

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL
(UCI)



PLAN ACCESIBILIDAD TURÍSTICA E INCLUSIÓN DE PERSONAS CON
DISCAPACIDAD PARA EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS EN EL CANTÓN
PÉREZ ZELEDÓN, SAN JOSÉ, COSTA RICA.

ERICK ROBERTO MADRIGAL VILLANUEVA

PROYECTO FINAL DE GRADUACION PRESENTADO COMO REQUISITO
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE MASTER EN GESTIÓN DEL
TURISMO SOSTENIBLE

San José, Costa Rica

Octubre del 2022

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL
(UCI)

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como
Requisito parcial para optar al grado de Máster en Gestión del Turismo Sostenible.

Adrián Ulises Arias Navarro
PROFESOR TUTOR

Jose Manuel Fallas Soto
LECTOR No.1

Karol Casasola Guerrero
LECTOR No.2

Erick Roberto Madrigal Villanueva
SUSTENTANTE

DEDICATORIA

Dedicado a mi esposa Pamela Ugalde Jiménez, por su empuje, por aceptar el reto de seguir formándome y dedicar horas para escucharme, aconsejarme, y darme un abrazo cuando lo he necesitado. A ella quien me inspira y motiva a seguir adelante, a no rendirme y luchar por mis sueños.

A Benjamín Madrigal Ugalde, mi hijo, quien me inspira, me alegra, me ilusiona y me hace reír.

A ambos, porque en ellos está mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios que me ha dado la capacidad de salir adelante, así como la salud, la solvencia y el trabajo para cumplir mis metas y sueños.

A la familia en general, porque de alguna u otra manera han sido inspiración en algún momento de mi carrera profesional.

A mis compañeros de maestría, en quienes encontré un gran soporte, aprendizaje y compañía durante todo el proceso de aprendizaje.

También a los profesores y profesoras, quienes con empeño y dedicación intentaron y lograron con éxito transmitir y crear conocimiento de manera que cada vez podamos ser mejores profesionales, con pensamiento crítico y regenerativo, en pro del turismo y el desarrollo local.

Por último, quiero agradecer a la vida, por haber lo que tengo y lo que no, por lo que viví, lo que vivo y lo que seguiré viviendo, porque cada día es una nueva oportunidad de aprender.

⁸ que estamos atribulados en todo, mas no angustiados; en apuros, mas no desesperados; ⁹ perseguidos, mas no desamparados; derribados, pero no destruidos; ¹⁰ llevando en el cuerpo siempre por todas partes la muerte de Jesús, para que también la vida de Jesús se manifieste en nuestros cuerpos.

2 Corintios 4:8-10

INDICE

HOJA DE APROBACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
INDICE GRÁFICOS	vi
INDICE TABLAS	vii
INDICE DE ABREVIACIONES	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
INTRODUCCIÓN	11
1.1 Antecedentes	11
1.2 Problemática.	16
1.3 Justificación del problema	17
1.4 Supuestos	18
1.5 Restricciones.....	18
1.6 Objetivo general	18
1.7 Objetivos específicos.....	18
MARCO TEÓRICO	20
El Sistema Turístico.....	24
Accesibilidad Turística y Personas con Discapacidad	24
Experiencias Vivenciales	26
Redes Colaborativas	27
MARCO METODOLÓGICO	35
1.1 Fuentes de información	36
1.2 Técnicas de Investigación	38
1.3 Método de Investigación.....	40
1.4 Abordaje metodológico de los objetivos	41
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	44
Servicios de Accesibilidad Actuales.....	44
PLAN DE ACCESIBILIDAD TURISTICA E INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	53
Cronograma de Capacitación y Concientización de la Accesibilidad	53
Listado de Capacitaciones.....	60
Diagrama de Trabajo de las Capacitaciones	64
Estrategia para Redes Locales de Turismo Accesible	69
Listado de Posibles Insumos Materiales y Gráficos	77
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFÍA	91
Anexo 1: ACTA DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN	96
Anexo 2:	100
Anexo 3:	102
Anexo 4:	103

Anexo 5: Carta de Apoyo y colaboración Municipal y Oficina de Gestión Turística.	105
Anexo 6: Carta de Apoyo y colaboración Concejo Nacional de la Persona con Discapacidad (Conapdis).....	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Servicios turísticos accesibles según condición de discapacidad	51
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Leyes vigentes que reconocen los derechos de las PCD en Costa Rica, 1949–2017	22
Tabla 2 Convenios Internacionales sobre Personas con Discapacidad aprobados por Costa Rica, 1949 – 2017	23
Tabla 3 Discapacidad Auditiva Generalidades	30
Tabla 4 Discapacidad Cognitiva Generalidades	31
Tabla 5 Discapacidad Visual Generalidades	32
Tabla 6 Discapacidad Física Generalidades	33
Tabla 7 Discapacidad Sicosocial Generalidades	34
Tabla 8 Planta turística de Pérez Zeledón.....	36
Tabla 9 Planta turística seleccionada como fuente primaria.....	37
Tabla 10 Información de resumen de lo recopilado en las encuestas aplicadas ..	39
Tabla 11 Lista de empresas con Declaratoria Turística en Pérez Zeledón	46
Tabla 12 Empresas con y sin Declaratoria Turística Registradas en Pérez Zeledón	47
Tabla 13 Resumen Encuesta sobre servicios accesibles	50
Tabla 14 Listado de Capacitaciones	61
Tabla 15 Diagrama de Gantt Cronología de actividades y capacitaciones Año 1.	65
Tabla 16 Diagrama de Gantt Cronología de actividades y capacitaciones Año 2.	66
Tabla 17 Diagrama de Gantt Cronología de actividades y capacitaciones Año 3.	67
Tabla 18 Tabla Resumen de Estrategia de Red Locales de Turismo Accesible	72
Tabla 19 Distribución jerárquica horizontal de la conformación de redes locales .	73
Tabla 20 Lista de Organizaciones que trabajan Accesibilidad en Pérez Zeledón .	74
Tabla 21 Listado de propuestas de insumos y materiales (Físicos y Gráficos).....	77
Tabla 22 Lista de Empresas y emprendimientos como fuente primaria.....	100
Tabla 23 Listado de Empresas turísticas con Declaratoria Turística.	102
Tabla 24 Establecimientos de Hospedaje con Patente Municipal.....	103

ÍNDICE DE ABREVIACIONES

CCSS:	Caja Costarricense de Seguro Social.
CENAC:	Centro Nacional de la Cultura.
CONAPDIS:	Concejo Nacional de Personas con Discapacidad.
CNREE:	Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial.
CST:	Certificación de Sostenibilidad Turística.
IDS:	Índice de Desarrollo Social.
INDER:	Instituto de Desarrollo Rural.
ICT:	Instituto Costarricense de Turismo.
INEC:	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
MEIC:	Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
MIDEPLAN:	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
META:	Manual Especializado en Turismo Accesible.
MOPT:	Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
OMS:	Organización Mundial de la Salud.
OMT:	Organización Mundial del Turismo.
ONCE:	Organización Nacional de Ciegos Españoles.
TEA.	Trastorno del Espectro Autista.
UNA:	Universidad Nacional.
UNWTO:	The United Nations World Tourism Organization.

RESUMEN EJECUTIVO

Pérez Zeledón es un cantón de San José, que posee índices de desarrollo social en estado bajo o muy bajo, siendo la agricultura una de las actividades económicas más importantes, pero que desafortunadamente están ligadas estrechamente a la producción y no a la generación de valor agregado, por lo que el turismo se convierte en una alternativa de desarrollo social y económico.

Desde la academia, se aporta a las diferentes problemáticas encontradas en el cantón y en la Región Brunca, a través de proyectos de extensión e investigación, que tienen un vínculo importante con la generación de actividades turísticas, que promuevan un destino y producto turístico diferenciado. Una de las maneras de diferenciar un destino turístico, se centra en la promoción de la accesibilidad, sin embargo, por tres razones fundamentales, se convierte en todo un reto promover actividades turísticas más inclusivas; primeramente, el desconocimiento sobre discapacidad, segundo la escasa infraestructura pública y privada, por último, no se visualizan las condiciones de accesibilidad en las empresas o emprendimientos turísticos respecto a servicios accesibles.

Sin lugar a dudas, las personas con discapacidad son una parte de la población que esta desatendida, que mejor oportunidad para diferenciar un destino, si se promueve que el sistema turístico tenga condiciones de accesibilidad que promuevan la visitación de turistas ciegos, sordos, inválidos, con trastorno o síndrome, que tengan la posibilidad de disfrutar de manera igualitaria, ellos y sus familias.

Para lo anterior, es necesario primeramente definir como objetivo general el capacitar y dar talleres que generen experiencias vivenciales, redes colaborativas y materiales gráficos a las personas involucradas en el turismo, lo anterior a través de la formulación de un plan, que conduzca a través de objetivos específicos a identificar servicios accesibles existentes, que permitan determinar donde se deben centrar los esfuerzos de capacitación y concientización, así como proponer un cronograma y su estrategia de ejecución, además de definir estrategias para crear redes locales de turismo accesible y realizar un listado de posibles insumos materiales y gráficos que permitan una comercialización diferenciada del turismo en Pérez Zeledón .

Para poder crear el plan, es necesario reconocer el estado actual de la oferta turística del cantón en términos de accesibilidad, para personas con discapacidad, por lo que la búsqueda a través de fuentes primarias y secundarias, por medio de la aplicación de encuestas o bien la revisión de informes, leyes e instituciones como fuentes de consulta, permiten tener un panorama más claro de que poder recomendar para el plan, es decir, que tenga no solamente un sustento teórico si no también un componente práctico y de utilidad, claramente con un método meramente cualitativo.

En el análisis de la información se determina cuáles son los servicios de accesibilidad existentes en el sistema turístico, por lo que se analiza el

cumplimiento de la ley 7600, así como los recursos accesibles que existen por la voluntad de las personas empresarias o emprendedoras. También se determinará en términos generales las correlaciones existentes entre el cumplimiento de la ley 7600 y sus requisitos con la realidad de la empresa turística.

Por lo anterior, se propone un plan de accesibilidad con una duración de tres años, donde a través de un cronograma se distribuyen un total de 8 capacitaciones, dos de ellas requieren de una inversión por persona, y las restantes 6 capacitaciones financiadas con fondos de gobierno a través de las instituciones públicas encargadas de promover y atender a personas con discapacidad.

También se crea una estrategia para la creación de redes locales de turismo accesible, que permitirán al corto, mediano y largo plazo, promover, desarrollar y crear acciones de accesibilidad de mayor impacto y vinculación, apegadas a las realidades reales y contextuales de la actividad turística accesible al servicio de personas en condición de discapacidad.

Además, de una lista de insumos materiales y gráficos disponibles para los empresarios y emprendedores turísticos, de bajo costo y de implementación al corto plazo, que conduzcan al mejoramiento de condiciones de discapacidad en el sistema turístico de Pérez Zeledón.

En las conclusiones se indica que el plan aquí propuesto, resulta ser la mejor opción y alternativa, para buscar un cambio en la actividad turística, que necesariamente debe ser desde el involucramiento de las personas, generando cambios sustanciales en ellas, que cambien la forma de vida y de pensamiento.

Además, este plan y sus actividades programadas y recomendadas, logrará de manera progresiva y voluntaria, generar estructuras sólidas en las comunidades y el cantón de Pérez Zeledón, que conduzcan a un destino turístico diferenciado, atractivo e innovador, con igualdad de condiciones para todos.

Por último, las recomendaciones más relevantes se centran en la necesaria articulación entre actores locales e institucionales para poder llevar a cabo el plan, así como la vinculación activa del gobierno local en los procesos. La creación de un comité de turismo accesible como un factor determinante de arranque de las acciones que el plan propone, así como promover la igualdad de género como un enfoque de inclusión en el proceso de ejecución del plan.

INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

Pérez Zeledón es un cantón perteneciente a la provincia de San José con una población aproximada de 150.000 personas, dividida en doce distritos, de los cuales, 9 de estos se encuentran, según Mideplan (2018) en su Índice de Desarrollo Social (IDS) del 2017, en estado bajo o muy bajo, pero al mismo tiempo, cuenta con los 3 distritos con el IDS más alto de la Región Brunca, tales como San Isidro, Daniel Flores y General, distritos dedicados mayoritariamente al comercio, con lo que hay una clara diferencia entre el sector urbano del cantón, respecto a el espacio rural.

El problema de estos 9 distritos con IDS bajo o muy bajo, se centra especialmente en el indicador económico, donde las actividades económicas de estos distritos están orientadas, en términos generales, a las actividades agrícolas, pero con un importantísimo potencial turístico que no está siendo aprovechado, ya que existe una gran variedad de recursos naturales a lo largo y ancho del cantón, cataratas, lugares para senderismo, micro beneficios de café, paisajes entre otros atractivos potenciales como parte de las oportunidades de diversificación y exploración de nuevas fuentes económicas para estos distritos.

Ante esto, las instituciones públicas y las universidades han generado aportes para resolver o minimizar esta problemática, a través de distintos proyectos de regionalización, tales como:

- Conectividad estructural y riqueza de especies de la ruta de enlace entre áreas prioritarias de conservación del Corredor Biológico Pre-montano Chirripó – Savegre.
- Promoviendo el Capital Social en Comunidades Rurales de la Región Brunca de Costa Rica.
- Fortalecimiento al desarrollo local de las comunidades que conforman el corredor biológico Alexander Skutch, mediante acompañamiento a los grupos organizados que contribuyen a la sostenibilidad de los recursos naturales.

- Análisis territorial del sistema turístico de la Región Brunca, para potenciar la participación de la Universidad en el desarrollo de la actividad turística de la Región.
- Estrategia participativa para la acción climática local con énfasis en adaptación y resiliencia de los territorios: Cantones de Pérez Zeledón, Osa y Quepos.
- Fortalecimiento de la competitividad del tejido empresarial de la Región Brunca relacionado con la actividad turística, mediante el asesoramiento en el diseño e implementación de estrategias de marketing digital, así como el desarrollo de una plataforma tecnológica.

Estos proyectos, como muchos otros, han incorporado acciones y participado en procesos, con el claro objetivo de mejorar estos índices de desarrollo social en las comunidades rurales más vulnerables del cantón, estando el turismo como una actividad fundamental, dentro de al menos un indicador de logro de cada proyecto, para el desarrollo de estas comunidades, anexadas a las actividades cotidianas agrícolas y agropecuarias que permitan, de una u otro manera, el involucramiento de las instituciones, la academia y otros actores interesados, mejorando la economía de los distritos, diversificándola, revalorizando actividades históricas y culturales en búsqueda de mejores condiciones sociales, no solo para Pérez Zeledón, sino también para la Región Brunca.

Junto con los proyectos antes enlistados, así como otros, el plan que aquí se desarrollará, está formulado para que sirva como una segunda fase del proyecto Rutas Turísticas para el encadenamiento productivo y fortalecimiento del liderazgo comunitario en el cantón de Pérez Zeledón. Este proyecto, tiene como objetivo de diseñar rutas turísticas cantonales potenciando el liderazgo comunitario y encadenando la actividad turística del cantón, para lograr esto, fue necesario un inventario de toda la planta turística, así como la creación y ejecución de talleres y capacitaciones en distritos y comunidades, visitas a emprendimientos turísticos a lo largo y ancho del cantón, de manera que el proyecto pudiera no solo recopilar toda la información de los atractivos, sino que además se obtiene una clara noción

del turismo de Pérez Zeledón, y que esto sirviera como un insumo a la Política Pública de Turismo del cantón.

Es por eso, que el proyecto de Rutas Turísticas, sirve de insumo fundamental para este plan, se incorpora en el equipo técnico para la creación de la Política Pública de Turismo de Pérez Zeledón, bajo el oficio del Concejo Municipal TRA-0042-21-SCM, política que debe responder a lo planteado en el Plan de Desarrollo Turístico de Pérez Zeledón 2019 – 2023, y recolectar insumos para su confección del proyecto de Rutas Turísticas.

Uno de los ejes estratégicos del Plan de Desarrollo Turístico para Pérez Zeledón, al cual la política debe de responder, es el eje de Accesibilidad e Inclusividad en Turismo, el mismo tiene como objetivo “Promover que las empresas, organizaciones y entidades del ámbito turístico regional de Pérez Zeledón, gestionen dentro de su operación espacios que faciliten actividades recreativas o turísticas dirigidas a estas poblaciones.”

Es así, como en el proceso de ejecución del proyecto de Rutas Turísticas para el encadenamiento productivo y fortalecimiento del liderazgo comunitario en el cantón de Pérez Zeledón, no solamente se trabajó en la confección de las rutas turísticas, sino también como una respuesta a la política pública y al plan de desarrollo turístico, se empezó a detectar, la inminente necesidad de trabajar la accesibilidad turística, como una posible segunda fase, que represente una real oportunidad al sector turístico del cantón, ello para mejorar las condiciones de vulnerabilidad de las personas que, actualmente no pueden gozar de un servicio turístico equitativo.

A pesar de las bondades de Pérez Zeledón como destino de naturaleza y rural comunitario, la falta de accesibilidad es una problemática que afecta el desarrollo de los emprendimientos turísticos en tanto disminuye las posibilidades de obtención de un mayor flujo de turistas e impone barreras físicas y actitudinales para un turismo inclusivo.

Se observa que existen tres razones principales por las cuales la falta de accesibilidad turística persiste en el cantón y el país en general: 1) el escaso

conocimiento que existe sobre la discapacidad y las potencialidades del turismo accesible; 2) las condiciones geográficas del cantón y la escasa infraestructura pública y privada inclusiva, 3) la insuficiente información disponible de lugares con condiciones de acceso que permitan a las poblaciones con discapacidad tomar decisiones sobre sus viajes y disfrute del tiempo libre.

En la Encuesta Nacional de Discapacidad (INEC 2018) las personas con alguna condición de discapacidad representan un total de 670.640 personas, que significan un 18,2% de la población costarricense, pero además, de ese total de personas con alguna condición de discapacidad, un 22,5% viven en la Región Brunca, con lo que hay una clara evidencia de que tenemos grandes insumos turísticos, pero también, grandes deficiencias para lograr crear experiencias y emprendimientos turísticos que brinden servicios turísticos accesibles e inclusivos a esta población, ya sea a nivel nacional o bien regional.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) un 15% de la población mundial tiene alguna forma de discapacidad y calcula que entre 110 millones y 190 millones de adultos tienen dificultades considerables para funcionar y manejarse adecuadamente. Es por tanto un nicho de mercado con un alto volumen de personas. Si a ello se suma que el flujo de turistas a Costa Rica ha tenido un incremento constante, salvo durante los años de la pandemia, la visitación extranjera tiene un alto impacto en la economía del cantón. Si bien las soluciones están dirigidas a la población con discapacidad, la iniciativa es favorable al sector turístico en su totalidad.

La problemática de la accesibilidad no se reduce sólo a la experiencia turística. En Costa Rica un 75% de las personas con discapacidad en edad laboral están dispuestas a trabajar (Informe del Estado de la Nación, 2011), pero su condición se convierte en una barrera para acceder a un empleo justo. Las experiencias accesibles en turismo pueden favorecer la inclusión de personas con discapacidad en diversos puestos, realidad que ha comenzado a ser atendida en el cantón. Durante 2022 está prevista la creación de la primera agencia de viajes en Pérez Zeledón liderada por una organización de personas con discapacidad llamada

Centro de Vida Independiente Morpho. De aquí que visibilizar el turismo accesible favorece el desarrollo de nuevos modelos de negocio accesible.

