



Instituto Tecnológico de Costa Rica
Escuela de Ciencias Sociales

"Turismo Gastronómico accesible para personas con discapacidad auditiva en cafeterías de San José, El Carmen, Barrio Otoya: Enfoque en Infraestructura y Servicio al Cliente durante Julio a Diciembre de 2023"

Informe de la Práctica de especialidad en turismo para optar por el título de Gestor de Turismo Sostenible con el grado académico de Bachillerato

Johanna Vanessa Abarca Calvo

María Alejandra Salazar Padilla

Cartago, noviembre, 2023

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Resumen

El presente Trabajo Final de Graduación consiste en mejorar la infraestructura y el servicio al cliente en las cafeterías más frecuentadas por personas con discapacidad auditiva en Barrio Otoya, San José, Costa Rica. El objetivo principal se centra en comprender y abordar los desafíos que enfrentan estas personas en los entornos gastronómicos.

Dentro del trabajo se aplicarán dos herramientas que permitirán mapear cuáles son esas limitaciones identificadas en las cafeterías desde la visión de diseño universal y también perspectiva del visitante con discapacidad auditiva frente a ellas.

En conjunto, este TFG pretende proporcionar una visión integral de los desafíos específicos que enfrentan las personas con discapacidad auditiva y las deficiencias presentes en dichas cafeterías que pueden ser percibidas al visitar las cafeterías de la zona de Barrio Otoya.

Palabras Clave:

Turismo accesible, diseño universal, personas con discapacidad auditiva, limitaciones.

Abstract

The present Final Graduation Project aims to enhance infrastructure and customer service in the most frequented cafeterias by individuals with hearing impairment in Barrio Otoya, San José, Costa Rica. The primary objective is to comprehend and address the challenges faced by these individuals in gastronomic environments.

The project will employ two tools to map the limitations identified in the cafeterias from the perspective of universal design and the viewpoint of visitors with hearing impairment.

Collectively, this FGP aims to offer a comprehensive insight into the specific challenges faced by individuals with hearing impairment and the shortcomings observed in these cafeterias within the Barrio Otoya area.

Keywords:

Accessible tourism, universal design, individuals with hearing impairment, limitations.

Acta

TEC | Tecnológico
de Costa Rica

Instituto Tecnológico de Costa Rica
Campus Tecnológico Central
Escuela de Ciencias Sociales
Gestión del Turismo Sostenible

Las personas estudiantes Abarca Calvo Johanna Vanessa y María Alejandra Salazar Padilla han presentado ante el Tribunal Examinador su Informe de Trabajo Final de Graduación como requisito para optar por el título de Gestora del Turismo Sostenible con el grado de Bachillerato Universitario del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Miembros del Tribunal Examinador



Dra. Mariam Álvarez Hernández
Tutora



Msc. Amilkar Mora Sanchez
Lector



Msc. Mairim Carmona Pineda
Lectora

30 de noviembre de 2023, Cartago, Costa Rica

Carta de entendimiento

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Fecha: 30/11/23

Señores
Instituto Tecnológico de Costa Rica
Sistema de Bibliotecas del Tecnológico

Yo, María Alejandra Salazar Padilla, envío al

Sistema de Bibliotecas del Tecnológico (SIBITEC), el Trabajo Final de Graduación, del cual soy autor y fue presentado para optar por el grado de Bachillerato, en la fecha 30/11/23, con el título del proyecto:

Turismo Gastronómico accesible para personal con discapacidad auditiva en cafeterías de San José, el Carmen, Barrio Oroya: Enfoque en Infraestructura y servicio al cliente durante julio a diciembre, 2023.

- Repositorio Institucional y Catálogo SIBITEC, con el objetivo de ser visualizado a través de la red Internet, o
- Catálogo SIBITEC, uso exclusivo de la Comunidad TEC.

Autorizo con embargo¹ Fecha para publicar:


En el caso de que no se pueda publicar seleccione:

Confidencial Justificación:

Datos personales:

Nombre autor: M. Alejandra Salazar Padilla
Carrera en la que se presenta el TFG: Gestión de Turismo Sostenible
Campus Tecnológico / Centro Académico: Seleccione Sede Central, Cartago
Correo/s electrónico/s: alesalazar@estudiantec.cr
Carnet: 2021579605
Nº de identificación personal: 117590785

Firma del estudiante

ale Salazar 

LIMPIAR

¹ Embargo: período de tiempo durante el cual el acceso o consulta a una publicación no está disponible.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Fecha: 30-11-2023

Señores
Instituto Tecnológico de Costa Rica
Sistema de Bibliotecas del Tecnológico

Yo, Johanna Vanessa Abarca Calvo, envío al

Sistema de Bibliotecas del Tecnológico (SIBITEC), el Trabajo Final de Graduación, del cual soy autor y fue presentado para optar por el grado de Bachillerato, en la fecha 30-11-2023, con el título del proyecto: Turismo Gastronómico accesible para personas con discapacidad auditiva en cafeterías de San José el Caimén, Barrio Oyoa: Enfoque en Infra-estructura y servicio al cliente durante Julio a Dic 2023.

- Repositorio Institucional y Catálogo SIBITEC, con el objetivo de ser visualizado a través de la red Internet, o
- Catálogo SIBITEC, uso exclusivo de la Comunidad TEC.

Autorizo con embargo¹ Fecha para publicar:

En el caso de que no se pueda publicar seleccione:

Confidencial Justificación:

Datos personales:

Nombre autor: Johanna Vanessa Abarca Calvo
Carrera en la que se presenta el TFG: Gestión de turismo Sostenible
Campus Tecnológico / Centro: Académico: Seleccione Sede Cartago.
Correo/s electrónico/s: jchaabarca@estudiantec.cr
Carnet: 2019390140
Nº de identificación personal: 30384-0040.

Firma del estudiante

LIMPIAR

¹ Embargo: período de tiempo durante el cual el acceso o consulta a una publicación no está disponible.

Dedicatoria

A mis hijos que han sido mi mayor soporte y motivación para nunca rendirme y poder
llegar a ser un ejemplo para ellos.

Mi familia nunca me ha dejado sola, ¡todos han puesto su granito de arena, Meli, John,
Liam y Juan Carlos esto es para ustedes!

A mi compañera de TGF Ale, un profundo agradecimiento por todo el arduo trabajo y
dedicación que ha puesto.

Y a todas las personas que de una u otra manera estuvieron presente.

Johanna Abarca C

A mis padres, mi hermano y mi adorada Gaia, quienes son mi inspiración y fortaleza en
cada paso que doy. Su amor y apoyo incondicional han sido mi mayor motor en este
viaje. Gracias por estar siempre a mi lado.

Gracias a Joha, por su compromiso y dedicación. Gracias por creer en este trabajo y por
sumarse a ser una persona que opta por la accesibilidad y la inclusión.

Alejandra Salazar P.

Agradecimientos

El principal agradecimiento a Dios, por no abandonarnos y guiarnos siempre.

A nuestra familia por su comprensión y estímulo constante a lo largo de este tiempo.
A CILESCO, fuente de inspiración para este cambio hacia la inclusión, por enseñar más
allá de la LESCO y compartir la riqueza de la comunidad sorda. A nuestra tutora
Mariam Álvarez que siempre estuvo presente. Por ser un pilar fundamental en el camino
hacia la accesibilidad.

Johana Abarca y Alejandra Salazar

Índice General

Capítulo I. Introducción.....	1
Tema	1
Planteamiento del problema	4
Justificación	8
Objetivos.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos	11
Antecedentes.....	12
Antecedentes internacionales:	12
Antecedentes nacionales:.....	15
Capítulo II Marco Teórico- Referencial	20
Categorías	20
Turismo Accesible	20
Diseño Universal	23
Turismo gastronómico	24
Visitación.....	25
Cafeterías	25
Percepción del visitante	27
Capítulo III Marco Metodológico.....	28
Enfoque.....	28
Diseño.....	28
Fuentes de información	28
Fuente secundaria	32
Sujetos o participantes	32

Categorías o unidades de análisis	34
Turismo accesible	35
Diseño Universal	35
Personas con discapacidad auditiva.....	35
Cafeterías	36
Técnicas e Instrumentos de información	36
Ficha de observación	37
Cuestionario cerrado a personas con discapacidad auditiva.....	38
Alcances y limitaciones	40
Cronograma	41
Presupuesto	42
CAP IV Análisis de resultados	44
Análisis de los resultados obtenidos del objetivo uno: Identificar las cafeterías de mayor visitación por las personas docentes de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR en la zona del Barrio Otoyá durante los meses de julio a octubre del año 2023.	47
Análisis de los resultados obtenidos del objetivo dos: Determinar las limitantes de infraestructura y servicio al cliente que tienen las cafeterías de mayor visitación mencionadas por las personas con discapacidad auditiva de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR, en la zona de Barrio Otoyá, San José.	48
Análisis de los resultados obtenidos del objetivo tres: Describir las limitantes identificadas por las personas con discapacidad auditiva de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR, a partir del diseño universal de accesibilidad total.	50
Análisis de los resultados obtenidos del objetivo cuatro: Comparar la percepción de las personas con discapacidad auditiva, sobre las limitaciones de infraestructura, servicio al cliente y diseño universal entre las cafeterías de mayor visitación en los meses de Julio a diciembre.	51
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones	56
Conclusiones.....	56
Conclusiones del objetivo específico número uno	56



Conclusiones del objetivo específico número dos.....	57
Conclusiones del objetivo específico número tres	57
Conclusiones del objetivo específico número cuatro	58
Recomendaciones	59
Referencias bibliográficas	62
Apéndices	68

Índice de Tablas

Tabla 1 Caracterización de las cafeterías con mayor visitación en Barrio Otoya, para los meses de julio a diciembre, 2023.....	26
Tabla 2. Guía de observación	37
Tabla 3: Plan de trabajo	42
Tabla 4: Presupuesto.....	43
Tabla 5. Criterios de análisis cualitativo de los datos.....	45
Tabla 6 Codificación de herramientas de información.....	47
Tabla 7. Ficha aplicada a OCBO 1	48
Tabla 8. Ficha aplicada a OCBO2	49
Tabla 9. Nombre de las personas a las que se le aplicó PDAC.	52
Tabla 10. Datos por frecuencia de respuesta según la edad.	53
Tabla 11. Matriz de triangulación de la categoría Infraestructura de las cafeterías de mayor visitación por personas con discapacidad auditiva pertenecientes de CILESCO y ANASCOR.....	55
Tabla 12. Matriz de triangulación de la categoría Servicio de las cafeterías de mayor visitación por personas con discapacidad auditiva pertenecientes de CILESCO y ANASCOR.....	55

Índice de Figuras

Figura 1. Mapa del Distrito El Carmen	7
Figura 2. Mapa Conceptual del marco referencial.	20
Figura 3. Caracterización de dos instituciones lideradas por personas con discapacidad auditiva.	27
Figura 4. Barrio Escalante: Valor por metro cuadrado por zona homogénea, 2014	30
Figura 5. Barrio Escalante distribución porcentual de las actividades económicas del periodo de 2012- 2017	30
Figura 6. Categorías de análisis	35
Figura 7. Guía de cuestionario cerrado aplicado a personas con discapacidad auditiva	39
Figura 8. Datos obtenidos del PDAC, ítem cuatro.	47
Figura 9. Representación gráfica de los diferentes servicios con que cuenta las cuatro cafeterías, que se mencionan en el Barrio Otoya.....	51
Figura 10. Representación gráfica y porcentaje de la edad de los visitantes a las cafeterías	53
Figura 11. Representación gráfica del nivel educativo.....	54

Índice de Apéndices

<i>Apéndice 1. Ficha de observación de tesis de Alfaro H(2020)</i>	68
<i>Apéndice 2. Cuestionario.....</i>	69
<i>Apéndice 3. Ficha de convocación Taller a CILESCO.....</i>	71
<i>Apéndice 4. Presentación a CILESCO</i>	72
<i>Apéndice 5. Fotografías sobre el Taller Participativo CILESCO.....</i>	79

Acrónimos	
OMT	Organización Mundial de Turismo
TFG	Trabajo final de grado
ICT	Instituto Costarricense de Turismo
LSC	Lengua de señas Colombiana
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos
ANASCOR	Asociación Nacional de Sordos de Costa Rica
LESCO	Lengua de señas Costarricense
CILESCO	Centro integral de la Lengua de Señas Costarricense
CONAPDIS	Consejo Nacional de personas con discapacidad
ITCR	Instituto Tecnológico de Costa Rica
UNA	Universidad Nacional
UCR	Universidad de Costa Rica
UNED	Universidad estatal a Distancia
INA	Instituto Nacional de Aprendizaje



CC BY 4.0 DEED

Attribution 4.0 International

Capítulo I. Introducción

En el siguiente apartado se desarrollará, el tema, planteamiento del problema, así como su justificación, objetivos y antecedentes.

Tema

La identificación del tema de un proyecto es tan importante ya que es tener una idea completa de su naturaleza, además que posibilita tener una concepción total y general del proyecto. (Cerdas, 2003, pág. 19).

Según Vega (2017) El turismo es una actividad interdisciplinaria que está presente en todo el mundo; si se habla de Costa Rica es reconocida por ser un país que basa su economía principalmente en el sector de servicios, y uno de ellos es el turismo, este, desde los años noventa ha venido creciendo y expandiéndose, y año con año subiendo el número de visitantes, haciendo un gran paréntesis en el año 2020 que tuvo un cambio significativo por la crisis sanitaria que se estaba experimentando a nivel mundial.

Es importante mencionar que el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural, en las zonas edificadas y también en la población local y los visitantes de los destinos (Falcon et al, 2016). El turismo al ser una actividad interdisciplinaria abarca muchas áreas, mismas en la que tiene un impacto directo, por esto es necesario dimensionar que tanto afecta el uno con el otro, son muchas las áreas de convergencia que tienen estos términos. El turismo afecta directamente la economía con la creación de infraestructura, divisas, y puestos de trabajo, haciendo que en muchos casos exista una economía circular, pero no queda solo ahí, otro gran factor que afecta es la informalidad y las condiciones en las que gran parte de las personas trabajan, careciendo de responsabilidades laborales y bajo malos salarios, estos fenómenos no solo se ven en Costa Rica, ya que, al turismo ser una actividad globalizada sucede en la mayoría de países donde está presente, en especial en aquellos países en vías de desarrollo. (Vargas, 2011).

Si se menciona el turismo como generador de divisas en Costa Rica, podemos observar en los valores históricos que desde el año 2000 ha venido un crecimiento anual,

triplicando las divisas desde al año 2000 al 2019, el siguiente año vemos como gracias a la pandemia la cantidad de divisas generadas directamente por el turismo bajó de 3980.01 millones de dólares en el 2019 a 1324 millones de dólares en 2020, siendo el tercer peor año en números desde el 2002, es importante recalcar que la tendencia vuelve a estar a la alta, teniendo que el año 2022 alcanzo de nuevo los 3131 millones de dólares, y según las proyecciones el año 2023 puede ser uno de los mejores históricamente. (ICT, 2023).

Si bien el turismo le genera a Costa Rica una gran cantidad de divisas, si lo comparamos a nivel mundial se queda muy atrás en comparación a otros países, según datos de la Organización Mundial de Turismo (OMT) el principal país generador de divisas por turismo en el mundo es Estados Unidos, alcanzando la increíble cifra de 215 mil millones de dólares, siendo también este el único país del continente americano en el top 10.

Al ser una actividad interdisciplinaria el turismo abarca muchas áreas, según la OMT tiene tres formas básicas: el turismo interno, el turismo receptor y el turismo emisor, existen otros autores como Cohen que lo dividen como institucionalizado o no institucionalizado.

Un enfoque crucial que tiene este trabajo final de grado (TFG) va de la mano con la sostenibilidad y con generar un turismo urbano sostenible y accesible, y es que hoy en día con el cambio climático el entorno se ha contaminado dañando poco a poco al medio, caducando con esto efectos muy graves a nivel mundial, es por esto que nacen a inicios de los años 90 los criterios para disminuir el cambio climático y es ahí donde nace el termino de sostenibilidad, este nos hace referencia a una serie de factores que se relacionan entre ellos para lograr una conjunción que favorezca al medio teniendo 3 categorías y 3 principios básicos, que posteriormente se profundizará. (Campos, J. 2015)

Este TFG tiene como objetivo trabajar con el turismo urbano y gastronómico, y además de esto implementar la sostenibilidad en el término, Según la OMT el turismo urbano es un tipo de actividad turística que tiene lugar en un espacio urbano con sus

atributos caracterizados en especial por la economía basada en la administración, donde entran factores como el comercio y los servicios.

Tal como se menciona anteriormente, si se combinan los términos que nos brinda Coutiño y la OMT, el turismo urbano sostenible abarca las actividades turísticas que tienen lugar en un espacio urbano que se relaciona con una serie de factores ambientales, económicos y sociales que buscan generar el menor impacto en el medio. El turismo urbano sostenible es un tema crucial en la actualidad, y en este proyecto se busca abordar una problemática específica: la inclusión de personas sordas en empresas gastronómicas de tipo cafetería en la zona de Barrio Otoya, San José.

El motivo de este TFG es la realización de una práctica profesional enfocada en reconocer las limitantes que enfrentan las personas sordas, brindando un inicio para futuras implementaciones en distintas empresas, garantizando que sean efectivas para erradicar las brechas comunicativas. Si bien es cierto, existen distintas legislaciones que velan por el bienestar de las personas con discapacidad, también necesitan espacios verdaderamente inclusivos, por lo que este TFG pretende identificar esas limitantes en dos cafeterías específicas (Café Miel y Café Mundo).

