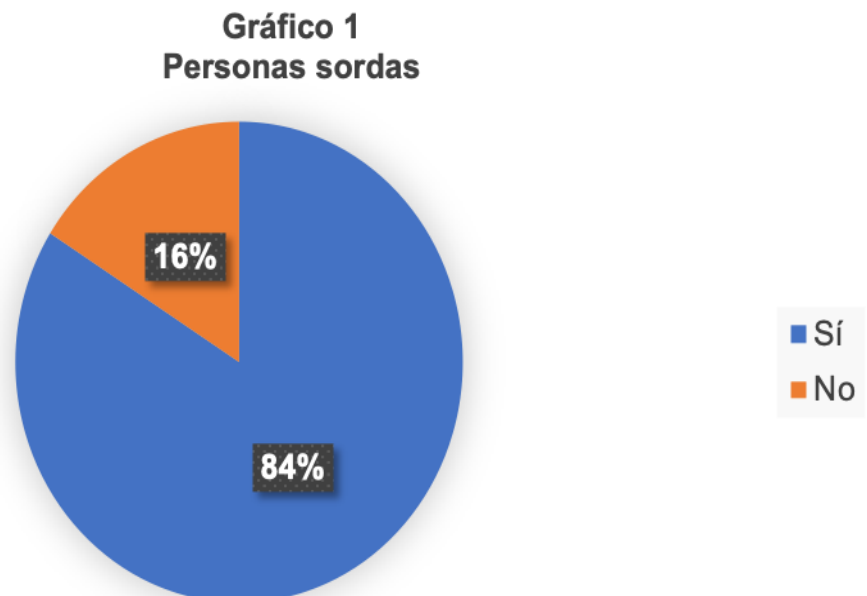
1. Entrevistas a Profundidad realizadas a Personas Sordas

Las entrevistas a profundidad a personas sordas se realizaron por medio de un formulario de Google, el link se pasó a personas sordas con quienes se tiene contacto mediante un grupo de WhatsApp, en grupos de Facebook en donde se encuentran personas sordas de Costa Rica y se compartió en una página de Facebook llamada Cafetería Inclúyeme, se recolectaron en total 25 entrevistas de las cuales 21 corresponden a personas sordas y 4 a oyentes que tienen relación con personas sordas, ya sean familiares, amigos o intérpretes de LESCO.

A continuación, se muestra el análisis de los resultados:

Gráfico 1

Personas sordas

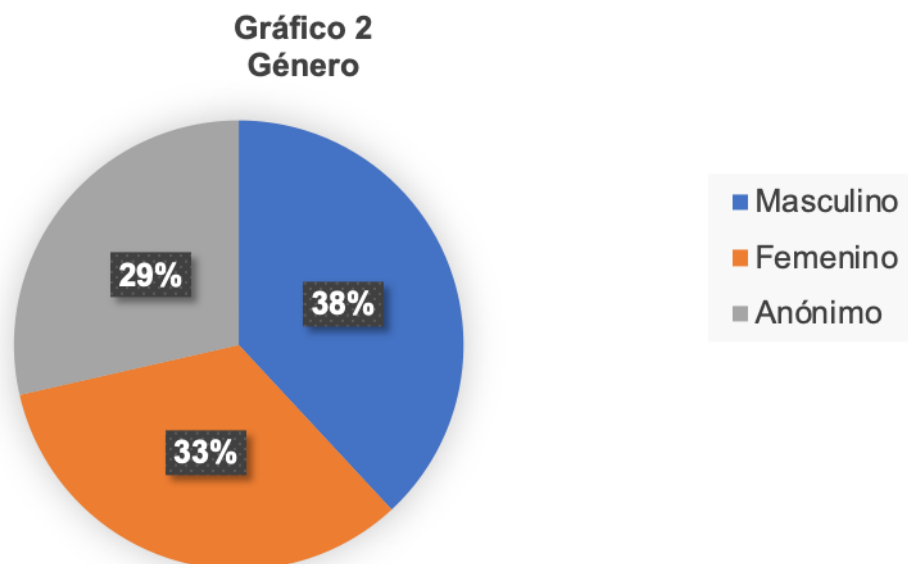


Fuente: elaboración propia, 2020.

El 84 % de las personas quienes completaron el formulario corresponde a personas sordas y el 16 % restante a personas oyentes quienes tienen alguna relación con personas sordas. Para los demás gráficos se tomará solamente la información proporcionada por las personas sordas.

Gráfico 2

Género



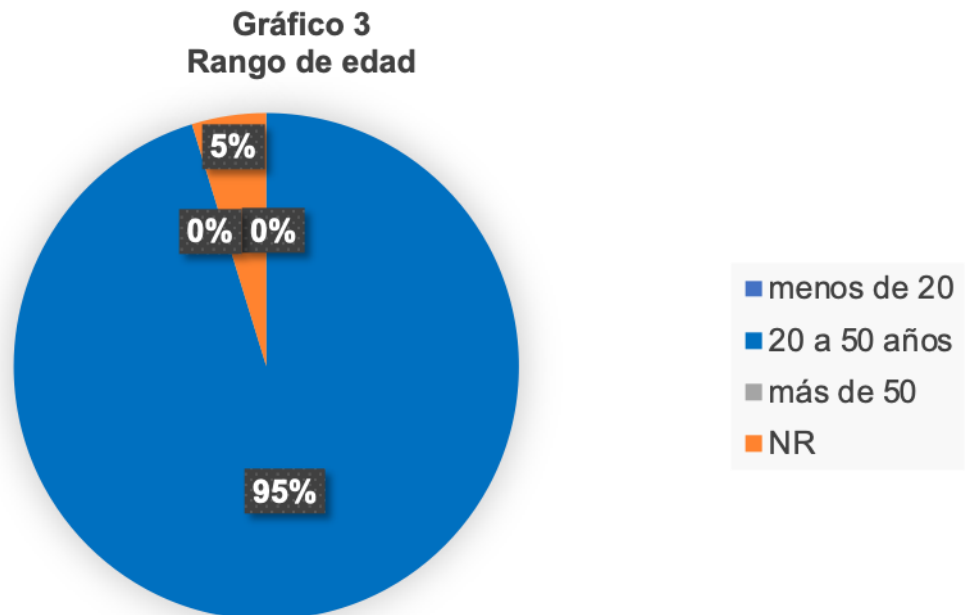
Fuente: elaboración propia, 2020.

El 38 % corresponde al género masculino, el 33 % a femenino y el 29 % son anónimos, personas quienes decidieron no marcar ninguna de las opciones que se presentaban ya que no era obligatorio responder este ítem en el instrumento utilizado; estas personas no se excluirán de la muestra ya que presentan información cualitativa relevante. Es importante conocer el género de las

personas sordas para poder conocer las diferentes percepciones de vulnerabilidad.

Gráfico 3

Rango de edad



Fuente: elaboración propia, 2020.

En este caso el gráfico refleja que el 95 % de las personas entrevistadas están en un rango de edad entre los 20 y 50 años, es importante conocer este dato ya que permite obtener diferentes perspectivas dependiendo de la edad; en este caso ya son mayores de edad, por lo que ya pueden realizar turismo independientemente, si hubieran sido menores de edad es probable que no pudieran por asuntos de vulnerabilidad. El restante 5 % corresponde a personas que decidieron seleccionar la opción de no responde.

Gráfico 4

¿Opina usted que el hecho de ser sordo lo hace diferente?



Fuente: elaboración propia, 2020.

El 62 % opina que ser sordo los hace diferentes, justificando dicha respuesta con el hecho de que ellos poseen una cultura diferente y que, de igual manera, se comunican de forma diferente por medio de la lengua de señas; uno de ellos incluso menciona que en lugares de turismo falta información visual, por lo que no tienen acceso a la información, asunto que lo hace sentir diferente; otra persona menciona que sí ya que simplemente todos somos diferentes. El 38 % opina que ser sordo no los hace sentir diferentes, ya que son igualmente humanos que poseen los mismos derechos, deberes y las mismas cualidades,

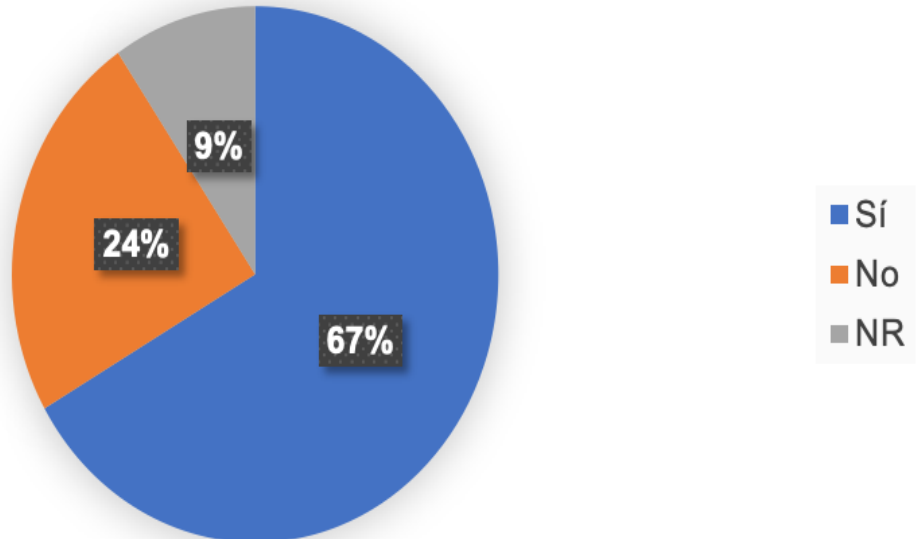
que tienen las mismas capacidades de los oyentes, excepto por oír y que eso no los limita en nada.

Es importante saber cómo se perciben las personas sordas a ellos mismos y cómo creen que los perciben los oyentes a ellos, al saber estos datos se tiene un mayor conocimiento de sus pensamientos y perspectivas, incluido en ello su cultura, ya que para poder trabajar con una población determinada se debe conocer de ellos.

Gráfico 5

¿Se ha sentido excluido/a alguna vez?

Gráfico 5
¿Se ha sentido excluido/a alguna vez?



Fuente: elaboración propia, 2020.

El 67 % de las personas sordas entrevistadas se han sentido excluidas ya que no tienen acceso a la comunicación, las personas oyentes no dominan la LESCO e incluso porque las otras personas creen que ellos no tienen las mismas capacidades; en otras ocasiones los dejan fuera de las conversaciones y opinan que existe falta de empatía y colaboración, sin embargo, el aspecto que más se menciona es la falta de acceso a la información y la comunicación ya que, por ejemplo, no se cuenta con el formato accesible en LESCO en las noticias, con cuadro de interpretación de tamaño apropiado, en el cine algunas veces no se cuenta con subtítulos en los diálogos, entre otros aspectos. El 24 % opina que no se han sentido excluidos y el 5 % seleccionaron la opción de no responde.

Según la información recolectada, el motivo por el cual se sienten más excluidos es porque no tienen acceso a la información y la comunicación, hecho que permite poder determinar uno de los objetivos principales en los que se enfocará la guía.

Gráfico 6

¿Considera difícil comunicarse con una persona que no domine la LESCO?



Fuente: elaboración propia, 2020.

El 67 % opina que no es difícil comunicarse con una persona que no domina la LESCO; algunos mencionan que pueden leer los labios siempre y cuando la persona articule bien, que pueden escribir, algunos pueden hablar, o bien mencionan que la lengua de señas no es tan complicada, en todo caso si hay alguna seña que no es entendible pueden hacer uso de alguna otra seña casera para darse a entender.

El restante 33 % opina que sí es difícil poder comunicarse ya que muchas personas no articulan bien al hablar, por lo que les cuesta mucho entender, además que requiere tiempo para que se le logre comprender lo que se dice o lo

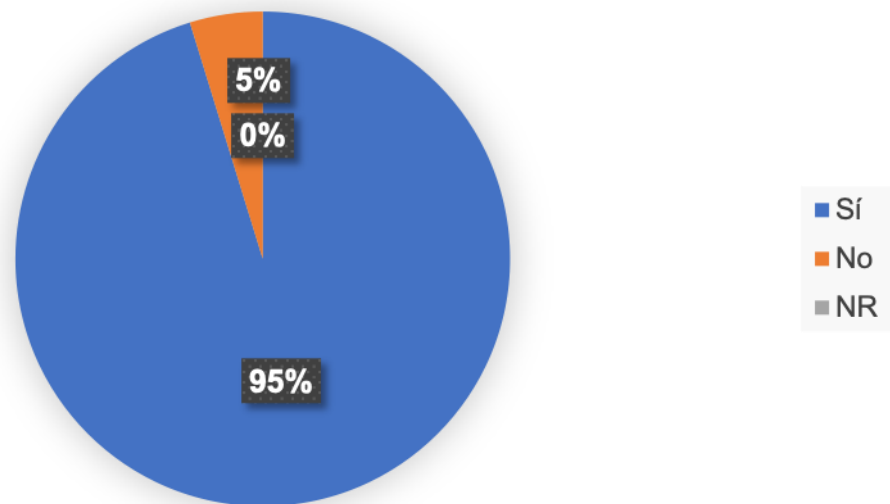
que significan las señas, por lo que la comunicación no es enriquecedora y no siempre se comprende del todo lo que se está queriendo comunicar.