Además, según datos proporcionados por la Fundación ONCE (2017) en España las personas con discapacidad “gastan de media casi un 30% más en viajar que los turistas sin necesidades especiales”. De forma que no apostar por un turismo accesible es perder una cuota de mercado relevante que puede mejorar las condiciones del destino, necesarios en el actual contexto de crisis económica como consecuencia de la pandemia del COVID-19.

Por último, dos iniciativas que confluyen entre sí han permitido visualizar esta problemática y buscar soluciones a través del presente programa. Por un lado, 12 organizaciones sociales de Pérez Zeledón que agrupan a personas con discapacidad física, cognitiva, ciega, TEA, sorda, y adultos mayores, han venido trabajando en la campaña “Pérez Zeledón, Cantón Accesible” dirigiendo sus esfuerzos en cuatro temáticas primordiales: i) la salud, ii) la capacitación, iii) información y divulgación y iv) la recreación y el deporte. Estas iniciativas apoyadas por el gobierno local, el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis) y la Universidad Nacional Sede Regional Brunca permiten comprender al turismo y la recreación como un eje particular de atención en la accesibilidad.

A partir de ello, y del trabajo en conjunto que han venido realizando diversas organizaciones sociales con el gobierno local se inició la creación de una Red de Turismo Accesible, una estrategia de trabajo interinstitucional para materializar las acciones de apoyo a esta tipología turística. Fortalecer la red es parte de los propósitos iniciales en el marco de la iniciativa propuesta.

El desafío consiste en disminuir las barreras que impiden el acceso a espacios turísticos y recreativos a las personas con discapacidad en Pérez Zeledón.

La imposibilidad de acceso integral a la mayor parte de la oferta turística del cantón limita su potencial de crecimiento, disminuye la diversificación y competitividad del destino y más aún, niega el derecho humano de las personas

con discapacidad al acceso de actividades recreativas y turísticas (Decreto Ejecutivo N° 34780, 2008).

Es claro que este tipo de planes y/o proyectos tienen como fin, llevar la acción sustantiva de manera articulada con instituciones tales como la Municipalidad de Pérez Zeledón y su Oficina de Gestión Turística, así como con el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis) e incluso de una u otra forma con el Instituto de Desarrollo Rural (Inder) que de manera articulada puedan crearse acciones, maximizar los presupuestos y tener un mayor alcance e impacto en una actividad tan importante para el país como el turismo, pero para el beneficio de una parte de la sociedad que se visto a lo largo del tiempo de alguna manera relegada de su participación activa, igualitaria, equitativa e inclusiva de la actividad turística, como lo es la comunidad con alguna discapacidad ya sea física, visual, auditiva, psicosocial y cognitiva.

Ante lo anterior, este plan va a lograr mayor inclusión, concientización y fomento al sistema turístico del cantón de Pérez Zeledón.

1.2 Problemática.

Según el INEC en la Encuesta Nacional de Discapacidad, indicó que el 18,2% de la población costarricense tienen alguna condición de discapacidad, y un 22,5% de ese total de personas, viven en la Región Brunca, con lo que hay una clara evidencia de que tenemos grandes insumos turísticos, pero también, grandes deficiencias para lograr crear experiencias y emprendimientos turísticos que brinden servicios turísticos accesibles e inclusivos a esta población, ya sea a nivel nacional o bien regional.

El desafío consiste en disminuir las barreras que impiden el acceso a espacios turísticos y recreativos a las personas con discapacidad en Pérez Zeledón, ya que la imposibilidad de acceso integral a la mayor parte de la oferta turística del cantón limita su potencial de crecimiento, disminuye la diversificación y competitividad del

destino y más aún, niega el derecho humano de las personas con discapacidad al acceso de actividades recreativas y turísticas (Decreto Ejecutivo N° 34780, 2008).

1.3 Justificación del problema

Uno de los ejes estratégicos del Plan de Desarrollo Turístico para Pérez Zeledón 2019-2023, al cual, la política debe de responder, es el eje de Accesibilidad e Inclusividad en Turismo, el mismo tiene como objetivo: Promover que las empresas, organizaciones y entidades del ámbito turístico regional de Pérez Zeledón, gestionen dentro de su operación espacios que faciliten actividades recreativas o turísticas dirigidas a estas poblaciones.

A pesar de los recursos turísticos con que cuenta Pérez Zeledón como destino de naturaleza y rural comunitario, la falta de accesibilidad es una problemática que afecta el desarrollo de los emprendimientos turísticos en tanto disminuye las posibilidades de obtención de un mayor flujo de turistas e impone barreras físicas y actitudinales para un turismo inclusivo.

Pero no solamente eso, sino que, la accesibilidad no es concebida como una prioridad para los empresarios turísticos, ello porque probablemente existe un mayor interés económico a corto plazo, mientras que el mejoramiento de las condiciones de accesibilidad en el turismo, podrían proyectar al mediano y largo plazo una gran alternativa a nuevos mercados turísticos.

Además de lo descrito anteriormente, se podría pensar también en un mejoramiento de la situación social del cantón, suponiendo, que la incorporación del turismo accesible como un eje transversal, podría de alguna manera asegurar y mejorar la condición de vida de sus habitantes, que por su propia condición de discapacidad no cuentan actualmente con las posibilidades de un empleo igualitario, que mejore su estado económico y que optimice la condición de vida de la población, así como la reducción de la pobreza.

1.4 Supuestos

- Validación y confirmación de la política pública de turismo para el cantón de Pérez Zeledón.
- Creación de incentivos turísticos para emprendedores y emprendimientos que tengan condiciones de accesibilidad.
- La rigurosidad de la ley 7600 y su aplicación no son posibles de contextualizar a diferentes realidades, y esto de repente hace que las personas tengan mayor resistencia a la accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad.
- La casi nula articulación interinstitucional que permita a los emprendedores turísticos tener recursos, programas y proyectos que potencien y mejoren las condiciones del servicio turístico a beneficio de las personas con discapacidad.

1.5 Restricciones

- El no acceso a información desde las instituciones públicas.
- No interés en reestructurar modelos de gestión.
- Cambios en la legislación costarricense para empresas turísticas, que respondan al proyecto, por lo que el mismo debe ser reestructurado.

1.6 Objetivo general

Diseñar un plan de accesibilidad turística e inclusión de personas con discapacidad, mediante la participación en capacitaciones y talleres que generen experiencias vivenciales, redes colaborativas y materiales gráficos en el sistema turístico del cantón de Pérez Zeledón.

1.7 Objetivos específicos

- A. Identificar los servicios accesibles actuales del sistema turístico del cantón para determinar donde centrar el esfuerzo en las capacitaciones y la concientización.
- B. Proponer un cronograma de capacitación y concientización de la accesibilidad y su estrategia de ejecución, a través de metodologías participativas y vivenciales que permitan la formación progresiva de los empresarios, guías de turismo, organizacionales sociales e instituciones ligadas a la actividad turística.
- C. Definir estrategias para la creación de redes locales como una opción para el turismo accesible en Pérez Zeledón a través de alianzas interinstitucionales que permitan materializar estrategias y garantizar la sostenibilidad de nuevos proyectos turísticos.
- D. Realizar un listado de posibles insumos materiales y gráficos accesibles para Pérez Zeledón como destino que sirvan como materia para la comercialización diferenciada de los atractivos con accesibilidad turística

MARCO TEÓRICO

El turismo es una actividad muy significativa para el mundo, sumamente transversal, generadora de economía, pero lamentablemente no representa una actividad plenamente inclusiva o accesible, por lo que para personas con alguna condición de discapacidad visual, para poner un ejemplo, les será muy difícil poder disfrutar desde otro enfoque o método de un sendero natural, o una actividad de aventura, puesto que la mayoría de los diseños de estos espacios no están pensados para atender este tipo de poblaciones.

En este apartado se abordarán temas y subtemas referentes al sistema turístico, accesibilidad turística y personas con discapacidad, así como experiencias vivenciales y redes colaborativas; temas con lo que se pretende tener un panorama y una contextualización de lo desarrollado en el trabajo.

Sumado a los temas anteriores, es relevante poder poner en contexto el marco jurídico de Costa Rica en términos de leyes, convenios, tratados y decretos que busquen atender las necesidades de las personas con discapacidad, en la Tabla 1 se puede observar las leyes vigentes en Costa Rica al 2017 y en la Tabla 2 un listado de convenios internacionales aprobados y ratificados por Costa Rica, y esto deja entrever que existe un marco jurídico y legal importante y relevante, de alguna manera se podría decir que el país tiene capacidad de atender a este grupo de la sociedad y darles equidad social, política y económica.

Hay dos leyes y un decreto de mucho interés, como lo son:

a) Ley para la promoción de la autonomía personal de las personas con discapacidad (Ley N°9379, 18 de agosto del 2016)

“Promueve y asegura a nivel nacional que las personas con discapacidad puedan construir su propio proyecto de vida, de manera independiente, controlando, afrontando, tomando y ejecutando sus propias decisiones en los ámbitos público y privado, con igualdad de condiciones que poseen los demás, del derecho de su propia autonomía personal que conlleva derechos y obligaciones, dado por medio de igualdad jurídica y figura de asistencia personal humana” (Artículo 2)

Esta ley permite garantizar mediante algunas herramientas que la persona con discapacidad pueda decidir llevar a cabo las diferentes actividades de la vida cotidiana utilizando sus propias habilidades y recursos, de manera que también se pueda seguir fomentando el modo de vida independiente para la persona con discapacidad.

b) Ley de la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Ley N°7600, 29 de mayo de 1996)

“Garantiza el desarrollo integral de la población con discapacidad en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes, que el resto de los habitantes que les permita alcanzar su máximo potencial en plenitud de participación social de igual manera como los derechos y deberes establecidos en el sistema jurídico. A su vez permite fundar bases que le permitan la sociedad costarricense adoptar medidas para la equiparación de las diferentes oportunidades y la no discriminación.” (Artículo 1)

Se enfoca en la igualdad de las personas con discapacidad en todos los ámbitos, mediante estrategias que permitan su desarrollo tales como: Ayudas técnicas, concienciación, información, programas, educación, familia, a su vez fomenta a la población a la no discriminación y la promoción de esta. Es la ley más reconocida a nivel nacional por la población en términos de accesibilidad, ya que la misma es requisito para muchos trámites de permisos, patentes y otros a nivel gubernamental.

c) Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo (N°8661, ratificada por decreto ejecutivo N°34780, 29 de setiembre de 2008)

“Comprende como propósito fundamental promocionar y velar por la protección de lo que implica el goce pleno y en igualdad de condiciones de todos los derechos tanto humanos como libertades prioritarias de todas las personas con discapacidad, donde a su vez se promueva el respeto de su dignidad propia” (Artículo 1)

Consiste en un instrumento de inspección, el cual permite identificar el estado de las diferentes acciones relacionadas a este tema a nivel tanto nacional como

internacionalmente, además, proporciona una serie de pautas y la señalización de un camino de acción hacia lo que respecta ese tema.

Tabla 1 Leyes vigentes que reconocen los derechos de las PCD en Costa Rica, 1949–2017

Número de Ley	Nombre
2171	Ley del Patronato Nacional de Ciegos
3695	Crea el Patronato Nacional de Rehabilitación
7125	Pensión Vitalicia para las Personas con Parálisis Cerebral Profunda
7600	Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
7636	Pensión para los Discapacitados con dependientes.
7814	Autorización a las Instituciones Públicas para dar en Concesión el Servicio de Fotocopiado a las Organizaciones de Discapacitados.
8283	Ley para el Financiamiento y Desarrollo de Equipos de Apoyo para la Formación de Estudiantes con Discapacidad Matriculados en III Y IV Ciclos de la Educación Regular y de los Servicios de III Y IV Ciclos de Educación Especial.
8306	Ley para Asegurar, en los Espectáculos Públicos, Espacios Exclusivos para Personas con Discapacidad.
8444	Modificación de la Ley Reguladora de Todas las Exoneraciones Vigentes, su Derogatoria y sus Excepciones, N° 7293 (Vehículos exonerados de impuestos para personas con discapacidad).
8671	Declaración del 29 de Mayo como Día Nacional de la Persona con Discapacidad
8822	Reforma de Varios Artículos del Código Municipal, Ley N° 7794, de 30 de abril de 1998, para la Creación de las Comisiones Municipales de Discapacidad (COMAD).

8860	Identificación de Medicamentos para Personas Ciegas.
8862	Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público
9049	Reconocimiento de la Lengua de Señas Costarricense (LESCO) como Lengua Materna
9171	Creación de las Comisiones Institucionales de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD).
9303	Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad
9379	Ley para la Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad

Fuente: Biblioteca de la Asamblea Legislativa con datos del Sistema Costarricense de Información Jurídica (SIL).

Tabla 2 Convenios Internacionales sobre Personas con Discapacidad aprobados por Costa Rica, 1949 – 2017

Número de ley	Nombre	Organismo
7219	Convenio sobre la Readaptación Laboral y el Empleo de Personas Inválidas (hoy llamadas personas con discapacidad).	OIT
7948	Aprobación de la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad	OEA
8661	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	ONU

Fuente: Biblioteca de la Asamblea Legislativa con datos del Sistema Costarricense de Información Jurídica (SIL).

El Sistema Turístico

Para crear un destino turístico accesible como el que se está proponiendo teóricamente, es necesario entender que, este proyecto no se fundamenta únicamente en atractivos turísticos, que, si bien es cierto, es en los atractivos turísticos donde se realizan actividades con mayor falta de accesibilidad. Ya que un destino accesible debe también procurar atender el sistema turístico como un todo, para que el impacto sea mucho mayor y ¿Cómo está compuesto el sistema turístico?

El sistema turístico está conformado por cinco subsistemas: la demanda turística, la oferta, la superestructura, la infraestructura y la comunidad receptora. La relación del sistema con el contexto, que permite analizar las repercusiones positivas y negativas del turismo, se presenta a través de cinco dimensiones: social, económica, cultural, ambiental y política (Varisco & Benseny, 2013)

Por lo anterior, se puede decir que, la accesibilidad no se centra sólo en atractivos turísticos, hoteles y restaurantes, sino que también tiene que ver con elementos culturales, ambientales, económicos y de política, que deben articularse entre sí para crear entonces espacios más óptimos para los empresarios y emprendedores turísticos, ni que decir de todos los demás componentes que tienen una relación directa e indirecta con la actividad turística.

Accesibilidad Turística y Personas con Discapacidad

Ante lo anterior, el sistema turísticos esta intrínseco cuando se abordan temáticas de turismo accesible, o bien el nuevo concepto Turismo Social, que, según el Instituto Costarricense de Turismo en Costa Rica definió en el 2019, se concibe como un derecho universal, mediante el cual se garantiza el acceso al descanso, recreación, ocio, tiempo libre, por parte de segmentos de población en vulnerabilidad social y económica, en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad, comodidad y calidad. (ICT, párr. 6)

Por tanto, la motivación de este trabajo se centra en crear esos espacios de accesibilidad turística para estas personas, que disfruten de las actividades,

adaptadas de acuerdo a las posibilidades del empresario o emprendedor turístico y a la condición de discapacidad. “Se trata de que las personas con necesidades especiales o algún tipo de discapacidad junto con sus acompañantes puedan usar y disfrutar de su tiempo libre en igualdad con aquellos que no padecen tales limitaciones” (Pita, 2009)

De lo anterior, nace el concepto de turismo accesible, entendiendo esto como “Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independientemente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo” (Darcy, 2006)

Para este trabajo se entiende como turismo accesible, la concientización, creación de espacios y el fomento de crear condiciones en la planta turística existente y potencial o futura, condiciones que permitan a las personas con alguna condición de discapacidad disfrutas de los servicios turísticos en igualdad de condiciones, de manera total o parcial, entendiendo que hay condiciones de los atractivos turísticos que impiden ya sea realizan grandes inversiones sin la certeza de recuperación de esa inversión, pero si asegurar inversiones que promuevan la accesibilidad de manera paulatina de acuerdo a como el mercado lo establezca, pero creando servicios accesibles, pensado desde la perspectiva emprendedora y empresarial como “todos los servicios que brindan la facilidad de utilización y disfrute basándose en las condiciones de accesibilidad de las instalaciones” (López Salazar & Plúas Tomalá, 2020)

Sin embargo, hay que entender que, estas condiciones de servicios accesibles se apegan en principio a inversiones bajas, ajustes de fácil y rápida ejecución, que sirvan como una punta de lanza para procesos, inversiones y ajustes de mucho mayor nivel, pero se debe entender como un cambio progresivo, paulatino y sistemático.

¿Cómo se logran crear inversiones bajas, fáciles y de rápida ejecución? Primeramente entendiendo que una persona con discapacidad no solamente es aquella que anda en silla de ruedas, ya que también existen otras condiciones,

sean físicas, visuales, auditivas, cognitivas y psicosociales, y que cada una de estas condiciones, representan un estado de vulnerabilidad, puesto que, en la actualidad los comercios, las industrias, al menos en grandes rasgos, no toman en cuenta estas condiciones como parte de sus acciones empresariales, que permitan crear espacios cada vez más accesibles, en igualdad de condiciones para aquellos con alguna condición antes mencionada y que dan mucho mayor margen de acción con elementos sencillos y con mucha relevancia, como por ejemplo, imprimir un menú en Braille.

Las personas con discapacidad son identificadas a raíz de problemas ocasionados por la pérdida o anomalía de algún órgano, parte corporal, o limitaciones, donde se requiere la realización de rehabilitación, dificultad al realizar actividades de la vida diaria, presentando de esta manera una afectación para la persona que lo padece como núcleo familiar y a la sociedad en diversos aspectos. (Abellán García & Hidalgo Checa, 2011).

Para los fines y propósitos de este trabajo, se entiende por personas con discapacidad, como aquellas personas que de alguna manera no puedan disfrutar de los recursos turísticos en Pérez Zeledón con las mismas posibilidades que otros.

Ahora bien, es necesario que las y los emprendimientos y empresarios, interioricen que discapacidad no es sinónimo de silla de ruedas, si no que va mucho más allá, para esto, es necesario un proceso de concientización y capacitación, que permita al sistema turístico de Pérez Zeledón encontrar caminos que fomenten y encuentren la accesibilidad y la inclusión en sus actividades, creando experiencias vivenciales, ya que como se dijo, no se debe centrar en condiciones meramente físicas, si no en la creación y confección de experiencias.

Experiencias Vivenciales

De modo que la actividad turística sea mucho más integradora, tanto entre el disfrute físico de la actividad, como el disfrute sensorial que lleva a las

experiencias vivenciales, que le permitan al turista con y sin condiciones de discapacidad “Construir su propio conocimiento, adquieren habilidades y realizan sus valores directamente desde la experiencia, involucrándose y participando en ciertas actividades que les permiten adquirir nuevos conocimientos, reflexionando sobre lo acontecido de forma crítica” (López, 2015)

Es decir, estos espacios buscan la reflexión, que los involucrados comprendan la importancia de la equidad, igualdad y accesibilidad para todos por igual.

