

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TURISMO

TEMA:

**CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE ACCESIBILIDAD SEGÚN LA LEY 7600
EN LOS ESPACIOS TURÍSTICOS EN EL VALLE DE UJARRÁS, PARAÍSO DE
CARTAGO: BALNEARIOS, RESTAURANTES, RUINAS DE UJARRÁS Y
MIRADOR DE UJARRÁS PARA EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2025**

TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO:

**BACHILLERATO EN TURISMO CON ENFÁSIS EN HOTELERÍA Y
RESTAURANTES**

MELINA MARÍA SANABRIA QUIRÓS

PROFESOR TUTOR

MBA. GIOVANNI JIMÉNEZ ESQUIVEL

SEDE ARANJUEZ, SAN JOSÉ

Diciembre, 2025

CONTENIDO

CONTENIDO	ii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTOS	i
RESUMEN	ii
CAPÍTULO I. PROBLEMA	1
Planteamiento del problema	1
OBJETIVOS	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos	3
Justificación	4
Antecedentes.....	5
Tesis internacionales	5
Tesis nacionales	9
Proyecciones	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	16
Marco Histórico	16
Marco Conceptual.....	17
Turismo	17
Turismo accesible	18
Turismo sostenible	18
Tipos de turismo.....	19

Turismo de aventura.....	19
Turismo cultural.....	20
Turismo deportivo.....	21
Turismo de Negocios.....	21
Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad N°7600	22
Igualdad de oportunidades.....	22
Derechos Humanos.....	23
Accesibilidad.....	23
Inclusión.....	23
Equidad e igualdad.....	24
Responsabilidad Social.....	24
Personas con discapacidad.....	25
Movilidad reducida.....	25
Discapacidad.....	26
Discapacidad auditiva.....	26
Discapacidad visual.....	27
Discapacidad motora.....	27
Barreras sensoriales.....	28
Barreras actitudinales.....	29
Barreras arquitectónicas.....	29
Infraestructuras.....	30
Infraestructura accesible.....	30
Señalizaciones.....	31
Marco Referencial.....	32

Esquema del Marco Teórico	33
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	34
Tipo de investigación.....	34
Enfoque cualitativo	34
Alcance de la investigación	35
Métodos de investigación descriptiva	35
Método de observación	35
Observación cuantitativa	36
Observación cualitativa	36
Mystery Shopper (Cliente incógnito).....	36
Fuentes de información	37
Fuentes primarias	37
Fuentes secundarias.....	37
Instrumentos y técnicas de recolección de datos.....	38
Cuestionarios	38
Entrevista.....	39
Procedimientos metodológicos de la investigación	40
Población	40
Tipo de muestreo.....	40
Tamaño de la muestra	41
Selección y distribución de la muestra.....	42
CAPITULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS	43
4.1 Encuesta al público en general	43
4.1.1 Pregunta 1.....	44
4.1.2 Pregunta 2.....	45

4.1.3	Pregunta 3.....	46
4.1.4	Pregunta 4.....	47
4.1.5	Pregunta 5.....	48
4.1.6	Pregunta 6.....	49
4.1.7	Pregunta 7.....	50
4.1.8	Pregunta 8.....	51
4.1.9	Pregunta 9.....	52
4.1.10	Pregunta 10.....	53
4.1.11	Pregunta 11.....	54
4.1.12	Pregunta 12.....	55
4.1.13	Pregunta 13.....	56
4.1.14	Pregunta 14.....	57
4.1.15	Pregunta 15.....	58
4.2	Entrevistas	59
4.2.1	Entrevista al Ministerio de Salud	59
4.2.2	Entrevista a Pollos del Valle.....	60
4.2.3	Entrevista a soda y heladería el Maná.....	61
4.2.4	Entrevista al Balneario Ujarrás	62
4.3	Inspecciones de la investigadora.....	63
4.3.1	Fallas en las entradas principales	64
4.3.2	Fallas en los parqueos	69
4.3.3	Fallas en las señalizaciones	70
4.3.4	Servicios sanitarios adaptados en condiciones por mejorar.....	73
4.3.5	Entrada accesible en condiciones aceptables	77
4.3.6	Parqueo accesible en condiciones aceptables	78

4.3.7 Servicios sanitarios adaptados en buenas condiciones	79
CAPITULO V	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
5.1 Cumplimiento general de la Ley N°7600 (objetivo general)	81
Conclusión	81
Recomendación	81
5.2 Señalizaciones accesibles (objetivo específico 1)	82
Conclusión	82
Recomendación	82
5.3 Condiciones físicas de accesibilidad (objetivo específico 2)	82
Conclusión	82
Recomendación	82
5.4 Aplicación de los lineamientos técnicos (objetivo específico 3)	83
Conclusión	83
Recomendación	83
5.5 Apoyo recibido (objetivo específico 3)	83
Conclusión	83
Recomendación	83
5.6 Prioridad de mejora (objetivo específico 4)	84
Conclusión	84
Recomendación	84
5.7 Propuesta de mejora (objetivo específico 4)	84
Conclusión	84
Recomendación	84
CAPITULO VI. PROPUESTA	86

a. Justificación y problema abordado	86
b. Descripción de la propuesta.....	87
Metas por lograr con la propuesta	87
a. Estructura y fases del taller	88
b. Actividades claves.....	89
c. Recursos requeridos	89
Recursos Humanos	89
Recursos materiales.....	90
d. Actores claves e implicados.....	90
e. Viabilidad y sostenibilidad.....	90
Presupuestos	91
f. Indicadores de éxito	92
g. Aplicación visual de la propuesta	93
h. Síntesis de la propuesta.....	96
BIBLIOGRAFÍA.....	97
ANEXOS	101
Anexo I	101
Anexo II	102
Anexo III	103
Anexo IV.....	106
Anexo V.....	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura y fases del taller	88
Tabla 2. Presupuestos	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema del Marco Teórico.....	33
Figura 2. Tipos de cuestionarios	39
Figura 3. Espacios turísticos en el Valle de Ujarrás.....	44
Figura 4. Tipo de accesibilidad esperada	45
Figura 5. Acceso principal a los lugares	46
Figura 6. Presencia de rampas para personas con movilidad reducida	47
Figura 7. Amplitud de las áreas abiertas al público	48
Figura 8. Servicios sanitarios accesibles	49
Figura 9. Condición de los servicios sanitarios	50
Figura 10. Claridad de señalizaciones.....	51
Figura 11. Atención del personal	52
Figura 12. Atención de personas con discapacidad	53
Figura 13. Experiencia en las instalaciones	54
Figura 14. Mobiliario para personas con discapacidad	55
Figura 15. Regreso a lugares visitados	56
Figura 16. Accesibilidad como factor para elegir un lugar turístico	57
Figura 17. Percepción de inclusión en lugares visitados	58
Figura 18. Acceso principal a establecimiento	64
Figura 19. Pasadizo principal de instalación	65
Figura 20. Entrada a instalaciones.....	66

Figura 21. Acceso principal a los baños	67
Figura 22. Acceso a los servicios sanitarios	68
Figura 23. Parqueo de instalaciones	69
Figura 24. Rótulo sobre la Ley N°7600 no autorizado	70
Figura 25. Rótulo sobre la Ley N°7600 no autorizado	71
Figura 26. Rótulo sobre la Ley N°7600.....	72
Figura 27. Servicio sanitario adaptado a la Ley N°7600	73
Figura 28. Servicio sanitario adaptado a la Ley N°7600	74
Figura 29. Servicio sanitario adaptado a la Ley N°7600	75
Figura 30. Servicio sanitario adaptado a la Ley N°7600. Fuente: Elaboración propia, 2025.....	76
Figura 31. Entrada principal a las Ruinas de Ujarrás.....	77
Figura 32. Parqueo de las Ruinas de Ujarrás.	78
Figura 33. Servicio sanitario adaptado a la Ley N°7600	79
Figura 34. Servicio sanitario adaptado a la Ley N°7600	80
Figura 35. Aplicación visual de la propuesta 1	93
Figura 36. Aplicación visual de la propuesta 2	94
Figura 37. Aplicación visual de la propuesta 3	95
Figura 38. Aplicación visual de la propuesta 4	96

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico principalmente a Laura Quirós y a Oscar Sanabria, mis padres, quienes siempre han estado para mí y me han apoyado en cada paso de mi vida, siempre guiándome por el camino correcto con sus consejos y enseñanzas. Los amo mucho y espero llenarles de orgullo paso a paso.

A mi abuelita Herminia Quesada, que con su amor y paciencia ha sido un pilar importante en mi vida.

A mi apreciado Toby, que, desde un inicio, siempre me ha acompañado a estudiar hasta altas horas de la noche, junto a Abby, que siempre está ahí para vigilar lo que hago.

AGRADECIMIENTOS

Les agradezco principalmente a mis padres, por todo el esfuerzo que han puesto en mi educación y que nunca se han rendido, para mí son el motor de mi vida. Este y todos los logros que consiga son para ellos.

Gracias por enseñarme que puedo conseguir todo lo que me proponga, a salir adelante y de todo lo que soy capaz. No me alcanzaré la vida para poder agradecerles todo, pero me esforzaré mucho para que estén orgullosos de mí.

Le agradezco a mi mejor amiga Dani Barquero, por el apoyo incondicional en todos estos años, también a mi amigo Kevin Solís, quien ha sido un pilar muy importante tanto en la etapa universitaria como en la vida. Los aprecio con todo mi ser.

Le agradezco a mi tutor Giovanni Jiménez Esquivel, por todo el apoyo y paciencia en este recorrido de la tesina, por sus buenos consejos y observaciones.

