

Universidad Técnica Nacional

Sede Central Alajuela

Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas

Proyecto de graduación

Modalidad Proyecto

Título:

“Diseño de una estrategia turística de inclusión orientada al turismo accesible para la gestión de la turoperadora de *Jacamar Naturalist Tours* en La Fortuna de San Carlos para el periodo 2020”

Sustentantes:

Arelis López Jirón

Carolina Rojas Sánchez

Año: 2020

HOJA DE APROBACIÓN CON EL NOMBRE DE LOS MIEMBROS DE 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.

M.Sc. Ana Lorena Vargas Loría
Directora de carrera

M.Sc. Alejandra Meléndez Carranza
Tutora

Licdo. William Rojas Meléndez
Lector

M.Sc. Vilma Quijano Cubero
Lectora

Carolina Rojas Sánchez
Sustentante

Arelis López Jirón
Sustentante

DEDICATORIA

Queremos dedicarle a este proyecto a Dios Padre, por habernos iluminado la vida y guiarnos a nuestra meta.

A nuestras familias, las cuales han sido el soporte primordial en todo este arduo camino.

A la Universidad Técnica Nacional, por ser nuestro centro de formación por varios años y darnos la fortaleza para afrontar el mundo laboral.

Finalmente, a la empresa *Jacamar Naturalist Tours*, por abrirnos las puertas, tanto a nosotras como a otros estudiantes y al proyecto.

AGRADECIMIENTO

Hay manos que fueron creadas para apoyarte y sostenerte en el proceso de la vida. El turismo nos ha enseñado que para que un negocio tenga éxito en esta industria, debe darse un encadenamiento de muchas otras empresas que se sumen a la causa. La suma de esas manos ha servido de sostén en la gestión de este proyecto, a todas ellas dedicamos este cometido.

En primera instancia a Dios, que nos dio la vida y con ella posibilidad forjar un futuro con más oportunidades a través del conocimiento. A nuestras familias, quienes fueron la vela que nos ayudó a impulsar este barco y llegar a un puerto seguro.

A todas aquellas personas que, de forma directa e indirecta, han colaborado en la presentación de este proyecto, lectores quienes fueron una luz en este camino, iluminando con su sabiduría y experiencia. a las empresas que nos colaboraron a la recopilación de datos, en especial a *Jacamar Naturalist Tours* y su representante del Departamento de Gestión Ambiental, Estefany López, gracias a todos por tener una actitud abierta a la posibilidad de colaborarnos.

A la profesora Alejandra Meléndez, a ella le dedicamos este proyecto, ya que con su ejemplo, profesionalismo y pasión por la excelencia siempre nos motivó a ser dignas representantes de todo el conocimiento que ella imparte. Un profesor, más que tener conocimiento, deber tener esa semilla extra de luz que guíe a sus alumnos a siempre ser excelentes no solo a nivel académico, sino a nivel personal. La profesora Alejandra ha hecho un trabajo excepcional no solo

como profesora en la universidad, sino como a nivel personal, su legado perdurará con el tiempo en nuestros pensamientos.

A todos ellos, les agradecemos por su colaboración en este proyecto.

TABLA DE CONTENIDOS

1. Introducción.....	1
2. Área de estudio y justificación.....	9
3. Situación actual del conocimiento del tema	15
4. Planteamiento del problema.....	19
5. Objetivos	20
5.1. Objetivo general.....	20
5.2. Objetivos específicos	20
5.3. Matriz de congruencia interna.....	21
6. Marco teórico	23
6.1. Teorías sustantivas/conceptos.....	23
a. Estrategia turística	23
b. Turismo.....	23
c. Accesibilidad	24
d. Turismo accesible.....	25
e. Turoperadoras	26
f. Personas con discapacidad.....	27
g. Diversidad funcional	27
h. Derechos humanos.....	28

i. Discriminación.....	28
j. Tipos de discapacidad	29
6.2. Marco conceptual.....	30
6.3. Matriz de operacionalización de conceptos utilizados	31
7. Marco Metodológico.....	33
7.1. Enfoque de la investigación	33
7.2. Tipo de estudio	34
7.3. Fuentes.....	35
7.4. Selección de la población a través de la muestra no probabilística	35
7.5. Técnicas.....	37
8. Presentación y análisis de los resultados	40
9. El diseño y la implementación del proyecto	51
9.1. Estrategia para la gestión turística accesible en la empresa <i>Jacamar</i> <i>Naturalist Tours</i>	52
Estrategia para la gestión turística accesible en la empresa <i>Jacamar</i> <i>Naturalist Tours</i>	52
10. Conclusión	75
11. Consideraciones finales	77
Referencias.....	79
Anexos	85
1. Instrumentos	85

2. Cartas89

RESUMEN

El turismo accesible en Costa Rica es un modelo turístico que está en creciente desarrollo, esto se debe a la búsqueda constante por promover una industria que pueda ser un estandarte en el ofrecimiento de productos y servicios turísticos que impulsen una sociedad accesible. En el ámbito turístico, la zona de La Fortuna de San Carlos es uno de los principales focos de concentración turística, debido a su principal atractivo (Parque Nacional Volcán Arenal), así como un cúmulo de atractivos y de infraestructura turística que se complementan con el área.

La importancia de impulsar en la industria turística herramientas que permitan a las empresas acercarse a la estandarización de una cultura de accesibilidad y sensibilización a este clúster turístico es lo que promueve el diseño de la estrategia de turística de inclusión. Este es un proyecto que plasma una serie de lineamientos que promueven la forma de gestionar y ejecutar un *tour* con una persona con diversidad, ya sea física, funcional o auditiva.

Este proyecto es un ejemplo no solo para las empresas de La Fortuna de San Carlos, sino para empresas nacionales que desean adoptar una cultura de equidad y accesibilidad.

Finalmente, esta investigación identifica el funcionamiento de la turoperadora *Jacamar Naturalist Tours*, a fin de conocer el desarrollo y soporte en los diversos procesos de gestión de la accesibilidad de las personas con diversidad funcional. Así mismo pretende resaltar las debilidades a través de las conclusiones obtenidas como resultado del uso de los diferentes instrumentos de recolección de

la información para la formulación de una estrategia turística de integración basada en lineamientos que promueven el enlace entre los ofertantes y los demandantes generando una oportunidad de integración de los mismos en la práctica de las diversas actividades turísticas desarrolladas en Costa Rica.

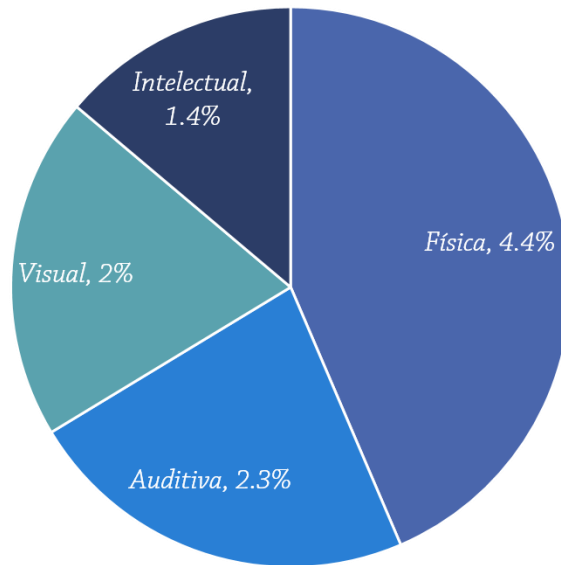
1. Introducción

La presente propuesta del proyecto de investigación está orientada en diseñar una estrategia turística que colabore en la gestión de la turoperadora *Jacamar Naturalist Tours* en el proceso de la incorporación de un turismo accesible en la zona de La Fortuna de San Carlos. Se analiza la necesidad de crear un modelo que permita a las personas con diversidad funcional disfrutar del turismo, a partir del derecho como diseño universal.

Asimismo, se pretende que esta estrategia sirva de guía para empresas de La Fortuna de San Carlos permita el fortalecimiento de las compañías turísticas en torno al tema de turismo accesible. Se pretende, a la vez, la formación no solo de estrategias operativas en el sector turístico, sino generar un modelo turístico accesible que permita a las demás empresas incorporarlo en su gestión. Para este cometido se toma como referencia el modelo de turismo accesible *Hacia un Turismo para Todos*, de Pérez y González Velasco (2003), el cual muestra pautas para lograr tipo de turismo.

Según los datos del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis, 2011), en Costa Rica el 10.53 % de la población total costarricense tiene algún tipo de diversidad funcional (física, auditiva, visual e intelectual).

Gráfico 1. Población costarricense con algún tipo de diversidad funcional



Fuente: Conapdis, 2011.

En la actualidad, no existe un dato que establezca cuántas personas de este porcentaje han llevado a cabo alguna actividad turística. Ante este panorama el proyecto de investigación se enfoca en una estrategia turística accesible que permita el incorporar acciones para impulsar el turismo accesible en la turoperadora *Jacamar Naturalist Tours*, tanto en la operación de los *tours* como en la empresa y todo su accionar.

Sin embargo, los datos mencionados se encuentran en aumento, ya que en Costa Rica se considera que la población adulta mayor presenta algún tipo de diversidad funcional. Para obtener esta información, se usa instrumentos como la entrevista, historias de vida y observación, las cuales son aplicados en los entes inmersos en este tema como *Jacamar Naturalist Tours*, Cámara de Turismo de La Fortuna, Asociación Nacional de Sordos, Consejo Nacional de las Personas con

Discapacidad, Red Costarricense de Turismo Accesible, entre otros.

A través de los datos obtenidos por estos instrumentos de medición se analiza cómo estas personas hacen esfuerzos por integrarse a las diversas actividades turísticas y la respuesta de las empresas prestadoras de servicios (turoperadores). Todo esto en temas de servicio al cliente, capital humano, creatividad para desarrollar *tours*, entre otros temas por considerar con respecto al turismo accesible.

Según Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis, 2017), sobre el concepto de turismo accesible se indica de la siguiente manera.

El Turismo Accesible es más que un concepto, es una tendencia global en la actual industria turística, que parte de las premisas del Diseño Universal, porque toma en cuenta las necesidades, requerimientos y particularidades de todo grupo poblacional, etario y colectivo social-económico-cultural, ya que valora y reconoce el diverso espectro de potenciales clientes (turistas) independientemente de sus capacidades, habilidades y destrezas (Barón *et al.*, 2004, s. p.).

A partir de esto, la Organización Mundial del Turismo, en el campo de desarrollo económico y sociocultural, indica lo siguiente:

El volumen del negocio del turismo iguala o incluso supera al de exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles. El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo, este crecimiento va de la mano con el aumento de la diversificación y de la competencia entre los destinos (OMT, 2016, párr. 2).

Desde un punto de vista económico, el papel de la industria turística es fundamental, esto en la medida que contribuye con el desarrollo de un país y es el eje central de su economía. Además, es una de las principales fuerzas promotoras

no solo del fortalecimiento de la industria, sino a la creación directa e indirecta de empleos, genera estabilidad regional, desarrollo y, por ende, posicionamiento en el medio turístico.

En Costa Rica, el turismo aporta un 5,4 % del Producto Interno Bruto (PIB), esto promovido por las diversas actividades generadas directamente por esta industria. Según el último recuento, para el año 2016, las cifras indican que se produjeron al país alrededor de \$2.800 millones por concepto de divisas, generando un crecimiento de 9 % con respecto al año anterior. Al nivel del empleo, el sector aportó alrededor de 150.000 empleos directos y 450.000 empleos indirectos (Presidencia, 2016, párr. 6).

El turismo, como una fuerza potenciadora de desarrollo socioeconómica, debe ser capaz de brindar igualdad de condiciones. Es trascendental que el país adopte una cultura que permite incorporar a todas las personas, ya que debido a factores externos como infraestructura, urbanismo, capacitación, entre otros, todavía no se ha logrado alcanzar. En la búsqueda constante de ese desarrollo, el turismo en Costa Rica debe hacer esfuerzos para garantizar la creación de nuevos modelos orientados a un turismo accesible para propiciar una sociedad más equitativa en el marco de la práctica de actividades turísticas.

Se debe mencionar el concepto de sostenibilidad como un factor que impulse la promoción de la inclusión de un turismo accesible. Por eso, es necesario multiplicar los esfuerzos para el diálogo y la apertura de mercados que promuevan la incorporación de este segmento turístico a la turoperadora *Jacamar Naturalist Tours*.

Aunque esta empresa es una de las líderes en la industria turística en la zona de La Fortuna es necesario que permita la apertura de un mercado cautivo,

debido a factores intrínsecos en la sociedad. Todo esto motivado por la búsqueda de la equidad, el desarrollo del turismo accesible y el diseño de estrategias que incrementen las fortalezas de la empresa *Jacamar Naturalist Tours*.

El turismo sostenible se conoce como “aquella actividad capaz de satisfacer las necesidades actuales, sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras” (Gómez de Segura, 2014, p. 16). No obstante, el concepto por sí mismo se enfoca en términos relacionados con los recursos naturales y cómo las poblaciones eso deben proteger los recursos tangibles o intangibles sin que las futuras generaciones queden comprometidas.

Como lo indica el concepto de la sostenibilidad, el turismo debe ser un elemento capaz de satisfacer las necesidades de las generaciones actuales y de las futuras. Se debe enfatizar en un derecho humano que debe orientarse y abarcarse por la mayoría de la población, sin importar las limitaciones del entorno y la diversidad funcional de las personas.

Se debe destacar que en Costa Rica existen leyes específicas como la Ley 7600 (1996), *Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*, en la se enfoca en promover el desarrollo integral de la población con discapacidad o diversidad funcional, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes. Además, gracias a la Ley 8661 (2008), *Aprueba Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo*, se han logrado establecer principios y leyes que permitan garantizar derechos fundamentales a las personas con discapacidad.

En Costa Rica, según el Instituto Nacional de Censos (Conapdis, s. f.), existen alrededor de 1 000 000 de costarricenses, (un 10.53 % de la población), con algunos tipos de discapacidad como auditiva, de habla, visual o de movilidad. El Conapdis (Consejo Nacional para la Persona con Discapacidad) busca desarrollar apartados enfocados en ciertos tipos de discapacidad, pues el concepto de *discapacidad* se define de la siguiente manera:

Es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (permanentes) y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Conapdis, s. f., s. p.).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la discapacidad se define como:

Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive (OMS, 2017, párr. 1).