Para llegar hasta ahí es necesario que las personas puedan ser sensibilizadas, a través de procesos de capacitación, desde una metodología participativa, puesto que:

Son métodos y enfoques activos que animan y fomentan que las personas se apropien del tema y contribuyan con sus experiencias. Los participantes contribuyen de forma activa al proceso de enseñar y de aprender en vez de recibir pasivamente la información de expertos (Carrasco, 2017)

Así mismo, talleres de cartografía participativa, permiten que las personas no solo refuercen su empatía a la accesibilidad como una actividad necesaria, sino que también “...posibilita la construcción colectiva de narrativas alrededor de territorios y diversas territorialidades. Posiblemente como un medio para evidenciar, comunicar e incluso visibilizar realidades que muchas veces no aparecen en las cartografías y narrativas “oficiales”. (Seminario Universidad, 2020, párr. 1)

Este enfoque metodológico es funcional, sostenible y de impacto, puesto que invita al involucramiento voluntario, a la reflexión personal y al empoderamiento de las personas, y que, a partir de ahí, son capaces de diseñar, crear y programar actividades mucho más accesibles para sus emprendimientos o empresas, así como para el destino como un todo.

Redes Colaborativas

Ahora bien, estos procesos no pueden mirarse de manera aislada uno del otro, sino que deben buscar la integración entre las personas que integran el sistema turístico, para ello, es necesario crear redes colaborativas, que con un objetivo y

visión en común, buscan el bien común, centrados en un eje transversal, es por esto que una red colaborativa “Se define como un equipo de personas auto motivadas, con una visión colectiva, habilitado para colaborar en consecución de un objetivo común a través del intercambio de ideas, información y trabajo” (Gloor Peter 2008, como se citó en Carrasco & Lorenzo, 2015)

Estas redes colaborativas entonces, lo que permiten es de algún modo garantizar que las acciones que se toman en términos de accesibilidad e inclusión puedan ser permanentes, constantes y sostenibles al paso del tiempo, incluso sirviendo como apoyo a empresarios y emprendedores en nuevas ideas y procesos para crear espacios más accesibles.

Lo anterior entonces, responde a todo lo abordado en esta fundamentación teórica, es decir, desarrollar la actividad turística pensando en el o los individuos que realizarán la actividad, pero más allá de eso, en aquellos que, aun queriendo hacer turismo, no pueden realizarlo, puesto que las condiciones existentes de los destinos no son favorables, por tanto, pensar en un turismo social, desde la óptica del o los individuos, permite tener empresas y emprendimientos turísticos que invitan a la accesibilidad, inclusión e igualdad de condiciones para todos.

Con todo lo anterior, sensibilizando la industria turística del cantón, fomentando redes colaborativas, creando espacios más accesibles e inclusivos, puede entonces pensarse en comercializar el producto turístico con valor agregado, diferenciado y con un alto nivel de ventaja competitiva y comparativa, que puede atraer un turismo, dispuesto a gastar incluso un 30% más que el turista sin condiciones de discapacidad, por tanto el turismo inclusivo (Sin ser esta la razón fundamental) puede ser una forma de encontrar mercados emergentes, más exclusivos y sobre todo equitativos, es por esto que la comercialización diferenciada se entiende como:

Identificar el potencial de un lugar en específico tomando en cuenta la capacidad turística en cuanto a oferta de servicios básicos disponibles a turistas o demás personas, por otro lado, desde una perspectiva empresarial la diferenciación y reconocimiento de un producto o zona en específico se enfoca en la competitividad y rendimiento en cuanto a expectativas (Esteve Secall, s.f).

Por lo que, para este trabajo no hay lugar a dudas de que un destino turístico como Pérez Zeledón, que ofrezca servicios turísticos en hoteles, restaurantes, atractivos turísticos, transporte y otros servicios los cuales permitan, por ejemplo, a personas ciegas, sordas, autistas o con limitación motora, el poder disfrutar de acuerdo a su condición todos estos elementos mencionados, sin duda transformaría la comercialización y la fortalecería, dándole valor al destino.

Para este trabajo, se va a trabajar con cinco condiciones de discapacidad, las cuales son:

- Discapacidad Auditiva.
- Discapacidad Cognitiva.
- Discapacidad Visual.
- Discapacidad Física.
- Discapacidad Sicosocial.

En las siguientes tablas, se hace un breve resumen de cada condición de discapacidad, para la cual este trabajo pretende crear el plan de accesibilidad turística para Pérez Zeledón.

Tabla 3 Discapacidad Auditiva Generalidades.

Tipo de discapacidad:	Discapacidad Auditiva
	Se conoce como discapacidad auditiva a la falta, disminución o pérdida total de la capacidad para oír en algún sitio del aparato auditivo. Puede ser congénita, hereditaria o genética. Las personas que poseen esta condición se enfrentan a grandes problemas para desenvolverse en la sociedad (Sistema Nacional DIF, 2017).
	Problemas que enfrenta una persona con discapacidad auditiva:
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Problemas de comunicación ➤ Dificultad para captar mensajes hablados ➤ Problemas de lectura comprensiva ➤ Puede generar desorientación e inseguridad
	Pautas que se deben tener en cuenta cuando se ofrece el servicio al cliente a personas con esta discapacidad:
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Necesita hacer uso de otros medios para recibir información, principalmente visuales; lenguaje de signos (LESCO), subtítulos, carteles, pantallas informativas, señalización de emergencia, etc. ➤ Construcción de frases breves y concisas. ➤ Hablar despacio y con buena gesticulación para facilitar la lectura labial. ➤ El sistema de alarma de emergencia debe de ser audible y visual. ➤ Siempre se debe hablar de frente a la persona con discapacidad.

Fuente: Elaboración propia en consulta con fuentes bibliográficas.

Tabla 4 Discapacidad Cognitiva Generalidades

Tipo de discapacidad:	Discapacidad Cognitiva
La persona que presenta este tipo de discapacidad puede tener limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual o bien en la habilidad para adaptarse a las diferentes situaciones de la vida diaria (Asociación Estadounidense de Psiquiatría, 2013).	
Problemas que enfrenta una persona con discapacidad cognitiva:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dificultades para la comunicación ➤ Se le dificulta adaptarse socialmente ➤ Sentirse o ser excluido de un grupo o institución ➤ Desarrollo de habilidades sociales y académicas ➤ Autonomía 	
Pautas que se deben tener en cuenta cuando se ofrece el servicio al cliente a personas con esta discapacidad:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interactuar directamente con ellos, aunque se encuentre acompañado se considera oportuno conversar con ellos y dirigirse a la persona que lo acompaña si se considera realmente necesario. ➤ No se les debe de tratar de manera condescendiente. ➤ Evitar tratar o hablar de manera infantil. ➤ Utilizar un lenguaje claro y sencillo para facilitar la comprensión. 	

Fuente: Elaboración propia en consulta con fuentes bibliográficas.

Tabla 5 Discapacidad Visual Generalidades

Tipo de discapacidad:	Discapacidad Visual
La discapacidad visual es una condición que afecta directamente la percepción de imágenes en forma total o parcial. La vista es un sentido global que nos permite identificar a distancia y a un mismo tiempo objetos ya conocidos o que se nos presentan por primera vez (CONAFE, 2010).	
Problemas que enfrenta una persona con discapacidad visual:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dificultad de percepción que le impide identificar personas, objetos, espacio u otros de forma visual ➤ Dificultad para leer textos que no tengan la tipografía adecuada ➤ Se le dificulta detectar obstáculos ➤ Dificultad de orientación en nuevos espacios 	
Pautas que se deben tener en cuenta cuando se ofrece el servicio al cliente a personas con esta discapacidad:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Para mejorar la comunicación se deben adecuar todos los documentos a transcripción braille ➤ Los documentos deben tener texto con contraste con fondo y con tipografía grande para que se pueda leer correctamente ➤ Los mensajes deben ser sencillos y concisos ➤ El establecimiento debe de estar ordenado ➤ Las zonas que impliquen algún riesgo como escaleras o zonas de percepción deben de estar iluminadas y evitando que se creen contrastes de luz ➤ Las puertas y ventanas de las habitaciones deben de estar abiertas o cerradas, nunca entreabiertas 	

Fuente: Elaboración propia en consulta con fuentes bibliográficas.

Tabla 6 Discapacidad Física Generalidades

Tipo de discapacidad:	Discapacidad Física
Es aquella situación o estado en que se da una circunstancia que hace impide o dificulta en gran medida que la persona que la padece pueda moverse con libertad y de un modo en el que tenga plena funcionalidad. Este tipo de discapacidad afecta al aparato locomotor, siendo visible en el caso de las extremidades (Castillero, 2017).	
Problemas que enfrenta una persona con discapacidad física:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dificultad para realizar trayectos largos o con pendientes pronunciadas ➤ Se le dificultad acceder a espacios y moverse en el interior ➤ Dificultad para el alcance, la aprehensión y la manipulación de objetos ➤ Puede presentar pérdida del equilibrio 	
Pautas que se deben tener en cuenta cuando se ofrece el servicio al cliente a personas con esta discapacidad:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener zonas de paso sin obstáculos para que los clientes puedan transitar con facilidad ➤ Las puertas y escaleras deben de tener las medidas correctas para que no se dificulte el acceso ➤ Se recomienda tener un área del mostrador a menor altura para que una persona en silla de ruedas pueda ser atendido correctamente ➤ Todas las áreas como las escaleras, rampas, barandas, pasillos entre otros deben de cumplir con las medidas para que las personas puedan movilizarse de manera autónoma 	

Fuente: Elaboración propia en consulta con fuentes bibliográficas.

Tabla 7 Discapacidad Sicosocial Generalidades

Tipo de discapacidad:	Discapacidad Sicosocial
	Es la limitación de las personas que presentan disfunciones temporales o permanentes de la mente para realizar una o más actividades cotidianas (Consejo Nacional para el Desarrollo y la inclusión de las Personas con Discapacidad, 2016).
	Problemas que enfrenta una persona con discapacidad sicosocial:
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pueden ser discriminados ➤ Llegan a sentirse desinteresados en las actividades sociales ➤ Pueden presentar cambios de apetito ➤ Pensamientos continuos de inferioridad ➤ Sentimiento de angustia o temor sin razón
	Pautas que se deben tener en cuenta cuando se ofrece el servicio al cliente a personas con esta discapacidad:
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La comunicación debe ser con naturalidad, sin rodeos o lenguaje complejo. ➤ Ser comprensivo y explicar el tema cuantas veces sea necesario. ➤ Permitir la autonomía del cliente. ➤ Se deben de tener en cuenta sus comentarios. ➤ Mantener una relación social con temas de interés y gestos de confianza.

Fuente: Elaboración propia en consulta con fuentes bibliográficas.

MARCO METODOLÓGICO

Para construir un plan de accesibilidad turística e inclusión de personas con discapacidad, es necesario mirar en positivo lo que ya se está haciendo referente a este tema por parte de cada emprendedor, de modo que se pueda fortalecer lo que ya se hace, y buscar una mejora continua en lo que falta por hacer.

Es decir, sería muy sencillo para cualquier persona, señalar todo lo que hace falta en términos de inclusión y accesibilidad, pero en este trabajo, se considera importante ver lo positivo y arrancar desde esa perspectiva.

Es claro que, en Costa Rica, y Pérez Zeledón no es la excepción, no existe una real concientización para la población con condiciones de discapacidad, y que la mayoría de empresas y emprendedores se someten y apegan casi exclusivamente a la Ley, pero hay que preguntarse, ¿Esto puede generar un cambio? Se puede entender que, la aplicación de la ley no es más que una obligatoriedad, que no entiende, de repente, contextos y particularidades de cada empresa o emprendimiento y/o actividad.

Es por lo anterior, que la concientización, capacitación y orientación a las personas empresarias y emprendedoras en estos temas, podría resultar una herramienta de cambio, quizás no de manera inmediata, si no de manera más progresiva, que cale en términos culturales en la población.

El presente trabajo, a manera de resumen, pretende tener un panorama claro de lo que se está haciendo y lo que no se está haciendo en términos de accesibilidad e inclusión en la actividad turística del cantón, para que con esto, se puedan diseñar capacitaciones y talleres que refuercen lo bueno, mejoren y potencien lo que hace falta por hacer, suponiendo siempre y apelando a la voluntariedad, la concientización y la empatía de aquellos que tienen sus empresas y emprendimientos, ya que no puede existir un cambio, si este no se hace desde la empatía y el entendimiento de que todas y todos somos iguales, y tenemos los mismos derechos y posibilidades.

1.1 Fuentes de información

Fuentes Primarias:

Para este trabajo, se entiende como fuente primaria, aquellas informaciones que se recolectan por los mismos investigadores, que de alguna manera no existe o no pudo ser encontrada, y que, por lo tanto, fuera necesaria la confección de instrumentos que permitan recopilar información valiosa, que sume a los resultados y propuestas para este mismo trabajo.

Cruz García (2019) indica que las fuentes primarias son las que “contienen información original que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más”

Como se mencionó antes, se quiso en primera instancia, y en respuesta el objetivo específico 1 “Identificar los servicios accesibles actuales del sistema turístico del cantón para potenciarlos y visualizar oportunidades mejora” tener un listado, al menos en términos generales, de que cosas se están haciendo en términos de accesibilidad e inclusión y también que hace falta. Para esto, fue necesaria la confección de una Encuesta que se aplicó a 64 empresas y emprendimientos turísticos de Pérez Zeledón.

En este cantón se tiene registrada la planta turística de la siguiente manera:

Tabla 8 Planta turística de Pérez Zeledón

Tipo de Atractivo	Cantidad Registrada
Atracciones	123
Hospedaje	87
Restaurantes	87
Operadores Turísticos	20
Oficinas turísticas	10
Renta de Vehículos	2

Fuente: Página web www.quehacerenperez.com

Lo anterior, suma un total de 329 empresas y/o emprendimientos vinculados de manera directa o indirecta con el turismo, por lo que, como ya se mencionó, se

seleccionaron 64 empresas o emprendimientos distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 9 Planta turística seleccionada como fuente primaria

Tipo de Atractivo	Cantidad Registrada	Representatividad de la muestra
Atracciones	37	30%
Hospedaje	10	12%
Restaurantes	11	13%
Operadores Turísticos	4	20%
Renta de Vehículos	2	100%

Fuente: Recopilación propia seleccionada desde la página web www.quehacerenperez.com

En la tabla anterior, se evidencia los sujetos del trabajo, quienes proveyeron información de primera mano para el diseño del plan de accesibilidad propuesto en este trabajo. (Ver Anexo 2)

Fuentes Secundarias:

Las fuentes secundarias son aquellas en las que se busca información, pero no de primera mano, son datos que ya han pasado por las manos de varias personas, según Cruz García (2019) “están diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes o a sus contenidos, como enciclopedias, antologías, reseñas de películas, artículos, etc.”

Para este trabajo, las fuentes secundarias, se entienden como todas aquellas fuentes de consulta, que ya tienen información relevante que puede ser utilizada como un insumo para el diseño del plan de accesibilidad turística y las decisiones que se tomaron en torno a este plan, justificadas en el desarrollo de este documento.

Las fuentes secundarias consultadas para este trabajo fueron:

- Concejo Nacional de personas con Discapacidad (Conapdis)
- Instituto de Desarrollo Rural (Inder)
- Universidad Nacional, Sede Regional Brunca, campus Pérez Zeledón.

- Municipalidad de Pérez Zeledón.
- Oficina de Gestión Turística de Pérez Zeledón.
- Plan de Gestión de Desarrollo Turístico de Pérez Zeledón 2020-2024.
- Página web www.quehacerenperez.com
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
- Ley 7600.

En estas instituciones, páginas web, documentos y otros, lo que se buscó fue información referente a la actividad turística accesible, y como se plantea la misma en la actualidad y realidad más inmediata.

Además, sirvieron como insumo de información para poder contactar a las empresas y emprendimientos turísticos del cantón, así mismo, poder identificar aquellas empresas con declaratoria turística, que podrían suponer cierto grado de accesibilidad inclusión, así como las empresas o emprendimientos con patente municipal.

Es así como entonces, en apego a la legislación, a la información que ya existe, se pueda de alguna manera tener un panorama mucho más claro de cómo está la actividad turística del cantón, en términos de accesibilidad, y como se contrasta la información, con la información recolectada por fuentes primarias.

1.2 Técnicas de Investigación

Encuesta

En concordancia con las fuentes primarias de información, la encuesta resultó para este trabajo una herramienta muy útil, ya que permitió recopilar información de las 64 empresas turísticas en sus diferentes categorías, de modo que se pudo reconocer si cuentan con servicios accesibles, a qué tipo de condición de discapacidad esos servicios accesibles atienden, y las especificaciones generales de esas condiciones de accesibilidad, para cada uno de los encuestados.

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Así, por ejemplo, permite explorar la opinión pública y los valores de vigentes

en una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas. (p.13. Grasso, L.)

De lo anterior, se concluye la importancia y valía de un instrumento como la encuesta, para recopilar información que sirva para el diseño de un plan de accesibilidad turística, se insiste, con la intención de fortalecer lo que ya se hace, y mejorar y buscar sensibilizar para ir más allá y tener mayores y mejores condiciones de acuerdo al plan formulado en el desarrollo de este trabajo, ya que percibe que "...la encuesta es la representante por excelencia de las técnicas del análisis social." (p.1. López, H)

La encuesta realizada en este trabajo tiene un carácter meramente cualitativo/descriptiva, no estructurado, realizadas de manera telefónica a cada empresa o emprendimiento. Por lo que no se creó un guion estructurado de preguntas con respuestas cerradas y abiertas, si no por el contrario, se determinó lo que se pretendía saber de cada empresa turística (10)

Tabla 10 Información de resumen de lo recopilado en las encuestas aplicadas

Nombre del atractivo	Categoría	Servicios accesibles		A qué tipo de condición puede atender					Especificaciones de las condiciones de accesibilidad
		SI	NO	Auditiva	Visual	Cognitiva	Física	Sicosocial	

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla anterior, se muestra lo que se debía recopilar en cada una de las encuestas, por lo que se preguntó por las condiciones de accesibilidad que tenía cada empresa turística, verificar en cual tipo de condición de discapacidad atendían y las especificaciones.

Con lo anterior, se pudo determinar en qué áreas es realmente necesario capacitar y sensibilizar a los empresarios turísticos y su personal, y como poner en valor lo que ya se hace.

Revisión de documentos

Con esta técnica de investigación, lo que se realizó fue una búsqueda dentro de la documentación oficial que tiene afinidad con la actividad turística, desde un enfoque meramente de accesibilidad.

Es por lo anterior, que se solicitó a la Municipalidad de Pérez Zeledón, un listado de las empresas de carácter turístico, que tengan vigentes la patente municipal, ya que, con esto, se podría al menos visualizar el cumplimiento de lo que la Ley 7600 solicita.

Así mismo, se trabajó con información brindada por el Instituto Costarricense de Turismo, a través de la Oficina de Gestión Turística de Pérez Zeledón, el listado de empresas turísticas con Declaratoria Turística (Ver Anexo 3), esta información, dio luz para poder conocer cuáles de los emprendedores y empresarios turísticos, cuentan al menos con las disposiciones de la legalidad en términos de accesibilidad.

