

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

TURISMO ACCESIBLE: INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD A LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Trabajo final de investigación aplicado sometido a la consideración de la Comisión
del Programa de Estudios de Posgrado en Gestión Hotelera para optar al grado y
título de Maestría Profesional en Gestión Hotelera

JENNIFER ADRIANA SALAZAR CERDAS

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2021

CARTA DE APROBACIÓN DEL FILÓLOGO

Cartago, 19 de abril de 2021

Los suscritos, Elena Redondo Camacho, mayor, casada, filóloga, incorporada a la Asociación Costarricense de Filólogos con el número de carné 0247, portadora de la cédula de identidad número 3-0447-0799 y, Daniel González Monge, mayor, casado, filólogo, incorporado a la Asociación Costarricense de Filólogos con el número de carné 0245, portador de la cédula de identidad número 1-1345-0416, ambos vecinos de Quebradilla de Cartago, revisamos el trabajo final de graduación que se titula: *Turismo accesible: integración de las personas con discapacidad a las actividades turísticas*, sustentado por Jennifer Adriana Salazar Cerdas.

Hacemos constar que se corrigieron aspectos de forma, redacción, estilo y otros vicios del lenguaje que se pudieron trasladar al texto. A pesar de esto, la originalidad y la validez del contenido son responsabilidad exclusiva del autor y de sus asesores.

Esperamos que nuestra participación satisfaga los requerimientos de la Universidad de Costa Rica.

X Elena Redondo C.

Elena Redondo Camacho
Filóloga - Carné ACFIL n.º 0247
Firmado por: ANA ELENA REDONDO CAMACHO (FIRMA)

X Daniel González M.

Daniel González Monge
Filólogo - Carné ACFIL n.º 0245
Firmado por: DANIEL ALBERTO GONZALEZ MONGE (FIRMA)

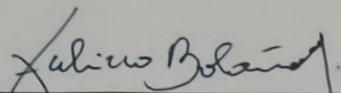
DEDICATORIA

Lo dedico en primer lugar a Dios y a mi madre, quien me dio la vida, educación, apoyo y consejos y a todos aquellos que me apoyaron moral y económicamente.

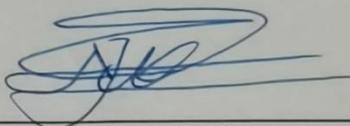
AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento al director de esta tesis al Dr. Alberto López Chaves, MBA, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas.

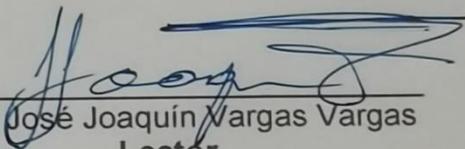
"Este trabajo final de investigación aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Gestión Hotelera de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Profesional en gestión Hotelera".



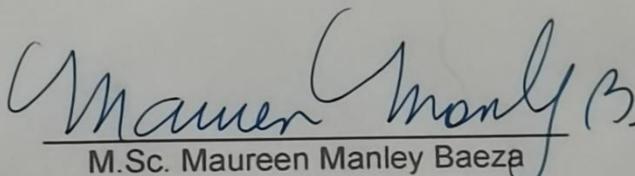
M.A.E. Fabricio Bolaños Guerrero
**Representante del Decano
Sistema de Estudios de Posgrado**



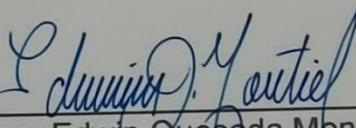
Dr. Alberto López Chaves
Profesor guía



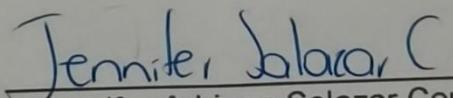
M.Sc. José Joaquín Vargas Vargas
Lector



M.Sc. Maureen Manley Baeza
Lectora



Mag. Edwin Quesada Montiel
**Representante del Director del Programa de
Posgrado en Gestión Hotelera**



Jennifer Adriana Salazar Cerdas
Sustentante

ÍNDICE

CARTA DE APROBACIÓN DEL FILÓLOGO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
Hoja de aprobación	v
Capítulo I. Introducción	1
1.1. Objetivos	2
1.1.1. Objetivo general.....	2
1.1.2. Objetivos específicos	2
1.2. Aspectos generales	3
1.2.1. Planteamiento del problema	3
1.2.2. Justificación del problema.....	5
Capítulo II. Metodología	7
Capítulo III. Marco teórico	9
Capítulo IV. Desarrollo	14
4.1. Antecedentes	14
4.1.1. Educación especial.....	14
4.1.2. Evaluaciones de turismo.....	15
4.1.3. Integración, turismo y discapacidad.....	17
4.1.4. Turismo y accesibilidad internacional	18

4.1.5. Mercado potencial	19
4.1.6. Museos y los cambios a la accesibilidad	20
4.1.7. Turismo cultural	21
4.1.8. Leyes de Costa Rica en materia de accesibilidad e inclusión.....	22
4.2. Metodología	25
4.3. Percepción personas con discapacidad y colaboradores	26
4.3.1. Diseño de la muestra	26
4.3.2. Muestra.....	27
Capítulo V. Resultados	28
5.1. Discapacidad visual y la autonomía personal	28
5.2. Discapacidad auditiva y la autonomía personal	31
5.2.1. Falta de formación	31
5.2.2. Movilidad reducida y la percepción de las personas que viven con esta discapacidad.....	32
5.3. Guía de recomendación para los museos	37
5.3.1. Conocer a los clientes	38
5.3.2. Llevar a cabo la atención general	38
5.3.3. Uso de la tecnología	39
5.4. Exhibiciones, obras.....	42
5.4.1. Colores	43

5.4.2. Letras.....	44
5.5. Pautas de lectura fácil.....	44
5.6. Señalización háptica	45
5.7. Pautas de iluminación	45
5.8. Proximidad al objeto	46
5.9. Accesibilidad en instalaciones	46
5.10. Sanitarios accesibles	47
5.11. Requisitos técnicos para mobiliario accesible.....	47
5.11.1. Mostradores.....	48
5.11.2. Ventanilla de atención (boleterías)	48
5.11.3. Estacionamientos	48
5.11.4. Entradas principales	48
5.11.5. Planes de evacuación.....	49
5.12. Requisitos generales para señalización accesible (CNRRE).....	50
5.12.1. Ejes fundamentales en la accesibilidad en los museos	50
5.13. Muestra 2020	51
5.13.1. Observación experta.....	51
5.13.2. Museo de los Niños	52
5.13.3. Museo de jade	53
5.13.4. Museo de Oro	54

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones	56
6.1. Conclusiones	56
6.2. Recomendaciones	61
6.2.1. Recomendaciones para trabajar con discapacidad visual	62
6.2.2. Recomendaciones para trabajar con discapacidad auditiva	63
6.2.3. Personas con movilidad reducida	65
Bibliografía	67
Anexos	72
Anexo 1. Rampas	72
Anexo 2: Características de cada aparato sanitario accesible.....	75
Anexo 3: Tipos de señales.....	78

RESUMEN

La accesibilidad permite a todas las personas visitantes turistas participar en una experiencia de museo enriquecida en la que pueden disfrutar sin importar cuál sea su condición. Todos quieren conocer, tocar, hablar con alguien, aprender, sin límites y sin barreras.

Muchos de los museos cuentan la historia de Costa Rica, por ejemplo, el Museo de los Niños con su lema de los barrotes a la libertad, el cual fue la antigua penitenciaría y así muchos otros. Por esta razón, los visitantes quieren llegar y conocer.

Este proyecto se basa en reflexiones vivenciales, lo que se busca es sensibilizar a la sociedad y crear espacios más accesibles, humanos y sensibles.

LISTAS DE TABLAS

Tabla 1 Muestra de personas con discapacidad	27
Tabla 2 Cantidad de colaboradores entrevistados	27
Tabla 3 Datos sobre discapacidad del INEC.....	37
Tabla 4 Formas equivocadas de referirse a las personas con discapacidad	62



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

SEP Sistema de
Estudios de Posgrado

Autorización para digitalización y comunicación pública de Trabajos Finales de Graduación del Sistema de Estudios de Posgrado en el Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica.

Yo, Jennifer Salazar Cerdas, con cédula de identidad 603870514, en mi condición de autor del TFG titulado Turismo accesible: Integración de las personas con discapacidad a las actividades turísticas.

Autorizo a la Universidad de Costa Rica para digitalizar y hacer divulgación pública de forma gratuita de dicho TFG a través del Repositorio Institucional u otro medio electrónico, para ser puesto a disposición del público según lo que establezca el Sistema de Estudios de Posgrado. SI NO

*En caso de la negativa favor indicar el tiempo de restricción: _____ año (s).

Este Trabajo Final de Graduación será publicado en formato PDF, o en el formato que en el momento se establezca, de tal forma que el acceso al mismo sea libre, con el fin de permitir la consulta e impresión, pero no su modificación.

Manifiesto que mi Trabajo Final de Graduación fue debidamente subido al sistema digital Kerwá y su contenido corresponde al documento original que sirvió para la obtención de mi título, y que su información no infringe ni violenta ningún derecho a terceros. El TFG además cuenta con el visto bueno de mi Director (a) de Tesis o Tutor (a) y cumplió con lo establecido en la revisión del Formato por parte del Sistema de Estudios de Posgrado.

INFORMACIÓN DEL ESTUDIANTE:

Nombre Completo: Jennifer Salazar Cerdas

Número de Carné: B38689 Número de cédula: 603870514

Correo Electrónico: jsalazarc27@gmail.com

Fecha: 20 de abril 2021 Número de teléfono: 8492-9201

Nombre del Director (a) de Tesis o Tutor (a): Dr. Alberto López Chaves, MBA

Jennifer Salazar C.

FIRMA ESTUDIANTE

Nota: El presente documento constituye una declaración jurada, cuyos alcances aseguran a la Universidad, que su contenido sea tomado como cierto. Su importancia radica en que permite abreviar procedimientos administrativos, y al mismo tiempo genera una responsabilidad legal para que quien declare contrario a la verdad de lo que manifiesta, puede como consecuencia, enfrentar un proceso penal por delito de perjuicio, tipificado en el artículo 318 de nuestro Código Penal. Lo anterior implica que el estudiante se vea forzado a realizar su mayor esfuerzo para que no sólo incluya información veraz en la Licencia de Publicación, sino que también realice diligentemente la gestión de subir el documento correcto en la plataforma digital Kerwá.

Capítulo I. Introducción

Si hay algo de lo que Costa Rica puede presumir con orgullo es de la riqueza patrimonial y natural que posee, su patrimonio cultural y natural otorgado de una ventaja: la ubicación geográfica en el hemisferio. Esto ayuda a que sea uno de los motores más importantes generadores de turismo.

No obstante, la oferta cultural costarricense presenta todavía múltiples aspectos que necesitan tratarse y mejorarse, lo cual se observa como una gran oportunidad para alcanzar una posición privilegiada con respecto al resto del mundo. Se debe contar con más oferta que su biodiversidad, es decir, la historia cultural y la capacidad del país de colocarle valor sin comprometer el acervo cultural y patrimonial para las futuras generaciones.

Costa Rica, en general, plantea un problema de accesibilidad al patrimonio cultural que precisa ser resuelto cuanto antes para lograr su integración en la oferta turística del país. Con este proyecto se pretende sensibilizar sobre la necesidad de adaptarse a los requerimientos de los turistas con alguna discapacidad, explicar la situación actual de accesibilidad a lugares turísticos, especialmente museos.

Los museos son el Museo de Oro, Museo de Numismática, Museo de los Niños y Museo de Jade, ubicados en el casco central de la provincia de San José, capital de Costa Rica. Se busca hacer hincapié en la importancia de integrar totalmente a las personas que padecen algún tipo de discapacidad y que puedan disfrutar de la enriquecedora experiencia museística, al tiempo que se proponen mecanismos para llevar a cabo esas mejoras.

El predominante papel del turismo cultural dentro de la industria turística costarricense y el inminente protagonismo de la visita a los museos como una de las actividades, con el paso del tiempo ha ido tomando más fuerza. Esto propicia la investigación sobre la creciente demanda de personas con discapacidad, interesadas en participar en una experiencia museológica y las barreras que dificultan o impiden su accesibilidad.

Se analizan los establecimientos de los estudios de caso en accesibilidad, servicio al cliente, modelos actitudinales, hechos que se reconocen como factores clave de compromiso con el turismo, la cultura y la sociedad en su conjunto. La cultura museística en los últimos tiempos ha venido tomando fuerza al igual que el turismo en el ámbito mundial. La inclusión de las personas con alguna discapacidad pide un espacio y un trato igualitario donde no se realice algún tipo de discriminación hacia ellas.

Este proyecto se fundamentó en la recolección de datos por medio de entrevistas en los lugares elegidos y en algunos casos se hicieron visitas a los centros especializados para personas con discapacidad. Se aplicaron también entrevistas en profundidad para entender su perspectiva acerca de la integración que estos reciben en el momento de practicar actividades de turismo, en el periodo 2019-2020.

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo general

Analizar el turismo ofrecido a personas con discapacidad visual, auditiva y poca movilidad, por medio de entrevistas al público y colaboradores, con el fin de que se plantee una propuesta al Museo de Oro, Museo de Numismática, Museo de los Niños y Museo de Jade.

1.1.2. Objetivos específicos

1. Establecer los antecedentes, marco metodológico y conceptos del turismo accesible en Costa Rica.
2. Analizar la percepción del público y colaboradores del Museo de Oro, Museo de Numismática, Museo de los Niños y Museo de Jade, sobre la discapacidad visual y auditiva.
3. Analizar la percepción del público y colaboradores del Museo de Oro, Museo de Numismática, Museo de los Niños y Museo de Jade sobre el espacio físico para personas con movilidad reducida.

4. Diseñar una propuesta de mejora para trabajar con personas con discapacidad visual, auditiva y poca movilidad.

1.2. Aspectos generales

1.2.1. Planteamiento del problema

¿Qué les hace falta a los museos del área central de San José, Costa Rica, para que cuenten con la accesibilidad necesaria para personas con discapacidad visual, auditiva y movilidad reducida?

¿Están capacitadas las personas colaboradoras en servicio al cliente para atender a personas con discapacidad?

En el último siglo, el turismo se ha convertido en una necesidad social que no solo representa una limitante económica, ya que muchos ahorran para llevar a cabo sus viajes dentro y fuera del país, sino que viajar para hacer turismo genera un elemento de conocimiento y hasta algún tipo de emancipación y crecimiento personal.

Por este motivo “es indispensable garantizar el acceso a la experiencia turística a todos los ciudadanos, independientemente de las condiciones personales, sociales, económicas y de cualquier otra índole que puedan limitar el acceso a este bien” (Velasco Sánchez, 2015, p. 43).

Costa Rica cuenta con leyes que favorecen a las personas con discapacidad y que hacen valer sus derechos, pero en el turismo y en especial en la hotelería es algo muy superficial. El mercado meta de la mayoría de empresas del país son las personas que cuenten con las condiciones óptimas para realizar cualquier actividad.

El Ministerio de Salud es el ente encargado de otorgar el permiso de funcionamiento y de velar por el cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (Ley 7600, 1996). En conjunto con algunas municipalidades del país, hace unos años se aprobó y creó el Consejo Nacional de Discapacidad, con el objetivo de que sea el ente encargado

de velar por el cumplimiento y todo lo que tenga que ver con la inclusión de las personas con alguna discapacidad, no solo en el ámbito educativo y laboral, sino también en el área sociocultural y ocio.

Por otro lado, en 2008 se aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo con la Ley 8661 (2008), la Ley 8306 (2002) que fomenta la participación de las personas con discapacidad en diversas actividades, la Ley 7600 (1996) para asegurar la igualdad de oportunidades y la Ley 9049 de que reconoce el lenguaje de señas costarricense (Lesco) como lengua materna.

Según el INEC (2012), uno de cada diez habitantes (10.5 % de la población del país) tiene algún tipo de discapacidad. Para atender las necesidades de esta población se necesita de compromiso, educación, de un corazón noble dispuesto a servir y ser paciente para atenderlos y, por ende, a estar conscientes de los cambios y las formas de información, ya que no solo se trata de modificar la infraestructura con rampas de accesibilidad y entradas a habitaciones, baños y espacios públicos. La concientización y accesibilidad va más allá de lo físico, también cuenta la calidez de la persona y su disponibilidad para tratar a los demás, sin importar su condición física o mental.

Para las familias que tienen algún familiar con discapacidad es frustrante no disfrutar juntos de alguna actividad porque el lugar no cuenta con las condiciones necesarias y aptas para ser atendidos. Además, no cuentan con personal capacitado y no brindan un buen servicio al cliente por falta de capacitaciones y de compromiso.