La ciudad de San José tiene una gran cantidad de habitantes, lo que hace que existan personas con discapacidades tanto físicas como psicológicas, es por esto que el enfoque de este trabajo va para este segmento de la población, es importante mencionar que el turismo accesible se postula como una modalidad que responde a las necesidades de las personas con discapacidad, (Pérez y Velazco, 2002), esto a través de la eliminación de las barreras de los diferentes destinos turísticos ((Barrera Ozuna, Calfio, & Calónico, 2021), además es importante definir la discapacidad auditiva como la pérdida o anormalidad de la función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo. (Carrascosa, 2015).

Según las Naciones Unidas en el año 2015 el 54% de la población mundial vive en ciudades y se estima que para el año 2030 esta cifra suba al 60%, este TFG tiene como lugar geográfico el barrio Otoya, barrio ubicado en la ciudad de San José, y más específicamente en el distrito El Carmen que cuenta con una población de alrededor de

3.360 habitantes aproximadamente (Info Costa Rica, 2015), si se habla de barrio Otoya ubicado al este de la capital, es un lugar con muchos comercios y cafeterías muy frecuentadas, que hacen que el barrio y el turismo urbano vayan de la mano.

Este siguiente TFG, se encuentra segmentado de la siguiente manera: Es un trabajo enfocado en la Gestión socioambiental, específicamente en el área disciplinarias socio antropológica, definido por Santana Turégano (2003) como:

“Estudio de los factores que hacen que lugares diferentes puedan ser destinos turísticos (entendiendo al turismo como “un conjunto articulado y estructurado de preferencias”). Los factores que hacen que un lugar pueda constituirse en un destino turístico son básicamente tres tipos: su localización y características físicas, su localización temporal, es decir, la distancia a los centros emisores y el clima existente durante la temporada turística, y el tipo de actividades que se pueden desarrollar en él.” (p.15)

Por lo tanto y teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente el tema de este TFG es:
"Turismo Gastronómico accesible para personas con discapacidad auditiva en cafeterías de San José, El Carmen, Barrio Otoya: Enfoque en Infraestructura y Servicio al Cliente durante Julio a diciembre de 2023"

Planteamiento del problema

El problema de investigación, según lo mencionado por Espinoza (2019), establece los límites y el propósito del trabajo, por lo que el mismo configura los elementos del enfoque metodológico. Por lo tanto, es importante entender el contexto y el motivo del surgimiento del presente TFG.

La relevancia del turismo urbano accesible se convierte en un tema apremiante dentro del contexto de Costa Rica, ya que es reconocido por su excelente crecimiento turístico. Por lo que, a pesar de su crecimiento, también ha surgido un sinnúmero de espacios que deben ser mejorados indiscutiblemente.

Este TFG se desarrolla desde una perspectiva enfocada en la planificación del turismo sostenible, con especial énfasis en la accesibilidad. El objetivo principal es establecer elementos de accesibilidad y sostenibilidad en el ámbito de la recreación y el

turismo para una comunidad específica, que frecuenta la zona del Barrio Otoya, en la capital costarricense.

La planificación del turismo sostenible implica considerar cuidadosamente como se desarrollan las actividades turísticas para minimizar el impacto negativo en el entorno natural y cultural, al tiempo que se promueve el desarrollo económico y se mejora la calidad de vida de las comunidades locales. Además, la accesibilidad es fundamental para garantizar que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades, puedan disfrutar de las experiencias turísticas

Al combinar la planificación, la accesibilidad y el turismo sostenible, este TFG busca crear un enfoque integral que promueva la inclusión, la preservación del entorno y el desarrollo económico sostenible del Barrio Otoya.

Por lo anterior este TFG nace a raíz de interacciones previas con personas que tienen discapacidad, las cuales han promovido cierta inquietud sobre la manera en la que se desempeñan en diferentes ámbitos de la vida, sobre todo en el aspecto de turismo sostenible y estadía se torna en una vivencia distinta a la de cualquier otro cliente o persona practicando turismo. Por lo tanto, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los aspectos generales que contribuirían a mejorar la infraestructura y el servicio al cliente de las cafeterías con mayor visitación en la zona de Barrio Otoya, desde la perspectiva de espacios gastronómicos accesibles, para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad auditiva?

Las limitantes que enfrentan las personas con discapacidad auditiva son bastante significativas en cuanto a acceso a servicios y espacios públicos, incluyendo a las empresas gastronómicas. Es importante identificar esas barreras con el fin de erradicarlas y poder promover la igualdad y la accesibilidad. En consonancia con esta visión, el presente TFG respondería al Objetivo número 10, de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Reducción de desigualdades.

Es importante enfatizar que estas limitantes responden a un espacio temporal específico, siendo el segundo semestre del año 2023 entre los meses de julio a diciembre y proyectando el alcance a dos empresas gastronómicas y miembros de la comunidad

sorda específicamente situadas en el distrito el Carmen, Barrio Otoya en San José en las áreas comprendidas entre las avenidas 7 y 9, y las calles 11 y 13.

La zona de estudio escogida, Barrio Otoya es un lugar reconocido por su valor histórico y por su ubicación a pocos minutos del centro de la ciudad, lo que le ha convertido en un destino turístico urbano.

Sus hermosas estructuras antiguas ahora transformadas en cafeterías, restaurantes y hasta hoteles, contribuyen a su atractivo. Además, este Barrio cuenta con uno de los centros de enseñanza de lengua de señas más grandes del país, esto le da una afluencia de personas con discapacidad auditiva que no siempre puede ser observada en otros lugares. Sin embargo, al ser un espacio abierto recientemente, se ha determinado que los espacios gastronómicos de la zona, a pesar de su belleza, no siempre se encuentran adaptados para personas con discapacidad auditiva. Esta realidad resalta la importancia de abortar los espacios concurridos por la comunidad sorda y asegurar altos niveles de accesibilidad, desde la visión de turismo sostenible.

Figura 1. Mapa del Distrito El Carmen



Fuente: *Distritocarmen.com (2023), Mapa de Distrito el Carmen. [Ilustración]. Distrito Carmen. <https://distritocarmen.com/>*

Además, si se toman aspectos de delimitación poblacional, este trabajo va dirigido a brindar una mejora en la experiencia de las personas con discapacidad auditiva que visitan dichas cafeterías. Esto genera que el proyecto tenga un enfoque mucho más específico, y limitado en cuanto a población.

De esta forma, es esencial atender al problema de la accesibilidad en el turismo urbano, en particular en el sector gastronómico, si se mira desde la gestión de turismo sostenible. La inclusión de personas con discapacidad auditiva, no es solo una obligación legal, sino también presenta una oportunidad para el crecimiento económico y social de forma sostenible. El acondicionar y crear espacios inclusivos, significa una inclusión a un segmento muy importante de la población, lo que se puede traducir en el aumento de turistas en los destinos turísticos por lo tanto mayor demanda de servicios turísticos y aunado a esto aumento de empleos y rotación de divisas.

El desarrollo de gestión de turismo urbano accesible en empresas gastronómicas de tipo cafetería en San José, El Carmen, Barrio Otoya, debe ser sostenible, considerando

las necesidades de las personas con discapacidad, pero sin dejar de lado los aspectos ambientales, sociales y económicos. Esta perspectiva contribuye con el fortalecimiento del turismo sostenible y accesible como herramienta integral de desarrollo.

El siguiente TFG tiene un plazo establecido de seis meses, desde julio hasta diciembre, donde será posible cumplir con los objetivos establecidos, de manera que durante los seis meses se realizará un diagnóstico para identificar las limitaciones y barreras comunicativas que enfrentan las personas con discapacidad auditiva en las dos empresas gastronómicas de tipo cafetería con mayor visitación y ubicadas en San José, El Carmen, Barrio Otoya.

Es importante tomar en consideración que el éxito de este proyecto depende en gran medida de la colaboración y la participación de las personas con discapacidad auditiva y las empresas gastronómicas principalmente.

Justificación

Según Dzul (2013), la justificación busca persuadir al lector sobre los siguientes aspectos clave: la relevancia de la investigación, la importancia del tema, el objeto de estudio y la utilidad de los resultados previstos. Estos aspectos se relacionan al contribuir con el conocimiento actual y a su aplicabilidad práctica.

Mediante este apartado, es posible identificar si existe alguna necesidad que satisfacer y que responda al problema planteado. De esta forma, se puede afirmar que:

El turismo urbano sostenible se ha convertido en una actividad que va en constante crecimiento, la misma es una forma de explorar y experimentar costumbres y culturas. Sin embargo, para las personas con discapacidad la idea de realizar turismo es poco común y se convierte en una actividad tediosa y desgastante para los usuarios. Por lo tanto, la implementación de elementos que contribuyan a la realización de espacios que sean accesibles y sostenibles puede ser una propuesta interesante para las organizaciones cuyo valor se basa en promocionar su propia ciudad.

En cuanto al turismo urbano sostenible e inclusivo, debe tomarse en consideración que no solo se compone del turista, sino que también existe un sistema turístico, así como lo explica Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert y Wanhill en “El Turismo: teoría y práctica”

(2007) donde recalcan el modelo de Leiper que desglosa varios elementos que componen el sistema turístico, entre ellos: la comunidad receptora, los viajeros, la ruta, entre otros... Los mismos son igualmente importantes para generar un espacio turístico que funcione con éxito. Por este motivo, la participación de instituciones a nivel internacional como la Organización Mundial del Turismo, y a nivel nacional el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), la Red Nacional de Turismo Accesible, son necesarias para generar esos espacios que tanto se necesitan en el turismo.

Según Solís (2017), "El Estado de la Nación refuerza la importancia del desarrollo de emprendimientos ya que... es un mecanismo valioso para generar inclusión social, oportunidades laborales, innovación y desarrollo" (p. 51). Por lo tanto, es importante brindar estas herramientas con el fin de generar espacios sociales productivos. Y es además obligación de la administración, como lo relata Arce (2016), el planificar, organizar, direccionar, coordinar y controlar todo el espacio turístico.

Estas actividades dan paso a la implementación de elementos que faciliten la experiencia de cada uno de los involucrados en el sistema turístico. El turismo urbano sostenible y accesible es un paso esencial para promover el desarrollo inclusivo y diverso de cada ciudad. El implementar medidas que faciliten el acceso a información, transporte, y hasta hospedaje, convierte a una ciudad en promotora de turismo inclusivo. De este modo se puede concluir que el turismo urbano accesible no solo beneficia a las personas con discapacidad sino también a nuestra industria y sociedad.

Así que, la problemática que aborda el proyecto es la falta de accesibilidad para personas con discapacidad, específicamente las personas con discapacidad auditiva. Las barreras en torno a comunicación y las limitaciones presentes en el diario vivir de las personas con discapacidad auditiva, tienen un impacto negativo en la experiencia y disfrute de espacios como restaurantes. Esto desencadena una serie de situaciones en las que las personas con discapacidad auditiva podrían sentirse insatisfechas o discriminadas debido a la falta de lugares que les brinden una experiencia en condiciones. Como lo menciona Rotella (2021): "Las ciudades pertenecen a sus ciudadanos y deben ofrecer las condiciones necesarias para una vida digna para todas las personas, cualquiera que sea su condición física".

Por lo tanto, el siguiente TFG pretende conocer las limitaciones y generar medidas concretas que promuevan espacios más inclusivos y accesibles para la comunidad sorda que les visite según el diseño universal. Es elemental que se comprenda que se busca mejorar experiencias para las personas con discapacidad auditiva y además se pretende promover la igualdad de oportunidades para todas las personas que se encuentren visitando el local gastronómico. Este enfoque cobra importancia socio antropológica al apostar por espacios inclusivos, igualdad de oportunidades y justicia social. Además, la inclusión y la accesibilidad son temas altamente relacionados con la equidad social y el respeto por los derechos humanos.

También, el que el presente TFG sea un espacio donde se pueden identificar las necesidades de una población como las personas con discapacidad auditiva, ayuda a romper estereotipos y fomenta la tolerancia a la diversidad humana, dándole paso a la justicia y a la inclusión sin importar sus discapacidades.

Este TFG responde también a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la ONU para el año 2030. En particular tiene relación con el ODS número 10: “Reducción de desigualdades”, al aspirar cerrar las brechas entre los grupos vulnerables como las personas con discapacidad auditiva, promoviendo justicia e inclusión. De igual forma, es compatible con el ODS número 11: “Ciudades y comunidades sostenibles”, ya que busca formar espacios accesibles que cumplan con el acceso a la información y oportunidades, siendo esta una característica fundamental para ciudades y comunidades sostenibles. Este TFG también se relaciona con el ODS número 17: “Alianzas para lograr los objetivos”, al reconocer la importancia de colaborar con la comunidad sorda, organizaciones y empresas para lograr generar una solución a la problemática.

Esta iniciativa plantea un tema de importancia tanto a nivel nacional como internacional. Ya que, evalúa las condiciones de las empresas gastronómicas de tipo cafetería desde una perspectiva social de la sostenibilidad, enfocándose en la experiencia de las personas con discapacidad auditiva. Este TFG tiene potencial para ser aplicado en otros espacios gastronómicos tanto en el país como en el extranjero. Todo gestor de turismo sostenible tiene la responsabilidad de asegurar experiencias satisfactorias a todos

los perfiles turísticos, en este caso, por la naturaleza del TFG, centrado en la comunidad sorda.

Objetivos

Objetivo General

Explicar los aspectos generales para mejorar infraestructura y servicio al cliente de las cafeterías con mayor visitación de la zona de barrio Otoya para personas con discapacidad auditiva a partir de la perspectiva de espacios gastronómicos accesibles.

Objetivos Específicos

Identificar las cafeterías de mayor visitación por las personas docentes de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR en la zona del Barrio Otoya durante los meses de julio a octubre del año 2023.

Determinar las limitantes de infraestructura y servicio al cliente que tienen las cafeterías de mayor visitación mencionadas por las personas con discapacidad auditiva de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR, en la zona de Barrio Otoya, San José.

Describir las limitantes identificadas por las personas con discapacidad auditiva de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR, a partir del diseño universal de accesibilidad total.

Comparar la percepción de las personas con discapacidad auditiva, sobre las limitaciones de infraestructura, servicio al cliente y diseño universal entre las cafeterías de mayor visitación en los meses de Julio a diciembre.

Antecedentes

El turismo es una actividad interdisciplinaria, por lo que se vuelve necesaria la participación de gestores del turismo que brinden una correcta planificación de este. El mismo se ve influenciado por distintos sectores económicos y es por ello por lo que se vuelve un espacio sumamente enriquecedor y completo. Mediante la gestión de estos conocimientos y aplicando toda la concienciación adquirida por un profesional en turismo en cuanto a espacios sociales, es posible generar cambios muy positivos en el entorno donde se dé el desarrollo turístico, siempre y cuando las practicas sean sostenibles y accesibles para quienes lo realizan.

De ahí la importancia de comprender las situaciones que rodean al turista.

Antecedentes internacionales:

El tema de inclusividad y accesibilidad ha tenido un crecimiento muy pausado, por la falta de interés, tanto en espacios gastronómicos como en el sector turístico en general. Esto limita significativamente el proceso de disfrute de las personas con discapacidad. Así lo relata El País (2016)

“La verdad es que el tema no parece prioritario para los comerciantes, pero no solo de Uruguay. En Barcelona, España, si bien falta una norma obligatoria, se recomienda en cambio la medida de ofrecer una carta en braille, algo implementado solo por el 0,13% de los restaurantes y bares de la ciudad.

Así es como se define como prioritario no solo tomar medidas individuales sino más bien colectivas que generen un bien en el entorno de manera eficaz. Como lo menciona Arce (2016): “El perfil del cliente va a determinar los hábitos de consumo, que debemos entender como requisitos para el consumo y por ende una condición interna de la organización para elaborar un producto que satisfaga al cliente” (p.31).

Es importante tomar en consideración que el tema de accesibilidad no solamente es un derecho humano fundamental, sino que también se convierte en una excelente oportunidad para desarrollarse en términos de calidad de vida y economía.

Además, relacionado con este crecimiento, según lo mencionado por la Fundación ONCE en la jornada “Turismo accesible y vías verdes” del año 2017, aseguran que: “Las personas con discapacidad gastan de media hasta casi un 30% más en viajar que los turistas sin necesidades especiales”. Esta afirmación permite justificar que la implementación de espacios inclusivos no solo son beneficio para la población con discapacidad, sino que también se vuelve beneficioso para el empresario turístico, dándole crecimiento económico y mayor visitación. Es deber del profesional en turismo brindarle al turista una experiencia inolvidable. Por lo tanto, el reconocer las necesidades de los turistas, abre un espacio que aporta al proceso de garantizar que su estadía sea accesible, cómoda y sostenible.

Igualmente, es necesario recordad que, desde los inicios del turismo, esta actividad ha ido en constante crecimiento a nivel nacional, convirtiéndose en una de las mayores fuentes de ingreso que tiene Costa Rica. Aunque, si bien es cierto, el turismo además de ser conformado por conocimientos de distintas ramas de estudio también es un fenómeno sumamente vulnerable. Así se ha podido percibir con la llegada de crisis como la que experimentó el mundo con el virus SARS-COV 2. Pero, a lo largo de estos años recientes, el turismo ha ido en constante recuperación. Sobre todo, ha tomado interesante alcance el turismo urbano, por lo que las cafeterías a menudo son lugares informales y bastante concurridos, y suelen convertirse zonas desafiantes para las personas con discapacidad.

Para la implementación de buenas prácticas que giren en torno a la accesibilidad, Fundación ONCE, crea una serie de libros que funcionan como guías de implementación para cumplir con criterios de accesibilidad que le dan a las empresas turísticas un desarrollo de competencias beneficiosas para el mercado.