Es importante tomar esta información en consideración, ya que la mayoría de las personas sordas mencionan que ellos pueden entender bien a otra persona sin que esta domine la lengua de señas, es más que todo cuestión de actitud e intentar comunicarse, ya que muchas personas simplemente se sienten indispuestas y prefieren no intentarlo e ignorarlos, este es uno de los puntos por mencionar en la guía; no es necesario capacitar en LESCO a todo el personal del hotel para poder entender a una persona sorda, basta tener la actitud y la intención de querer entender y tratar de comunicarse con acciones como las que las personas sordas mencionan, articular bien e intentar con señas que se crean que pueden ser entendidas.

Gráfico 7

Si en Costa Rica las empresas turísticas implementaran la lengua de señas, ¿esta lengua debería ser la LESCO?

Gráfico 7
Si en Costa Rica las empresas turísticas implementaran la lengua de señas, esta lengua debería ser la LESCO?



Fuente: elaboración propia, 2020.

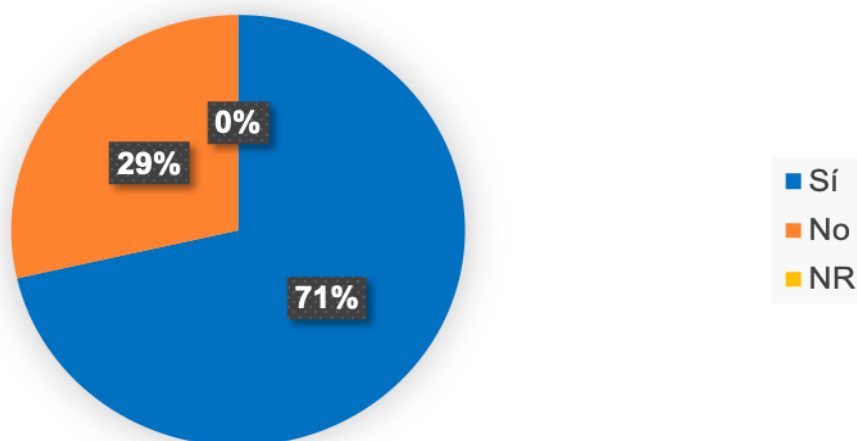
El 95 % de las personas sordas entrevistadas considera que si en las empresas turísticas implementaran una lengua de señas esta debería ser la LESCO, ya que es la lengua oficial en el país al igual que el español y, además, es la lengua que en el país la mayoría de sordos domina; aunado a lo anterior, mencionan que sí debería ser la LESCO para que los turistas nacionales también puedan disfrutar de la información y la belleza del país. El restante 5 %, que corresponde a una persona, opina que no, que al ser turistas internacionales lo ideal es utilizar un complemento y la seña universal, en ese caso sería la International Sign.

De acuerdo con la información brindada por las personas sordas es importante tomar en consideración al formular la guía la LESCO, ya que ellos consideran que, al ser en Costa Rica, lo ideal es utilizar la lengua oficial, sin embargo, también se podría mencionar la existencia de la lengua de señas universal.

Gráfico 8

¿Existe alguna otra lengua de señas que usted domine o conozca?

Gráfico 8
¿Existe alguna otra lengua de señas que usted domine o conozca?



Fuente: elaboración propia, 2020.

El 71 % de las personas entrevistadas dominan otra lengua de señas, dentro de las cuales se mencionan: la ASL (Lengua de Señas de los EEUU), LSE (Lengua de Señas Española), LSF (Lengua de Señas Francesa), LIS (Lengua de Señas Italiano) y SSI (Señas Internacional), sin embargo, la que más predomina es la ASL (American Sign Language) que, como se menciona, es la lengua de

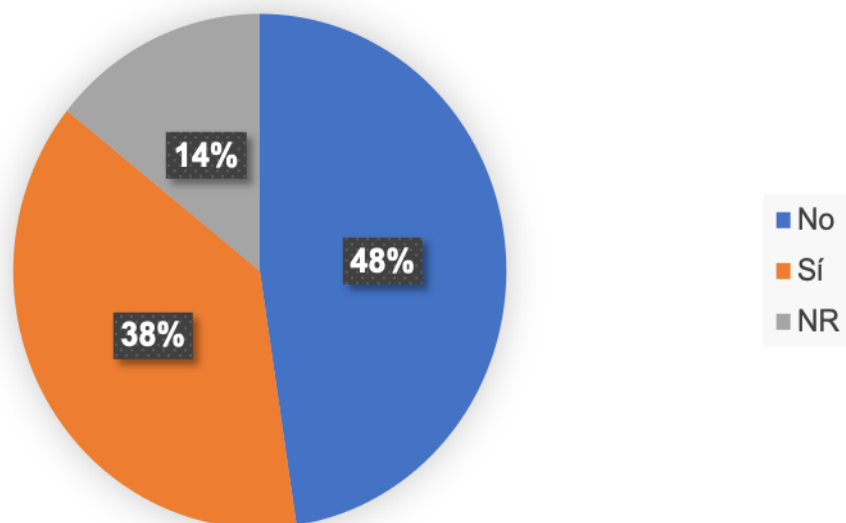
signos americana. El restante 29 % solo domina la LESCO, incluso una persona mencionó que no sabía la LESCO, como es sabido algunos sordos utilizan sus propias señas.

Según demuestra la información, la mayoría de las personas sordas maneja alguna otra lengua de señas, incluso hay algunos que dominan inglés, francés y español por escrito, esto permite determinar aspectos de interés al formular la guía; también hay que tener presente que no todos los sordos saben leer, por lo que se debe trabajar mucho con la parte visual.

Gráfico 9

¿Considera que las empresas turísticas se han interesado en adaptar el entorno a personas sordas?

Gráfico 9
¿Considera que las empresas turísticas se han interesado en adaptar el entorno a personas sordas?



Fuente: elaboración propia, 2020.

El 48 % opina que las empresas turísticas no se han interesado en adaptar el entorno a personas sordas, ya que hay mucho desconocimiento sobre su cultura y en recepción, o en general, los colaboradores no conocen la LESCO; en general ninguno de ellos ha estado en una empresa en donde se encuentren capacitados para su atención.

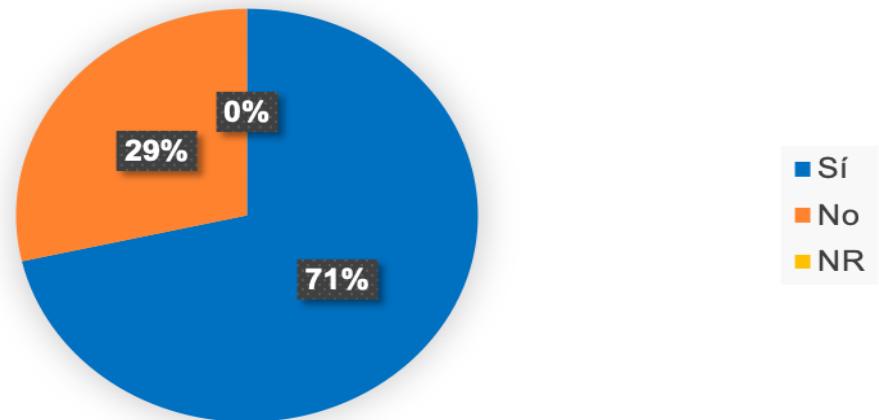
El 38 % opina que sí existe una preocupación en las empresas turísticas por atenderlos de mejor manera y el 14 % restante seleccionó la opción de no responde ya que consideran que no se puede asegurar si esas empresas estén interesadas en eso.

La mayoría de las personas sordas considera que no existe una preocupación en las empresas turísticas por adaptar el entorno para su atención; mencionan que no han estado en un lugar que se encuentre adaptado a ellos, dato importante ya que refleja que la propuesta es innovadora.

Gráfico 10

¿Considera que el derecho de igualdad de condiciones se le respeta?

Gráfico 10
¿Considera que el derecho de igualdad de condiciones se le respeta?



Fuente: elaboración propia, 2020.

El 71 % considera que el derecho de igualdad de condiciones se les respeta y que los respaldan leyes como la ley 7600, 8661 y 9049, aunque mencionan que la mayoría de las veces no se cumplen; el restante 29 % opina que no se les respeta dicho derecho, ya que no tienen acceso a la información y la comunicación y tampoco son tratados con igualdad. Dentro de la guía se mencionarán leyes como las que las personas sordas plantearon en la entrevista.

Otros Datos de Interés

La mayoría de personas sordas se ha sentido excluida, incluso cuentan dentro de sus anécdotas que, en ocasiones, no los llaman a reuniones porque dicen que es muy complicado comunicarse con ellos; a veces las personas les dan la espalda o se tapan la boca cuando hablan para que ellos no puedan leer los labios, o incluso hablan mucho más rápido de lo normal para que, de igual manera, se les dificulte leer los labios, por lo que ellos plantean que es importante que en la guía se mencione su cultura, parte de la lucha que han tenido para que las personas oyentes los traten con igualdad y no como personas que no son capaces de hacer las cosas por sí mismos.

Las personas sordas consideran que es importante que, al menos, en las empresas turísticas se dominen aspectos relacionados con turismo y servicio al cliente en LESCO, pero que siempre se esté aprendiendo más, ya que es un aprendizaje continuo y que también se deberían saber señas básicas en ASL para los turistas extranjeros.

En ocasiones las personas sordas deben andar acompañados por otras personas oyentes o intérpretes cuando visitan lugares turísticos, ya que, de lo contrario, se les hace muy difícil entender las indicaciones, aunque algunos mencionan que se comunican escribiendo en un papel, sin embargo, eso no es un trato con igualdad.

Ellos plantean que el objetivo principal de la guía que se propone es recapacitar en temas sobre la importancia del turismo para personas sordas y

preparar sus profesionales para su servicio, que permita la accesibilidad para todos con igualdad de condiciones, que los oyentes conozcan sobre su cultura y que durante todo el proceso de formulación de la guía se incluya a las personas sordas para así tener perspectivas y fundamentos reales.

Además, se menciona que es importante que en la guía se recomiende el uso de vídeos subtitrados, que los textos sean con palabras sencillas, que todo sea más visual, que se cuente con la iluminación adecuada, con señalización donde ellos sepan, claramente, hacia donde dirigirse, esto permitiría una mejor atención, ya que la LESCO y las imágenes van de la mano, sin las imágenes consideran que es imposible captar lo que se está pidiendo, ya sea una orden o una restricción dentro del lugar turístico, por lo tanto, es importante considerar los ritmos de comprensión en cada persona sorda, en algunos casos les cuesta leer, mientras que, en otros, no presentan problemas, pero las imágenes sí son necesarias.

2. Entrevista a Expertos del CONAPDIS

Las entrevistas a profundidad fueron realizadas en la Sede Central del CONAPDIS en Heredia, el 2 de noviembre del 2019, las personas entrevistadas pertenecen a cinco de los departamentos del CONAPDIS, los cuales se mencionan a continuación:

1. Experto A: gestión del conocimiento (Ingeniera).
2. Experto B: gestión del conocimiento.
3. Experto C: arquitecto.
4. Experto D: coordinador de gestión del conocimiento.
5. Experto E: unidad de promoción de autonomía personal y protección social.

Análisis de la Información

Las personas sordas tienen diferentes maneras de comunicarse, en caso de que posean escucha reducida, pueden apoyarse en los diferentes recursos tecnológicos existentes como los audífonos de acuerdo con su grado de sordera, de esta manera, también pueden comunicarse oralmente y se les debe hablar más fuerte, pausado y de frente.

Cuando son sordos, en su totalidad, igualmente tienen distintas formas de comunicarse, desde los medios gestuales, hasta escritos, gráficos, dibujos y si tienen conocimiento de la LESCO (en Costa Rica), a través de ella.

Según la experta del CONAPDIS, Karla Araya (2019):

Muy pocas personas sordas manejan la LESCO, las demás trabajan otros elementos como la comunicación visual gestual (es como un tipo de mímica para poder comunicarse), algunos tienen lenguas de señas caseras e incluso hay algunas lenguas regionalizadas, por ejemplo, Limón tiene una forma muy diferente de la que posee el Valle Central. También hay un grupo principalmente en el Valle Central que está oralizado y que su primera lengua fue el español. (comunicación personal, 05 de noviembre de 2019).

Se busca que en las personas sordas la LESCO sea la lengua materna y el español su segunda lengua. La LESCO se encuentra en constante actualización, hay señas que se utilizaban hace unos años y ahora no se usan, igualmente, hay posibilidad de crear una seña y luego se va replicando al ir utilizándola y promoviéndola.

Lo más recomendado para llamar la atención de una persona sorda que se encuentre lejos, en caso de querer comunicarse con ella, en un espacio abierto, es aproximarse y tocarle el hombro. Si es un lugar cerrado, prender y apagar la luz y si se cuenta con piso de madera, zapatear para que sientan las vibraciones. En caso de emergencia, es importante contar con luces estroboscópicas en el entorno.