A mi película favorita *Star Wars Episodio III: La Venganza de los Sith* y *Pasión de Gavilanes* por no dejarme dormir mientras estudiaba.

RESUMEN

Esta investigación busca generar conciencia sobre el cumplimiento de las normas de accesibilidad establecidas por la Ley 7600 en la zona turística de Ujarrás. El foco se sitúa en los balnearios, restaurantes, las Ruinas y el Mirador de Ujarrás. Las personas con algún tipo de discapacidad suelen enfrentar diversas dificultades al realizar actividades turísticas en el país. La situación es más evidente en zonas rurales, donde la administración de los negocios no presta la atención necesaria a este tema. Por consiguiente, el propósito de la tesis consiste en analizar qué aspectos contemplan los establecimientos seleccionados y cuáles requieren mejoras o presentan incumplimientos. El objetivo final es formular una serie de recomendaciones orientadas a mejorar esta situación.

Más adelante se detallarán instalaciones como el Balneario Ujarrás, el Balneario La Joya, La Pipiola, Pollos del Valle, Los Irola Bar y Restaurante, El Cruce y Terrazas del Valle. Por medio de cuestionarios y de la verificación de sus instalaciones, se determinará si estos establecimientos cumplen con la Ley 7600 vigente. Además, se analizará si las personas colaboradoras de dichos lugares conocen la normativa y los aspectos esenciales relacionados con la atención al cliente en estos casos.

Otro aspecto relevante es que tanto el Mirador de Ujarrás como las Ruinas de Ujarrás se encuentran bajo la administración y el mantenimiento del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), lo que permite incorporar estas instalaciones dentro del alcance del estudio. La investigación prevé la realización de visitas de campo a los establecimientos seleccionados y contactar a las personas administradoras, con el fin de recopilar información sobre sus criterios respecto de la importancia de la Ley 7600 y su aplicación en las instalaciones. Estas acciones permitirán evaluar de forma directa el grado de cumplimiento de los parámetros establecidos por la Ley 7600, incluidos aspectos físicos como la longitud de los pasadizos y otros elementos relevantes de accesibilidad presentes en los sitios analizados.

CAPÍTULO I. PROBLEMA

Planteamiento del problema

En Costa Rica, la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, vigente desde 1996, establece disposiciones orientadas a garantizar que el acceso a los espacios turísticos sea accesible y equitativo para todas las personas, independientemente de su condición. No obstante, en muchas zonas turísticas del país esta ley no se cumple o se cumple de manera parcial, ya que, en años anteriores, se construyeron restaurantes, miradores, balnearios y otros espacios sin considerar las medidas necesarias para asegurar su accesibilidad.

A estas estructuras se suma la limitada información disponible sobre este tema y la ausencia de evaluaciones sistemáticas por parte de las entidades responsables de verificar su cumplimiento. Esta situación provoca que las personas con discapacidades auditivas, visuales o de movilidad, entre otras, no puedan disfrutar plenamente de estos destinos turísticos. Además, afecta la imagen de Costa Rica en materia de turismo accesible.

Según el Artículo 103 de la Ley 7600 (1996), el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos, el Ministerio de Salud Pública, el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, las Municipalidades y demás entidades son las encargadas tanto de revisar los planos, como de conceder los permisos de construcción. En otras palabras, son estos entes los que deben velar por el cumplimiento de la Ley 7600.

En Costa Rica, la Ley N°7600 establece la obligación de garantizar la igualdad de condiciones en tema de accesibilidad en todos los espacios públicos y privados. Esta legislación busca que las personas con discapacidad puedan disfrutar de los servicios y atractivos turísticos del país al igual que las demás personas que no poseen algún tipo de discapacidad. Sin embargo, a pesar de los avances normativos, muchas

empresas del sector turístico aún presentan ciertas deficiencias en el cumplimiento de esta ley, mayoritariamente en el tema de infraestructura, señalización y adecuación de los espacios para distintos tipos de discapacidad.

A nivel nacional es muy común el observar limitaciones en los espacios turísticos, ya que la accesibilidad no siempre es considerada desde el diseño inicial de los proyectos, por lo que en muchos de estos faltan las rampas adecuadas, las aceras con las dimensiones correctas, señalizaciones visibles, servicios sanitarios adaptados, entre otras. Estas deficiencias reflejan una gran brecha entre la normativa vigente y su aplicación dentro del sector turístico.

Dentro de las faltas notables en muchos negocios de la zona del Valle de Ujarrás se pueden contar la falta de señalización adecuada con las medidas recomendadas, rampas accesibles, aceras con las medidas mínimas y con acabados antiderrapantes, dirección de apertura de las puertas a ambos sentidos, etc. Como resultado, la accesibilidad para un gran número de la población se ve afectada.

En el marco de la problemática antes descrita, surge una preocupación esencial: ¿Cuál es el nivel de cumplimiento real de las disposiciones establecidas por la Ley 7600 en los espacios turísticos de la zona de Ujarrás y qué oportunidades de mejora existen para fortalecer un turismo inclusivo, accesible y seguro para todas las personas? Responder a esta pregunta permitirá tanto identificar las principales carencias dentro de la zona turística de Ujarrás en términos de accesibilidad, como proponer estrategias y recomendaciones para mejorar la calidad y equidad en los negocios.

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar el grado de cumplimiento de las disposiciones y de accesibilidad según la Ley 7600 de los espacios turísticos de la zona del Valle de Ujarrás; con el fin de realizar un análisis y una mejora para un turismo seguro e inclusivo para el segundo cuatrimestre del 2025

Objetivos Específicos

1. Valorar si estos espacios turísticos cuentan con la adecuada señalización para las personas con discapacidad visual y/o auditiva.
2. Evaluar las condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad en estos espacios según lo establecido en la Ley 7600.
3. Analizar qué nivel de cumplimiento existe sobre los lineamientos técnicos establecidos por la Ley 7600 en los diseños arquitectónicos y en las remodelaciones recientes de los establecimientos turísticos.
4. Elaborar una propuesta de mejora para el cumplimiento de la Ley 7600 en espacios turísticos de Ujarrás.

Justificación

Uno de los derechos humanos fundamentales es la accesibilidad. Esta es entendida como la posibilidad de que todas las personas, sin importar sus condiciones físicas, sensoriales, cognitivas o sociales, puedan participar plenamente en la vida comunitaria. Según la (Organización de las Naciones Unidas, 2006), los Estados deben de garantizar el acceso en igualdad de condiciones al entorno físico, transporte y otros servicios abiertos al público.

La importancia de esta investigación sobre el cumplimiento de la Ley 7600 en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás, en Paraíso de Cartago, busca responder a la necesidad de analizar hasta qué punto se cumplen estas normas para hacer del turismo una actividad inclusiva y accesible para todos. Este punto es muy importante, al considerar la importancia que tiene el turismo en el país como impulsor económico.

En esta investigación se recalca la importancia de la accesibilidad, ya que la recreación, la cultura y el ocio son parte importante de la vida de cada persona. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948) define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad. Con este concepto, el garantizar acceso a espacios tanto recreativos como culturales favorece en gran medida la inclusión y mejora la calidad de vida de las personas al promover su participación en la sociedad. Además, Costa Rica es reconocida internacionalmente como un destino turístico caracterizado por su riqueza natural y cultural. Esta condición refuerza la responsabilidad de garantizar que el turismo costarricense sea accesible para todas las personas.

La investigación adquiere una alta importancia social, porque no solamente visibiliza las dificultades que atraviesan las personas con barreras físicas, de movilidad, sensorial y actitudinales, sino también porque ofrece información actualizada de la zona de Ujarrás como zona turística para mejorar estos espacios. Principalmente se busca evaluar si los establecimientos turísticos anteriormente mencionados cumplen con las disposiciones establecidas en el Reglamento de la Ley N°7600 sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Así, los resultados

del estudio constituyen una guía para la toma de decisiones, especialmente para los administradores de los establecimientos y las autoridades locales.

En otras palabras, esta investigación no solo es relevante por el hecho de velar por el cumplimiento de las normas legales, sino porque también busca contribuir a la construcción de un turismo mucho más inclusivo, seguro y accesible para turistas nacionales e internacionales sin importar sus condiciones tanto físicas como sensoriales. Además, como parte de aporte a la sociedad, este estudio contempla la elaboración de una propuesta de mejora para el cumplimiento de la Ley N°7600 en los espacios turísticos de Ujarrás, con el fin de ofrecer recomendaciones que reduzcan las brechas existentes y así fomentar una cultura de accesibilidad dentro del turismo costarricense.

El interés personal de esta investigación surge desde el compromiso por promover espacios inclusivos y accesibles dentro del turismo costarricense a partir de experiencias propias y de observaciones, donde nació la inquietud por conocer la profundidad de la realidad del cumplimiento de la Ley 7600. Esta investigación representa una gran oportunidad para dar aportes desde una perspectiva académica y profesional a la construcción de un entorno turístico donde se respete los derechos de todas las personas

La viabilidad del desarrollo de esta investigación es muy alta, esto porque el acceso directo a la zona de estudio y a los establecimientos seleccionados. Además, la normativa donde se regula la accesibilidad en Costa Rica se encuentra debidamente documentada y disponible, lo que puede facilitar el proceso de evaluación.