Dentro el documento Guía de accesibilidad en Bares y Restaurantes de la Fundación ONCE (2021), se menciona lo siguiente:

“La accesibilidad es imprescindible para el 10% de la población, necesaria para el 40% y cómoda para el 100%”. Se trata, por tanto, de que todas las personas puedan acceder, transitar, informarse, consumir y disfrutar de la experiencia en condiciones de igualdad, seguridad y autonomía.” (p.15)

Por eso, crear normas obligatorias que rijan ese proceso de inclusión que tanto se busca, se vuelve un asunto obligatorio. En Puerto Rico, según el siguiente estudio realizado por el Instituto de estadísticas de Puerto Rico (2022) : “El 86% de las personas totalmente con discapacidad auditiva encuestadas afirmaron sentirse discriminados frecuentemente (41% muy a menudo y 45% a veces). Por su parte, el 68% de las personas parcialmente con discapacidad auditiva encuestadas, afirmaron sentirse discriminados frecuentemente (20% muy a menudo y 48% a veces).”(p.1) Estos datos son verdaderamente preocupantes y son los mismos los que inspiran a generar un cambio para con la sociedad, respondiendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible específicamente el décimo, siendo acciones concretas las encargadas de erradicar los espacios de desigualdad.

Este tipo de guías e información son las que permiten que los procesos de cambio y creación de espacios accesibles se vuelvan mucho más sencillos de implementar. Estas recomendaciones son oportunidades competitivas, de crecimiento del negocio, de prevención y de sostenibilidad, respondiendo siempre a criterios sociales que es en lo que pretende enfocarse el documento.

A partir de datos publicados por la Organización Mundial de la Salud (2023): “Se calcula que 1300 millones de personas, es decir, el 16% de la población mundial, sufren actualmente una discapacidad importante. Esta cifra está aumentando debido al crecimiento de las enfermedades no transmisibles y a la mayor duración de la vida de las personas.” Es decir, las personas con discapacidad constituyen un alto porcentaje de la población mundial y se estima que por el envejecimiento de la población ese porcentaje va aumentando poco a poco. Estas cifras se vuelven importantes porque recalcan cuan necesario es garantizar que los servicios y espacios turísticos sean accesibles para todas las personas que los visitan. Es además momento de entender que las personas con discapacidad sin también personas turistas y tienen el mismo derecho de disfrute y de vivir experiencias.

En el estudio sobre el turismo accesible para personas sordas en la Comunidad de Salasaka. Se emplea una metodología mixta y utilizan métodos cualitativos y cuantitativos. Realizando no solo revisiones bibliográficas sino recopilan datos

estadísticos por medio de encuestas dirigidas y a partir de los mismos se revelan datos muy interesantes.

Los hallazgos comparten que los atractivos turísticos de la comunidad no son accesibles, aunque se muestra un gran interés de la comunidad sorda de participar en actividades turísticas. Aunque el estudio recomienda capacitar al personal turístico, brindar espacios de sensibilización y mediante ellas promover el turismo inclusivo y la participación de la comunidad sorda.

Así mismo, en la propuesta pedagógica: “Elaboración de una ruta de turismo accesible dirigida a los Sordos de la localidad de la Candelaria, utilizando la comunicación en Lengua de Señas Colombiana LSC”, el acceso a la historia, la cultura de los mitos y de las leyendas, donde se promueve la creación de recursos y estrategias que favorezcan la experiencia de la comunidad sorda con respecto al turismo de la ciudad. Por lo cual se establecieron distintos procesos, entre ellos la creación de un guion turístico en LSC para facilitar la comunicación entre los sordos y los oyentes. De igual forma se crearon espacios publicitarios con la implementación de la LSC para poder atraer al público meta.

Este proyecto demuestra la importancia de crear espacios accesibles para realizar turismo. A través de la implementación de recursos de tipo visual se le garantiza a la comunidad sorda acceso al turismo urbano.

Antecedentes nacionales:

En el ámbito turístico, las personas con discapacidad suelen sentirse excluidas o hasta prefieren no realizar ninguna práctica que involucre el acercamiento con otras personas por la falta de conocimiento sobre cómo tratar con personas con discapacidad, específicamente las personas con discapacidad auditiva. En Costa Rica, la Ley 7600 (1996), llamada "Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad", menciona en el Artículo 1 que: “Se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes.”

Según lo relatado anteriormente, por ley, las personas con discapacidad deben ser incluidas para cualquier actividad junto con su desarrollo integral, pero, aunque existe un mandato que exige estas condiciones, la misma no se ve efectuada en la realidad. Y aunque la Ley 7600 promueve el trato de calidad para la población discapacitada, es importante mencionar que la misma se basa principalmente en aspectos de infraestructura. Sin embargo, existe una necesidad de incluir no solo el espacio físico, sino también aspectos sociales y de servicio. Y que, hasta la fecha no se ha visto un avance significativo en el tema.

A través de un informe realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en el año 2016, indica que: “alrededor de 70.000 personas, lo que corresponde a un 1,5% de la población total para ese año” Peña (2022) Este porcentaje, se prevé, va aumentando con el pasar del tiempo, por este motivo es necesario que esas brechas de comunicación se acorten con el fin de poder brindarle una experiencia satisfactoria a las personas de la comunidad sorda.

Según el estudio realizado llamado Situación del turismo en Costa Rica, 2022 elaborado por el ICT (2022) el país experimentó una llegada de 2 117 960 turistas entre enero y diciembre del 2022 (p.15). Esa cifra trae consigo una serie de beneficios en el país que van desde el empleo, hasta la rotación de divisas y desarrollo cultural.

Durante la elaboración del proyecto, y al ser prioritario conocer estas necesidades, de las personas con discapacidad, se buscó trabajar con un segmento de la población que no suelen ser completamente visibilizados. Las personas con discapacidad auditiva.

Las personas con discapacidad auditiva experimentan ciertos factores que generan una ola de discriminación en algunos contextos de su vida. Una de las razones principales por las cuales se sienten olvidados o discriminados es porque su discapacidad no es tan visible como las demás, esta característica provoca que se subestime las necesidades de los mismos y se les niegue el acceso a servicios o espacios que sean amigables a su discapacidad.

Las personas con discapacidad auditiva viven múltiples problemáticas y barreras de comunicación para con los demás, así como limitaciones para acceder a lugares públicos o hasta servicios de la vida cotidiana, incluyendo, entre ellos, las empresas

gastronómicas. A pesar de las leyes y organizaciones nacionales e internacionales que se han creado en pro de la accesibilidad, no es secreto que existe una brecha bastante grande que no permite tener entornos 100% inclusivos donde las personas con discapacidad auditiva ya no se enfrenten a entornos limitados.

Por este motivo es importante tratar este trabajo con entes como ANASCOR (Asociación Nacional de Sordos de Costa Rica), o municipalidades debido a la gran relevancia que puede tener el mismo en la implementación de medidas en espacios sociales para promover la sostenibilidad, accesibilidad e inclusión. Por lo que estas entidades tienen un papel fundamental si se trata de planificación y gestión de espacios. De hecho, según la página web de ANASCOR (2013), este proyecto respondería a uno de sus principales objetivos que es: “Promover oportunidades de desarrollo inclusivo a nivel nacional, con el propósito de que logren integrarse plenamente a la sociedad permitiendo el desarrollo socio-lingüístico y cultural de las personas sordas.” Al investigar y proponer mejoras en entornos sociales con el fin de mejorar aspectos sociales y de accesibilidad, se estaría brindando una sensibilización para con la comunidad sorda, acciones que serían de gran apoyo para el cumplimiento del objetivo de la asociación.

A partir de una revisión bibliográfica realizada en el repositorio de la Universidad Nacional a Distancia, se logró encontrar los siguientes trabajos de graduación finales y tesis que justifican la necesidad de abordar el tema en cuestión y su relación con la accesibilidad turística.

Tesis de Licenciatura en Turismo Sostenible.

Cumplimiento y mejoras en la empresa de gastronomía El Clon, según Ley N.º 7600 para un turismo accesible, Juan Viñas, Cartago, 2020. Hazel Alfaro Jiménez.

La metodología utilizada es cualitativa, sus principales hallazgos fueron:

Principalmente se menciona en la tesis que se debía modificar la infraestructura según la ley 7600 (Ley desigualdad de Oportunidades de las personas con discapacidad), Incluir demarcación en el restaurante. No se identifica personal capacitado para la atención de las personas con discapacidad, ni se cuenta con material acorde con las necesidades particulares.

Se utilizó un instrumento de observación no participante con varios ítems

Trabajo final de Graduación, Taller de Turismo Accesible en la Zona de Palmares (APROSAM), Limber Elías Campos Blanco. La metodología utilizada es cualitativa, sus principales hallazgos fueron:

De acuerdo a la conclusión se dice que el turismo accesible puede verse como terapia para que las personas con discapacidad puedan tener una mejor interacción social y así no sentirse fuera de la sociedad.

Además de conocer mejor a la organización (APROSAM) y estudiar a fondo la ley 7600

Proyecto profesional, Plan de gestión turística accesible para personas con discapacidad auditiva, visual y motriz de extremidades inferiores para la agencia receptiva ara tours, II semestre 2020 German Andrés Monge Calvo. La metodología utilizada es cualitativa, sus principales hallazgos fueron:

Plan de gestión turística accesible: Darle seguimiento al desarrollo de su producto turístico accesible, a partir de los servicios turísticos y los paquetes turísticos que se ofertan en la propuesta.

Sensibilidad en el tema discapacidad: A pesar de que algunos servicios turísticos no sean 100% accesibles, si se complementan con los recursos humanos de la agencia receptiva Ara Tours, como son los guías de turismo, capacitados en accesibilidad y discapacidad, junto a los recursos técnicos, como sillas de ruedas de playa.

La propuesta del plan estratégico de repoblamiento de los Barrios históricos de Amón y Otoya del 2021, se centra visualizar la posibilidad de regeneración urbana, a través de un plan maestro y proyectos de vivienda. Su éxito depende del incluir nuevos habitantes que, con el pasar del tiempo, reduzcan la percepción negativa que actualmente rodea estos barrios. Por este motivo, es crucial establecer una gestión y colaboración entre actores públicos y privados, tomando en consideración las necesidades de su población y la preservación de la herencia histórica y patrimonial que estos espacios tienen.

Desde el contexto de turismo accesible, la propuesta puede tener un impacto significativo al crear destinos mucho más accesibles para los visitantes. Además, la preservación de la herencia histórica y cultural también podría ser de riqueza en el

turismo, dándole a los visitantes la oportunidad de aprender sobre la historia e identidad de estos lugares.

En relación a la tesis para licenciatura, titulada “Metodología de investigación para determinar los imaginarios urbanos desde un enfoque semiológico y visual”, se logra identificar que basa su investigación en la encuesta. Mediante la cual se logran definir dos vertientes o variables en cuanto a percepciones. Esta metodología es relevante en relación al turístico ya que comprender a los visitantes y lo que experimentan en entornos donde se desarrolla es esencial para crear espacios mucho más accesibles. Por lo tanto, para este TFG, la metodología podría ser adaptada para poder evaluar las percepciones del visitante sobre la accesibilidad y el turismo y como es su experiencia en espacios gastronómicos.

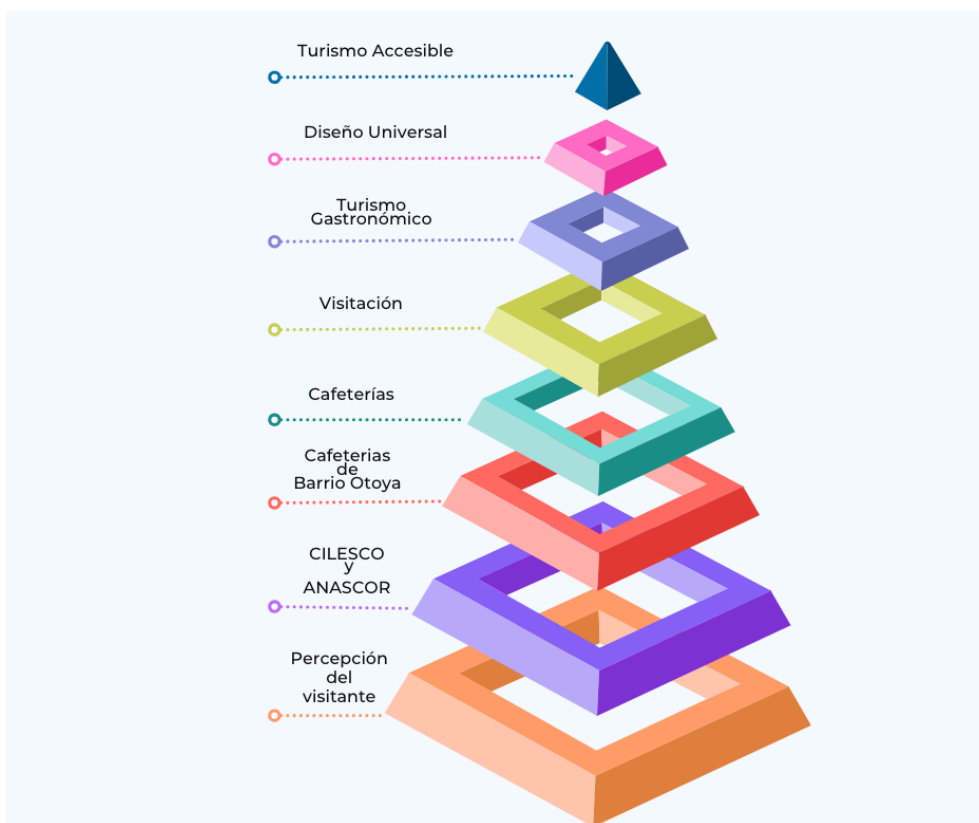
Además, en la investigación sobre la incorporación de las personas sordas en los servicios del Hotel Xandari, se opta por un enfoque cualitativo, incluyendo entrevistas para recopilar información relevante, basando los estudios en las experiencias de las personas con discapacidad auditiva y los trabajadores del hotel aunque siempre respaldando esta información con la retroalimentación con expertos. Entre los principales hallazgos se destaca una importancia en adaptar los servicios según las necesidades de la comunidad, aunque siempre coinciden en la idea de brindar capacitación sobre en Lengua de Señas Costarricense (LESCO), y realizar inversiones tecnológicas que permitan brindar una buena experiencia para todos quienes visitan el lugar.

Capítulo II Marco Teórico- Referencial

El marco referencial desempeña un papel fundamental en este trabajo de investigación. ya que se establecen el contexto teórico y conceptual de la revisión de la literatura existente asociada de manera directa al problema y los objetivos específicos para así poder solventarlos. Hernández-Sampieri y Méndez (2009)

Figura 2. Mapa Conceptual del marco referencial.

Categorías.



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Turismo Accesible

El turismo accesible busca garantizar que todas las personas independientemente de sus capacidades o habilidades físicas, puedan disfrutar de un viaje placentero y que su experiencia sea un buen recuerdo. Aquí es donde se originan los servicios que se adaptan

para satisfacer las necesidades de todas las personas, como lo afirma Alfaro H (2020), citando a Segovia (2001) indica lo siguiente:

“Desde hace ya, varias décadas se trabaja para la integración social y productiva de personas con capacidades restringidas que lleva a establecer pautas de accesibilidad integrales para este conjunto de seres con capacidades diferentes que se manifiestan por una deficiencia física (motora, sensorial, patológica o visceral) como también por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas. La valoración contemporánea del tiempo libre nos lleva a proponer un análisis particularizado de la accesibilidad en el uso de ese tiempo de ocio que denominaremos “«TURISMO ACCESIBLE» (p. 2).

Basándose en esta cita es importante saber que existen requerimientos en cuanto a accesibilidad al medio físico como una serie de servicios o informaciones adicionales que deben ser atendidos para que todas las personas tengan libre desenvolvimiento, en actividades de turismo y recreación.

La accesibilidad en el turismo no solo es parte de la infraestructura, también es poder brindar información clara y los servicios que se ofrecen para que la experiencia vivida por los viajeros sea placentera. La cita a continuación profundiza en este tema fundamental del turismo accesible.

(...) los espacios turísticos deben ser el ámbito del encuentro y de la acción social. Deben constituir armazones que favorezcan la creación de oportunidades para una vida individual y social enriquecida e íntegra. Sin embargo, la falta de planes y profundas razones sociales y económicas han ido afectando esa función social y las han convertido en fuentes de tensión, de divergencia y frustración. Si estas circunstancias son de consecuencias negativas para las personas en plenitud de sus capacidades y sentidos, son de efectos aún más agudos para aquellas cuyas capacidades han sufrido una merma (2005, p. 5).

También, es importante recordar que existen leyes que protegen a las personas con discapacidad y estos entes muy comprometidos con que exista productos y servicios acorde a las personas con discapacidad, y así eliminar barreras y ayudar a fomentar la participación de estas personas en todos los aspectos de su vida.