Es muy importante, antes de ofrecer un servicio, establecer las estrategias de comunicación con la persona sorda en los diferentes entornos existentes, ya sea abierto, cerrado, cerca o lejos. Se puede hacer uso del entorno como se mencionó, solicitar ayuda de personas que se encuentren en el mismo lugar, o

bien, hacer contacto físicamente, aunque se recomienda que esta sea la última opción y nunca tocar la cabeza, ya que esto resultará molesto.

José Blanco (2019), encargado del Departamento de Gestión del Conocimiento del CONAPDIS, menciona que

no se pueden establecer diferentes tipos de discapacidad auditiva, lo correcto serían diferentes tipos de deficiencias auditivas, ya que la discapacidad surge a partir de la interacción de esa deficiencia con un entorno que le presenta barreras. La deficiencia vendría a hacer referencia a la condición de la salud de la persona de acuerdo con su infraestructura corporal, que en este caso es el oído que puede poseer limitaciones al escuchar. (comunicación personal, 05 de noviembre de 2019).

La discapacidad depende del grado de desarrollo y participación en la sociedad. Es muy difícil mencionar tipos de discapacidad ya que esto depende de la persona y su desarrollo en el entorno. Puede haber dos sordos con el mismo diagnóstico, pero que uno se desarrolle en la sociedad más que el otro. Se manejan dos conceptos en cuanto a las deficiencias: la sordera y la hipoacusia (baja audición), esto para realizar una diferenciación sin caer en generalización.

Es importante marcar la diferencia entre conceptos, deficiencia está en la parte biológica y discapacidad se refiere a las barreras que el entorno les presenta. Hay que destacar que la deficiencia no siempre es discapacidad.

Con las personas sordas se debe tener en consideración que hay que trabajar de forma muy visual, ya que así se capta la información más rápidamente. Por ejemplo, que los menús tengan fotografías de los platillos (así se trabaja también

con niños que no saben leer o adultos que ya no pueden leer ese tipo de letra). No solo se debe utilizar texto, se pueden usar imágenes, esquemas, infografías, íconos y pictogramas no tan elaborados, se dice que un pictograma es adecuado cuando no se tarda más de 5 segundos identificando qué es.

Ilse Herrera (2019), funcionaria del Departamento de Gestión del conocimiento del CONAPDIS, menciona:

El lenguaje de señas que utilizan las personas sordas se ha adaptado a la cultura, la geografía y a la lengua del país en el que viven. Todo lenguaje de señas nace de un lenguaje universal de señas, no nace espontáneamente, tiene historia desde la edad media. Hay personas que han creado su propio lenguaje de señas casero, sin embargo, sin su familia pueden sentirse desprotegidos. (comunicación personal, 05 de noviembre de 2019).

En cuanto al derecho que principalmente se les incumple a las personas con discapacidad auditiva, los expertos entrevistados concuerdan que es el derecho de acceso a la información y comunicación y que de ese se derivan los demás (educación, cultura, recreación, transporte), ya que muchas personas no manejan la lengua de señas, así que ellos deben buscar otras maneras de entender la información y a partir de esto se incumplen otros derechos, por ejemplo, el acceso a la educación ya que los niños sordos no pueden participar del sistema educativo regular y no lo pueden hacer porque los docentes de muchos centros educativos no se encuentran capacitados.

Según Gustavo Aguilar (2019), arquitecto del CONAPDIS:

Para que un lugar sea accesible a personas sordas, todo debe ser muy visual, entre más visual sea más va a llamar la atención, se deben utilizar los colores adecuados y tomar en cuenta a otras poblaciones para esto, además de usar contrastes y armonía en los colores. Es importante tomar en cuenta el diseño universal y valorarlo desde el punto de vista integral y de bienestar para toda la población.

En el espacio físico, considerar los materiales, para paredes que estos sean acústicos que no hay transmisión de sonidos, porque también pueden ser personas hipoacúsicas, si utilizan un audífono o un implante coclear puede generar un cansancio por tener un sonido de fondo. En cuanto a la parte visual, considerar espacios abiertos, lo más transparentes posibles, sin barreras, para que la persona tenga ese contacto visual para saber qué es lo que está aconteciendo más adelante, no pueden ser espacios compartimentados, además de utilizar materiales que permitan la transmisión de vibraciones, maderas, algún tipo de material que al golpearlo se sientan las vibraciones.

La iluminación natural es muy importante, para poder hacer la lectura de los gestos y la iluminación artificial que sea bien controlada. Es importante contar con señales luminosas en la habitación, tener mirillas en la puerta, una arriba como a 1.50 m y una abajo como a 70-90 cm en caso de que en la habitación haya un niño sordo. (comunicación personal, 05 de noviembre de 2019).

Ninguno de los expertos entrevistados conoce de lugares turísticos que se encuentren adaptados a la atención de personas sordas, sin embargo, se mencionan casos como Taco Bell o la cafetería InclúyEME, en donde cuentan con personas sordas como parte de su personal.

Marianela Cambronero, funcionaria de la Unidad de Promoción de Autonomía Personal y Protección Social, considera que uno de los principales objetivos de la guía debe ser el acceso universal al derecho de acceder al turismo de manera igualitaria, como lo puede hacer una persona oyente, de igual manera Gustavo Aguilar (2019) menciona que también lo debería ser el hecho de beneficiar e ir logrando procesos de mayor inclusión hacia la población sorda en el servicio turístico nacional y orientar a los empleados del Hotel Xandari a la atención de personas con discapacidad auditiva.

Además, José Blanco (2019) esboza:

Es importante determinar información clave que cualquier turista debería conocer, por ejemplo, no pueden llamar al 911 porque no es accesible, así que se debería establecer un protocolo a seguir en el hotel para que las personas sordas tengan conocimiento de hacia dónde deben dirigirse, qué hacer y cuál es el punto de reunión. (comunicación personal, 05 de noviembre de 2019).

Es importante establecer un protocolo en caso de emergencia y así saber cómo se debe proceder, tanto para personas con discapacidad auditiva, como para oyentes y dicho protocolo debe ser informado en el momento en el que la persona realiza el check in.

Ilse Herrera (2019) indica:

Con el cumplimiento de estos objetivos se logrará mejorar la calidad de los servicios del Hotel y que es importante mencionar que con los años las personas mayores también van perdiendo la audición y eso es parte de un proceso de

sensibilización para dar un mejor servicio a todas las personas, sin importar la edad o deficiencia. (comunicación personal, 05 de noviembre de 2019).

Se debe ser consciente de que no todas las personas con discapacidad nacieron así, muchas personas la han adquirido cuando llegan a una edad adulta, o bien, por causa de un accidente o situación que lo provocó, así que no se debe tomar como un tema ajeno, ya que no es posible saber si algún día se tendrá alguna de esas deficiencias.

Según Karla Araya (2019):

Es importante mencionar que se debe perder el miedo a tratar con personas con discapacidad, porque esa es la principal barrera, la persona debe estar segura y confiada, ya que muchas veces prefieren ignorarlos o no hablar directamente, se debe preguntar a sí mismo ¿Cómo me gustaría que me traten a mí? (comunicación personal, 05 de noviembre de 2019).

Perder el temor a comunicarse con una persona sorda es uno de los puntos más importantes, ya que si tan solo se tuviera la actitud de querer tener una conversación se lograría hacerlo, incluso sin tener conocimiento de la LESCO, ya que por medio de gestos y señas se podrían entender.

3. Análisis del Grupo Focal con Personas Sordas y Personal del Hotel Xandari

Los colaboradores del hotel consideran que la mayoría de los hoteles no se encuentran capacitados para la atención de personas sordas, por eso creen importante capacitar al personal en LESCO. De igual manera, las personas sordas creen que eso es importante, ya que, según sus experiencias, cuando en un hotel se enteran de que son sordas, se hablan entre ellos y les dan un papel para que escriban; en otras ocasiones no les comunican las horas de comida o de limpieza a las habitaciones, por lo que, incluso han aguantado hambre esperando a que les avisen o se han asustado cuando alguien entra a la habitación sin avisar.

Aunado a lo anterior, la informante B menciona que ha visto que en algunos hoteles se intenta cumplir con la Ley 7600, por ejemplo, tienen rampas y algunas adaptaciones para personas en silla de ruedas, pero que no se cumple para personas con discapacidad auditiva, ya que se trabaja de manera general enfocada en personas oyentes, así que si ellos deciden dormir un rato para descansar es como si estuvieran muertos, ya que no se enteran de nada, si sucede una emergencia o alguien llama no se dan cuenta.

Como recomendación, indican que es importante que los hoteles cuenten con diferentes luces, por ejemplo, una blanca que se encienda cada vez que alguien toque a la puerta y una roja, con la que ellos puedan entender que hay una emergencia, ya que requieren de herramientas visuales para poder enterarse de lo que está pasando; de igual manera, utilizar iluminación adecuada tanto dentro

como fuera del hotel, pero que no sea exagerada para no resultar en cansancio para la vista, ni que dé directamente de frente.

Los colaboradores del Hotel Xandari opinan que es importante tomar en cuenta a personas sordas en la creación de páginas web, por lo que la informante C sugiere compartir con ellos durante el proceso de la creación de las páginas, ya que un oyente puede tener cierto conocimiento, pero al no ser sordo puede omitir aspectos importantes y más bien perjudicarlos a ellos. Lo ideal sería reunirse oyentes y personas sordas y generar información importante y acertada para, posteriormente, dar a conocer el hotel a personas sordas y así ir a conocerlo.

Se debe considerar también el uso de material impreso en el hotel con información relevante y el uso de imágenes e íconos, ya que hay personas sordas que no saben leer, así ellos pueden tener acceso a la información, para esto también se recomienda consultarles a personas sordas.

En cuanto a la señalización, los colaboradores del hotel opinan que no es precisamente discriminatorio la falta de ello si se cuenta con personal que sabe LESCO, material impreso, buena iluminación y un mapa, en ese caso, vendría a ser un apoyo, pero si no hubiera nada de esto, sí se podría decir que lo es.

Por otro lado, las personas sordas mencionan que es importante contar con señalización para poder dirigirse con mayor facilidad; la informante A señala que la utilización de un mapa es un punto muy importante y una fortaleza, en este deben estar bien señalados los puntos de reunión y salidas de emergencia y

evacuación. También recomienda establecer puntos de referencia en caso de que alguno se pierda poder ser encontrado más fácilmente, esto llamando a un número establecido para atención de personas sordas, o bien, contar con algún aparato con GPS que se le entregue a la persona sorda en la recepción para así saber en dónde se encuentra y si se está acercando a un lugar peligroso, esto en caso de hoteles muy amplios.

Asimismo, habilitar un teléfono con opción de videollamada, o alguna herramienta que tenga esta función, y colocarla en la recepción y en cierta cantidad de habitaciones, de esta manera las personas sordas se pueden comunicar más fácilmente con la recepción en caso de requerir algo, de igual manera, al momento de reservar que ellos mismos puedan hacer la solicitud de la información sin tener que decirle a alguien que les ayude a leer, en caso de que no sepan hacerlo.

La informante C expresa que las personas sordas deben ser incluidas en las actividades del hotel, porque muchas veces ni siquiera se les comunica por ser personas sordas, cuando hay bailes o música en vivo, usualmente ellos se enteran por cuenta propia. Ellos desean disfrutar y aprovechar de las actividades, pero siempre se realizan enfocadas en personas oyentes, así que ellos solo ven los bailes o a las personas tocando algún instrumento y muchas veces prefieren salir.

Además, se considera un gran beneficio contratar a personas sordas para que así los demás colaboradores puedan aprender palabras y practicar por medio de la convivencia, de esta manera se ve beneficiado el hotel y las personas sordas

quienes se encuentran buscando un empleo. En caso de que se contraten personas oyentes con conocimiento en LESCO, debe ser en un nivel avanzado, con LESCO 6 por ejemplo, ya que el 1, 2 y 3 son muy básicos y la comunicación es muy corta y restringida.

A las personas sordas no les gusta andar acompañados ya que ellos son personas independientes y cuando viajan les gusta poder disfrutar, divertirse y vacilar, así que si hubiera personas en el hotel con conocimiento en LESCO no necesitarían de un intérprete, se pueden sentir independientes y lograr disfrutar a gusto del hotel. También se deben realizar capacitaciones sobre la cultura sorda y la terminología adecuada y que la información pueda ser divulgada para evitar dirigirse a ellos de manera ofensiva o hacerlos sentir incómodos.

4. Observación Directa al Hotel Xandari Resort & Spa

La observación directa fue realizada por 2 de los colaboradores del Hotel Xandari Resort & Spa, la encargada del Departamento de Reservas y el gerente de recepción.

Análisis de la Observación Directa

En cuanto a la señalización del hotel se destaca que se les entrega un mapa de la propiedad a todos los clientes a la hora del check-in y se les explica; además, cuenta con luces de emergencia, alumbrado eléctrico y de luz solar en las zonas comunes cerca de las villas, piscinas, spa, restaurante, parqueos y calle principal interna del hotel.