Si bien, la declaratoria turística garantiza que se cumpla con la ley 7600, y además que tenga patente municipal, no todos los patentados existentes tienen la declaratoria turística, esto hizo, que se realizara una búsqueda y revisión de ambos listados.

1.3 Método de Investigación.

El método de investigación en el que se basa este proyecto se centra en el método cualitativo, ya que se fundamenta especialmente en reconocer aquellos elementos visibles, tangibles, registrables y observables de la planta turística de Pérez Zeledón, es decir, recopila información de los atractivos turísticos, operadores, hoteles, restaurantes, entre otros, desde el punto de vista de la accesibilidad. Tal como lo indica Herrera, “La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica.” (p.12) y justamente eso es lo que pretende este trabajo, entender la realidad de la actividad turística en términos de inclusión y accesibilidad, y poder planear estrategias que busquen o propongan la mejora de las condiciones de esa realidad.

Este trabajo no busca, de ninguna manera cuantificar o determinar de manera estadística en qué nivel de cumplimiento de accesibilidad se encuentra el cantón, sino más bien, como desde lo cualitativo se puede aportar a mejorar las condiciones.

La investigación de tipo cualitativo en su enfoque rechaza la pretensión racional de solo cuantificar la realidad humana, en cambio da importancia al contexto, a la función y al significado de los actos humanos, valora la realidad como es vivida y percibida, con las ideas, sentimientos y motivaciones de sus actores. (p.1. Mesías, O.)

A partir de lo anterior, y en concordancia con lo que el autor apunta, lograr de alguna manera entender el ¿Por qué? ¿Cómo? Y ¿De qué manera? Desde un enfoque mucho más práctico, la aplicabilidad apegada al contexto y la realidad de la sociedad y las coyunturas que estas tienen en toda línea.

1.4 Abordaje metodológico de los objetivos

Abordaje metodológico del Objetivo específico 1: Identificar los servicios accesibles actuales del sistema turístico del cantón para determinar donde centrar el esfuerzo en las capacitaciones y la concientización.

Actividades:

- Recopilación general de la información de la planta turística de Pérez Zeledón con servicios accesibles: Para el cumplimiento de este objetivo, se toma como base el registro e inventario de toda la planta turística de Pérez Zeledón, tomada de la base de datos que alimenta la página web www.quehacerenperez.com, con lo cual, se registrará la información de 64 emprendimientos y empresas turísticas, que cuenten con elementos de accesibilidad, esto se reconoció a través de una encuesta no estructurada, donde se le consultó por los servicios de accesibilidad con los que cada

empresa, proyecto o emprendimiento ofrecen, e incluso se les explicó que condiciones podrían tener para atender una condición de accesibilidad que no conocieran del todo, de modo que se pudo identificar aquellos servicios de accesibilidad que se ofertan y el emprendedor de repente no se percataba por su desconocimiento. Además, se hizo la revisión de los patentados municipales y las empresas con Declaratoria Turística, para comparar los servicios que deben cumplir estas empresas respecto a las condiciones que ofertan a las discapacidades.

Abordaje metodológico del Objetivo específico 2: Proponer un cronograma de capacitación y concientización de la accesibilidad y su estrategia de ejecución, a través de metodologías participativas y vivenciales que permitan la formación progresiva de los empresarios, guías de turismo, organizacionales sociales e instituciones ligadas a la actividad turística.

Actividades:

- Identificar instituciones y organizaciones que trabajen la accesibilidad turística, de modo que se pretenda articular acciones con estos entes para la capacitación, de esta manera se pudo crear un programa y cronograma de concientización a través de talleres a los grupos de interés.
- Reconocer los elementos de accesibilidad que existen en la industria turística, de modo que se pudo planificar capacitaciones orientadas por un lado a fortalecer lo que ya se hace, y abordar lo que hace falta para la atención de las cinco condiciones de discapacidad abordadas en este trabajo.
- Verificar y proponer articulación con entes universitarios que tengan metodologías participativas que aporten a la igualdad, equidad y accesibilidad para las personas.

Abordaje metodológico del Objetivo específico 3: Definir estrategias para la creación de redes locales como una opción para el turismo accesible en Pérez Zeledón a través de alianzas interinstitucionales que permitan materializar estrategias y garantizar la sostenibilidad de nuevos proyectos turísticos.

Actividades:

- Buscar redes de turismo accesible, tanto a nivel nacional como internacional.
- Buscar alternativas para la constitución de una red de turismo accesible en Pérez Zeledón con la propuesta de una estructura de redes distritales y cantonal.

Abordaje metodológico del Objetivo específico 4: Realizar un listado de posibles insumos materiales y gráficos accesibles para Pérez Zeledón como destino que sirvan como insumo para la comercialización diferenciada de los atractivos con accesibilidad turística.

Actividades:

- Consulta a expertos en diseño de materiales e insumos gráficos para personas con discapacidad.
- Listado de posibles insumos para construcción de materiales gráficos.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El plan de accesibilidad turística e inclusión de personas con discapacidad que se realizará en este trabajo, estará enfocado en atender a la población turística del cantón de Pérez Zeledón, y se propone para que sea ejecutado en el año 2023.

Por otro lado, si bien la actividad turística es el foco principal para este trabajo, no debe ser descartada la población en general, puesto que parte del capital social de las comunidades del cantón, debe de ser incorporada la accesibilidad, inclusión y equidad en todas sus formas, como una forma de vida.

Servicios de Accesibilidad Actuales

En respuesta al objetivo específico número 1 de este trabajo, fue necesario analizar los servicios de accesibilidad existentes, los cuales hay que valorar en dos líneas:

- 1- Cumplimiento de la Ley 7600.
- 2- Recursos accesibles de manera voluntaria.

El primero, supone un cumplimiento o requisito obligatorio para las empresas turísticas, que no necesariamente está ligado a una real concientización de la persona o empresa, si no que más bien se liga al cumplimiento de los requisitos, para poder optar por declaratoria turística o bien una patente municipal, de modo que pueda la empresa estar debidamente formalizada.

Se debe entonces explicar elementos generales del cumplimiento de la Ley 7600 para cualquier empresa turística, se detalla a continuación:

- Estacionamientos Accesibles: Están ligados a los artículos 154, 155, 156, 157, 158 y 159.
- Entradas, puertas y ventanas accesibles: Responden a los artículos 114, 115, 116, 140, 147 y 150.
- Pasillos, salidas de emergencia y galerías accesibles: Artículos 135, 141 y 142.

- Servicios sanitarios accesibles: Artículos 117, 118, 119, 120, 143 y 144.
- Rampas Accesibles: Artículo 124.
- Escaleras accesibles: Artículo 134, 135, 136 y 137.
- Ascensores accesibles: Artículos 151 y 152.
- Espacios internos y mobiliarios accesibles: Artículos 148 y 149.
- Señalización accesible: (Artículos 105 y 106)

Todo lo anterior, responde a condiciones de accesibilidad de cumplimiento a la Ley 7600 sobre Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad, en la cual, cualquier empresa turística que desee tener patente municipal o bien la Declaratoria turística otorgada por el Instituto Costarricense de Turismo, la deben de cumplir a cabalidad, sin embargo, del listado anterior, se puede concluir, que las especificaciones de la Ley, están ligadas casi en su totalidad a las condiciones de discapacidad física, desestimando las condiciones de discapacidad auditiva, cognitiva, sicosocial. En el caso de la discapacidad visual, aborda, en el apartado de “Señalización Accesible” las siguientes solicitudes:

- 1- Señalización táctil horizontal (*texturas guía y de prevención a piso*)
- 2- Diagrama háptico (*mapa táctil*)
- 3- Rotulación visual y táctil (*tipografías, distancias, alturas, pictogramas*)
- 4- Medios alternativos de información y comunicación (*audibles y visuales*)

Ahora bien, se tomó como referencia las empresas con Declaratoria Turística en Pérez Zeledón, en la tabla 9 se detalla la lista de empresas:

Tabla 11 Lista de empresas con Declaratoria Turística en Pérez Zeledón

NOMBRE	Tipo de actividad
Hotel Thunderbird Resort (Lucky's Hotel y Casino)	Hospedaje
Hotel de Montaña Rancho la Botija	Hospedaje
Hotel Angelus	Hospedaje
Albergue Rio Magnolia	Hospedaje
Hotel del Sur	Hospedaje
Hotel Hacienda Altagracia	Hospedaje
Best Western Hotel Zima	Hospedaje
Hotel PZ Country Club	Hospedaje
Hotel Uran	Hospedaje
Albergue de Montaña el Pelicano	Hospedaje
Selva Mar	Agencia de viajes
Sunny Travel Tropical Feathers	Agencia de viajes
Agencia de Viajes Jeivacaciones	Agencia de viajes
Agencia de Viajes Autentico Adventures Costa Rica	Agencia de viajes
Agencia de Viajes Macho Mora Adventures	Agencia de viajes
Restaurante Club Los Delfines	Restaurante
Rest y Pizzeria Sabores	Restaurante
Cafetería Antojos de Maíz	Cafetería
Restaurante Todo Tapas	Restaurante
Restaurante EMS	Restaurante
Restaurante Candombe	Restaurante
Refugio de Aves Los Cusingos	Actividad temática
Actividad Temática Cataratas Nauyaca	Actividad temática
Nauyaca Waterfall Nature Park	Actividad temática
Kaima Rent a Car	Arrendadora de vehículos
Rioja Rent a Car	Arrendadora de vehículos

Fuente: Instituto Costarricense de Turismo.

En resumen, con referencia en la base de datos turística de la Universidad Nacional, se observa en la tabla 11 un resumen del estado actual del turismo en Pérez Zeledón, en términos de formalización:

Tabla 12 Empresas con y sin Declaratoria Turística Registradas en Pérez Zeledón

Categoría de Servicio	Con Declaratoria Turística	Registradas en Base de Datos	Sin Declaratoria Turística
Hospedaje	10,00	87	77
Restaurante	6,00	87	81
Renta Car	2,00	2	0
Actividad Temática	3,00	123	120
Agencia de Viajes	5,00	20	15

Fuente: Instituto Costarricense de Turismo y Base de Datos turística de la Universidad Nacional.

Con la anterior, se debería tener total seguridad que ante la doble verificación de al menos las 26 empresas con declaratoria turística en Pérez Zeledón, estas cuentan con los servicios básicos necesarios para el cumplimiento de la Ley 7600, que como se mencionó anteriormente, atiende condiciones de discapacidad mayoritariamente físicas con algún elemento en discapacidad visual.

Muchas empresas turísticas de Pérez Zeledón, no cuentan con la declaratoria turística, pero según el departamento de patentes de la Municipalidad de Pérez Zeledón, en el área hospedaje, por ejemplo, 58 empresas cuentan con la patente municipal, que igualmente, para obtenerla, es requisito cumplir con la ley.

A pesar de que, en este documento, no se pretende verificar si existe o no cumplimiento de la ley a los patentados, se parte del hecho de que todos los que tengan la patente municipal para operar bajo alguna categoría turística, o bien cuenten también con la declaratoria turística, cumplen con las condiciones de atención a personas con discapacidad.

Ahora bien, con la información recolectada a las empresas turísticas seleccionadas para la encuesta (Ver Anexo 2), se dividió por categorías turísticas, de modo que se pueda hacer un análisis de cada categoría, pero que, al mismo

tiempo, sirva como base para reconocer en términos generales, el estado actual de la actividad turística en términos de accesibilidad (Ver Tabla 13).

d) Atractivos turísticos encuestados (37 empresas):

- a. 18 de los atractivos turísticos encuestados manifiesta que Sí cuentan con algún (Al menos un) servicio con condiciones de accesibilidad.
- b. 12 de ellos, indican que no tienen o bien no reconocen ningún servicio que atienda a personas con alguna condición de discapacidad.
- c. 7 de las empresas llamadas, se abstuvieron a contestar la encuesta.

e) Hoteles (10 empresas):

- a. 5 de los hoteles que se encuestaron indicaron que Sí cuentan con servicios de accesibilidad.
- b. 5 de las empresas llamadas, se abstuvieron a contestar la encuesta.

f) Rentadoras de Vehículos (2 empresas):

- a. De las dos empresas encuestadas, una de ellas se abstuvo a contestar o dar información, mientras que la otra indicó que no tiene ningún servicio que atiendan necesidades para personas con alguna condición de discapacidad.

g) Restaurantes (11 empresas)

- a. 6 empresas indicaron que Sí cuentan con condiciones que atiende a algún tipo de discapacidad.
- b. Una empresa indica que no tiene ningún servicio.
- c. 4 empresas no quisieron responder la encuesta.

h) Tour Operadores (4 empresas):

- a. Una empresa indicó que Sí tienen servicios que atienden alguna(s) condición de discapacidad, y los otros 3 restantes no quisieron dar información sobre el tema.

Es importante notar que, de todos los encuestados, independientemente de la categoría un 32% no quiso brindar la información, incluso cuando se les planteó que era solamente para un estudio meramente académico, insistieron en que no les interesaba el tema o no querían tener problemas legales de ningún tipo respecto a un tema tan delicado, incluso, en algunos casos, las personas encuestadas, indicaron que de todas maneras no tenían “plata” para hacer rampas y poner elevadores.

Aunque, ciertamente no es concluyente esta apreciación, si se puede extraer que, existe un recelo en el tema de accesibilidad, además de que solamente se piensa en elevadores y rampas, como las únicas formas de ser accesibles, y la aparente negativa de las personas para poder comprender la accesibilidad turística como algo necesario.

Aún más interesante, es que, de las empresas que no quisieron brindar ninguna información (20 empresas), 8 de ellas, Sí cuentan con la Declaratoria Turística otorgada por el Instituto Costarricense de Turismo y por ende con la Patente Municipal.

Dato muy relevante, inquietante y que deja entrever, que de repente hay solamente un interés inicial de cumplimiento parcial a la ley y requisitos legales, pero no tanto a mediano y largo plazo de manera sustantiva al ejercicio del turismo como actividad, en cualquiera de sus categorías.

Tabla 13 Resumen Encuesta sobre servicios accesibles

Categoría Turística	Si	No	N/R
Atractivos turísticos	18	12	7
Hoteles	5	0	5
Restaurantes	6	1	4
Renta Car	0	1	1
Tour Operadores	1	0	3

Fuente: Elaboración propia con datos recolectados encuesta.

Con respecto a los datos anteriores, se podría asumir que, hay una gran necesidad sobre todo en términos de concientización y empatía respecto a la accesibilidad turística como un elemento de valor, pero bueno, es necesario seguir contrastando datos.

Las empresas turísticas que indicaron que NO cuentan con ningún tipo de servicio que responda a alguna condición de accesibilidad turística, se les consultó ¿Por qué? Ante la pregunta anterior, hay tres respuestas generales recopiladas:

- 1- Debido al tipo de actividad que realizamos no podemos invertir para que ingresen personas en sillas de ruedas (Especialmente los atractivos de senderismo)
- 2- Es responsabilidad de la familia que trae a la persona con discapacidad atenderlo.
- 3- No estamos capacitados o no sabemos cómo adaptar lo que ofrecemos.

Entonces, según lo anterior, se puede leer que:

- 1- Las personas piensan que accesibilidad/discapacidad es sinónimo de silla de ruedas, no contemplan otras condiciones.
- 2- Hay un desinterés y un desligue total en asumir un rol o papel protagónico en un cambio real en términos de inclusión.
- 3- Falta de capacitación.

Ahora bien, es necesario enlistar las empresas turísticas que Sí cuentan con servicios accesibles, sin embargo, esta información debe ser analizada pensando en cuáles condiciones de discapacidad atienden estas empresas, de modo que se pueda determinar en donde hay mayores fortalezas y donde mayores necesidades por atender. (Ver Gráfico 1)

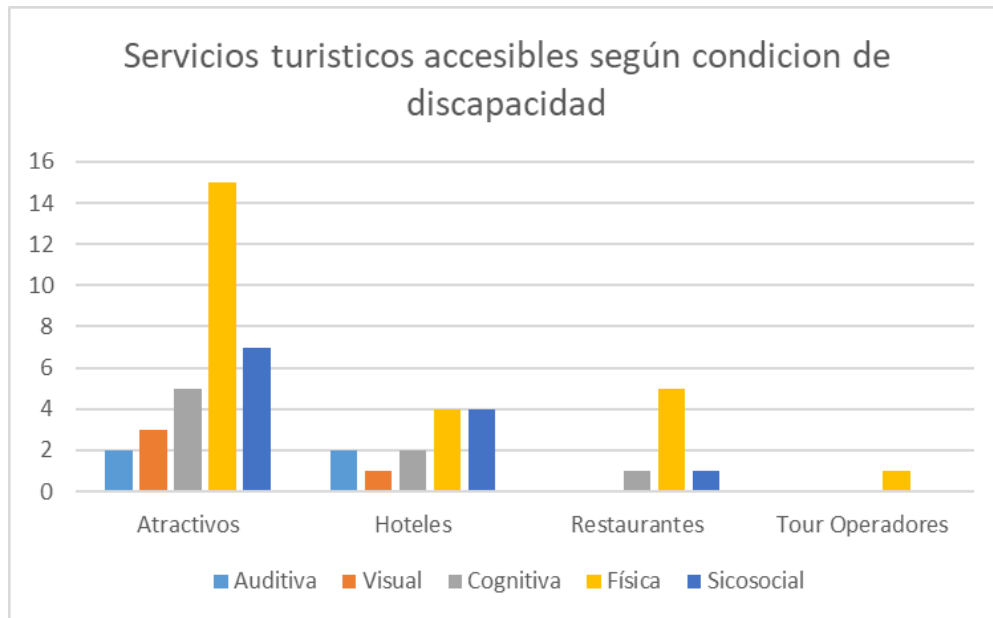


Gráfico 1 Servicios turísticos accesibles según condición de discapacidad

Fuente: Elaboración Propia.

El gráfico anterior muestra que hay una gran inclinación para el sistema turístico de Pérez Zeledón en tener condiciones de accesibilidad que respondan a condiciones de discapacidad físicas, con unas que otras condiciones de discapacidad, las cuales se centran, sobre todo en:

- 1- Rotulación de senderos y áreas comunes y de esparcimiento.
- 2- Atención de turistas con Autismo u otras condiciones, pero no han tenido dificultades, por tanto, se sienten capaces de atender este tipo de condiciones.
- 3- Disponibilidad del personal en ayudar a personas con discapacidad cuando visitan el lugar turístico.

Los servicios turísticos accesibles que los mismos empresarios reconocen en sus empresas, siguen respondiendo a un enfoque meramente físico, tal como la Ley 7600 solicita, y esto no es malo, todo lo contrario, significa que hay una gran fortaleza en la atención para personas con condiciones de discapacidad física, tales como personas en silla de ruedas, sin alguna extremidad, o ciertas limitaciones afines.

Esto brinda un claro mensaje, que es necesario que las personas puedan ser capacitadas, sensibilizadas y orientadas en lograr crear recursos y condiciones de accesibilidad para otras discapacidades visuales o bien auditivas.