A continuación, se desarrollará sobre estas leyes:

Declaración Universal de los Derechos Humanos Las personas con discapacidad tienen los mismos Derechos Humanos y las libertades fundamentales de los derechos nacen de la dignidad e igualdad del ser humano, comprenda la situación que los impedimentos, limitaciones de actividad y restricciones de participación en el pasado, porque la mayoría tiene experiencia que limita la capacidad de realizar una o más actividades esenciales de la vida diaria en los ámbitos económico, social y cultural. (Naciones et al., 1948 P. 3)

Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT La promoción de los derechos de las personas con discapacidad para realizar actividades turísticas como el turismo accesible, el turismo para que todas las personas tengan derechos, promover y apoyar los derechos humanos de quienes son los grupos poblacionales más vulnerables que son los niños, los adultos mayores, las minorías étnicas y los pueblos 50 indígenas. indígenas, personas con discapacidad, familias, jóvenes y estudiantes. (Turismo et al., 1999 P. 11)

Según lo menciona Alfaro H (2020), En su tesis de Licenciatura “Cumplimiento y mejoras en la empresa de gastronomía El Clon, según Ley N.º 7600 para un turismo accesible, Juan Viñas, Cartago, 2020. La ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad de Costa Rica entró en vigencia el 29 de mayo de 1996. Esta ley cuenta con siete capítulos, para esta investigación se hará referencia de tres capítulos relevantes: Capítulo 2: Acceso al trabajo, Capítulo 6: Acceso a la información y a la comunicación y Capítulo 7: Acceso la cultura, el deporte y las actividades recreativas. De tal manera que tanto el Estado junto con instituciones públicas y privadas deben de tener en cuenta esta información como uno más de sus conocimientos y una ley más que deben acatar y ejecutar. La Ley 7600 cuenta con Decreto N.º 26831 del Reglamento Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad” (Poder Ejecutivo de la República de Costa Rica, 1998), la cual establece normas que todas las instituciones públicas y privadas del país deben de tomar en cuenta para que se cumplan los derechos y los deberes en igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

Flores J, Rivera F. (2023) en su propuesta pedagógica: “Elaboración de una ruta de turismo accesible dirigida a los Sordos de la localidad de la Candelaria, utilizando la

comunicación en Lengua de Señas Colombiana LSC”, el acceso a la historia, la cultura de los mitos y de las leyendas, nos hablan de las siguientes leyes que amparan las personas con alguna discapacidad.

La conexión que existe entre la Convención de derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y las leyes nacionales específicas refleja un compromiso integral para garantizar la protección y el empoderamiento de las personas con discapacidad. Mientras que la Convención establece principios generales y directrices a nivel internacional, las leyes nacionales se convierten en la herramienta concreta para implementar esos principios en contextos locales.

Diseño Universal

Al adoptar un enfoque inclusivo y accesible en la planificación y creación de entornos, productos y servicios, se alinea con el objetivo primordial de promover la igualdad de oportunidades. En este sentido, el diseño universal no solo busca eliminar barreras, sino también potenciar la autonomía y la participación plena de todas las personas, independientemente de sus capacidades. Este paradigma va más allá de la mera adaptación a necesidades específicas, aspirando a establecer un estándar integral que beneficie a la sociedad en su conjunto. Al explorar la intersección entre el diseño universal y los objetivos de igualdad y participación, se revela su capacidad transformadora para construir entornos más inclusivos y fomentar la diversidad en todos los aspectos de la vida.

Flores J, Rivera F(2023) nos mencionan es su propuesta pedagógica "Elaboración de una ruta de turismo accesible dirigida a los Sordos de la localidad de la Candelaria, utilizando la comunicación en Lengua de Señas Colombiana LSC”, el acceso a la historia, la cultura de los mitos y de las leyendas,) Los países desarrollados presentan una mejor implementación de esta señalización con respecto a los sitios de turismo, vías, carreteras, etc. por la calidad de los servicios y disciplina cuenta con un manual de señalización turística que facilita la accesibilidad a personas con discapacidad, la estandarización de criterios para el uso de la señalización. y símbolos, para informar sobre la ubicación de los sitios turísticos.

Además, según lo comentado en la Charla sobre Turismo accesible (Aguilar,G. 2021,36:13-39:50), el diseño universal es una filosofía que busca generar espacios, servicios y productos que se puedan disfrutar en igualdad de condiciones, mencionando el papel que ha tomado CONAPDIS para con otras entidades gubernamentales y privadas buscando la implementación del diseño universal en sus proyectos.

Además, Gustavo menciona la importancia de partir por el diseño universal y realizar ajustes razonables por medio del estudio del perfil de visitantes.

Turismo gastronómico

El turismo gastronómico ha ganado popularidad en los últimos años, ya que muchas personas consideran la gastronomía como una parte esencial de la cultura de un lugar y desean explorarla durante sus viajes. Asimismo, el turismo gastronómico puede contribuir al desarrollo económico de la zona, ya que atrae a visitantes interesados en la comida local y genera oportunidades para los productores y comerciantes locales, así como generando empleos.

Para Leal, M. (2015). El turismo gastronómico se puede ver como un recurso y como un producto turístico.

“Un recurso turístico es todo elemento material que tiene la capacidad por sí mismo, en combinación con otros, de atraer visitantes a un determinado espacio y cuando esa visita responde a motivos de turismo, ocio y recreación.”

“El producto turístico, según Callizo (1991), que se encuentra integrado por el equipamiento necesario para asegurar las actividades de ocio durante la estancia, pulsiones que interactúa con una demanda social cuyo motor y principales motivaciones son el resultado de deseos y tienden a mantener o imitar formas de vida pasadas o antiguas.” Para Leal, M. (2015). Pag 26.

El turismo gastronómico, no solo contribuye al atractivo turístico, sino que es un impacto económico, En resumen, el turismo gastronómico desempeña un papel importante en la promoción del turismo, la preservación de la cultura culinaria y el impulso económico de una región. Es una forma de viajar que permite a los turistas explorar la diversidad culinaria de diferentes lugares y disfrutar de experiencias gastronómicas únicas.

Visitación

La visitación turística se refiere al número de visitantes que van a un destino específico, en un mismo momento.

Con la visitación turística se mide la afluencia de personas en un lugar turístico, y así se comprende mejor la demanda de los destinos. Por ejemplo, en la visitación de extranjeros al país:

Según lo comenta ICT (2023) en su noticia “Turismo recibe impulso con avales del sistema de banca para el desarrollo”:

“A partir de las estadísticas de visitación más recientes del ICT, en los primeros nueve meses del año, Europa sumó el arribo de 319 691 turistas por la vía aérea y una variación positiva de 4,9% con respecto al 2022. Entre enero y setiembre 2023, 49 780 turistas británicos han visitado nuestro país.”

Al fomentar la llegada de los visitantes se generan empleos directos e indirectos y se fortalece la estructura turística, en el caso de este trabajo la visitación a las cafeterías, permite un intercambio de culturas entre los turistas y la comunidad de Barrio Otoya.

Cafeterías

En general, Según Mechó (2017) una cafetería se define como: “Una cafetería, cafetín, o simplemente un café, es un despacho de café y otras bebidas donde se sirven aperitivos y comidas.”. La amplitud que ofrece la anterior descripción refleja la diversidad de experiencias que los visitantes pueden disfrutar en estos espacios, convirtiéndolos en lugares muy sociales.

En este breve cuadro, se resumen los datos generales de las dos cafeterías más frecuentadas por personas con discapacidad auditiva en la zona de Barrio Otoya. Café Miel y Café Mundo.

Tabla 1 Caracterización de las cafeterías con mayor visitación en Barrio Otoya, para los meses de julio a diciembre, 2023

Nombre	Año de fundación	Ubicación	Ubicación digital	Fotografía
Café Miel	2014	Avenida 9, entre calle 11 y 13		
Nombre	Año de fundación	Ubicación	Ubicación digital	Fotografía
Café Mundo	2011	Avenida 9 calle 15, 200m este y 100 norte del INS		

Fuente: Elaboración propia (2023)

Por otra parte, se encuentran algunas instituciones que están lideradas por personas sordas y que trabajan buscando el beneficio de las personas pertenecientes a la comunidad sorda en Costa Rica.

Figura 3. Caracterización de dos instituciones lideradas por personas con discapacidad auditiva.



Fuente: Elaboración propia a partir de información en páginas oficiales de ambas instituciones (2023)

Percepción del visitante

Según Alzamora de Zárate, M. (2014), la percepción del cliente se ve influenciada por la experiencia personal que tuvo al comprar y usar un producto o servicio en particular. Este se vuelve un factor muy importante porque moldea la idea de satisfacción en cuanto al servicio en cuestión.

Capítulo III Marco Metodológico

Enfoque

El presente trabajo se desarrolla como una investigación mono-metodológica con enfoque cualitativo y diseño fenomenológico. Ya que se va a centrar en recopilar la percepción de las personas con discapacidad auditiva que visitan con cierta frecuencia algunas cafeterías en Barrio Otoya en San José, durante los meses de julio a octubre del año 2023.

El enfoque cualitativo Hernández (2014) “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto.” (p.358).

De manera que el enfoque cualitativo permitirá explorar todo lo relacionado con la percepción de las personas con discapacidad auditiva, sobre algunas de las limitaciones encuentran en las cafeterías que visitan.

Diseño

El diseño fenomenológico según Hernández (2014) “El fenómeno se identifica desde el planteamiento y puede ser tan variado como la amplia experiencia humana” (p.493) .

Es decir, esto nos permitirá recopilar la percepción de las personas participantes del estudio y la información suministrada por los lugares considerados de interés tal y como se expresó en los objetivos específicos del presente estudio.

Fuentes de información

Este apartado se describen aquellos sujetos que aportan información consiste en seleccionar aquellas personas y documentos que aporten información según criterios del hecho social que se analiza, (Villalobos, 2018, pág. 286).

Para Campos y Céspedes (2015), se clasifican en dos grupos las fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, que incluyen los resultados de los estudios correspondientes. Ejemplos de fuentes primarias son: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 61).

Para efectos de este trabajo las fuentes primarias serán, Vargas y Madrigal (2018), titulado Del barrio al paseo Gastronómico: el contexto del proceso de transformación de barrio Escalante, nuevos usos prácticas y sus consecuencias.

El artículo producto de una investigación realizada en el 2018 aporta una dimensión histórica y de uso de suelo de San José y como se va transformando progresivamente en un sector y destino comercial con el desarrollo de actividades vinculadas con el turismo.

Tal y como señala

“De las 92 nuevas patentes, el 77% pertenece a Restaurantes/Varios, siendo lo predominante. Otros usos se dan en menor medida, como Hoteles con 9% y Mini Abastecedores con 11%. E la entrevista con la municipalidad de San José, el 20 de febrero de 2018, se explica que el departamento de patentes no pone cuestionamiento sobre el tipo de establecimiento solicitado y que, una vez aprobado el uso de suelos, se cumple con la formalidad de extender el permiso. (Vargas y Madrigal, 2018, pág.20)

Adicionalmente permite verificar el barrio Otoya que tiene un valor importante en cuanto a desarrollo económico a partir del uso de suelo.

Figura 4. Barrio Escalante: Valor por metro cuadrado por zona homogénea, 2014

Figura 4. Barrio Escalante: valor por metro cuadrado por zona homogénea, 2014

Zona homogénea	Precio colones ⁴	Observación
Barrio Escalante	200,000	
Barrio Jiménez	160,000	
El Empalme	175,000	Tipología Constructiva Tipo Vc06
La Luz	200,000	
La California	425,000	
Barrio Aranjuez	225,000	Valor €465,000/M ²
Barrio Otoya	400,000	
Dent	160,000	
Dent Norte	175,000	

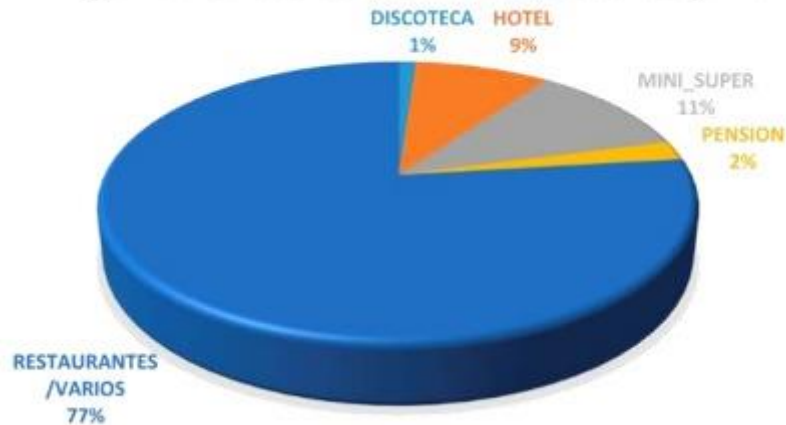
Fuente: elaboración propia con base en mapa de valores homogéneos del Ministerio de Hacienda.

Fuente: Vargas y Madrigal, (2018, pág.26)

En términos generales se puede visualizar que desde el 2012 al 2017 San José, y los barrios citados anteriormente experimentaron un desarrollo económico relacionado con la dimensión de alimentos y bebidas.

Figura 5. Barrio Escalante distribución porcentual de las actividades económicas del periodo de 2012- 2017

Figura 1. Barrio Escalante: distribución porcentual de nuevas patentes comerciales, 2012-2017



Fuente: Vargas y Madrigal, (2018, pág.20)

En virtud de lo anterior el desarrollo de San José, responde a una noción de planificación económica, pero es importante visualizar si para el 2023 ese desarrollo encontrado o focalizado en restaurantes cumple algunos elementos generales de diseño universal, por ende, de accesibilidad que permita aumentar la visitación en general.

En el marco del TFG, se adopta una visión que va muy de la mano con el concepto de diseño universal, tal como se describe en el Manual sobre turismo accesible para todos (2014). Esta herramienta es un elemento fundamental para brindar mejoras en la experiencia de las personas con discapacidad auditiva en entornos turísticos, especialmente en cafeterías que es lo que refiere al presente trabajo.

El diseño universal busca crear espacios, servicios y productos que sean funcionales para la mayor cantidad de personas posible, sin importar su condición o nivel económico. Según la OMT (2014) esta herramienta se basa en siete principios, los cuales son:

- Uso Equitativo
- Flexibilidad en el uso
- Uso sencillo e intuitivo
- Información perceptible
- Tolerancia al error
- Esfuerzo físico reducido
- Tamaño y espacio para su acercamiento y uso

Esos principios, tales como “Uso equitativo” y también “Información perceptible” permiten evaluar la eficiencia e inclusividad de los servicios dados por las cafeterías de mayor visitación en Barrio Otoya.

Tomando como referente a Aguilar (2019), se presentan algunas consideraciones referentes a la buena calidad en el servicio al cliente. Se deben cuidar aspectos fundamentales como el trato y la información que se proporciona. El cliente es la persona más importante del negocio, el negocio depende de él. Desarrollar una relación amistosa con el cliente consiste en los siguientes puntos:

1. Servir por el placer de servir.
2. No sustituir la conveniencia por el servicio.
3. Considerar cada reclamación como una solicitud servicio
4. Atender a sus clientes e invitar a su jefe a que lo atienda a usted.
5. Considerar que los jefes son los responsables de la gente que hace el trabajo.
6. Considerar que el placer de los negocios proviene de servir a la gente y no de venderles algo.
7. Reconozca el buen servicio y permita ser servido.

Fuente secundaria

Por su contraparte las fuentes secundarias aluden directamente a las fuentes primarios, ya que el autor expone, explica o interpreta la información producida por alguien más, en este caso pueden ser autores, entrevistas, formularios en donde terceros exponen una realidad que es valorada a posterior. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 65).

La charla sobre Turismo Accesible impartida por Gustavo Aguilar, representante de CONAPDIS, es una fuente secundaria de gran relevancia porque el expositor, Gustavo Aguilar, representando a CONAPDIS, ha participado en múltiples proyectos en el campo de Turismo Accesible y la charla se ha visto respaldada por experiencias, investigaciones y conocimientos especializado en el tema.

Por lo mencionado anteriormente y teniendo en cuenta la naturaleza de ese trabajo, se utilizarán ambas fuentes de información, ya que los resultados de esta investigación van a estar ligados tanto a la recopilación de datos, como a las experiencias y vivencias de personas de la comunidad sorda en su día a día.

Sujetos o participantes

En sintonía con los apartados anteriores; se procede a describir los sujetos que nos proporciona información y datos para realizar el análisis.

El presente TFG se encuentra orientado en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

Identificar las cafeterías de mayor visitación por las personas docentes de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR en la zona del Barrio Otoya durante los meses de julio a octubre del año 2023.

Determinar las limitantes de infraestructura y servicio al cliente que tienen las cafeterías de mayor visitación mencionadas por las personas con discapacidad auditiva de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR, en la zona de Barrio Otoya, San José.

Describir las limitantes identificadas por las personas con discapacidad auditiva de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR, a partir del diseño universal de accesibilidad total.

Comparar la percepción de las personas con discapacidad auditiva, sobre las limitaciones de infraestructura, servicio al cliente y diseño universal entre las cafeterías de mayor visitación en los meses de Julio a diciembre.

En relación con este aspecto, se menciona: Los tipos de muestras que suelen utilizarse en la investigación cualitativas son las no probabilísticas o dirigidas, cuya finalidad no es la generalización en términos de probabilidad. También se les conoce como propositivas (guiados por uno o varios propósitos), pues la elección de los elementos depende de razones relacionadas con las características de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018, p. 429).

Se puede establecer que va a existir dos grupos y tipos de sujetos que aportaran información:

El primer grupo refiere a 12 personas aproximadamente que se encuentran vinculadas a CILESCO, por lo tanto, se define como una muestra por conveniencia. Estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales se tuvo acceso. Dichas personas pertenecen a el área administrativa y docencia de CILESCO, siendo profesores con discapacidad auditiva, capacitados para enseñanza de la LESCO.

El segundo grupo refiere a 14 personas aproximadamente que están relacionadas con ANASCOR, son personas miembros de la asociación, también entre la población participante se encuentran miembros y exmiembros de la junta directiva y que participan activamente en la comunidad sorda.

Adicionalmente, se tomará en cuenta dos factores que intervienen para determinar o sugerir el número de casos, la capacidad operativa de recolección y análisis, de acuerdo con la cantidad de cursos que se imparten y la cantidad de estudiantes y los recursos (Hernández et al., 2014, p. 384).