Antecedentes

Tesis internacionales

La primera tesis internacional consultada es la de Clemente (2017), titulada “Estudio de la inclusión laboral de las personas con discapacidad en España”. Este trabajo se presenta en la Universidad Católica de Murcia para optar por el grado de

Doctorado en Administración y Dirección de Empresas. El objetivo general de la investigación es analizar, desde una perspectiva empírica, las características y los determinantes del proceso de inserción laboral de las personas con algún tipo de discapacidad en comparación con quienes no presentan discapacidad. El estudio utiliza información correspondiente a toda España, con algunas referencias específicas a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Los objetivos específicos son los siguientes. En primer lugar, avanzar en el conocimiento de las condiciones laborales y del nivel de participación de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo, profundizando en los factores legales y socioeconómicos que influyen en su inserción laboral. En segundo lugar, identificar las características más relevantes de las condiciones y la situación laborales de las personas con discapacidad en España. En tercer lugar, determinar las diferencias existentes entre las condiciones laborales de las personas con y sin discapacidad en dicho país. Por último, analizar los factores que inciden en la probabilidad de participación y permanencia en el mercado laboral de las personas con discapacidad, con especial atención al grado de incapacidad que presentan. La metodología empleada es de enfoque mixto, mediante técnicas de análisis estadístico, entre ellas contraste de hipótesis, modelos Logit y modelos Tobit.

La investigación concluye que la inserción social de las personas con discapacidad presenta dos polos opuestos. Por un lado, se identifica la inclusión social, que favorece el bienestar del colectivo mediante una mayor autoestima y una realización personal y profesional más amplia. Por otro, se observa la exclusión social, que clasifica a estas personas como un grupo vulnerable en situación de precariedad económica y marginación. Ante esta situación, se recomienda considerar la posible existencia de influencias cruzadas entre las variables explicativas relacionadas con la probabilidad de acceso y permanencia de los individuos en el mercado laboral.

La segunda tesis internacional consultada es la de Elizabeth (2021), titulada "Las personas con discapacidad y el derecho a la igualdad". Este trabajo se elabora para la Universidad Regional Autónoma de Los Andes con el fin de optar por el grado de abogada de los tribunales de la República. La investigación tiene como objetivo

general realizar un análisis jurídico sobre el incumplimiento del porcentaje mínimo requerido de personas con discapacidad en el sector financiero, con el propósito de establecer el derecho a la igualdad.

Asimismo, se plantean los siguientes objetivos específicos. En primer lugar, fundamentar jurídica y doctrinalmente el Código del Trabajo, el porcentaje mínimo requerido de personas con discapacidad en el sector financiero y el derecho a la igualdad. En segundo lugar, analizar dicho porcentaje mínimo. En tercer lugar, identificar los elementos teóricos de la propuesta. La metodología empleada es de enfoque mixto y se recurre al uso de cuestionarios.

La investigación concluye que existe una necesidad actual de promover la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo y al empleo de las personas con discapacidad en el sector financiero, especialmente en bancos y cooperativas de ahorro y crédito. Para este fin, se recomienda promover una normativa interna que respete los derechos de las personas con discapacidad establecidos en la Constitución de la República y en los instrumentos de derechos humanos. Asimismo, se sugiere eliminar de los reglamentos internos de trabajo aquellas disposiciones que limiten o menoscaben los derechos de este grupo poblacional.

La tercera tesis internacional consultada es la de Patricio (2011), titulada “Estudio de turismo accesible: Para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca”. Este trabajo se desarrolla en la Universidad de Cuenca para optar por el grado de ingeniero en turismo. El objetivo general del estudio es diagnosticar las condiciones de accesibilidad en los espacios turísticos de la ciudad de Cuenca para personas con discapacidad motriz.

Se proponen los siguientes objetivos específicos. En primer lugar, identificar las barreras físicas y arquitectónicas que enfrentan las personas con discapacidad motriz en los principales espacios turísticos de la ciudad. En segundo lugar, evaluar la percepción y el nivel de satisfacción de las personas con movilidad reducida respecto de la oferta turística existente. En tercer lugar, analizar la cooperación entre los sectores público y privado en la implementación de condiciones de accesibilidad para este segmento de turistas. La metodología utilizada es de enfoque mixto, mediante

instrumentos como la observación no participativa, la revisión bibliográfica, la entrevista estructurada, las encuestas de preguntas cerradas, las evaluaciones de experiencias y la elaboración de estadísticas.

La investigación concluye que resulta necesario promover la concienciación ciudadana por medio de una difusión sencilla y práctica. También se plantea la importancia de incorporar la accesibilidad en las disciplinas del diseño y la construcción, así como en la educación secundaria y universitaria, del mismo modo en que se enseña educación vial. Como recomendación, se sugiere realizar más estudios sobre las personas con discapacidad y su entorno urbano, en particular sobre la percepción de los espacios y su movilidad.

La cuarta tesis internacional consultada es la de Fernández Alles (2007), titulada "Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz". Este trabajo se desarrolla en la Universidad de Cádiz para optar por el grado de doctorado. La investigación tiene como objetivo general analizar el grado de accesibilidad de los hoteles de la provincia de Cádiz e identificar la conducta de sus directivos en materia de accesibilidad.

Los objetivos específicos son los siguientes. En primer lugar, profundizar en el conocimiento y las necesidades del segmento de personas con discapacidad física y en su comportamiento actual como turistas. En segundo lugar, conocer el comportamiento de la oferta hotelera en relación con la accesibilidad de sus instalaciones. En tercer lugar, analizar la perspectiva de la dirección de los hoteles respecto de la accesibilidad. La metodología es de enfoque cuantitativo y se emplean instrumentos como la revisión bibliográfica, la investigación empírica y el análisis de datos.

La investigación concluye que, en la provincia de Cádiz, el hotel con el mayor grado de accesibilidad alcanza un 98,75 %, mientras que el de menor grado no llega al 20 %. El nivel medio de accesibilidad real se sitúa aproximadamente en un 70 %. Con base en estos resultados, se recomienda diseñar una red de distribución coherente con los usos y las prácticas habituales de la población con discapacidad en su acceso a los productos y servicios turísticos, en general, y hoteleros, en particular.

La quinta y última tesis internacional consultada es la de Ramírez Iñiguez (2016), titulada “Desarrollo de una ruta turística accesible para personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil”. Este trabajo se desarrolla en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil para optar por el grado de ingeniería en administración de empresas turísticas y hoteleras. Esta investigación tiene como objetivo general desarrollar una ruta turística y de recreación accesible para personas con capacidades especiales en la ciudad de Guayaquil.

Se plantean los siguientes objetivos específicos. En primer lugar, diagnosticar la situación actual del turismo inclusivo en la ciudad. En segundo lugar, determinar las necesidades de recreación de las personas con discapacidad residentes en Guayaquil. En tercer lugar, diseñar una ruta recreativa acorde con las necesidades del grupo beneficiario del proyecto, incorporando los sitios turísticos más relevantes de la ciudad. La metodología empleada es de enfoque mixto y se emplean entrevistas y observación.

La investigación concluye que, según la información proporcionada por el Municipio de Guayaquil, esta entidad no cuenta con una ordenanza específica que obligue a la obra pública a respetar los derechos de las personas con discapacidad ni a considerar sus necesidades en el diseño e implementación de proyectos. Por lo tanto, se recomienda que las instituciones públicas brinden un mayor soporte e interés a este segmento del mercado, que también se encuentra interesado en participar en actividades turísticas y recreativas.

Tesis nacionales

La primera tesis nacional consultada es la de Salazar Cerdas (2021), titulada “Turismo accesible: integración de las personas con discapacidad a las actividades turísticas”. Este trabajo se desarrolla en la Universidad de Costa Rica para optar por el grado de maestría profesional en Gestión Hotelera. El objetivo general del estudio es analizar el turismo ofrecido a personas con discapacidad visual, auditiva y con poca movilidad mediante entrevistas a público y personas colaboradoras, con el fin de plantear una propuesta al Museo del Oro, Museo de Numismática, Museo de los Niños y Museo del Jade.

Asimismo, se establecen los siguientes objetivos específicos. En primer lugar, presentar los antecedentes, el marco metodológico y los conceptos relacionados con el turismo accesible en Costa Rica. En segundo lugar, analizar la percepción del público y de los colaboradores de los cuatro museos mencionados sobre la discapacidad visual y auditiva. En tercer lugar, analizar su percepción sobre el espacio físico destinado a personas con movilidad reducida. Finalmente, diseñar una propuesta de mejora dirigida a personas con discapacidad visual, auditiva y con poca movilidad.

La metodología empleada es de enfoque cualitativo. Mediante entrevistas, cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas y observación participante se procura dar respuesta al problema de investigación.

La investigación concluye que la creación de espacios accesibles para todo tipo de turistas requiere la participación de expertos en el tema, la validación con personas usuarias con discapacidad y la integración de vídeos en lengua de señas en los sistemas móviles para explicar cada obra. Para las personas sordas o con diversidad auditiva se señala la necesidad del uso de subtítulos. Además, se recomienda incorporar descripciones narrativas basadas en sensaciones sonoras, emocionales y táctiles para personas no videntes o con visión reducida. Como recomendación adicional, se sugiere prestar atención a las características de cada visitante, por ejemplo, identificar el tipo de bastón que utiliza y los significados de sus colores, tal como se indicó previamente.

La segunda tesis nacional consultada es la de Ramírez Morera (2010), titulada “Las dimensiones de accesibilidad en la Universidad de Costa Rica Sede Rodrigo Facio, un acercamiento desde las perspectivas de discapacidad y género”. Este trabajo se desarrolla en la Universidad de Costa Rica para optar por el grado de Maestría Académica en Estudios Interdisciplinarios sobre la Discapacidad. La investigación tiene como objetivo general analizar las principales acciones que ha desarrollado la Universidad de Costa Rica para la accesibilidad de los estudiantes en condición de discapacidad, mediante un acercamiento desde la perspectiva de género.