Algunas comunidades toman en cuenta ese sector o turista meta que puede ser un impulsor del turismo accesible y poner a Costa Rica a la cabeza de este tipo de turismo. Regiones como la Fortuna de San Carlos, realizaron por segundo año consecutivo la feria de Turismo Accesible, donde los empresarios de la zona se juntaron para brindar y recibir capacitaciones, desde cómo atender hasta cómo brindarles la mejor experiencia en turismo. De esta manera, se nota que el país busca impulsar e integrarse en este sector, pero esto no debería solo quedarse en

una parte de Costa Rica, sino traerlo a la capital, a las zonas fronterizas, modernizar los museos no solo en tecnologías, sino en accesibilidad, un simple cambio puede hacer la diferencia.

Con un avance en la dirección correcta, el sector turístico cuenta con una Red Costarricense de Turismo Accesible (<http://costaricaturismoaccesible.com/>), con la misión de informar, educar y verificar, facilidades de turismo accesible con las que cuenta el país.

1.2.2. Justificación del problema

Lawrence J. Poole, defiende una visión empresarial muy clara: si se facilita el acceso a las personas con discapacidad, el turismo del país se abre a un nuevo mercado porque podrán venir más personas (Vallés, 2004). Las personas que poseen algún tipo de discapacidad no viajan solas, en la mayoría de casos lo hacen acompañados de familiares y amigos.

Se pueden cambiar los viejos hábitos a partir de pequeñas cosas, de incentivar más a las empresas a la capacitación de los nuevos sectores turísticos, capacitaciones al personal que son ofrecidas por entidades como Centro Nacional de Rehabilitación, Conapdis y muchas más que existen en el país.

Según los datos del censo del 2018, Costa Rica posee personas con algún tipo de discapacidad, que tienen derechos y deben estar incluidas en cualquier actividad como juegos, trabajo o turismo. Por lo tanto, el reto está en cambiar mentes y capacitar profesionales de todas las áreas, no es solo una necesidad es un derecho para todas y todos, son esas pequeñas barreras arquitectónicas, en esas infraestructuras turísticas hechas sin la sensibilidad de pensar que hay personas con discapacidades motrices, sensoriales o intelectuales que también viajan, pero que todos esos escalones se les hacen tan altos como montañas.

Algunas de estas casas llenas de historias son edificios que se crearon hace muchos años o incluso siglos y la mayoría son emblemáticos, ya que pertenecen al patrimonio histórico nacional y, por lo tanto, no se puede alterar su estructura física. Sin embargo, se pueden colocar rampas movibles, letreros en la

parte museográfica. Este trabajo investiga cómo se trabaja el turismo accesible en algunos lugares del país, en este caso los museos.

Muchas áreas del turismo en Costa Rica se encuentran en sus primeros pasos y van tomando fuerza. Se pueden encontrar varios tipos de turismo, unos con más fuerza que otros, pero en el caso del accesible es una novedad que va forjando nuevas metas y fortaleciéndose.

Capítulo II. Metodología

La información necesaria para sustentar esta investigación se obtuvo a través de fuentes primarias (entrevistas con representantes de los museos en estudio y profesionales de los centros para personas con alguna discapacidad) y las fuentes secundarias (revisión de fuentes documentales sobre el tema) y a través de trabajo de campo, mediante la visita a los museos.

Las entrevistas se realizaron por medio de dos cuestionarios, uno para encargados de las personas con discapacidad y en algunos casos a la misma persona, el otro instrumento fue para las personas colaboradoras de los museos. Los instrumentos cuentan tanto con preguntas abiertas como con preguntas cerradas. Los instrumentos se aplicaron en los museos elegidos: Museo de los niños, Museo de Oro y Numismática, todos ubicados en el cantón de San José.

También se tomó en cuenta a los profesionales que trabajan en los diferentes centros educación, como el Consejo Nacional de Rehabilitación Especial (CNREE), Centro Nacional de Rehabilitación (Cenare), escuelas de educación especial, Asociación Nacional de Sordos (Anascor), Patronato Nacional de Ciegos y Red Costarricense de Turismo Accesible, con el fin de conocer y saber cuáles son los principales obstáculos de estos enfrentan en el momento de integrarse a las actividades del turismo. Esto se llevó a cabo en horas variadas, tomando en cuenta los días de mayor afluencia de turistas, como los fines de semana, las mañanas y las tardes entre semana, a excepción de los días que permanecen cerrados (los lunes).

La investigación será cualitativa, ya que se pretende analizar los procesos de integración de los turistas con alguna discapacidad. Se utilizará también el método de observación participante, por medio de visitas a los lugares seleccionados.

El tipo de muestreo por utilizar es el probabilístico (aleatorio). En este tipo de muestreo, todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, tienen probabilidad positiva de formar parte de la ella. Por lo tanto, es el

tipo de muestreo que se debe utilizar por ser el riguroso y científico. A continuación, se presentan los cronogramas que se diseñaron en el momento en el que se hizo la primera recolección de datos en 2015, 2016, 2017 y 2020.

Capítulo III. Marco teórico

“La actividad turista, de acuerdo a su planificación y desarrollo, puede ayudar a los pueblos a salir de la pobreza y a construir mejores vidas” (Moreno y Coromoto, 2011, p. 136). La actividad turística tiene el potencial para promover el crecimiento económico en el ámbito local y todavía más si se toma toda aquella población que por mucho tiempo no ha disfrutado del turismo inclusivo.

De esta forma, esta actividad incide en el PIB, en la balanza de pagos y otros indicadores macroeconómicos de muchos países. En el ámbito internacional, según la Organización Mundial del Turismo (2008, citada en Moreno y Coromoto, 2011), el turismo representa el 35 % de las exportaciones mundiales y más del 70 % en los países menos adelantados.

De acuerdo con Quesada (2007), turismo se define como:

Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos (s. p.).

Esto coincide con el significado que da las Naciones Unidas. El turismo ha demostrado que puede ser una fuente de ingresos que mueve al país y, por lo tanto, considerarse una variable económica y sustento para miles de familias que actualmente viven de esta actividad, ya sea directa o indirectamente, pero para tener turismo se necesitan turistas.

Según Quesada (2007) en la actualidad, se pueden nombrar y encontrar diferentes tipos de definiciones para turista. Por lo tanto, para el presente trabajo se usa la terminología o concepto del libro Elementos del Turismo, el cual define al turista como “quien viaja a otro lugar distinto al de su domicilio, regresando después al mismo” (s. p.).

No solo se necesita el turismo internacional, se debe motivar a que cada uno de los habitantes del país se convierte en turista, viajante o excursionista en

su propio país, pero para que esto se dé se necesitan edificios, carreteras y medios de transporte. Costa Rica se ha caracterizado por poseer lugares y paisajes escénicos de gran valor, así como el 6.5 % de la biodiversidad mundial, de tener museos reconocidos, lugares culturales y de ocio inigualables en el mundo, por tener un excelente personal de servicio al cliente, pero para esto hay que estar preparados con infraestructura, planta turística y superestructura.

De acuerdo con Quesada (2007) la planta turística incluye a todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos y el segundo componente de la planta lo constituyen las instalaciones. Bajo este rubro deben anotarse todas las construcciones especiales (distintas a los consignados por el equipamiento) cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas.

Los turistas buscan lugares como atractivos para conocer y no dejar de lado la cultura del país que se visita. Hasta los nacionales desean conocer un poco más del mismo país. Para esto, existe la categoría de museos, algunos son combinaciones entre ciencia y arte, entre educación y la magia de aprender jugando, filatélicos, entre otros (Consejo Internacional de Museos, citado en Quesada, 2007).

La historia museística data de muchos años, por lo tanto, para algunos es muy difícil poseer rampas, barras y la poca accesibilidad la han adquirido en este tiempo. De acuerdo con ICOM (2007):

Un museo es una institución permanente, sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y abierta al público, que adquiere, conserva, estudia, expone y difunde el patrimonio material e inmaterial de la humanidad con fines de estudio, educación y recreo (s. p.).

Uno de los puntos para visitar un lugar es conocer, aprender, entonces por qué excluir a una persona porque no posea las mismas condiciones para aprender que los demás. La idea de la creación de algunas leyes es para cambiar la mentalidad e incluir a las personas con necesidades especiales, hacer inclusivo el

aprendizaje en los museos y tener accesibilidad para que puedan aprender y disfrutar tanto como cualquier otra persona.

Todos los seres humanos necesitan de otros seres, se necesitan para desarrollarse como personas, como profesionales, en relaciones con amigos, en pareja y en algún momento de nuestras vidas necesitamos integrarnos a algo. Para Definición ABC (s. f.):

La integración es un fenómeno que sucede cuando un grupo de personas agregan a alguien que está por fuera, sin importar sus características y sin fijarse en las diferencias, es lo opuesto a la discriminación y a los actos a través de los cuales algunas personas sufren el desprecio o el aislamiento social. Para que se produzca una integración sensata y duradera, las personas deben dejar de lado prejuicios, miedos, temores o dudas sobre el otro, lo cual no siempre es fácil pero sí posible (s. p.).

Los turistas con alguna discapacidad son personas como cualquiera, por lo tanto, la mayoría de son muy perceptivos en el momento de llegar a algún lugar, de ser atendidos. Además, sienten el miedo o el nerviosismo de quienes los atienden, algunos perciben si los están excluyendo o de quienes lo intentan, pero lo ven como una carga más.

La mayoría de profesionales del turismo han de relacionarse con personas con discapacidad con cierta frecuencia. El miedo a equivocarse o a tratar incorrectamente a las personas, a veces hace que estos profesionales se inhiban y eludan el trato con ellas.

Según Vargas (citado en Melgarejo, 1994):

La percepción es el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización (s. p.).

A lo largo del desarrollo de la humanidad, las ideas sobre las personas con

discapacidad se han modificado esencialmente. Las tradiciones y las creencias han cambiado y han mejorado con el paso del tiempo hasta trabajar lo que hoy se conoce como inclusión.

Méndez (1991) define discapacidad como “cualquier restricción o carencia de la capacidad para realizar una actividad de la misma forma que la que se considere normal” (s. p.). La discapacidad representa una dificultad o una imposibilidad para llevar a cabo una función de la misma forma que el resto de los seres humanos que estén libres de la deficiencia.

De acuerdo con González (2016), las necesidades educativas especiales que actualmente se utilizan para referirse al grupo de sujetos anteriormente llamado *de educación especial* es el resultado de una evolución ideológica, social y educativa:

Las concepciones sociales respecto a determinados grupos marginales se han ido modificando con el tiempo y haciéndose menos peyorativas.

La progresiva democratización de las colectividades propició una igualdad de derechos, entre ellos el derecho a la no discriminación por razones de sexo, opinión, raza o características físicas e intelectuales, entre otras (p. 334).

Todas las personas tienen derecho a la accesibilidad en los distintos lugares, por lo tanto, debería tenerse equipado para la atención y uso en instalaciones, parques temáticos, hospitales y muchos otros. En la presente investigación las discapacidades que se abordarán son:

- Visual: según Marta (2008) “se refiere a la ausencia total de percepción visual o percibir luz sin lograr definir qué es o de dónde proviene” (s. p.).
- Sordera (auditiva): según Carrascosa (2015):

Se define como la pérdida o anormalidad de la función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo, y tiene su consecuencia inmediata en una discapacidad para oír, lo que implica un déficit en el acceso al lenguaje oral

(p. 102).

- Movilidad reducida: según Carrascosa (2015) una persona deficiente motórica es aquella que presenta, de manera permanente o transitoria, una alteración en su aparato locomotor, debido a un deficiente funcionamiento en los sistemas oseoarticular, muscular o nervioso y que limita, en menor o mayor grado, algunas actividades que se pueden llevar a cabo las personas de su misma edad.

Capítulo IV. Desarrollo

4.1. Antecedentes

En la actualidad, en Costa Rica no se cuenta con estudios sobre accesibilidad en los museos para turistas con necesidades especiales (visuales, auditivas y poca movilidad), pero sí sobre la inclusión en educación, en trabajo y algunas otras actividades. Sin embargo, esto no detiene que el turismo mejore e integre constantemente a este tipo de turista y algunas regiones del país ya se están preparando. Por lo tanto, algunos de los antecedentes encontrados muestran una pequeña parte de lo que se viene realizando.

4.1.1. Educación especial

Según Richmond (2009):

Una serie de reflexiones acerca del estado actual de la Educación Especial, tomando en consideración los aciertos y los factores coexistentes que debilitan y anulan el proceso hacia la educación inclusiva. Examina, dentro del ámbito de la Educación Especial, el papel de determinadas (os) funcionarias (os) y sus aportes individuales, la influencia del sistema ideológico imperante y la forma en que los proyectos de este tipo de educación han sido desarrollados en Costa Rica. Su objetivo es constituirse en un aporte a esta amplia discusión nacional hacia el esclarecimiento de metas comunes y operativas, con el propósito de tener un sistema educativo realmente inclusivo.

Desvalorización del aporte de otras (os) profesionales, desde esta perspectiva de manejo del poder proveniente del modelo rehabilitador, es común que muchos de los procesos de educación inclusiva estén a cargo únicamente de profesionales de la Educación Especial, o al menos liderado por ellos (as).

Si bien la Educación Especial y la inclusión están estrechamente relacionadas, esta última debe considerarse una responsabilidad que

engloba todas las esferas sociales (pp. 83-89).

En el artículo *El camino de la inclusión de personas con necesidades educativas especiales en Costa Rica: aportes para la discusión*, Richmond (2009) hace referencia a una serie de reflexiones acerca del estado actual de la educación especial. Se toman en consideración los aciertos y los factores coexistentes que debilitan y anulan el proceso hacia la educación inclusiva.

Para Hinkelammert y Mora (2009):

Lograr una sociedad realmente inclusiva, las fuerzas del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, no deben dirigirse exclusivamente a ver si un bus tiene rampas o no; también su accionar debe encaminarse a analizar las políticas socioeconómicas que imperan y generar las luchas necesarias para favorecer una economía para la vida (s. p.).

Con la Ley 7600 las soluciones en materia de legislación nacional no han terminado, apenas comienzan. Es esencial que, tanto las diferentes instituciones como cada una de las personas que están vinculadas con los derechos humanos, ejerzan su responsabilidad y movilicen el tema.

4.1.2. Evaluaciones de turismo

Por otra parte, se puede encontrar que en algunos lugares se hacen trabajos, tanto de investigación como de inclusión turística como lo demuestra el artículo *Evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras del norte de Costa Rica* (Damazio y Gallardo, 2009):

Costa Rica, al igual que otros países que se abren al mercado mundial del turismo, debe optar por nuevos y crecientes segmentos de mercado. La innovación y la especialización son parte fundamental de una nueva visión de la oferta de servicios turísticos competitivos. El desafío de incorporar el turismo para todos o lo que se conoce como turismo para personas con necesidades especiales (discapacidad, tercera edad, entre otros), se

encuentra entre las opciones de mayor aceptación por parte de quienes, con visión de futuro, se plantean su oferta (p. 95).

En la investigación mencionada se muestran los resultados de una evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las llanuras del norte de Costa Rica. Además, se verificó si los servicios turísticos de las llanuras del norte están preparados para recibir a personas con discapacidad y cuál es el interés que demuestra el empresario por captar la atención de este mercado internacional de turistas (Damazio y Gallardo, 2009).

De acuerdo con Damazio y Gallardo (2009):

Una de las grandes debilidades en la oferta de servicios turísticos, en los ámbitos nacional y centroamericano, es la falta de visión e información para plantear proyectos para la población mundial de turistas, de manera que a su vez permitan la captación de nuevos y crecientes segmentos de mercado [...].

Implica esfuerzos hacer accesible el transporte, los parqueos, las áreas verdes y senderos, los servicios sanitarios y baños, la información (folletos y menús en braille, rótulos en braille y en letra grande y de colores contrastantes, uso de dibujos, entre otros), brindar la iluminación adecuada, contar con el personal capacitado para tratar con dignidad a las personas, independientemente de que tengan una condición de discapacidad o no, entre otros [...].

En este sentido, no sólo son escasas las infraestructuras y las instalaciones turísticas adaptadas a las necesidades de las personas con movilidad reducida, sino que los propios profesionales de turismo y los empresarios desconocen casi por completo los conceptos básicos del turismo accesible, las necesidades de estos turistas, la atención más adecuada e incluso la legislación que obligatoriamente hay que cumplir en materia de accesibilidad [...].

El sector turístico de la Unidad de Planeamiento de las Llanuras del Norte

requiere del apoyo institucional en materia de investigación y capacitación para promover una articulación del sector, generar información para la toma de decisiones y estimular la innovación y la diversificación de mercados, fundamentalmente los especializados.

El 50% de los empresarios desconoce la Ley n.º 7600 y su reglamento, ninguno de los servicios turísticos analizados en las Llanuras del Norte cumple a plenitud con los requerimientos de acceso físico y de información establecidos en la Ley n.º 7600 y su reglamento (pp. 95-110).

La inclusión ya no es solo necesaria para la educación o trabajo, sino que también para el disfrute del turismo y todas las otras actividades que se puedan llevar a cabo.