El tercer grupo se refiere al personal de servicio las cafeterías de mayor visitación, se tomó como referencia a dos personas cajeras y encargadas de servicio a la mesa a quienes se les consultó sobre su servicio a la hora de realizar la observación documentada. Estos participantes son vitales en nuestro trabajo, ya que son las personas que le dan la

atención a las personas con discapacidad auditiva, y depende de las capacidades y los conocimientos dar una atención de calidad.

Por último se cuenta con los especialistas en turismo sostenible, en este grupo pueden ser asesores externos, egresados o bien profesionales en turismo sostenible o accesible, su importancia radica en la generación de herramientas y planes que se pueden utilizar para mejorar la experiencia de las personas sordas.

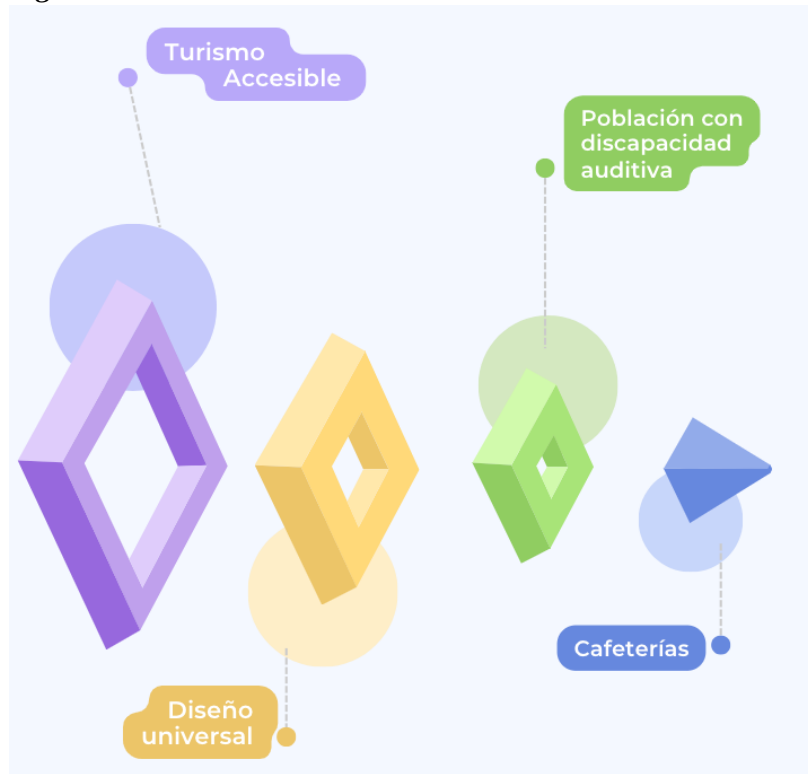
En primer lugar se puede mencionar a:

- Gustavo Aguilar, arquitecto del Consejo Nacional de Personas con. Discapacidad. (CONAPDIS)
- Cristina Araya, parte de la jefatura de la sede Central Oriente de CONAPDIS.
- Felipe Betancur director de la Fundación Todos podemos ayudar.

Categorías o unidades de análisis

Según Villalobos (2018) se refiere a las categorías “como los ejes de información del hecho investigado que surgen a partir de los datos que se analizan.” (p. 284), en este caso las categorías previamente establecidas son: Turismo accesible, Diseño universal, Población con discapacidad auditiva, cafeterías, los cuales profundizaremos a continuación.

Figura 6. Categorías de análisis



Fuente: Elaboración propia (2023)

Turismo accesible

Es el tipo de turismo centrado en ofrecer, independientemente de las habilidades o discapacidades, espacios donde los turistas puedan disfrutar de manera plena las experiencias y destinos turísticos.

Diseño Universal

Tiene como objetivo crear entornos, servicios y productos cómodos, que puedan ser utilizados por la mayor cantidad de personas sin importar sus características, brindando accesibilidad y eliminando barreras de movilidad y comunicación.

Personas con discapacidad auditiva

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias:

- Físicas
- Mentales
- Intelectuales

- Sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Para efectos de este TFG se trabajará con personas con discapacidad auditiva pertenecientes a las organizaciones de CILESCO y ANASCOR. Quienes presentan distintos grados de sordera, desde la pérdida leve de la escucha hasta personas con pérdida profunda o total.

Cafeterías

Para el TFG se trabajan con espacios acogedores, modernos que ofrecen múltiples platillos sobre todo aperitivos y café. Estos espacios suelen ser muy amigables para trabajar, relajarse y hasta socializar. Las cafeterías ubicadas en Barrio Otoya suelen ser modernas, con espacios abiertos, generalmente con alta visitación, lo que las convierte en cafeterías muy populares dentro de la población costarricense.

Técnicas e Instrumentos de información

Para comprender de una mejor manera este apartado se iniciará con una breve explicación de los términos, empezando por las técnicas que según Hernández y Mendoza (2018) “son métodos que como investigadores debemos utilizar para recolectar la información.” (p.444), y si hablamos de los instrumentos se definen según Campos (2015) “como aquellos materiales diseñados para recoger información.” (p.51).

Por lo consiguiente en cuanto a técnicas e instrumentos necesarios que serán utilizados para recopilar la información deseada, se plantea trabajar con los siguientes:

Observación documental no participante: Al recolectar datos define Hernández (2014) que: “ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. En el caso de seres humanos, en su vida diaria: cómo hablan, en qué creen, qué sienten, cómo piensan, cómo interactúan, etcétera” (p.397) Por lo tanto se convierte en una herramienta muy útil para poder efectuar un análisis de las vivencias de las personas con discapacidad auditiva en entornos gastronómicos.

Ficha de observación

Tabla 2. Guía de observación

Criterios	Cafetería		
	Cumple	No cumple	Necesita mejora
ACCESIBILIDAD AUDITIVA			
Cuenta con mesas redondas que facilita la lectura labial a personas sordas			
Las puertas de los baños tienen sistema de cierre que muestre señas de ocupado o libre			
La persona de servicio al cliente conoce la lengua de señas y sabe utilizarla			
Señalización luminosa y aviso de texto.			
Información escrita bien especificada (menú detallado y con imágenes).			
El entorno tiene un confort acústico.			
Contenido de redes sociales o medios publicitarios accesibles, subtitrados o con intérprete.			
Cuentan con algún artefacto lumínico o vibratorio para recoger la orden.			
Cuentan con espacios señalados con bucle magnético.			
Cuentan con asistencia de reservas, como <u>whats app</u> o alguna otra aplicación			

Fuente: Elaboración propia (2023)

La anterior ficha de observación, fue aplicada en los dos establecimientos con mayor visitación según la población con discapacidad auditiva en la zona de Barrio Otoya, para los meses de Julio a diciembre.

En la misma es posible identificar 6 ítems enfocados directamente en infraestructura, los cuales son:

- Cuenta con mesas redondas que facilita la lectura labial a personas sordas
- Las puertas de los baños tienen sistema de cierre que muestre señas de ocupado o libre
- Señalización luminosa y aviso de texto
- El entorno tiene un confort acústico
- Cuentan con artefactos lumínicos o vibratorios para recoger la orden
- Espacios señalados con bucle magnético

De esta forma también fue evaluado el servicio al cliente con 3 ítems:

- La persona de servicio al cliente conoce la lengua de señas y sabe utilizarla
- Información escrita bien especificada (menú detallado y con imágenes)
- Cuentan con asistencia de reservas, como WhatsApp o alguna otra aplicación

También dentro de la ficha de observación, fue posible evaluar el mercadeo y redes sociales con el siguiente ítem:

- Contenido de redes sociales o medios publicitarios accesibles, subtítulos o con intérprete

Cuestionario cerrado a personas con discapacidad auditiva

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Asimismo, debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Hernández, 2014, p.217)

En lo que se refiere a este cuestionario está formado por:

Introducción: una breve introducción donde se explica el propósito de este cuestionario.

La información demográfica de las personas con discapacidad auditiva, ejemplo, nombre, edad y nivel educativo.

Un mapeo de las experiencias de las personas con discapacidad auditiva que visitan las cafeterías de Barrio Otoya de mayor visitación.

Esta sección en el cuestionario nos ayuda a un análisis más detallado de los datos, lo que es muy importante para entender las necesidades de las personas con discapacidad auditiva.

También existen dos tipos de cuestionarios en función del tipo de preguntas que se incluyen: cerrados y abiertos y para efectos de la investigación se trabajará con el cuestionario cerrado.

“Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a estas” Hernández- Sampieri y Méndez (2014, pág 251).

Figura 7. Guía de cuestionario cerrado aplicado a personas con discapacidad auditiva

Sección 1 – Datos Generales

- 1. Nombre completo**
- 2. Edad**
- 3. Nivel Educativo:**
 - Primaria completa
 - Secundaria completa
 - Técnico
 - Para-universitario
 - Universidad completa
 - Otro

Sección 2 – Experiencia en cafeterías, Barrio Otoya

- 4. ¿Cuáles de las siguientes cafeterías ubicadas en Barrio Otoya, visita usted seguido?**
 - Café Mundo
 - Café Miel
 - October Six
 - Café Otoya
- 5. ¿Cuáles de las siguientes situaciones SI se cumplen en las cafeterías que visitan?**
 - Hay mesas redondas
 - Baños con letreros de ocupado o libre
 - Personas que lo atienden en LESCO
 - Hay señales en el lugar que orienten sobre salidas de emergencia
 - El menú que dan tiene imágenes y explicación
 - La cafetería tiene un sonido cómodo para usted
 - La cafetería cuenta con servicio a la mesa
 - La cafetería cuenta con señales que vibren o tengan luz para recoger el pedido
 - La cafetería cuenta con apoyo para reserva y pedidos por medio de aplicaciones

Fuente: Elaboración propia (2023)

El anterior cuestionario se divide en dos secciones principales, con el objetivo de delimitar la información obtenida por la misma.

La sección uno es denominado “Datos Generales”, allí se obtienen el nombre completo, edad y nivel educativo, permitiendo delimitar el perfil de las personas con discapacidad auditiva que visitan las cafeterías de Barrio Otoya.

Seguidamente se encuentra la sección dos llamada “Experiencia en cafeterías de Barrio Otoya”. Si se relacionan los puntos de esta sección con los objetivos de este TFG, es importante mencionar que el ítem cuatro del cuestionario “¿Cuáles de las siguientes cafeterías ubicadas en Barrio Otoya, visita usted seguido?” se relaciona directamente con el objetivo uno ya que recolecta información sobre las cafeterías mayormente visitadas por estas personas en el área de Barrio Otoya.

Posteriormente, en los ítems cinco del cuestionario están orientados en indagar sobre distintos aspectos que representarían limitantes para las personas con discapacidad auditiva en las cafeterías. Brindando información valiosa para lograr identificar barreras en términos de infraestructura, servicio al cliente y diseño universal que brinde accesibilidad total según la percepción de las personas con discapacidad auditiva que fueron entrevistadas. Relacionándose directamente con el objetivo dos y tres del presente TFG.

Además, mediante la observación documental y el presente cuestionario específicamente los ítems cinco de la sección dos, nos proporciona la información necesaria para comparar las experiencias y percepciones de las personas con discapacidad auditiva con las situaciones que se dan en las cafeterías de mayor visitación en la zona de Barrio Otoyá, para el periodo de julio a diciembre del año 2023, permitiendo así generar similitudes y diferencias entre las limitaciones que son percibidas por las personas con discapacidad auditiva y la realidad de las cafeterías,

Alcances y limitaciones

Según lo mencionado por Aguilar, Alvarado, Carrillo, Méndez y Solano (2021) citando a Campos (2015) se define como alcance lo siguiente: “los objetivos y metas que se quieren alcanzar así mismo indicando hasta dónde se pretende llegar y qué beneficios ofrece.” (p.54). Entre los alcances se encuentra:

El proyecto se enfocará en empresas gastronómicas tipo cafetería ubicadas en el Barrio Otoyá.

Se investigará ciertas limitaciones generales que enfrentan las personas con discapacidad auditiva al visitar estas empresas gastronómicas de tipo cafetería.

Se identificarán las características que hacen que las empresas gastronómicas se consideren accesibles para las personas con discapacidad auditiva.

Además, según lo mencionado por Aguilar, Alvarado, Carrillo, Méndez y Solano (2021) citando a Campos (2015) se encuentran las limitaciones de la investigación que “son las restricciones propias del tipo del problema abordado; es decir, todos aquellos impedimentos que se pueden llegar a encontrar durante la ejecución” Por lo tanto, en el trabajo se encuentran las siguientes limitaciones:

El proyecto se centra únicamente en dos empresas gastronómicas de tipo cafetería en la zona de Barrio Otoya, San José, por lo que no se incluirán otros establecimientos ni otras zonas geográficas.

En el proyecto se considera únicamente las limitaciones de las personas con discapacidad auditiva, no abordará otras necesidades.

La efectividad para poder determinar las limitaciones la disposición y colaboración de la comunidad sorda y las empresas gastronómicas.

Cronograma

Según Barrantes Echeverría (2016), el plan de trabajo es: “un instrumento orientador” (p.119)

Por lo que a continuación se presenta el plan de trabajo del actual trabajo final de graduación, el siguiente comprende cinco fases o etapas en las que se elaborará el trabajo, hasta su presentación.

El cuadro comprende un apartado de Actividades, su respectiva fecha de inicio y finalización junto con la columna de “Estado” donde cada color tendrá un significado: Amarillo: “en proceso”, Verde “listo”, Naranja “pendiente”.

Tabla 3: Plan de trabajo

Cronograma de actividades			
Actividad planificada	Fecha de inicio	Fecha finalizacion	Estado
Fase 1			
Definir tema	9/3/23	9/3/23	Listo
Delimitar el problema	21/3/23	12/4/23	Listo
Delimitar justificación	22/3/23	13/4/23	Listo
Elaborar los objetivos	25/4/23	11/5/23	Listo
Crear antecedentes	27/3/23	13/5/23	Listo
Elaborar marco teorico referencial	13/5/23	17/5/23	Listo
Delimitar Marco Metodológico	14/5/23	17/5/23	Listo
Formular propuesta	15/5/23	17/5/23	Listo
Presentar propuesta	15/5/23	9/6/23	Listo
Fase 2			
Diseño de observacion	8/8/23	12/8/23	Listo
Diseño de entrevista	8/8/23	12/8/23	Listo
Validacion de observacion	14/8/23	18/8/23	Listo
Validacion de entrevista	14/8/23	18/8/23	Listo
Fase 3			
Actualizar cronograma	28/8/23	2/9/23	Listo
Realizar observación documental	8/9/23	14/9/23	Listo
Realizar entrevista no estructurada	27/10/23	9/11/23	Listo
Fase 4			
Interpretar datos de la observacion	9/11/23	14/11/23	Listo
Interpretar datos de la entrevista	10/11/23	15/11/23	Listo
Generar analisis de datos	11/11/23	16/11/23	Listo
Elaborar conclusiones y recomendaciones	17/11/23	19/11/23	Listo
Fase 5			
Elaborar la presentación final	20/11/23	21/11/23	Listo
Entregar avance completo para revision	21/11/23	24/11/23	Listo
Elaborar correcciones	28/11/23	28/11/23	Listo
Fase 6			
Presentar trabajo final de graduación	4/12/23	4/12/23	Listo

Fuente: Elaboración propia (2023)

Presupuesto

El presupuesto según lo mencionado por Morales (2017) citando a (Dussaán, S. 2014), es: la “función primordial del presupuesto vinculado al control financiero de la organización se constituye como herramienta de apoyo y se integra como norma y política de las organizaciones” (p.38)

Por lo que el presupuesto es una herramienta que funciona para organizar y planificar metas y objetivos, brindando un mejor control de rentabilidad del proyecto.

En la siguiente tabla se presenta el presupuesto total. Al ser dividido por rubros, es posible mirar mejor los montos y sus totales. El proyecto se ha calculado para ser

realizado por un investigador y 10 estudiantes de la carrera de Gestión de turismo sostenible.

Los viáticos están basados según el formato impuesto por la Contraloría General de la República. En cuanto al transporte, se basa en las tarifas actuales del servicio de autobuses y la tarifa expuesta por la plataforma digital Uber según el kilometraje establecido.

Tabla 4: Presupuesto

Presupuesto					
Rubro	Valor unitario	Subtotal	Total		
Honorarios					
Por hora					
Investigadores	₡ 2.612,00	₡ 668.672,00	₡	668.672,00	
Estudiantes de carrera de Gestión de Turismo Sostenible	₡ 2.612,00	₡ 41.792,00	₡	417.920,00	
Total Honorarios			₡	1.086.592,00	
Alimentación					
Desayuno investigador	₡ 3.800,00	₡ 121.600,00	₡	121.600,00	
Alumero investigador	₡ 5.000,00	₡ 160.000,00	₡	160.000,00	
Café investigador	₡ 3.800,00	₡ 121.600,00	₡	121.600,00	
Desayuno estudiantes	₡ 3.800,00	₡ 121.600,00	₡	1.216.000,00	
Alumuerzo estudiantes	₡ 5.000,00	₡ 160.000,00	₡	1.600.000,00	
Café estudiantes	₡ 3.800,00	₡ 121.600,00	₡	1.216.000,00	
Total alimentación			₡	4.435.200,00	
Transporte					
	Por KM	Por viaje			
Transporte privado	₡ 379,00	₡ 14.023,00	₡	448.736,00	
Transporte público	₡ 85,68	₡ 3.170,00	₡	101.440,00	
Materiales					
Insumos de oficina		₡ 6.000,00	₡	150.000,00	
Lapiceros		₡ 2.550,00	₡	63.750,00	
Material impreso		₡ 4.000,00	₡	100.000,00	
Total Materiales			₡	313.750,00	
Total estudiantes	10				
Total investigadores	2	Total de rangos	₡	6.284.278,00	

Fuente: Elaboración propia (2023)

CAP IV Análisis de resultados

En este apartado se van a presentar los datos que a lo largo de la investigación fueron recopilados, esto por varios procesos de análisis de datos de los sujetos de información, este trabajo desde su concepción tiene un fuerte ligamen con la búsqueda de información por parte de los miembros activos de la comunidad con discapacidad auditiva presente en el Barrio Amón de San José, es por esto que los instrumentos fueron aplicados directamente a esta comunidad, de esta manera se pudo recopilar información de primera mano de personas que tienen necesidades especiales y necesitan de herramientas para desenvolverse mejor en la sociedad, mismas herramientas que pocos lugares brindan, y de esta manera haciendo que las personas de esta comunidad sean discriminadas o marginadas.