En caso de que un cliente requiera comunicarse por mensaje de texto, se cuenta con un teléfono celular en la recepción, aunado a lo anterior por el concepto del hotel solo hay un televisor en el lobby, en las villas no hay. Las habitaciones también poseen un despertador sonoro con luz intermitente.

Se menciona, además, que solo hay una persona que tiene conocimiento de la LESCO quien conoce parte de la terminología adecuada para dirigirse a las personas sordas y de su cultura.

Si el personal de limpieza requiere entrar a la habitación por alguna situación, no tienen forma de hacerles saber que alguien toca a la puerta, sin embargo, se tiene un rótulo que los clientes colocan en la puerta avisando que ya pueden pasar a la villa o también pueden usar el rótulo solicitando privacidad.

En todas las villas del hotel y en la zona de la recepción se maneja el material impreso con toda la información general del resort y de los tours que se ofrecen dentro y fuera de la propiedad, así como tratamientos en el spa y los menús del restaurante en inglés y español. Además, cuenta con material impreso con la historia de la comunidad y el hotel que se encuentra en el libro de información que se maneja en todas las villas.

La página web del hotel cuenta con texto, imágenes y vídeos para transmitir la información, además las personas sordas pueden contactar directamente con el hotel para realizar su reservación por medio de correo electrónico o WhatsApp y existe la posibilidad de realizar una videollamada, en caso de que se encuentre en el hotel la persona que domina la LESCO.

Por otro lado, no poseen alarmas con vibración y los baños en áreas de uso común no poseen indicadores en la puerta que señale que el baño se encuentra ocupado o no, además, no hay un sistema de luces para avisar que alguien llama en la puerta.

En el hotel no se brindan capacitaciones en cuanto atención de personas sordas ni de LESCO y no se cuenta con el contacto de un intérprete en caso de que una persona sorda desee realizar el tour a las cataratas.

En el grupo focal participaron 3 mujeres con discapacidad auditiva, 3 colaboradores del Hotel Xandari y un intérprete de LESCO.

5. Análisis General de los Instrumentos

Las personas sordas han tenido que enfrentarse por muchos años a grandes dificultades y barreras que la misma sociedad les ha impuesto, desde ser vistos como personas enfermas hasta ser ignorados para no tener que tratar de entender lo que dicen, en su mayoría concuerdan que, aunque existen leyes que se supone que debe protegerlos e implementar que ellos tengan igualdad de condiciones, comentan que no es algo que se les respete.

De igual manera, mencionan que el acceso a la comunicación y a la información es a lo que más se les priva y se les trasgrede, ya que no muchas personas dominan la lengua de señas ni se usan subtítulos para que ellos puedan entender los vídeos, esto si saben leer, ya que algunos no saben.

Muchos de ellos dominan, incluso, diferentes lenguas para poder comunicarse con los demás ya que ellos saben lo incómodo que es no ser entendido, ellos cuentan con toda la voluntad de querer comunicarse con los oyentes, sin embargo, en muchas ocasiones ellos no tienen interés en intentar entenderles, ya que tienen muchos prejuicios y les da temor ofenderlos.

Ellos opinan, en su mayoría, que sí son diferentes ya que tienen una manera distinta de comunicarse, pero que solo es ese aspecto el que los hace diferentes, que son capaces de hacer cualquier cosa que un oyente puede hacer, por ello se deben romper con los antiguos paradigmas y dar a conocer la cultura de las personas sordas para lograr concientizar y que las personas conozcan la realidad.

Se menciona que en las empresas turísticas de Costa Rica ellos no han visto mayor interés en adaptar su entorno a personas sordas; que ellos casi no las visitan por lo mismo, ya que siempre deben andar acompañados para poder comunicarse.

Lo ideal es que el personal de los hoteles cuente con capacitaciones en donde, al menos, se les explique las señas básicas en LESCO, ya que como se dijo, no es necesario saberlo al 100 % para comunicarse pues se pueden hacer señas que se crean convenientes y la persona sorda intentará comunicarse sin problema, de igual manera mostrar su cultura y las palabras correctas para dirigirse a ellos y no resultar irrespetuoso u ofenderlos.

Es importante también tomar en consideración que las personas sordas son muy visuales, por lo que sería lo correcto contar con muchos símbolos, íconos y señales para que ellos puedan entender lo que se está tratando de comunicar.

También se deben hacer ciertos cambios en las páginas web y en la manera de realizar reservaciones, ya que hay que tomar en cuenta que también hay personas sordas que no saben leer e incluso, en ocasiones, solo se pueden realizar reservaciones vía telefónica; si el hotel no cuenta con un medio escrito o un número en donde se puedan realizar videollamadas es muy complicado que una persona sorda pueda realizar una reservación por sí misma, o bien ya estando en el hotel que se dificulte solicitar algo a recepción desde su habitación.

Son muchos cambios los que se deben ir realizando, sin embargo, si se cuenta con la intención y la actitud estos se irán cumpliendo con éxito.

6. Propuesta de Guía

Al finalizar el trabajo de campo, el reajuste de los instrumentos de recolección de la información y el análisis de los resultados, se cuenta con información valiosa y relevante que permite elaborar un documento que podrá ser de gran ayuda para adaptar un hotel, en este caso, de acuerdo con las necesidades de las personas sordas.

Gracias a los instrumentos de recolección de información aplicados a los 3 sujetos de estudio: personas sordas, expertos del CONAPDIS y colaboradores del hotel, se logra redactar la guía de buenas prácticas, basada en la experiencia de esto 3 grupos, lo que permite el cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación.

Se diagnostican los procedimientos que tiene el hotel para la atención de personas con discapacidad auditiva junto con los colaboradores que participaron en esta investigación, se determina con cuáles aspectos cuenta el hotel y cuáles son necesarios de implementar, además, con el aporte de los expertos del CONAPDIS y personas con discapacidad auditiva, se plantean recomendaciones para adaptar el entorno del Hotel Xandari a las necesidades de personas con discapacidad auditiva. Todo esto incluido en la guía de buenas prácticas que se encuentra en los anexos de este proyecto de investigación.

La guía será entregada al hotel en forma posterior a la presentación del trabajo de investigación como ejercicio académico universitario. La guía está diseñada en su estructura para ser un producto aportado no solo como ejercicio académico, sino, también, como aporte profesional del proceso de investigación.

El documento final de la guía posee un formato distinto al formato del proyecto (por razones de forma del documento de tesis), debido a que su diseño pretende ser llamativo para los lectores, usuarios y personal dentro de la empresa que sirvió como objeto de estudio. Además, cuenta con algunas fotografías del hotel, imágenes de señas básicas en LESCO y un código QR, el cual contiene un enlace hacia el vídeo en donde se muestra la manera correcta de realizar las señas presentadas y sumando otras señas que se consideran importantes, lo que genera un formato con elementos visuales, interactivos y llamativos.

Respecto del contenido de la guía, está dividida por áreas y servicios del hotel de acuerdo con su especificidad. Cada una de estas áreas fue considerada en su particularidad, incluyendo sus respectivas recomendaciones, contenido antecedentes de la cultura sorda, la LESCO, artículos de la Ley 7600 y recomendaciones generales. (Para ver la propuesta ver Anexo 7, página 129).

En la guía se propone la consolidación de los análisis realizados y servir, como producto concreto de la investigación, en la atención de los usuarios de servicios turísticos con necesidades especiales ante el faltante de atención detectado sobre el tema.

h. Conclusiones

En el siguiente apartado se incluyen las conclusiones del proyecto de investigación:

- Como primer punto la guía está centrada de acuerdo con las necesidades del Hotel Xandari Resort & Spa, sin embargo, podría ser aplicada a otro tipo de hoteles y servicios con las adaptaciones que corresponden.
- Solo trabajando con la población sorda se puede lograr adaptar un servicio a su realidad, ya que como personas oyentes no se puede asumir las situaciones que se presentan, ya que se ignoran muchos aspectos importantes.
- Trabajando con el diseño universal se ven beneficiadas otras poblaciones, por ejemplo: niños, que aún no saben leer; adultos mayores, quienes pueden haber perdido la audición por lo avanzado de la edad; y personas con dificultad para leer letras pequeñas.
- En la actualidad hay personas que se sienten incómodas al dirigirse o intentar comunicarse con personas sordas, ya que aún hay antiguos paradigmas y pensamientos que no se han logrado eliminar.
- Existen muy pocas investigaciones relacionadas a turismo y personas con discapacidad auditiva, incluso los expertos lo definen como un tema inexplorado.

i. Recomendaciones

A continuación, se mencionan las recomendaciones generadas con base en el proyecto de investigación:

- Es importante que las empresas realicen capacitaciones periódicas en LESCO. Para tal fin se pueden establecer alianzas con instituciones encargadas de la capacitación profesional como el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) o las universidades públicas.
- Hacer inversiones en equipo tecnológico para lograr brindar un servicio más inclusivo trae grandes beneficios a largo plazo. Se debe evaluar el porcentaje que significaría en costo beneficio y la retribución económica al implementar políticas empresariales de las inversiones requeridas.
- Las empresas turísticas de hospedaje deben realizar un estudio sobre factibilidad para concluir cuántas habitaciones o porcentaje mínimo del espacio, para tal fin podrían ser adaptadas a personas sordas según la frecuencia y proyección de servicios a este tipo de población.
- La metodología utilizada puede ser validada por expertos en materia de discapacidad y parametrizar los estándares mínimos en otros hoteles y empresas turísticas en su atención a usuarios con necesidades especiales.
- La guía podría contener también señas en ASL, pero sin desplazar la LESCO.

- Se debe considerar en el sector turístico la contratación de personas sordas, de esta manera se impulsa la empleabilidad de esta población, mientras que el personal del hotel se mantiene en constante práctica de la LESCO.
- Estudiar la posibilidad de realizar ajustes en el protocolo de servicio al cliente de acuerdo con las necesidades de las personas sordas.
- Para ser inclusivo en esta área se debe trabajar con la población sorda para así adaptarse a su realidad; según las experiencias narradas, hay personas que desean ayudar, sin embargo, lo hacen desde su perspectiva de persona oyente, por lo que al final el producto resulta no funcional.
- La guía de buenas prácticas puede generar incidencia en otras áreas desde empleabilidad hasta encadenamientos, se puede utilizar en otros servicios y que no solo se quede en el hotel.
- El proceso de capacitación debe ser integral y global, que todos puedan conocer de la LESCO y la manera adecuada de tratar a una persona con discapacidad auditiva, desde las mucamas, jardineros, seguridad hasta los puestos de servicio al cliente y gerencia.
- Desde el área administrativa asignar un presupuesto para hacer publicidad y mercadear que el hotel es accesible a personas sordas.

Capítulo II

a. Bibliografía

Aguilar, G. (05 de noviembre de 2019). Entrevista de A.A [archivo digital].

Entrevista a arquitecto del CONAPDIS. Dispositivo electrónico. Heredia.

Alvarado, E. (2013). Turismo universal y accesible. El Geoparque de las

Villuercas-Ibores-Jara. *Papeles de Geografía*, 57-58, 17-33.

<http://revistas.um.es/geografia/article/view/191221>

Araya, K. (05 de noviembre de 2019). Entrevista de A.A [archivo digital].

Entrevista a funcionaria del Departamento de Gestión del Conocimiento del CONAPDIS. Dispositivo electrónico. Heredia.

Babbie, E. (2000). *Fundamentos de la investigación social*. International

Thompson Editores.

Barrantes, R. (2014). *Investigación: Un camino al conocimiento. Un enfoque*

cualitativo, cuantitativo y mixto. San José: EUNED.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson

educación.

Blanco, J. (05 de noviembre de 2019). Entrevista de A.A [archivo digital].
Entrevista al Director del departamento de Gestión del Conocimiento del
CONAPDIS. Dispositivo electrónico. Heredia.

Cambroner, M. (05 de noviembre de 2019). Entrevista de A.A [archivo digital].
Entrevista a funcionaria de la Unidad De Promoción De Autonomía
Personal Y Protección Social. Dispositivo electrónico. Heredia.

Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial. (2011). Población con
discapacidad Principales indicadores demográficos y socioeconómicos, X
Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2011.
[http://www.cnree.go.cr/documentacion/estadisticas/Poblacion%20con%20d
iscapacidad%20indicadores%20demograficos-socioeconomicos.pdf](http://www.cnree.go.cr/documentacion/estadisticas/Poblacion%20con%20discapacidad%20indicadores%20demograficos-socioeconomicos.pdf)

Damazio, G. y Gallardo, R. (2009). Evaluación de la accesibilidad para personas
con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras del Norte de
Costa Rica. *Tecnología en marcha*, 22(1), 95-112.
[file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-
EvaluacionDeLaAccesibilidadParaPersonasConDiscapac-4835583.pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeLaAccesibilidadParaPersonasConDiscapac-4835583.pdf)

Domínguez, T., Fraís, J. y Alén, M. (2011). Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de turismo*, 28, 23-45.
http://riberdis.cedd.net/xmlui/bitstream/handle/11181/3693/Turismo_y_accesibilidad.pdf?sequence=1

Elizabeth, W, y Sidnei, J. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible». *Cuadernos de Turismo*, 11, 41-58.
<http://revistas.um.es/turismo/article/view/19621>

Fernández, M. (2009). Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. *Estudios Turísticos*, 180, 141-153.
https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/236983670_Turismo_accesible_y_turismo_para_todos_en_Espana_antecedentes_estado_de_la_cuestion_y_lineas_de_investigacion/links/0c960538375351bf5c000000/Turismo-accesible-y-turismo-para-todos-en-Espana-antecedentes-estado-de-la-cuestion-y-lineas-de-investigacion.pdf

Fernández, M. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Revista Interdisciplinar*, 9, 211-224.
https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/41206114_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000.pdf

Fontanet, G. y Jaume, J. (2011). Importancia y situación actual de la accesibilidad web para el turismo accesible. *PASOS*, 9 (2), 317-326.
<http://www.pasosonline.org/Publicados/9211/PASOS24.pdf#page=101>

García, L. (2009). La guía didáctica. *Educación a distancia VI*, 23-27.
http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/disenos_cursos_linea/unidad_2/la%20guia%20didactica.pdf

Hamui, A. y Varela, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en Educación Media*, 2 (1), 55-60. Recuperado de
<http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n5/v2n5a9.pdf>

Herrera, I. (05 de noviembre de 2019). Entrevista de A.A [archivo digital].
Entrevista a funcionaria del departamento de Gestión del Conocimiento del CONAPDIS. Dispositivo electrónico. Heredia.

Herrera, N. (1994). Jornada: Lengua y cultura sorda. UNED.

ICT. (s.f.). Ingresos por turismo versus otras fuentes de ingreso de divisas para Costa Rica. <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-econ%C3%B3micas/costa-rica/960-divisas-por-concepto-de-turismo/file.html>

Martos, M. (2012). Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad. *Anales de Geografía*, 32(2), 297-321. <http://revistas.ucm.es/index.php/AGUC/article/download/39722/38214>

Millán, M. (2010). Turismo accesible/turismo para todos, un derecho ante la discapacidad. *Revista de Investigaciones Turísticas*, 2, 101-126. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3986387.pdf>

Molina, M. y Cánoves, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, 25, 25-44. http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3796/turismo_accesible_turismo_para_todos.pdf?sequence=1&rd=0031207703694466

OMT. (2015). Módulo III: Principales áreas de intervención. *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*, p.26. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416523>

OMT. (2016). Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance.
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>

Padilla, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos. *Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 16, 381- 414.
<http://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>

Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=VYIbqdLsrzUC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Derechos+humanos+para+las+personas+con+discapacidad&ots=PBk0qPbcCZ&sig=CdY5vxl-nbrl9EVcB1ui59M40HU#v=onepage&q=Derechos%20humanos%20para%20las%20personas%20con%20discapacidad&f=false>

Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação*, 31(1), 11-22. <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>

Rodríguez, Gil y García. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*.
<https://sites.google.com/site/produceideas/tradic.pdf>

- Rodríguez, S. y Ferreira, M. (2010). Diversidad funcional: Sobre lo normal y lo patológico en torno a la condición social de la dis-capacidad. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 28(1), 64-83.
http://www.mferreira.es/Documentos_nuevo/DF_SRDyMAVF.pdf
- Sánchez, C. (2005). El español y el LESCO en el marco de la enseñanza de una segunda lengua para las personas sordas en Costa Rica. *Revista Educación*, 29(2), 217-232. <http://www.redalyc.org/pdf/440/44029214.pdf>
- Santos, M. (2009). Una aproximación a la accesibilidad turística. Por un turismo para todos. *Revista de Ocio y Turismo*, 2, 157-173.
<http://revistas.udc.es/index.php/rotur/article/view/1239/316>
- Seoane. (2011). ¿Qué es una persona con discapacidad? *Ágora*, 30(1), 143-161.
https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/7386/pg_144-163_agora30_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suriá, R. y Escalona, J. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? *PASOS*, 12 (2), 209-218.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/35662/1/2014_Suria_Escalona_Pasos.pdf

b. Anexos**ANEXO 1: Formulario de Consentimiento Informado****Julio del 2019**

Presentación: como parte de una investigación, durante el 2019, para la licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas de la Universidad Técnica Nacional, UTN, se está desarrollando la siguiente investigación sobre: *Propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuarias de los servicios del Hotel Xandari Resort & Spa, en el periodo 2019-2021.*

Por tanto, la investigadora Treisy Agüero Aguilar requiere poder 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 de las personas con discapacidad auditiva inmersas en dicha realidad situada. Es a partir de lo anterior que es de suma importancia conocer su opinión como informante clave, para poder 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 planteamiento anteriormente y cuando acabe el trabajo de campo, se le hará llegar los resultados de la investigación. Se le solicita, si es posible que sus respuestas, opiniones y experiencia sean grabadas.

Esta entrevista es conducida por la Bach. en Gestión Ecoturística Treisy Agüero Aguilar, celular: 89513040.

Grabación

Confidencial

Nombre y firma de la persona entrevistada:

Muchas gracias por su participación.

ANEXO 2. Guía de instrumentos

1. Observación directa al hotel sobre el acceso

Observación

Objetivo: Observar las interacciones del personal del hotel con un cliente con discapacidad auditiva.

Presentación: como parte de una investigación en el 2019 para la licenciatura en Gestión de empresas de hospedaje y gastronómicas de la Universidad Técnica Nacional, UTN, se está desarrollando la siguiente investigación sobre: propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuarias de los servicios del Hotel Xandari Resort & Spa, en el periodo 2019-2021.

Esta observación se ha elaborado con el objetivo de poder analizar las experiencias de las personas con discapacidad auditiva al adquirir algún servicio turístico y, de igual manera, la experiencia de los colaboradores del hotel al tener que atender a una persona sorda.

N.	INDICADORES (aspectos observados)	SÍ	NO	Observaciones
A.	Infraestructura			
1	¿Cuenta el Hotel Xandari con la señalización requerida para que una persona con discapacidad auditiva pueda ubicarse de manera adecuada en las instalaciones del hotel?			
2	¿Cuenta con luces adecuadas de advertencia en caso de emergencia, tanto en habitaciones como en áreas comunes?			
3	¿El hotel cuenta con sistemas de aviso de llamada? (en caso de que se llame a la puerta).			
4	¿Posee el hotel algún teléfono en el que pueda recibir mensajes de texto?			
5	¿Cuenta el hotel con televisores con decodificador de teletexto?			
6	¿La iluminación es la adecuada en la habitación y áreas comunes?			
7	¿Cuenta el hotel con alguna habitación disponible para la atención de personas con discapacidad auditiva?			
8	¿Posee el hotel despertadores con vibración?			

9	¿Los baños en áreas de uso común poseen algún indicador en la puerta que señale que el baño se encuentra ocupado o no?			
B. Personal capacitado				
10	¿El personal se encuentra capacitado para realizar el check in y check out de personas con discapacidad auditiva?			
11	¿Algún colaborador del hotel domina la LESCO?			
12	¿El hotel realiza capacitaciones para la atención de personas con discapacidad auditiva?			
13	¿El personal del hotel domina la terminología adecuada para dirigirse a una persona sorda?			
14	¿Conoce el personal del hotel un poco de cultura sorda?			
15	¿Cuándo un colaborador del hotel necesita acceder a una habitación de una persona sorda, sabe cómo avisar?			
16	¿En el hotel poseen el contacto de algún interprete, en caso de que una persona sorda desee realizar el tour a las cataratas?			
C. Materiales didácticos				
17	¿Existe en el hotel material impreso que contenga información de interés? (precios, indicaciones, horarios, servicios adicionales, reglamentación, sugerencias de lugares por visitar).			
18	¿Se cuenta en el área de restaurante con menús impresos, con los platillos y sus respectivos precios?			
19	¿Cuenta el hotel con material impreso en donde se desarrolle la historia de la comunidad y la del hotel, promoviendo así la cultura?			
D. Información web				
20	¿Cuenta la página web del hotel con texto, imágenes y vídeos para transmitir la información de manera adecuada a personas sordas?			
21	¿Pueden las personas sordas contactar directamente con el hotel para realizar su reserva?			
22	¿Cuenta el hotel con algún correo electrónico en el que se le dé prioridad a responder rápidamente?			
23	¿Existe la posibilidad de realizar videollamada? (en caso de que algún colaborador domine la LESCO).			

ANEXO 3. Guía de preguntas a expertos

Entrevista a profundidad

(Discapacidad auditiva y guía de buenas prácticas)

Consentimiento informado

Esta entrevista a profundidad se ha elaborado con el objetivo de lograr identificar aspectos relevantes para la formulación de una propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuarias de los servicios del Hotel Xandari Resort & Spa, en el periodo 2019-2021, como parte del proyecto final de graduación de la licenciatura en Gestión de empresas de hospedaje y gastronómicas de la Universidad Técnica Nacional. Esta entrevista es voluntaria, puede darse de manera anónima si la persona así lo desea.

I. Información general

Técnica: Entrevista a profundidad	
Nombre de la persona entrevistada:	
Institución/organización:	
Fecha:	Lugar:

II. Tema

Temas	Preguntas
Escucha reducida	<p>Cuando una persona posee escucha reducida, ¿Cómo hace para comunicarse?</p> <p>¿Cuál sería el mejor método para llamar la atención de una persona sorda si se encuentra</p>

	de espalda y algo lejos?
Tipos de discapacidad auditiva	¿Cuántos tipos de discapacidad auditiva existen? ¿Cómo influirían estos en la guía de buenas prácticas?
LESCO	¿Cómo es el lenguaje de señas? ¿Existe algún otro lenguaje de señas universal que sea mejor utilizar? ¿Cuáles palabras son esenciales que los colaboradores del hotel conozcan?
Derechos	¿Cuáles derechos son los que principalmente se les incumple a las personas sordas?
Accesibilidad	¿Cómo es el acceso a lugares turísticos de personas sordas? ¿Se encuentran las instalaciones adaptadas a sus necesidades? ¿Se encuentran sus colaboradores capacitados para su atención?
Objetivos de la guía	¿Cuál debería ser el objetivo principal de la guía de buenas prácticas? ¿En qué ayudaría el cumplimiento de ese objetivo? ¿Cuáles otros objetivos deberían

	ser planteados?
Contenido	<p>¿Cuáles temas se deberían desarrollar en la guía?</p> <p>¿Se debería incluir información sobre como adaptar las instalaciones del hotel a personas sordas?</p> <p>¿Se podrían incluir algunas señas relevantes de la LESCO?</p> <p>¿Se podrían incluir los artículos en donde se mencionan los derechos de igualdad?</p> <p>¿Considera usted que es importante que los servicios turísticos estén adaptados a personas sordas?</p>
Formato	<p>¿Cuál debería ser el formato de una guía de buenas prácticas para que sea fácil de entender?</p> <p>¿Considera importante incluir material didáctico como parte de la guía?</p> <p>¿Se deberían usar imágenes?</p>

ANEXO 4. Guía de preguntas a personas sordas

Entrevista a profundidad

(Discapacidad auditiva y guía de buenas prácticas)

Consentimiento informado

Esta entrevista a profundidad se ha elaborado con el objetivo de lograr identificar aspectos relevantes para la formulación de una propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuarias de los servicios del Hotel Xandari Resort & Spa, en el periodo 2019-2021, como parte del proyecto final de graduación de la licenciatura en Gestión de empresas de hospedaje y gastronómicas de la Universidad Técnica Nacional. Esta entrevista es voluntaria, puede darse de manera anónima si la persona así lo desea.