Los objetivos específicos son los siguientes. En primer lugar, identificar los avances y desafíos alcanzados por la institución en materia de accesibilidad para esta

población desde la perspectiva de género. En segundo lugar, considerar la opinión de los estudiantes con discapacidad sobre el desarrollo logrado por la Universidad en este ámbito. En tercer lugar, elaborar un manual con recomendaciones para brindar servicios universitarios accesibles y holísticos, mediante un enfoque basado en la perspectiva de género. La metodología utilizada es de enfoque mixto y emplea instrumentos como el grupo focal y la recolección y análisis de datos.

La investigación concluye que la Universidad de Costa Rica se encuentra en un proceso continuo de cambio en lo referente a la accesibilidad física. Además, se señala la necesidad de fortalecer otros ámbitos, entre ellos vida universitaria, capacitación, investigación, tecnología, normativa institucional, adecuaciones curriculares, información y comunicación, con el fin de avanzar hacia la construcción de una educación superior diversa. Como recomendación, se sugiere que el Departamento de Administración de Personal incorpore en sus programas de capacitación y desarrollo humano las categorías de discapacidad y género como un eje transversal y permanente.

La tercera tesis nacional consultada es la de Abarca Calvo y Salazar Padilla (2023), titulada “Turismo gastronómico accesible para personas con discapacidad auditiva en cafeterías de San José, El Carmen, Barrio Otoya: Enfoque en infraestructura y servicio al cliente durante julio a diciembre de 2023”. Este trabajo se desarrolla en el Instituto Tecnológico de Costa Rica para optar por el grado de bachillerato en gestión del turismo sostenible. El objetivo general del estudio es explicar los aspectos generales necesarios para mejorar la infraestructura y el servicio al cliente en las cafeterías de mayor visitación del Barrio Otoya, dirigidas a personas con discapacidad auditiva, a partir de la perspectiva de espacios gastronómicos accesibles.

Se plantean los siguientes objetivos específicos. En primer lugar, identificar las cafeterías de mayor visitación por parte de las personas docentes de CILESCO y de los miembros de ANASCOR en el Barrio Otoya durante los meses de julio a octubre de 2023. En segundo lugar, determinar las limitaciones de infraestructura y de servicio al cliente presentes en dichas cafeterías desde la perspectiva de las personas con

discapacidad auditiva pertenecientes a estos grupos. En tercer lugar, describir estas limitaciones con base en el diseño universal de accesibilidad. Finalmente, comparar la percepción de las personas con discapacidad auditiva sobre las limitaciones de infraestructura, servicio al cliente y diseño universal entre las cafeterías de mayor visitación durante los meses de julio a diciembre.

La metodología utilizada es de enfoque cualitativo con diseño fenomenológico. Mediante observación documental no participante y la aplicación de un cuestionario cerrado se recopila la información necesaria para responder al objeto de estudio. La investigación concluye que las empresas analizadas presentan espacios con oportunidades de mejora considerables. Se destaca la necesidad de modificarlos conforme al modelo universal de accesibilidad para convertirlos en entornos más inclusivos y accesibles. Por consiguiente, se recomienda crear ambientes acogedores y accesibles con el fin de promover experiencias inclusivas y positivas para todas las personas con discapacidad, incluidas aquellas con discapacidad auditiva.

La cuarta tesis nacional consultada es la de López Jirón y Rojas Sánchez (2020), titulada “Diseño de una estrategia turística de inclusión orientada al turismo accesible para la gestión de la turoperadora Jacamar Naturalist Tours en La Fortuna de San Carlos para el periodo 2020”. Este trabajo se desarrolla en la Universidad Técnica Nacional para optar por el grado de Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas. Tiene como objetivo general diseñar una estrategia turística orientada a la empresa turoperadora Jacamar Naturalist Tours para el proceso de inclusión de personas con diversidad funcional en el desarrollo del turismo accesible de la zona de La Fortuna de San Carlos.

El estudio plantea los siguientes objetivos específicos. En primer lugar, examinar el funcionamiento de la turoperadora en el desarrollo y soporte de los procesos de gestión de accesibilidad dirigidos a personas con diversidad funcional. En segundo lugar, identificar las debilidades presentes en la accesibilidad de los servicios turísticos de la empresa a partir de los resultados obtenidos mediante entrevistas, observaciones e historias de vida. En tercer lugar, proponer una estrategia de turismo accesible para los servicios ofrecidos por Jacamar Naturalist Tours, enfocada en la

gestión de la accesibilidad mediante la estructuración de modelos para la promoción de este tipo de turismo.

La metodología utilizada es de enfoque mixto, mediante entrevistas no estructuradas, observación e historias de vida. La investigación concluye que la falta de información y de capacitación constituye una de las principales barreras al intentar realizar un tour con personas con diversidad funcional. Como recomendación, se propone promover una política de integración dirigida a este grupo poblacional, con el fin de establecer un modelo y un pilar de referencia tanto para la empresa Jacamar Naturalist Tours como para sus colaboradores.

La quinta y última tesis nacional consultada es la de Sánchez Leiva (2017), titulada “Propuesta de programa en seguridad humana y Ley 7600 para las edificaciones del Tecnológico de Costa Rica”. Este trabajo se desarrolla en el Tecnológico de Costa Rica para optar por el grado de bachiller en ingeniería en seguridad laboral e higiene ambiental. El objetivo general del estudio es proponer un programa para mejorar las condiciones generales de seguridad humana y la equiparación de oportunidades en el Tecnológico de Costa Rica.

Se establecen los siguientes objetivos específicos. En primer lugar, evaluar las condiciones de seguridad humana y de accesibilidad al entorno físico en los cinco departamentos del edificio de Rectoría del Tecnológico de Costa Rica. En segundo lugar, determinar la gestión institucional relacionada con la seguridad humana. En tercer lugar, proponer un plan de mejoras para las condiciones de seguridad humana y de accesibilidad al entorno físico en dicho edificio. Finalmente, diseñar una propuesta que incluya todos los elementos de un programa de prevención de riesgos ante emergencias.

La metodología utilizada es de enfoque mixto. Mediante instrumentos como listas de verificación, guías de evaluación, entrevistas, planes arquitectónicos, revisión bibliográfica, población y muestra y plan de análisis, se procura obtener información para atender el problema de investigación.

La investigación concluye que el edificio de Rectoría no presenta deficiencias en su aspecto estructural. Sin embargo, se señala que la dimensión no estructural y funcional ha recibido poca atención, debido a la sobrepoblación del edificio, al mal dimensionamiento de los recintos y espacios de trabajo y a la ausencia de protocolos establecidos de mantenimiento preventivo y correctivo. Por ende, se recomienda crear una propuesta de señalización de salvamento y de aplicación de la Ley n.º 7600 para situaciones de emergencia en toda la estructura. Aunque la edificación cuenta con los medios de egreso necesarios, si los usuarios no disponen de orientaciones claras sobre las rutas a seguir, es posible que los riesgos se materialicen.

Proyecciones

- Valorar el estado de las señalizaciones en los espacios turísticos, especialmente a las que están dirigidas a las personas con discapacidad tanto auditiva como visual, para identificar deficiencias y realizar recomendaciones para su mejora.
- Evaluar las condiciones en las que se encuentran las rampas, servicios sanitarios, zonas de circulación, mobiliario, puertas, entre otros, para analizar y ver cuál es el nivel de cumplimiento de los lugares a analizar sobre la Ley 7600. A su vez, revisar si las construcciones, o si fuera el caso de remodelaciones, se han realizado cumpliendo los alineamientos que se establecen en la Ley 7600.
- Crear una lista de propuestas técnicas que se puedan adaptar a las instalaciones estudiadas para orientar tanto los administradores como la oficina de la Persona Adulta Mayor y Persona en Condición de Discapacidad.
- Concienciar tanto a los administradores de los negocios turísticos como a la comunidad local sobre la importancia de que el turismo de la zona sea accesible para todas las personas, que promueva el respeto, la inclusión y el cumplimiento legal.
- Identificar los principales problemas que impiden el acceso equitativo para todas las personas, así como barreras de infraestructura, falta de señalizaciones, señalizaciones mal colocadas y con medidas erróneas, etc.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Marco Histórico

El interés por la accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad en los espacios públicos y en los espacios turísticos ha evolucionado significativamente en los últimos años. A nivel internacional este tema comenzó a ser impulsado por los movimientos sociales y los organismos internacionales que promovieron los derechos humanos y la igualdad de oportunidades. Uno de ellos la aprobación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (OMS, 1948), la cual sentó las bases del reconocimiento de la dignidad y el acceso equitativo para todos.

En las décadas posteriores, alrededor de los años 80 y 90, comenzaron a surgir iniciativas globales orientadas a la eliminación tanto de las barreras físicas como las barreras sociales que podían limitar la participación plena de las personas con discapacidad. En el año 1981 la ONU proclamó el Año Internacional de las Personas con Discapacidad, con lo cual destacó la importancia de su integración en la sociedad. Este movimiento culminó en la aprobación en el año 2006 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que obliga a los Estados a garantizar la accesibilidad en todos los entornos (Organización de las Naciones Unidas, 2006).

En Costa Rica, el interés por este tema de la accesibilidad e igualdad de condiciones comenzó a consolidarse con la promulgación de la Ley N°7600 sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en el año 1996. Esta normativa representó un gran cambio en la legislación nacional, ya que estableció obligaciones claras para las instituciones públicas e instituciones privadas en relación de accesibilidad, educación, transporte, salud y recreación. Este reglamento publicado en 1998 detalla las condiciones técnicas que se deben de cumplir en las edificaciones, aceras, rampas y señalizaciones para así garantizar un acceso equitativo (Asamblea Legislativa, 1996).