Por lo tanto, el referente anterior plantea que las restricciones en la participación de las personas en el entorno social son un asunto o cuestión vital que se debe resolver desde un punto de vista sociopolítico. La discapacidad es una situación multidimensional enfocada en la forma en la que los demás perciben. En la actualidad, se menciona el concepto de diversidad El término también se define como “la diferencia de funcionamiento de una persona al realizar las tareas habituales (desplazarse, leer, agarrar, ir al baño, comunicarse,

relacionarse, etcétera) de manera diferente a la mayoría de la población” (Romañach y Lobato, 2008, s. p.).

El término Diversidad Funcional se ajusta a una realidad en la que una persona funciona de manera diferente a la mayoría de la sociedad. Con base en lo anterior, la propuesta de investigación se enfoca sobre el turismo accesible como un derecho humano fundamental para las personas con diversidad. Esto produce igualdad de condiciones, en la medida que protegen a los individuos y grupos contra acciones que interfieren en sus libertades fundamentales.

Debido a lo anterior, la propuesta de investigación se enfoca en el turismo accesible, es decir, al ecoturismo accesible como una fuente generadora de igualdad de derechos para que sea una herramienta que garantice una sociedad más equitativa. De este modo, es capaz de otorgar a cada persona lo que requiere para la práctica del turismo.

Ante esto, uno de los grandes retos que deben ser considerados por las empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos como los turoperadores es analizar la demanda de una población con discapacidad que exige igualdad de derechos.

La propuesta se encuentra estructurada de la siguiente forma: en la primera parte se presenta la introducción, seguidamente la justificación, en la cual se muestra la relevancia social de llevar a cabo este proyecto, tanto para la población como para la actividad turística en general. Posteriormente, se aborda la situación actual del conocimiento, para mostrar lo que se sabe del tema a través del análisis

conceptual de diferentes autores, organizaciones y numerosos estudios.

Finalmente, se hace énfasis en la problemática, en este punto se detalla consideraciones finales para desarrollar en el futuro, a partir de una estrategia de inclusión que oriente a tanto a las organizaciones como a las personas en general, para desarrollar un turismo accesible. El propósito es que este sea un punto de partida, no solo para la zona de La Fortuna de San Carlos, sino que sirva como un modelo de adaptación a las demás empresas turísticas en Costa Rica, a través de prácticas turísticas de accesibilidad.

Adicionalmente se plantean los objetivos, tanto generales como específicos, los cuales son el eje del proyecto. En el marco teórico se presenta los conceptos más relevantes por abordar. Además, se presenta el marco metodológico con las técnicas de investigación y las debidas referencias.

2. Área de estudio y justificación

La presente propuesta tiene como relevancia social articular, desde la accesibilidad, la necesidad de diseñar una estrategia que promueva la gestión y el desarrollo del turismo accesible en la turoperadora *Jacamar Naturalist Tours*, situada en la zona de La Fortuna de San Carlos. Es necesario aclarar en este apartado que para esta turoperadora, aunque también opera en la provincia de Guanacaste, se toma como base a La Fortuna de San Carlos. Esto se debe a factores como ubicación, concentración y demanda turística en temas de visitación no solo de turismo nacional, sino internacional. Esto es una ventaja turística positiva en la medida que permite el desplazamiento de personas de todo el país y el resto del mundo a la práctica del turismo accesible.

Jacamar Naturalist Tour es una empresa costarricense dedicada a promover y operar diferentes servicios turísticos en Costa Rica como viajes o excursiones, servicios de grupos de guía, transporte, conferencias especializadas y otros servicios relacionados.

Su misión es *llevar a cabo excursiones naturalistas para educar a los turistas sobre el significado de la conservación de los recursos naturales de una manera sostenible*. Por otro lado, su visión es *ser una empresa líder en servicios turísticos centrados en excursiones naturalistas para promover el crecimiento económico y social, de la mano con el desarrollo sostenible*.

Jacamar Naturalist Tours ha asumido compromisos de mejora continua, con el fin de velar por el bienestar del ambiente regional y nacional e ir más allá para

cumplir con la legislación en materia ambiental y, de esta manera, asegurar el desarrollo sostenible del país. En la actualidad, la empresa forma parte del programa para la Certificación Turística Sostenible, “promovido por el Instituto Costarricense de Turismo, el cual fue diseñado para categorizar y diferenciar las distintas empresas turísticas, de acuerdo al grado en que su operación se acerque al modelo de sostenibilidad asociado al ambiente, cultura y economía” (*Jacamar Naturalist Tours*, s. f., s. p.).

Además, cuenta con políticas de operación, divididas en tres ámbitos: políticas enfocadas en el ambiente, políticas sociales y políticas de protección a los recursos naturales. Estas se basan en el funcionamiento amigable con el ambiente, dan a conocer el compromiso con el desarrollo ambiental y sostenible.

La estrategia de marca país Esencial Costa Rica que se ha mantenido a través de los años ha hecho que se dé una fluctuación de turistas de todo el mundo que desean vivir la experiencia del ecoturismo. Sin embargo, ante este panorama es necesario desarrollar estrategias que en la actualidad puedan no solo seguir enmarcando a Costa Rica como un destino verde, sino que permitan abrir puertas, desarrollar y promover nuevas formas de ofertas que amplíen la estrategia turística y posicionen al país como un líder a nivel turístico.

En la actualidad, *Jacamar Naturalist Tours* trabaja el tema del turismo accesible haciendo uso de conocimiento empírico en esta materia. Según nos indica Estefany encargada del departamento de sostenibilidad, los guías y departamento de servicio al cliente de la empresa, hacen esfuerzos por integrar a esta población. Movidos por el compromiso social que los caracteriza han tomado

recomendaciones que les permitan gestionar este tipo de turismo partiendo de la premisa ética de igualdad. No obstante, actualmente no cuentan con una estrategia que les permita definir una serie de lineamientos enfocados en el desarrollo y trato de esta población.

A partir de esto es pertinente considerar la planificación turística de Costa Rica la cual debe ser un modelo orientado a la igualdad de condiciones, en temas de oferta turística, infraestructura y conocimiento, la cual brinde la oportunidad a todas las personas.

El proyecto propone redireccionar la oferta turística hacia una oferta con mayor amplitud para producir un encadenamiento turístico, en el cual se consideran aquellos factores que se han dejado de lado. Entre esos factores está la integración del turismo accesible que, aunque existen convenios leyes y numerosos proyectos para que se incorpore en las empresas, en la actualidad eso no se cumple.

En esta línea es necesario que, tanto las empresas *tour* operadoras como entidades como el gobierno, las municipalidades, cámara de turismo y todos aquellos actores que estén inmersas en la industria turística cumplan el papel de promover, regular e implantar el turismo accesible. Esto en beneficio de la industria turística y de carreras afines, de modo que se dé una apertura constante de mercados que se orienten a modelos de turismo accesible.

La Fortuna de San Carlos es uno de los principales focos de concentración turística en Costa Rica. Según la Municipalidad de San Carlos (2014), en la

actualidad ingresan 3000 turistas diariamente en temporada alta en esta zona. Estas personas se desplazan constantemente para llevar a cabo alguna actividad turística y pernoctan, o bien utilizan algún servicio. En la población de La Fortuna se encuentran 985 personas con discapacidad, sin embargo, no se detalla cuántos turistas con discapacidad ingresan al distrito (Municipalidad de San Carlos, 2014).

En el último recuento del Instituto Costarricense de Turismo (2017), la cantidad de turistas internacionales que recibió el país en el periodo comprendido entre enero-agosto de 2017 fue de 2 114 477 (ICT, 2017). Además, La Fortuna de San Carlos está entre los primeros lugares, debido a la combinación de factores naturales que encierra la zona, la gran cantidad de bellezas escénicas, la diversidad de actividades de turismo de aventura, así como el alto índice de visitación (Municipalidad de San Carlos, 2014).

Asimismo, el Instituto Costarricense de Turismo (2017), indica que La Fortuna de San Carlos es uno de los lugares en Costa Rica con mayor índice de desarrollo social, debido a la influencia de la actividad turística. Esto promueve oportunidades laborales, satisfacción de necesidades humanas como seguridad, vivienda, saneamiento, comunicación, salud y calidad ambiental, lo que posiciona al cantón como uno de los que cuenta con mayor índice de desarrollo humano. Este cantón es uno de los principales candidatos para implantar en su gestión de desarrollo un modelo en el que los turistas que presenten alguna discapacidad puedan ser tomados en cuenta en las diversas actividades turísticas.

Costa Rica es un país conocido a nivel mundial por su alto índice de desarrollo sostenible (un 4.6 %), a pesar de esta cifra, el país actualmente tiene

deficiencias en temas de inclusión de personas con diversidad. Según el Consejo Nacional de Persona con Discapacidad (s. f.), el país no cuenta con las garantías en términos de infraestructura, de personal capacitado en temas de accesibilidad, entre otros.

Ante este panorama el reto es generar una estrategia que permita que esta población invisibilizada se incorpore a través de un nuevo paradigma de inclusión de los derechos humanos. En el pasado, la realidad de las personas con diversidad funcional estaba limitada en todos los campos, se pensaba que no eran capaces ni de sentir, porque no se les incluía ni en el seno familiar, mucho menos en las actividades de esparcimiento (Quijano, comunicación personal 2018).

Como consecuencia de esto, lo que se busca es potenciar el turismo accesible y permitir el acceso de una gran cantidad de personas de todo el mundo que desean ser parte de estas actividades. Además, esto propicia el cumplimiento de los derechos humanos de acuerdo con la Ley 8661 (2008).

El turismo, como elemento fundamental de desarrollo, debe garantizar la accesibilidad en todas las formas posibles a la mayoría de la población. De no hacerlo, estaría orientado solamente a un segmento de la población y, por ende, sería una industria centralizada por lo que se violentarían los derechos de un sector de la población.

La importancia e impacto de la propuesta de este proyecto de investigación en el ámbito socioeconómico, radica en desarrollar una estrategia que promueva una sociedad más equitativa a través de capacitación del personal en temas de

accesibilidad y, a la vez, oriente a la turoperadora *Jacamar Naturalist Tours*, en La Fortuna para que puedan trabajar con esta población.

3. Situación actual del conocimiento del tema

En este apartado se ahonda en el conocimiento actual del tema y se mencionan artículos, revistas, libros de los diversos autores que han sido considerados en el proyecto. Por lo tanto, es necesario mencionar que son analizados desde lo general a lo específico.

Al profundizar sobre el desarrollo sostenible de la investigación, según Gómez de Segura (2014) es importante conocer su definición:

El Informe Brundtland es conocido por su definición del concepto de desarrollo sostenible: El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Esta interpretación es tridimensional. Aglutina la dimensión económica y la social en el concepto de desarrollo y la tercera es la sostenibilidad (p. 16).

Es necesario analizar el término de la sostenibilidad como un elemento centrado en la preservación de recursos no solamente naturales, sino que garantice el fortalecimiento y protección de los recursos tangibles como infraestructura, áreas de recreación, entre muchas otras. Estas tienden a confluir en este término de sostenibilidad que tiene la potestad de influir en las grandes masas y que, debido a esta modalidad, se generan grandes desplazamientos alrededor del mundo.

La Ley 8661 (2008) muestra a la discriminación por discapacidad:

Artículo 2- Definiciones. Por *discriminación por motivos de discapacidad* se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos

político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

La palabra discriminación por discapacidad ha sido uno de los factores más importantes en esta investigación. Por eso, se analiza cómo esta puede influir en la gestión de los servicios turísticos. La Ley 7600 (1996) menciona sobre el acceso:

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.

De acuerdo con la ley 7600 (1996), Costa Rica debe velar por el diseño de espacios de que garanticen los posibles accesos a los lugares que se hacen actividades. Por ejemplo, la zona de La Fortuna, al ser un lugar que abarca gran cantidad de actividades turísticas, debe satisfacer la demanda y necesidades en términos de infraestructura, la comunicación y la comodidad de las personas con diversidad funcional.

De acuerdo con los principios de los derechos de la persona con discapacidad según la Ley 8661 (2008) estos son:

Artículo 3. Principios generales. Los principios de la presente Convención serán:

- a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
- b) La no discriminación;
- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.
- e) La igualdad de oportunidades.

- f) La accesibilidad.
- g) La igualdad entre el hombre y la mujer.
- h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

Todas las personas tienen derecho a este principio, en el caso del turismo es necesario que la turoperadora promueva su cumplimiento.

La Fortuna de San Carlos es una zona que se ha distinguido por tener un pujante sector de comercio turístico y se ha hecho acreedora de distinciones como el Galardón al esfuerzo y al trabajo comunal, así como ostentar el primer lugar nacional en el programa Bandera Azul Ecológica y, ahora, se ha propuesto ser también número uno en espacios accesibles (La Ciudad Accesible, 2014, s. p.).

En este caso, se ha demostrado que La Fortuna de San Carlos ha estado trabajando en lograr avances en los espacios que se orienten a un modelo cada vez más accesibles para las personas con diversidad funcional. Es por esta razón que el eje transversal de este proyecto es investigar directamente a la turoperadora *Jacamar Naturalist Tours* de la zona para mostrar si se cumplen o no los requisitos para desarrollar en términos de gestión un turismo accesible.

El turismo accesible es uno de los temas que deben ser estudiados y analizados para desarrollar una sociedad más equitativa y, por ende, inclusiva. Aunado a esto, se ha evidenciado a través de la revisión efectuada que Costa Rica no cuenta con una estrategia que sirva de eje para el desarrollo y la gestión de la turoperadora, no solo de La Fortuna de San Carlos, sino en el ámbito nacional.

Los autores mencionados identifican los conceptos que son relevantes para esta investigación, sin embargo, hay una evidente necesidad de crear esta

estrategia. Para que La Fortuna de San Carlos sea un lugar más relevante en cuanto al turismo y el ecoturismo es necesario generar las herramientas o estrategias que posibiliten una apertura hacia los nuevos mercados como el turismo accesible.