Al mismo tiempo, es fundamental seguir fortalecimiento los espacios físicos, pero también, es importante lograr crear los espacios turísticos con muchas más condiciones, quizás esto no se da porque las personas no logran identificar cómo o con qué recursos pueden crear esas condiciones, de ahí que para la confección del Cronograma de Capacitación y Concientización, se debe dar un énfasis en el fortalecimiento de las condiciones de accesibilidad que atiendan discapacidades físicas, así mismo, que se capacite en cómo lograr crear espacios más accesibles con herramientas disponibles de bajo costo, así como incentivar a los empresarios turísticos a planear, visualizar y proyectar al mediano y largo plazo inversiones y proyectos más representativos.

PLAN DE ACCESIBILIDAD TURISTICA E INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Cronograma de Capacitación y Concientización de la Accesibilidad

En el apartado anterior, se determinó que, existen condiciones, al menos básicas y aceptables, para las personas con discapacidad física y de repente un abordaje en términos de discapacidad visual, que están apegados al cumplimiento de la Ley 7600. Es claro que, existe una gran oportunidad de crear espacios participativos de concientización y capacitación, que invite a las personas involucradas en actividades turísticas, en cualquiera de sus formas, ya sea como propietarios o colaboradores, en condiciones de discapacidad apegados a la discapacidad visual, auditiva, sicosocial y cognitiva, pero incluso, aunque existen condiciones de accesibilidad físicas, es necesario que las personas no solamente aprendan a aplicar la ley como una cuestión impuesta y sancionatoria, sino que, sean acciones que más allá del cumplimiento de la ley, promuevan la empatía y la igualdad de acceso y condiciones para todas las personas, independientemente de su condición.

Es por esto que, en este apartado, a modo de cronograma se determinaran propuestas de fechas y temas de capacitación y concientización de la accesibilidad.

Ahora bien, estas capacitaciones que se proponen, tienen un componente participativo y vivencial, para lo cual, es necesario explicar, previo al cronograma, como se harán los talleres bajo este método. Además, es importante indicar que en el plan de accesibilidad turística se plantea que sus ejecuciones sean en 3 años, donde se determina que:

- Año 1:
 - b. Determinación de grupos de trabajo.
 - c. Fechas de capacitaciones.
 - d. Capacitaciones iniciales.
- Año 2:

- e. Revisión de capacitaciones e indicadores.
 - f. Continuación de capacitaciones.
 - g. Coordinación para creación de redes locales de turismo accesible que respondan a las estrategias planteadas en este documento.
- Año 3:
- h. Revisión de indicadores.
 - i. Continuación de capacitaciones.
 - j. Evaluación del mejoramiento en condiciones de accesibilidad en el sistema turístico de Pérez Zeledón.
 - k. Consolidación de las redes locales de turismo accesible.

Talleres bajo la metodología participativa y vivencial:

Cuando se habla de accesibilidad, lo fundamental debe ser crear empatía en las personas que no presentan ninguna condición de discapacidad, puesto que su realidad no representa dificultades ni físicas, visuales, auditivas, cognitivas o sociales, por lo que se podría decir que, no tienen limitaciones en términos generales.

Entonces, cuando se habla de metodologías participativas y vivenciales, en pro de la concientización en accesibilidad, se promueven estas actividades:

- 1- Trabajos en grupo: Que las personas participantes trabajen en grupos ejercicios prácticos que los lleven a descubrir, analizar, pensar y debatir de manera más crítica y constructiva problemas propios de la accesibilidad, planteados desde el contenido de cada capacitación.
- 2- Ejercicios prácticos:
 - a. Ejemplos:
 - i. Tomar un grupo de trabajo, y asignar una persona sorda dentro del grupo. La persona sorda será el líder del grupo, por lo que las personas deben comunicarse con él o ella.

- ii. Colocar una persona sorda con un participante, la persona sorda debe comunicarse en lenguaje de señas con el participante y este debe traducir lo que dice.
- iii. Colocar a un o unos participantes un vendaje en los ojos, y deben hacer desplazamientos dentro del edificio.
- iv. Colocar una mesa, simulando un restaurante, y se le da a un participante un menú (Sin braille) y debe atender esa mesa.
- v. Utilizar sillas de ruedas, para que los participantes recorran edificios o las instalaciones donde se va a realizar las capacitaciones, de modo que puedan verificar las dificultades que podrían encontrar en esto.
- vi. Hacer un recorrido en un sendero natural, todos los participantes con los ojos vendados, algunos con orejeras para que reduzcan el sonido de modo que les sea difícil escuchar.

Los anteriores ejemplos, están basados primordialmente en la discapacidad física, auditiva y visual, sin embargo, especialistas en condiciones más cognitivas y sociales, podrían generar espacios más vivenciales, de acuerdo a las características propias de cada condición.

Lo cierto del caso es que, en los anteriores ejemplos, se pretende que la persona, experimente por sí misma, y pueda generar empatía ante condiciones a las que de repente no se está acostumbrado, porque se da por sentado que todo está bien en las instalaciones turísticas que cada empresario tiene.

Con esto se busca que, el empresario pueda visualizar de manera asertiva, a bajo costo, cambios sustanciales, que no tengan mayor impacto de inversión inmediata, pero que pueda tener indicios de un mayor componente de accesibilidad.

3- Comunicación efectiva entre grupos: En este apartado de metodologías participativas, es lograr, que las mismas personas que son capacitadas, puedan comunicar lo que sintieron, y como, desde su trinchera pueden crear condiciones de mayor accesibilidad. Esto permite un intercambio de

ideas constante, proactivo que permite tener mayor claridad de cambios pequeños pero constantes, que lleven a mayores inversiones.

- 4- Procesos de desaprender y aprender en grupo: Con esta técnica, lo que se espera es que los instructores puedan con los procesos anteriores, que las personas se salgan de su zona de confort, acepten que son vulnerables y que se pueden hacer muchas cosas significativas.

Lo que se realizará, es un modelo de enseñanza y aprendizaje, fundamentados en la creación de empatía y la concientización, que conduzcan a la aplicación de nuevas prácticas turísticas, orientadas a la atención de ciertas condiciones de discapacidad, que permitan tener recursos más accesibles y mejoramiento que promueva la inclusión de todas las personas.

Todos los talleres, se promoverán con la metodología del cono de aprendizaje de Edgar Dale, que tiene que ver con el diseño de capacitaciones orientadas a la participación activa que son parte de este plan de capacitaciones, donde el aprendizaje y la concientización estarán orientadas a la práctica y la vivencia de lo que se enseña a través del acercamiento a la realidad de lo enseñado. Es decir, cuando se sensibilice a las personas en atención a personas con discapacidad auditiva, se traerá una persona sorda, por lo que los participantes a través de un proceso de simulación de una situación real, deben atender a esa persona sorda.

Con lo anterior, lo que se logrará es que los participantes, se encuentren con una realidad que no tenían referenciada, y este encuentro de atención, evidenciará una dificultad, que motivará al participante a querer solucionar ese problema a futuro, para no tener ese inconveniente en específico en su negocio. Es por eso que, recrear momentos de aprendizajes a través de procesos de simulación, serán fundamentales para crear esa concientización esperada.

Para lo anterior, es necesario crear herramientas de medición, de modo que se pueda reconocer cual fue el impacto generado en las capacitaciones, y estas mediciones tienen que ir orientadas en tres líneas:

- 1- Aprendizaje en la capacitación.
- 2- Aplicación de los aprendizajes en la realidad de los negocios.

3- Aumento de los servicios accesibles en el sistema turístico.

Si bien los primeros dos elementos de medición, que son el **aprendizaje** (Que conduzca a la concientización) y la **aplicación** (Que conduzca a la ejecución), estos están ligados estrechamente en la capacitación misma, y los contenidos abordados en ella, sin embargo, es fundamental lograr determinar y reconocer, cuál fue el aumento de los servicios accesibles que existían en un punto cero (Enero del 2023) a medida que pase el tiempo, ello se logra con revisiones semestrales hasta un periodo donde se pueda indicar que toda la comunidad empresarial y emprendedora turística del cantón esté capacitada y sensibilizada, y este periodo de tiempo está contemplado al mediano plazo (Diciembre del 2025)

Indicadores de Logro

1- Aprendizaje (Concientización): Este es un indicador que se evalúa en dos momentos:

a. Antes del inicio de la Capacitación: Según el objetivo y los contenidos de cada curso se diseña el cuestionario inicial, el cuál buscará reconocer el estado actual de la persona.

Por ejemplo, a una persona que se va a capacitar en “Implementación de accesibilidad turística a bajo costo” se le harían preguntas como estas:

¿Qué tipo de negocio turístico tiene actualmente?

¿Qué inversión de bajo costo podría usted hacer ya en su negocio para atender a una persona con discapacidad?

¿Con esa inversión, qué tipo de discapacidad atendería?

b. Posterior a cada capacitación programada (Ver Tabla 14). Siguiendo el ejemplo anterior, una vez culminada la capacitación “Implementación de accesibilidad turística a bajo costo” se harían estas preguntas:

¿Qué fue lo más relevante o el mayor aprendizaje de la capacitación recibida?

¿Qué inversión o inversiones de bajo costo podría usted hacer ya en su negocio para atender a una persona con discapacidad?

¿Con esa inversión, que tipo de discapacidad atendería?

Con estos dos procesos de consulta, no se pretende medir la calidad de la capacitación tal cual, si no por el contrario, es comparar como pensaba la persona antes y después de recibida la misma. Si la persona posterior a la capacitación tiene la misma forma de pensar respecto a lo consultado, podría ser un indicador de que la capacitación no logró lo que se esperaba, pero si por el contrario, se puede evidenciar posterior a la capacitación, una mayor visión y propuestas mucho más incluyentes y con rangos de accesibilidad más amplios que los descritos previo a la capacitación, se podría considerar que la persona incorporó los contenidos abordados y los puede proyectar en acciones concretas.

- 2- Aplicación: Reconocer el nivel de aplicación en términos de accesibilidad de la comunidad capacitada, está estrechamente ligada al indicador anterior, pero debe responder más a la pregunta **¿Cómo?** Es decir, siguiendo con el ejemplo anterior, ¿Cómo harán esas inversiones de bajo costo? Esta pregunta incorporada al cuestionario planteado anteriormente, dará luz no solamente a lo que la persona piensa que podría hacer, si no también a como lo haría, de modo que podría tenerse claridad en que las propuestas que da están apegadas a una realidad económica con la que cuentan cada una de las empresas y emprendimientos turísticos.
- 3- Servicios accesibles creados: En este indicador, lo que se va a medir es en términos de tiempo, cual es la realidad de una empresa o emprendimiento (Se deben registrar todos) en enero 2023, y poder ir evaluando semestralmente la evolución de esta empresa o emprendimiento, con registros y visitas, que constaten los cambios, si es que los hay.

Si lo anterior no se hace, es imposible determinar si el plan de capacitación y concientización realmente mejoró las condiciones del turismo en términos de accesibilidad, y esto supone un plan vacío, mientras que lograr determinar el aprendizaje, la aplicación y posteriormente los resultados, permiten tener mayor claridad del estado actual en sistema turísticos y como con el pasar del tiempo, esto mejoró en términos de accesibilidad.

Listado de Capacitaciones

Para la propuesta de cronograma de capacitación que se tiene planteada como un objetivo para este trabajo, es necesario primeramente enumerar qué capacitaciones se darán, cuál será el costo, así como objetivos y los indicadores de los mismos (Ver tabla 14), con esto puede tener mayor claridad en términos generales de qué es lo que se pretende abordar como un todo, para luego preparar un cronograma en formato Gantt.

Las capacitaciones indicadas están determinadas por 3 factores o abordajes, que salieron de acuerdo al objetivo específico 1 de este trabajo, el cual era “Identificar los servicios accesibles actuales del sistema turístico del cantón para potenciarlos y visualizar oportunidades de mejora”

- 1- Potencialización de los recursos existentes.
- 2- Concientización de la accesibilidad.
- 3- La ejecución de la accesibilidad.

Las capacitaciones referentes a la potencialización, se proponen con la intención de que las personas sigan e incluso mejoran las condiciones de accesibilidad con las que cuentan actualmente, independientemente del tipo de discapacidad que atiendan, de modo que permita sostener estos servicios con el tiempo. Por otro lado, las capacitaciones que tienen un componente de concientización, tienen dos metas claras, primeramente, lograr que las personas sean empáticas ante la población con discapacidad y segundo, que las personas se convenzan de hacer y crear espacios turísticos más accesibles de acuerdo a sus posibilidades, por último, las capacitaciones con un abordaje de ejecución de la accesibilidad, busca amarrar y consolidar la aplicabilidad de la concientización.

Es importante destacar, que, de las 8 capacitaciones propuestas, solamente se incurre en una inversión en dos de ellas, que son Lenguaje de Señas y Comunicar a todas las personas en redes sociales. Las demás capacitaciones tienen un carácter gratuito, por lo tanto, se pretende atender también un mayor número de personas participantes. El financiamiento

de estas capacitaciones gratuitas está ligadas a presupuestos ejecutables del Concejo Nacional de la Persona con Discapacidad, la Universidad Nacional en su Sede Brunca Campus Pérez Zeledón y las diferentes escuelas, y por último con la Red Costarricense de Turismo Accesible.

Tabla 14 Listado de Capacitaciones

Nombre de Capacitación	Duración	Objetivo	Presupuesto	Productos esperados	Indicadores de logro
Lenguaje de señas.	3 módulos 2 meses cada uno	Enseñar a las personas que trabajan en turismo el lenguaje de señas lesco para su aplicación en su entorno laboral y personal.	35 mil colones por persona.	50 personas capacitadas y certificadas en Lesco.	50 personas capacitadas por año. 150 personas capacitadas en 3 años
Atención al cliente con discapacidad	40 horas (12 semanas)	Desarrollar habilidades prácticas y técnicas para la atención a personas con discapacidad.	Gratuito con presupuesto de Conapdis	--	150 personas capacitadas.
Cartografía Participativa	40 horas (12 semanas)	Construir la concepción del espacio físico desde un enfoque	Gratuito con presupuesto de la Universidad Nacional	Listado de problemáticas y soluciones	150 personas capacitadas. Un proyecto de

		cartográfico.	con el Programa Estudios Turísticos Territoriales	comunitarias.	Planificación del territorio turístico por distrito (12 proyectos)
Asesoría en Diseño Universal	40 horas (12 semanas)	Diseñar de manera participativa la confección de materiales gráficos accesibles para actividades turísticas.	Gratuito con presupuesto de la Universidad Nacional. Con la Escuela de Arte y Comunicación Visual.	Propuesta de señalización y comunicación inclusiva estandarizada para el cantón.	150 personas capacitadas. Un manual de señalización y comunicación del cantón.
Concientización a las personas con discapacidad	40 horas (12 semanas)	Crear espacios de empatía con la comunidad discapacitada.	Gratuito con presupuesto de Conapdis.	--	150 personas capacitadas.
Taller de Implementación de accesibilidad turística a bajo costo	40 horas (12 semanas)	Aprender sobre herramientas e ideas de condiciones de accesibilidad en empresas turísticas.	Gratuito con presupuesto de Conapdis.	Manuales de inversiones de bajo costo de acuerdo a cada atractivo.	150 personas capacitadas. Una guía de inversiones de bajo costo.

Productos de apoyo para el turismo accesible	40 horas (12 semanas)	Construir actividades turísticas pensando siempre en la accesibilidad turística.	Gratuito con la Red Costarricense de Turismo Accesible.	--	150 personas capacitadas.
Comunicar a todas las personas en redes sociales	8 horas (2 semanas)	Enseñar sobre las herramientas de comunicación accesibles para todas las personas en diferentes medios y plataformas.	45 mil colones por persona.	Estrategias de comunicación. Mejoramiento de las redes sociales de cada empresa o emprendimiento.	50 empresas capacitadas.

Fuente: Elaboración propia.

Es importante destacar el alcance de estos procesos de capacitación y concientización de la accesibilidad, ya que, a lo largo de 3 años, se pretenden atender alrededor de 150 personas anualmente, ya sea que trabajen, sean dueños o tengan relación directa o indirecta con la actividad turística del cantón.

Para lo anterior, se requiere de un proceso logístico para la ejecución de estas capacitaciones, los cuales deben estar orientados de manera distrital, en espacios abiertos, tales como salones comunales, ya que se pretende de que cada curso atienda al menos 25 personas por actividad, este no es un número cerrado, puesto que, por la dinámica participativa y vivencial, permite crear espacios mucho más interactivos y de formación.

Diagrama de Trabajo de las Capacitaciones

Con las capacitaciones enumeradas en la tabla anterior (Ver tabla 14) es necesario crear un diagrama de trabajo, donde se pueda ver en qué momento se realizarán cada una de las capacitaciones, la mayoría de ellas con una duración de 12 semanas (tres meses aproximadamente), por lo que todas las capacitaciones antes indicadas, se darán dos veces por año durante tres años. Además, se pretende que cada grupo esté conformado con 25 personas, por lo que, al finalizar con los tres años de la propuesta, se tendría como indicador de logro contar con 150 personas capacitadas, todo lo anterior, responde a que Pérez Zeledón al ser un cantón con 12 distritos y tener una amplia oferta, permitiría mayor alcance para todas las personas.

La propuesta de agrupación de los distritos está determinada por la cercanía entre ellos, que permite una mejor movilidad de las personas, es necesario recordar que el enfoque de las capacitaciones es meramente turística, esto no significa que se excluyen a las personas que no tengan relación con el turismo, pero que la prioridad son los empresarios, emprendedores, guías, organizaciones sociales del turismo e instituciones, por lo que se puede prever que la movilidad de estas personas no es una limitante.

Lo que se promueve es que los 12 distritos se agrupen, de modo que la coordinación y logística se acomode, logrando así que todos puedan participar de los cursos.

- i) San Isidro y Daniel Flores.
- j) Páramo y Río Nuevo.
- k) La Amistad, Pejibaye y Platanares
- l) Cajón, San Pedro.
- m) Rivas y El General.
- n) Barú.

Esta distribución, lo que resume es que se ofertarán todas las capacitaciones en todos los distritos. Únicamente las capacitaciones de pago, se ofertarán de manera general.

Tabla 15 Diagrama de Gantt Cronología de actividades y capacitaciones Año 1.

ACTIVIDAD	PERIODOS (Meses, Año 1)												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Determinación de grupos de trabajo distritales	■	■											
Determinar fechas de capacitaciones por grupos de trabajo distritales año 1	■	■	■										
Lenguaje de señas Lesco Módulo 1 (Grupo año 1)	■				■	■							
Lenguaje de señas Lesco Módulo 2 (Grupo año 1)	■						■	■					
Lenguaje de señas Lesco Módulo 3 (Grupo año 1)	■								■	■			
Atención a personas con discapacidad Año 1, Grupo 1	■				■	■	■						
Atención a personas con discapacidad Año 1, Grupo 2	■							■	■	■			
Cartografía Participativa Año 1, Grupo 1	■							■	■	■			
Cartografía Participativa Año 1, Grupo 2	■									■	■	■	
Comunicar a todas las personas en redes sociales (CAPACITACIÓN) Año 1	■										■		
Diseño Universal inclusivo (Año 1, grupo 1)	■				■	■	■						
Diseño Universal inclusivo (Año 1, grupo 2)	■								■	■	■		
Concientización a las personas con discapacidad (Año 1, grupo 1)	■			■	■	■							
Concientización a las personas con discapacidad (Año 1, grupo 2)	■								■	■	■		
Taller de Implementación de accesibilidad turística a bajo costo (Año 1, grupo 1)	■					■	■	■					
Taller de Implementación de accesibilidad turística a bajo costo (Año 1, grupo 2)	■									■	■	■	
Productos de apoyo para el turismo accesible (Año 1, grupo 1)	■						■	■	■				
Productos de apoyo para el turismo accesible (Año 1, grupo 2)	■										■	■	■

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 16 Diagrama de Gantt Cronología de actividades y capacitaciones Año 2.