4.1.3. Integración, turismo y discapacidad

¿Son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? de Suriá, Escalona y Jessica (2014), responde sobre los obstáculos que encuentran las personas con discapacidad física durante su estancia en un hotel. Se examinó la influencia del género y edad. Participaron 41 personas con discapacidad motora pertenecientes a la Confederación de Discapacitados de la Provincia de Alicante.

Los resultados indicaron que las mayores dificultades que los participantes encuentran en los hoteles son:

- Los escalones y el personal.
- Se encontraron diferencias según el género y edad.

Ello revela la existencia de obstáculos que impiden la accesibilidad hotelera para las personas con discapacidad.

Estas dificultades pueden solucionarse con una adecuada predisposición por parte de los responsables hoteleros; sin embargo, uno de los segmentos de mercado que mayor protagonismo ha cobrado en el ámbito turístico en esta última década es el de las personas con discapacidad.

Algunas de las dificultades encontradas en los hoteles, pone de manifiesto que, desde la entrada a los alojamientos con las escaleras, rampas con

pendientes inapropiadas, las distribuciones de los interiores de los establecimientos y los diseños estándares, no presentan una adecuada accesibilidad.

Un ejemplo de ello son las puertas estrechas, los pasillos excesivamente pequeños, los escalones de acceso, los sanitarios no adaptados, la falta de ascensores, entre otros (p. 209).

Además, hay que ser conscientes de que la hotelería surgió hace muchos años y no se pensaba con la misma conciencia sobre las necesidades de las personas con discapacidad. Actualmente, se lucha por los derechos de las personas con discapacidad, los derechos de una persona terminan donde inician los de alguien más.

Un efecto negativo en cuanto a infraestructura es que algunos lugares están sobre edificaciones antiguas y algunas se consideran patrimonio de la humanidad, las cuales representan la cultura e historia de las ciudades. En la Ley 7555 (1995) se puede encontrar toda la información sobre edificios de patrimonio histórico y los procedimientos para solicitar algún cambio, ya que la mayoría de estos resguarda museos, galerías y otros.

4.1.4. Turismo y accesibilidad internacional

En relación con turismo accesible, en 2010 se desarrolló la investigación *Turismo Accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España* que abordó situación de la accesibilidad en los espacios turísticos, con los siguientes resultados.

Cataluña presenta recientes iniciativas que adaptan sus infraestructuras a los colectivos con discapacidad y/o necesidades especiales. El artículo repasa los casos más relevantes y muestra cómo en Francia ya existe una marca nacional, que reconoce la oferta turística adaptada y como el turismo accesible puede ser un producto en alza en los próximos años (Molina y Cánoves, 2010, p. 25).

Además, los autores afirman que:

En el caso de España, es importante notar, que la mayoría de las instalaciones y servicios del sector turístico son un claro ejemplo de falta de accesibilidad en el diseño: «La información turística es poco o nada accesible para el 42,2% del colectivo sensorial. Pero el dato más destacado hace referencia al transporte, donde un 69,7% de los discapacitados físicos lo considera nada o poco accesible. En temas relacionados con comunicación e información el 63,1% de las personas con discapacidad sensorial consideran que dicho componente es nada o poco accesible» [...]. No cabe duda de que el turismo es un fenómeno social, cultural y económico, pero a la vez representa una experiencia personal. La oferta turística es el medio por el que se llega a esta experiencia turística y se compone de un conjunto de elementos vinculados a una zona geográfica. El problema radica en la falta de información con la que se encuentran las personas con discapacidad y la falta de conocimiento de las necesidades reales durante la experiencia turística, de estos colectivos.

La posibilidad de acceder a los contenidos culturales, exposiciones, conciertos, museos, obras de teatro, ópera, en la actualidad no está garantizada para el público con discapacidad y/o con necesidades especiales.

Es relevante ver como instituciones públicas o privadas, como son los museos, podrían introducir la accesibilidad tanto en sus instalaciones como en sus exposiciones, a partir del planteamiento de la accesibilidad universal; aproximando así, sus colecciones de manera sensorial, a través del tacto, el oído, el olfato o el gusto, no solo a personas con discapacidad, sino a todos los públicos (Molina y Cánoves, 2010, pp. 32-33).

4.1.5. Mercado potencial

En el artículo publicado en el 2009 con el título *Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico*, habla sobre este segmento de personas y su relevancia para la actividad económica del turismo. Por lo tanto, en países como España se observa cómo están trabajando para que las personas con

discapacidad puedan disfrutar del turismo. Según la autora de este artículo, Fernández Alles (2009):

Impulsar las actuaciones que la Secretaría de Estado de Turismo, en colaboración con el sector empresarial y las organizaciones no gubernamentales, viene desarrollando en materia de mejora de la accesibilidad de los turistas con movilidad reducida o discapacidad a todos los destinos y establecimientos turísticos españoles, con el objetivo de consolidar la implantación en España de un *Turismo accesible -Turismo para todos*.

Los objetivos que persigue este Decálogo son:

- Contribuir a la profesionalización de los alojamientos turísticos como clave para la mejora de la competitividad del sector turístico, aportando una visión clara de los beneficios que la accesibilidad turística aporta;
- Disponer de un Decálogo que permita al sector hotelero conocer y, en cualquier caso, aplicar en su política de gestión herramientas metodológicas para conocer sus condiciones de accesibilidad y mejorarlas;
- Facilitar al colectivo de personas con discapacidad la posibilidad de viajar en condiciones equitativas al resto de los turistas (s. p.).

4.1.6. Museos y los cambios a la accesibilidad

Los museos deben esforzarse por ser inclusivos y crear oportunidades para un público tan diferente y diverso, de esta forma, pueden asegurar que todas las personas que los visiten puedan acceder al lugar por su accesibilidad y así fomentar la participación e inclusión de todo el público.

Álvarez (2013) indica que los museos han ido cambiando:

Su centro de interés al visitante: se han multiplicado las exposiciones temporales, los eventos culturales, la tecnología audiovisual ha invadido espacios donde antes reinaban frías vitrinas repletas de antigüedades. A pesar de sus logros, uno de los principales fracasos de esta corriente ha

sido la falta de integración del público con discapacidades (p. 1).

La accesibilidad será un tema clave que tendrá que ver con todos los programas. Se deberán tener en cuenta aspectos como los accesos, tanto exteriores (la llegada del público, estacionamiento, la localización del edificio en la ciudad, la entrada al museo y los accesos para las personas con discapacidad) como interiores (la biblioteca, la exposición permanente o temporal y sus niveles de acceso; los servicios públicos como la cafetería, las tiendas, baños, el servicio de información y venta de entradas o las zonas privadas como los almacenes, salas de investigadores, departamentos de conservadores, dirección, entre otros) (Álvarez, 2013).

Todo ello para conseguir que el museo sea un punto de encuentro, accesible a todos y para que todos, incluidos grupos especiales, puedan participar en el mismo [...].

Recordemos, que el objetivo esencial de los museos del siglo XXI puede sintetizarse en el término de *accesibilidad*. Hacer accesibles los museos quiere decir: suprimir barreras arquitectónicas, hacer comprensibles los discursos, facilitando el trabajo a los investigadores, plantear nuevas vías de acceso laboral más permeables, introduciendo mecanismos de obtención de recursos alternativos a los puramente oficiales, entre otros. Siguiendo estas directrices, la APME (Asociación Profesional de Museólogos de España) convocó una reunión en junio de 2001 en su propia sede sobre el tema *Hagamos accesibles los museos*, con objeto de abrir un debate sobre el papel que deben jugar estas instituciones en el próximo siglo (Álvarez, 2013, pp. 4-5).

4.1.7. Turismo cultural

Una de las principales razones para realizar este tipo de turismo es la motivación por conocer, vivenciar y comprender el patrimonio cultural del lugar elegido, con los elementos distintivos que la caracterizan y que expresan la identidad de un destino. Según Fernández (2013):

La importancia de eliminar las barreras en estos espacios culturales con el propósito de que las personas con discapacidad puedan acceder a los mismos en igualdad de condiciones, sin que se produzca discriminación alguna [...]. Con ello pretendemos crear un marco de reflexión para poder llevar a cabo estrategias que permitan tanto a las instituciones públicas como a las empresas privadas afrontar los retos, así como aprovechar las oportunidades que ofrece la incorporación de las personas con discapacidad en el ámbito turístico (pp. 401-403).

En países como España se posee algo llamado el libro blanco de la accesibilidad el cual se explica y se diferencia cada tipo de discapacidad, con el fin de integrarlos, conocer los distintos tipos de discapacidad y las necesidades de quienes las padecen. Esto es indispensable para adaptar las edificaciones y los entornos y que estas personas puedan participar en todas las actividades sociales y económicas en igualdad de condiciones al resto de la población y sin discriminación alguna.

En España existe una certificación para los museos accesibles, donde estos deben seguir una norma, concretamente para una persona con discapacidad, el atractivo de un museo estará condicionado por la accesibilidad de sus instalaciones. Por otra parte, se aprovecha la oportunidad para ofrecer una normativa que se adapte a la visión de la accesibilidad fundamentada en el diseño para todos y la autonomía personal y a una visión más abierta de las necesidades existentes, asumiendo la pluralidad dentro de la discapacidad (Fernández, 2013).

Esto ha redundado en un aumento de los beneficios económicos para las empresas y destinos turísticos. Se debe tener en cuenta que las personas con discapacidad son consideradas multivalentes, es decir, que cuando viajan suelen hacerlo acompañadas, esto incrementa el flujo de turistas a un destino turístico (Fernández, 2013).

4.1.8. Leyes de Costa Rica en materia de accesibilidad e inclusión

Según Importancia, Una guía de ayuda (2013):

Las leyes nos hacen acreedores de derechos y garantías que nos permiten hacer una exigencia tanto al Estado de derecho como a quienes estén incurriendo ante esta falta, además de que buscan garantizar el bienestar social, con el cual se avanza hacia un sistema educativo inclusivo, equitativo y de calidad (s. p.).

Para las personas con discapacidad, cada una de las normas mejorará la protección y atención de personas con discapacidad en emergencias, desastres y participación. Conapdis velará por el cumplimiento de los derechos humanos de la población con discapacidad Ley 7600 y la 8661 que son las que abarcan todo un sinfín de puntos importantes a tomar en cuenta en el momento de incluir a las personas con discapacidad en actividades culturales, de recreación, educación y disfrute pleno.

La Ley 7600 (1996) establece el desarrollo integral de la población con discapacidad en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes. Entre sus artículos más importantes se indica que:

Artículo 3-Objetivos.

Los objetivos de la ley son: a) Servir como instrumento a las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico. b) Garantizar la igualdad de oportunidades para la población costarricense en ámbitos como: salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes, cultura y todos los demás ámbitos establecidos.

Capítulo IV Acceso al espacio físico.

Artículo 41.-Especificaciones técnicas reglamentarias Las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios, parques, aceras, jardines, plazas, vías, servicios sanitarios u otros espacios de propiedad pública, deberán efectuarse conforme a las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos públicos y privados encargados de la materia.

Artículo 42.-Requisitos técnicos de los pasos peatonales Los pasos peatonales contarán con los requisitos técnicos necesarios como: rampas, pasamanos, señalizaciones visuales, auditivas y táctiles con el fin de garantizar que sean utilizados sin riesgo alguno por las personas con discapacidad.

Artículo 43-Estacionamientos Los establecimientos públicos privados de servicio al público, que cuenten con estacionamiento. Deberán ofrecer un cinco por ciento total de espacios destinado, expresamente a estacionar vehículo, conducidos por personas con discapacidad o que las transporten. Pero, en ningún caso, podrán reseñarse para ese fin menos de dos espacios. Esos vehículos deberán contar con una identificación y autorización para el transporte y estacionamiento expedida por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

Artículo 44.-Ascensores Los ascensores deberán contar con facilidades de acceso, manejo, señalización visual, auditiva y táctil, y, con mecanismos de emergencia, de manera que puedan ser utilizados por todas las personas.

Capítulo VI - Acceso a la información y a la comunicación.

Artículo 50- Información accesible Las instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información dirigida al público sea accesible a todas las personas, según sus necesidades particulares.

Capítulo VII Acceso a la cultura, el deporte y las actividades recreativas.

Artículo 54.-Acceso Los espacios físicos donde se realicen actividades culturales, deportivas o recreativas deberán ser accesibles a todas las personas. Las instituciones públicas y privadas, que promuevan y realicen actividades de estos tipos, deberán proporcionar los medios técnicos necesarios para que todas las personas puedan disfrutarlas.

Título III - Capítulo Único Acciones.

Artículo 59.-Programas de capacitación Las instituciones públicas y las privadas de servicio público, incluirán contenidos de educación, sensibilización e información sobre discapacidad, en los programas de capacitación dirigidos a su personal.

Artículo 60.-Medidas institucionales para evitar la discriminación Los educadores, patronos o jefes tendrán la responsabilidad de mantener condiciones de respeto en el lugar de trabajo o estudio, mediante una política interna que prevenga la discriminación por razón de una discapacidad. No la promueva y la evite.

4.2. Metodología

La investigación se llevó a cabo por medio de la aplicación de dos instrumentos, uno aplicado al público que cuenta con preguntas cuyas respuestas podrían ser de sí o no, con el fin de evaluar la percepción que tienen las personas con discapacidad que visitan los museos. La muestra fue aleatoria, siempre se mantuvieron las características que fueran a familiares, encargados, acompañantes o a los mismos turistas con discapacidad.

El otro instrumento se utiliza para la percepción que tienen las personas colaboradoras en el museo sobre su trabajo hacia las personas con discapacidad. Se hace énfasis en el derecho universal a la accesibilidad y en el modelo social en el cual todos tienen el derecho de participar, en su acceso a la cultura, al ocio compartido y en la responsabilidad como seres humanos en adoptar prácticas que puedan crear los espacios accesibles en los servicios.

La intención de esta memoria es la concientización, pues no solo se aplica en museos, sino también hasta en la industria hotelera, ya que trabaja servicio al cliente, ventas, hospedaje, alimentación, entre otros. En Costa Rica es notable, según el censo nacional del 2011, que al menos:

Uno de cada diez costarricenses tiene algún grado de discapacidad física, mental, intelectual o sensorial, de los cuales por ejemplo un cuarto de millón tiene dificultades para ver aun con los anteojos o lentes puestos y ciento cuarenta mil personas tienen dificultades para caminar, subir gradas de acuerdo con el instituto Nacional de estadísticas y censos (INEC, 2012, s. p.).

Según lo obtenido con las encuestas, las personas con discapacidad han

visto reducidas las oportunidades de accesibilidad cultural. Esto no solo por no contar con infraestructura adecuada, sino por las barreras de comunicación y atención, ya que es notable ver que el personal posee una actitud excelente, mas no los conocimientos adecuados, no tiene el material para desenvolverse. Por otro lado, cuando alguno solicita un reacomodo del espacio o algún cambio no se está quejando por el contrario están velando por sus derechos y realimentando al lugar para que no tengan las mismas *quejas*.

Costa Rica, en el marco de los derechos humanos, ha ratificado varios pactos en la convención de los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas con la Ley 866 (2008). El artículo 30 establece una serie de disposiciones para brindar el acceso a materiales en formatos accesibles y acceso a las representaciones culturales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos. En el mismo artículo, la Convención también instituye el derecho al reconocimiento y apoyo de identidad cultural y lingüística específica, entre ellas incluida el lenguaje de señas y la cultura para sordos.

En Costa Rica la Ley 9049 (2012) reconoce el Lesco como una lengua materna y, por lo tanto, como uso oficial, por lo que las empresas, tanto públicas como privadas, tienen el deber de utilizarlo.

Además, en la Ley 7600 Ley (1996), el artículo 54 dispone que los espacios físicos donde se realicen las actividades culturales deberán ser accesibles a todas las personas. De la misma manera, en el artículo 55 se considera como una típica medida antidiscriminatoria, no se los puede negar una persona con discapacidad la oportunidad de participar en actividades culturales, ya sea como creadores o participantes. La Ley 8306 (2002) también menciona a las personas con discapacidad sobre el acceso a espectáculos públicos.

4.3. Percepción personas con discapacidad y colaboradores

4.3.1. Diseño de la muestra

La población que se estudia y analiza para la memoria de graduación son personas con discapacidad que visitan los museos, que van a escuelas de

educación especial y conocidos, de todas las edades. Por ejemplo: Escuela Centeno Güell, Escuela Líder de Paso Canoas, Centro de Enseñanza Especial, entre otros.

El caso de las personas colaboradoras de dos museos, no se permitió la aplicación de los cuestionarios, en uno se obtuvo la ayuda de una persona conocida a nivel interno quien ayudó a llenar la entrevista y el otro se hizo por medio de una entrevista no formal, realizando las consultas como si fuera por conocimiento general y toda la información se mantiene de manera confidencial.

4.3.2. Muestra

Se construye a partir de entrevistas y cuestionarios con funcionarios y población con discapacidad entre el 2015 y el 2016.

En los siguientes cuadros se encontrará la cantidad de personas entrevistadas.