Sin embargo, a pesar de los avances normativos y al creciente de la conciencia social, la accesibilidad turística en el país aún enfrenta retos muy importantes, por

ejemplo, en las zonas rurales o de menor desarrollo turístico, como el Valle de Ujarrás, persisten limitaciones en la infraestructura, la señalización y la debida adecuación de los espacios para las personas con discapacidad. Es este contexto el que ha motivado el presente estudio, que, además de analizar el cumplimiento de la Ley N°7600 en dichos espacios, también propone mejoras que pueden contribuir a consolidar un turismo verdaderamente inclusivo en Costa Rica.

Marco Conceptual

El siguiente capítulo constituye una base teórica sobre la investigación. Se plantea con el propósito de facilitar la lectura y comprensión del trabajo. Además, incorpora los conceptos relativos al tema y a las áreas específicas que se analizarán, de manera que la comprensión lectora parta de una perspectiva general.

La información utilizada para la investigación proviene de páginas web, libros, artículos, leyes nacionales, reglamentos nacionales, tesis nacionales e internacionales y otros documentos pertinentes. Este conjunto de fuentes se incorpora para ampliar la comprensión del trabajo sobre la Ley 7600 y su relación con el área turística del Valle de Ujarrás.

Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (s.f.), este se define como el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año.

Se entiende el turismo como una actividad que ayuda a la economía tanto del país como de las personas que se dedican a ello, a saber, artesanos, guías turísticos, emprendedores, restaurantes, entre otros. Por otro lado, también se concibe como un conjunto de acciones que realizan las personas cuando se traslada de su entorno habitual a otros para el descanso, ocio, trabajo, salud, entre otros.

La conexión con la investigación es la comprensión del concepto de turismo, que permite analizar como las actividades tanto económicas como recreativas presentes en el Valle de Ujarrás deben de ser accesibles para todas las personas.

Turismo accesible

Según la Organización Mundial de la Salud (2023), el acceso universal a las infraestructuras, productos y servicios turísticos debe situarse en el centro de toda política orientada hacia un turismo responsable y sostenible. En la Ley 7600 se establecen de forma clara las medidas mínimas que deben cumplir las instalaciones para garantizar dicho acceso.

La OMS señala, además, que aproximadamente un 16 % de la población mundial presenta un grado significativo de discapacidad. Este dato impulsa la promoción del turismo accesible, ya que trasciende un enfoque meramente comercial y se vincula directamente con el respeto a los derechos humanos.

Este concepto es sumamente clave ya que la investigación busca determinar si los destinos turísticos del Valle de Ujarrás cumplen con estos requisitos determinados por la Ley.

Turismo sostenible

A lo largo de los años, el concepto de turismo ha experimentado un crecimiento continuo y se ha promovido de manera progresiva en diversos destinos turísticos. Según el Instituto Costarricense de Turismo (1997), el turismo sostenible constituye una interacción equilibrada entre el uso adecuado de los recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales y el éxito económico de la actividad.

En Costa Rica, este enfoque ha sido ampliamente aceptado y promovido. Las comunidades, cuya mayoría depende de esta actividad, se encuentran debidamente

organizadas y cuentan con planes estratégicos orientados tanto a la evaluación de la sostenibilidad como al diseño de propuestas específicas.

Poder evaluar la accesibilidad nos permite también analizar si la sostenibilidad incluye componentes sociales como la accesibilidad universal, que es parte esencial del turismo en Ujarrás.

Tipos de turismo

En el ámbito turístico existen diversos tipos de turismo que, según los motivos del desplazamiento —ocio, salud, trabajo, entre otros—, se clasifican de distintas maneras. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (s. f.), estas categorías pueden organizarse de la siguiente forma:

Turismo de aventura

El turismo de aventura se define como aquel relacionado con actividades físicas que requieren escenarios con características específicas para su realización. Entre las actividades más frecuentes se encuentran el *rafting*, la navegación en kayak, el *mountain bike*, el senderismo, el buceo y el surf, entre otras (ONU, 2025).

La amplia diversidad natural de Costa Rica permite el desarrollo de muchas de estas prácticas. En los últimos años, las caminatas han adquirido gran popularidad entre turistas nacionales e internacionales. Asimismo, el país recibe un número considerable de visitantes interesados en la práctica del surf, especialmente en playas como Tamarindo, Hermosa, Santa Teresa, Dominical y otras zonas costeras reconocidas.

Este tipo de turismo es muy frecuente en zonas naturales como lo es el Valle de Ujarrás, entonces evaluar su accesibilidad es fundamental para garantizar igualdad de oportunidades.

Turismo cultural

Quesada Castro (2017) define el turismo cultural como aquel que se practica con el propósito de conocer, disfrutar o estudiar rasgos específicos —o combinados— de un pueblo, país o región. En contextos como el de Costa Rica, esta modalidad ofrece una profunda inmersión en la identidad y en el patrimonio cultural del país.

Los destinos para la práctica del turismo cultural en Costa Rica abarcan una amplia variedad de espacios. Entre ellos se encuentran los museos nacionales (Museo Nacional de Costa Rica, Museo de Oro Precolombino, Museo del Jade, entre otros), los monumentos nacionales (Teatro Nacional de Costa Rica, Monumento Nacional Guayabo, Ruinas de Ujarrás), las comunidades indígenas (como el pueblo Bribri), diversas expresiones culturales (danza, teatro, artesanías y gastronomía) y los sitios arqueológicos (como el Parque Nacional de las Esferas de Piedra).

En el Valle de Ujarrás predominan atractivos tanto culturales como históricos, por lo que analizar su accesibilidad es sumamente importante para determinar si las personas con discapacidad pueden vivir estas experiencias plenamente.

Turismo deportivo

Según la información disponible en la página de la Organización Mundial del Turismo (s. f.), el turismo deportivo se refiere a la experiencia viajera de quienes observan o participan activamente en un evento deportivo. Este tipo de actividad se evidencia en competencias de gran renombre, como la Maratón de San José, Sol y Arena o La Candelaria, entre otras.

Como se indicó anteriormente, uno de los deportes que más atrae turismo en Costa Rica es el surf. Playa Hermosa, ubicada en Jacó, es sede de dos competencias destacadas: el Costa Rica Surfing Pro-Festival y el Circuito Nacional de Surf. Estos eventos no solo dinamizan el turismo nacional, sino que también convocan a un número considerable de visitantes internacionales.

Nos permite valorar si los espacios turísticos vinculados a eventos deportivos en la zona llegan a cumplir con las debidas condiciones de accesibilidad requeridas tanto para los participantes como para los espectadores.

Turismo de Negocios

El turismo de negocios se entiende como una actividad turística en la que las personas viajan principalmente por motivos profesionales, con el fin de asistir a reuniones, capacitaciones, actividades o eventos. La actividad turística se incorpora porque puede combinarse con el tiempo disponible antes o después de los compromisos laborales (Organización Mundial del Turismo, s. f.).

En Costa Rica, este tipo de turismo tiene un peso significativo, ya que representa aproximadamente un 13 % de las llegadas internacionales. Para su desarrollo se considera que el país cuenta con instalaciones adecuadas —como el Centro de Convenciones de Costa Rica— ubicadas en zonas estratégicas, con cercanía a los aeropuertos, a la capital y a distintos sitios turísticos.

Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad N°7600

Según los objetivos establecidos por la Asamblea Legislativa (1996), se garantiza la igualdad de oportunidades para la población costarricense en ámbitos como la salud, la educación, el trabajo, la recreación y los demás espacios definidos en la normativa. Esta ley constituye un elemento fundamental para el sector turístico, por lo que resulta indispensable mantenerla vigente y cumplir con los lineamientos recomendados.

Sin embargo, numerosos locales —turísticos o no— aún no cumplen estas disposiciones, lo que dificulta en primera instancia la accesibilidad de las personas con movilidad reducida. La ley incluye desde medidas específicas para la infraestructura hasta lineamientos sobre los colores adecuados que deben utilizarse en los rótulos. Esta ley es el eje central de la investigación, ya que consiste en evaluar su cumplimiento en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás.

Igualdad de oportunidades

La Asamblea Legislativa (1996) señala que la igualdad de oportunidades es el principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de iguales oportunidades, de acceso y participación.

Por lo tanto, es de suma importancia aplicar este principio en todos los ámbitos de la sociedad, pues garantizará todas las personas – sin importar su condición (física, social o económica) – puedan acceder de manera equitativa a todos los recursos y servicios disponibles. El principio de la igualdad de oportunidades nos ayuda a justificar la necesidad de revisar si los espacios turísticos del Valle de Ujarrás permiten el acceso en igualdad de condiciones.

Derechos Humanos

Según la UNICEF (2025), los derechos humanos son normas que reconocen y protegen la dignidad de todas las personas. Estos rigen la manera en que los individuos viven en sociedad y se relacionan entre sí. Además, las leyes relativas a los derechos humanos exigen que los gobiernos tomen determinadas acciones y les impiden otras que atentan en su contra.

Gracias al reconocimiento de los derechos humanos se ha ido construyendo una base para sociedades más justas y equitativas. En ese sentido, el respeto y cumplimiento de estos derechos trasciende la eliminación de barreras físicas y comunicativas, y se orienta hacia la creación de entornos donde se valore la diversidad, la dignidad y la participación plena de todas las personas.

Accesibilidad

Según la Real Academia Española (s. f.), la accesibilidad se define como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, y de la forma más autónoma y natural posible.

En el contexto del turismo en Costa Rica, además de constituir un requisito legal respaldado por la Ley N.º 7600, la accesibilidad representa una condición esencial para ofrecer y garantizar servicios de calidad, seguros e inclusivos para la sociedad.