4. Planteamiento del problema

Costa Rica ha suscrito tratados, convenciones o leyes como la Ley 7600 (1996) o la Ley 8661 (2008) que regulan los derechos de las personas con discapacidad. Ante la realidad que se vive en Costa Rica y en el marco de los derechos humanos de las personas con diversidad funcional, se debe considerar la creación de una estrategia que oriente a las empresas en sus diversos procesos para ofrecer la inclusión de las actividades de las personas con diversidades funcionales. Por lo tanto, la pregunta problema es:

- ¿Cómo diseñar una estrategia turística que oriente a la empresa turoperadora *Jacamar Naturalist Tours* que permita los procesos de inclusión de las personas con diversidades funcionales del turismo accesible en La Fortuna de San Carlos en el periodo 2020?

5. Objetivos

5.1. Objetivo general

Diseñar una estrategia turística orientada en la empresa turoperadora *Jacamar Naturalist Tours* en el proceso de inclusión de las personas con diversidad funcional para el desarrollo del turismo accesible de la zona de La Fortuna de San Carlos.

5.2. Objetivos específicos

1. Examinar el funcionamiento de la turoperadora *Jacamar Naturalist Tours* en el desarrollo y soporte de los diversos procesos de gestión de la accesibilidad de las personas con diversidad funcional.
2. Identificar las debilidades a través de las conclusiones de los diferentes instrumentos de medición de la información como entrevistas, observaciones e historias de vida, para la accesibilidad en los servicios turísticos de las personas con diversidad funcional en la turoperadora *Jacamar Naturalist Tours*.
3. Proponer una estrategia de turismo accesible en los servicios ofrecidos por la empresa *Jacamar Naturalist Tours* enfocada en la gestión para la accesibilidad de las personas con diversidad funcional, a través de la estructuración de modelos para la promoción de este tipo de turismo.

5.3. Matriz de congruencia interna

Cuadro 1 *Matriz de congruencia interna*

Título	Problema/hipótesis	Objetivo general	Objetivos específicos	Preguntas de investigación
<p>Diseño una estrategia turística de inclusión orientada al turismo accesible para la gestión de la turoperadora de <i>Jacamar Naturalist Tours</i> en La Fortuna de San Carlos para el periodo 2020.</p>	<p>¿Cómo diseñar una estrategia turística que oriente a la empresa turoperadora <i>Jacamar Naturalist Tours</i> que permita los procesos de inclusión de las personas con diversidades funcionales del turismo accesible en La Fortuna de San Carlos en el periodo 2020?</p>	<p>Diseñar una estrategia turística orientada en la empresa turoperadora <i>Jacamar Naturalist Tours</i> en el proceso de inclusión de las personas con diversidad funcional para el desarrollo del turismo accesible de la zona de La Fortuna de San Carlos.</p>	<p>Examinar el funcionamiento de la turoperadora <i>Jacamar Naturalist Tours</i> en el desarrollo y soporte de los diversos procesos de gestión de la accesibilidad de las personas con diversidad funcional.</p>	<p>¿Cómo examinar el funcionamiento de la turoperadora <i>Jacamar Naturalist Tours</i> en el desarrollo y soporte de los diversos procesos de gestión de la accesibilidad de las personas con diversidad funcional?</p>
			<p>Identificar las debilidades a través de las conclusiones de los diferentes instrumentos de medición de la información como entrevistas, observaciones e historias de vida, para la accesibilidad en los servicios turísticos de las personas con diversidad funcional en la turoperadora <i>Jacamar Naturalist Tours</i>.</p>	<p>¿Cuáles son las debilidades a través de las conclusiones de los diferentes instrumentos de medición de la información como entrevistas, observaciones e historias de vida, para la accesibilidad en los servicios turísticos de las personas con diversidad funcional en la turoperadora <i>Jacamar Naturalist Tours</i>?</p>
			<p>Proponer una estrategia de turismo accesible en los servicios ofrecidos por la empresa <i>Jacamar Naturalist Tours</i> enfocada en la gestión para la accesibilidad de las personas con diversidad funcional, a través de la estructuración de modelos para la promoción de este tipo</p>	<p>¿Cómo se propone una estrategia de turismo accesible en los servicios ofrecidos por la empresa <i>Jacamar Naturalist Tours</i> enfocada en la gestión para la accesibilidad de las personas con diversidad funcional, a través de la estructuración de modelos a seguir para promover este tipo</p>

Título	Problema/hipótesis	Objetivo general	Objetivos específicos	Preguntas de investigación
			de turismo.	de turismo?

Fuente: elaboración propia.

6. Marco teórico

En este apartado se abordan los principales conceptos comprendidos en el problema de la investigación del proyecto sobre el diseño de una estrategia turística orientada en la turoperadora *Jacamar Naturalist Tours* que permita la inclusión del turismo accesible en La Fortuna de San Carlos en el periodo 2018-2020. Para cumplir con esta labor se utilizan autores como Quesada, Molina, Marcos y González, además de entes que son de suma importancia como la Organización Mundial del Turismo (OMT), el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis), entre otros.

6.1. Teorías sustantivas/conceptos

a. Estrategia turística

Las estrategias, como lo menciona Carrete (2008), son “un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin” (s. p.). Según Sainz (2001) “la estrategia consiste en adecuar nuestros factores internos a los factores externos para obtener la mejor posición competitiva” (s. p.). Se puede inferir que este concepto es aquel que marca la pauta, a partir de ciertos elementos de planificación, interpretación y definición de objetivos para lograr un cometido.

b. Turismo

El turismo es una actividad multisectorial que requiere la concurrencia de varias ramas de las ciencias sociales para proporcionar su desarrollo. A través de los años, el turismo ha sido una de las principales fuentes de ingresos económicos

para los países. Su relevancia data no solo de un punto de vista económico, sino también sociocultural, orientando al turista a conocer de las tradiciones, costumbres, legado cultural y político de una nación.

Quesada (2010) define el turismo como:

Aquella actividad que está en constante cambio, producto de factores tales como la época, la cultura y las características de la persona que lo desarrollan. Abarcando el conjunto de servicios que se proveen a los turistas y la reflexión sobre las dos anteriores, es decir, el estudio del turismo como actividad socioeconómica y cultural, así como de sus actores (s. p.).

Según la Real Academia Española (2019), turismo es “la afición de viajar por gusto -o deseo- de recorrer un país” (s. p.); también es conocida como “organización de los medios conducentes a facilitar estos viajes” (Ibídem). Además, la Unesco (citada en Soundy Trigueros, 2018) lo define como “el turismo es una actividad en creciente trascendencia y constituye uno de los tres rubros importantes a escala mundial en lo que respecta a estrategias de desarrollo socioeconómico” (s. p.).

c. Accesibilidad

El concepto accesibilidad a largo de los años se ha vinculado con términos de espacio e infraestructura. Sin embargo, este término debe ser orientado y previsto desde otro enfoque que permite abarcar todas las áreas inmersas en su definición.

La noción de accesibilidad que *proviene de acceso, acción de llegar y acercarse, o bien entrada de paso*, ha sido entendida como aquellas prestaciones específicas que se han de proveer en las edificaciones y

entornos públicos para algunas personas, especialmente para las que circulan en silla de ruedas (Imsero, 2003. p. 19).

Según Conapdis (2017), sobre el concepto de accesibilidad infiere lo siguiente:

Es una cualidad que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible, de tal manera que permita la participación plena de todas las personas (s. p.).

Se debe entender desde una base muy amplia que supere el mito que dicho aspecto se refiere únicamente a la accesibilidad al espacio físico. La accesibilidad a la información, a la buena y adecuada prestación de servicios son aspectos que se incluyen en el concepto amplio y universal de accesibilidad (Consejo Nacional para la Persona con Discapacidad, 2015, s. p.).

Por lo tanto, es vital entender que este término debe abordarse desde una perspectiva más amplia que considere aspectos como el acceso a los espacios públicos. Además, debe comprender el derecho a estar informado en temas de trascendencia de las personas con diversidad funcional.

d. Turismo accesible

El turismo accesible es un concepto que no se limita a barreras físicas sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados por todas las personas (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” (Ídem. p. 6).

Según Barón *et al.* (2017):

El Turismo Accesible es más que un concepto, es una tendencia global en la actual industria turística, que parte de las premisas del Diseño Universal, porque toma en cuenta las necesidades, requerimientos y particularidades de todo grupo poblacional, etario y colectivo social-económico-cultural, ya que valora y reconoce el diverso espectro de potenciales clientes (turistas) independientemente de sus capacidades, habilidades y destrezas (s. p.).

Es determinante reconocer que en términos de derecho el turismo accesible, debe ser aplicado por las empresas que se dedican a la prestación de servicios, de modo de que se garanticen las mismas oportunidades para todas las personas.

e. Turoperadoras

A lo largo de la historia, las turoperadoras han tenido un papel muy importante en la industria turística. Estas empresas son las encargadas de velar por el desarrollo de la diversidad de *tours* para el cliente final.

Según Oxford (citado en Cadavid Libreros, 2018), la palabra turoperadora se define como “una empresa turística que se dedica a organizar viajes en grupo y los vende a través de una empresa minorista” (s. p.). Según Operador de Calidad Mundial de El Salvador (citado en Cadavid Libreros, 2018) se define como “un encargado de consolidar servicios, generalmente en el destino” (s. p.). Por lo tanto, se concibe que las turoperadoras sean aquellas empresas encargadas de la prestación de los servicios turísticos y tendrán a su cargo la gestión y desarrollo de los diversos productos turísticos que ofrezcan.

f. Personas con discapacidad

Son aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2015, s. p.).

Por lo tanto, se define discapacidad como:

La condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Ley 7600, 1996).

En cuanto al concepto de discapacidad según Barón *et al.* (2017), es:

Un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (permanentes) y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (s. p.).

g. Diversidad funcional

El término Diversidad Funcional propone una visión positiva de la discapacidad hablando de *diferentes capacidades*, no de deficiencias, limitaciones ni restricciones, y con este término se evitan las diferenciaciones peyorativas como minusválido, refiriéndose a menos válido [...].

El término Diversidad Funcional se ajusta a una realidad en la que una persona funciona de manera diferente o diversa de la mayoría de la sociedad y fue propuesto por el Foro de Vida Independiente y Diversidad que lo define como la diferencia de funcionamiento de una persona al realizar las tareas habituales (desplazarse, leer, agarrar, ir al baño, comunicarse, relacionarse, etc.) de manera diferente a la mayoría de la población (Dionisia Plaza, 2005, s. p.).

h. Derechos humanos

Los derechos humanos cumplen un papel de suma importancia, por esta razón, las personas con diversidad funcional tienen los mismos derechos humanos que otros. Por ende, no se hacen diferencias, sino que se brinda una igualdad de oportunidades y los mismos beneficios.

Las Naciones Unidas definen que los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Entre los derechos humanos se incluyen el derecho a la vida y a la libertad; a no estar sometido ni a esclavitud ni a torturas; a la libertad de opinión y de expresión; a la educación y al trabajo, entre otros muchos. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna (Naciones Unidas, 2017, párr. 1).

i. Discriminación

La discriminación tiene muchos motivos hacia una persona, institución u otros, nos brinda una desigualdad de oportunidades y recursos hacia un grupo social. Además, es un acto de separar hacia un grupo social o institución.

Artículo 2- Definiciones. Por *discriminación* por motivos de *discapacidad* se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables (Ley 8861, 2008).

Con respecto a la discriminación, se infiere que son todos aquellos actos de exclusión que alejan de la igualdad de condiciones.

j. Tipos de discapacidad

El Consejo Nacional de Persona con Discapacidad (2015), menciona diferentes tipos de discapacidad como auditiva, física, cognitiva o intelectual y visual:

Auditiva: Puede serlo total o parcialmente, puede que no hablen o que se expresan con dificultad. Se debe recordar que la comunidad sorda tiene su propio sistema de comunicación llamado Lengua de Señas, tomando en cuenta que no es usada por toda la población sorda, ya que gran parte no tienen acceso a la educación, se usa comunicación gestual y otros usan la lectura labio facial.

Física: Tienen ciertas limitaciones para desplazarse, por lo que pueden usar sillas ruedas, muletas, bastón, andaderas u otras ayudas técnicas. Pueden presentar parálisis en sus cuatros miembros (cuadriplejia) o solo en sus miembros inferiores (paraplejia). Si tienen parálisis cerebral pueden caminar y hablar con dificultad o no pueden hacerlo del todo.

Cognitiva o intelectual: puede ser leve, moderada o profunda y puede ocasionar a la persona dificultades para aprender, comunicarse y relacionarse con otras personas.

Visual: Tiene dificultad para ver o no ven del todo. Quienes tienen dificultad utilizan anteojos y quienes no ven del todo usan bastón blanco o perro guía.

Según Egea y Sarabia, sobre los tipos con discapacidad tales como:

Discapacidad física: Limitación o ausencia de las funciones de las extremidades superiores, inferiores o de la columna vertebral como la distrofia muscular-esquelética, artritis, secuela de polio, amputación de miembros, etc.

Discapacidad sensorial: Comprende desde la ceguera hasta síntomas de visión reducida, borrosa, desenfocada, problemas para ver de lejos o de cerca, daltonismo, etc., así como la sordera y la ausencia y problemas en la comunicación y el lenguaje (Egea y Sarabia, 2001, pp. 15-16).

6.2. Marco conceptual

Cuadro 2 *Marco conceptual*

Concepto	Definición
Turismo	El turismo son el conjunto de actividades de ocio y recreativas que consisten en conocer una región o país.
Accesibilidad	Accesibilidad es la capacidad de brindar espacios con infraestructuras correctas, además de ofrecer información a toda la población.
Turismo Accesible	Es turismo accesible se definirá como aquel tipo de turismo capaz de permitir a todas las personas el disfrute de las actividades de ocio y recreación.
<i>Tour</i> operadoras	Empresas dedicadas a la oferta, gestión y prestación de servicios turísticos.
Personas con discapacidad	Son aquellas personas que presentan alguna restricción o impedimento en la capacidad de llevar a cabo alguna actividad, debido a factores como el movimiento, la vista o la audición.
Diversidad funcional	Forma en la que las personas funcionan de manera diferente de las demás en el momento de llevar a cabo alguna tarea, ya sea de movimiento, sensorial audiovisual, entre otras.
Derechos humanos	Los derechos humanos, así bien son inherentes a todas las personas, sin distinción de raza, nacionalidad, género, religión.
Discriminación	Conjunto de actos de exclusión que generan, por ende, desigualdad de condiciones.