En este proceso se logró recibir una serie de datos estructurados, pero en especial no estructurados a los cuales es necesario darles una estructura lograr una mejor lectura e interpretación de estos, en esta investigación los datos provienen tanto de observaciones directas de lugares donde frecuentan las personas con discapacidad auditiva como directamente entrevistas realizadas a personas de esta comunidad, logrando una serie de respuestas muy valiosas y logrando ver de primera mano las necesidades de este grupo. (Hernández et al, 2014).

En este apartado los datos se analizarán los datos de forma cualitativa, este análisis se basa principalmente en recibir una serie de información no estructurada y brindarle nuestra propia estructura, estos datos consiste principalmente en observaciones directas de los observadores además de descripciones detalladas de los individuos. (Hernández y Mendoza, 2018).

Según McGaghie, W.C. & Crandall, S.J.(2001) los criterios de análisis de datos y resultados son los siguientes:

- Los procedimientos de análisis de datos están suficientemente descritos y detallados para permitir que el estudio sea replicado.
- Los procedimientos de análisis de datos se ajustan al diseño de la investigación: hipótesis, modelos o teorías de análisis de datos.
- Los supuestos subyacentes al uso de estadísticas se cumplen con los datos, como la medición, propiedades de los datos y normalidad de las distribuciones.

- Las pruebas estadísticas son apropiadas (óptimas).
- Si el análisis estadístico involucra múltiples pruebas o comparaciones, se realizó el ajuste apropiado de significancia y se aplicó el nivel de resultados casuales.
- Los problemas de potencia se consideran en estudios estadísticos con muestras pequeñas.
- En la investigación cualitativa que se basa en palabras en lugar de números, se cumplió con los requisitos básicos para los datos tales como: confiabilidad, validez y ausencia de sesgo.

Tabla 5. Criterios de análisis cualitativo de los datos

<i>Criterios</i>
<i>Categorías</i>
<i>Personas con discapacidad auditiva</i>
<i>Sostenibilidad</i>
<i>Turismo gastronómico</i>
<i>Leyes</i>

Fuente: Elaboración propia (2023).

El análisis cualitativo tiene múltiples objetivos necesarios para la interpretación de la información, en esta investigación se usarán los que se adapten mejor a la naturaleza de esta. (Hernández y Mendoza, 2018).:

- Explorar los datos.
- Crear una estructura (organizándolos en unidades y categorías).
- Descubrir los conceptos.
- Categorías.
- Temas y explicarlos en función del planteamiento del problema.
- Vincular los resultados con el conocimiento disponible.
- Generar una teoría fundamentada de los datos.

Según Hernández y Mendoza (2018) Existen diferentes métodos para presentar y detallar los datos, aunque la manera más efectiva es Ilustrándose con ejemplos claros y fáciles de entender para el lector, es por esto que se seleccionaron los siguientes métodos los cuales se adaptan a la investigación:

- Ejemplos como las principales preguntas de la entrevista (que constituyen el núcleo del estudio)
- Los criterios de selección de los participantes
- Los métodos de muestreo
- Cómo se transcribieron los datos
- La aprobación ética y el consentimiento informado
- El análisis de los datos y los métodos para extrapolar temas
- Conceptos de los datos, y cómo se validaron los resultados.

En el caso específico de esta investigación se aplicó una serie de observaciones específicamente a dos cafeterías de la zona que son las de mayor visitación por personas sordas para ver qué elementos tenían y que herramientas tenían las personas con discapacidad auditiva para desenvolverse en estos ambientes, además de la aplicación de un cuestionario a 20 a personas con discapacidad auditiva pertenecientes a CILESCO y ANASCOR, hay que considerar el uso de tablas y figuras para presentar los datos obtenidos por dichas herramientas. Las tablas deben contener los datos, y las figuras deben contener gráficos, cuadros o mapas derivados de los datos. (Hernández y Mendoza, 2018).

La codificación y la organización de la información se presentan por medio de tablas de datos y luego de cada una de ellas un análisis e interpretación, a la luz de la teoría y el marco de referencia que acompaña a este TFG.

Tabla 6 Codificación de herramientas de información

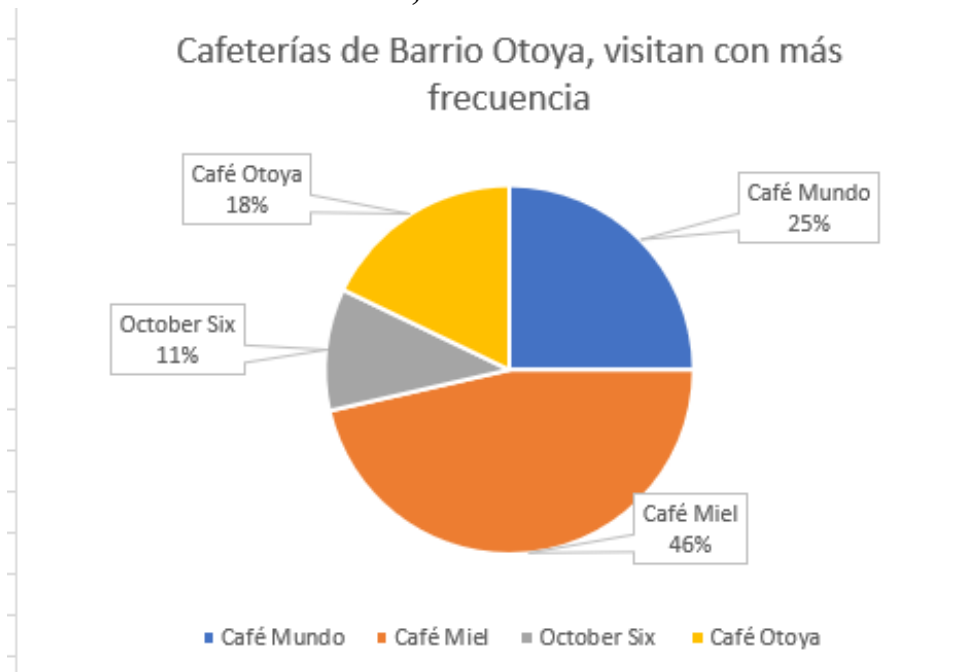
Herramienta	Codificación
Cuestionario a personas con discapacidad auditiva	PDAC
Ficha de Observación a cafeterías con mayor visitación en Barrio Otoyá	OCBO

Fuente: Elaboración propia (2023)

Análisis de los resultados obtenidos del objetivo uno: Identificar las cafeterías de mayor visitación por las personas docentes de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR en la zona del Barrio Otoyá durante los meses de julio a octubre del año 2023.

En el siguiente apartado es posible analizar los datos recopilados durante la aplicación PDAC, ítem número cuatro, el mismo aplicado a 20 personas con discapacidad auditiva que son personas vinculadas, a su vez, a organizaciones como CILESCO y ANASCOR, quienes suelen frecuentar el área de Barrio Otoyá.

Figura 8. Datos obtenidos del PDAC, ítem cuatro.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de PDAC (2023)

Se logra observar que las personas encuestadas optan por visitar con más frecuencia la cafetería Café Miel con un 46%. En segundo lugar, está café mundo con 25%. Café Otoya con un 18% y, por último, pero no menos importante se ubica October Six con un 11% de visitación de los encuestados.

Análisis de los resultados obtenidos del objetivo dos: Determinar las limitantes de infraestructura y servicio al cliente que tienen las cafeterías de mayor visitación mencionadas por las personas con discapacidad auditiva de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR, en la zona de Barrio Otoya, San José.

Para el análisis de este objetivo, se utiliza la ficha de observación (OCBO) para realizar la evaluación de las cafeterías y la información recolectada durante la observación en campo.

Tabla 7. Ficha aplicada a OCBO 1

Criterios	Café Miel		
	Cumple	No cumple	Necesita mejora
ACCESIBILIDAD AUDITIVA			
Cuenta con mesas redondas que facilita la lectura labial a personas con discapacidad auditiva	x		
Las puertas de los baños tienen sistema de cierre que muestre señas de ocupado o libre		x	
Las Persona de atención al cliente conoce la lengua de señas y manejo de la LESCO.		x	
Señalización luminosa y aviso de texto.			x
Información escrita bien especificada (menú detallado y con imágenes).			x
El entorno tiene un confort acústico.			x
Contenido de redes sociales o medios publicitarios accesibles, subtitrados o con interprete.	x		

Cuentan con algún artefacto lumínico o vibratorio para recoger la orden.		x	
Cuentan con espacios señalados con bucle magnético.		x	
Cuentan con asistencia de reservas, como Whats app o alguna otra aplicación	x		

Fuente: Elaboración propia a partir de Alfaro (2020)

Tabla 8. Ficha aplicada a OCBO2

Criterios	Café Mundo		
	Cumple	No cumple	Necesita mejora
ACCESIBILIDAD AUDITIVA			
Cuenta con mesas redondas que facilita la lectura labial a personas con discapacidad auditiva		X	
Las puertas de los baños tienen sistema de cierre que muestre señas de ocupado o libre		X	
Las Persona de atención al cliente conocen la lengua de señas y manejo de la LESCO.		X	
Señalización luminosa y aviso de texto.			x
Información escrita bien especificada (menú detallado y con imágenes).			x
El entorno tiene un confort acústico.	x		
Contenido de redes sociales o medios publicitarios accesibles, subtitulados o con interprete.			x
Cuentan con algún artefacto lumínico o vibratorio para recoger la orden.		x	
Cuentan con espacios señalados con bucle magnético.		x	

Cuentan con asistencia de reservas, como Whats app o alguna otra aplicación	X		
-----------------------------------------------------------------------------	---	--	--

Fuente: Elaboración propia a partir de Alfaro (2020)

Análisis de competencia la siguiente comparación se hace entre las dos cafeterías de mayor visitación del barrio Otoya.

Accesibilidad física en el caso de OCBO 1 en la cafetería cuentan con mesas redondas que facilitan la lectura labial personas con discapacidad auditiva, por lo contrario, en la cafetería OCBO 2 no cuentan con este servicio.

En ambas cafeterías no cuentan con baños que tengan un sistema de cierre que muestren en señas que está ocupado o que este libre. Así mismo, no cuentan con ningún traductor de la LESCO.

En los siguientes dos ítems que son los de señalización lumínica e información escrita bien detallada, ambas cafeterías necesitan mejora.

La pregunta que si las cafeterías tienen un confort acústico sus respuestas fueron que OCBO 1, no tiene ese confort y la OCBO 2 si cuenta con este confort.

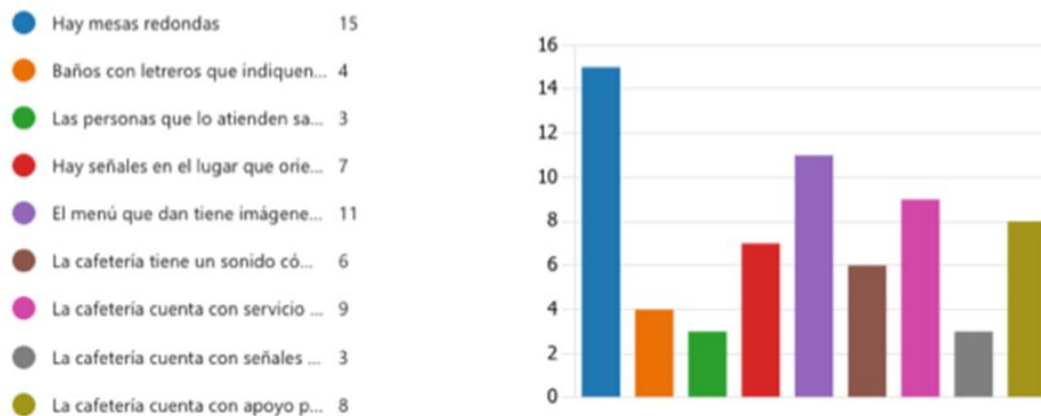
En cuanto al criterio de que, si existe contenido de marketing en redes sociales o Whatsapp, la respuesta que se dio fue que en OCBO 1, si cumple y la OCBO 2 necesita mejora.

En ambas cafeterías no cuentan con espacios señalados con bucle magnético. En OCBO 1 cuentan con asistencias de reservas, con algún tipo de aplicación, mientras que en OCBO 2 no cuenta.

Análisis de los resultados obtenidos del objetivo tres: Describir las limitantes identificadas por las personas con discapacidad auditiva de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR, a partir del diseño universal de accesibilidad total.

En esta sección, se presenta el análisis de los resultados derivados del tercer objetivo de la investigación, enfocado en describir las limitantes identificadas por las personas con discapacidad auditiva de CILESCO y ANASCOR. Dicha información fue posible obtenerla por medio de la encuesta realizada a 20 personas con discapacidad auditiva que frecuentan la zona de Barrio Otoya.

Figura 9. Representación gráfica de los diferentes servicios con que cuenta las cuatro cafeterías, que se mencionan en el Barrio Otoya.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados PDAC (2023)

De acuerdo a la figura seis se logra analizar que la mayoría de las personas con discapacidad auditiva afirma que las cafeterías cumplen con los requerimientos básicos en términos de diseño universal, como por ejemplo 15 personas perciben que en las cafeterías hay mesas redondas, 11 personas indican que el menú tiene imágenes ilustrativas. Mientras que únicamente tres personas consideran que hay suficiente señalización y personas que sepan LESCO para brindar mejor servicio.

Análisis de los resultados obtenidos del objetivo cuatro: Comparar la percepción de las personas con discapacidad auditiva, sobre las limitaciones de infraestructura, servicio al cliente y diseño universal entre las cafeterías de mayor visitación en los meses de Julio a diciembre.

El análisis de resultados del objetivo cuatro se basa en obtener por medio de la PDAC el perfil de las personas con discapacidad auditiva y comparar las fuentes de obtención de datos, refiriéndose a los resultados brindados por las 20 personas con discapacidad auditiva, a quienes se les fue aplicada la encuesta, y la evaluación realizada por medio de la observación a las dos cafeterías con mayor visitación.

La sección uno del PDAC refiere a los datos personales los cuales nos permiten la identificación de los participantes, y la veracidad en sus respuestas, sin embargo, es importante considerar la privacidad y la confidencialidad.

Tabla 9. Nombre de las personas a las que se le aplicó PDAC.

<i>Participante</i>	<i>Edad</i>
PDAC #1	24
PDAC #2	30
PDAC #3	32
PDAC #4	39
PDAC #5	23
PDAC #6	38
PDAC #7	24
PDAC #8	42
PDAC #9	25
PDAC #10	26
PDAC #11	24
PDAC #12	36
PDAC #13	25
PDAC #14	44
PDAC #15	48
PDAC #16	27
PDAC #17	34
PDAC #18	33
PDAC #19	24
PDAC #20	33

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la PDAC (2023)

Dentro de los 20 participantes de llenaron la encuesta la edad mínima es de 23 años y una máxima de 48, donde el 50% tiene una edad entre los 23 y 30 años, un 25% de 30 a 37 años y el otro 25% restante de los 37 a los 48 años.

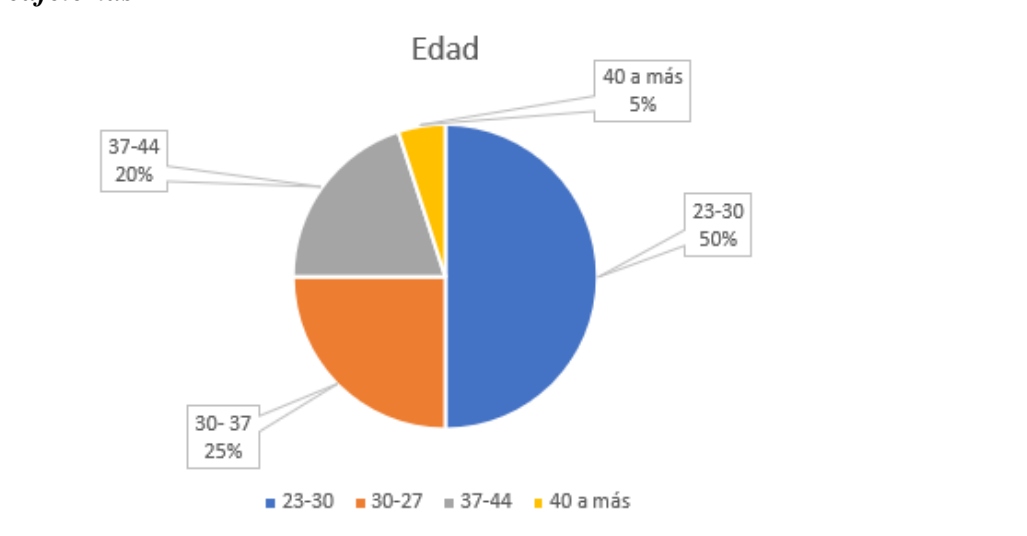
Tabla 10. Datos por frecuencia de respuesta según la edad.