Inclusión

En un artículo publicado en la página de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad, la Editorial RSyS (2023) señala que la inclusión implica que los sistemas establecidos deben garantizar acceso y participación recíproca, de manera que las personas con discapacidad y sus familias puedan participar en igualdad de condiciones. El pilar fundamental de la inclusión es el reconocimiento de que todas las personas poseen habilidades y potencialidades propias.

La promoción de prácticas inclusivas en el sector turístico no solo responde al compromiso ético asociado a los derechos humanos, sino también al cumplimiento de la Ley N.º 7600, que exige la eliminación de barreras físicas y la realización de las adaptaciones correspondientes.

Equidad e igualdad

Según la Asamblea Legislativa (2017), la igualdad implica un trato jurídico idéntico entre personas que se encuentren en las mismas condiciones y situaciones. La equidad, por su parte, comprende un trato justo, otorgando a cada persona lo que le corresponde a partir del reconocimiento de sus condiciones y características específicas. En consecuencia, la equidad se asocia con la justicia, el reconocimiento de la diversidad y la eliminación de cualquier actitud o acción discriminatoria.

Ambos conceptos se entienden como principios esenciales para garantizar una sociedad justa y respetuosa de los derechos humanos. La igualdad establece que todas las personas deben recibir el mismo trato y contar con las mismas oportunidades sin experimentar discriminación. La equidad, en cambio, reconoce que no todas las personas poseen las mismas condiciones, por lo que plantea la necesidad de ofrecer apoyos y adaptaciones específicas para asegurar un uso y una accesibilidad efectivos y en igualdad de condiciones.

Responsabilidad Social

Según la Editorial RSyS (2023), la responsabilidad social es una cultura personal o grupal de ética que tiene hacia la sociedad, es la obligación de responder ante la sociedad en lo general o en lo personal. Se puede dividir en varios tipos:

- Responsabilidad Social Empresarial.
- Responsabilidad Social Ambiental.
- Responsabilidad Social Universitario.
- Responsabilidad Social Gubernamental.

- Responsabilidad Social Individual.

En los servicios turísticos resulta fundamental adoptar una visión clara y precisa de la responsabilidad social, en la que la promoción de la accesibilidad, la inclusión, la sostenibilidad ambiental y la equidad constituya una prioridad. Este enfoque contribuye tanto al respeto de los derechos de todas las personas como al fortalecimiento del negocio, al consolidarse como un espacio turístico adecuado para diversas condiciones y necesidades.

Personas con discapacidad

Según la Organización Panamericana de la Salud (s. f.), las personas con discapacidad son aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden limitar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.

A escala mundial, las personas con discapacidad forman parte activa y valiosa de la sociedad y tienen derecho a un acceso igualitario y seguro a todos los espacios y servicios disponibles. Es necesario no solo reconocer sus derechos y necesidades, sino también promover el respeto a la diversidad, con el fin de garantizar condiciones basadas en la equidad y la dignidad.

Movilidad reducida

Según lo señalado por el FEMCET (s. f.), la movilidad reducida se refiere a la limitación —parcial o total— para desplazarse de manera autónoma y segura. Esta condición puede originarse por una discapacidad física o sensorial, por una condición temporal o por la combinación de factores como la edad y las enfermedades crónicas.

Las personas con movilidad reducida requieren adaptaciones en su entorno y, en muchos casos, el uso de ayudas técnicas que faciliten sus desplazamientos. En la sociedad, este grupo de la población enfrenta con frecuencia entornos e

infraestructuras que no cuentan con las adaptaciones necesarias para garantizar una movilidad accesible y segura.

Discapacidad

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2007), la discapacidad corresponde a un término genérico que abarca deficiencias o alteraciones en las funciones y estructuras corporales, limitaciones en las actividades que una persona puede realizar según su edad y contexto, así como restricciones en su participación en los espacios de la vida cotidiana.

Entre las discapacidades de mayor presencia en la sociedad pueden mencionarse las siguientes:

- Discapacidad auditiva:
 - Sordera
 - Hipoacusia
- Discapacidad visual:
 - Ceguera
 - Baja visión
- Discapacidad motora:
 - Parálisis cerebral
- Discapacidad cognitiva:
 - Síndrome de Down
- Autismo

Discapacidad auditiva

Se habla de una persona con discapacidad auditiva cuando esta presenta tanto la pérdida o disminución de la capacidad de escuchar (OMS, 2025). Entre los dos tipos más comunes se encuentran los siguientes:

- Sordera: se refiere a la pérdida severa de la audición, con una medida mayor de 90 decibeles.
- Hipoacusia: también es la pérdida de la audición, pero no mayor a 90 decibeles como la sordera.

Las personas que presentan una discapacidad auditiva se enfrentan a retos en sus vidas cotidianas, como estar en espacios públicos, centros educativos, ambientes laborales y en actividades turísticas, ya que muchos de ellos carecen de adaptaciones de las necesidades de comunicación. Por esta razón, dentro del ámbito turístico, se está implementando capacitaciones para enseñar la lengua de señas, uso de señalización adecuada, entre otros.

Discapacidad visual

Esta discapacidad se refiere a la deficiencia de la visión tanto en su totalidad, como de manera parcial. Se presenta de diversas maneras, tales como baja visión, visión borrosa o ceguera completa. Además, puede manifestarse por una condición congénita o adquirida por enfermedades, accidentes o por envejecimiento. Entre sus tipos se encuentran (OMS, 2023):

- Ceguera: pérdida total de la visión donde no se percibe la luz.
- Baja visión: deficiencia visual que no supera una agudeza visual de 20/70.

Discapacidad motora

Según lo indicado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2007), la discapacidad física corresponde a una deficiencia ortopédica severa que afecta de manera adversa el desempeño de una persona. El término incluye deficiencias derivadas de anomalías congénitas, enfermedades —como poliomielitis o tuberculosis ósea— y otras causas, entre ellas la parálisis cerebral, las amputaciones y las fracturas o quemaduras que generan contracturas.

Es fundamental comprender que la discapacidad no depende únicamente de la condición médica de la persona. El entorno también influye significativamente en el grado de dificultad que experimenta. En otras palabras, una persona con discapacidad puede enfrentarse a más o menos barreras según el nivel de adaptación presente en su entorno.

Barreras sensoriales

Según Olivas Collado (2023), en el desarrollo de los procesos de comunicación es frecuente encontrar obstáculos o barreras que limitan el acceso, la expresión y la comprensión de la información dirigida a personas con discapacidad sensorial. Estas dificultades afectan la comunicación y restringen la participación e integración.

Las barreras sensoriales se entienden como aquellos obstáculos presentes en el entorno que dificultan o impiden una interacción adecuada y segura de las personas con discapacidad sensorial, ya sea auditiva o visual. Estas barreras pueden clasificarse en dos categorías principales:

- Barreras para personas con discapacidad visual:
 - Ausencia de señalizaciones en braille.
 - Ausencia de audio guías informativas.
 - Baja iluminación o brillo muy alto que dificulta la visibilidad.
 - Obstáculos en el camino que los bastones no pueden detectar.

- Barreras para personas con discapacidad auditiva:
 - Información de carácter importante que solo se encuentra en audio.
 - Ausencia de subtítulos en videos.
 - Falta de material visual.
 - Ausencia de intérpretes de lenguaje de señas en eventos.
 - Presencia de alarmas solo sonoras, con la ausencia de señales visuales como lo son las luces intermitentes.

Barreras actitudinales

Según lo expuesto por Córdoba Gómez, Solís Rosero y Ulchur Mosquera (2023) en su trabajo de titulación en Psicología, las barreras actitudinales se relacionan con palabras, frases, comportamientos, emociones y estigmas que dificultan que todas las personas se encuentren en condiciones de equidad para acceder a los distintos contextos, servicios y oportunidades de desarrollo que ofrece la sociedad.

En la mayoría de los casos, estas barreras surgen por desinformación, miedo o falta de empatía. Todas ellas conducen a que las personas con algún tipo de discapacidad sean percibidas como dependientes, débiles o incapaces de realizar diversas actividades, situación que genera exclusión, discriminación y un trato injusto.

Barreras arquitectónicas

Las barreras arquitectónicas se entienden como impedimentos u obstáculos físicos que pueden limitar, o incluso impedir por completo, la libertad de movimiento y la autonomía de las personas. Según Rovira-Belera Cuyás (2003), estas barreras pueden clasificarse en tres categorías, entre ellas:

BAU: Barreras arquitectónicas urbanísticas. Son aquellas que se encuentran en las vías y espacios libres de uso público.

BAE: Barreras arquitectónicas en la edificación pública o privada. Son aquellas que se encuentran en el interior de los edificios.

BAT: Barreras arquitectónicas en el transporte. Son aquellas que se encuentran en los medios de transporte.

Infraestructuras

Según Pablo-Romero (2002), la infraestructura constituye un conjunto de bienes de capital que, aun cuando no se utilizan de manera directa en el proceso de producción, sostienen la estructura productiva y contribuyen a mejorar de forma efectiva las relaciones sociales, las actividades económicas —individuales y colectivas— y los intercambios de bienes y servicios.

En el contexto de una sociedad, la infraestructura se observa en elementos como carreteras, edificios, puentes, redes eléctricas, sistemas de transporte, hospitales y escuelas, entre otros. La función de estos componentes consiste en facilitar la vida cotidiana de la ciudadanía y promover el desarrollo económico y social de la comunidad.

Infraestructura accesible

La infraestructura accesible alude a los diseños y adecuaciones en espacios físicos públicos y privados para que pueden ser utilizados de forma segura y autónoma por todas las personas, independientemente de su condición física o mental. Este enfoque busca asegurar la igualdad de oportunidades y, al mismo tiempo, promover la inclusión en la sociedad (Moviliblog, 2022).