Fuente: elaboración propia.

6.3. Matriz de operacionalización de conceptos utilizados

Objetivo general: Diseñar una estrategia turística orientada en la empresa turoperadora <i>Jacamar Naturalist Tours</i> en el proceso de inclusión de las personas con diversidad funcional para el desarrollo del turismo accesible de la zona de La Fortuna de San Carlos.					
Objetivos específicos	Definición Conceptual o categoría teórica	Definición Operativa	Fuentes	Definición instrumental	Método de análisis
Examinar el funcionamiento de la turoperadora <i>Jacamar Naturalist Tours</i> en el desarrollo y soporte de los diversos procesos de gestión de la accesibilidad de las personas con diversidad funcional.	Accesibilidad: Según Barón <i>et al.</i> (2017), “es una cualidad que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible, de tal manera que permita la participación plena de todas las personas”.	-Infraestructura -Servicios -Discriminación -Seguridad -Autonomía -Entorno accesible -Participación -Derechos humanos	Primarias y secundarias	Entrevista	Mixto
Identificar las debilidades a través de las conclusiones de los diferentes instrumentos de medición de la información como entrevistas, observaciones e historias de vida, para la accesibilidad en los servicios turísticos de las personas con diversidad funcional en la turoperadora <i>Jacamar Naturalist</i>	Turoperadora: La palabra turoperadora se define como “una empresa turística que se dedica a organizar viajes en grupo y los vende a través de una empresa minorista” (Oxford citado en Cadavid Libreros, 2018, s. p.).	-Servicios -Turistas -Actividades turísticas -Servicio al cliente -Desarrollo -Oferta y demanda	Primaria y secundaria	Entrevista Observación	Mixto

<i>Tours.</i>					
Proponer una estrategia de turismo accesible en los servicios ofrecidos por la empresa <i>Jacamar Naturalist Tours</i> enfocada en la gestión para la accesibilidad de las personas con diversidad funcional, a través de la estructuración de modelos para la promoción de este tipo de turismo.	Personas con diversidad funcional: Según Barón <i>et al.</i> (2017) “un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (permanentes) y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (s. p.).	-Derechos humanos -Accesibilidad -Interacción -Igualdad -Entorno accesible	Primaria Secundaria	Historia de Vida Observaciones	Mixto

Fuente: elaboración propia.

7. Marco Metodológico

7.1. Enfoque de la investigación

El concepto de enfoque mixto se define de la siguiente forma:

Es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio. (Ruiz, 2013)

El enfoque de la investigación es mixto, ya que se hace uso tanto de las características cualitativas como cuantitativas. Por un lado, el enfoque cualitativo es aquel que identifican las cualidades de un fenómeno o bien de un problema presente en la sociedad. Así bien este tipo de enfoque se define de la siguiente forma:

El paradigma cualitativo de investigación ya no se centrará en aspectos numéricos, sino en reflexiones culturales: deducciones, razonamientos, relaciones, subjetividades. Según lo sugiere su nombre, tiene que ver con las cualidades del objeto de investigación y éstas siempre vendrán dadas por las apreciaciones que hace el investigador a partir del objeto. Por tal motivo, este paradigma siempre estará permeado por la subjetividad. (Campos, 2009)

Bajo el enfoque cualitativo, en el presente trabajo se reflexiona más profundamente, en aspectos tales como características y cualidades de los modelos turísticos de inclusión, las fortalezas y debilidades presentes en el medio turísticos a razón de la integración de las personas con diversidad funcional, para este cometido se hace uso de técnicas tales como: entrevistas, historias de vida y

observación.

Para el caso del análisis de la parte cuantitativa, se realiza a partir del uso de datos tales como el porcentaje de la población costarricense con algún tipo de diversidad funcional, esto brinda el parámetro a seguir en función de desarrollar técnicas que permitan identificar la problemática existente en el marco de la gestión del turismo inclusivo.

A partir del uso de datos estadísticos tales como los porcentajes de la población costarricense con algún tipo de diversidad funcional de CONAPDIS; se realiza un breve análisis cuantitativo; se espera con el mismo mostrar la problemática existente en el marco de la gestión del turismo inclusivo. A través de este enfoque y de acuerdo a su definición la recolección de datos permitirá probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. Guiarse por el contexto, la situación, los recursos de que dispone, sus objetivos y el problema de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, s. p.).

Así bien, a razón de darle uso a este enfoque mixto, se parte de la primicia en la que se analizan tanto las características cualitativas como cuantitativas de la empresa *Jacamar Naturalist Tour* en función de la gestión de un turismo accesible en la zona de La Fortuna de San Carlos, esto en función de generar la estrategia de integración turística.

7.2. Tipo de estudio

“Los estudios descriptivos sirven para analizar cómo es y cómo se

manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos” (Vázquez, 2005, s. p.). Ante esto, se pretende describir las situaciones, a partir de las vivencias de las personas con diversidad funcional en la zona de La Fortuna de San Carlos y su gestión en términos de turismo accesible, así como la necesidad de crear una herramienta para lograr la igualdad de condiciones. Por lo tanto, la investigación se enfoca en un estudio descriptivo.

7.3. Fuentes

Las fuentes de la investigación son aquel conjunto de canales por los cuales se adquiere la información.

Las fuentes primarias son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera [...].

Las fuentes secundarias son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que solo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información (Bernal, 2010, p. 191-192).

Se utiliza ambas fuentes, tanto la primaria como la secundaria. La primaria a través de la interacción con la turoperadora y clientes directos y la secundaria con la búsqueda de información del Internet, revistas, libros, entre otros.

7.4. Selección de la población a través de la muestra no probabilística

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra se define como

“es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de esta” (p. 173). “La muestra no probabilística, es aquel tipo de muestra en las que todos los individuos tienen las mismas probabilidades de ser elegidos, además de esto la elección de los sujetos de estudio dependen del criterio del investigador” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, s. p.).

Se toma como muestra la turoperadora *Jacamar Naturalist Tours* en la zona de La Fortuna de San Carlos, para determinar la cantidad de *tours* y actividades turísticas con diversidad funcional que reciben al día. Según el Instituto Costarricense de Turismo (s. f.) hay 14 turoperadoras entre esas *Jacamar Naturalist Tours* con Certificado de Sostenibilidad Turística en La Fortuna, San Carlos, este dato es de relevancia, ya que se pretende trabajar con esta empresa que tienen esta mención y, a partir de esto se analiza la forma en que hacen esfuerzos por integrar a esta población.

Según la Organización Mundial de la Salud (s. f.), en la población mundial hay alrededor de mil millones de personas (un 15 %) con diversidad funcional. Mientras tanto que, en Costa Rica, según Conapdis (s. f.), hay alrededor de un millón de personas (10 %) con diversidad funcional.

Para determinar la muestra de este proyecto y la cantidad de personas por encuestar, entrevistar o llevar a cabo alguna de las técnicas mencionadas, se utilizó la muestra que define la cantidad de personas, conociendo el tamaño de la población (ver Cuadro 3).

Cuadro 3. Criterios para la selección de las personas informantes clave

Población	Criterios Rango de Edad	Criterio Cantidad	Criterio zona geográfica	Género
<i>Tour Operadora Jacamar Naturalist Tours</i>	18-50 años	1	La Fortuna, San Carlos	Mujeres
Personas con diversidad funcional	18-50 años	5	Gran Área Metropolitana	Hombres Mujeres
Empresas Turísticas en Costa Rica	18-50 años	4	Gran Área Metropolitana y La Fortuna, San Carlos	Mujeres Hombres

Fuente: elaboración propia.

7.5. Técnicas

Las técnicas de recolección de la información requeridas para el desarrollo del presente proyecto se han seleccionado en función de brindar información de carácter tanto cualitativo; a saber (Ver anexos N°1, los instrumentos)

1. Entrevistas no estructuradas
2. Observación
3. Historias de Vida

La entrevista es un valioso instrumento para obtener información sobre un determinado problema en la investigación con enfoque cualitativo [...].

Describen los acontecimientos y las experiencias de la vida de una persona, o parte de ella, contado en sus propias palabras.

La observación, por un lado, es un proceso en el que un especialista recoge, por sí mismo, información relacionada con ciertos problemas [...].

Las historias de vida, se describen los acontecimientos y las experiencias de la vida de una persona, o parte de ella, contado en sus propias palabras (Barrantes, 2013, pp. 285-301).

A razón de recolectar la información necesaria para la puesta en práctica de la estrategia de integración, se utiliza la entrevista no estructurada, para ella esto, es pertinente clarificar sus características:

En este tipo de entrevistas el investigador es el instrumento de la investigación y no el protocolo o formulario de la entrevista. Su rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas. Requiere de muchos encuentros con los informantes, trata de aprender lo que es importante para los informantes antes de enfocar los intereses de la investigación. La historia de vida o la autobiografía sociológica utilizan este tipo de entrevista. Y en todos los casos los investigadores establecen rapport (relación de intimidad, sintonía o comprensión) con los informantes gracias a los repetidos encuentros que tienen (Taylor y Bogdan 1984).

Para el caso de la técnica entrevista, se generan una serie de cuestionamientos a 5 empresas: *Jacamar Naturalist Tours*, *Waves Rafting*, *Místico*, *Il Viaggio* y Parque Nacional Volcán Arenal, las cuales están inmersas en el mercado turístico, esto con la finalidad de conocer su operación, identificar si existe una estrategia de gestión de turismo accesible que les permita desarrollar tours que garanticen el involucramiento de las personas con diversidades funcionales. Así como proponer la creación de una estrategia que permita evidenciar las principales necesidades de esta población, en función de accesibilidad a la información, infraestructura, a la igualdad de oportunidades en términos de derechos y deberes.

Lo anteriormente mencionado de la puesta en práctica de esta técnica, pretende evidenciar las debilidades del mercado turístico a fin de ser un agente garante de derechos de las personas con diversidad funcional.

Para el caso de la técnica de la observación, se ejecuta a través del involucramiento que se hace con las personas con diversidad funcional por medio de la participación en tours tanto en la zona de la Fortuna de San Carlos, así como en el circuito turístico, Naranjo-Sarchí. El primer tour a fin de conocer la realidad

existente de esta población en Fortuna y el segundo con el objetivo de tener un panorama general de la industria turística en temas de accesibilidad e integración.

Así mismo, el uso de esta técnica pretende identificar el conocimiento de los encargados en temas de integración, capacidad para manejar personas con características diversas, forma de transmitir la información entre otros aspectos que fueron utilizados y analizados para este cometido.

Para el caso de las historias de vida, estas se generan por medio de las experiencias y así como de las vivencias de las personas con algún tipo de diversidad funcional, ya sea física, auditiva, intelectual o visual, que permitan evidenciar las oportunidades de mejora con el fin de garantizar un turismo para todos. A partir de la incorporación de modelos de desarrollo turístico orientados a la accesibilidad, integración y sensibilización de los encargados del desarrollo conductual de la industria a fin de ofertar productos y servicios que estén a disposición para ser adquiridos por todas las personas en iguales condiciones, considerando la calidad y seguridad.

La propuesta presentada ha mostrado la trascendencia de conceptualizar el turismo accesible desde el paradigma de inclusión y empoderamiento de una cultura de acercamiento a las personas con condiciones especiales. Todo esto a través de la operación y gestión de la empresa *Jacamar Naturalist Tour*, así como enumerar desde el enfoque cuantitativo, las falencias presentes en medio a través de la presentación de datos estadísticos que indican como se ha trabajado en el ámbito turístico la puesta en práctica de un turismo integral para una población que ha sido invisibilidad a lo largo de los años.

8. Presentación y análisis de los resultados

En una sociedad caracterizada por el constante cambio, la globalización, la apertura de mercados y la constante búsqueda de la igualdad y de la equidad es imperativo que ese cúmulo de cambios sociales permita adoptar medidas que generen un acercamiento a la igualdad de derechos de todas las personas. Esto a partir de la prestación de servicios enfocados en la calidad, no solo del producto, sino de la forma y de la operación de este servicio.

Antes este panorama, con la creciente lista de personas en busca de empresas dedicadas a la industria turística que puedan ofrecer servicios accesibles a todos los clientes, se reconoce la necesidad de gestionar la búsqueda de un turismo accesible. Esto a partir de la creación de una herramienta que sea un punto de partida para el turismo accesible en materia de servicio al cliente y operación de los *tours*.

En este tema, Costa Rica es un país que se ha caracterizado por la búsqueda de la igualdad, sin embargo, en términos de turismo inclusivo, el proceso ha sido lento. Factores, tanto externos como internos, han hecho que no se tenga el desarrollo esperado. En la actualidad, existen gran cantidad de personas con alguna diversidad funcional que tratan de involucrarse en actividades turísticas y que tienen barreras de comunicación, accesibilidad e infraestructura.

La infraestructura no solo en la empresa *Jacamar Naturalist Tours*, sino en todo Costa Rica y específicamente en la industria turística es uno de los temas

que requieren de mayor desarrollo y mejoramiento. Según el Conapdis (s. f.), una de las principales limitantes para el turismo accesible es la falta de infraestructura que permita el desplazamiento amigable y accesible con las personas de diversidad física. La falta de lugares condicionados con la Ley 7600 hace muy difícil el desplazamiento de personas con condiciones de movilidad reducida.

Según el Departamento de Sostenibilidad de la empresa *Jacamar Naturalist Tours*, el equipo de trabajo que se enfoquen a desarrollar turismo accesible debe tener un alto grado de profesionalismo y empatía para generar una propuesta de turismo caracterizada por la inclusividad.

Una vez sustentadas brevemente las realidades de las personas con diversidad funcional en Costa Rica; se detalla a continuación los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados en el campo que dan el cimiento para el desarrollo de la estrategia turística para la integración de esta población en la industria turística.