ACTIVIDAD	PERIODOS (Meses, Año 2)											
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
Lenguaje de señas Lesco Módulo 1 (Grupo año 2)	■	■										
Lenguaje de señas Lesco Módulo 2 (Grupo año 2)			■	■								
Lenguaje de señas Lesco Módulo 3 (Grupo año 2)					■	■						
Atención a personas con discapacidad Año 2 Grupo 1	■	■	■									
Atención a personas con discapacidad Año 2, Grupo 2				■	■	■						
Cartografía Participativa Año 2, semestre 1		■	■	■								
Cartografía Participativa Año 2, semestre 2						■	■	■				
Comunicar a todas las personas en redes sociales (CAPACITACIÓN) (Año 2)											■	
Diseño Universal inclusivo (Año 2, grupo 1)	■	■	■									
Diseño Universal inclusivo (Año 2, grupo 2)					■	■	■					
Concientización a las personas con discapacidad (Año 2, grupo 1)			■	■	■							
Concientización a las personas con discapacidad (Año 2, grupo 2)							■	■	■			
Taller de Implementación de accesibilidad turística a bajo costo (Año 2, grupo 1)	■	■	■									
Taller de Implementación de accesibilidad turística a bajo costo (Año 2, grupo 2)							■	■	■			
Productos de apoyo para el turismo accesible (Año 2, grupo 1)			■	■	■							
Productos de apoyo para el turismo accesible (Año 2, grupo 2)							■	■	■			
Coordinación para creación de redes locales de turismo accesible.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17 Diagrama de Gantt Cronología de actividades y capacitaciones Año 3.

ACTIVIDAD	PERIODOS (Meses, Año 3)											
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Determinar fechas de capacitaciones por grupos de trabajo distritales año 3	■											
Lenguaje de señas Lesco Módulo 1 (Grupo año 3)		■	■									
Lenguaje de señas Lesco Módulo 2 (Grupo año 3)				■	■							
Lenguaje de señas Lesco Módulo 3 (Grupo año 3)						■	■					
Atención a personas con discapacidad Año 3, Grupo 1		■	■	■								
Atención a personas con discapacidad Año 3, Grupo 2						■	■	■				
Cartografía Participativa Año 3, semestre 1			■	■	■							
Cartografía Participativa Año 3, semestre 2							■	■	■			
Comunicar a todas las personas en redes sociales (CAPACITACIÓN) (Año 3)											■	
Diseño Universal inclusivo (Año 3, grupo 1)		■	■	■								
Diseño Universal inclusivo (Año 3, grupo 2)						■	■	■				
Concientización a las personas con discapacidad (Año 3, grupo 1)				■	■	■						
Concientización a las personas con discapacidad (Año 3, grupo 2)								■	■	■		
Taller de Implementación de accesibilidad turística a bajo costo (Año 3, grupo 1)	■	■	■									
Taller de Implementación de accesibilidad turística a bajo costo (Año 3, grupo 2)					■	■	■					
Productos de apoyo para el turismo accesible (Año 3, grupo 1)		■	■	■								
Productos de apoyo para el turismo accesible (Año 3, grupo 2)						■	■	■				
Revisión de indicadores	■											
Evaluación del mejoramiento en condiciones de accesibilidad en el sistema turístico de Pérez Zeledón.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Consolidación de las redes locales de turismo accesible.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Revisión de capacitaciones e indicadores Año 3	■											

Fuente: Elaboración Propia

En las tablas anteriores, se proyecta a inicio de cada año la coordinación de fechas para la oferta de capacitaciones, esta coordinación debe de realizarse en conjunto con Conapdis, Municipalidad de Pérez Zeledón, Universidad Nacional y los entes capacitadores, así como con los emprendedores turísticos.

Así mismo, al final de cada año, existe una revisión de los indicadores, que pretende reconocer el avance en términos de personas capacitadas, pero también en los indicadores generales. Al final del primer y segundo año se evaluará y revisaran los indicadores de Aprendizaje y Aplicación, y en el tercer año los dos anteriores, pero además el indicador de Servicios Accesibles creados.

Estas evaluaciones se deben de hacer en conjunto, entre el Conapdis, Municipalidad y la Universidad Nacional.

Estrategia para Redes Locales de Turismo Accesible

Como ya se indicó, Pérez Zeledón está compuesto por 12 distritos, dentro de ellos existen una cantidad de atractivos turísticos, centros de alojamiento, restaurantes, entre otros, que componen el sistema turístico (Ver Tabla 8). Sin embargo, el turismo es una actividad sumamente transversal, que tiene un impacto importante en la sociedad en la que se desarrolla, no solamente económico, sino también social y ambiental.

Es claro que hay un déficit real en los servicios accesibles para personas con discapacidad, no solamente en Pérez Zeledón, sino también en todo Costa Rica, aunque es válido reconocer los esfuerzos de la legislación vigente en promover, al menos en condiciones meramente físicas la inclusión de personas con condiciones de discapacidad, pero no es suficiente. La propuesta de capacitaciones y concientización planteada en este proyecto (Ver Tabla 14) si bien va a promover y buscará incansablemente que los sistemas turísticos del cantón tengan las mayores y mejores condiciones de accesibilidad, no se puede pensar desde el individualismo, si no que, debe existir un proceso de cooperación, que garantice cambios estructurales en la sociedad, sostenibles a través del tiempo y que promuevan la inclusión de personas en todo sentido.

Para ello, resulta indispensable la conformación de redes locales en favor del turismo accesible, que permitan materializar estrategias y garantizar la sostenibilidad de nuevos proyectos turísticos, ya que, el plan de capacitación aquí propuesto, está proyectado para 3 años, pero después de transcurrido ese tiempo, es necesario que las mismas personas sean las que sostienen y mantienen la accesibilidad como un eje fundamental en el desarrollo de la actividad turística del cantón.

Ahora bien, pensar en que las redes locales deben estar conformadas únicamente por personas inmersas en la actividad turística, podría suponer el primer error, si bien las capacitaciones tienen una orientación meramente para la actividad turística, no excluye la posibilidad de personas ajenas al turismo, aunque

claramente, la intención del cronograma de capacitación busca mejorar el sistema turístico en términos de accesibilidad para personas con discapacidad.

Las redes locales deben estar conformadas por la mayor cantidad de representaciones de la sociedad, que permitan tener ángulos estrechos de vinculación de partes, que, aunque de repente podría convertir la red en una estructura compleja, garantiza que todas las partes sean parte de los procesos.

Surge la pregunta ¿Para qué redes locales de turismo accesible? La respuesta se debe direccionar en dos líneas de trabajo:

- 1- Empoderamiento de la accesibilidad como eje turístico: Estas formaciones de redes locales, permiten un grupo de personas empoderadas en este tema, y que estas mismas personas no solamente contagien a otras, sino que también, promuevan acciones, busquen caminos y procesos de construcción de espacios accesibles en la comunidad turística de Pérez Zeledón, pero también a la comunidad en general del espacio geográfico que cada red atiende.
- 2- Ejecución de planes y cronogramas de trabajo en la accesibilidad: para la ejecución de un plan como el que se está promoviendo en este trabajo, no se deben asignar responsabilidades específicas a instituciones como Dinadeco, Inder, Municipalidad, Conapdis o bien la Universidad Nacional, sino que, debe existir el apoyo fuerte de estas redes compuestas por las personas miembros de las comunidades, distritos y cantón, de modo que la operación, logística y ejecución de este tipo de planes y de organización sea muchísimo más viable.

Ahora bien, ¿cómo se deben hacer los procesos de conformación de redes locales de turismo accesible? La primera fase comprende la delimitación geográfica del territorio; la segunda fase tiene que ver con la sectorización para la organización social e identificación de los actores y del liderazgo local; la tercera fase persigue la conformación de los sectores y nodos; y la cuarta fase, se ocupa de la estrategia de formación de líderes, promotores y administradores de redes (Ver Tabla 18).

- 1- Delimitación geográfica del territorio: Pérez Zeledón está conformado por 12 distritos y cada distrito cuenta con comunidades, cada una de estas comunidades cuenta con Asociaciones de Desarrollo Integral. Por tanto, lo que se recomienda es crear Redes Distritales de Turismo Accesible, para luego tener un Concejo Territorial de Turismo Accesible conformado por un representante de cada uno de las redes distritales.
- 2- Identificación de actores y liderazgo local: En los procesos de capacitación que se realizan en cada distrito, se deben de identificar líderes y personas interesadas en la conformación de cada red distrital, con esto se determinan esos liderazgos comunales y distritales que pueden ser los promotores de la actividad turística accesible.
- 3- Conformación de sectores y nodos: Una vez que se sabe que se van a realizar 12 redes locales distritales y un Concejo Territorial de Turismo Accesible compuesto por un representante de cada red distrital, y definidos los líderes y actores locales, se debe establecer cómo se va a conformar esas redes, es decir, cuáles serán los actores presentes y las representaciones empresariales, sociales, políticas e incluso religiosas, entre otras, que permitan tener espacios donde todas las visiones que componen, no solamente la actividad turística, sino, también la sociedad como un todo. Pensar en redes locales con una estructura jerárquica y jurídica, sería pensar en espacios entrabados, lentos y engorrosos, mientras que lo que se propone, son espacios de trabajo y acción, voluntarios y conscientes.
- 4- Formación de líderes, promotores y administradores de redes: Una vez determinados los espacios de cada una de las redes y del concejo territorial, siempre es necesario definir un representante, quien abogue por las necesidades puntuales de la actividad accesible en el turismo, por tanto, debe o deben ser las personas que promuevan acciones sustantivas a nivel cantonal o nacional que busquen la mejora de las condiciones de accesibilidad de la actividad turística.

Tabla 18 Tabla Resumen de Estrategia de Red Locales de Turismo Accesible

	Delimitación geográfica del territorio	Identificación de actores y liderazgo local	Conformación de sectores y nodos	Formación de líderes, promotores, y administradores de redes
A C T I V I D A D E S	Determinar las comunidades participantes de cada uno de los distritos para conformar las redes distritales de turismo accesible.	Identificación de líderes de las redes en los espacios de capacitación programados.	Definir representantes por cada red distrital.	Definir un representante del Concejo Territorial del Turismo Accesible.
	Crear el Concejo Territorial del Turismo Accesible conformado por un representante de cada red distrital.		Determinar los actores sociales, religiosos, políticos y empresariales que sean parte de cada red distrital.	Definición de los planes de trabajo, promoción y administración de cada red y el concejo territorial.

Fuente: Elaboración propia.

La tabla resumen anterior, muestra en términos muy concretos el proceso de conformación de las redes, que van primero desde lo micro hasta llegar a lo macro, de modo que primeramente se gestiona la necesidad inmediata de la localidad, para llevarla de manera estructurada hacia la representación mucho más amplia y de rango de acción. Lo importante de esto, es tener espacios contextualizados de acuerdo a las realidades propias de cada red distrital, que puedan ser llevadas hasta espacios de discusión y trabajo más amplios en términos cantonales y que se puedan determinar planes de acción que lleven la solución de problemas cantonales y distritales en términos de accesibilidad turística.

Tabla 19 Distribución jerárquica horizontal de la conformación de redes locales



Fuente: Elaboración Propia.

Aunque no se desea una estructura sumamente elaborada, se debe de tener un orden, para ello, la representación (Ver tabla 19) muestra cómo se conformarán las redes, desde lo específico, hasta lo macro de representación, la diferencia de un orden jerárquico regular piramidal, con respecto al visto en la tabla anterior, es que se debe mirar de manera horizontal, es decir, el representante del concejo

territorial de turismo accesible, termina siendo un interlocutor en los espacios cantonales e incluso nacionales, que promueve la búsqueda de soluciones de las necesidades expresas por cada red.

Ahora bien, es claro que ya existen organizaciones y asociaciones que velan por la accesibilidad en el cantón (Ver tabla 20), sin embargo, ninguna de ellas está fundamentalmente centrada en la actividad turística, sino que son agrupaciones que abordan la temática de accesibilidad en términos más generales. Ante lo anterior, desestimar estas organizaciones en el proceso de conformación de redes locales de turismo accesible sería un error, puesto que, la experiencia, el conocimiento y la contextualización que puedan dar en términos de accesibilidad con un todo, y como las personas involucradas a la actividad turística puedan crear espacios mucho más integrales, contextualizados y con relevancia para la accesibilidad en el turismo.

Tabla 20 Lista de Organizaciones que trabajan Accesibilidad en Pérez Zeledón

Organización	Servicios
CONAPDIS (Región Brunca)	Asesoría y capacitación, Servicios técnicos, Fiscalización, Certificación, Asesoría legal, Concursos.
Fundación TEA (Trastorno del Espectro Autista) Costa Rica	Detección Temprana del TEA Intervención en las diferentes Áreas del TEA Acompañamiento a familias.
AILPcPPZ (Asociación Inclusiva Laboral de Personas con Discapacidad de Pérez Zeledón)	Promueve los derechos humanos de las Persona con Discapacidad y su dignidad inherente, desde una perspectiva integral; lo que incluye tanto los derechos civiles y políticos como los derechos económicos, sociales y culturales”
Centro MORPHO	Marchas pacíficas, Concientización Ferias, Stands, Talleres, Charlas, Capacitaciones, Empoderamiento de la población.
Asociación Ejército de	Hogar sustituto para personas con discapacidad

Salvación	Centro de donaciones Educación Grupos para mujeres, jóvenes y niños.
Asociación Bonnie Jean Laughlin	Salud y Rehabilitación Donaciones Educación Apoyo a otras instituciones.
Asociación Pro-Ayuda a la Persona con discapacidad mental Hogar Emanuel	Atención integral a personas con discapacidad en estado de abandono. Hogar temporal.
Casa de la Mujer	Ayuda a mujeres y sus familias en situación de riesgo. Atención psicológica. Talleres y Charlas
Oficina de la Mujer	Asesorar a grupos de mujeres y sus familias. Charlas y capacitaciones. Atención especializada Equidad social Gestionar proyectos
ASOPAFAM (Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad)	Hogar temporal para personas con discapacidad en estado de abandono.
Asociación Quetzal	Asociación de apoyo para las personas con discapacidad y organizaciones formando y capacitando en temas relacionados a la discapacidad.

Fuente: Elaboración Propia.

Como se puede observar en la tabla anterior, cada una de estas organizaciones, se centra en actividades y acciones específicas con las personas en condición de discapacidad, por tanto, sería un gran logro que puedan unirse a las redes, sobre todo con una participación mucho más activa en el Concejo Territorial de Turismo Accesible, el aporte estaría ligado estrechamente, como ya se dijo, al saber hacer aplicado a la actividad turística.

A modo de resumen, se proponen la conformación de redes locales distritales, las cuales deben ser integradas por líderes locales y actores locales que representen

las diferentes partes de acuerdo al contexto distrital, con un acompañamiento de organizaciones en pro de la accesibilidad. Una vez conformadas estas redes, se elige en cada una de ellas un representante distrital, en donde se conformaría el Concejo Territorial de Turismo Accesible, que sería el espacio donde todos los distritos convergen en lo relativo al turismo accesible del cantón, con acompañamiento de organizaciones, en este concejo territorial, se debe elegir un representante general, quien sea la voz de las redes, quien además intervenga ante los entes respectivos cuando existan propuestas y demás, claramente con un acompañamiento muy activo del Concejo Nacional de Personas con Discapacidad. Las funciones de las redes que se pretenden crear, es poder escuchar, proponer y crear estrategias que busquen cada vez mejorar las condiciones de accesibilidad de la actividad turística de Pérez Zeledón.

Para la propuesta de Plan de Capacitación que se propone en este documento, estas redes toman un papel fundamental, porque serán las que promuevan los grupos a capacitar, lugares, y procesos logísticos más comunales.

Listado de Posibles Insumos Materiales y Gráficos

En la siguiente tabla 21 se especifican los insumos materiales y/o gráficos según discapacidad y como se usaría o aplicaría de acuerdo a la discapacidad:

Tabla 21 Listado de propuestas de insumos y materiales (Físicos y Gráficos)

Categoría	Insumo	Propuesta	Tipo de discapacidad	Uso y/o aplicación
Percepción táctil	Braille	Menús	Visual	En restaurantes y atractivos turísticos que cuenten con menú impreso, que cuenten con al menos un ejemplar en Braille.
		Documentos o guías turísticas	Visual	Guías turísticas o documentos relevantes, deberán tener resúmenes incorporados en braille, tanto hotel, restaurantes, rentadoras de autos, operadores turísticos, entre otras.
		Rotulación de áreas	Visual	Las áreas comunes de acceso en hoteles, restaurantes, oficinas, centros de negocios o espacios cerrados con rotulación en braille.
	Impresiones 3D	Senderos impresos	Visual Cognitiva Sicosocial	Atractivos turísticos u otros que cuenten con senderos o recorridos para caminatas, tener un ejemplar del recorrido impreso en 3D para

			Física	que la persona pueda palpar el sector o sendero que quiere disfrutar de antemano.
		Mapas turísticos temáticos	Visual Cognitiva Sicosocial Física	Regularmente hay mapas turísticos impresos en papel cuché, se propone imprimir mapas con texturas y relieve, de manera que la persona con discapacidad pueda tener una interacción más activa con el mapa mismo. Incluso incorporando braille.
	Infraestructura	Señalización podo táctil.	Visual Cognitiva Sicosocial	En espacios comunes o de reunión, poder tener señalización en el suelo, esta señalización cambia de acuerdo al tipo de discapacidad, en el caso de señalización para personas ciegas con patrones de guía y advertencia, para otras discapacidades, señalización con imágenes, colores o símbolos.
		Mapas peatonales	Visual Cognitiva Sicosocial Física	En espacios cerrados como restaurantes, oficinas, hoteles y otros, se crean espacios de acceso directo, sin ningún tipo de obstáculo, por lo que para la persona con discapacidad

				es mucho más fácil el acceso a ciertas áreas, esto acompañado de mapas impresos en 3D.
Comunicación	Comunicación	Tablero de Comunicación	Física Cognitiva Sicosocial Auditiva	En lugares turísticos donde el turista con discapacidad debe ordenar algo, ya sea comida, un tour, una habitación, o cualquier otro servicio que se deba pre ordenar, se diseñan fichas con dibujos que representen lo que se puede o debe ordenar, en un material duro, donde la persona pueda tomar las fichas y colocarlas donde desea.
	Lesco	Videos en lesco	Auditiva	Cualquier video informativo o publicitario que se haga, con traducción al lesco.
	Subtítulos	Videos con subtítulos	Auditiva	Todo video, si no se hace una traducción al lesco, que al menos cuente con subtítulo con un tamaño de letra grande.
	Audio	Recorridos Audibles	Visual Cognitiva	Crear audios de recorridos donde de manera autónoma el turista con discapacidad pueda ir escuchando lo que hay por donde va, esto se logra a través de aplicaciones móviles conectadas a través de GPS.