Tabla 1

Muestra de personas con discapacidad

Personas con discapacidad					
Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Movilidad Reducida	No presenta discapacidad	Acompañante	Otra discapacidad
13	8	9	10	4	3

Tabla 2

Cantidad de colaboradores entrevistados

Colaboradores		
Museo de los Niños	Museo de Oro	Museo Jade
20	5	5

Capítulo V. Resultados

Como resultado de las entrevistas se encontró un panorama desalentador del cumplimiento de las leyes que favorecen y que refuerzan la accesibilidad del país. Por otro lado, se encontró que este grupo de personas, a pesar de muchas carencias que encuentran en el ámbito de turismo, valoran la calidez y el trato que se les da. Como en muchas áreas el servicio al cliente es uno de los principales factores que hacen que regresen las personas, huéspedes, turistas o como se les quiera llamar.

Muchas empresas, en la actualidad, cuentan con programas para la resolución de quejas o conflictos, pero en el ámbito de accesibilidad deja una brecha abierta para trabajar. Seguidamente, se puede analizar la percepción sobre cómo se sienten y cuáles son las necesidades que todavía poseen las personas con diferentes tipos de discapacidad en los museos mencionados en esta memoria.

5.1. Discapacidad visual y la autonomía personal

La ceguera puede ser el resultado de una lesión, de una enfermedad o cualquier otra forma que haya limitado la visión. Uno de los principales retos es moverse en espacios poco conocidos y por esto se les resta autonomía y, por la poca disponibilidad de espacios accesibles, estos no son visitados frecuentemente. Debido a lo anterior la mayoría de ellos salen acompañados por un familiar o un ayudante.

De acuerdo con las entrevistas, las siguientes son algunas de las barreras que se encuentran:

- Dificultad para leer textos que no tengan tipografía adecuada (de gran tamaño y con un color con contraste en el fondo) y la poca transcripción al braille.
- Poca información sonora adicional, en algunas salas se encuentra música tipo ambiental, por lo que las personas que quieran ir solas no

podrán entender de qué se trata y es ahí donde el apoyo se vuelve imprescindible.

- Dificultades para detectar obstáculos con los bastones de apoyo y con las manos o espacios obstruidos.
- Dificultad de orientación en nuevos espacios.

Algo mencionado por la población entrevistada es que todavía se presenta la discriminación por su condición, como una mala *actitud*. En algunos momentos las personas son conscientes de las dificultades que se tienen para llegar o entrar a un lugar, las cuales pueden limitar la participación de una persona en actividades comunes y de la vida cotidiana. Esta población incluso siente que les hablan como si no fueran personas, sino como algo raro. Los trabajadores no comprenden que pueden tener el mejor edificio, la mejor tecnología, pero con la peor actitud no regresarían y no crearían visitantes leales que recomienden ese lugar, de lo que se deduce que es necesario romper estereotipos, estigma y prejuicios que todavía son tabúes.

Algunos de los prejuicios que se pueden escuchar son asumir que su calidad de vida es mala por su deficiencia o que les pregunte por qué salen si tienen esa condición. Además, se busca ver la discapacidad como una tragedia personal, como un castigo por algo que se haya hecho.

Una barrera es la comunicación alrededor del turismo, por ejemplo la promoción de obras, de *tours* o actividades culturales que están hechos para que personas con deficiencia visual no los reciban, porque no tienen sonido con lo que se promociona, tienen letras pequeñas, no se entrega material escrito en braille o lectores de pantalla audibles. En cuanto a barreras físicas, estas corresponden a todos los obstáculos estructurales que bloquean los accesos de desplazamiento y disfrute, los cuales crean impedimentos para que pueden transitar solos, con la tranquilidad de conocer un lugar nuevo sin tener que contar con la guía de alguien. Algunos ejemplos son los escalones, poca iluminación o señalización cercana.

Una persona con discapacidad visual tiene una percepción diferente de la

orientación y una movilidad distinta en sus desplazamientos, estos se suelen resolver con el uso de bastón o del perro guía. Algunas personas han perdido su visión con el paso de los años por lo que les es más difícil aprender a utilizar el braille. En algunos casos la contaminación acústica les causa también pérdidas de información y desorientación, lo que genera un problema para ubicarse.

Durante las entrevistas se encontró que las personas portan bastones de color blanco en algunos casos, los profesionales en educación especial mencionan otros colores y los bastones electrónicos. De acuerdo con De Reinoso (2019):

Blanco: se trata de una vara ligera y alargada que identifica a las personas ciegas y les sirve de guía para sus desplazamientos de forma autónoma por la vía pública.

Bastón rojo y blanco: la Federación Mundial de Sordociegos estableció el bastón rojo y blanco como el símbolo que identifica a las personas con sordo-ceguera.

Bastón verde: la función de este color es identificar a las personas con baja visión, cuyas necesidades y circunstancias no son las mismas que las personas con ceguera total (s. p.).

Cabe destacar que el uso de los bastones dependerá del país y de las personas. Según la Organización Mundial de la Salud (2001) en su primer informe mundial sobre la visión, al menos 2200 millones de personas tienen deficiencia visual o ceguera. De esta manera, Costa Rica forma parte de esta cifra, a esto se debe la importancia de conocer las leyes y la información pertinente en materia de accesibilidad.

Cuando se habla de una persona con deficiencia visual, siempre se tiene la idea de que es una persona ciega que no percibe nada, pero en el rango de personas con discapacidad se pueden encontrar algunas que usan lentes que pueden ser corregidas, personas con baja visión y personas ciegas. Estas tienen condiciones especiales en el momento de apreciar algún material, ya que leen a un ritmo muy lento y se deben ampliar los textos, escriben despacio, usando

lápices y rotuladores especiales para resaltar las palabras.

5.2. Discapacidad auditiva y la autonomía personal

La discapacidad auditiva al igual que otras discapacidades puede ser hereditaria, congénita o por algún accidente. Esta discapacidad no siempre viene acompañada de otra, lo cual elimina la creencia de que tienen un intelecto menor. Con este análisis se pretendió demostrar cuáles son los principales retos para las personas con discapacidad auditiva en los museos.

Para las personas sordas la comunicación efectiva es la clave, aunque ellos no tengan la misma manera de comunicarse, necesitan hacerlo sin barreras en cualquiera de los ámbitos de la vida. Algunas de las medidas que pueden asegurar la inclusión real en la sociedad están al alcance de todos, por ejemplo, las señalizaciones, la información visual complementaria a la acústica, la interpretación y la videointerpretación, así como la lengua de señas (actualmente se puede encontrar en conferencia y en las noticias).

5.2.1. Falta de formación

Los profesionales del sector turístico, en ocasiones, no reciben la capacitación necesaria en temas de accesibilidad, ya que el turismo no se pensó de manera inclusiva y hasta hace muy pocos años la conciencia y el derecho a disfrutar de manera igual, empezó a formar ideas en el pensamiento de los empresarios. A los profesionales se les forma en determinada actividad, pero no se enseña el servicio al cliente ni cómo tratar a las personas con discapacidad. A esto se debe que muchas personas responden que quienes les atienden tienen excelente actitud más no el conocimiento para atender o comunicarse, no tienen conocimiento en lengua de señas, se dirigen al intérprete y no a todos.

Algunos de los impedimentos que más dificultan la libertad de acceso y comunicación de las personas que tienen limitada su capacidad de relacionarse con el entorno mediante la audición y la lengua oral.

Esta población hace referencia a que se facilite el uso de otros medios

alternativos para recibir y enviar información, que sean principalmente visuales, que se reemplacen por todos aquellos materiales de origen auditivo, se pretende crear un formato que beneficie a toda la población. Utilizar la lectura de labios es una de las formas de comunicación, pero también hay puntos en contra, como que no siempre se podrá captar toda la información, ya que todas las personas tienen diferente forma de hablar, por ejemplo, hablan muy rápido, no están de frente a la persona con discapacidad, no tienen una gesticulación adecuada, se tapan frecuentemente la boca.

Las señales son una de las barreras de información para las personas con discapacidad auditiva, porque no tienen la información de avisos de emergencia que sean grandes o por escrito. Las personas con discapacidad auditiva tienen más desarrollado el sentido de la visión, por esto, es su mayor apoyo en el mundo exterior.

Hacer la referencia de museos inclusivos, donde existe el contacto físico con la obra de arte o mediante maquetas de las mismas o sin dañar las obras originales, crea una experiencia de la cual el visitante no se perderá y quedará en su memoria. En algunos espacios las obras solamente se encuentran en la maqueta y la explicación por audición y esto es un punto en contra para que este visitante pueda disfrutar.

Se puede observar que la tecnología es un aliado en la inclusión de las personas con discapacidad, podría ayudar a mejorar su participación en las actividades culturales de los museos. Este es uno de los puntos a los que las personas hacen más referencia, ya que mencionan aparatos Kinect, proyección, videos con subtítulos o videos con personas que interpretan lo que se muestra.

5.2.2. Movilidad reducida y la percepción de las personas que viven con esta discapacidad

De acuerdo con el Real Patronato sobre Discapacidad (1999) son “las personas con una paraplejía o una tetraplejía como consecuencia de una deficiencia congénita, adquirida al padecer una enfermedad o sobrevenida por un

accidente de tráfico” (p. 11). Todas las personas pueden sufrir falta de acceso y desigualdad y para la discapacidad de movilidad reducida estas y otras barreras pueden ser de mayor impacto.

Algunos de los temas escuchados en las entrevistas eran: poco espacio, falta de acceso para visitar otros lugares de un mismo edificio, rampas con elevaciones muy pronunciadas, la inexistencia de ascensor, falta de información sobre la accesibilidad del lugar. Además, escalones y curvas bloquean la movilidad a la entrada a una edificación o impiden el uso de las aceras.

En las estructuras de los edificios de esta memoria no hay ascensores, las rampas no cuentan con lo que solicita la Ley 7600 (1996) y cuentan con gran cantidad de escalones para las salas de exposición. Al tener estas barreras en diferentes espacios, las personas con movilidad reducida se sienten discriminados al no explorar todo el edificio como las personas que no poseen alguna discapacidad.

Las barreras con frecuencia están ligadas a la falta de concientización y no al no querer cumplir las leyes y regulaciones existentes que exigen que los programas y las actividades sean accesibles para las personas con discapacidades. Una de las principales barreras arquitectónicas es que estos museos están creados sobre edificios que son patrimonio nacional, lo cual impide que se modifique su estructura y, de esta forma, las personas encargadas no pueden crear espacios accesibles.

Según Cabello (2012):

La accesibilidad en los museos para lograr un adecuado sistema de accesibilidad física en aquellos edificios ya establecidos, necesitarían realizarse profundas reformas como la ampliación de los espacios expositivos, la modernización de las instalaciones y de los servicios, la creación de áreas de reserva, la creación de plazas de aparcamiento para discapacitados, entre otros (s. p.).

De esta manera, se establece la importancia de crear constantes

evaluaciones sobre el disfrute de todas las personas que visiten el lugar y así saber la causa principal por la que eliminaron la visita o no pudieron disfrutarla al 100 %. Para solucionar este problema debe existir un fuerte compromiso por parte del sector cultural, los museos y la sociedad en general.

Se debe mejorar el trato y, de ser posible, que sea personalizado, algunos prefieren contar con un guía que los acompañe y les enseñe las maravillas del lugar.

Entre las dificultades que se encontraron en el uso de los espacios está la limitación en las posibilidades de llegar a objetos y percibir sensaciones, así como dificultades de alcance manual, visual o auditivo. Es difícil leer los carteles indicadores en un pasillo mal iluminado o los de una calle porque están situados a cierta altura o escritos con letras pequeñas. Además, se presentan dificultades en el control que surgen de las actividades por problemas de control del equilibrio o de la manipulación de objetos, como pueden ser grifos, agarraderas de puertas, botoneras de ascensor.

Las personas con movilidad reducida desean, al igual que todos, ser comprendidas y aceptadas por los demás. Es frecuente que se les considere *inútiles*, al pensar que, por ejemplo, no tiene sentido que viajen o hagan turismo porque es *difícil* que puedan disfrutarlo y atenderlos, por el hecho de ayudar a manejar una silla de ruedas sin saber la forma correcta. Su problema más importante es tener que depender de los demás, su falta de autonomía personal en determinadas situaciones.

¿Qué agradecen las personas con dificultad para caminar o con silla de ruedas?:

- Agradecen que se adapte el paso al suyo en longitud y rapidez y que se les proteja entre las muchedumbres en movimiento.
- Que se les ofrezca ayuda para subir y bajar escaleras o entrar y salir de los vehículos.

- La primera es no dejarse llevar por la imagen de la silla de ruedas, se trata con una persona que simplemente está sentada.

Usar correctamente una silla de ruedas es uno de los primeros puntos que mencionan los visitantes, ya que la mayoría dice que siempre se les *complica* a quienes intentan ayudar.

Recomendaciones de los usuarios, según Real Patronato sobre Discapacidad (1999):

- Cuidar de no chocar con nadie ni con muebles u otros objetos.
- Empujar lentamente la silla, sobre todo en pendiente. Algunos usuarios de silla de ruedas no tienen un buen equilibrio y sienten verdadero pánico cuando son conducidos velozmente [...].
- La más importante: seguir las instrucciones del usuario. Es quien mejor sabe cómo se debe manejar la silla y cómo quiere ser conducido.
- No dar sacudidas, acelerones ni frenazos, marchar suave y controladamente.
- Caminar despacio.
- Poner el freno cuando se detenga la marcha. En ocasiones no apreciamos la pendiente de un terreno y la silla podría deslizarse sola.

Además, se debe mencionar que:

- Los pasillos pequeños son uno de los principales obstáculos para las personas con poca movilidad.
- Los baños no presentan la accesibilidad necesaria para las personas en silla de ruedas.

Si el objetivo de una empresa es incluir la accesibilidad es importante que todos se vean involucrados, desde las jerarquías más altas hasta los que menos contacto puedan tener. Otro de los puntos es conocer la percepción de las personas que trabajan directa e indirectamente en servicio al cliente en estas instituciones.

En la actualidad, los consumidores son cada vez más exigentes, buscan buenos precios, calidad y accesibilidad, por lo que este último punto no solo debe venir de una edificación, sino de un personal altamente capacitado.

Algunos de las respuestas que se obtuvieron por medio de las entrevistas son las siguientes:

- Poca capacitación en materia de integración para personas con discapacidad.
- No se invierte en cursos que permitan recibir y crear mayor autonomía para los visitantes como el Lesco o cursos de servicio al cliente.
- Cómo usar o manipular sillas de ruedas.
- Expresión oral en el momento de trabajar con personas con discapacidad visual, ya que la mayoría habla como si estuviera con personas que pueden ver o no saben cómo referirse a ellos y no al acompañante.
- Charlas sobre cómo conocer y aprender de las diferentes discapacidades.
- Ver la accesibilidad como una ventaja y no como reto.
- Ser incluidos en los procesos de preparación y conocimientos de los grupos.
- Mejor manejo de la información.

La mayoría de las personas colaboradoras concluye que lo principal es la capacitación, ya que la poca información o poca capacitación hace que las personas sientan que no hay interés o que no se maneja la jerga correcta, porque ellos tienen el conocimiento de los espacios en los que se desarrollan, pero en el manejo de grupos, trato a personas con discapacidad y hasta el romper el estereotipo no tienen una capacitación en muchos casos. Los museos en estudio poseen diferentes formas de atención, en el caso del Museo de Oro y el Museo

Nacional solo tienen una persona por cada parte y sección. Son recorridos más libres, mientras que en el Museo de los Niños cada sala cuenta con un guía que explica cada dispositivo y sección de la sala en la que se encuentra.

Contar con poco personal hace que menos personas con discapacidad sean atendidas. Además, contar con personal para atender a todo tipo de turista que llegue en grupos, en familias o solos, pero sin capacitación, hace que sean espacios de poca accesibilidad y de poco interés para personas con discapacidad.

5.3. Guía de recomendación para los museos

La población con discapacidad visual, auditiva y movilidad reducida es parte importante de las personas que viajan, de las que se trasladan y que, además, demanda servicios turísticos y deben considerarse como clientela potencial de esta oferta turística para los museos nacionales. Cada uno presenta necesidades especiales que tienen que ver con su movilidad o con su capacidad para comunicarse, por lo que la presente guía tiene como propósito brindar recomendaciones para crear autonomía en las instalaciones o servicios que les ofrece el entorno y mejorar la inclusión en el sector turístico y el sector hotelero.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos para 2018 se tenía una población total de 4 301 712. La tabla siguiente muestra los datos sobre discapacidad de acuerdo con el INEC.

Tabla 3
Datos sobre discapacidad del INEC

Costa Rica	Población total	Para ver aún con los anteojos o lentes puestos	Para oír	Para hablar	Para caminar o subir gradas	Para utilizar brazos o manos
	4 301 712	251 464	70 709	29 413	140 380	48 859

Cualquiera de los descritos anteriormente podrá ser en algún momento un cliente potencial que requiera de las instalaciones turísticas, en este caso museos que cumplan con las características de accesibilidad y servicios.