I. Información general

Técnica: Entrevista a profundidad	
Nombre de la persona entrevistada:	
Institución/organización:	
Fecha:	Lugar:

II. Tema

Temas	Preguntas
Escucha reducida	<p>¿Opina usted que el hecho de poseer escucha reducida lo hace diferente?</p> <p>¿Cómo siente que lo perciben</p>

	<p>a usted las personas oyentes?</p> <p>¿Se ha sentido excluido/a alguna vez?</p> <p>¿Tiene usted alguna anécdota interesante que quiera compartir con respecto a eso?</p>
Tipos de personas sordas	<p>Aparte del lenguaje de señas, ¿de qué otras maneras se pueden comunicar?</p>
LESCO	<p>¿Considera difícil comunicarse con una persona que no domine la LESCO?</p> <p>¿Existe algún otro lenguaje de señas que usted domine o conozca?</p> <p>¿Considera que, si en Costa Rica las empresas turísticas implementan el lenguaje de señas, sea la LESCO el que se deba tomar en cuenta?</p> <p>¿Cuáles señas considera usted que es importante que una empresa turística domine?</p>
Accesibilidad	<p>¿Ha adquirido usted recientemente algún servicio turístico?</p> <p>¿Considera que las empresas turísticas se han interesado en</p>

	<p>adaptar el entorno a personas sordas?</p> <p>¿Al ingresar a una página de alguna empresa turística ha podido entender la información o reservar usted mismo?</p> <p>Cuando visita algún centro turístico tiene que ir acompañada/o por un intérprete para comunicarse?</p>
Derechos	<p>¿Considera que el derecho de igualdad de condiciones se les respeta?</p> <p>¿Cuáles otros derechos consideran que se les incumple?</p>
Objetivos de la guía	<p>¿Cuál considera usted que sería el objetivo principal de crear una guía de buenas prácticas para adaptar una empresa turística a personas con discapacidad auditiva?</p> <p>¿Cuáles otros objetivos se deberían considerar?</p>
Contenido	<p>¿Cuáles considera que serían aspectos importantes por tomar en cuenta en la creación de la guía?</p> <p>¿Se deberían mencionar algunas características de la cultura sorda?</p>

Formato	¿Cuál considera que sea el formato adecuado para una guía de buenas prácticas? ¿Será necesario el uso de imágenes?
---------	---

ANEXO 5. Grupo focal dirigido a personas sordas y personal del Hotel Xandari, en relación con el acceso

Consentimiento informado

Este grupo focal se ha elaborado con el objetivo de lograr identificar aspectos relevantes para la formulación de una propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuarias de los servicios del Hotel Xandari Resort & Spa, en el periodo 2019-2021, como parte del proyecto final de graduación de la licenciatura en Gestión de empresas de hospedaje y gastronómicas de la Universidad Técnica Nacional. Este grupo focal es voluntario.

I. Información general

Técnica: Grupo Focal	
Nombre del participante:	
Institución/organización:	
Fecha:	Lugar:

Se le solicita que sus respuestas, opiniones y experiencia sean grabadas.

Este grupo focal es conducido por la Bach. En Gestión Ecoturística Treisy Agüero Aguilar, celular 89513040.

Estoy de acuerdo con que el grupo focal sea grabado.

SÍ

NO

Firma del participante

Preguntas por realizar en el grupo focal

1. ¿Están las empresas turísticas en Costa Rica preparadas para ser accesibles o adecuadas a personas con discapacidad auditiva?
2. ¿Cómo considera que esto podría cambiar?
3. ¿Considera que sea importante tomar en cuenta a personas con discapacidad auditiva en la creación de las páginas web?
4. ¿Considera que contar con una buena iluminación formaría un entorno más inclusivo?
5. ¿El hecho de contar con material impreso ayudaría a ser más inclusivo?
6. ¿Opinan que la falta de señalización hace que los lugares sean considerados discriminatorios?
7. ¿Conoce algunas palabras en LESCO? (pregunta dirigida a personas oyentes).
8. ¿Estarían interesados en aprender LESCO? (pregunta dirigida a personas oyentes).
9. ¿Alguna vez han tenido que atender a una persona sorda? (pregunta dirigida a personas oyentes).
10. ¿Tiene alguna experiencia en sitios turísticos en la cual se hayan sentido excluidos? (pregunta dirigida a personas sordas).
11. ¿Requieren estar acompañados de un intérprete para poder comunicarse al acceder a algún servicio turístico? (pregunta dirigida a personas sordas).

12. ¿Considera importante que los colaboradores de las empresas turísticas conozcan de la cultura y la terminología para dirigirse de manera adecuada a una persona sorda?
13. ¿Considera que es importante que los hoteles cuenten con una habitación habilitada para personas con discapacidad auditiva?
14. ¿Considera importante que los hoteles capaciten a sus colaboradores en la atención de personas sordas?
15. ¿Se debería capacitar al personal del hotel al menos con señas básicas en LESCO?

ANEXO 6. Cuadros Censo 2011

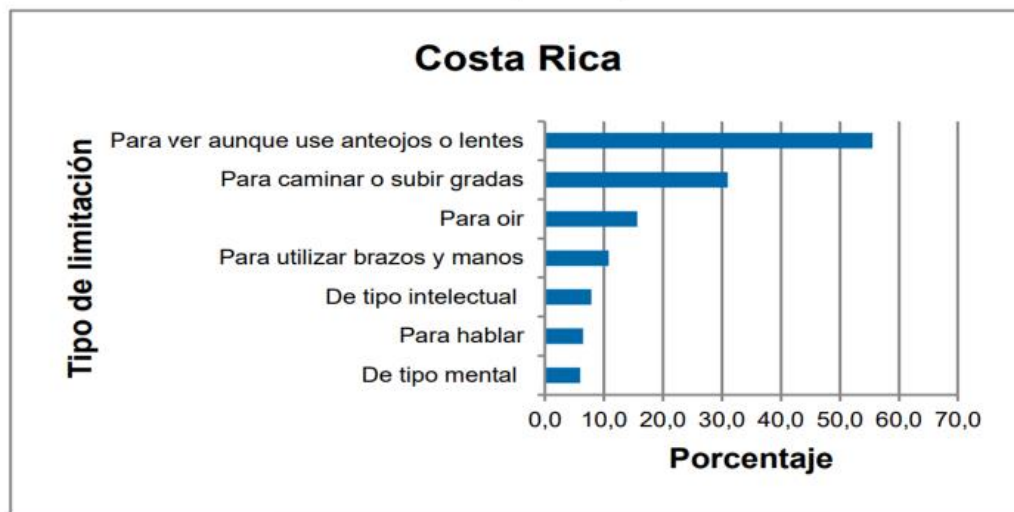
Población total por condición de discapacidad 2011

Población Total en Costa Rica	4.301.712	100%
Con discapacidad	452.849	10.53%
Sin discapacidad	3.848.863	89.47%

Limitación para oír	70.709	1.64%
----------------------------	---------------	--------------


Fuente: CNREE, basado en los datos del INEC, tomado de <http://censos.ccp.ucr.ac.cr/>.

Costa Rica: Población total por tipo de limitación 2011



Fuente: CNREE, basado en los datos del INEC, tomado de <http://censos.ccp.ucr.ac.cr/>.

Anexo 7. Propuesta de guía para las buenas prácticas sobre la importancia de la incorporación y atención del segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva



*Guía de buenas prácticas en la
incorporación del segmento de
turismo inclusivo, en personas con
discapacidad auditiva, aplicada
en el Hotel Kandari Resort & Spa*

Elaborado por
Treisy Agüero Aguilar

Universidad Técnica Nacional

2021

Kandari
costa rica



Índice

Introducción	3
Antecedentes de la Cultura Sorda y la LESCO	4
Conceptos Claves	6
Módulos	7
Aspectos Generales	7
Restaurante	9
Piscina	10
SPA	11
Habitaciones	12
Senderos Guiados dentro del Hotel	13
Seguridad	14
Recepción	15
Otros Departamentos (mucamas, jardineros, mantenimiento, cocina, contabilidad, lavandería)	16
Alfabeto de Señas Costarricense	17
Señas Básicas Generales	18
Legislación relacionada a Personas con Discapacidad a Nivel Nacional	21
Recomendaciones	22
Bibliografía	23

Introducción

El turismo es una actividad que mueve millones de personas a nivel mundial, cada una de ellas con diferentes motivaciones para realizarlo, sin embargo, existen poblaciones que aún siguen siendo excluidas, ya que no se busca la manera de incluirlas en sus servicios, adecuándose a sus necesidades.

En un esfuerzo de tornarse accesible muchas empresas se han dedicado a realizar algunos cambios en su infraestructura y en sus servicios, aún así, su tendencia es adaptarse a personas con sillas de ruedas, por ejemplo, agregando rampas, parqueos destinados para ellos, baños más amplios, entre otros.

En este caso, la guía plantea una serie de recomendaciones para que el Hotel Xandari Resort & Spa cuente con orientaciones técnicas de cómo tratar a las personas sordas quienes son usuarias de sus servicios. Después de realizar la investigación se determinó que es un área temática poco explorada y con posibilidades de crecimiento en mejora y calidad de los servicios turísticos especializados en el país.

La guía contiene historia de la cultura sorda y de la LESCO, la cual es la lengua de señas oficial en Costa Rica. Posteriormente, se detallan algunos aspectos importantes por considerar por cada área y servicios en el hotel, señas básicas en LESCO y finaliza con artículos de la Ley 7600 referentes a las personas con discapacidad y recomendaciones generales.

Antecedentes de la cultura sorda y la LESCO

Cada país posee una cultura sorda, ya que cada una de ellas se fue desarrollando de acuerdo con la sociedad que la rodea; al ser grupos de personas sordas, poseen muchas similitudes, sin embargo, también hay diferencias una de la otra. Uno de los aspectos que poseen en común ha sido la lucha que han tenido por muchos años para lograr ser incluidos y tratados con igualdad, ya que aún se siguen tomando en consideración antiguos paradigmas.

Oviedo y Burad (s.f.) mencionan:

En el mundo viven millones de personas sordas cuya primera lengua no puede ser una lengua hablada, por lo que adoptan formas alternativas de comunicación visual. Esto las lleva a desarrollar costumbres y valores peculiares, que tienden a convertirse en tradiciones. Es lo que entendemos como cultura sorda. Con sus lenguas de señas, los sordos conforman minorías lingüísticas. El sordo no es un enfermo: es más bien un extranjero. (párr.1).

Además, en Costa Rica se cuenta con la Lengua de Señas Costarricense (LESCO), la cual ha tenido un proceso continuo de modificaciones, hasta la actualidad, Oviedo (2015) esboza:

En Costa Rica, según Woodward (1991), había a principios de la década de 1990 cuatro lenguas de señas distintas: LESCO (Lengua de Señas Costarricense) antigua, LESCO nueva, Lengua de Señas Brunca y Lengua de Señas Bribri (las dos últimas se usaban en grupos de indígenas). No se han realizado estudios que actualicen el de Woodward. Sin embargo, la situación actual parece ser la

siguiente: no hay indicios de que la Lengua de Señas Bribri se continúe usando hoy, mientras algunas personas sordas de San José consideran que la Lengua de Señas Brunca tiene todavía algunos señantes (ver Ramírez 2013). La LESCO antigua es una lengua en decadencia, usada únicamente por algunos grupos de adultos mayores y no es comprensible para la gente más joven que no está en contacto regular con ella. La LESCO nueva es la lengua usualmente conocida como LESCO. Es una lengua muy dinámica, usada por la mayoría de la comunidad sorda del país. (párr.1).

A pesar de que en Costa Rica se cuenta con una lengua oficial, es importante tomar en consideración que hay personas sordas que no la dominan, en cambio utilizan una lengua casera que utilizan con su círculo social e igualmente, como se mencionaba, cada país tiene su lengua de señas, sin embargo, es más sencillo entenderse mediante diferentes lenguas de señas que por medio de dos lenguas orales distintas, por ejemplo, español e inglés.



Conceptos clave

Persona con discapacidad:

(Padilla, 2010, p.384)

La discapacidad es una situación heterogénea que envuelve la interacción con dimensiones física o psíquicas y los componentes de la sociedad en la que se desarrolla y vive. Pasa por limitaciones en la actividad o en la realización de acciones o tareas.



Turismo universal:

(Alvarado, 2013, p. 17)

El «turismo para todos» debe responder fundamentalmente a unos principios claros de compromiso en la búsqueda de la equidad y la igualdad desde la perspectiva de un turismo inclusivo.



Discapacidad auditiva:

(OMT, 2015, p.30)

Disminución o privación de la capacidad de oír.

Barreras de comunicación que afectan tanto el entorno en el que se desenvuelvan como en la comunicación con el resto de personas.



LESCO:

(Sánchez, 2005, p. 231)







La LESCO en la lengua de señas costarricense. Es una lengua, no un lenguaje, ni mímica ni español hablado con las manos; así que aprender LESCO se ubica en la misma posición que aprender inglés o francés en nuestro medio.

LESCO



Módulos

Aspectos Generales

-  Las personas sordas son muy visuales, por lo que se debe trabajar con imágenes, señas, infografías, íconos, maquetas con colores, señales luminosas, todo debe ser comunicado de manera muy visual.
-  Planear previamente estrategias para comunicarse con las personas sordas. Por ejemplo: a) con el entorno: encender y apagar las luces para llamar su atención; b) por medio de otras personas: decirle a otra persona que se encuentra más cerca o de frente, para que llame su atención y c) tocarles el hombro, como último recurso de una forma que no genere desconfianza.
-  Antes de comenzar a comunicarse asegurarse de que la persona sorda esté poniendo atención.
-  A las personas de baja audición se les debe hablar de frente, fuerte, pausado y gesticulando bien cada una de las palabras. No dar la espalda cuando se esté comunicando.
-  Asegurar una buena iluminación en el entorno cuando se desea comunicar un mensaje para que puedan observar adecuadamente la señalización, íconos y texto, o bien, a la persona comunicándose.
-  Tomar en consideración que hay dos tipos de deficiencia: a) la persona con baja audición, la cual es parcial y en algunos casos utilizan dispositivos

para mejorar su nivel de escucha; b) la persona sorda, la cual carece del todo de audición.