Dentro de este concepto se incorpora el diseño universal, entendido como la planificación de espacios que pueden emplearse por todas las personas sin necesidad de implementar adaptaciones especiales. Asimismo, este enfoque contempla distintos tipos de discapacidad, entre ellas la motora, visual, auditiva e intelectual. Algunos principios del diseño universal se basan en los siguientes aspectos:

- Uso equitativo: que pueda ser utilizado por personas con distintas capacidades.
- Flexibilidad: adaptable a diversas preferencias y/o habilidades.
- Uso simple: debe ser fácil de entender sin importar el nivel de conocimiento.
- Información clara: debe ser clara y accesible para todos los sentidos.
- Bajo impacto: debe poder usarse sin gran esfuerzo o fatiga.

- Tamaño: contar con las dimensiones apropiadas para todo tipo de persona.

Señalizaciones

Comprenden el conjunto de elementos visuales, auditivos y táctiles que son utilizados para informar, orientar, advertir o guiar a las personas dentro de un espacio (Señalización Arquitectónica, 2023), con el fin de agilizar la movilidad, la comprensión del entorno y la seguridad en sitios públicos y privados. Se divide en los siguientes tipos:

- Señalización de prohibición: indica que una acción o actividad está prohibida. Algunos ejemplos son: prohibido fumar, prohibido el uso del celular, prohibido encender fuego, prohibido parquear, entre otros.
- Señalización de obligación: establece que una acción o actividad es de carácter obligatorio en esa zona. Algunos ejemplos: use protección auditiva, use guantes, use tapabocas, use botas de seguridad, use casco, entre otros.
- Señalización de advertencia: previene a las personas sobre posibles peligros en la zona. Por ejemplo: precaución sustancias químicas, peligro riesgo de atrapamiento, precaución superficie caliente, área restringida, zona de alta tensión, piso mojado, ente otros.
- Señalización de emergencia: señalan rutas, salidas y zonas seguras en caso de algún tipo de emergencia. Por ejemplo: salida de emergencia, ruta de evacuación, punto de reunión, primeros auxilios, extintor, entre otros.

Marco Referencial

1. Teorías relevantes:

El estudio de la accesibilidad y el turismo inclusivo puede sustentarse en varias teorías relacionadas con la igualdad de oportunidades, derechos humanos y diseño universal. Entre las más sobresalientes se encuentran:

- **Teoría de los Derechos Humanos:** declara la accesibilidad como un derecho fundamental, que garantiza la igualdad de condiciones, de oportunidades y no a la discriminación de personas con discapacidad (Organización de las Naciones Unidas, 2006). Esta teoría se utiliza para justificar que la accesibilidad en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás no es solo una recomendación, sino más bien una obligación.
- **Diseño universal:** propone que los entornos, los productos y los servicios deben concebirse, desde un principio, para ser utilizables por todas las personas, independientemente de su edad o capacidad. Este será utilizado como criterio para analizar las infraestructuras turísticas presentes en Ujarrás.
- **Turismo inclusivo:** se basa en que la experiencia turística debe de ser accesible para todos los individuos, incluyendo las personas con algún tipo de discapacidad y adultos mayores, de modo que promueve la equidad social (OMT, 2016). Se aplicará para evaluar si los atractivos turísticos del Valle de Ujarrás brindan condiciones reales en relación con la accesibilidad.

Esquema del Marco Teórico

Figura 1.
Esquema del Marco Teórico



Nota. Elaboración propia (2025).

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se detallará la metodología empleada en esta investigación. Además, se describirán los métodos utilizados para la recolección de información necesarios para alcanzar los objetivos del estudio

Tipo de investigación

Esta investigación se desarrolla con un enfoque cualitativo, ya que incorpora la aplicación de entrevistas y la observación. Estos procedimientos permiten obtener una comprensión más precisa sobre la accesibilidad en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás.

Enfoque cualitativo

De acuerdo con Hernández-Sampieri (2018), el enfoque cualitativo también estudia los fenómenos de manera sistemática. No obstante, en lugar de partir de una teoría para luego contrastarla con el mundo empírico, el proceso inicia con el examen de los hechos y la revisión simultánea de estudios previos, con el fin de generar una teoría consistente con lo que se observa en la realidad.

En esta investigación, el enfoque cualitativo se aplicará para comprender cómo las personas que presentan algún tipo de discapacidad, así como los encargados y propietarios de los espacios turísticos del Valle de Ujarrás, perciben y experimentan la accesibilidad. Este enfoque se empleará mediante entrevistas semiestructuradas, cuyo objetivo será recopilar relatos, vivencias y opiniones sobre los desafíos y las barreras que enfrentan las personas con discapacidad.

Alcance de la investigación

Esta investigación se desarrolla bajo un enfoque descriptivo, cuyo propósito es analizar y caracterizar las condiciones de accesibilidad presentes en distintos espacios turísticos del Valle de Ujarrás, ubicado en el cantón de Paraíso de Cartago.

Según Hernández-Sampieri (2018), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno sometido a análisis. En este tipo de estudios se miden o recolectan datos y se reporta información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema investigado.

Métodos de investigación descriptiva

Existen cuatro métodos diferentes para llevar a cabo la investigación descriptiva:

Método de observación

El método de observación consiste en llevar los registros de una manera sistemática, teniendo en cuenta los comportamientos, las condiciones y las características de un fenómeno en su contexto natural sin llegar a manipularlo. Es muy útil para la recolección de información de manera directa y real sobre el entorno.

La observación permite evaluar en su momento las condiciones de la accesibilidad de los establecimientos turísticos (restaurantes, balnearios, mirador, ruinas, entre otros), tales como la presencia de rampas, baños adaptados, señalizaciones adecuadas, o posibles barreras que puedan dificultar la accesibilidad de las personas con discapacidad.

Observación cuantitativa

Se caracteriza por ser estructurada y estandarizada, por ejemplo, la aplicación de instrumentos como listas de verificación para llevar un registro de datos de manera numérica. Sirve para tener un panorama más claro gracias a la medición de la presencia, ausencia o frecuencia de los comportamientos.

Observación cualitativa

Se diferencia de la cuantitativa, debido a que es más abierta y también flexible. Su enfoque es describir y entender tanto las situaciones como los comportamientos sin la necesidad de cuantificarlos. La recolección de datos se puede realizar por medio de notas de campo, registros o por fotografías.

Mystery Shopper (Cliente incógnito)

Como parte del proceso de recolección de datos, se incorpora la técnica del cliente incógnito, el cual consiste en realizar visitas a los establecimientos turísticos simulando ser un visitante común, con el fin de evaluar de una manera objetiva el grado de accesibilidad y el cumplimiento de los lineamientos de la Ley N°7600. Esta técnica permitirá obtener información desde la experiencia real del usuario e identificar las barreras físicas, señalizaciones inadecuadas o las limitaciones en el servicio que podrían pasar desapercibidas mediante otros métodos.

La funcionalidad del “cliente incógnito” es comprobar tanto la calidad como el buen funcionamiento de los servicios, sean estos de ventas, asesores, cajeros, entre otros. Luego, se realiza una retroalimentación que le permite a la empresa identificar los puntos débiles y donde reforzarlos (Velázquez, 2022)

El “Mystery Shopper” puede considerarse como una técnica cercana a la “observación participante”, que tal como lo describe (Taylor, 1987) que implica involucrarse en el ambiente para poder comprender los fenómenos desde adentro. Se

aplica esta técnica con la finalidad de observar cómo se vive la accesibilidad en la actualidad para así documentar las barreras y oportunidades.

Fuentes de información

Las fuentes de información están compuestas por los diversos tipos de instrumentos que utiliza el investigador para obtener un conocimiento más amplio en un área específica, con el objetivo de satisfacer las necesidades tanto del investigador como del lector. Comprenden las fuentes primarias y las fuentes secundarias.

Fuentes primarias

Las fuentes primarias estarán conformadas por la información obtenida de manera directa en el trabajo de campo, mediante instrumentos diseñados específicamente sobre la accesibilidad turística.

Fuentes secundarias

Está compuesta por documentos y materiales existentes que ayudan a complementar el análisis del estudio. Se incluyen los siguientes:

- Revisión documental de la Ley 7600.
- Artículos científicos, tesis nacionales e internacionales e investigaciones previas.
- Entidades nacionales como el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), Ministerio de Salud, la Defensoría de los Habitantes, entre otros.
- Páginas web oficiales y bibliografías digitales.

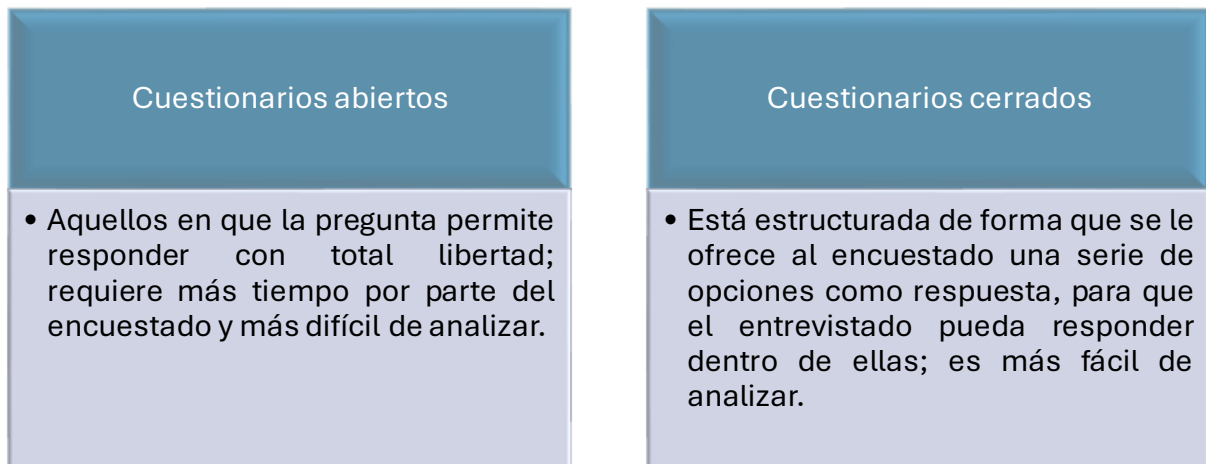
Instrumentos y técnicas de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se han definido las técnicas e instrumentos de recolección de información, considerando la naturaleza del enfoque mixto. En este enfoque se combinan elementos cuantitativos y cualitativos con el propósito de generar una visión integral del caso que se investiga.