Análisis de resultados

Entrevista no estructurada

Dichas entrevistas no estructuradas se realizaron de forma oral a las empresas *Jacamar Naturalist Tour*, *Místico*, *Waves Expedition*, *Il Viaggio*, Oficina Parque Nacional Volcán Arenal. (Ver anexo N°1, el instrumento de la entrevista)

Los resultados obtenidos a partir de la implementación de esta técnica a las empresas mencionadas anteriormente manifiestan lo siguiente:

No hay tours orientados y ofertados para personas con diversidad funcional,

lo que se hace es analizar la condición del cliente, y se identifica que actividades pueden realizar. Sumado a esto se identifica que existen un grado de conocimiento reducido en temas de integración a las actividades turísticas a las personas con diversidad funcional.

Por lo tanto, se muestra que las deficiencias a razón de generar una propuesta orientada al turismo accesible son: infraestructura decadente, falta de capacitaciones a los encargados, inherente sensibilización al medio turístico, falta de acceso a la información, poco involucramiento de las partes interesadas, tanto de las empresas como de los gestionantes y operación de la actividad.

En el marco del desarrollo de tours, se menciona que los principales lugares recomendados a razón de propiciar tours inclusivos para la integración con diversidad funcional son: Parque Nacional Volcán Arenal (Sector Península), Río Balsa para actividades tales como Rafting (niveles 2,3), Safari, Kayak en el lago Arenal, Canopy en los parques Sky Adventure y Arenal Mundo Aventura, así como puentes Colgantes en el parque Místico.

Antes esta realidad, en la actualidad las empresas entrevistadas, no cuentan con una base de datos que demuestre la cantidad de personas con diversidad funcional que han realizado alguna actividad turística, así mismo en función de la búsqueda de la integración turística a las personas con diversidades funcionales, las empresas están de acuerdo en incorporar una estrategia que les permita seguir una serie de lineamientos en función de ser una entidad comprometida con la igualdad social y responsabilidad empresarial generando la apertura de mercados cautivos, como lo es el de las personas con diversidad

funcional.

La puesta en práctica de esta técnica, permite identificar las fortalezas y debilidades de las empresas turísticas con respecto al involucramiento de esta población en el mercado. Las falencias mostradas no son caracteres desconocidos, sino que han estado presentes en la sociedad, pero olvidados para las personas con diversidad funcional.

Observación

Según Barrantes, en *la investigación: un camino al conocimiento* se conceptualiza como:

La observación es el producto de la percepción del observador; en ella, incluye las metas, los prejuicios, el marco de referencia, las aptitudes, además de algún instrumento o aparato utilizado para efectuar y registrar la observación. Junto a este proceso, está la interpretación que debe hacerse de lo observado. (Barrantes, 2013, pp. 285-286).

Para este cometido, se realizaron dos tours en dos escenarios, en las Zona de La Fortuna de San Carlos y en el circuito Turístico, Naranjo-Sarchí.

En ambos casos, los tours fueron exclusivamente con personas con diversidades funcionales, tales como auditiva, física, intelectual y visual.

La aplicación de esta técnica de observación se realiza con la finalidad de identificar las debilidades de accesibilidad que son ya reconocidas por la experiencia vivida de las personas con diversidad funcional; lo que se busca es confirmar esas debilidades de acceso en cuanto a la infraestructura requerida para el buen desplazamiento y desenvolvimiento de las personas con diversidad

funcional, la falta de información especializada en torno a esta población, así como la identificación de la falta de sensibilidad y capacitaciones enfocadas al desarrollo de tours accesibles para las personas con diversidad funcional en el entorno turístico.

Durante el desarrollo de esta técnica en el trabajo de campo, se demostró lo siguiente:

1. Se identifica la falta de conocimiento en el medio turístico en cómo tratar a una persona con diversidad funcional, debido a la falta de capacitación en temas aplicables a la población con diversidad funcional en Costa Rica.

2. Se evidenció un déficit en el campo turístico en la concepción del concepto accesibilidad, ya que se relaciona esta la palabra solo a la población con diversidad física, dejando de lado a las diversidades visuales, intelectuales y auditivas.

3. En función de la puesta en práctica de un tour accesible, se identifica la necesidad de realizar una selección de la población de acuerdo al tipo de diversidad funcional que presente, ya que las necesidades de atención y gestión del tour difieren de una población a otra.

4. Se determina la necesidad de crear estrategias que promuevan una serie de lineamientos para el desarrollo de tours que permitan la integración de personas con diversidades funcionales en La Fortuna de San Carlos.

5. El equipamiento para el transporte de la población con diversidad funcional, debe cumplir los estándares en función de espacios adecuados y según la legislación existente para trasladar a personas con diversidades funcionales, así como de rampas para poder incorporar a esta población.

Historia de vida

La experiencia es uno de los modelos de aprendizaje más enriquecedores del ser humano. La implementación de esta técnica de recolección de la información es una de las principales herramientas que colabora a identificar las falencias del mercado turístico en función de crear una sociedad igualitaria para todas las personas.

Para el concepto de la historia de vida se conceptualiza de la siguiente manera:

La historia de vida es una técnica de investigación cualitativa que consiste básicamente en el análisis y transcripción que efectúa un investigador del relato que realiza una persona sobre los acontecimientos y vivencias más destacados de su propia vida. El análisis supone todo un proceso de indagación, a través de una metodología fundamentada en entrevistas y charlas entre investigador y protagonista, sobre los sentimientos, la manera de entender, comprender, experimentar y vivenciar el mundo y la realidad cotidiana, de este último, intentando conferir, finalmente, una unidad global al relato o bien dirigirlo hacia un aspecto concreto, que es el especialmente analizado por el investigador. Lo que se intenta con esta técnica de historias es dibujar el perfil cotidiano de la vida de una persona o grupo de personas a lo largo del tiempo. (Martin, 1995, pp. 42)

A razón de conocer las vivencias de las personas con diversidad física, visual auditiva e intelectual, se les solicitó narrar una historia sobre un tour realizado en Costa Rica y su experiencia en términos de integración.

Las historias responden a la siguiente pregunta:

¿Me podría contar su experiencia en el momento de desarrollar algún tour en Costa Rica e indicar si durante la práctica de este recibió algún tipo de servicio de accesibilidad?

Ejemplo: Algún trato diferente; el guía tenía conocimiento de cómo gestionar el desarrollo del tour de acuerdo con su diversidad funcional, infraestructura requerida.

Persona con diversidad física

“Si, visité a una empresa de aventura de puentes colgantes en Arenal y fue una experiencia muy buena. Me prestaron un scooter para moverme más fácilmente en los senderos, el guía tenía experiencia y conocimiento para atender a personas con discapacidad. El parque además tiene una infraestructura adaptada.” (Vindas, comunicación personal 2019).

Persona con diversidad visual

“Me encanta conocer lugares nuevos, disfrutar de los olores, de la percepción táctil, del conocer a las personas y disfruto muchísimo el degustar platillos diferentes y exóticos.

Cuando viajo o paseo por turismo, me gusta hacerlo acompañada de alguna persona de mi familia o de algún amigo.

Usualmente, no me gustan los tours porque me parecen experiencias muy limitadas. Me gusta tener tiempo para detenerme y percibir con calma. Así que no

suelo tomar tours.

Sin embargo, visito con frecuencia parques nacionales y museos. Al respecto puedo comentar que en la mayoría de los lugares poco a poco se han ido implementando obras de infraestructura orientadas a mejorar la accesibilidad, tales como: Senderos accesibles, rampas, descripciones, baños, entre otros. En algunos casos estas medidas se adoptan por la exigencia de la ley pero no consideran las necesidades reales y el uso de las personas usuarias. Es decir, estas obras muchas veces están mal diseñadas y ejecutadas y no resuelven las necesidades reales.

Por otra parte, a lo largo de los últimos 30 años con la Ley de Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad, se han ido dando cambios paulatinos de orden sociocultural, los cambios han sido lentos y todavía son insuficientes, pero es cada vez más frecuente que los servicios y personas que trabajan en turismo tengan más conciencia de un trato amable y atento a las condiciones para el disfrute de la experiencia turística.

Hace unos 20 años para las personas en general era difícil imaginar a una persona ciega haciendo senderismo, surf, rafting o cualquier otra actividad de aventura. Ahora noto miedo en las personas cuando participo de alguna de estas actividades pero ya no es una sensación de discriminación como lo era antes.

Es importante comentar que los cambios se van dando en la medida en la que las personas con discapacidad también rompemos el miedo a participar y hacer las cosas que queremos. Por eso es muy importante contar con grupos de

apoyo.” (Arias, comunicación personal 2019)

Persona con diversidad auditiva

“Antes mis amigas sordas y yo viajamos a diferentes tours en Costa Rica, lo primero es lo del guía de turismo dentro del bus, usaba con el micrófono hablando con los turistas durante el viaje, con eso perdimos la información y le pregunté por el escrito que hablaba usted cuando usaba el micrófono pero él escribió muy corta la información, con eso nos extrañó porque la comparación que él hablaba con el micrófono durante el viaje largo hablando pero la hora de escribir tan corta, eso es raro. Un guía hablando delante los turistas dentro del bus, yo tuve que leer los labios para poder interpretar a mis amigas pero solo capta la idea de qué se trata porque hablaba muy rápido.

Con esos son muy limitados para las personas sordas, sería bueno tener dos guías turísticos (uno para hablar con el micrófono y el otro guía para contarnos durante el viaje y nosotras podemos preguntar a él sin obstáculos) y también podrá agregar con infografía, ya que el tiempo cambia.” (Castillo, comunicación personal 2019)

“En general no son accesibles cuando se va en grupo grande, pues el guía se mueve de la espalda explicando. Pero si es pequeño es más fácil el guía se adapta más por ejemplo cuando fuimos al teleférico de Braulio Carrillo el guía fue claro y procuraba que estuviéramos viendo. Eso si no he conocido guía que sepa Lesco. Procuraba que estuviéramos viendo lo que él explicaba. Y articulaba más”

(Ramírez, comunicación personal 2019)

Persona con diversidad intelectual

“Pues ellos no sabían de la condición, y elegimos un día en el que no había mucha gente. Entonces el trato fue mínimo. En otros tours los problemas que he tenido es que talvez me da un ataque de ansiedad o me abruman ciertos estímulos visuales/sonoros y no saben cómo manejarlo. Entonces en ese caso realmente tampoco tienen una manera inclusiva de atender el problema.

Por eso prefiero ir cuando es temporada baja, y no hay mucha gente, pero fuera de eso creo que no tienen la capacidad o conocimiento para atender casos de ese tipo tampoco.” (Carboni, comunicación personal 2019)

Estas historias contadas por las vivencias de las personas a lo largo de los años en busca de la integración, mostró la falta de conocimiento y capacitación en temas de integración de esta población con necesidades diversas, en la mayoría de las empresas prestadoras de servicios turísticos en Costa Rica.

Los resultados demostrados a partir del uso de las técnicas de recolección de la información, tales como entrevistas, observación e historias de vida, evidencian la inherente necesidad de crear una estrategia de integración para la población con diversidad funcional en la Costa Rica no solo para la empresa *Jacamar Naturalist Tours* en La Fortuna de San Carlos, sino que las empresas turísticas entrevistadas, la observación realizada en campo y la historias de vida marcan un referente de la urgente necesidad del sector turístico en diseñar un

estrategia de integración de las personas con diversidad funcional por las razones ya expuestas durante esta investigación.

Esta estrategia, no solo abre la brecha entre las poblaciones con diversidad funcional y el resto de la población, sino que además permite el desarrollo de sociedades turísticas accesibles, permitiendo la unificación de la población costarricense en el disfrute de las actividades turísticas que permitan tener las mismas oportunidades con la finalidad de realizar un turismo seguro y de calidad para todas las personas.

El turismo como un derecho inherente al ser humano, y en su distinción de ser una actividad de carácter universal; requiere de una integración de estrategias que promuevan la igualdad de condiciones que permitan el desarrollo de sociedades más justas en tema de igualdad y equidad.

9. El diseño y la implementación del proyecto

Jacamar Naturalist Tours es una de las empresas líderes en la prestación de servicios en La Fortuna de San Carlos, tal es el caso que la logrado posicionarse en la industria turística desde hace ya 20 años en el mercado (Departamento de Sostenibilidad *Jacamar Naturalist Tours*, 2020). Desde la concepción de la empresa como una líder en el campo de turismo sostenible, se ha demostrado que las compañías que han acuerpado la inclusividad en su gestión han conseguido un mayor acercamiento con aquella minoría que ha sido separada del resto de la población.

En la actualidad, la empresa *Jacamar Naturalist Tours* no cuenta con una política o un lineamiento que la oriente desde la gestión en el primer contacto en una reserva de un *tour* hasta su operación. Se mantienen interrogantes como cuál debe ser el comportamiento de las personas colaboradoras con las personas con algún tipo de diversidad funcional o cuáles son los términos que se deben utilizar se genera una actitud de igualdad y respeto.

Por lo anterior, se identifica la necesidad de crear una estrategia que permita la operación de la empresa con personas con diversidad funcional. Para este cometido, se tomaron en cuenta los departamentos de mayor relevancia como el Departamento de Servicio al Cliente y Operaciones (choferes y guías), debido a que estos son los que tienen contacto directo con el cliente.

Para el análisis y creación de esta estrategia se toma como base los oferentes y los demandantes. Los primeros compuestos por las diferentes

personas que prestan el servicio, en este caso la empresa *Jacamar Naturalist Tours*, en segundo plano los demandantes, compuesta por la población con diversidad funcional. Como parte de la responsabilidad social empresarial y del Programa de la Certificación de la Sostenibilidad Turística (CST) se evaluó la creación de una estrategia para la integración de las personas con diversidad funcional y optar por la oferta de un turismo accesible, enfocado en las personas con diversidad funcional. Ante este panorama, se propone lo siguiente:

9.1. Estrategia para la gestión turística accesible en la empresa *Jacamar Naturalist Tours*

Estrategia para la gestión turística accesible en la empresa *Jacamar Naturalist Tours*

Introducción

Según *George Morrisey* (1996), el término estrategia suele utilizarse para describir cómo lograr algo. Dice que él nunca ha entendido muy bien ese uso del término, ya que es contrario a su percepción de una estrategia como aquello donde se dirige una empresa en el futuro en vez de como llegar ahí.