Tabla 4 . Datos por frecuencia de respuesta según la edad.			
Subcategoría	Rango de la edad		Frecuencia
Características Generales: Edad según el rango de edad en el que se encuentre la persona, que visita las cafeterías	De 23 a 30 años		10
	De 30 años a 37 años		5
	De 37 a 44 años		4
	Mas de 44 años		1

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta (2023).

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados PDAC (2023)

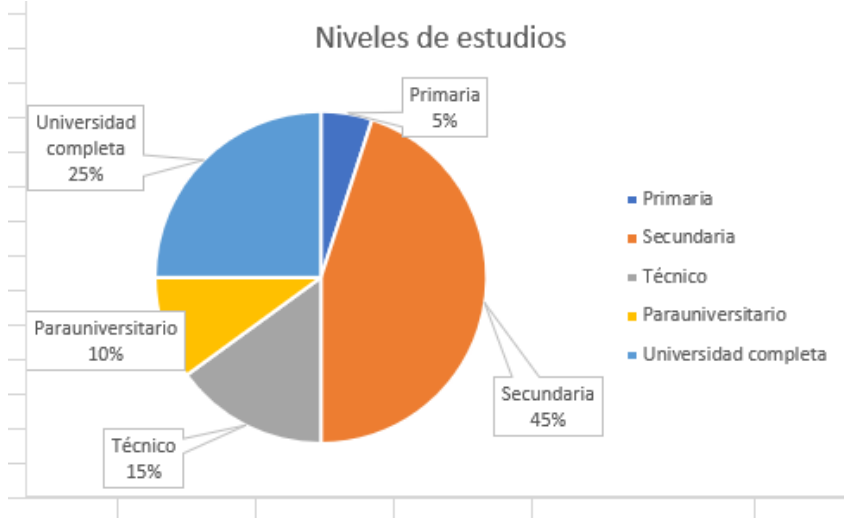
Figura 10. Representación gráfica y porcentaje de la edad de los visitantes a las cafeterías



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la PDAC (2023)

De acuerdo con la Tabla 10 y la Figura 10, se logra apreciar que de las 20 respuestas la mayoría se encuentra en un rango de edad entre los 23 años a 30 años con 10 personas esto es un 50%, seguido del rango de 30 años a 37 años con un total de cinco personas con un 25%, y las de menor frecuencia fueron de 37 a 44 años con 4 personas con un 20%, seguido de 40 a más años con una persona que es el 5%.

Figura 11. Representación gráfica del nivel educativo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la PDAC (2023)

De acuerdo con la información contenida en la figura 11, se muestran los diferentes niveles de estudios que han cumplido los visitantes de las cafeterías de la zona de Barrio Otoya en la provincia de San José.

Se mostraron 20 respuestas en donde se presenta de la siguiente manera: Una persona ha concluido su educación primaria, esto se representa con un 5 %. De estas personas, nueve han obtenido la secundaria, con un 45.

Un 25% de los encuestados que serían cinco personas tienen algún estudio de técnico y Para-universitario, y finalmente el otro 25 % restante son personas que ya concluyeron su carrera universitaria.

Estas dos herramientas permiten recopilar información relevante sobre las limitaciones percibidas por las personas con discapacidad auditiva y contrastarla con los datos obtenidos por la ficha de observación, que brinda una perspectiva mucho más objetiva sobre las características que debe tener la cafetería que de servicio a la población con discapacidad auditiva.

Tabla 11. Matriz de triangulación de la categoría Infraestructura de las cafeterías de mayor visitación por personas con discapacidad auditiva pertenecientes de CILESCO y ANASCOR

Categoría	Subcategoría	PDAC	OCBO	Teoría	Hallazgos
Infraestructura	Cuenta con mesas redondas	De las 20 personas que participaron en la herramienta, la mayoría señalaron que las cafeterías cuentan con espacios de infraestructura cómodos, eligiendo opciones como la existencia de mesas redondas y señalamiento adecuado	Según la observación realizada a las cafeterías, se evidencia que las mismas cuentan con ausencia de señalamiento adecuado y mesas redondas, existencia de espacios con bucle magnético, etc.	Limitaciones de infraestructura son los obstáculos físicos que dificultan la participación de las personas en ciertas condiciones, incumpliendo con los principios de diseño universal	Aunque la percepción de la mayoría en la PDAC fue positiva, la ficha de evaluación mostró la carencia de elementos de infraestructura reportados por la herramienta PDAC. Esto indica una discrepancia entre la percepción de las personas sordas y la realidad de las cafeterías
	Baños con sistema de cierre visual				
	Señalización luminosa y aviso de texto				
	Confort áustico con bucle magnético				

Fuente: Elaboración propia (2023)

Tabla 12. Matriz de triangulación de la categoría Servicio de las cafeterías de mayor visitación por personas con discapacidad auditiva pertenecientes de CILESCO y ANASCOR

Categoría	Subcategoría	PDAC	OCBO	Teoría	Hallazgos
Servicio	Personas que atienden, saben LESCO	La mayoría de los items evaluados tuvieron menos de seis votos, indicando que la percepción de las 20 personas participantes de la herramienta, indica que el servicio puede mejorar significativamente.	La Observación concuerda con esta necesidad de mejora. Identificando falta de personas con conocimiento en la LESCO, falta de imágenes, y otros aspectos	Falta de un servicio al cliente adecuado para todo tipo de personas	Tanto la PDAC como la OCBO concuerdan con la necesidad de realizar mejoras en cuanto a servicio al cliente. Lo que indica que la percepción entre las personas participantes con discapacidad auditiva y la ficha de observación realizada afirma esta vivencia dentro de las cafeterías
	Información escrita bien especificada				
	Contenido de redes sociales con subtítulos o intérprete				
	Servicio a la mesa				
	Asistencia de reservas en diferentes apps				

Fuente: Elaboración propia (2023)

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones

En este último capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones del presente TFG, las cuales han sido producto del análisis y la interpretación del marco referencial, además de la aplicación de las herramientas que permitieron evaluar y conocer la situación en que actualmente operan las cafeterías de mayor visitación por personas con capacidad auditiva en Barrio Otoya y las perspectiva de las personas con discapacidad auditiva a la luz de las limitaciones encontradas en estos establecimientos.

Conclusiones

Como menciona Campos (2015), las conclusiones representan una sección enriquecedora, ya que consiste en sintetizar los descubrimientos realizados durante la investigación.

Conclusiones del objetivo específico número uno

Identificar las cafeterías de mayor visitación por las personas docentes de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR en la zona del Barrio Otoya durante los meses de julio a octubre del año 2023.

Los datos logran plasmar una combinación de experiencias, preferencias y percepción de estas personas durante el periodo de julio a diciembre del año 2023, en el que se aplica este TFG. Permitiendo durante la aplicación de la PDAC, identificar cuáles son las cafeterías más visitadas por las personas con discapacidad auditiva pertenecientes a las organizaciones mencionadas, durante este periodo, cumpliendo con el objetivo número uno.

- Café Mundo y Café Miel se posicionan como las cafeterías con mayor visitación por las personas con discapacidad auditiva pertenecientes a CILESCO y ANASCOR, durante el periodo de estudio.
- Se evidencia un patrón de visitación consistente en ambas cafeterías por parte de las personas con discapacidad auditiva que están vinculadas de manera directa con las organizaciones anteriormente mencionadas.
- Por medio de la información obtenida se puede afirmar que existe una regularidad de visitas a las cafeterías Café Mundo y Café Miel, por parte de las personas con

discapacidad auditiva que forman parte de CILESCO, ya sea de manera administrativa o de docencia y las personas miembros de ANASCOR.

Conclusiones del objetivo específico número dos

Determinar las limitantes de infraestructura y servicio al cliente que tienen las cafeterías de mayor visitación mencionadas por las personas con discapacidad auditiva de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR, en la zona de Barrio Otoyá, San José.

Mediante la recolección de datos fue posible identificar las limitaciones con respecto a infraestructura y servicio al cliente principalmente en las cafeterías de Barrio Otoyá visitadas frecuentemente por personas con discapacidad auditiva de CILESCO y ANASCOR en la zona de Barrio Otoyá.

Mediante la revisión bibliográfica sobre diseño universal, fue posible identificar múltiples limitaciones que dificultan el desempeño y confort de las personas con discapacidad auditiva. Algunas de las limitaciones pueden ser:

- Se identificaron múltiples limitaciones en términos accesibles y de diseño universal, sobre todo basado en infraestructura como la existencia de espacios con señalización adecuada.
- Se identificó que hay barreras de comunicación significativas en cuanto a servicio al cliente, por ejemplo la ausencia de personal capacitado en CILESCO o hasta mejoras aplicables en el menú que faciliten visualmente la elección de platillos.

Aunque el diseño universal es sumamente importante, se puede concluir que existen espacios para mejora considerable para las empresas en cuestión, por lo que se puede resaltar la necesidad de modificar estos espacios respondiendo al modelo universal y que de esta manera se convierta en espacios mucho más accesibles e inclusivos.

Conclusiones del objetivo específico número tres

Describir las limitantes identificadas por las personas con discapacidad auditiva de CILESCO, y las personas miembros de ANASCOR, a partir del diseño universal de accesibilidad total.

Basado en los datos obtenidos de las fichas de observación (OCBO), existe una necesidad de mejorar y adaptar no solo la infraestructura sino el servicio al cliente para

convertir estos espacios en zonas más inclusivas y accesibles para las personas con discapacidad auditiva. Las cafeterías cumplen únicamente con dos puntos de los de los 10 que fueron evaluados. Este análisis resalta que a pesar de que son cafeterías con un amplio reconocimiento y aspectos positivos identificados, también presenta deficiencias en distintas áreas, señalando la necesidad de implementar mejoras que cumplan con los estándares básicos de diseño universal y accesibilidad.

Conclusiones del objetivo específico número cuatro

Comparar la percepción de las personas con discapacidad auditiva, sobre las limitaciones de infraestructura, servicio al cliente y diseño universal entre las cafeterías de mayor visitación en los meses de Julio a diciembre.

A partir de la triangulación de datos entre las dos herramientas aplicadas en el TFG, se concluye lo siguiente:

- La percepción de las personas con discapacidad auditiva es distinta a la realidad en cuanto a diseño universal viéndose aplicado en las cafeterías de estudio.
- Las personas con discapacidad auditiva destacan limitaciones por ausencia de elementos en términos de servicio, mientras que apenas notan deficiencias en términos de infraestructura. Por otra parte, la observación evidencia que las cafeterías no responden al diseño universal ni en infraestructura ni en servicio.
- Aunque existen discrepancias entre perspectiva y realidad sobre estas cafeterías, el obtener estos datos de distintas fuentes, se logra comprender penamente las necesidades y deficiencias de las cafeterías
- La observación y la encuesta logra brindar una visión mucho más precisa sobre la urgencia de cambios y como realmente es la experiencia de las personas con discapacidad auditiva al visitar las cafeterías de la zona de Barrio Otoya.

Recomendaciones

En esta sección se darán algunas recomendaciones relevantes, que surgieron en el proceso de este trabajo de investigación, que permiten ayudar a las cafeterías del Barrio Otoya, a mejorar algunos aspectos.

Es necesario que las cafeterías que se estudiaron en este trabajo de investigación cuenten con aspectos muy importantes para ayudar a las personas con discapacidad auditiva, dentro de los aspectos de mejora están:

- Para resaltar la importancia que hay para las personas con discapacidad auditiva es necesario que exista la aplicación del diseño universal, entre las ventajas que existe es que mejora la estética de la cafetería, contribuye a las experiencias positivas de los clientes y facilita la accesibilidad para personas de distintas capacidades, brindando así inclusión para todos.
- Utilización de mesas redondas en las cafeterías: las mesas redondas fomentan una dinámica más inclusiva, ya que todas las personas que se encuentran en la mesa se pueden ver sus caras y así existe una mejor interacción social. Además, al no tener esquinas reduce el riesgo de accidentes o lesiones para las personas con algún tipo de discapacidad.
- Interprete de LESCO: Contar un intérprete LESCO o persona que tenga un mínimo de conocimiento, contribuye a eliminar barreras de comunicación y promueve la igualdad de acceso a los servicios de las cafeterías de Barrio Otoya, así existirá una comunicación afectiva entre el personal del restaurante y los clientes.
- Imágenes ilustrativas: La inclusión de imágenes en el menú de las cafeterías de mayor visitación de barrio Otoya es de gran relevancia para las personas con discapacidad auditiva. Estas imágenes proporcionan una representación visual de los platillos que se incluyen en el menú, esto facilita, que opción escoger por parte del consumidor.

Al proporcionarle imágenes ilustrativas la persona con discapacidad auditiva, pueden comunicarse más eficazmente con el personal de la cafetería.

Además, la experiencia del consumidor se vuelve más completa, ya que pueden observar con antelación el platillo que se solicita.

Así mismo, las imágenes ilustrativas muestran un compromiso con la inclusión y la diversidad, por lo que se les recomienda a las cafeterías de mayor visitación de barrio Otoyá tomar en cuenta estas recomendaciones para mejorar la reputación de las cafeterías y atraer a una clientela más amplia al demostrar sensibilidad hacia las necesidades diversas de los clientes.

En resumen, un menú con imágenes ilustrativas no solo mejora la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, sino que también enriquece la experiencia global en el restaurante.

- Uso de redes sociales: las redes sociales desempeñan un papel muy importante en esta época ya que permite una comunicación visual y accesibilidad a la información, toma de pedidos en línea y participación.

Las redes sociales permiten una difusión muy rápida por ejemplo y existen cambios en el menú, cambio de horarios de la cafetería o algún evento especial, podemos concluir que las redes sociales no son solo una herramienta de mercadeo para estas cafeterías si no que desempeñan un papel muy importante en la experiencia inclusiva y accesible para las personas con discapacidad auditiva al proporcionar información de manera visual. Se recomienda a estas cafeterías de barrio Otoyá poner más en práctica los pedidos en línea, para satisfacción de sus clientes.

- Confort acústico: Para que las cafeterías del barrio Otoyá sean más accesibles para personas con discapacidad auditiva se les recomienda:
- Implementar medidas para reducir el ruido ambiental, como materiales que adsorben el sonido.
- Optar con mobiliario y que la decoración incluya la absorción del sonido, por ejemplo, que haya alfombras y tejidos.
- Organizar este mobiliario de manera que se reduzca la congestión y evitar la acumulación del ruido.
- La música de la cafetería debe estar en niveles moderados, esto les permitirá a las personas con discapacidad auditiva poder participar en las conversaciones sin interferencias.

Estas recomendaciones buscar crear un ambiente acogedor y accesible, así se promueve una experiencia inclusiva y positiva para todas las personas con discapacidad, incluidos aquellos con discapacidad auditiva.

Instituto Tecnológico de Costa Rica

- Evaluar la posibilidad y los costos para impartir capacitaciones a las Organizaciones aquí mencionadas CILESCO y ANASCOR .
- Es necesario que los futuros estudiantes de la carrera de Gestión de Turismo realicen un estudio de la visitación de la zona, así como un levantamiento de atractivos turísticos de la zona de barrio Otoya.
- Crear una alianza entre estas empresas para que estudiantes de la carrera junto con profesores ¿, les puedan brindar apoyo en diferentes áreas donde aparezca una necesidad, ejemplo, mercadeo, sostenibilidad entre otras.

Municipalidad de San José

- Se sugiere incentivar la inversión en proyectos turísticos de la zona de barrio Otoya como lo son turismo gastronómico, turismo sostenible, turismo accesible a través de la agilización, flexibilidad de los trámites y servicios, especialmente para patentes, permisos y licencias para los emprendimientos en dicho sector.
- Es necesaria esta recomendación ya que, creando alianzas con instituciones públicas de interés para el desarrollo turístico de Barrio Otoya, se generan capacitaciones para los proyectos turísticos de Barrio Otoya.
- De las instituciones académicas que pueden ayudar a generar alianzas se encuentran el Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Universidad Estatal a Distancia (UNED), Universidad de Costa Rica (UCR), Universidad Nacional (UNA); quienes podrán generar capacitaciones en áreas como mercadeo, servicio al cliente, finanzas, uso de tecnologías dentro de los emprendimientos, diseño de los emprendimientos adaptados a las personas con discapacidad visual, cursos de cocina, entre otros,
- El Instituto Costarricense de Turismo (ICT), e instituciones privadas como la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), desarrollar capacitaciones enfocadas a la discapacidad.

Referencias bibliográficas

Acosta, A. (2022). Factores que influyen en el desarrollo del turismo accesible para personas Sordas, caso de estudio Comunidad Salasaka (Trabajo de titulación).

Agüero, T. (2021). Propuesta de guía para las buenas prácticas en la incorporación y atención orientada al segmento de turismo accesible e inclusivo, en personas con discapacidad auditiva usuarias de los servicios del Hotel Xandari Resort & Spa, en el período 2019-2021 (Trabajo final de graduación).

Aguilar, G. [CONAPDIS]. (2021, 4 de agosto). Turismo Accesible [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=IjRUhUoJRJU&ab_channel=AnilloTur%C3%ADsticoProvinciadeCartagoyLosSantos

Aguilar, J. (2019). El servicio al cliente. Recuperado el 15 de octubre de 2019 desde: http://www.direcciondepersonal.com/servicio_al_cliente.pdf

Alfaro, H. (2020). Cumplimiento y mejoras en la empresa de gastronomía El Clon, según Ley N.º 7600 para un turismo accesible, Juan Viñas, Cartago, 2020. Tesis de Licenciatura Universidad Nacional a Distancia. Repositorio UNED.