	Lectura	Tamaño de letra en insumos impresos y digitales.	Visual	Todo material impreso o digital debe contar con un tamaño de letra en grande.
	Menú	Menús visuales	Cognitiva Sicosocial	Cualquier empresa turística que tenga menú, tener menú tradicional con letras, pero además tener disponibles menús con imágenes, y texturas, sin letras.
	Pintura	Materiales para pintar en tiempos de espera	Cognitiva Sicosocial	Suelen existir tiempos de espera en restaurantes, operadores, hoteles, atractivos turísticos, por lo que tener materiales para pintar o dibujar serán un insumo favorable.
Tecnológicos	Móviles	Aplicaciones	Visual Cognitiva Sicosocial Física	Aplicaciones que permitan tener recorridos audibles, acceso a videos en lescó, subtítulos, imágenes mucho más detalladas que permitan un mejor y mayor entendimiento y comunicación.
	Web	Insignias	Visual Cognitiva	Se recomienda en la página web www.quehacerenperez.com colocar insignias

			Sicosocial Física Auditiva	a los lugares turísticos de acuerdo a las condiciones de atención a personas con discapacidad con las que cuenten. Así los turistas en general, pueden reconocer cuales lugares visitar de acuerdo a sus necesidades.
		Recorridos Audible	Visual Cognitiva Sicosocial	Aplicaciones que permitan pre grabar recorridos u otra información relevante a través de aplicaciones interconectadas a través de GPS.
Espacio Físico	Equipo	Mesas de aproximación	Física Visual	Las mesas para las personas en silla de ruedas o con discapacidad visual no suelen diferenciarse, por lo que se recomienda tener mesas para este tipo de servicios, donde la persona en silla de ruedas pueda incorporarse a la mesa sin necesidad de estar incomodo o pasarse a una silla fija.
		Barras de bar de aproximación	Física Visual	En un bar de un restaurante o bien un mostrados de recepción, bajar las mismas para que la persona en silla de ruedas pueda estar recibiendo un servicio a la altura

				indicada de su condición.
		Agarra manos y barandas.	Física Visual Cognitiva Sicosocial	En espacios donde no se puedan poner señalización de suelo o podo táctil, o bien no se tengan mapas peatonales, colocar barandas o agarra manos de modo que sirvan de guía.
	Visibilidad y agarre	Iluminación de espacios abiertos y cerrados	Cognitiva Sicosocial Visual	Mejorar los espacios abiertos y cerrados con iluminación que de confianza y seguridad a las personas discapacitadas.
		Cintas para piso antideslizante	Física	Colocar en el piso cintas antideslizantes para procurar evitar riesgos de resbalo.
Materiales	Caminatas	Bastones	Física Visual	La persona ciega regularmente tiene su propio bastón, pero otras condiciones de discapacidad, sobre todo física, pueden usar bastones como una herramienta de soporte en recorridos.
		Barreras de anchor	Visual	Los senderos, deben tener a ambos costados laterales, barreras de ancho, que cuando la

				persona ciega mueva su bastón, le permita identificar el centro del sendero.
		Pasarela móvil	Física	Estas pasarelas se despliegan en rollos y son movibles, por lo que se pueden usar para cualquier oportunidad donde se necesite el desplazamiento de la persona en silla de ruedas u otras condiciones que lo hagan necesario.
		Rampas móviles.	Física	Las rampas móviles garantizan una sola inversión y pueden ser trasladadas a cualquier lugar del emprendimiento turístico.
	Alimentación	Alfombrillas antideslizante	Visual Cognitiva	Estas alfombrillas permiten tener en la mesa una herramienta que impide que los platos y otros utensilios se caigan al suelo fácilmente.
		Cuchillos basculantes	Visual Cognitiva Sicosocial	Este tipo de cuchillo, permite que la persona tenga mayor control de la herramienta y evite lesiones.
		Vasos con boquilla	Visual Física Cognitiva	Evita derrames indeseados en las personas, y da mayor seguridad para tomar la bebida que la persona quiera.

			Sicosocial	
		Cubertería con goma antideslizante	Visual Física Cognitiva Sicosocial	Mejora el agarre de la herramienta a la persona.
		Platos con protector anti derrames	Visual Física Cognitiva Sicosocial	No deja que se salpique o caiga comida, puesto que la mantiene dentro del plato.
		Platos con ventosa	Visual Física Cognitiva Sicosocial	Permite que los platos se adhieran a la superficie, por lo que no se mueven y da mayor estabilidad a la persona a la hora de comer.

Fuente: Elaboración propia de consultas recopiladas a expertos.

Con el listado anterior, lo que se quiere es que, con bajo costo, las empresas y emprendimientos turísticos tengan la posibilidad de incorporar servicios accesibles, que sirvan como un primer paso a la inclusión. Claramente estos servicios deben ir, sí o sí, acompañados de los procesos de capacitación y concientización de la accesibilidad turística. Si bien, todo lo enlistado, no garantiza la accesibilidad total, si permiten tener condiciones de accesibilidad y conducen a inversiones más importantes al paso del tiempo.

CONCLUSIONES

El turismo es una actividad en constante cambio, que depende mucho de las tendencias del mercado, esto significa un reto enorme para los empresarios y emprendedores turísticos, sobre todo para aquellos incrustados en destinos emergentes. Hace 30 años, solo se hablaba del sol y playa, de turismo de masas, 15 años atrás, el turismo sostenible tomaba fuerza y Costa Rica era pionero en el tema, hoy en día está tomando mucha fuerza el turismo con un enfoque regenerativo, generando una vinculación holística entre sus pilares y esto ha cambiado la perspectiva total de la industria turística.

Entre muchos temas diversos, la accesibilidad, resulta ser un aspecto fundamental en el desarrollo de la actividad turística más inclusiva, no hay desarrollo regenerativo en el turismo, si no se piensa en atender necesidades de igualdad y equidad para un grupo de personas que históricamente han estado en vulnerabilidad, esto supone un esfuerzo por poder crear un turismo que tome en cuenta a todos, que haga un esfuerzo por dar condiciones por igual y que haga un cambio estructural en la industria del turismo.

El turismo accesible representa no solamente un reto para los empresarios y emprendedores, sino también una gran oportunidad de diferenciar y de atraer nuevos mercados. Se podría decir que para hacer algo relevante es necesario inversiones y cambios en infraestructura y personal, que incluso podrían llevar a un estado financiero crítico para el turismo, sin embargo, el trabajo inicial se centra en el cambio de la mentalidad, en creer que ser inclusivos es relevante para nosotros mismos y para el mundo, más allá de los beneficios a mediano y largo plazo que esto podría traer.

Cambiar la forma de pensar, de vivir, de sentir, son parte del reto, de nada sirve invertir grandes cantidades de dinero en búsqueda de la inclusividad y accesibilidad para personas con discapacidad, si no se genera un cambio de pensamiento, de forma de vida, de cosmovisión, tarde o temprano se trunca el proceso.

En un mundo moderno y globalizado, con el amplio acceso a la información, con tantas y tantas formas de hacer las cosas diferentes, de salirse del molde, de buscar nuevas y mejores alternativas para todos, no es posible seguir pensando en rechazar o no tomar en cuenta un grupo de personas que tienen también el derecho de disfrutar, de reír, de experimentar y de apasionarse. El turismo no puede ser una barrera, sino más bien una puerta a un cambio mayor, este cambio, insisto, debe darse desde la vida misma, no únicamente por querer ser parte del movimiento, porque cuando el movimiento pasa, todo termina.

La satisfacción de proponer un proyecto de este tipo, es la gran oportunidad de poder, de manera articulada, gestionar acciones y proyectos que generen un impacto real, desde lo gubernamental, hasta lo privado, ya que existen instituciones y empresas con programas, proyectos, personal capacitado y otros recursos, que unidos podrían crear cambios radicales en el entorno turístico.

No hay duda que hoy día, hablar de personas con discapacidad, se percibe como sinónimo de persona en silla de ruedas, cuando realmente va mucho más allá de una condición física, va de la mano con la tolerancia, el respeto de personas que, por cosas de la vida, no tienen la oportunidad de gozar de todas sus capacidades, si no que se han visto condicionadas por limitaciones más allá de lo físico, por lo que debemos ser capaces de reconocerlo.

Reconocerlo, tal como lo hacen las personas con alguna condición de discapacidad, ellos saben de primera mano que su estado representa un desafío, aceptan su condición y viven con ella, pero esto no es sinónimo de exclusión, más bien una oportunidad de crear espacios dialogo, concientizar e incluir.

Nada se logra si no hay unión, si no existe un empoderamiento real de las personas, de los empresarios, de la ciudadanía, estrechar esfuerzos, pensar como uno solo, con autonomía, pero unidos, de manera que se haga honor al dicho "La unión hace la fuerza".

No somos nada ni nadie para pensar en que tenemos mayores derechos que otras personas, solamente por creer que estoy en "totalidad de condiciones", si algo se ha aprendido en este proceso, es que la inclusión va más allá de hacer cosas para

las personas ciegas, sordas, invalidas, autistas, con síndromes, entre otras, también tiene que ver con “Ser parte de” todos y todas necesitan lo mismo, ser parte.

Se debe trabajar en la concientización de las personas involucradas en la actividad turística, no desde la sensibilización, puesto que parte de la lástima, sino a partir de la concientización que se fundamenta en el cambio, en la solución de problemas inherentes en la sociedad.

Por todo lo anterior, se concluye que el plan aquí propuesto, resulta ser la mejor opción y alternativa, para buscar un cambio en la actividad turística, que necesariamente debe ser desde el involucramiento de las personas, generando cambios sustanciales en ellas, que cambien la forma de vida y de pensamiento.

Además, este plan y sus actividades programadas y recomendadas, logrará de manera progresiva y voluntaria, generar estructuras solidas en las comunidades y el cantón de Pérez Zeledón, que conduzcan a un destino turístico diferenciado, atractivo e innovador, con igualdad de condiciones para todos.

Por último, se puede, pero únicamente queriendo.

RECOMENDACIONES

- Para poder llevar a cabo este Plan de Accesibilidad Turística e Inclusión de Personas con Discapacidad, resulta necesario crear una Comisión de Turismo Accesible en Pérez Zeledón, formada fundamentalmente por un miembro del Conapdis, Universidad Nacional, Inder, Municipalidad y una Asociación que represente a las personas con discapacidad, para que puedan ejecutar este plan de manera articulada tanto en acciones y objetivos concretos, así como en términos de presupuesto.
- Que la Municipalidad de Pérez Zeledón, a través del Concejo Municipal, validen la Comisión de Turismo Accesible de Pérez Zeledón, así como el Plan de Accesibilidad a través de una declaratoria de interés cantonal, que promueva el compromiso político para la ejecución del proyecto.
- Que el Inder promuevan fondos de financiamiento a bajo interés o bien fondos no reembolsables, para que las personas emprendedoras y empresarias turísticas, puedan apalancarse en caso de que quieran realizar cambios sustanciales en sus proyectos turísticos apegados a la búsqueda del mejoramiento de las condiciones de accesibilidad.
- Que la academia (Universidad Nacional), asuma un rol protagónico en la formación de estudiantes y futuros profesionales con una mentalidad de inclusión y accesibilidad turística. Además, que se puedan asignar proyectos de extensión que permitan tener un alcance mayor en términos de accesibilidad, así como la asignación de estudiantes de último año, para que sus proyectos finales de graduación incorporen la accesibilidad e inclusión como un eje de trabajo.
- Una vez conformada las redes locales de turismo accesible, las mismas sean validadas por el gobierno local.
- Se recomienda promover política pública que genere incentivos, de cualquier tipo, a emprendimientos o empresas turísticas, que promuevan, generen y tengan condiciones de accesibilidad en sus negocios.

- Promover la igualdad de género como un enfoque de inclusión en el proceso de ejecución del plan.
- Incorporar el Desarrollo Regenerativo en las capacitaciones, talleres y actividades, como eje central en el proceso del plan de accesibilidad turística e inclusión de personas con discapacidad.
- Siempre que se trabaje en la inclusión y mejora de las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad, es necesario tener claro elementos base, tales como:
 - a) Accesibilidad: Acceso, uso y desplazamiento cómodo, seguro y autónomo.
 - b) Sostenibilidad: Vida útil prolongada con poco mantenimiento.
 - c) Reparabilidad: Posible reparación y/o sustitución de todos los componentes.
 - d) Economía: Basada en la calidad de la obra, reduce reparaciones.
 - e) Bajo Costo ambiental: La menor alteración al medio, reduce huella de carbono.

Con los anteriores elementos se debe poner en contexto a empresarios y emprendedores turísticos del cantón, tener mejores condiciones de accesibilidad para sus turistas a bajo costo.

- Así mismo es necesario repensar las actividades de la industria turística, en un modelo de diseño universal, para el cual existen principios, tales como; igualdad de uso, uso flexible, uso simple y funcional, información comprensible, tolerancia al error, bajo esfuerzo físico y dimensiones apropiadas (Estrada, R. 2017) estos principios sumados a las adaptaciones básicas mencionadas en el párrafo anterior, podrían significar crear insumos que se apeguen a las realidades, necesidades e impacto necesario para atender a las personas con alguna condición de accesibilidad.
- Claramente, se quiere la concientización, el trabajo articulado y el beneficio de las personas con discapacidad, pero esto lleva consigo la

responsabilidad del empresario y emprendedor turístico, para que estos puedan crear y generar acciones aplicables al corto y mediano plazo, que puedan asegurar y estandarizar un nivel de accesibilidad mínimo en el sistema turístico del cantón.

BIBLIOGRAFÍA

Asociación Estadounidense de Psiquiatría. (2013). "Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales". Editorial Médica Panamericana. <https://www.descubreme.cl/descubrenos/discapacidad-cognitiva/#:~:text=Las%20personas%20con%20discapacidad%20cognitiva,situaciones%20de%20la%20vida%20diaria>.

Asamblea Legislativa de Costa Rica. Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidad. San José: Diario Oficial La Gaceta, 1996.

Abellán García, A., & Hidalgo Checa, R. M. (2011). Definiciones de discapacidad en España. Madrid: Informes Portal Mayores, N° 109. Obtenido de <https://digital.csic.es/bitstream/10261/36728/1/pm-definiciones-01.pdf>

Cascante, O., Arias, A., Bolaños, J., Graña, E., Sánchez, C., Ugalde, C. (2019) Plan de Gestión turístico de Pérez Zeledón 2019-2023.

Cruz García, M. (2019). Fuentes de información. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 8(15), 57-58. <https://doi.org/10.29057/icea.v8i15.4864>

Castillero, O. (2017). Tipos de discapacidad física (y características). *Psicología y Mente*. <https://psicologiymente.com/salud/tipos-de-discapacidad-fisica>

Chavarría, E. (2017) Preguntas frecuentes sobre discapacidad en Costa Rica. Biblioteca de la Asamblea Legislativa. Unidad de Referencia Virtual. Área de Orientación al Usuario y Gestión de Servicios.

CONAFE. (2010). Discapacidad visual. Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/106810/discapacidad-visual.pdf>

Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. (2016). Salud Mental y Discapacidad sicosocial. <https://www.gob.mx/conadis/articulos/salud-mental-y-discapacidad-psicosocial#:~:text=Discapacidad%20psicosocial%2C%20es%20la%20limitaci%3%B3n,una%20o%20m%C3%A1s%20actividades%20cotidianas.>

Costa Rica. Leyes y Decretos (1996). *Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*. San José: Asamblea Legislativa. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 112, del 29 de mayo de 1996.

Carrasco, P. (2017). Guías de Metodologías Participativas para facilitadores de grupos. Puente Alto. Obtenido de <https://redsalud.ssmso.cl/wp-content/uploads/2019/03/Gu%C3%ADa-de-metodolog%C3%ADas-participativas-para-Facilitadores-de-grupos.pdf>

Darcy, S. (2006). Volunteer management practices and volunteer retention: A human resource management approach. *Sport management review*, 9(2), 141-163.

Esteve Secall, R. (s.f). La competitividad de las zonas turísticas. Obtenido de <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00019.pdf>

Fundación Once (2017) Las personas con discapacidad gastan casi un 30% más en viajar que los turistas sin necesidades especiales. [fundaciónonce.es](https://www.fundaciononce.es/). Recuperado el 25 de septiembre del 2022, de <https://www.fundaciononce.es/es/noticia/las-personas-con-discapacidad-gastan-casi-un-30-mas-en-viajar-que-los-turistas-sin#:~:text=Las%20personas%20con%20discapacidad%20gastan%20de%20medi>

a%20casi%20un%2030,Fundaci%C3%B3n%20ONCE%2C%20Merc%C3%A8%20Luz%20Arqu%C3%A9.

Gloor Peter, 2. c., Carrasco, G., & Lorenzo, S. (Marzo-Abril de 2015). Las redes de Innovación colectiva y el Futuro de la calidad asistencial. (G. Carrasco, Ed.) Revista de Calidad Asistencial, 30(2), 53-54. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X15000111>

Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Editorial Brujas.

Herrera, J. (s.f.). La investigación cualitativa. Recuperado de: <https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/05/investigacion-cualitativa.pdf>

Instituto Costarricense de Turismo (2022, marzo 30) Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/informacion-institucional/desarrollo-turistico.html>

Instituto Costarricense de Turismo (2022, abril 02) Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/noticias-destacadas/1388-costa-rica-ser%C3%A1-sede-del-encuentro-de-las-am%C3%A9ricas-de-turismo-social.html>

Instituto Costarricense de Turismo (2022, abril 24) Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/noticias-destacadas-2/1358-industria-tur%C3%ADstica-aporta-6,3-del-pib-a-la-econom%C3%ADa-decostarica.html#:~:text=para%20mas%20informaci%C3%B3n,Industria%20turC3%ADstica%20aporta%206%2C3%25%20del%20PIB%20a,la%20econom%C3%ADa%20de%20Costa%20Rica>

Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018) Encuesta Nacional sobre Discapacidad (Enadis). Costa Rica, recuperado el 25 de setiembre del 2022, de

<https://inec.cr/estadisticas-fuentes/encuestas/encuesta-nacional-sobre-discapacidad>

INEC y Estado de la Nación. (2011). Indicadores cantonales. Estado de la Nación. San José, Costa Rica.

López, R. T. (2015). Experiencias Vivenciales en el desarrollo de las nociones espaciales en niños de 5 años del centro educativo particular Santo Cristo de San Ramon. Tesis, Huancayo -Perú. Obtenido de

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/263/TEDU_15.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López Salazar, C. D., & Plúas Tomalá, A. M. (2020). Servicios Accesibles para el Desarrollo Turístico: Caso Playas de San Lorenzo, Chipipe, Olón, Ayangue y Palmar de la provincia de Santa Elena. Título de Ingeniero, La Libertad-Ecuador. Obtenido de [file:///C:/Users/crist/Downloads/UPSE-TDT-2020-0003%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/crist/Downloads/UPSE-TDT-2020-0003%20(1).pdf)

Mesías, O. (2010). La investigación cualitativa. *Universidad Central de Venezuela*, 38

Mideplan (2018) Índice de Desarrollo Social 2017. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, Área de Análisis del Desarrollo. San José, Costa Rica.