Morrisey (1996) define la estrategia como la dirección en la que una empresa necesita avanzar para cumplir con su misión. Esta definición ve la estrategia como un proceso en esencia intuitivo. El cómo llegar ahí se da a través de la planeación a largo plazo y la planeación táctica.

En este apartado se definen los principales conceptos utilizables en la gestión diaria de un *tour* enfocado en turismo accesible. Aunado a esto, se indicarán los lineamientos por trabajar en el servicio al cliente, de modo que se dé una gestión adecuada de acuerdo con el tipo de diversidad funcional.

Objetivo general de la estrategia

Diseñar una herramienta que permite la operación de *tours*, orientada a personas con diversidad funcional a la empresa *Jacamar Naturalist Tours* y al turismo accesible, para que se facilite el acceso e interacción de la mayor cantidad de personas en un entorno o servicio.

Capítulo I Conceptos aplicables en la estrategia

En este primer capítulo se exponen los principales conceptos que son de relevancia para comprender el tema del turismo accesible. De esta forma, se impulsa a gestionar no solo la aplicación de este tipo de turismo, sino también la creación de una cultura de sensibilización en temas de diversidad en la industria turística.

Conceptos aplicables en la estrategia

Los conceptos fueron se tomaron de la OMT, Conapdis e ICT y fueron modificadas por las autoras de la estrategia.

Turismo

El turismo es el conjunto de actividades de ocio y recreativas que consisten

en conocer una región o país.

Accesibilidad

Accesibilidad es la capacidad de brindar espacios con infraestructuras correctas, además de ofrecer información a toda la población.

Turismo accesible

Es turismo accesible se definirá como aquel tipo de turismo capaz de permitir a todas las personas el disfrute de las actividades de ocio y recreación.

Turoperadoras

Empresas dedicadas a la oferta, gestión y prestación de servicios turísticos.

Personas con discapacidad

Son aquellas personas que presentan alguna restricción o impedimento en la capacidad de llevar a cabo alguna actividad, debido a factores como el movimiento, la vista o la audición.

Diversidad funcional

Forma en la que las personas funcionan, de maneras diferentes, de las demás en el momento de llevar a cabo alguna tarea, ya sea de movimiento, sensorial audiovisual, entre otras.

Derechos humanos

Los derechos humanos son inherentes a todas las personas, sin distinción de raza, nacionalidad, género o religión.

Discriminación

Conjunto de actos de exclusión que generan, por ende, desigualdad de condiciones.

Infraestructura

Conjunto de instalaciones en diferentes espacios que permiten que se ofrezca una actividad o servicio en específico.

Capítulo II Trato de las personas con diversidad funcional

En este capítulo, se presenta cómo se deben tratar a las personas con diversidad funcional en el momento de llevar a cabo algún *tour*. La información se toma del análisis de campo, sugerencias de Conapdis y las experiencias identificadas de la empresa a través de los años, a partir de la operación de *tours* y contacto con el cliente.

Personas con diversidad física

Concepto

La Organización Mundial de la Salud (s. f.), define el término discapacidad como las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones a la

participación. Establece que las limitaciones son problemas que afectan una estructura o función corporal, a la vez, son dificultades para establecer tareas o acciones. Finalmente, menciona que las restricciones de la participación son problemas para integrarse.

El Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad (s. f.), por otro lado, define que son personas que tienen una limitación para moverse de un lugar a otro, ya sea una distancia corta o larga. Usualmente usan sillas de ruedas, bastón, andaderas, muletas u otras ayudas técnicas para el movimiento.

Servicio al cliente

La orientación del servicio al cliente debe estar fundamentada en la necesidad de ofrecer un turismo accesible, es decir, fortalecer las herramientas que permitan a los ofertantes y receptores, el desarrollo de un turismo equitativo. Es importante mencionar que el servicio al cliente debe enfocarse en crear un puente de conexión entre la empresa proveedora y el cliente. Para brindar un servicio correcto a las personas con discapacidad física se debe proceder de la siguiente forma:

- Pídale que le explique qué puede hacer para apoyar.
- No agarre su silla por los descansabrazos.
- En caso de requerir silla de ruedas, asegúrese de que el área sea apta para desplazarse.
- Tenga cuidado cuando le ayude a bajar las aceras o las gradas.

- Ajuste su paso al suyo.
- Evite que le den empujones.
- Si usa muletas o andadera, no lo separe de sus muletas.

Recomendaciones

Se recomienda que los lugares estén adaptados a la ley 7600 con pasillos amplios que permitan la movilidad de las personas con discapacidad, habitaciones en plantas bajas con la regulación de la ley, baños adecuados, caminos con rampas y agarradera para las personas con discapacidad física y para lugares con accesos de mayor dificultad se debe contar con ascensores. Esto debe aplicarse en hoteles, parques nacionales, parques de aventura, entre otros. Al estar en el lugar del *tour* es necesario que vayan dos guías, uno que dirija el grupo y el segundo que esté atento a la persona con diversidad funcional, siempre haciéndolo sentir incluido, pero sin ser sobreprotector.

Personas con diversidad visual

Concepto

La Organización Mundial de la Salud (s. f.), conceptualiza la diversidad visual de la siguiente forma:

La concepción de la discapacidad visual implica una concepción amplia de la pérdida de la estructura funcional de la vista. A nivel internacional, se utilizan 2 clasificaciones generales de la condición visual, teniendo en cuenta el grado de pérdida de la función visual. Esto se clasifica en:

Ciegos.

Visión más baja.

Las personas ciegas son aquellas que han perdido en su totalidad la funcionalidad de la vista.

Las personas con baja visión son aquellas que tienen deficiencias en el funcionamiento visual e incluso después de que el tratamiento o la corrección tienen una agudeza visual de entre 20/60 y la percepción de la luz o un campo visual inferior a 10°.

La deficiencia visual puede ser causada por un desarrollo inadecuado de los órganos visuales o por dolencias o accidentes que afectan los ojos, las vías visuales o el cerebro. El desarrollo inadecuado en el embarazo resulta en esta discapacidad (OMS, s. f., s. p.).

“Son personas con dificultad para ver o no ver del todo. Las primeras solucionan su situación utilizando anteojos. Las segundas utilizan el bastón blanco o un perro guía” (Conapdis, s. f., s. p.).

Servicio al cliente

Para ofrecer un mejor servicio los clientes con discapacidad visual se deben tomar en cuenta los siguientes lineamientos:

- Dígame su nombre para que lo reconozca.
- Bríndele su ayuda si ve que tiene problemas o si ve que existe algún obstáculo.
- Ofrézcale su brazo. No lo agarre del suyo.
- Permítanle que utilice su bastón para que toque los obstáculos o que utilice su perro guía para desplazarse o llevar a cabo otras labores.
- No se moleste si rechaza su ayuda.

Recomendaciones

Se les debe ofrecer servicios que incluyan documentación braille o en audio cuando lo amerite. Es importante que los lugares tengan objetos, estos pueden ser esculturas, maquetas u otros que vayan acorde al tipo de actividades que se lleven a cabo. Para el caso de la infraestructura turística como restaurantes, hoteles, cafetería, senderos, parques nacionales, entre otros, se permita el acompañamiento de los perros guías, ya que facilita el desplazamiento de las personas con esta condición.

Personas con diversidad auditiva

Concepto

“Son personas que tienen una debilidad al escuchar puede serlo total o parcialmente. Algunos tienen la capacidad de leer los labios, pero puede que no hablen o que se expresan con dificultad” (Conapdis, s. f., s. p.). Se debe tener en cuenta que la comunidad sorda tiene su propio sistema de comunicación, mejor conocido como Lesco (Lengua de Señas Costarricense), lo cual implica que la institución requiere de personal con conocimiento en este tipo de comunicación. No todas las personas sordas saben Lesco, esto es importante tomarlo en cuenta y hablar lo más claro posible.

Servicio al cliente

Para apoyar mejor a las personas con discapacidad auditiva se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Colóquese delante de la persona para que pueda ver su cara, es importante que la iluminación no se refleje directo a la persona sorda para evitar que no pueda leer los labios ni ver las señas del guía.
- Háblele despacio y con claridad y con palabras sencillas que sean fáciles de leer en sus labios.
- Respete su sistema de comunicación por señas (Lesco) y, para comunicarse mejor, aprenda a usarlo.
- En caso de dificultad, escriba lo que quiera decir, no le hable con muecas ni gestos extraños.

Recomendaciones

Es importante tener en cuenta que las personas sordas son visuales, por lo tanto, la información que se transmita debe ser clara. Se debe conocer el espacio donde ofrece el servicio, de forma que se pueda identificar los espacios con mayor luminosidad, ya que esto permite que la comunicación sea bien recibida. Al trabajar con personas con discapacidad auditiva, se recomienda propiciar un tema de inclusión para generar un mecanismo de trabajo en el que las personas con esta barrera puedan ser partícipes de las diversas actividades.

Personas con diversidad intelectual

Concepto

Las personas con discapacidad mental o intelectual pueden tener una discapacidad leve, moderada, severa o profunda y podría causarle a la

persona dificultades para aprender o para comunicarse y relacionarse con los demás. Esto puede desconcertar a muchas personas, pero, ante todo, se debe recordar que son seres con dignidad, características y personalidad únicas; que requieren de todos los apoyos que sean necesarios por parte de las y los funcionarios institucionales (Conapdis, s. f., s. p.).

Servicio al cliente

Se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones sobre cómo proceder en el momento de brindar un servicio a un cliente con discapacidad intelectual:

- De ser necesario, repítale varias veces una instrucción.
- Si no entiende lo que le dice no dude en pedirle que le repita otra vez lo que quiere decir.
- Piense cómo le gustaría que lo trataran si estuviera en su lugar.
- Trate de ser natural como con todas las personas.
- Nunca sienta lástima de su condición.
- No le tenga miedo.
- Nunca se burle de su discapacidad.
- No hable con otros de su limitación delante de la persona, comprenden más cosas de las que usted cree.
- Entre en contacto primero con esta persona y después con las otras personas que le rodean.

Recomendaciones

Para este tipo de discapacidad es recomendable captar la atención con diferentes actividades dinámicas que motiven a la persona estar integrada.

Capítulo III Plan de acción de la estrategia para Jacamar Naturalist

Tour Fortuna de San Carlos, Alajuela 2020

En este capítulo se ahonda en el plan de acción que se ha establecido, con el fin de poner en práctica a la estrategia elaborada y crear una serie de lineamientos que permitan documentar los procesos cliente-empresa-servicio. El propósito es establecer un ordenamiento de las funciones por llevar a cabo por cada uno de los implicados en la ecuación y así identificar las fortalezas y debilidad de su entorno.

Se definen los siguientes pasos para la puesta en práctica de la estrategia. Esto se aborda de una forma general para todas las personas con diversidad funcional.

1. Se recibe la solicitud del *tour* por medio de los diferentes canales y plataformas con las que cuenta la empresa.
2. Se confirma el *tour*, de acuerdo con la disponibilidad. Se contacta al cliente para verificar la condición específica que presenta.
3. A partir de la información que brinda el cliente se establece el lugar óptimo para llevar a cabo el *tour* y se analiza su infraestructura.
4. Se definen la cantidad de guías y personas de la empresa para ese

servicio. En este punto es importante destacar que el guía, de acuerdo con su experiencia previa en el campo del turismo, defina si el *tour* debe ser en grupo o un servicio privado.

5. Llevar el material requerido para cualquier eventualidad (sillas de ruedas, hidratación, botiquín de emergencias, sombrillas, entre otros).
6. En el momento de la prestación del servicio, se debe ser claro y preciso y, ante todo, crear un ambiente de seguridad y confianza, tanto para los clientes como para los guías.
7. Durante el servicio ser atento a las necesidades de los clientes.
8. Al finalizar el *tour*, brindar una retroalimentación de los hechos.
9. Es importante llevar a cabo una encuesta de forma anónima, de modo que el cliente pueda expresar las fortalezas y oportunidades de mejora, tanto de la empresa como de los guías. Esto permitirá fortalecer el servicio y la empresa tenga una base de datos de las personas con diversidad funcional que han hecho un *tour* en específico.
10. El Departamento de Sostenibilidad, Operaciones y Servicio al Cliente debe trabajar en equipo la retroalimentación para que sea transparente, de modo que permita el crecimiento de este tipo de turismo accesible. Ante esto, se deben tomar medidas como capacitaciones, charlas, talleres de sensibilización, entre otros que puedan ayudar a crecer a la empresa en este aspecto.

Capítulo IV Estrategia de integración a las personas con diversidad funcional a los tours de aventura operados por la empresa Jacamar, en La Fortuna de San Carlos.

En este capítulo se presentan una serie de lineamientos, con el fin de establecer una estrategia de integración para los *tours* de aventura operados por la empresa *Jacamar Naturalist Tour* en La Fortuna de San Carlos. Para este fin, se tomarán como referencia los *tours* que más adquieren los turistas en La Fortuna. De esta forma, se crea un precedente para la operación e integración con la persona con diversidad funcional.

Estrategia de integración para la práctica de actividades enfocadas en el senderismo en el Volcán Arenal

Personas con diversidad física

En el momento de llevar a cabo un *tour* se debe tomar las siguientes acciones:

1. Inspeccionar el lugar donde se dará el *tour*, esto, con el fin de conocer las dimensiones del lugar. se debe considerar el conocimiento del terreno en el cual se lleva a cabo el *tour*, tomando en cuenta que los senderos debido a las características propias de los terrenos estos podrían ser, lineales, circulares, o bien enlazados.

Este punto es vital, ya que es prescindible conocer sus características para planificar la actividad en cuanto a tiempo y dificultad del sendero. En el caso

del Volcán Arenal (sector península), debido a que el terreno de este sendero es lineal, este es uno de los más adaptados para el desarrollo de este tipo de actividad, ya que permite no solo el disfrute del paisaje. Además, facilita la creación de una infraestructura más segura para las personas con diversidad física.

2. Verificar que el sendero cumpla la ley 7600 y esté adaptado a las personas con movilidad reducida.
3. Indicar la duración total del recorrido a los turistas, esto crea conciencia del tiempo que estarán en el lugar, establecido para el desarrollo del *tour* (se recomienda no sea mayor a 1 hora y 30 minutos, esto para evitar cansancio y sobrecarga del equipo).
4. Revisar que el sendero tenga líneas antideslizantes.