Alzamora de Zárate, M. (2014). Estudio de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la Ciudad de Panamá. *Investigación Y Pensamiento Crítico*, 2(4), 4–58. <https://doi.org/10.37387/ipc.v2i4.29>

ANASCOR (2013). *Asociación Nacional de Sordos (ANASCOR)*. Lenguaje De Señas Costarricense-LESCO-. <https://lesco.wordpress.com/2013/08/15/asociacion-nacional-de-sordos-anascor/>

Arce P. (2016) Técnicas de servicio para los alojamientos turísticos. EUNED, Costa Rica, Editorial Universidad Estatal a Distancia. (pp. 3-38)

Arce P. (2016) Técnicas de servicio para los alojamientos turísticos. EUNED, Costa Rica, Editorial Universidad Estatal a Distancia. (pp.40-85)

Asamblea Legislativa (1996) Ley 7600 : Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Sistema Costarricense de Información Jurídica, Costa Rica. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?nValor1=1&nValor2=23261&nValor3=96047¶m2=1&strTipM=FN&lResultado=8&strSim=simp

Barrantes Echeverría, R (2016) Investigación: Un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. EUNED, CR (p. 119-130)

Barrera Ozuna, G. A., Calfio, C. A., & Calónico, M. S. (2021). La importancia del desarrollo del turismo accesible. Estudio de caso: La Feria de San Telmo. Recuperado de: <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1800/1/TFPP%20EEYN%202021%20BOGA-CCA-CMS.pdf>

Bertoni, M. (2008). Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo. *Cuadernos De Geografía*, (17), 155-163. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/turismo-sostenible-su-interpretación-y-alcance/docview/1677409714/se-2>

Bolaños, G. (2020). Metodología de investigación para determinar los imaginarios urbanos desde un enfoque semiológico y visual: una visión del imaginario urbano en Barrio Otoya (Tesis).

Campos, J. (2015). ¿Cómo hacer el trabajo final de investigación? (1 ed.). Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Campos, L.(2017) Taller de Turismo Accesible en la Zona de Palmares (APROSAM), TFG de bachiller Universidad Nacional a Distancia. Repositorio UNED

Carrascosa, J. (2015). La discapacidad auditiva. Principales modelos y ayudas técnicas para la intervención. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5746/574661395002.pdf>

Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2007). El turismo: teoría y práctica. Madrid: Editorial Síntesis. (p. 11-23)

Comunidad Sorda enfrenta barreras a la hora de solicitar servicios en oficinas, restaurantes y gasolineras. (2022, Jul 21). Metro <https://www.proquest.com/newspapers/comunidad-sorda-enfrenta-barreras-la-hora-de/docview/2692969427/se-2>

Contraloría general de la República. (2022) Reglamento de viáticos 2022 <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/leyes-reglamentos/reglamento-viaticos-2022.pdf>

Díaz, R. (2015) Desarrollo Sustentable: una oportunidad para la vida. McGraw Hill, México. (pp.5-45)

Dzul, M (2013) Unidad 3. Aplicación básica de los métodos científicos. “La justificación y los antecedentes de la investigación” Recuperado de: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/licenciatura/documentos/LECT98.pdf

El Financiero (2019) Ir por un café fue el empujón para abrir su propia cafetería. El Financiero. Recuperado de: <https://www.elfinancierocr.com/pymes/ir-por-un-cafe-fue-el-empujon-para-abrir-su-propia/67R6YQSLMNFQVO6ZL44G5GU/story/>

El País - Uruguay. (2016). Proyecto obliga a restaurantes a contar con menú en braille. El País Recuperado de: <https://www.proquest.com/newspapers/proyecto-obliga-restaurantes-contar-con-menú-en/docview/1808322993/se-2>

Espinoza, E. (2019) - El Problema de Investigación.

Fernández, J. & Retana, S. (2021) **Plan Estratégico de Repoblamiento para los Barrios Históricos de Amón y Otoya**. Trabajo Final de graduación, Tecnológico de Costa Rica.

Figuerola, M.(2019). Universidad Nebrija. TURISMO URBANO EN ESPAÑA.DESARROLLO FUTURO.ESTRATEGIAS PARA SU OPTIMIZACIÓN. Recuperado de: <https://mesadelturismo.org/wp-content/uploads/2020/07/Turismo-Urbano.pdf>

Florez, J.& Rivera, F.(2023). Propuesta pedagógica: "Elaboración de una ruta de turismo

accesible dirigida a los Sordos de la localidad de la Candelaria, utilizando la comunicación en Lengua de Señas Colombiana LSC”, el acceso a la historia, la cultura de los mitos y de las leyendas (Trabajo de grado).

Fundación ONCE (2017) LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD GASTAN CASI UN 30% MÁS EN VIAJAR QUE LOS TURISTAS SIN NECESIDADES ESPECIALES, Recuperado de: <https://www.fundaciononce.es/es/noticia/las-personas-con-discapacidad-gastan-casi-un-30-mas-en-viajar-que-los-turistas-sin>

Fundación ONCE (2020). **¿CÓMO GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD? BARES Y RESTAURANTES.** Recuperado de:

<https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/como-gestionar-la-accesibilidad-bares-y>

Goycoolea R.& Núñez P.(2022). Procesos de turistización de memoriales en Latinoamérica: ¿oportunidad o amenaza para la reparación? Análisis de casos singulares. 1990-2020*. Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8711024>

Hernández Sampieri, R. 2014. “Metodología de la investigación”. México. McGraw-Hill Editores. Sexta edición. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

ICT (2022) Situación del turismo en Costa Rica 2022 : Análisis de los principales indicadores turísticos al cierre del año 2022. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/informes-estad%C3%ADsticos/monitoreo-tur%C3%ADstico/2255-monitoreo-de-cierre-2022/file.htm>

Info Costa Rica. (2015). Cantón Central. Recuperado de: <https://www.infocostarica.net/sanjose/canton-central.htm>

Instituto de estadísticas de Puerto Rico. (2022). Instituto de Estadísticas publica los primeros resultados sobre el Estudio de Necesidades de la Comunidad Sorda en Puerto Rico. *Instituto De Estadísticas De Puerto Rico*. https://estadisticas.pr/files/Comunicados/CP%20Resultados_Estudio_Necesidades_Comunidad_Sorda_Informe%20Interactivo_Instituto_f.pdf

Leal, M. D. P. (2015). Turismo gastronómico, impulsor del comercio de proximidad: (ed.). Barcelona, Editorial UOC. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/itcr/113746?>

Limber, L. et al, (2017). El diseño de proyectos, estudio teórico-conceptual de sus etapas y componentes. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/DialnetElDisenoDeProyectosEstudioTeoricoconceptualDeSusEt-6325483.pdf>

Mechó, R. (2017) Operaciones básicas en cafetería y bar. Recuperado de: <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490771402.pdf>

Monge, G. (2020). Plan de gestión turística accesible para personas con discapacidad auditiva, visual y motriz de extremidades inferiores para la agencia receptiva ara tours, II semestre 2020. Proyecto profesional, Universidad Nacional a Distancia. Repositorio UNED

Morales Solano, E. (2017) “Asesoramiento en gestión del turismo sostenible Hotel Cristal Ballena Boutique & SPA, Bahía Ballena, Puntarenas”. Instituto Tecnológico de Costa Rica

Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Recuperado de: <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

Naciones Unidas. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Organización Mundial de la salud (2023) Discapacidad, panorama general. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health#:~:text=Se%20calcula%20que%201300%20millones%20de%20personas%20%20es%20decir%20el,la%20vida%20de%20las%20personas.>

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.

Rotella G. (2021) Restaurantes Accesibles: ¿Cómo ofrecer un servicio accesible e inclusivo?

Instituto Iberoamericano de Turismo Inclusivo. Revista Digital. Recuperado de: https://issuu.com/revista.turismo.inclusivo/docs/riti_edici_n_14

Santana Turégano, M. (2003). *FORMAS DE DESARROLLO TURÍSTICO, REDES Y SITUACIÓN DE EMPLEO. EL CASO DE MASPALOMAS (GRAN CANARIA)*. [Tesis Doctoral]. Universidad autónoma de Barcelona.

Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación

Solís, S. (2017) Tendencias de desarrollo turístico mundial: enfoque desde las Ciencias Sociales. EUNED, Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia (pp.163-181)

Universidad de Costa Rica. (2022). Manos de inclusión: celebremos el Día de la Lengua de Señas Costarricense. Universidad de Costa Rica. <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2022/7/19/manos-de-inclusion-celebremos-el-dia-de-la-lengua-de-senas-costarricense.html#:~:text=La%20poblaci%C3%B3n%20con%20p%C3%A9rdida%20auditiva,poblaci%C3%B3n%20total%20para%20ese%20a%C3%B1o>.

UNE. (2021). *UNE-ISO 21902:2021*. une.org. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma?c=N0066245>

Vargas, B., & Madrigal, C. (2018). Del barrio al paseo gastronómico: el contexto del proceso de transformación de Barrio Escalante. Nuevos usos, prácticas y sus consecuencias. Artículo de investigación. <https://www.redalyc.org/journal/401/40158030001/html/>

Villalobos, J. (2018). Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. EUNED. San José, Costa Rica.

Apéndices

Apéndice1. Ficha de observación de tesis de Alfaro H(2020)

<u>CRITERIO</u>	RESTAURANTE EL CLON			LA FERIA RESTAURANTE		
	Cumple	No cumple	Necesita mejora	Cumple	No cumple	Necesita mejora
ACCESIBILIDAD FÍSICA						
• La entrada del restaurante tiene rampa y barra.	X			X		
• La entrada del restaurante es amplia, permitiendo la visita de personas en silla de ruedas.	X			X		
• El restaurante cuenta con estacionamiento reservado para personas con discapacidad.			X		X	
• El restaurante no tiene escalones dentro del restaurante.			X	X		
• El restaurante cuenta con mesas móviles, bajo la mesa con espacio libre de aproximación.			X	X		

Apéndice 2. Cuestionario

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Escuela de Ciencias Sociales
Entrevista a personas sordas.

La siguiente entrevista busca recopilar datos generales sobre las limitaciones que enfrentan las personas sordas en empresas gastronómicas tipo cafetería en Barrio Otoya, Costa Rica

La información dada es de carácter confidencial y los datos serán manejados de manera anónima, según la Ley N° 8968.

Se agradece su tiempo y colaboración.

* Obligatorio

Datos Generales

1. Nombre Completo: *

Escriba su respuesta

2. Edad *

Escriba su respuesta

Escriba su respuesta

3. Nivel Educativo *

Primaria Completa

Secundaria Completa


Técnico

Parauniversitario


Universidad Completa

Otro


Página 1 de 2




El menú que dan tiene imágenes y explicación



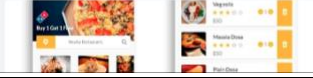
La cafetería tiene un sonido cómodo para usted



La cafetería cuenta con servicio a la mesa




La cafetería cuenta con señales que vibren o tengan luz para recoger el pedido




El menú que dan tiene imágenes y explicación

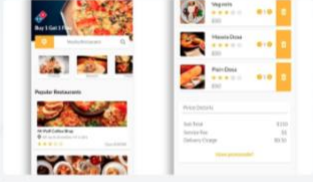
La cafetería tiene un sonido cómodo para usted



La cafetería cuenta con servicio a la mesa



La cafetería cuenta con señales que vibren o tengan luz para recoger el pedido



La cafetería cuenta con apoyo para reserva y pedidos por medio de aplicaciones

Apéndice 3. Ficha de convocatoria Taller a CILESCO



TALLER PRESENCIAL
**“APRENDAMOS SOBRE
TURISMO ACCESIBLE”**

07 DE OCTUBRE, 1:30PM



SEDE CILESCO

Apéndice 4. Presentación a CILESCO

Diapositiva # 1




Taller Participativo “Aprendamos sobre el turismo accesible”

Facilitadora: Alejandra Salazar

TEC | Tecnológico
de Costa Rica


GESTIÓN DEL
TURISMO
SOSTENIBLE
TEC | Tecnológico
de Costa Rica

Diapositiva # 2




Agenda

- Bienvenida y actividad para
concernos
- ¿Qué es Turismo accesible?
- Actividad 1: Descubriendo
como ser accesibles
- Ejemplos de turismo
accesible y turismo accesible
para la comunidad sorda
- 05** Cierre del taller




Diapositiva # 3

Bienvenidos



- En el blog de notas del celular, escribir el nombre completo con la nariz, sin las manos.
- Luego presentarse en LESCO



Diapositiva # 4

¿Qué es el turismo accesible?

- Hacer que todas las actividades de disfrute sean posibles para todas las personas
- No importa tamaño, edad, discapacidad, etc...



Crecimiento en la economía del país

Ayuda a todas las personas

Diapositiva # 5

Actividad 1 Descubriendo la accesibilidad en el turismo

- En la pantalla se mostrarán lugares turísticos
- En una hoja de papel deben escribir que harían para hacerlos lugares más accesibles
- Se conversarán las ideas al final de la actividad



Diapositiva # 6

Actividad 1 Aquí hay algunos ejemplos



Diapositiva # 7

Actividad 1 ¿Qué harían para hacerlos más accesibles?



Playas



Canopy



Parques Nacionales

Diapositiva # 8

Turismo accesible para la comunidad sorda

Personas sordas sufren mucha discriminación por tener una discapacidad “invisible”



Diapositiva # 9

**Tener una persona
intérprete que sepa
LESCO**




Diapositiva # 10

**Conocer como
comunicarse
correctamente con las
personas sordas**



Diapositiva # 11

Veán este video



A TikTok video thumbnail showing a woman with her hand on her chin, looking upwards. The video has a green text overlay that says "Términos correctos". In the bottom left corner of the video, there is a TikTok logo and the text "TIKTOK" and "@cileSCO". The background of the video shows a wall with various words in different colors and fonts.

Diapositiva # 12

Apoyar emprendimientos de personas sordas



Two logos are displayed at the bottom of the slide. On the left is the logo for "LESCO TOURS", which features the text "LESCO" in green and "TOURS" in blue, with a yellow location pin icon and a dotted line path. On the right is the logo for "CILESCO", which is a circular logo with a purple and teal background, featuring the text "CILESCO" in white and "#RODADA" in small text above it.

Diapositiva # 13

**Aprender LESCO
en CILESCO ;)**



The slide features a purple background with a white semi-circle on the left side. The text "Aprender LESCO en CILESCO ;)" is centered in white. Below the text is a circular logo divided into purple and teal halves, with the text "CILESCO PROGRAMA 12" inside.

Diapositiva # 14

**Usar imágenes que
expliquen el entorno
donde se encuentran**



The slide features a purple background with a white semi-circle on the left side. The text "Usar imágenes que expliquen el entorno donde se encuentran" is centered in white. Below the text is a stylized illustration of a mountain range with snow and a green tree.

Apéndice 5. Fotografías sobre el Taller Participativo CILESCO



Foto # 2

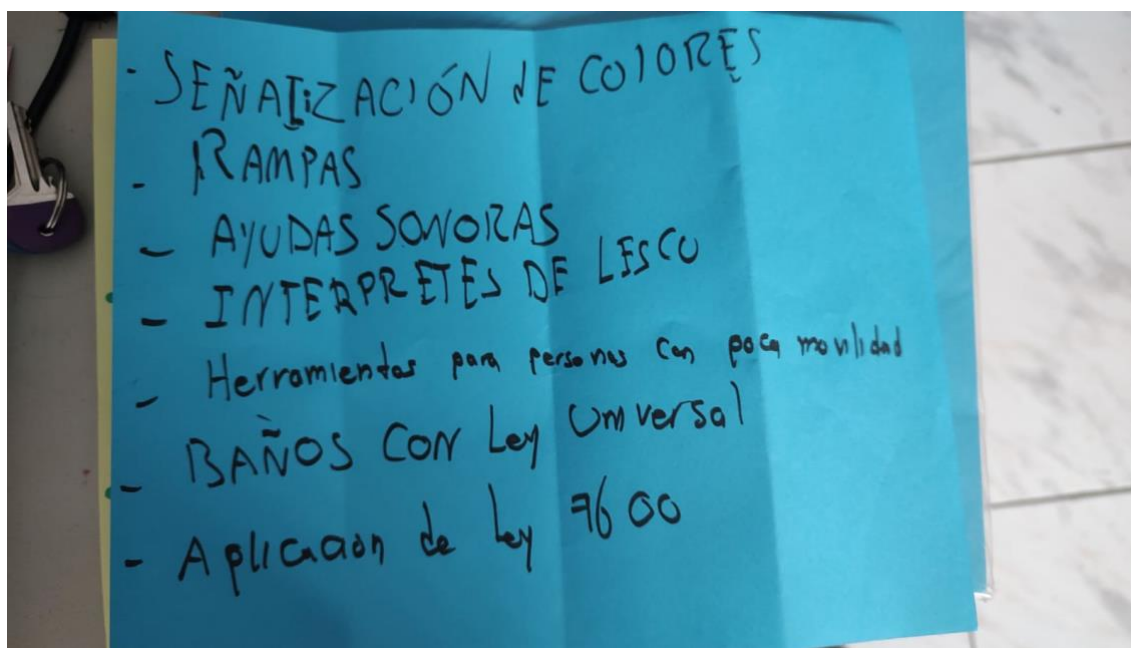


Foto # 3

Playa → Hamacas, Huellos, etc
Canopy → Caminos conchas.
Parq. Nacionales → Baños,

Foto # 4

• Playa → rampa / caminos para no videntes
• Parque N. → Carteles en braille
• Canopy → ascensor para sillas de ruedas.