La empatía que se pueda demostrar con visitantes hace que los lugares

creen lealtad y éxito en las empresas. Se debe conocer la forma de tratarlos, los gustos y las preferencias, conocer sus necesidades para tener el perfil adecuado.

De esta manera, los pasos que se consideran como los más importantes y que deberían seguirse y practicarse en los museos son los que se describen con detalle a continuación:

5.3.1. Conocer a los clientes

Conforme pasa el tiempo, uno de los principales objetivos de la sociedad es la concientización que permite conocer la forma de trabajar en la inclusión, de crear leyes que favorezcan derechos fundamentales y entre ellos el disfrute y ocio. Las personas con discapacidad suelen tener menos posibilidades económicas, sociales y, sumado a esto, estigmas y estereotipos que se forman alrededor de ellas.

El Real Patronato sobre Discapacidad (1999) menciona que:

Al hablar de accesibilidad nos referimos a la forma que tienen, en este caso, el conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona, incluso las afectas de discapacidades de vista, escucha y movilidad (p. 15).

Esto tiene el objetivo de que puedan transitar por todos los espacios que quieran conocer, accediendo a:

Los lugares y edificios sin sobreesfuerzos, acceder a los establecimientos en los que se le ofrecen servicios turísticos y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad, al hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad (Real Patronato sobre Discapacidad, 1999, p. 15).

5.3.2. Llevar a cabo la atención general

Se debe considerar a estos visitantes como a los demás, no hacer distinción por su discapacidad, no subestimarle ni dejar que hagan por sí mismos

todo lo que puedan. La mayoría puede hacer bastante (según su discapacidad) y les gusta hacer las cosas de forma autónoma.

Es necesario adoptar una actitud positiva, ver en el cliente su condición básica y no solo sus carencias y limitaciones, de esta manera, nunca ayudarles sin antes proponerlo para no irrespetar su espacio personal. Si se hace una pregunta, hacerla de forma natural y genuina y no ofenderse si la ayuda no se acepta, hay que recordar que la principal función de la accesibilidad es crear espacios autónomos.

No debe dirigirse a sus acompañantes, a menos que puedan comunicarse por sí mismos. Las personas con discapacidad sienten que estorban y que se utilizan palabras o términos no adecuados para referirse a ellas y a su discapacidad.

5.3.3. Uso de la tecnología

La tecnología ha permitido una serie de cambios y mejoras en la vida cotidiana del ser humano, ya que tiene la posibilidad de transformar su estado según sus propias necesidades y su capacidad para transformar su entorno. A continuación, se enlistan recomendaciones para que los espacios sean más accesibles.

5.3.3.1. Recursos táctiles

Estos recursos son útiles e interesantes para el público en general, ya que ayuda a conocer, de una forma sensitiva y apreciativa, lo está plasmado y así esenciales para las personas con discapacidad visual. La exploración táctil permite percibir un objeto, pieza o muestra, con uso de réplicas para que los usuarios con discapacidad visual puedan vivir la experiencia del objeto. Un ejemplo de esto son las maquetas a escala, réplicas en tamaño real (como las que se encuentran en el Museo de los Niños y en el Museo de Oro).

Además, se puede adoptar los radiodescriptores, como lo hacen muchos lugares, esto hará más fácil, para las personas con baja visión o con ceguera,

compensar la carencia de la parte visual y disfrutar más de las exhibiciones y, de esta manera, percibir el mensaje a través de información sonora que traduce o explica las imágenes. Algunos museos, como el de Frida Kahlo en Coyoacán México o la Catedral de Sal en Colombia, utilizan esta medida para que todos quienes los visiten puedan tener el mismo contenido y puedan entender y disfrutar la misma información.

5.3.3.2. Formatos accesibles

En contenido escrito, los folletos y programas informativos del museo deben contemplar la posibilidad de ofrecer formatos alternativos en letra grande o ampliada, además de la impresión en braille, lo cual permitirá que todas las personas puedan tener acceso a esta información. En contenido digital, todos los documentos, correos electrónicos y publicidad del museo deben ser accesibles para los usuarios ciegos que usan lector de pantalla.

5.3.3.3. Página web

La Ley 7600 (1996), en el artículo 50, menciona que “las instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información dirigida al público sea accesible a todas las personas, según sus necesidades particulares”. Por lo que la recomendación para los museos es que la página *web* y los aplicativos móviles del museo, tanto en la navegación como el contenido, deben ser fáciles de manejar para todos los usuarios.

5.3.3.4. Textos adaptados

Se recomienda también redactar textos en lectura fácil para mejorar la comprensión de personas con discapacidad intelectual, niños, adultos mayores y extranjeros con conocimiento básico del idioma oficial.

5.3.3.5. Grupo guiado con necesidades especiales

La dinámica de grupos no es solo guiarlos a caminar en un museo u otro lugar, sino en el funcionamiento y desarrollo de un grupo, implica además un

proceso de conocimiento personal de cada uno de sus miembros y un proceso de desarrollo y experiencia en grupo. Por lo tanto, lo que las personas que hacen este tipo de guiados deben tener en cuenta lo siguiente:

- Se debe conocer el perfil del grupo que se recibirá.
- Se debe conocer qué necesidades tienen, qué tipo de discapacidad y en qué grado para saber qué requieren.
- Garantizar que todas las instalaciones y servicios permitan el acceso a espacios y contenidos; que puedan circular por toda la instalación, debe ser libre de barreras y obstáculos.
- Brindar un trato adecuado, no ser despectivos, no ser ofensivos, no hacer burla o chistes con la connotación de la discapacidad, raza u otros, siempre ser lo más genuino posible y tratarlos de la manera más adecuada y profesional.
- Antes de iniciar los recorridos siempre conocer el plan de emergencia en el caso de algún sismo, incendio o lo que pueda ocurrir, siempre dar las reglas al inicio de cada recorrido, así como mencionar las salidas de emergencia y los puntos de reunión.
- Se debe contar con instalaciones previamente señaladas, que sean fáciles de ver para cualquier persona.

5.3.3.6. Capacitación y formación de las personas colaboradoras

Invertir en capacitaciones puede generar una serie de beneficios para la organización, por ejemplo, aumento de productividad, colaboradores motivados, estabilidad y bajo índice de rotación.

La Ley 7600 (1996), en el artículo 59, menciona que “las instituciones públicas y las privadas de servicio público, incluirán contenidos de educación, sensibilización e información sobre discapacidad, en los programas de capacitación dirigidos a su personal”, por lo que se recomienda que todas las

personas colaboradoras (el personal de seguridad, personal de cajas, guías, directores, diseñadores, arquitectos, informáticos, voluntarios y personal en general), estén involucrados en la tarea de hacer un museo accesible e inclusivo, por esto, la sensibilización y comprensión de la discapacidad debe llegar a todos.

Para iniciar en el proceso de capacitación se puede buscar una empresa externa que imparta estas capacitaciones, se debe valorar el tipo de información que se debe incluir, por ejemplo, conocimiento sobre diversidad y discapacidad, museografía accesible, servicio al cliente inclusivo, ya que no solo se puede atender a personas con o sin discapacidad, también se puede recibir a personas adultas mayores o personas con algún tipo de discapacidad no mencionada.

La Ley 9049 (2012) reconoce al Lesco como lengua materna, la cual podrá ser impartida en escuelas, universidades y centros de educación especial. Con esto se podría mejorar la inclusión y ser reconocido en el ámbito mundial como país que trabaja en la inclusión para todos sus pobladores.

5.4. Exhibiciones, obras

Durante el proceso de investigación se habló con el encargado y funcionarios de la Galería Nacional (Martínez y Montero, 2016), los cuales mencionan que cuando se exhiben obras en la galería, ya se tiene definida su letra, tipografía, según lo que vean conveniente.

Una recomendación de Jeilyn Corea, que se desempeña como profesional en educación especial, es que si lo que se quiere es que la exposición también sea accesible se debe contar con los expertos en materia de accesibilidad inclusiva. Cada exposición, sea fija o temporal, debe contar con algunos parámetros, como colores que llamen la atención, también se debe tener en cuenta su colocación, distancia y altura en el momento de colocar los rótulos o letreros, ya que las personas con poca movilidad o movilidad reducida se les hace más difícil ver y apreciar lo que se muestra.

En su manual de accesibilidad para museos Zúñiga *et al.* (2019) mencionan sobre algunas pautas para tener en cuenta en el caso de personas con

discapacidad visual, por ejemplo, colores, letras, tipo de letras o cómo colocar los objetos.

Por otro lado, el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (2010) menciona que:

Los pasillos y galerías deben estar libres de obstáculos en todo su ancho mínimo y desde su piso hasta un plano paralelo a él. Dentro de ese espacio no se debe ubicar elementos que lo invadan, como, por ejemplo: luminarias, carteles, equipamiento, partes propias del edificio [...].

Los cerramientos móviles, de cualquier tipo, cuyo borde inferior esté por debajo de los 210 cm de altura, no deben mantenerse en una posición que sobresalga más de 15 cm del plano de la pared.

En los pasillos y galerías de uso público, debe anunciarse la presencia de objetos, que se encuentren ubicados en las siguientes condiciones simultáneamente:

- Por debajo de 210 cm de altura;
- Por arriba de 10 cm de altura; y.
- Separado a más de 15 cm de un elemento vertical que llegue al piso (pp. 38-40).

5.4.1. Colores

Los siguientes colores favorecen la accesibilidad:

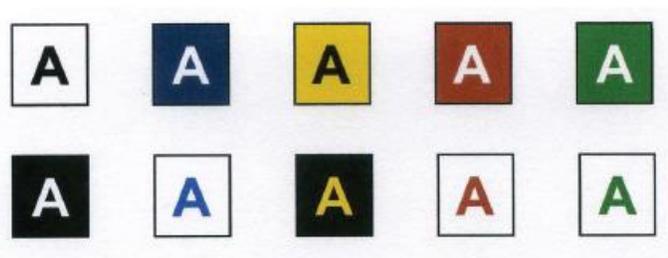


Figura 33. Contraste de color

Fuente: Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, Equipo de Apoyo, 2009

5.4.2. Letras

Según Zúñiga *et al.* (2019):

Las letras de palo son más recomendables y accesibles que las se caracterizan por reducir los caracteres a su esquema esencial.

Se recomiendan: Arial o Helvética.

Los textos en cursiva se pueden usar para enfatizar alguna palabra, no es recomendable en párrafos largos porque la inclinación dificulta la lectura. El uso de MAYÚSCULAS en toda la frase también dificulta la lectura.

Expresar las ideas en frases cortas.

Evitar imágenes de fondo que podrían quitar visibilidad al mensaje (p. 38).

En tamaño sería:

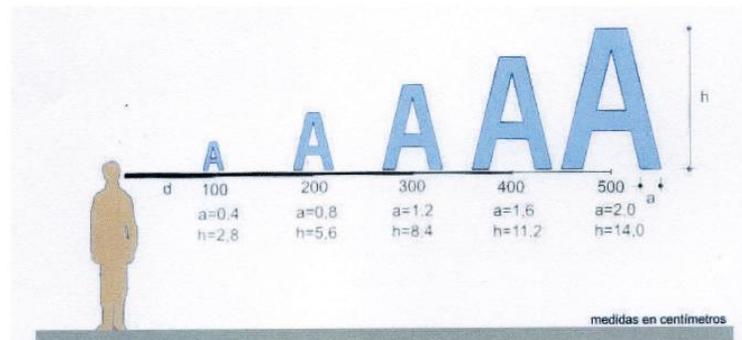


Figura 36. Tamaño de letra según distancia del observador

Fuente: Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, Equipo de Apoyo, 2009

5.5. Pautas de lectura fácil

Según Zúñiga *et al.* (2019):

La lectura fácil es una técnica necesaria para la accesibilidad e inclusión, especialmente para las personas con discapacidad intelectual, discapacidad auditiva, niños, extranjeros y adultos mayores.

Es importante utilizar los criterios de lectura fácil al momento de redactar los textos para que estos sean comprensibles para el mayor número de usuarios. Por ejemplo, usar muchas palabras técnicas al describir una pieza

no siempre permite que la explicación sea clara para todos, por lo que sería mejor usar textos cortos, siempre y cuando sean fáciles de comprender y nos inviten a leer.

Recomendamos usar las técnicas de lectura fácil en un museo para: información en carteles y textos informativos (p. 39).

5.6. Señalización háptica

Según el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (2010):

Las señales hápticas son esenciales para personas que carecen de visión, o para aquellas cuyo resto visual les permite localizar la señal, pero no distinguir los caracteres individuales.

Las señales hápticas deben realizarse en relieve con suficiente contraste táctil (diferenciación por texturas), no lacerante y de dimensiones abarcables para su detección según el contacto que se establezca con el usuario (lectura por medio de los dedos de mano, los pies o el bastón blanco), también pueden valerse de elementos relieve y el Código Braille (p. 63).

5.7. Pautas de iluminación

De acuerdo con Zúñiga *et al.* (2019):

En un museo es importante mantener una buena iluminación cuando se necesite comunicar los textos y exhibir piezas.

La iluminación debe ser suficiente, más no excesiva, y debe de contemplar las necesidades de conservación de las piezas (algunas son fotosensibles).

La iluminación general debe ser homogénea e indirecta para evitar deslumbramientos, reflejos, brillos y sombras.

Hay que evitar los cambios bruscos de intensidad luminosa, tanto al interior como exterior de las salas, porque provocan una ceguera momentánea a las personas de baja visión.

Todos los museos deberían tener una clara información sobre sus instalaciones, así como también los servicios ofrecidos a personas con

discapacidad (guía para recorrer sus instalaciones, ubicación de servicios sanitarios adaptados, préstamo de sillas de ruedas, recursos de accesibilidad para las visitas, información sobre visitas guiadas) (p. 39).

5.8. Proximidad al objeto

Según Zúñiga *et al.* (2019):

Los carteles deben ubicarse en lugares en los que todas las personas puedan observarlo, teniendo especial consideración por las personas en silla de ruedas, puedan acercarse de frente y visualizarlos correctamente.

Los carteles deben situarse a la izquierda de la pieza si el recorrido es de izquierda a derecha y a la derecha en caso contrario, y deben estar lo más cerca posible al objeto descrito, así se evitan confusiones.

Cuando se exponen varias piezas en una misma vitrina y se informa en un solo cartel, se recomienda reproducir también la foto de cada una de las piezas al lado de cada uno de sus textos descriptivos (p. 38).

5.9. Accesibilidad en instalaciones

Las instalaciones accesibles le permiten a toda la población una vida más confortable y satisfactoria y crea independencia en algunas personas con discapacidad. A esto se debe la importancia de acatar las leyes y crear proyectos que ayuden a las personas con discapacidad; algunas recomendaciones son:

- Los suelos deben ser antideslizantes.
- Los interruptores de luz deben ser de presión (no de tipo llave o giratorios).
- Los interruptores de luz, cerraduras de puertas y todos los mecanismos a disposición de los visitantes deben estar colocados entre 90 y 120 cm de altura.
- Se debe disponer de una entrada totalmente accesible para personas con movilidad reducida (PMR).
- Los módulos de recepción y caja deben presentar una altura adecuada

para usuarios de silla de ruedas.

- Las rampas deben tener la longitud e inclinación adecuadas, y además deben contar con pasamanos (ver anexo 1).
- Se debe permitir el acceso de perros guía para personas con discapacidad visual (p. 45).

5.10. Sanitarios accesibles

Un sanitario adaptado debe cumplir con una serie de normas, esto con el fin de garantizar el acceso y la comodidad para las personas con discapacidades, también para adultos mayores que tengan el espacio requerido para colocar las sillas de ruedas o muletas. Al final, lo que se quiere es crear independencia, que los que ingresen puedan valerse por ellos mismos. En el Anexo 2 podrán encontrar las características que con las que deben contar los sanitarios accesibles.

5.11. Requisitos técnicos para mobiliario accesible

Adecuar el mobiliario, tanto en el ámbito laboral como social, es una de las acciones principales para adaptar el entorno que frecuentará la persona con discapacidad. De este modo, se consigue aprovechar al máximo cada espacio y procurar el disfrute, seguridad y ocio de los visitantes. Algunas recomendaciones para tener un espacio accesible son:

- Verificar la diversidad de la población que va a hacer uso de ellos, y por consiguiente una secuencia lógica de las actividades que se realizan en el lugar.
- Debe responder a las necesidades de los funcionarios y usuarios.
- Si hay asientos acolchados, no deben ser excesivamente blandos, los asientos, aun cuando sean de espera, deben dar apoyo en la zona lumbar.
- Deben tener espacio suficiente debajo de la superficie de acción, para albergar las piernas durante su uso (mesas y escritorios), o para levantarse (asientos), así como también deben ser estables, seguros y

sin aristas pronunciadas o lacerantes (Araya Orozco, s. f., s. p.).