Organización Mundial de la Salud (2021). Discapacidad y Salud. Recuperado el 25 de setiembre del 2022, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Pita, M. D. (2009). Una Aproximación a la Accesibilidad Turística. Por un Turismo Para Todos. ROTUR Revista de Ocio y Turismo (2), 157-173. Obtenido de

https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/7688/ROT_2_art_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romo, H. L. (1998). La metodología de la encuesta. *JG Cáceres, Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, 33-74.

Seminario Universidad (2020) La Cartografía Participativa como herramienta para trabajar con grupos y comunidades. Obtenido de <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-cartografia-participativa-como-herramienta-para-trabajar-con-grupos-y-comunidades/>

Sistema Nacional DIF. (2017). ¿Qué es la discapacidad auditiva? Blog. www.gob.mx/difnacional/articulos/que-es-la-discapacidad-auditiva

Suárez Estrada, R. (2017). Pensar y diseñar en plural. Los siete principios del diseño universal. *Revista Digital Universitaria*, 18(4). Recuperado a partir de <https://www.revista.unam.mx/ojs/index.php/rdu/article/view/1005>

Varisco, C., & Benseny, G. (2013). Sistema Turístico, Subsistemas, Dimensiones y Conceptos Transdisciplinarios. Recuperado el 08 de agosto del 2022 de <http://nulan.mdp.edu.ar/2208/1/varisco.2013.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: ACTA DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN**ACTA (CHARTER) DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN (PFG)****Nombre y apellidos:** Erick Roberto Madrigal Villanueva

Lugar de residencia: Pérez Zeledón.

Institución: Universidad Nacional

Cargo / puesto: Extensionista

Información principal y autorización del PFG	
Fecha: 03 mayo 2022	Nombre del proyecto: Plan accesibilidad turística e inclusión de personas con discapacidad para emprendimientos turísticos en el cantón Pérez Zeledón, San José, Costa Rica.
Fecha de inicio del proyecto: 01 junio 2022	Fecha tentativa de finalización: 01 setiembre 2022
Tipo de PFG: (tesina)	
<p>Objetivos del proyecto:</p> <p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar un plan de accesibilidad turística e inclusión de personas con discapacidad mediante actividades, capacitaciones y talleres que generen experiencias vivenciales, redes colaborativas y materiales gráficos en el sistema turístico del cantón de Pérez Zeledón. <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los servicios accesibles actuales del sistema turístico del cantón para potenciarlos y visualizar oportunidades de mejora. - Proponer un cronograma de capacitación y sensibilización de la accesibilidad a través de metodologías participativas y vivenciales que permitan la formación progresiva de los empresarios, guías de turismo, organizacionales sociales e instituciones ligadas a la actividad turística. - Definir estrategias para la creación de redes locales como una opción para el turismo accesible en Pérez Zeledón a través de alianzas interinstitucionales que permitan materializar estrategias y garantizar la sostenibilidad de nuevos proyectos turísticos. 	

- Realizar un listado de posibles insumos materiales y gráficos accesibles para Pérez Zeledón como destino que sirvan como insumo para la comercialización diferenciada de los atractivos con accesibilidad turística.

Descripción del producto:

Un plan de accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad, lo que busca es establecer un proceso planificado para que los emprendimientos turísticos del cantón de Pérez Zeledón, puedan con bajas inversiones y con ajustes en sus actividades operativas, lograr ser catalogados con condiciones para atender a personas con discapacidad en su emprendimiento turístico.

Más allá que estar apegados a la ley 7600, este plan lo que busca, es que, de manera más consensuada, voluntaria y de pensamiento, las personas empresarias turísticas logren reconocer que con pequeños ajustes y con propuestas a cambio notorios a mediano y largo plazo, se puede tener una real diferenciación turística, apostar por un segmento de mercado más diferenciado.

La búsqueda de la equidad e igualdad de oportunidades y condiciones para todos, no debe ser un tema legislado, debe ser un tema que se aborda desde la educación y la conciencia de las personas, es por esto, que el plan que se propone crear, está orientado a ser una guía que oriente desde el gobierno local, hasta el emprendedor, para ejecutar acciones prácticas que sean accesibles e inclusivas.

Necesidad del proyecto:

Según el INEC en la Encuesta Nacional de Discapacidad, indicó que el 18,2% de la población costarricense tienen alguna condición de discapacidad, y un 22,5% de ese total de personas, viven en la Región Brunca, con lo que hay una clara evidencia de que tenemos grandes insumos turísticos, pero también, grandes deficiencias para lograr crear experiencias y emprendimientos turísticos que brinden servicios turísticos accesibles e inclusivos a esta población, ya sea a nivel nacional o bien regional.

El desafío consiste en disminuir las barreras que impiden el acceso a espacios turísticos y recreativos a las personas con discapacidad en Pérez Zeledón.

La imposibilidad de acceso integral a la mayor parte de la oferta turística del cantón limita su potencial de crecimiento, disminuye la diversificación y competitividad del destino y más aún, niega el derecho humano de las personas con discapacidad al acceso de actividades recreativas y turísticas (Decreto Ejecutivo N° 34780, 2008).

Justificación de impacto del proyecto:

Uno de los ejes estratégicos del Plan de Desarrollo Turístico para Pérez Zeledón, al cual, la política debe de responder, es el eje de Accesibilidad e Inclusividad en Turismo, el mismo tiene como objetivo Promover que las empresas, organizaciones y entidades del ámbito turístico regional de Pérez Zeledón, gestionen dentro de su operación espacios que faciliten actividades recreativas o turísticas dirigidas a estas poblaciones.

A pesar de las bondades de Pérez Zeledón como destino de naturaleza y rural comunitario, la falta de accesibilidad es una problemática que afecta el desarrollo de los emprendimientos turísticos en tanto disminuye las posibilidades de obtención de un mayor flujo de turistas e impone barreras físicas y actitudinales para un turismo inclusivo.

Se observa que existen tres razones principales por las cuales la falta de accesibilidad turística persiste en el cantón y el país en general: 1) el escaso conocimiento que existe sobre la discapacidad y las potencialidades del turismo accesible; 2) las condiciones geográficas del cantón y la escasa infraestructura pública y privada inclusiva, 3) la insuficiente información disponible de lugares con condiciones de acceso que permitan a las poblaciones con discapacidad tomar decisiones sobre sus viajes y disfrute del tiempo libre.

Restricciones:

El no acceso a información desde las instituciones públicas.

No interés en reestructurar modelos de gestión.

Cambios en la legislación costarricense para empresas turísticas, que respondan al proyecto, por lo que el mismo debe ser reestructurado.

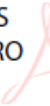
Entregables:

Documento final del PFG.

Identificación de grupos de interés:

Cliente(s) directo(s):

- Emprendedores turísticos del cantón de Pérez Zeledón.
- Concejo Nacional de Personas con Discapacidad.
- Instituto de Desarrollo Rural.
- Red Nacional de Turismo Accesible.
- Instituto Costarricense de Turismo.
- Municipalidad.
- Cámara de Comercio, Turismo, Industria y Agricultura de la Región Brunca.

<p>Cliente(s) indirecto(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Universidad Nacional. - Oficina de Gestión turística. - Clientes potenciales de los servicios turísticos. - Otras instituciones públicas. 	
<p>Aprobado por (Tutor):</p> <p>Adrián Ulises Arias Navarro</p>	<p>Firma:</p> <p>ADRIAN ULISES ARIAS NAVARRO (FIRMA)</p>  <p>Firmado digitalmente por ADRIAN ULISES ARIAS NAVARRO (FIRMA) Fecha: 2022.05.31 16:39:21 -06'00'</p>
<p>Estudiante:</p> <p>Erick Roberto Madrigal Villanueva</p>	<p>Firma:</p> <p>Firmado por ERICK ROBERTO MADRIGAL VILLANUEVA (FIRMA) PERSONA FISICA, CPF-01-1474-0216. Fecha declarada: 31/05/2022 07:29 PM</p>

Anexo 2:**Tabla 22 Lista de Empresas y emprendimientos como fuente primaria**

Nombre del atractivo	Categoría
Finca Integral Jaboticaba	Atractivos
Centro ecológico La Rivera	Atractivos
COOPECEDRAL (Microbeneficio Los Jilgueros)	Atractivos
Trapiche Neri	Atractivos
Finca Integral Granito de Oro	Atractivos
Finca diversificada Don Fido	Atractivos
EYA Vinos Artesanales	Atractivos
Café Granados	Atractivos
Cataratas Naples	Atractivos
Finca Capicacoa	Atractivos
Trapiche y Restaurante Nayo	Atractivos
Finca Agroecológica Los Pilares	Atractivos
Finca agroecológica Sueños del Paraiso	Atractivos
Museo Arqueológico Subterráneo Topolandia	Atractivos
Finca La Molina del General	Atractivos
Finca Agroecológica Los Gansos	Atractivos
Aguas Termales GEVI	Atractivos
Centro Biológico Las Quebradas	Atractivos
Refugio de Aves Los Cusingos	Atractivos
Reserva Natural Cloudbridge	Atractivos
Sendero los Gigantes	Atractivos
Cataratas Don Kilo	Atractivos
Finca Los Quioros	Atractivos
Catarata La Raíz	Atractivos
Catarata El Diamante (Catarata Las Tumbas) (Pacific Journeys)	Atractivos
Catarata Nauyaca	Atractivos
Eco Chontales Waterfall	Atractivos
Macho Mora Adventures	Atractivos
Mirador Valle del General	Atractivos
Cataratas Namu	Atractivos
Cataratas San Gabriel	Atractivos
Mirador La Faralla	Atractivos
Ruta de Calderón	Atractivos
Finca Cuspide Cerro Paraguas	Atractivos
Autentico Adventures	Tour operadores
Reptilandia	Atractivos
PZ Country Club Hotel & Spa	Hoteles

Hotel del Sur	Hoteles
Hotel de Montaña El Pelicano	Hoteles
Hotel Urán	Hoteles
Rancho La Botija	Hoteles
Talari Mountain Lodge	Hoteles
Agro San Miguel Adventure	Atractivos
Hacienda AltaGracia Auberge Resort	Hoteles
La Cantera Resort	Hoteles
Hotel Los Pinos	Hoteles
Kinkara RISE	Hoteles
Valle Encantado	Restaurantes
La Taberna del Burrito	Restaurantes
Los maderos Sport Bar	Restaurantes
Complejo los Ranchos	Restaurantes
Pizza Sabores	Restaurantes
La Cosecha del Maíz	Restaurantes
Bar y Restaurante El Lechoncito	Restaurantes
Restaurante El Viejo	Restaurantes
Quesos Canaán	Atractivos
Restaurante Hawaii	Restaurantes
Truchero Sitio Encantado	Restaurantes
Rancho y mirador linda vista.	Restaurantes
Selva Mar	Tour operadores
Tavo Tours	Tour operadores
Ruta Uran Chirripó Tours	Tour operadores
Kaima Rent a Car	Renta Car
Rioja Renta Car	Renta Car

Anexo 3:**Tabla 23 Listado de Empresas turísticas con Declaratoria Turística.**

NOMBRE	Tipo de actividad
HOTEL THUNDERBIRD RESORT (Lucky's Hotel y Casino)	HOSPEDAJE
HOTEL DE MONTAÑA RANCHO LA BOTIJA	HOSPEDAJE
HOTEL ANGELUS	HOSPEDAJE
ALBERGUE RIO MAGNOLIA	HOSPEDAJE
HOTEL DEL SUR	HOSPEDAJE
HOTEL HACIENDA ALTAGRACIA	HOSPEDAJE
BEST WESTERN HOTEL ZIMA	HOSPEDAJE
HOTEL PZ COUNTRY CLUB	HOSPEDAJE
HOTEL URAN	HOSPEDAJE
ALBERGUE DE MONTAÑA EL PELICANO	HOSPEDAJE
SELVA MAR	AGENCIA DE VIAJES
SUNNY TRAVEL TROPICAL FEATHERS	AGENCIA DE VIAJES
AGENCIA DE VIAJES JEIVACACIONES	AGENCIA DE VIAJES
AGENCIA DE VIAJES AUTENTICO ADVENTURES COSTA RICA	AGENCIA DE VIAJES
AGENCIA DE VIAJES MACHO MORA ADVENTURES	AGENCIA DE VIAJES
Restaurante Club Los Delfines	RESTAURANTE
Rest y Pizzeria Sabores	RESTAURANTE
Cafetería Antojos de Maíz	CAFETERIA
Restaurante Todo Tapas	RESTAURANTE
Restaurante EMS	RESTAURANTE
Restaurante Candombe	RESTAURANTE
Refugio de Aves Los Cusingos	ACTIVIDAD TEMATICA
Actividad Temática Cataratas Nauyaca	ACTIVIDAD TEMATICA
Nauyaca Waterfall Nature Park	ACTIVIDAD TEMATICA
Kaima Rent a Car	ARRENDADORA DE VEHÍCULOS
Rioja Rent a Car	ARRENDADORA DE VEHÍCULOS

Anexo 4:**Tabla 24 Establecimientos de Hospedaje con Patente Municipal.**

Nombre comercial del establecimiento	Descripción de la actividad
CENTRO ECOLOGICO LA RIBERA	ALQUILER DE CABAÑAS
FAMELI CAMPING Y CABAÑA	ALQUILER DE CABAÑAS Y CAMPING
CABINAS EL CAMARON	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
ALBERGUE DE MONTAÑA EL PELICANO	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
CABINAS AMJECO	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
WATER FALL VILLAS	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
ALTAMIRA CABINAS	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
CABINAS EL CAÑAVERAL	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
HOTEL VALLE DEL GENERAL	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
APARTOTEL DON ROBERTO	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
RESTAURANTE Y HOSPEDAJE LA MONTAÑA AZUL	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
LA PRINCESA	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
SUEÑOS DEL BOSQUE LODGE	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
CABINAS LOS PINOS	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
ANGELUS	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
TALAMANCA RESERVE	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
HOSPEDAJE ARABELLA	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
AGUAS TERMALES GEVI	APARTOTEL CON MAS DE 2 CABINAS
CABINAS VALLE ENCANTADO	HOSPEDAJE
CASA COLIBRI	HOSPEDAJE
HOSPEDAJE DON GERARDO	HOSPEDAJE
AMOR ALTO LIMITADA	HOSPEDAJE
TRUCHAS LAS LAJAS	HOSPEDAJE
DIAMANTE VIDA	HOSPEDAJE
HOSPEDAJE DON GERARDO	HOSPEDAJE
PARADISE LODGE	HOSPEDAJE
AGRO SAN MIGUEL ADVENTURES	HOSPEDAJE EN CASA DE CAMPO
CONSORCIO AGUAS ETERNAS	HOSTERIA
HOSTEL DE MONTAÑA VILLA SAN MIGUEL	HOSTERIA
RANCHO LA BOTIJA DEL SUR S.A.	HOTEL DE MONTAÑA
HOTEL EL VALLE	HOTELES
PZ CONTRY CLUB	HOTELES
HOTEL RIO CHIRRIPO	HOTELES
SAVEGRE HOTEL NATURAL RESERVE & SPA	HOTELES
HOTEL DEL SUR	HOTELES
HOTEL MONTECITO	HOTELES

BEST WESTERN HOTEL ZIMA	HOTELES
HOTEL URAN	HOTELES
RESTAURANTE PALMA AZUL	HOTELES
HACIENDA ALTAGRACIA	HOTELES
HOTEL CHIRRIPO	HOTELES
HOTEL SAN ISIDRO	HOTELES
HOTEL BRUNKA	HOTELES
HOTEL LOS CRESTONES	HOTELES
KINKARA	HOTELES
RUDYS HOTEL	HOTELES
HOTEL IGUAZU	HOTELES
HOTEL ASTORIA	HOTELES
RAFIKI SAFARI LODGE	HOTELES
TALARI ALBERGUE DE MONTANA	HOTELES
LUCKYS HOTEL Y CASINO	HOTELES
HOTEL BOSTON	HOTELES

Anexo 5: Carta de Apoyo y colaboración Municipal y Oficina de Gestión Turística.



Pérez Zeledón, 21 de septiembre de 2022

Señor

Erick Madrigal Villanueva

Asunto: Apoyo para la coordinación de capacitaciones en conjunto con el Proyecto de:

Diseño un plan de accesibilidad turística e inclusión de personas con discapacidad, mediante capacitaciones y talleres que generen experiencias vivenciales, redes colaborativas y materiales gráficos en el sistema turístico del cantón de Pérez Zeledón

Estimado señor;

Por este medio la Municipalidad de Pérez Zeledón, específicamente en la Oficina de Gestión Turística, manifestamos nuestro interés de apoyar los objetivos y actividades propuestas en el proyecto que se está formulando.

Esta colaboración consiste fundamentalmente en la coordinación conjunto de actividades relacionadas a mejorar la accesibilidad turística y la inclusión de personas con discapacidad en Pérez Zeledón. Estas actividades pueden ir desde visitas a comunidades, participación en talleres o capacitaciones, colaboración en coordinación de actividades varias, entre otras que se apeguen a los objetivos y planes de la Oficina de Gestión Turística de Pérez Zeledón.

Sin más por el momento

Atentamente

GREGORY
DAVID LOPEZ
CALDERON
(FIRMA)
Gregory López.

Firmado digitalmente
por GREGORY DAVID
LOPEZ CALDERON
(FIRMA)
Fecha: 2022.09.21
08:38:32 -06'00'

Coordinador Oficina Gestión turística

Anexo 6: Carta de Apoyo y colaboración Concejo Nacional de la Persona con Discapacidad (Conapdis)



RB-0189-2022

21 de setiembre de 2022, Pérez Zeledón

Señor

Erick Madrigal Villanueva

Asunto: Apoyo para la coordinación de capacitaciones en conjunto con el Proyecto de: Diseño un plan de accesibilidad turística e inclusión de personas con discapacidad, mediante capacitaciones y talleres que generen experiencias vivenciales, redes colaborativas y materiales gráficos en el sistema turístico del cantón de Pérez Zeledón

Respetado señor:

Por este medio la Concejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) sede regional Brunca, como parte de nuestra función de asesorar y capacitar en derechos e inclusión de las personas con discapacidad, se manifiesta el interés de apoyar los objetivos y actividades propuestas en el proyecto que se está formulando.

Esta colaboración consiste fundamentalmente en la coordinación conjunto de actividades relacionadas a mejorar la accesibilidad turística y la inclusión de personas con discapacidad en Pérez Zeledón. Estas actividades pueden ir desde visitas a comunidades (tipo asesoría), colaboración en coordinación de actividades varias, participación en talleres o capacitaciones con temáticas como: diseño universal para el turismo, turismo accesible, atención al cliente con discapacidad, cadena de servicios turísticos accesibles, productos de apoyo para el turismo accesible, entre otras que se apeguen a los objetivos y planes del CONAPDIS y la Sede Brunca.

Sin más por el momento





Atentamente,

PAULA MARIA ARIAS Firmado digitalmente por PAULA
MARIA ARIAS ARTAVIA (FIRMA)
ARTAVIA (FIRMA) Fecha: 2022.09.21 08:16:24 -06'00'

Mba. Paula Arias Artavia
Jefatura Regional
CONAPDIS-REGIÓN BRUNCA

Cc.