- 👂 No todas las personas sordas saben leer el lenguaje escrito o leer los labios.
- 👂 No todas las personas sordas dominan la misma lengua de señas, cada país tiene su lengua oficial. Incluso algunos tienen su propia lengua de señas casera, la cual solo su círculo social domina.
- 👂 Si la persona sorda está acompañada por un intérprete, dirija su mirada a la persona sorda y escuche al intérprete.
- 👂 Muchas personas tienden a decir “sordomudos”, esto no es correcto, solo diga “persona sorda” o “sordo”.
- 👂 Indicar, las rutas de evacuación y el procedimiento a seguir en caso de una emergencia (terremoto, incendio, entre otros) desde el momento en el que se realiza el ingreso.
- 👂 Contar con luces estroboscópicas de emergencia en puntos estratégicos (áreas comunes, recepción, restaurante, habitaciones, spa, etc.)
- 👂 Tener la señalización adecuada en caso de riesgos, tales como: piso mojado, alto voltaje, material inflamable, la profundidad de la piscina, entre otros.



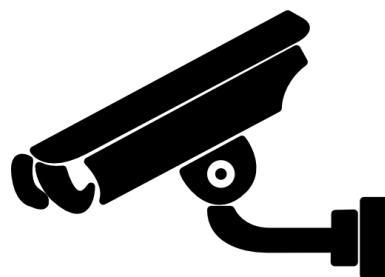
Restaurante

- 🔊 Que el personal del restaurante domine el vocabulario básico de la LESCO perteneciente al área gastronómica.
- 🔊 Contar con menús en formato impreso adaptados con fotografías de las comidas correspondientes y su precio.
- 🔊 Disponer un menú digital en el que se pueda incluir las imágenes de cada comida y brindar acceso al mismo por medio de un código QR.
- 🔊 Los servicios sanitarios ubicados en el área de restaurante deben contar con letreros en donde se indique, por medio de íconos, si el baño está ocupado o desocupado.



Piscina

- 👂 Contar con la señalización adecuada para movilizarse hacia el área de piscina, ya sea por medio de texto, con íconos, o bien, la imagen de la piscina.
- 👂 Los servicios sanitarios ubicados en el área de piscina deben contar con letreros en donde se indique, por medio de íconos, si el baño está ocupado o desocupado.
- 👂 Implementar un sistema de monitoreo por medio de cámaras en el cual se pueda dar seguimiento en caso de un usuario que requiera asistencia por una emergencia.



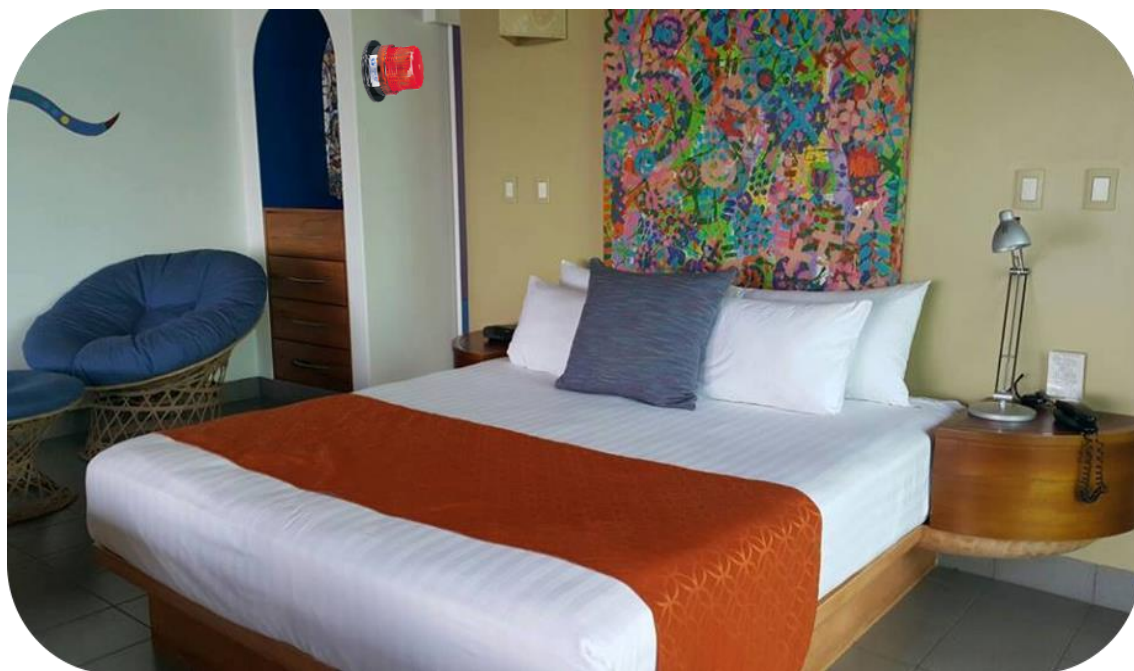
SPA

- 👂 Conocer el vocabulario básico referente al área.
- 👂 Material impreso con los precios y servicios que se ofrecen, o bien un código QR con acceso a imágenes del servicio, e incluso se podría incluir un vídeo detallado.
- 👂 Los servicios sanitarios ubicados en el área de spa deben contar con letreros en donde se indique, por medio de íconos, si el baño está ocupado o desocupado.
- 👂 Contar con un correo electrónico o WhatsApp en donde la persona sorda pueda reservar de manera escrita, o bien, si la persona encargada de la reservación conoce la LESCO, habilitar el servicio de videollamada.












Habitaciones

- 👂 Contar con un protocolo para la adecuación de una habitación para personas sordas.
- 👂 Colocar en la puerta un sensor lumínico para que así la persona sorda pueda enterarse de que alguien llama a la puerta.
- 👂 Instalar en la puerta una mirilla para que la persona sorda pueda observar quién llama a la puerta. Una mirilla a 1.50 m y una a 70-90 cm en caso de que sea un niño sordo.
- 👂 Contar con un reloj despertador con luces y vibración, para que así ellos puedan saber que la alarma se activó.
- 👂 Ubicar luces estroboscópicas en la habitación para que, en caso de una emergencia, la persona sorda pueda enterarse.

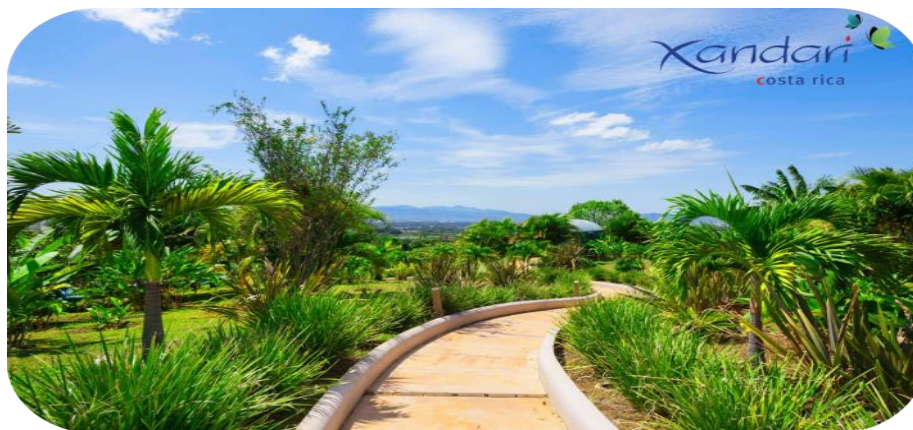


Senderos guiados dentro del hotel

-  Los senderos deben estar bien señalados y en constante revisión.
-  Contar con un mapa impreso de los senderos para entregarlo en el check in.
-  Que al menos uno de los guías domine la LESCO, o bien que se cuente con un intérprete para las actividades.
-  Brindar las indicaciones asegurándose de la comprensión por parte de los usuarios, siendo muy claro y utilizando gestos para confirmar.
-  Si durante el recorrido se observa alguna especie y se requiere mencionar vocabulario técnico o científico que no cuente con una señal establecida, el guía debe complementar con imágenes que lo representen, si es necesario, de lo contrario, evitar el vocabulario técnico y científico.
-  Hablar siempre de frente a la persona sorda, evitar dar la espalda.
-  Prestar atención a la persona sorda, pero sin resultar molesto, ya que ellos desean ser tratados como personas independientes.
-  Tomar en consideración que al trabajar al aire libre se van a presentar diferentes condiciones climáticas, así que se deben tomar las precauciones debidas en caso de las personas que usan implantes cocleares.
-  Estar atento a que la persona sorda está entendiendo lo que se desea comunicar y preguntarles para así estar seguros.

Seguridad

- 👂 El oficial de seguridad que se encuentra en la entrada del hotel debe conocer mínimo el vocabulario básico en LESCO: bienvenida, solicitar el nombre de la persona que reservó e indicaciones como, por ejemplo, que el huésped siga la señalización para pueda llegar sin problemas a recepción.
- 👂 De igual manera, el oficial debe saber comunicar que hay una emergencia y así informar a la persona sorda el procedimiento por seguir.
- 👂 Al hacer recorridos por el hotel, el oficial debe ser precavido al pasar cerca de una persona, ya que podría asustar a una persona sorda que no se ha dado cuenta de que el oficial está pasando.
- 👂 Indicar las rutas de evacuación y el procedimiento por seguir en caso de una emergencia (terremoto, incendio, entre otros), desde el momento en el que se realiza el ingreso.
- 👂 Tener la señalización adecuada en caso de riesgos, tales como: piso mojado, alto voltaje, material inflamable, la profundidad de la piscina, entre otros.



Recepción

- 👂 La persona en recepción debe tener mínimo el conocimiento básico en LESCO 1. Poseer el nivel de LESCO 6 es lo ideal para ese puesto ya que es una de las personas quien tiene más interacción con el cliente.
- 👂 Debe entregar el mapa del hotel indicando en dónde se encuentra cada una de las áreas señaladas.
- 👂 Mostrar la información impresa del área donde se encuentra situado el hotel, en lo referente a los servicios y lugares cercanos por visitar. Si ya se cuenta con algún vídeo subtulado o con interpretación en lengua de señas, hacerlo saber.
- 👂 Informar los horarios establecidos para los tiempos de comidas.
- 👂 Contar con un teléfono celular en donde se puedan recibir videollamadas o mensajes de texto.
- 👂 Acompañar al huésped a la habitación, indicando en dónde está ubicada y con qué se encuentra equipada.
- 👂 El encargado de recepción debe informar a los demás departamentos que en el hotel se encuentra una persona con discapacidad auditiva.

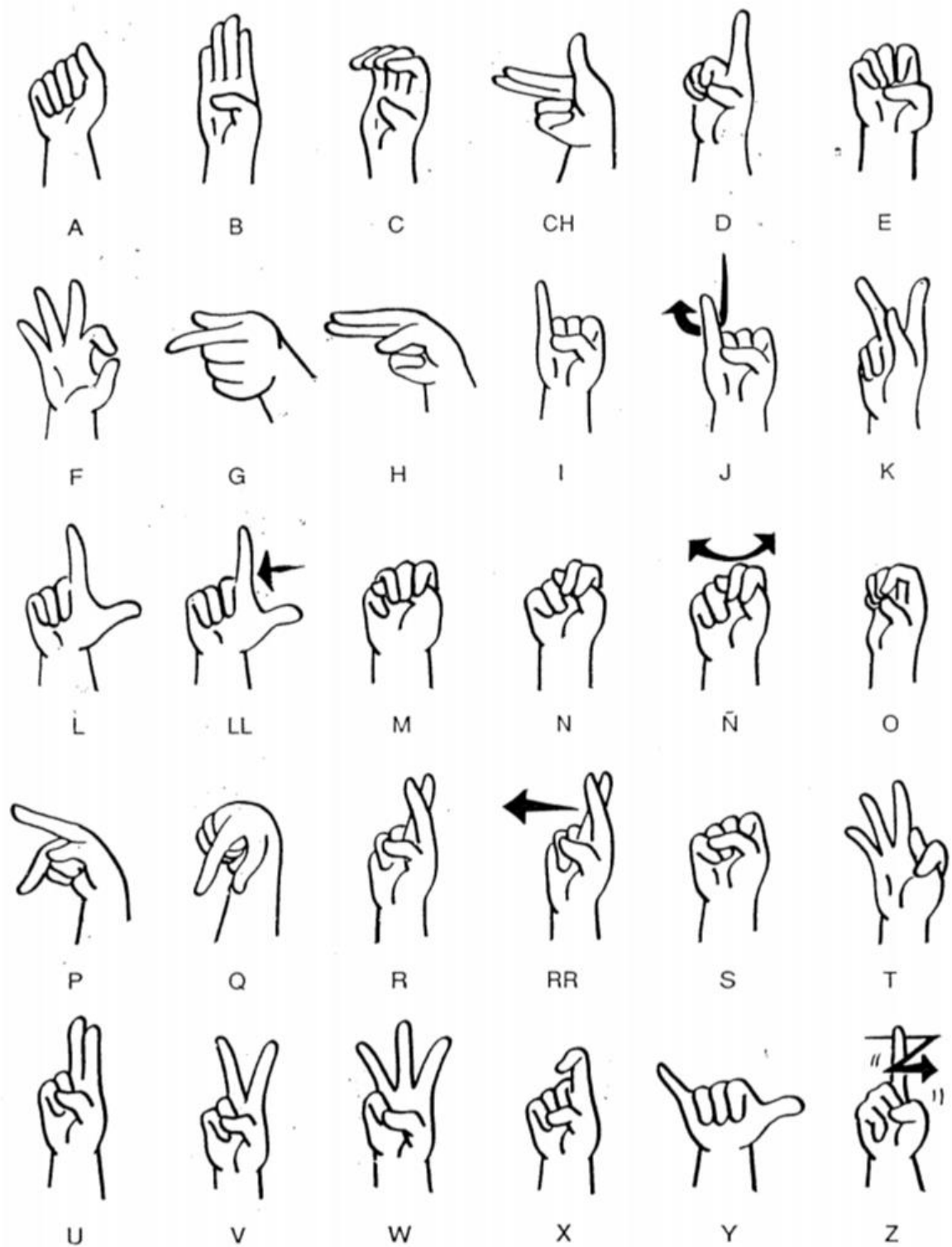


Otros Departamentos (mucamas, jardineros, mantenimiento, cocina, contabilidad, lavandería)

- 👂 Si algún colaborador desea entrar a la habitación, debe asegurarse de que la persona sorda esté enterada, para así evitar un percance.
- 👂 Es deseable que cada persona trabajadora del hotel cuente con un conocimiento mínimo de la LESCO.
- 👂 Estar al pendiente de la información que se brinda en recepción, en caso de que una persona con discapacidad se encuentre en el hotel.
- 👂 Si los colaboradores aún no dominan la LESCO, pueden utilizar ayudas visuales para darse a entender.