5.11.1. Mostradores

De acuerdo con Araya Orozco (s. f.):

Los mostradores son utilizados en áreas de recepción o atención rápida, al respecto se pueden observar algunas alternativas accesibles con diferentes características, cada una de ellas con espacio de trabajo para el funcionario y el espacio de aproximación necesario para atender a una persona en silla de ruedas (s. p.).

5.11.2. Ventanilla de atención (boleterías)

De acuerdo con Araya Orozco (s. f.):

En lo que a ventanillas de atención se refiere, se recomienda utilizar solamente cuando sea necesario; en la medida de lo posible se debe utilizar el vidrio anti-reflejo y evitar la colocación de otros elementos que puedan obstaculizar la comunicación (s. p.).

5.11.3. Estacionamientos

Según lo que indica la Ley 7600 (1996) los establecimientos públicos o privados de servicio al público que cuenten con estacionamiento, deberán ofrecer un 5 % de espacios para estacionar vehículos conducidos por personas con discapacidad o que las transporten. Esos espacios deberán estar ubicados cerca de la entrada principal de los locales de atención al público. Las características de los espacios y servicios para personas con discapacidad serán definidas en la Ley 7600.

5.11.4. Entradas principales

El uso de una rampa que da acceso a personas en silla de ruedas o a quienes no puedan subir escalones puede ser más cómoda. Las medias que deben tener las rampas se encuentran en el Anexo 3 de esta memoria.

5.11.5. Planes de evacuación

Para todo lugar que reciba personas, ya sean hoteles, restaurantes, supermercados, museos y otros, es importante contar con un plan de evacuación específico que disponga de elementos accesibles para todos y que este permita una evacuación adecuada. En el caso de los museos, se debe velar por la seguridad de todos los que estén en sus instalaciones, en cualquiera de sus áreas, salas bajo techo, al aire libre, cafeterías, tiendas de souvenir, entre otros. Es necesario que el plan esté claro en cuanto a rutas de evacuación, salidas de emergencias y saber la cantidad de personas que hay dentro de museo. Además, se debe conocer si se cuenta con personas con discapacidad para conocer la forma de evacuarlos.

Es necesario señalar los puntos de encuentro, hacer llegar esa información a todos los visitantes, esta deberá ser clara y concisa, también deberá ser accesible para su lectura, escucha y estar a la mano para todos.

En la entrevista con Humberto Soto, encargado de salud ocupacional para el hotel DoubleTree Cariari, se indicó que los sistemas contra incendios se recomiendan en una altura adecuada donde las personas con movilidad reducida puedan alcanzarlos. Por ejemplo, extintores en el caso de conatos de incendios, señalización visible y con colores fosforescentes y las alarmas audibles. Las rampas de acceso también crearán una fácil y segura evacuación en el caso de tener que evacuar a personas con discapacidad.

Además, se debe contar con alarmas sonoras, extintores y sistemas de supresión, alarmas luminosas, tener en un lugar establecido sillas y camillas de evacuación y una brigada de emergencia capacitada. Es necesario considerar a las personas con discapacidad, esto con un previo análisis referente a su visita, elementos de evacuación accesibles, conocimiento previo de las personas colaboradoras sobre el plan de evacuación, salidas de emergencia, etc.

Las señales de alarma deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Deben estar diseñadas y localizadas de tal manera que sean

perceptibles en forma visual y auditiva, simultáneamente, y en lo posible de manera vibratoria.

- Deben producir un nivel de sonido que exceda el nivel prevaleciente, en por lo menos 15 decibeles.
- Las señales de forma luminosa deben ser intermitentes, en colores que contrasten con el fondo (Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, 2010, p. 65).

5.12. Requisitos generales para señalización accesible (CNRRE)

Según el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (2010):

Toda señalización debe concebirse recurriendo simultáneamente a diferentes formas de comunicación, a efectos de asegurar la percepción de la mayoría de las personas, independientemente de sus capacidades.

Es por consiguiente importante, que la interfase que se utilice sea fácil de entender y de utilizar por todos los usuarios, en el anexo #4 se puede observar los tipos de señales (p. 61).

5.12.1. Ejes fundamentales en la accesibilidad en los museos

Es importante conocer cuáles espacios accesibles poseen los museos y, de esta manera, saber cómo se podrían mejorar y así crear un espacio inclusivo y promover la autonomía de los visitantes y con esto mejorar el disfrute y el ocio. Algunos de los ejes más importantes son:

- Espacio físico: acceso y uso de los espacios, equipamientos, servicios e infraestructura, así como sistemas de emergencia y evacuación.
- Contenidos e información: muestras, piezas, textos, exhibiciones, publicaciones, productos y servicios.
- Comunicación: interna y externa, señalización y localización.
- Adecuada interacción entre personas, pautas y herramientas a las necesidades diversas de los visitantes (Zúñiga *et al.*, 2019, p. 11).

La experiencia de visitar un museo inicia con el *deseo de querer ir a uno y*

con esto inician las fases de planificación para grupos, familias para turistas solos para personas que quieran viajar solas. Las personas inician buscando cuáles lugares existen, ven una dirección, qué ofertas de museos hay y con esto las diferentes formas de comunicación para el visitante, páginas *web*, información por redes sociales, volantes y hasta lo que se le pregunta a quienes ya han visitado el lugar para saber sus opiniones, se busca en páginas de comentarios, por ejemplo, TripAdvisor, Facebook, entre otras.

Una vez que las personas elijen el museo, inicia la parte de planificar, se inicia por qué ofrece el museo de su elección y cuánta información puede proveer el lugar, si conviene o no (por precios, formas de pago, información relevante, la zona en la que se ubica, entre otros).

Hay que tomar en cuenta que el objetivo de tener museos accesibles es dejar que las personas con alguna discapacidad puedan ser más autónomas, en el caso de algunos es casi imposible que se trasladen solos. Además, crear lugares accesibles crea un mercado turístico para los acompañantes, ya que estos serán futuros huéspedes o turistas.

Para que la cadena se cumpla de manera positiva es importante que el museo defina sus políticas y planifique la accesibilidad a sus instalaciones, cumpla con la normativa, disponga de recursos de accesibilidad y conozca los perfiles de usuarios. En algunos casos se oye mencionar que *las personas no pagan la accesibilidad*, pero no se paga porque no existe en muchos lugares, no hay rampas, baños adecuados, rotulación y servicio al cliente adecuado.

5.13. Muestra 2020

5.13.1. Observación experta

En el ámbito mundial se vive la pandemia de la COVID-19 que está afectando a toda la humanidad, núcleos de mercado, economías. El turismo en Costa Rica es un afectado más de la pandemia.

Muchos hoteles, restaurantes, áreas turísticas y museos se han visto en la

necesidad de cerrar sus puertas, de reducir su personal y, en algunas ocasiones, hasta sus áreas. Han debido reducir jornadas, suspender contratos y enviar a sus colaboradores a sus casas, a la espera de que comience a dar frutos la apertura paulatina de las actividades, liderada por el Instituto Costarricense de Turismo.

Para la presente memoria de graduación se visitaron los museos antes expuestos, entre 2015 y 2017, y para el 2020 se visitaron nuevamente para conocer cuáles han sido las mejoras y cómo se ha incluido o se ha reforzado la accesibilidad en cada uno. Lo encontrado en cada uno de los museos se detalla seguidamente.

5.13.2. Museo de los Niños

El museo de los niños fue inaugurado en el año 1994, con la finalidad de aprender, de manera no formal, se busca que la imaginación y aprender haciendo formen parte de la experiencia. Para el 2020 cambió la metodología de participación por la COVID-19. Se crearon grupos de burbujas sociales las cuales no deben combinarse, dirigidos por guías que guían a las salas habilitadas.

5.13.2.1. Hallazgos

Las boleterías, tanto en línea como física, no se encuentran habilitadas para personas con discapacidad. La página *web* es para personas videntes, no hay audio que ayude a guiar en la compra y en físico las ventanillas habilitadas son altas para una persona en silla de ruedas.

En el inicio del recorrido hay un video que solo puede aprovecharse para personas videntes, las personas sordas solo pueden ver los gráficos, mas no el contenido del mensaje. Las personas que lleguen silla de ruedas no tienen un espacio en el cual se puedan colocar que no sea en la entrada o en la salida.

No se encuentra el braille en ninguna de las áreas, las áreas que eran *touch* ya no se pueden utilizar por la COVID-19, esto es un punto negativo para incluir a las personas no videntes. No hay rampas de acceso para llegar a ciertas salas, lo que hace que el visitante que lo necesite no disfrute de la atracción, esto crea disconformidad.

Los guías siguen sin capacitación adecuada para la atención en el servicio al cliente, con personas con algún tipo de discapacidad. En integración los grupos son mixtos, así que se pueden encontrar tanto personas con discapacidades visibles como con las no visibles o personas que no tengan discapacidad alguna. No se consulta si todos escuchan o si todos pueden ir al mismo ritmo o si saben o pueden leer.

Una de las variables en contra de este museo es el edificio, ya que es patrimonio nacional y por esto no se puede modificar, por ejemplo, con ascensores o construcciones muy grandes. Todo debe ser sobre una capa que no afecte directamente el edificio y esto hace casi imposible tener mejores instalaciones accesibles.

5.13.3. Museo de jade

El Museo del Jade fue inaugurado en su edificio nuevo en el año 2014, a un costado de la plaza de la democracia, el cual resguarda una colección arqueológica conformada por una amplia gama de artefactos de cerámica, hueso, madera, concha y piedra como metates, manos de moler y otros. Es considerada una las colecciones más grandes del mundo. Este museo es visitado por familias, turistas nacionales y extranjeros, lo que lo hace uno de los principales atractivos culturales de la ciudad, participantes de los Art City Tour.

5.13.3.1. Hallazgos

Este edificio cuenta con una entrada accesible, lo cual de primera vista hace que el visitante se sienta cómodo. Antes de iniciar la visita a un museo, lo primero que se hace es ver la compra de los boletos o las entradas y, en este caso, la página no es accesible para personas no videntes, ya que es solo texto y no hay otra opción, por lo que la persona siempre tendrá que estar con un acompañante.

Una vez que se ingresa al museo solo entregan un mapa y se indica hacia dónde y en que piso inician las salas de exposición. Para grupos se debe anunciar con antelación, ya que no se cuenta con el personal para atender en el momento

ni para personas con discapacidad.

En las salas se observa una tabla que contiene su distribución en braille, se encuentra quebrada, en una posición nada visible y encima de la misma los extintores. En algunas de las exposiciones se encuentran pequeños habladores los cuales describen qué significa lo que se está observando. En algunos casos, está a una altura la cual puede ser vista por una persona con poca movilidad en silla de ruedas, pero en otros no.

Las personas con discapacidad visual tienen que llevar acompañante quieran o no, ya que no disfrutarían de las salas. Las descripciones de braille se encuentran en algunos casos pegadas a la obra, en espacios a los que no se puede entrar.

El edificio, al ser nuevo, permite ingresar a todas las salas, tienen un ascensor que lleva a todos los espacios del museo, sin ningún problema y en este momento por espacio solo dos personas pueden estar en él. El acceso universal a todos los espacios es tan importante en todas las áreas y este museo no deja de ser diferente. A pesar de tener los accesos a todas las salas, dentro de ellas se encuentran obstáculos que no permitirían el paso de una silla de ruedas o de una persona con discapacidad y su acompañante, así como espacios reducidos, barandas mal colocadas y extintores en lugares que podrían ocasionar un accidente.

5.13.4. Museo de Oro

Inaugurado en 1985, alberga 1600 objetos de oro y una colección de 2400 piezas de cerámica y piedra, todos de origen precolombino. Además, se ubica en el corazón de la capital de Costa Rica.

5.13.4.1. Hallazgos

Este edificio ha modificado su estructura en varias ocasiones, promoviendo la accesibilidad universal, apegándose a lo esencial que cita la ley (baños accesibles, rampas, ascensores). Al igual que en los otros museos, se encuentra

una boletería poco accesible, desde su página *web* no hay audios ni subtítulos y las luces son no adecuadas.

En el recorrido no hay guías que orienten o expliquen lo que se presencia. Hay habladores en varias áreas, pero poca rotulación en braille. En la página mencionan que se necesita entrar en un vehículo, ellos ayudaran con el ingreso y todo lo necesario, pero siempre y cuando se coordine con tiempo, mínimo una semana.

Además, se encuentran obstáculos que impiden el paso para una persona no vidente o para una persona con movilidad reducida, así como espacios con dificultad para trasladarse.

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

En conclusión, es importante valorar el esfuerzo que se lleva a cabo en el país sobre la accesibilidad y la apertura que tienen las personas para abordar y tratar el tema. En líneas generales, el proyecto logró cumplir los objetivos, sirvió para estudiar las distintas discapacidades en el marco de la accesibilidad en los lugares turísticos, junto con las necesidades que tienen los usuarios en los museos.

El hecho de analizar las diferentes discapacidades y colocarlas en el marco del turismo es también entender cómo se sienten las personas con discapacidad. Con esto se definió cuál ha sido la oferta turística para las personas con discapacidad durante varios años.

Se pudieron establecer los antecedentes sobre la accesibilidad con los estudios encontrados en Costa Rica sobre museos accesibles. Esto fue bastante difícil, ya que en materia de accesibilidad no se cuenta con la suficiente información y tampoco hay estudios específicos sobre los museos.

El proyecto también permitió entender conceptos en el ámbito turístico, como la importancia de conocer y de identificar la accesibilidad, los diferentes tipos de discapacidades y cómo aplicarlos cuando se trabaja con personas con algún tipo de discapacidad. Además, se pudieron identificar algunas carencias que se pueden mejorar y enriquecer, como contar con más visitas guiadas y grabaciones en lengua de signos, juegos interactivos e instalaciones táctiles, relieves. De esta forma, se puede mejorar la interacción y la experiencia en conjunto.

Durante el 2020 quedó en evidencia que se ha intentado mejorar en algunas áreas, pero se han descuidado otras. Por ejemplo, se destaca la importancia de crear experiencias sentidas para todos los viajeros y para todo tipo de visitantes con o sin discapacidad.

En la actualidad, se necesita crear más espacios inclusivos, propiciar la empatía y hacer cumplir las leyes por las que han luchado las personas con discapacidad. Esta legislación se creó para cumplirla, no para dejarlas en papel y hacerlas valer cuando alguien hace una demanda o cuando no puede acceder a un lugar.

Se encontró que la percepción de las personas colaboradoras y los visitantes en la mayoría de las entrevistas se enfocan en lo mismo, es decir, la falta del apoyo de la tecnología, poca capacitación, poca empatía y lugares y espacios no accesibles.

Se identificaron algunos elementos multisensoriales que pueden mejorar la accesibilidad de las instalaciones de manera interactiva, con el apoyo de la tecnología y la capacitación. Por ejemplo, en una sala multisensorial se pueden encontrar estímulos controlados como luces, música, objetos, texturas, imágenes, sonidos, aromas y vibración. Las salas de estimulación sensorial o *snoezelen* son espacios para crear diferentes ambientes adaptados a cada usuario, donde se fomenta la relajación, la confianza y se mejora la atención.

Para crear espacios con accesibilidad para todo tipo de turistas, se requiere de expertos en el tema, validar con usuarios (con discapacidad) e integrar videos en lengua de señas en los sistemas móviles para explicar cada obra. Para las personas sordas o con diversidad auditiva es necesario el uso de los subtítulos. Además, se deben usar descripciones narrativas con lógicas de sensaciones sonoras, emocionales y táctiles para las personas no videntes o visión baja.

Desde que Thomas Cook inició hace siglos programando los primeros viajes se ha cambiado y modernizado el transporte y de esa misma manera se ha ido avanzando en todas las áreas; ahora es más sencillo ir a cualquier lugar. Todavía se trabaja en el turismo tradicional como aventura, cultural, ambiental o ecológico, pero muchas veces se deja de lado a las personas con discapacidad y para Costa Rica representa todo un reto alinearse a las leyes, buscar las formas de crear espacios más accesibles y que puedan ser del disfrute de todos.

Para ofrecer un servicio de calidad a las personas con discapacidad se necesita saber lo que implica un turismo accesible, conocer qué tipo de turista con discapacidad se puede atender o cual será ese turista meta, pero sin capacitarse y sin conocer será una atención básica y mediocre. Para tener lugares accesibles se necesita diseñar espacios, capacitar, eliminar las barreras físicas, mentales, barreras de comunicación y sociales; esto no solamente en los museos, sino también en los hoteles, donde una parte de la población no está capacitada para trabajar con personas con discapacidades.

En los hoteles se encuentran rampas con inclinaciones no aptas, baños que no tienen las medidas exactas, habitaciones hándicap solo en un primer piso, porque para llegar al segundo o tercer no hay ascensor y la persona no cuenta con compañía o porque les da miedo hablarles para no referirse de mala manera. Si todo se pensara para solucionar desde el planeamiento urbanístico, desde que se imagina y se empieza a crear en planos la construcción de los espacios, transporte, comunicación, entre otros, se podría construir una sociedad apta para todos, con diseños para que todos puedan disfrutar y tener su autonomía.