Personas con diversidad visual

En este punto se recomiendan las siguientes acciones:

1. El guía debe conocer el sendero, con el fin de dar instrucciones del lugar para que la persona pueda tener acceso a la información.
2. El guía debe tener el conocimiento del idioma que habla la persona con diversidad visual.
3. El guía debe estar siempre cerca de la persona con diversidad visual para ayudarlo durante la actividad.
4. El sendero debe contar con rotulación en braille.

5. El sendero debe contar con barreras en los bordes, esto permite una mejor ubicación de la persona en el momento de usar el bastón.
6. La cantidad de personas que la empresa considera que pueden llevar a cabo un *tour* es de 12, siempre y cuando estén acompañadas por un guía, o bien un acompañante. En caso contrario, la empresa se encargaría de proporcionar al guía como acompañante y la cantidad de personas sería de 2 en el total del grupo.

Personas con diversidad auditiva

Para el caso de las personas con discapacidad auditiva es recomendable el seguimiento de las siguientes acciones:

1. En caso de que la persona con diversidad auditiva tenga el conocimiento de la lectura de labios, el guía debe dar las indicaciones del *tour* frente a las personas, de manera clara y entendible. También debe tomar en cuenta que las personas con diversidad auditiva tienen prótesis auditivas, por lo que es importante destacar que se debe tener el cuidado y guardarlas cuando el clima así lo amerite.
2. Si la persona con diversidad auditiva no tiene conocimiento de la lectura de labios, debe ofrecer opciones, dar servicio de intérprete de Lesco durante el *tour*, o bien brindar toda la información. Esto de forma visual o escrita o usar ademanes y ejemplos.
3. Evitar palabras técnicas o científicas, sino que sean comprensibles y claras. En algunas es ideal el uso de ejemplos o sinónimos.

4. Consultarle a la persona qué comprendió o si tiene alguna pregunta, o bien repetir la información en caso de que no haya quedado claro.

Personas con diversidad intelectual

Para el caso de las personas con diversidad intelectual es recomendable el seguimiento de las siguientes acciones:

1. El guía debe ofrecer actividades más dinámicas para las personas con diversidad intelectual, por ejemplo, llevar láminas ilustrativas del lugar, fotos de recorridos anteriores o de animales o alguna especie de flora significativa que pueden observar durante el desarrollo de la actividad.
2. Durante el *tour* se recomienda utilizar un lenguaje sencillo y que cuente con una profunda sensibilización, ya que generalmente la persona con esta diversidad tiende a llevar a cabo muchas preguntas.
3. Se debe crear un ambiente en el cual el espectador se sienta cómodo y seguro.

Estrategia de integración para la práctica de actividades enfocadas en el canopy

Personas con diversidad física

Se lleva a cabo en los Parques de Aventura: Sky Adventures y Parque Arenal Mundo Aventura en La Fortuna de San Carlos. Ambos parques cuentan con adaptación de la ley 7600 que les permite atender a las personas con algún tipo de diversidad funcional. Para este cometido, estas empresas cuentan con los

implementos adecuados para atender a esta población.

Para la persona con diversidad física se recomienda:

1. Contar con personal capacitado para atender a una persona con diversidad física durante todo el *tour* de aventura, en temas de conocimientos, sensibilización, fuerza física necesaria en caso de que se deba ayudar a una de las personas, ya sea a subir o bajar de alguna infraestructura.
2. Contar con el equipo necesario para el desarrollo del *tour*, radios que permitan comunicarse constantemente con la base. Esto para dar a conocer detalles del desarrollo y ubicación de las personas en el *tour*, así como cascos de seguridad, guantes, cintas, arnés, además de una instalación adecuada que permita la rápida respuesta ante una eventual situación de emergencia.
3. El guía debe dar las instrucciones sobre el recorrido, cantidad de cables y plataformas con las que cuenta el *tour*, así como los lineamientos por seguir en temas de seguridad en el momento de estar en el *tour*, como la forma correcta de frenado (sea por el guía o la persona con diversidad física). Además, se debe informar sobre cómo llevarlo a cabo de manera segura, asimismo, se deben explicar las medidas de seguridad durante el *tour* como no desprender el arnés, acatar las instrucciones del guía, no llevar a cabo actos que atentes contra su seguridad, etc.
4. En el momento de llevar a cabo la actividad en los diferentes cables, el guía debe estar atento y servicial.

5. Generar un ambiente de positivismo y seguridad a las personas.

Personas con diversidad visual

Para la persona con diversidad visual se recomienda:

1. El guía debe cumplir la función de actuar como un soporte para la persona con diversidad visual en caso de que este no lleve acompañante, de modo que camine y el brazo de la persona esté colocado en el hombro del guía.
2. En el momento de la actividad turística debe llevarla a cabo con uno de los guías, con la función de frenado en su lugar, o bien se adecua al sistema de frenado automático. En este punto, la persona que realiza la actividad no debe sostener el arnés, sino que las manos van libres, el frenado es automático.
3. El guía de debe mostrar una actitud de apoyo y amena, de forma que la persona se sienta en un ambiente seguro.
4. El guía debe narrar los detalles del lugar en el que se desarrolla el *tour*, asimismo, deberá explicar las actividades que se van a hacer durante el recorrido y lo que van a percibir, ya que la persona con diversidad funcional no lo percibe visualmente.

Personas con diversidad auditiva

Para el caso de las personas con discapacidad auditiva, se deben llevar a cabo las siguientes acciones:

1. En el momento de llevar a cabo el *tour*, el guía debe dar las instrucciones lo más visual posible con señas para explicar conceptos como frenado y continuar. También se recomienda dar las explicaciones por medio de láminas o de un video demostrativo (cuando la ubicación lo permita) para que la persona con diversidad auditiva comprenda lo que tiene que hacer.
2. Evitar que la persona con diversidad auditiva sea el primero en llevar a cabo la actividad. Se recomienda que sea el tercero o cuarto para que pueda comprender el *tour* al ver a los demás.
3. Estar siempre atento a las personas del *tour* y en especial a la persona con diversidad auditiva.
4. Evitar hablar de espalda.

Personas con diversidad intelectual

Para el caso de las personas con diversidad intelectual se deben llevar a cabo las siguientes acciones:

1. En el momento de llevar a cabo el *tour*, el guía debe dar las instrucciones de una forma visual usando de señas para explicar conceptos como frenado y continuar.
2. Evitar que la persona con diversidad intelectual sea el primero en llevar a cabo la actividad, se recomienda que sea el tercero o cuarto para que pueda comprender el *tour* al ver a los demás.
3. Tratarlos de acuerdo con su edad.

4. Adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
5. Responder las interrogantes para que quede claro lo que se transmite.
6. Interactuar directamente con las personas incluso si se encuentra con otra persona.
7. No hablar de una forma infantil.
8. No tratarlos de manera condescendiente.

Estrategia de integración para la práctica de actividades enfocadas en actividades acuáticas (kayak, rafting-safari)

Para estas actividades, difiere de la diversidad funcional de cada persona. De acuerdo con las empresas prestatarias de servicios turísticos enfocadas en la ley 7600, para cumplir con la aplicación de un turismo accesible, las actividades acuáticas, como el *rafting*, deben estar enfocadas en los niveles 2 y 3 para se pueda tener control de la situación y garantizar la integridad física de la persona que lo realiza.

En el caso del *rafting* y *safari*, estas se hacen en el Rio Balsa que se encuentra a tan solo 45 minutos de La Fortuna de San Carlos y es operado por uno de los proveedores con los que cuenta la empresa, llamado *Waves Rafting*. El *tour* de safari se lleva a cabo en un ambiente de aguas tranquilas, en el cual se presenta el uso de la balsa como elemento principal. Por otro lado, el *kayak* se lleva a cabo en el Lago Arenal, este es un *tour* operado por *Jacamar Naturalist Tours*.

Personas con diversidad física

1. En el momento de ingresar al lugar donde se va a llevar a cabo el *tour* se deben llevar varios guías, ya que debido a la necesidad de utilizar la fuerza se necesitará más apoyo de los encargados.
2. Siempre llevar a cabo la actividad acompañados, para el caso del *kayak* utilizar uno para dos personas.
3. Utilizar seguridad, cinturones, chalecos salvavidas y cascos.
4. Dar instrucciones de forma precisa y clara como la forma correcta de incorporarse al *kayak* o balsa, forma correcta de remar (ya sea hacia el frente o en reversa).
5. Que el *tour* no dure más de una hora en todo el trayecto, tanto de ida como de regreso.
6. Es vital que se les explique en forma clara y amplia las acciones que se deben tomar en caso de una emergencia y métodos de anticipación para evitar el pánico.

Personas con diversidad visual

Para este caso, se recomiendan los siguientes procedimientos:

1. Siempre ir acompañado por otra persona.
2. Para el *rafting* se debe sentar a la persona en el centro, este tipo de actividad busca la experimentación de la adrenalina de forma segura.

3. Llevar siempre dos guías en el recorrido.
4. Se recomienda hacer *rafting* nivel 2 o 3 (bajo e intermedio).
5. Utilizar siempre el equipo de seguridad como chalecos salvavidas, cascos, cinturones, etc.

Personas con diversidad auditiva

Para el caso de las personas con discapacidad auditiva se recomienda:

1. Dar las indicaciones de forma clara y siempre ser muy visual con gestos.
2. Se deben llevar a cabo las actividades con una persona que sirva de apoyo y guía.
3. Colocar a la persona de segunda para que pueda seguir el ritmo y ver la forma de llevar a cabo la actividad.
4. Utilizar equipos de seguridad como cinturones, chalecos salvavidas, cascos, etc.

Personas con diversidad intelectual

1. En el momento de llegar al lugar consultar si se siente cómodo con la actividad.
2. Ser muy claro en el momento de dar instrucciones.
3. Generar un ambiente seguro y de diversión.
4. Recordar siempre el uso de los dispositivos de seguridad como cinturones,

chalecos salvavidas, cascos, etc.

5. Que la actividad no sea mayor a una hora, para evitar cuadros de estrés y ansiedad en el participante.

10. Conclusión

Este proyecto de graduación tuvo como objetivo llevar a cabo un análisis sobre las personas con diversidad funcional y el proceso de integración en la industria turística en la empresa *Jacamar Naturalist Tours* en La Fortuna de San Carlos. Se inició con una evaluación de la empresa en términos de turismo accesible, el papel que cumplen en la sociedad para desarrollar una cultura de inclusión. Adicionalmente, se verificó que *Jacamar Naturalist Tours* es una empresa preocupada por el turismo sostenible, esto se evidencia en los cinco niveles de sostenibilidad que tienen en el programa de Certificación Turística.

Como parte de esa responsabilidad social empresarial surgió la idea de crear una estrategia de integración que permita el acompañamiento de la empresa en términos de inclusión hacia las personas con diversidad funcional. Este documento tiene como función ser un plan piloto no solo para *Jacamar Naturalist Tours*, sino para las empresas turísticas, de modo que pueda ser una herramienta que permita la apertura de nuevos mercados y, sobre todo, de una sociedad inclusiva.

Ante este panorama, se evaluó el desempeño de las personas encargadas en temas de servicio al cliente y los guías y choferes y su desarrollo en un *tour*. Se demostró un déficit en inclusión de este tipo de personas en el ámbito turístico. Uno de los principales factores que propiciaron este resultado fue la escasez de infraestructura especializada en la Ley 7600 (1996).

La falta de información y de capacitación es una de las principales barreras

en el momento de tratar de llevar a cabo un *tour* con personas con diversidad. Por lo anterior, se presentó una estrategia que describe la forma en la que se debe trabajar desde el área administrativa y operativa en la empresa *Jacamar Naturalist Tours* para el sostenimiento de un turismo accesible y empático.

11. Consideraciones finales

La integración en el marco del desarrollo de sociedades igualitarias, debe ser una tarea de todos los días. En función de esto, para el caso de la empresa Jacamar Naturalist Tours y de la propuesta realizada a fin de lograr modelos que se acerquen a un turismo para todos, se han planteado las siguientes consideraciones finales:

- Promover una política de integración para personas con diversidad funcional; como un modelo y pilar a seguir tanto para la empresa Jacamar Naturalist Tour y sus colaboradores.
- Generar capacitaciones en tema de accesibilidad y diversidad funcional, a través de la colaboración con entes como Conapdis que promueven este tipo de capacitaciones a las empresas a fin de lograr altos estándares de igualdad social.
- Crear alianzas estratégicas con empresas e instituciones involucradas en estos temas para que puedan aportar, a partir de su experiencia, un desarrollo a mediano plazo de este tipo de turismo. Por ejemplo, Waves Rafting y Rain Forest Explorer.
- Definir metas a mediano plazo en temas de mercadeo y ejecución de *tours* accesibles, como parte del plan de desarrollo que permita la apertura de nuevos mercados, de modo que estén disponibles para ser adquiridos por esta población.

- Fortalecer las campañas orientadas a la sostenibilidad y accesibilidad, incluyendo a las personas con diversidad funcional como parte no solo del equipo de desarrollo, sino como eslabón que motive a las demás personas con diversidad funcional al desarrollo de actividades turísticas.
- Establecer un fondo económico para el fortalecimiento y desarrollo del turismo accesible, en cuanto a los equipos e implementos requeridos por las personas con diversidad funcional; equipos como sillas especiales (joelette), permitan una mejor incorporación de esta población a las diversas actividades turísticas ofertantes en torno a la diversidad funcional.