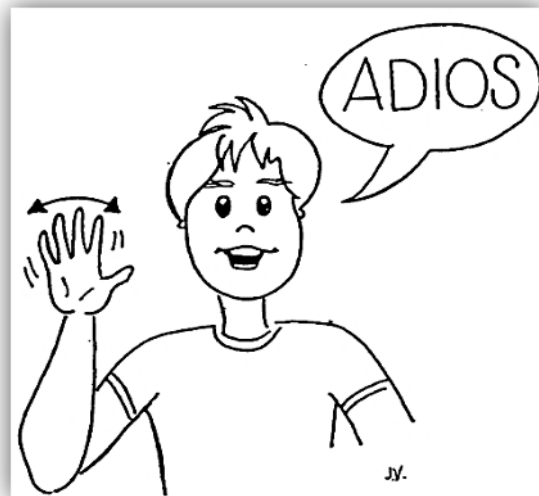
ALFABETO DE SEÑAS COSTARRICENSE



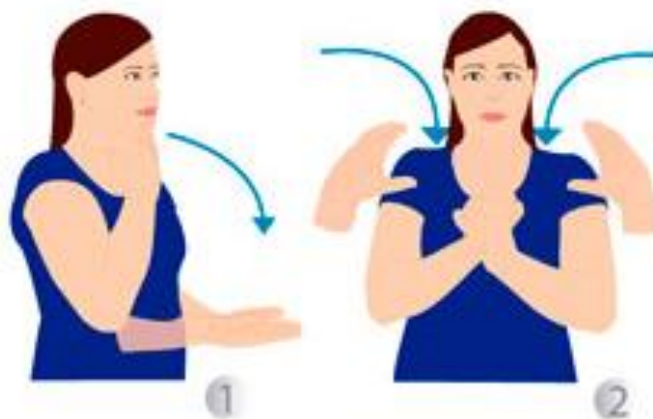
Señas Básicas Generales



O la seña que se encuentra en el vídeo



Buenos días



Buenas tardes

A continuación, se adjunta un código QR, al escanearlo lo dirigirá a un enlace en el cual se muestra un vídeo con la manera correcta de realizar las señas mostradas y otras que se consideran relevantes. El vídeo fue realizado con ayuda de Jeremy Chacón, instructor técnico en LESCO (certificado), técnico informático autodidacta y director de LESCO por Costa Rica.



Es importante tomar en consideración que la LESCO posee diversidad lingüística ya que depende de la zona y de la edad de la persona sorda. Por lo que una palabra puede ser expresada por medio de señas diferentes.

Legislación relacionada con personas con discapacidad a nivel nacional

En Costa Rica se cuenta con la Ley 7600, la cual es la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad:

La Ley 7600 (1996) plantea:







“Artículo 1 - Interés público: Se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes.”

“El artículo 5 - información accesible: Las instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información dirigida al público sea accesible a todas las personas, según sus necesidades particulares.”

“El artículo 54 – Acceso: Los espacios físicos donde se realicen 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.”

Para la elaboración de esta guía se tomó en cuenta lo planteado en la Ley 7600, cada una de sus recomendaciones y sugerencias fueron redactadas tomándola en consideración, así que, siguiendo dichas recomendaciones, también estará cumpliendo con la legislación de Costa Rica en materia relacionada con personas con discapacidad auditiva.

Recomendaciones

-  Aunque no todos los departamentos tienen contacto directo con los clientes, es importante que todos los colaboradores del hotel dominen la LESCO, mínimo las señas básicas, en caso de que requieran comunicarse con una persona sorda.
-  El hotel puede contratar a personas sordas para que de esta manera las personas oyentes puedan interactuar con la persona sorda y así estar en un constante aprendizaje, tanto de su cultura como de la LESCO.
-  Brindar capacitaciones constantes de la LESCO, en donde cada departamento domine mínimo las señas básicas de su área y servicio al cliente.
-  Es importante dejar de lado el temor al querer comunicarse con las personas sordas, aunque no se domine la LESCO las personas sordas están dispuestas a comunicarse e intentar darse a entender.
-  Tomar en consideración el acceso a la información a personas sordas desde el momento en que ellos deciden entrar a la página web, contar con videos explicativos con subtítulos y con la interpretación en la LESCO.
-  Crear encadenamientos, por ejemplo: que si el hotel contrata el servicio de renta de autos o tour operadoras para la realización de viajes a otros lugares del país, comunique que el hotel es inclusivo, por lo que se desea que el personal de dichos servicios se encuentre capacitado para la atención de personas sordas.

Bibliografía

- Alvarado, E. (2013). Turismo universal y accesible. El Geoparque de las Villuercas-Ibores-Jara. *Papeles de Geografía*, 57-58, 17-33.
<http://revistas.um.es/geografia/article/view/191221>
- Ley 7600. Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.
La Gaceta Nº 102 del 29 de mayo de 1996.
- OMT. (2015). Módulo III: Principales áreas de intervención. *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*, p.26.
Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416523>
- Oviedo, A. (2015). *Costa Rica, Atlas Sordo*. <https://cultura-sorda.org/costa-rica-atlas-sordo/>
- Oviedo, A. y Burad, V. (s.f.). *La cultura sorda*. <https://cultura-sorda.org/>
- Padilla, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos. *Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 16, 381- 414.
<http://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>

Sánchez, C. (2005). El español y el LESCO en el marco de la enseñanza de una segunda lengua para las personas sordas en Costa Rica. *Revista Educación*, 29(2), 217-232. <http://www.redalyc.org/pdf/440/44029214.pdf>

Referencias de las imágenes:

ACCEDES. (2019). ¿Qué es el turismo accesible? <https://accedes.es/el-turismo-accesible-ofrece-ventajas-para-todos/>

C.J. (2011). *Los derechos de las personas con discapacidad auditiva*. <http://clarajusidman.com.mx/derechos-humanos/los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-auditiva/>

Cruz, M. (s.f.). *LESCO*. <https://www.pinterest.com/pin/567594359262214297/>

López, D. (1992). *Comuniquemosnos mejor*. San José, Costa Rica: Deisa Internacional.

López, D. (1996). *Comuniquémonos mejor*. Heredia, Costa Rica: EUNA.

Mytimeplush. (s.f.). *Baño Ocupado Imágenes*. <https://mytimeplus.net/2020/04/13/ba%C3%B1o-ocupado-imagenes/>

Neri, C. (s.f.). *Lengua de señas*. <https://www.pinterest.com/pin/571746115184067247/>

Olacea, L. (s.f.). *Bordado folclórico.*

<https://ar.pinterest.com/pin/53339576820092208/>

Radio Ciudad de la Habana. (2020). *Día internacional de las personas con discapacidad.* <https://www.radiociudadhabana.icrt.cu/2019/12/03/dia-internacional-las-personas-discapacidad/>

Xandari Resorts. (s.f.). *Xandari Resorts.*

https://www.facebook.com/Xandari.Resort/photos/?ref=page_internal

ANEXO 8. Acta de Aprobación



Universidad Técnica Nacional
Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas
Sede Central

ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

GEHG-07-2021

En la ciudad de Alajuela, a los once días del mes de mayo, al ser las diecisiete horas y treinta minutos, mediante sesión virtual los funcionarios de la Universidad Técnica Nacional, Emilce Rivera Molina, Francisco Rodríguez Soto, y el señor, Giovanni Segura Morales, además la señora Eugenia Solano Villalobos, como representante del sector productivo, como miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, de la estudiante Treisy Dayana Agüero Aguilar, identificación dos cero siete cuatro nueve cero ocho cero cuatro (207490804).

Reunido el Tribunal Evaluador y la aspirante, ésta procedió a defender su Trabajo Final de Graduación denominado: "Propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuarias de los servicios del Hotel Xandari Resort & Spa, en el periodo 2019-2021".



Acta de Aprobación de Trabajo Final de Graduación
 GEGH 07-2021
 Página 2

Concluida la defensa del Trabajo Final de Graduación, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional, la estudiante obtuvo una calificación de **9.76**, sujeto a la incorporación de las correcciones que hace el Tribunal Evaluador y que deben realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles, para conferir el grado de licenciatura.

Aprobado Si (X) No ()
 Mención honorífica No () Si (X)

Integrantes del Tribunal Evaluador

EMILCE RIVERA
 MOLINA
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 EMILCE RIVERA
 MOLINA (FIRMA)
 Fecha: 2021.05.11
 19:15:17 -06'00'

MSc. Emilce Rivera Molina
 Directora de Carrera
 Miembro Tribunal Evaluador

LUIS FRANCISCO
 RODRIGUEZ
 SOTO (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 LUIS FRANCISCO
 RODRIGUEZ SOTO (FIRMA)
 Fecha: 2021.05.11 19:18:46
 -06'00'

Dr. Francisco Rodríguez Soto
 Tutor
 Miembro Tribunal Evaluador

MSc. Giovanni Segura Morales
 Lector
 Miembro Tribunal Evaluador

MSc. Eugenia Solano Villalobos
 Lector - Sector Productivo
 Miembro Tribunal Evaluador

Treisy Dayana Agüereo Aguilar
 Identificación 207490804

Observaciones:

Nota especial: Para la emisión de actas, en este tiempo de emergencia Covid-19, serán formalizadas y remitidas únicamente con la firma digital del director de carrera y el tutor. Los demás miembros del tribunal y los estudiantes que no cuenten con firma digital, remitan, desde sus correos electrónicos, constancia de la aceptación del contenido y los términos del acta. El acta se debe firmar físicamente en una semana (5 días hábiles) una vez pase la emergencia nacional por el Covid-19

Además, para la entrega de los ejemplares físicos del documento, las bibliotecas se encuentran cerradas, por lo que puede hacerse en una semana (5 días hábiles) una vez que pase la emergencia nacional por el Covid-19 y se regrese a las actividades en la universidad. Igualmente, se sugiere se envíen, según los plazos establecidos, los ejemplares digitales (15 días hábiles), incluyendo los datos de la estudiante y un consentimiento informado de esta remitidos vía digital.

ANEXO 9. Boleta de Autorización

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

Este documento debe integrarse como anexo en la parte final al documento físico que se entrega a la Biblioteca

Ciudad, Fecha. Alajuela, 19 de mayo, 2021

Señores

Vicerrectoría de Investigación

Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales.

Yo Treisy Agüero Aguilar portador (a) de la cédula de identidad número 207490804. En mi calidad de autor (a) del trabajo de graduación titulado:

Propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuarias de los servicios del Hotel Xandari Resort & Spa, en el periodo 2019-2021

El cual se presenta bajo la modalidad de:

Proyecto de Graduación

Tesis de Graduación

Autorizo a la Universidad Técnica Nacional, para que mi trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Ver CAPÍTULO V, DISPOSICIONES, FINALES. Artículo 4. RTFG.	
Conservar y diseminar en las Bibliotecas de la UTN.	✓
Almacenar en el Repositorio institucional.	✓
Divulgar en el Repositorio institucional.	✓
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	✓

Consulta electrónica con texto protegido	✓
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	✓
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	✓

Por otra parte, declaro que el trabajo que aquí presento es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma personal, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizó 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, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conocedor de que las autorizaciones no reprimen mis derechos patrimoniales como autor del trabajo. Insto a la Universidad Técnica Nacional a que respete y haga respetar mis derechos de propiedad intelectual.

Firma del estudiante Ereisy A.A

Número de identificación 207490804

Fecha 19/05/2021