Cuando se analizó la percepción en los tres museos para las tres discapacidades, se logró crear una guía que podrá ayudar a enfocar y buscar más espacios accesibles, mejorar para bien común, buscar las formas de tomar lo que hay y transformarlo. Hay tanta tecnología que los museos pueden utilizar y que tienen al alcance de las manos sin inversiones cuantiosas, además, pueden apoyarse en los centros especializados para personas con discapacidad, los cuales ofrecen capacitación y asesoramiento, pues toda empresa debe conocer cuál es su mercado. Como empresas dedicadas al turismo deben conocer cuáles serán sus visitantes y estar atentos sobre qué ofrecer y cómo ofrecerlo para satisfacer la necesidades de todos.

No se debe dejar de lado ninguna a persona, en estos tiempos que se ha vivido una pandemia y el Internet ha resultado vital para las clases, talleres, entre otros, se debe valorar cómo se puede a las personas con discapacidad. Esto implica conocer cómo se hace, cómo se puede mejorar, buscar ideas, estar

pendientes de las novedades y tomar ejemplos de países desarrollados.

Los destinos turísticos que trabajan de manera inclusiva pueden generar más oportunidades de trabajo por la nueva demanda, ayudan a la economía y a tener más exposición como país. Además, pueden contribuir con las desigualdades entre los seres que habitan, siempre trabajando desde la inclusión, tomando en cuenta la importancia de mejorar y capacitar continuamente a las personas colaboradoras.

Las empresas también pueden fomentar la inclusión de personas con discapacidad en las planillas laborales y darles la oportunidad de desempeñarse en el ámbito turístico. La inclusión en todos sus ámbitos tiene mucho por hacer todavía, la más importante es la sensibilización de las masas. El proyecto de la tesis demostró cómo se percibe a las personas con discapacidad.

Todas las personas son iguales, sienten, disfrutan y sienten dolor. Además, es necesario recordar que no todas las discapacidades son congénitas, algunas son consecuencia de un accidente. Todas las personas tienen el derecho al descanso, a conocer y a explorar en un lugar accesible. A esto se debe la importancia de planificar antes de crear, de buscar mejores y más formas de crear accesibilidad, siempre buscando la igualdad para que todos puedan disfrutar de la misma manera.

En 2016 la Organización Mundial del Turismo, durante el Día Mundial del Turismo (27 de setiembre), se planteó buscar las nuevas formas de crear un turismo accesible y de buscar el desarrollo, para avanzar se necesita que todos se involucren y logren entender la importancia de la inclusión. Las buenas prácticas, conocer herramientas que se usan en otros países y conocer qué se tiene a la mano para usarlo y mejorarlo es una imperiosa necesidad para asegurar la accesibilidad.

Todavía hay mucho por hacer, Costa Rica tiene muchos proyectos que requieren de un proceso de transformación para convertirlo en una atracción turística inclusiva, falta mucho para hacer valer las leyes y proyectos. Los museos

cuentan con insumos, solo deben planificar, involucrar a las personas con discapacidad de todos los ámbitos y apoyarse en la comunidad.

Se deben crear cadenas de trabajo en las que se pueda incluir a todos los sectores, tanto públicos como privados y buscar las formas de arrancar con los proyectos. Algunas comunidades se organizan para la inclusión, esta es una muestra de que quieren mejorar y los cambios no se darán si no se inicia por algo, por ejemplo, tomar decisiones a favor de todos, respetando sus derechos de todos y buscando el crecimiento personal y colectivo.

Trabajar en la inclusión o integración implica algunas ventajas como integración social, aumento del negocio y un mejoramiento en la oferta turística y en su calidad. Como empresarios, trabajadores o ciudadanos de este país no se nos obliga a saber y conocer las leyes, sin embargo, muchos de los comercios turísticos no cumplen ni con la mitad.

La Ley 9822 (2020) menciona en su ARTÍCULO 1- Objeto de la ley:

La presente ley tiene por objeto reconocer y promover la lengua de señas costarricense (Lesco), como lengua de las personas sordas en Costa Rica que libremente decidan utilizarla, así como el uso de los medios de apoyo a la comunicación oral.

Si se lleva a este párrafo a la práctica en los museos, hoteles y el resto del sector turismo para ser más inclusivos, el país sería líder en materia de accesibilidad turística. En la Ley 7600 (1996) se establece el desarrollo integral de la población con discapacidad en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes. Ambas leyes están claras, son concisas en cómo se puede favorecer a todos, no porque algo sea accesible impide que pueda ser utilizado por las personas sin discapacidad.

Poner en práctica cada ley es una tarea colectiva e implica tomar conciencia de que vivimos en un mundo en el que todos tenemos los mismos derechos y las mismas oportunidades de trabajar, de estudiar y de viajar para descansar y para disfrutar de la adrenalina. Es necesario adecuar el entorno de

algunos de los productos turísticos, de manera que se pueda generar acceso y disfrute para todos, por medio de la promoción de un diseño universal.

Un ejemplo de inclusión en la vida cotidiana actual, desde otro punto de vista, podría ser cuando preferimos un lugar por encima de otro por lo que ofrece, porque tiene un valor agregado o diferenciador. Un ejemplo de esto son los lugares amigables con las mascotas donde nos sentimos cómodos porque puede estar toda la familia.

Para 2021 existen varios proyectos en el ámbito nacional que están trabajando para la accesibilidad, como Donatapa. Este es un proyecto de responsabilidad ambiental y social de la Red Costarricense de Turismo Accesible en el que se recolectan todo tipo de tapas plásticas y plástico #2, #4 y #5 para transformarlos mediante un proceso industrial en madera de plástico 100 % reciclado. Esta madera se utiliza para fabricar productos innovadores como pasarelas retráctiles y sillas anfibia que apoyan el turismo de personas en condición de discapacidad. La campaña se lleva a cabo en todo el país y no tiene fecha de caducidad.

En algunos cantones como Garabito ya se cuenta con pasarelas retráctiles hechas con plástico reutilizado en una de sus playas de Jacó. El propósito es que las personas con discapacidad que utilizan ayudas técnicas como sillas de ruedas, bastón o muletas, puedan ingresar al mar sin problemas algunos.

Estos ejemplos muestran que poco a poco se puede avanzar y mejorar. Para esto solo es necesario compartir la información con todos los ciudadanos, con todas las empresas turísticas y con otros actores de la sociedad civil para que ayuden a mejorar y a integrar a más personas con discapacidad en las actividades turísticas.

6.2. Recomendaciones

En la siguiente tabla se encuentra la forma correcta de referirse a personas con discapacidad y ciertos objetos que se utilizan.

Tabla 4*Formas equivocadas de referirse a las personas con discapacidad*

SÍ	NO
Personas con discapacidad	Inválidos
Personas con diversidad funcional	Minusválidos
	Lisiados
	Capacidades diferentes
	Habilidades diferentes
	Discapacitados
Ingreso accesible	Rampa para minusválidos
	Acceso para minusválidos
Baño adaptado	Baño minusválidos
	Baños discapacitados

6.2.1. Recomendaciones para trabajar con discapacidad visual

Una de las principales pautas en el momento de trabajar con personas con discapacidad es conocerlas, ya que no se puede formar un estereotipo por algo que se escuchó o se encontró en una página *web*. Según Suárez Escudero (2011), una persona con discapacidad se define como:

Aquella alteración del funcionamiento visual, incluso después del tratamiento o corrección refractiva estándar, con una agudeza visual (AV) entre 20/60 (equivalencia en metros 6/18) a percepción de luz, o la presencia de un campo visual menor a 20° desde el punto de fijación, pero que aun, con los parámetros anteriores de manejo, AV o campimetría, utiliza o es capaz de utilizar su visión para planificar y ejecutar una tarea (s. p.).

Debido a esto, se puede empezar a notar las limitaciones de una persona con discapacidad visual en el ámbito turístico. Por ejemplo. saber qué información trae un afiche, el menú del restaurante, la cartera de las obras itinerantes del museo y es en este momento cuando se observa que estas acciones no son inclusivas ni accesibles.

Por esto, se recomienda ser un buen observador de las características de esta persona visitante. Por ejemplo, observar el tipo de bastón que trae y la

diferenciación y significados de cada uno de los colores según se describió previamente.

Las personas con discapacidad visual, suelen tener dificultad para desplazarse en lugares que no conocen. Por ejemplo, si observa a una persona con un bastón blanco o verde y está en un lado que necesite cruzar o pasar de una sala a otra donde hay algún tipo de obstáculo, acérquese y pregúntele si requiere ayuda (no se moleste si le dice que no).

Para guiar a la persona no la tome del brazo ni estorbe el movimiento del bastón, simplemente ubíquese un paso adelante, ofrézcale su hombro o su codo, pero antes de eso evite tocarla, antes preséntese con la voz, si no podría asustarla. Si la está guiando indíquele si hay algún obstáculo en el camino, si hay escaleras (la cantidad de escalones aproximadamente), tenga en cuenta que los bastones solo detectan si hay algo de la cintura para abajo, si hay algo en el camino debe avisarle con tiempo y con voz firme.

Cuando este guiando y necesite parar, infórmele primero a la persona para que no se desoriente en el momento de no sentir la presencia. Se les puede ofrecer esperar en lugares donde estén seguros y no interfieran el paso de otros visitantes, si es que el lugar cuenta con bancas o salas de espera.

Camine relajadamente de frente y a medio paso, si la persona anda con perro guía no lo distraiga, ya que él en ese momento está trabajando y puede poner en riesgo la vida de los dos. Las personas ciegas necesitan percibir que la comunicación es directa, por esto, es necesario mirarlas al hablar y hablarles directamente, con un tono adecuado de voz. También considere que existen determinadas palabras que requieren de la información visual, por ejemplo (aquí, allá o ahí), es difícil, pero evite utilizarlas, use expresiones más de ubicación a la derecha, izquierda, adelante o atrás.

6.2.2. Recomendaciones para trabajar con discapacidad auditiva

Según la Organización Mundial de la Salud (2001) la discapacidad auditiva se relaciona con la deficiencia de las funciones sensoriales asociadas con la

percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad. Las personas con discapacidad auditiva no pueden comunicarse al igual que todos, lo que genera cierta barrera en el momento de conocer y disfrutar de manera autónoma.

Lo primero que se debe tener en cuenta en el momento de atender a una persona con discapacidad auditiva es saber la formación o la forma en la que la persona desea comunicarse, por ejemplo, el LESCO, lectura de labios, escrita y, de esta manera, saber cuál es la persona adecuada para atenderle en el caso de que sea visita guiada. A continuación, se presentan recomendaciones que pueden ayudar a que puedan disfrutar mejor de cada recorrido:

- Mirar de frente ayuda a facilitar la lectura labial, de esta misma manera no se debe dar la espalda durante la conversación y en la conversación no se recomienda colocar las manos en la cara para no interrumpir la visión del público a quien se dirige.
- Estar en un punto donde tenga la luz adecuada y no en lugares oscuros, de otra manera la persona podría no verlo con claridad y no entendería el mensaje.
- Hablar de forma clara, gesticular bien las palabras no tiene que deletrear, gritar o pausar las palabras, tampoco masticar cuando esté hablando.
- Se debe recordar que utilizar expresiones corporales facilita la comunicación y, de esta misma manera, se puede mejorar o empeorar el mensaje, la posición del cuerpo puede decir muchas cosas.
- Usar palabras fáciles y claras, ser pacientes en el momento de comunicar y preguntar si el mensaje no está claro para repetirlo.
- Si sabe lenguaje de señas utilícelo de forma correcta y siempre dirigiéndose a la persona.
- Para llamar a personas con discapacidad auditiva tocarles el hombro de

manera gentil, de otra manera podría no percibirlo o asustarse.

- Mantener siempre el contacto visual con el usuario, incluso si se utiliza un intérprete y mientras este está interpretando.

6.2.3. Personas con movilidad reducida

Las personas con movilidad reducida son aquellas que tienen permanente o limitada temporalmente la capacidad de moverse sin ayuda externa y la mayoría sus sentidos funcionan bien, pueden ser temporales o por una discapacidad. Además, se encuentran las personas que utilizan muletas, bastones o andadera, por lo tanto, estas cumplen con una función y es la de apoyo, sostén o equilibrio, por eso, es importante tomar en cuenta que, si se ayuda, no se debe tomar a la persona de los brazos.

Las personas con movilidad reducida que utilizan algún tipo silla de ruedas, ven como las personas que tienen la voluntad de ayudar no poseen el conocimiento del manejo de estas. A continuación, se describe la forma correcta de utilizar las sillas de ruedas:

- Una de las principales recomendaciones en el momento de ayudar a personas con movilidad reducida es solicitarle el consejo sobre cómo hacer lo que le está solicitando, ya que nadie conoce mejor su instrumento de ayuda (silla de ruedas, andadera, muletas u otros) y su cuerpo para evitar herir o lastimarlo.
- No sujetar la silla por los apoyabrazos ni los apoya pies, la forma correcta es por las empuñaduras de empuje del respaldo.
- En el caso de tener que subir una rampa, hay que efectuarlo con la silla de frente a esta y evitar hacer movimientos bruscos que puedan hacerlo caer. Si la persona quiere detenerse recuerde poner el freno de la silla.
- Si la persona es muy pesada solicite ayuda a un compañero para evitar algún accidente.

- Para ayudar a subir un escalón coloque el pie en la palanca de inclinación y levante las ruedas delanteras, levante las traseras y empuje. Si la silla no tiene palanca de inclinación, haga presión hacia abajo en las empuñaduras de empuje del respaldo, de modo tal que se eleven las ruedas delanteras.
- Para hablar hay que colocarse siempre frente a la persona nunca detrás o en una posición que le obligue a girarse, ya que puede tener alguna dificultad para hacerlo.

Bibliografía

- Álvarez, M. C. (2013). La accesibilidad en el museo desde una perspectiva sociológica. *Revista de Estudios Jurídicos*, 13.
- Araya Orozco, K. (s. f.). *Requisitos básicos para mobiliario accesible*. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7gVfAXu1dfkJ:conapdis.go.cr/documentacion/publicaciones/Requisitos%2520basicos%2520Mobiliario%2520accesible%2520CNREE.doc+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=cr>
- Benito, F. J., Javier, G. M. y Juncá Ubierna, J. A. (2006). *Manual para un entorno accesible*. Madrid: Industrias Gráficas Caro, S. L.
- Cabello, I. (2012). *Tápate los Oídos y Cierra Los Ojos: La Accesibilidad en los Museos*. Recuperado de <https://www.cromacultura.com/accesibilidad-museos/>
- Carrascosa, J. (2015). La discapacidad auditiva. principales modelos y ayudas técnicas para la intervención. *Revista Internacional de apoyo a la inclusión, logopedia, sociedad y multiculturalidad*, 1(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5746/574661395002.pdf>
- Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial. (2010). *Guía Integrada para la Verificación de la Accesibilidad al Entorno Físico*. Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CFIA).
- Damazio, A. G. y Gallardo, L. R. (2009). Evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras del Norte de Costa Rica. *Tecnología en Marcha* 22, 95-112.
- De Reinoso, A. M. (2019). *Tipos de bastones para ciegos*. Recuperado de <https://somosdisca.es/tipos-de-bastones-para-ciegos/>

- Definición ABC. (s. f.). *Definición de Integración*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/social/integracion.php>
- Domínguez, T. (2009). *Marketing turístico para personas con discapacidad. El producto turístico accesible (Tesis Doctoral)*. Universidad de Vigo.
- Fernández Alles, M. T. (2009). Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. *Entelequia: revista interdisciplinar*, (9), 211-224
- Fernández, A. M. (2013). Los museos accesibles en España: el caso Guggenheim. *Revista de turismo y patrimonio cultural. Pasos*, 11(2), 399-415.
- González, F. M. (2016). *Necesidades educativas especiales*. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/61899886.pdf>
- González, V. D. Rojas, M. A. y Herrero, R. S. (2008). El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español. *Acceturismo*, 1-72.
- Hinkelammert, F. y Mora, H. (2009). *Hacia una economía para la vida (2.ª ed.)*. San José, Costa Rica: Editorial Departamento Ecuménico de Investigaciones.
- ICOM. (2007). *Definición de museo*. Recuperado de <https://icom.museum/es/recursos/normas-y-directrices/definicion-del-museo/>
- Importancia, Una guía de ayuda. (s. f.). *Importancia de la Ley*. Recuperado de <https://www.importancia.org/ley.php>
- INEC. (2012). *X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2011*. San José, Costa Rica: Instituto Nacional de Estadística y Censo. Recuperado de http://www.cipacdh.org/pdf/Resultados_Generales_Censo_2011.pdf
- Ley 7555. (1995). *Patrimonio Histórico-Arquitectónico de Costa Rica*. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_compl

eto.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=24929&nValor3=26382&strTipM=TC

Ley 7600. (1996). *Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=23261&nValor3=121969¶m2=1&strTipM=TC&IResultado=3&strSim=simp

Ley 8306. (2002). *Ley para Asegurar, en los Espectáculos Públicos, Espacios Exclusivos para Personas con Discapacidad*. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49316&nValor3=52728&strTipM=TC

Ley 8661. (2008). *Aprueba Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo*. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64038&nValor3=74042&strTipM=TC

Ley 9049. (2012). *Ley de Reconocimiento de Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) como lengua materna*. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=72965&nValor3=89310&strTipM=TC

Martínez, S. R. y Escalona, A. J. (2004). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12(1), 209-218.