Referencias

- Barón, C.; Franco, P.; García-Milà, X.; Godoy, A.; del Moral, C.; Sanchiz, N.; Sanjuanbenito, R. y Sanz, J. F. (2004). Curso de turismo accesible. Recuperado de:
<http://www.conapdis.go.cr/documentacion/publicaciones/Curso%20Turismo%20Accesible.pdf>
- Barrantes, R. (2013). Investigación: Un camino al conocimiento. San José: Euned.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson Educación.
- Cadavid Libreros, M. M. (2018). Análisis de la percepción del turista extranjero de la oferta turística en la ciudad de Santiago de Cali. Recuperado de:
<https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/10893/5/T08396.pdf>
- Campos, Melvin (2009). Métodos y técnicas de investigación académica. San José, Universidad de Costa Rica.
- Carrete, J. (2008). Planeación estratégica. Recuperado de: <http://planeacion-estrategica.blogspot.com/2008/07/qu-es-estrategia.html>
- Ciudad Accesible. (2017). Turismo Accesible. Recuperado de:
<http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/04/Ficha-8-Turismo-Accesible.pdf>
- Conapdis. (2011). Resultados relevantes de discapacidad: Censo 2011. Recuperado de:
<http://www.cnree.go.cr/documentacion/estadisticas/Analisis%20datos%20censo%202011%20discapacidad.pdf>
- Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial. Recuperado de:
http://www.cnree.go.cr/tramites_y_servicios/por_tema/accesibilidad.aspx
- Consejo Nacional para la Persona con Discapacidad (Conapdis). (2015).

Accesibilidad. Recuperado de:

http://www.conapdis.go.cr/tramites_y_servicios/por_tema/accesibilidad.aspx

Consejo Nacional para la Persona con Discapacidad (Conapdis). (s. f.).

Recuperado de: <https://www.conapdis.go.cr/>

Dionisia Plaza. (2005). Diversidad funcional. Recuperado de:

<http://www.crdionisiaplaza.es/diversidad-funcional-definicion-y-uso-correcto-del-lenguaje/>

Egea, C. y Sarabia, A. (2001). Clasificación de la OMS sobre discapacidades.

Boletín del real patronato sobre discapacidad. n.º 50. Madrid, 2001, pp. 15-16.

Gómez de Segura, R. B. (2014). Del desarrollo sostenible según Brundtland a la sostenibilidad como biomimesis. Bilbao: Hegoa.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la

Investigación. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Imsero. Plan de accesibilidad. (2003). Libro Blanco. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. Recuperado de:

<http://www.proyectoabedul.es/AU%20Libro%20Blanco%20Accesibilidad.pdf>

Instituto Costarricense de Turismo (ICT). (2017). Llegadas internacionales por países y puesto migratorio. Recuperado de:

<http://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/informes-estad%C3%ADsticos/recientes/1026-2017/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo (ICT). (2017). Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2017-2021. Recuperado de:

<https://www.ict.go.cr/en/documents/plan-nacional-y-planes-generales/plan->

nacional-de-desarrollo/1071-plan-nacional-de-desarrollo-turistico-2017-2021/file.html

Instituto Costarricense de Turismo (ICT). (s. f.). Recuperado de:
<https://www.ict.go.cr>

Jacamar Naturalist Tours. (s. f.). Sostenibilidad. Recuperado de:
<http://arenaltours.com/sostenibilidad/>

La Ciudad Accesible. (2014). Accesibilidad turística en Costa Rica. (2014).
Recuperado de:
<http://periodico.laciudadaccesible.com/internacional/item/5600-accesibilidad-turistica-en-costa-rica>

Ley 7600. (1996). Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Recuperado de:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=23261&nValor3=117926¶m2=1&strTipM=TC

Ley 8861. (2008). Aprueba Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo. Recuperado de:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64038&nValor3=74042&strTipM=TC

Ley 9207. (2014). Reforma Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Recuperado de:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=76840&nValor3=96046&strTipM=TC

Marcos, D. y González, D. J. (2003). Turismo accesible hacia un turismo para todos. Recuperado de:

http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54_fr.pdf

Martin, A. (1995). Fundamentación y usos de las historias y relatos de vida.

Recuperado de: <https://revistas.usal.es/index.php/0214-3402/article/viewFile/3375/3396%C3%A7>

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2014). Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018. Recuperado de:

<https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/cd1da1b4-868b-4f6f-bdf8-b2dee0525b76/PND%202015-2018%20Alberto%20Ca%C3%B1as%20Escalante%20WEB.pdf>

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2015). Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Recuperado de:

https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/ley_general_de_derechos.pdf

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (s. f.). Boletín Oficial del

Estado. Recuperado de: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-12632

Molina, M. (2008). Turisme accessible i enoturisme: Una proposta d'introducció de l'accessibilitat al Museu de les Cultures del Vi de Catalunya [Turismo accesible y enoturismo: una propuesta para introducir la accesibilidad al Museo de Culturas del Vino de Catalunya], Proyecto de master, Universidad Autónoma de Barcelona.

Molina, M. y Cánoves, G. (2010). Turismo Accesible, Turismo para todos: la Situación en Cataluña y España. Universidad Autónoma de Barcelona.

Morrisey, George. [1993] El pensamiento estratégico. Construya los cimientos de su planeación, Ed. Prentice Hall Hispanoamericana, Madrid, España. 119

pp.

Municipalidad de San Carlos. (2014). Plan de Desarrollo Distrital, Fortuna.

Recuperado de:

<https://www.munisc.go.cr/Documentos/NuestraMunicipalidad/Plan%20desarrollo%20Distrital%20de%20Fortuna.pdf>

Naciones Unidas. (2017). Derecho humano. Recuperado de:

<http://www.un.org/es/sections/issues-depth/human-rights/index.html>

Núñez, M. (2005). Turismo para todos. Recuperado de:

<http://www.autonomiapersonal.imserso.es/interpresent3/groups/revistas/documents/binario/rap.7afondo.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2016). Discapacidad y salud. Recuperado de:

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/>

Organización Mundial de la Salud. (2017). Discapacidades. Recuperado de:

<http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Organización Mundial de la Salud. (s. f.). Recuperado de: <https://www.who.int/es>

Organización Mundial de Turismo. (2016). Turismo Accesible para todos: Una oportunidad a nuestro alcance. Recuperado de:

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible-definición y contexto, OMT, Madrid.

Presidencia. (2016). Turismo en Costa Rica sigue volando alto su aporte a la economía nacional. Recuperado de:

<http://presidencia.go.cr/comunicados/2016/10/turismo-de-costa-rica-sigue-volando-alto-su-aporte-a-la-economia-nacional-va-en-aumento/>

Quesada, R. (2010). Elementos del Turismo. San José: Euned.

Real Academia Española. (2019). Diccionario de la lengua española. Recuperado de: <https://dle.rae.es/>

Romañach; J. y Lobato, M. (2009). Diversidad Funcional, nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano. Recuperado de: <http://forovidaindependiente.org/diversidad-funcional-nuevo-termino-para-la-lucha-por-la-dignidad-en-la-diversidad-del-ser-humano/>

Ruiz, M. (2013). Revista Académica de Investigación. El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. Recuperado de: <file:///C:/Users/arelo/Downloads/Dialnet-ElEnfoqueMixtoDeInvestigacionEnLosEstudiosFiscales-7325416.pdf>

Sainz, J. (2001). La distribución comercial: opciones estratégicas. Madrid: ESIC.

Soundy Trigueros, Y. (2018). Patrimonio cultural- turismo según Unesco. Recuperado de: <http://abogadayanirasoundy.blogspot.com/2011/05/patrimonio-cultural-turismo-segun.html>

Vásquez, I. (2015). Tipos de estudio y métodos de investigación. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>

Vindas, L. (2014). Turismo genera el 4,6% del PIB de Costa Rica. Recuperado de: <http://www.elfinancierocr.com/negocios/turismo-genera-el-46-del-pib-de-costa-rica/6JPQROFR5RDAJD6CB3YS4C5MPE/story/>

Anexos

1. Instrumentos

Nombre del Instrumento: Entrevista no estructurada

Objetivo: Identificar la existencia de una estrategia de gestión de turismo accesible en las empresas *Jacamar Naturalist Tours, Waves Rafting, Místico, Il Viaggio y Parque Nacional Volcán Arenal*.

Preguntas:

1. En su operación, ¿tiene tours orientados a las personas con diversidad funcional?
 2. ¿Cuenta la empresa con una estrategia de integración que permita atender a esta población?
 3. ¿Podría mencionar cuáles son las deficiencias que usted considera que están presentes en la actividad turística para desarrollar un turismo verdaderamente accesible?
 4. Desde su perspectiva; ¿considera que existe alguna empresa que realice tours con personas con diversidad funcional en la Fortuna de San Carlos? o ¿Recomendaría algún tour en la zona que considera pueda realizar alguna persona con diversidad funcional? ¿Por qué lo recomendaría?
 5. ¿Cuenta la empresa con una base de datos fidedigna que demuestre el
-

número de personas con diversidad funcional que han realizado alguna actividad turística gestionada por ustedes?

6. Finalmente; ¿considera necesario incorporar dentro de las políticas de gestión y desarrollo de la empresa una estrategia de integración para desarrollar tours accesibles para personas con diversidad funcional? ¿Por qué?

Instrumento Observación

Nombre del Instrumento: Observación

Objetivo: Identificar el conocimiento de los encargados en temas de integración, capacidad para manejar personas con características diversas, forma de transmitir la información entre otros aspectos que fueron utilizados y analizados para este cometido.

Tour:

Lugar:

Fecha:

1. ¿Dónde se realizó la observación?
2. ¿Participantes en la actividad?
3. ¿Qué actividades se realizan para la integración de personas con diversidad funcional?
4. ¿En cuanto al lugar, cuenta con las condiciones requeridas para el desplazamiento de las personas, incluyendo a las personas con diversidad funcional?
5. ¿Se generan las condiciones para integrar a las personas con diversidad funcional?
6. ¿El guía tiene conocimiento sobre el turismo accesible y la gestión de personas con diversidad funcional?

Instrumento Historias de Vida

Objetivo: Evidenciar las oportunidades de mejora con el fin de garantizar un turismo para todos.

Responda ampliamente la siguiente pregunta.

Gracias por la información brindada

¿Me podría contar su experiencia en el momento de desarrollar algún tour en Costa Rica así e indicar si durante la práctica de este recibió algún tipo de servicio de accesibilidad?

Ejemplo: Algún trato diferente; el guía tenía conocimiento de cómo gestionar el desarrollo del tour de acuerdo con su diversidad funcional, infraestructura requerida.

2. Cartas



Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Carrera Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas.
Sede Central

25 de abril, 2019
CTFGEHG-02-2019

TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO 04-002-2019

Bachilleres
Arelis López Jirón, Estudiante
Carolina Rojas Sánchez, Estudiante
Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas
Sede Central

Estimadas bachilleres:


Asunto: Análisis del anteproyecto de las aprendientes Arelis López Jirón y Carolina Rojas Sánchez.

La Comisión de Trabajos Finales de Graduación en su sesión 2-2019, revisó su solicitud para registrar el tema de investigación

Por lo tanto, se le comunica el siguiente acuerdo:

ACUERDO 4-002-2019: "Se aprueba el anteproyecto: "Diseñar una estrategia turística de inclusión orientada al turismo accesible para la gestión de la tour operadora de Jacamar Naturalist Tours en la Fortuna de San Carlos para el período 2019", presentado por las estudiantes Arelis López Jirón y Carolina Rojas Sánchez, con las correcciones de forma, puntuación y aclaraciones solicitadas, asimismo se dará a conocer el procedimiento que deben seguir para matricular el GEHG-TFG". ACUERDO POR UNANIMIDAD.

Se le ruega comunicar esta información a su Comité Asesor.

Cordialmente,

Ana Lorena Vargas Loria
Directora de Carrera



C: Archivo



Señora

Ana Lorena Vargas Loria,

Directora de Carrera Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas.
Universidad Técnica Nacional.

Mediante la presente me permito saludarle y a la vez agradecerles por el interés en que mi representada forme parte del proyecto presentado por las compañeras Carolina Rojas Sánchez y Arellis López Jirón.

Estamos anuentes a colaborar en lo que sea necesario para que el proyecto presentado por ambas sea todo un éxito; el estado actual de la compañía en cuanto a temas de accesibilidad se refiere es aún un punto muy importante que debemos trabajar, a pesar de que estamos anuentes a recibir clientes con capacidades especiales y contamos con tours aptos para estas personas este es un tema que buscamos mejorar y desarrollar.

Quedamos a la espera de lo que crean necesario de nuestra parte.

Saludos cordiales.

Estefany López Castro.

Depto. Sostenibilidad & Customer Service.

Jacamar Naturalist Tours.



ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

GEHG-01-2020

En la ciudad de Alajuela, a los once días del mes de agosto, al ser las 18 horas con 06 minutos, mediante sesión virtual los funcionarios de la Universidad Técnica Nacional, la señora Ana Lorena Vargas Loría, la señora Alejandra Meléndez Carranza, el señor William Rojas Meléndez y la señora Vilma Quijano Cubero, siendo ésta última en calidad de lectora externa, en su condición de 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 las estudiantes Carolina Rojas Sánchez, identificación uno uno cinco cuatro siete cero ocho seis cero (115470860) y Arelis López Jirón, ocho cero uno dos cuatro cero dos cinco cinco (801240255).

Reunido el Tribunal Evaluador y los aspirantes, éstos procedieron a defender su Trabajo Final de Graduación denominado: **“Diseño de una estrategia turística de inclusión orientada al turismo accesible para la gestión de la turoperadora de Jacamar Naturalist Tour en la Fortuna de San Carlos para el periodo 2020”**.

Acta de Aprobación de Trabajo Final de Graduación
GEGH 01-2020
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, los estudiantes obtuvieron una calificación de 90 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 licenciados.

Aprobado Si (x) No()

Mención honorífica No (x) Si ()

Integrantes del Tribunal Evaluador

ANA
LORENA
VARGAS
LORIA
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
ANA LORENA
VARGAS LORIA
(FIRMA)
Fecha:
2020.09.03
08:06:08 -06'00'

Msc. Ana Lorena Vargas Loría
Directora de Cámara
Miembro Tribunal Evaluador

Msc. Alejandra Meléndez Carranza
Tutora
Miembro Tribunal Evaluador

WILLIAM
ALBERTO ROJAS
MELENDEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por WILLIAM ALBERTO
ROJAS MELENDEZ
(FIRMA)
Fecha: 2020.09.03
09:06:52 -06'00'

Msc. Vilma Quijano Cubero
Lectora
Miembro Tribunal Evaluador

Licdo. William Rojas Meléndez
Lector
Miembro Tribunal Evaluador

Carolina Rojas Sánchez
Identificación 115470880

Arelis López Jirón
Identificación 801240255

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 los estudiantes y un consentimiento informado de estos remitidos vía digital.