Melgarejo, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 48.

Méndez, E. M. (1991). *Introducción al estudio de la invalidez*. San José:

Universidad Estatal a Distancia.

Mercado Álvarez, C. (2013). La accesibilidad en el museo desde una perspectiva sociológica. *Revista de Estudios Jurídicos*, 1-18.

Molina, H. M. y Cánoves, V. G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. *Redalyc*, 25, 25-44.

Molina, M. (2008). *Turisme accessible i enoturisme: Una proposta d'introducció del' accessibilitat al Museu de les Cultures del Vi de Catalunya (Proyecto de master)*. Universidad Autónoma de Barcelona.

Moreno, M. y Coromoto, M. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, 135-158.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2001). *Clasificación Internacional de Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF)*. Recuperado de https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif_2001.pdf

Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). (2018). *La discapacidad visual: características principales*. Recuperado de <https://www.once.es/dejanosayudarte/la-discapacidad-visual>, consulta 26/08/2018

Orienta. (s. f.). *Discapacidad Visual*. Recuperado de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-arte/discapacidad_visual.pdf

Puntodis. (s. f.). *Discapacidad visual*. Recuperado de https://puntodis.com/featured_item/discapacidad-visual/

Quesada, R. (2007). *Elementos del turismo*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

- Real Patronato sobre Discapacidad. (1999). *Curso de turismo accesible*. Recuperado de <http://docplayer.es/10038913-Curso-de-turismo-accesible.html>
- Richmond, V. (2009). El Camino De La Inclusión De Personas Con Necesidades Educativas Especiales En Costa Rica: Aportes Para La Discusión. *Educación*, 33(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058006.pdf>
- Suárez Escudero, Juan Camilo. (2011). Discapacidad visual y ceguera en el adulto: revisión de tema. *Medicina UPB*, 30(2), 170-180. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1590/159022496008>
- Suriá, R., Escalona, A. y Jessica, Y. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12(1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/881/88129335016.pdf>
- Vallés, G. (2004). *Costa Rica accesible*. Recuperado de <http://www.nacion.com/dominical/2004/junio/20/dominical8.html>
- Velasco Sánchez, N. N. (2015). Estudios turísticos sobre el síndrome de Down. VII *Encuentro Institucional y V Nacional de Semilleros y Grupos de Investigación 17 y 18 de septiembre de 2015*, 43-45. Recuperado de https://investigaciones.uniagustiniana.edu.co/wp-content/uploads/2019/04/Semilleros-2015_original.pdf#page=158
- Zúñiga Robles, L., Alvarado Peña, E. y Cueva Chacón, P. (2019). *Manual de accesibilidad para museos*. Museo de Arte de Lima. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8605>

Anexos

Anexo 1. Rampas

Requisitos técnicos para rampas accesibles.

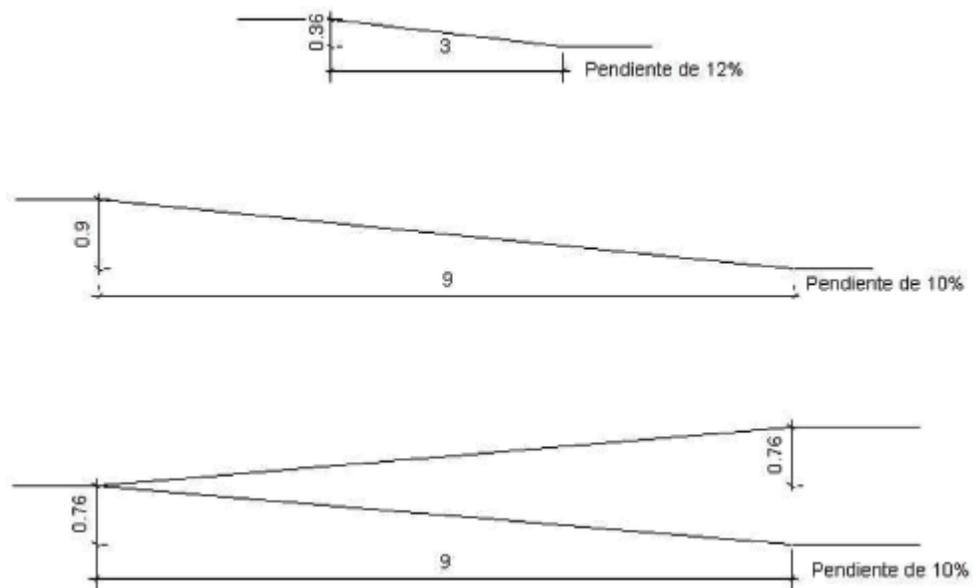
a. Pendiente longitudinal.

Se deben establecer las siguientes pendientes longitudinales máximas para los tramos rectos de la rampa entre descansos, en función de su extensión, medidas en su proyección horizontal (L).

Ver la Figura 8.

$0 \text{ m} < L \leq 3 \text{ m}$; la pendiente máxima será del 12 %

$3 \text{ m} < L \leq 9 \text{ m}$; la pendiente máxima será del 10 %



Fuente: INTE 03-01-04-02 Edificio. Rampas Fijas.

Asimismo, en función del desnivel a salvar (d): Ver Figura 9.

Para un desnivel: $0,80 \text{ m} < d \leq 0,90 \text{ m}$, la pendiente máxima será del 6 %.

Para un desnivel: $0,30 \text{ m} < d \leq 0,80 \text{ m}$, la pendiente máxima será del 8 %.

Para un desnivel: $0,18 \text{ m} < d \leq 0,30 \text{ m}$, la pendiente máxima será del 10 %.

Para un desnivel: $d \leq 0,18 \text{ m}$, la pendiente máxima será del 12 %.

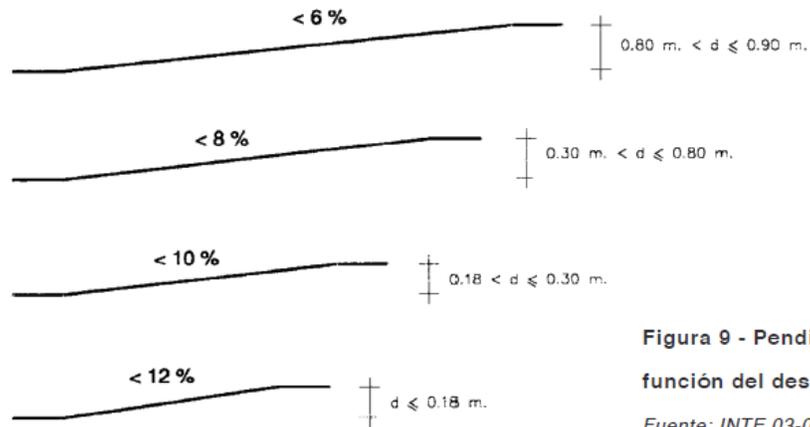


Figura 9 - Pendiente longitudinal en función del desnivel.

Fuente: INTE 03-01-04-02 Edificio. Rampas Fijas

Una rampa con pendiente menor o igual al 2 % se toma como una circulación plana y por lo tanto, no se limita su longitud.

b. Pendiente transversal: la pendiente transversal máxima se debe establecer en el 2 %.

c. Ancho: el ancho mínimo libre de las rampas debe ser de 120 cm.

d. Descansos: los descansos deben colocarse entre tramos de rampa no mayores a 9 m, cuando exista la posibilidad de un giro y frente a cualquier tipo de acceso. El largo y ancho del descanso debe tener una dimensión mínima libre de 120 cm.

e. Superficie de aproximación a rampas: al comenzar y finalizar una rampa, debe existir una superficie de aproximación que permita inscribir un círculo de 150 cm de diámetro como mínimo. Tal superficie de aproximación, debe contar con un cambio de textura a piso como advertencia. De igual forma, no debe ser invadida por elementos fijos, móviles o desplazables.

Cuando una puerta abra hacia el descanso, esta no debe invadir el área de circulación, si esto se presenta, la dimensión mínima del descanso debe

incrementarse, de acuerdo con el barrido de la puerta, esto evita que se invada el ancho mínimo de la rampa.

f. Pasamanos: Cuando las rampas salven desniveles superiores a 25 cm, estas deben llevar pasamanos, según las características referentes a pasamanos.

En el diseño de rampas con anchos superiores al doble del mínimo, se recomienda la colocación de pasamanos intermedios. Si se presenta doble circulación simultánea, se debe colocar en el centro unos pasamanos intermedios. El ancho mínimo de las rampas definidas de esta manera, debe ser siempre de 120 cm.

Anexo 2: Características de cada aparato sanitario accesible

Inodoro:

- Espacio de transferencia lateral: se debe disponer de un espacio lateral al inodoro, de dimensiones mínimas 120 cm x 80 cm que posibilite la transferencia de la persona al aparato sanitario. Ver Figura 21.1.
- Asiento: debe estar colocado a una altura comprendida entre 45 cm y 50 cm, con respecto al nivel de piso terminado. Ver Figura 21.2.
- Válvula de descarga: debe estar colocada a una altura máxima de 110 cm, con respecto al nivel de piso terminado. Asimismo, debe ser accionable por presión, palanca o, de forma automática.
- Dispensador de papel: debe colocarse a una altura comprendida entre 40 cm y 110 cm, con respecto al nivel de piso terminado.
- *Agarraderas*: en términos generales, deben estar construidas con materiales rígidos e inalterables, su superficie exterior debe ser de textura suave al tacto y antideslizante; en caso de estar expuestas a temperaturas extremas, deben estar revestidas convenientemente para prevenir lesiones o accidentes. Se recomienda que las agarraderas tengan secciones circulares o ergonómicas, siendo las dimensiones de la sección transversal definidas por el diámetro de la circunferencia circunscripta a ella, comprendidas entre 3,5 cm y 5 cm.

En casos específicos, en el espacio para el inodoro podría disponerse de agarraderas horizontales y verticales. La agarradera horizontal debe tener como mínimo 90 cm de longitud y debe ubicarse lateralmente al inodoro a una altura de 30 cm por encima del asiento y a una distancia de 32 cm a partir de eje del inodoro. En caso de ubicarse una segunda agarradera horizontal lateral, esta debe ser abatible y cumplir con lo mencionado, en cuanto a la distancia entre el asiento y la agarradera y entre esta y el eje del inodoro. Además, debe tener como mínimo 75 cm de longitud. Ver Figura 21.3.

En el caso de disponerse de dos espacios laterales de transferencia, las dos agarraderas deben ser abatibles.

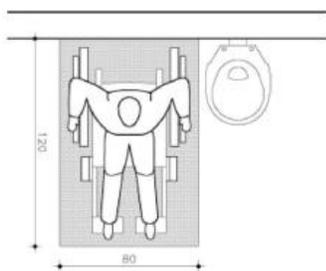


Figura 21.1



Figura 21.2

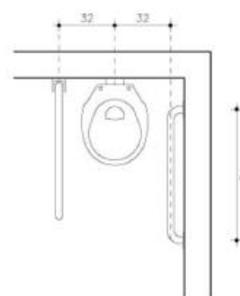


Figura 21.3

Figura 21. Inodoro

Fuente: Norma INTE 03-01-11-02

Edificios. Servicios Sanitarios Accesibles

La agarradera vertical debe tener 75 cm de longitud y debe colocarse a partir de 80 cm de altura, con respecto al nivel de piso terminado.

Lavatorio:

- Área de aproximación: debe proporcionarse un espacio libre de obstáculos de 80 cm de ancho x 85 cm de longitud, previéndose un espacio libre debajo del lavatorio de 70 cm de altura, medidos verticalmente desde el nivel de piso terminado y 25 cm medidos horizontalmente desde la parte externa frontal del lavatorio hacia adentro. Ver Figura 22.
- Altura: debe colocarse a no más de 80 cm de altura máxima, con respecto al nivel de piso terminado. Ver Figura 22.2.
- Grifería: debe colocarse como máximo a 50 cm del borde frontal del lavatorio.
- La llave o grifo debe ser de monocomando, de accionamiento de palanca o automática. No debe ser circular o tipo pomo. Ver Figura 22.2.

- Tuberías: situadas al fondo del lavatorio, con una proyección horizontal máxima de 25 cm, medidos desde la pared. Además, deben poseer un dispositivo de protección de material aislante que evite posibles quemaduras. Ver Figura 22.2.
- Agarraderas: se debe colocar al menos una agarradera horizontal o vertical de 75 cm de longitud, colocada a o desde los 80 cm de altura medidos desde el nivel de piso terminado.
- Espejo: el borde inferior del espejo debe estar a una altura máxima de 90 cm sobre el nivel de piso terminado y a partir a esto se debe el espejo tendrá una inclinación de 10 grados.

Anexo 3: Tipos de señales

Las señales se pueden clasificar según su función y por el tipo de lectura.

Clasificación de acuerdo con su función.

De acuerdo con el objetivo de las señales, estas se pueden clasificar en:

Orientadoras: la función de las señales de orientación consiste en situar al usuario en el entorno (ejemplo: croquis, planos, mapas, modelos, entre otros).

Informativas: este tipo de señales contienen información sobre el entorno, es decir, son indicaciones para facilitar la ubicación de recintos o unidades de servicios (ejemplos: instrucciones de uso, directorios, entre otros).

Direccionales: son instrumentos que trazan líneas de desplazamiento o circulación.

Las señales direccionales deben constituir una secuencia lógica, desde el punto de partida hasta los diferentes puntos de destino (Ejemplos: entradas, salidas, flechas, rutas, rutas de evacuación, entre otros).

Identificadoras: las señales identificadoras de uso son herramientas de designación o confirmación de destinos. Estas señales deben brindar una explicación clara de las funciones a las que hacen referencia y permitir la identificación plena de los recintos (ejemplos: estacionamientos, servicios sanitarios, ascensores, entre otros).

Reguladoras: las señales reguladoras o de seguridad están prescritas en normativas y su fin de salvaguardar y proteger contra el peligro. Señalan al usuario restricción, prohibición o advertencia, respecto a alguna situación en específico (Ejemplos: prohibido el paso, dirección obligatoria, entre otros).

Señalización Visual.

Para optimizar al máximo la funcionalidad visual del usuario, los aspectos fundamentales deben ser: contraste, tamaño, iluminación adecuada, tipografía y posibilidad de acercarse; por lo tanto, es fundamental que las señalizaciones

visuales sean definidas claramente en su forma, color y grafismo.

Estas deben:

- Estar bien iluminadas o ser luminosas.
- Destacarse por contraste visual, generalmente por medio de la cromática. Ver Figura 33.
- En su superficie, evitar reflejos que dificulten la lectura e identificación.
- Evitar la interferencia en la lectura de materiales reflectivos.
- Utilizar texto e íconos para transmitir la información deseada.

Señalización Audible.

Las señales audibles deben ser emitidas, de manera distinguible e interpretable por el usuario.

Se debe prestar especial atención a los niveles de sonido máximos de estas señales, con el objeto de evitar que las mismas resulten perjudiciales.

Se debe implementar la señalización sonora específica de forma moderada, el alto nivel de contaminación acústica de los entornos urbanos y las edificaciones.

Las fuentes de emisión sonora (baffles, hilo musical, fuentes en parques, etc.) deben disponerse alineadas con lo largo del recorrido, de forma que su emisión facilite la orientación y la movilidad autónoma para las personas con discapacidad visual.

Adicionalmente, los sistemas de Frecuencia Modulada (FM) y bucle magnético constituyen un sistema de apoyo para las personas con discapacidad auditiva.

Ubicación.

En general, la señalización debe ser fácil de localizar en cualquier momento, para esto, se recomienda que se ubique en sentido perpendicular a la dirección de desplazamiento de las personas (como se muestra en la Figura 34) y

cerca de entradas y salidas. Su ubicación exacta depende del uso del edificio y sus características.

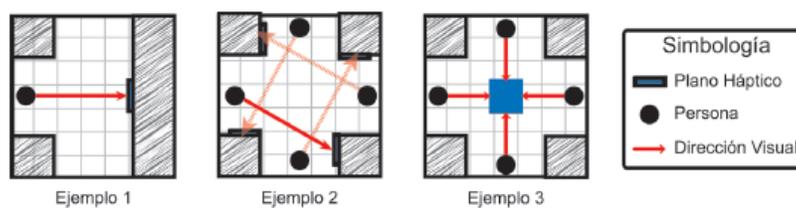


Figura 34. Localización de la señal

Fuente: Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, Equipo de Apoyo, 2009

La altura a la que se ubiquen las señales dependerá de si se trata de una señal táctil o visual, o bien si será percibida a corta o larga distancia. La Figura 35 muestra en milímetros el rango de altura recomendado para cada caso.