Cuestionarios

Este es un instrumento estructurado, para la recolección de datos de manera cuantitativa y sistemática. Está compuesto tanto con preguntas cerradas como abiertas y de forma organizada (Martínez Candil, 2015). También, puede tener ciertas escalas de valoración para obtener información específica y objetiva sobre las variables del estudio.

Figura 2.
Tipos de cuestionarios



Fuente: Elaboración propia con base en (Martínez Candil, 2015, p. 169).

Entrevista

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), la entrevista es una técnica que consiste en una conversación profesional entre el investigador y la persona participante, desarrollada con un propósito específico. Esta se lleva a cabo mediante preguntas formuladas previamente o durante el diálogo, con el fin de obtener información precisa, profunda y significativa relacionada con los objetivos del estudio.

Desde un enfoque práctico, este instrumento constituye una herramienta fundamental para el análisis de la accesibilidad en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás. Su utilidad radica en que permite recopilar información que trasciende la observación de la infraestructura física, al incorporar la exploración de las experiencias, percepciones y opiniones de las personas con discapacidad.

También mencionan Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014):

La entrevista estructurada consiste en la aplicación de un cuestionario verbal que contiene preguntas fijas y ordenadas, lo que permite que la información sea

comparable. Por otro lado, la entrevista no estructurada se basa en preguntas abiertas y flexibles, lo que facilita la exploración detallada de los temas de interés. (p. 395)

Procedimientos metodológicos de la investigación

Población

Esta sección define la población de interés para el estudio. Según indica (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, 2014):

La población es el conjunto total de elementos, individuos, objetos o eventos que comparten una o más características definidas y relevantes para un estudio. Representa el universo de análisis desde el cual se pretende obtener información para describir, explicar o generalizar los resultados de la investigación. (p. 174)

La población se entiende como el grupo total de personas que comparten características relevantes para el estudio y de quienes se requiere obtener información para realizar el análisis correspondiente. En este caso, la población está conformada por las personas encargadas y colaboradoras de los establecimientos turísticos del Valle de Ujarrás, así como por las personas con discapacidad que visitan estos espacios. Este último grupo se clasifica como población finita, dado que es posible identificar con claridad cuántos y cuáles son los elementos que lo integran.

Tipo de muestreo

Según indican Tamayo y Tamayo (2001):

La muestra es un subconjunto representativo de una población, seleccionando con el fin de estudiar sus características y, a partir de los resultados obtenidos, hacer inferencias o generalizaciones válidas sobre la totalidad del universo investigado. Su adecuada selección permite ahorrar tiempo, recursos y esfuerzo en la recolección de datos. (p. 38)

En esta investigación, la muestra está conformada por un grupo representativo de los encargados de los establecimientos turísticos del Valle de Ujarrás y personas con discapacidad que visitan esta zona. La selección permite recabar datos relevantes y adaptados al contexto local, de manera que facilita el análisis sobre el grado de accesibilidad y cumplimiento de la Ley 7600. Este tipo de muestra se llega a vincular de forma directa con lo expuesto anteriormente, donde se estableció que la investigación adopta un enfoque cualitativo y emplea ciertas técnicas como la observación directa y el “Mystery Shopper”.

El muestreo que se utiliza no es probabilístico, esto porque los participantes se llegan a seleccionar mediante criterios intencionales según estén relacionados con el turismo en el Valle de Ujarrás y su experiencia con el tema de accesibilidad.

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra para esta investigación está conformado por los siguientes grupos:

- Grupo de encargados y/o administradores de los establecimientos turísticos de la zona del Valle de Ujarrás.
- Número seleccionado de personas con discapacidad que han visitado estos espacios turísticos y que pueden compartir su experiencia directa con respecto a la accesibilidad.

Esta es una muestra limitada y controlada, orientada a profundizar tanto en el cumplimiento de la Ley 7600.

Selección y distribución de la muestra

La selección de los participantes se llevará a cabo teniendo en cuenta criterios como el cargo ocupado en el caso de los administradores y/o encargados y, para las personas con discapacidad, la experiencia directa con los servicios turísticos de la zona. La distribución incluirá tanto entrevistas cualitativas como la utilización de cuestionarios. Esto llega a retomar lo expuesto en la metodología, donde se indica que la investigación se realiza principalmente por fuentes primarias para la obtención de información. Por esta razón la selección es consciente e intencional, donde se orienta a garantizar que quienes quieran participar tengan un conocimiento directo e importante sobre la accesibilidad de la zona.

CAPITULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente capítulo tiene como objetivo analizar los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario y de las entrevistas, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Ley N.º 7600 sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, en el contexto de los espacios turísticos del Valle de Ujarrás.

De esta manera, se busca responder la pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de cumplimiento real de las disposiciones establecidas por la Ley N.º 7600 en los espacios turísticos de la zona de Ujarrás y qué oportunidades de mejora existen para fortalecer un turismo inclusivo, accesible y seguro para todas las personas?

4.1 Encuesta al público en general

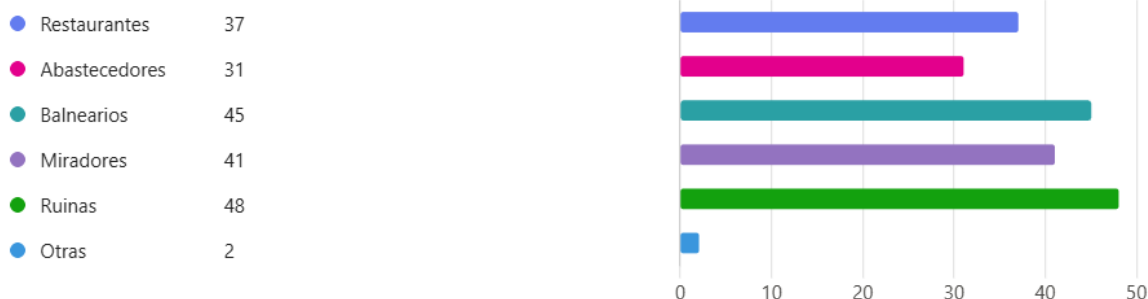
Se aplicó un cuestionario estructurado, basado en los lineamientos de la Ley N.º 7600, dirigido a las personas visitantes del Valle de Ujarrás. Este instrumento incluyó 15 preguntas aplicadas a 65 personas adultas, turistas nacionales. Estas tuvieron como propósito evaluar la accesibilidad en aspectos como la infraestructura, la señalización, los servicios sanitarios y el servicio al cliente, con el fin de identificar el grado de cumplimiento de la normativa.

4.1.1 Pregunta 1

¿Ha visitado espacios relacionados al turismo ubicados en el Valle de Ujarrás?

Figura 3.

Espacios turísticos en el Valle de Ujarrás



Nota. Elaboración propia (2025).

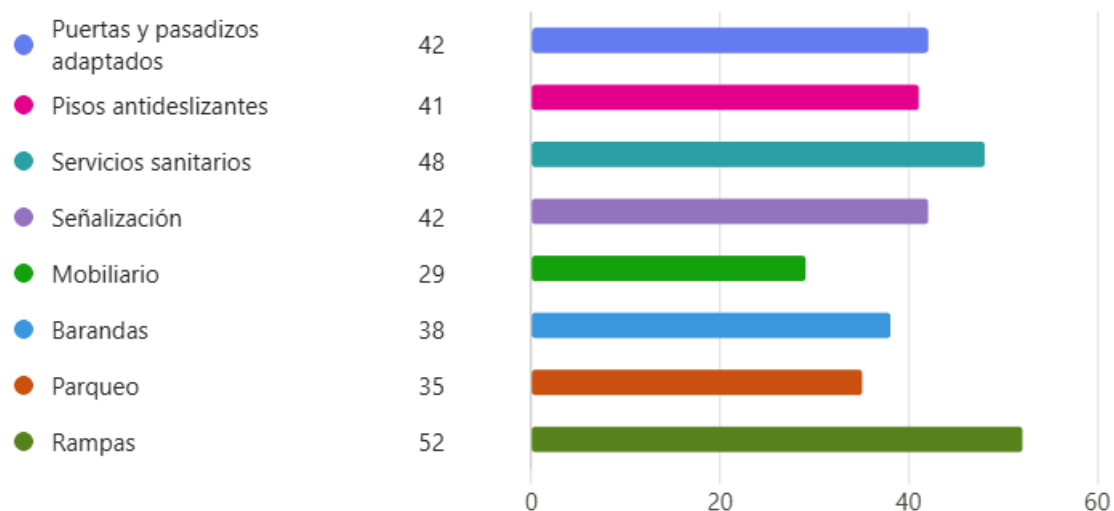
La pregunta incluida en la encuesta se vincula con el objetivo específico 2, orientado a evaluar las condiciones generales de accesibilidad para personas con discapacidad. Al identificar los destinos más visitados, es posible determinar la necesidad de priorizar las medidas de accesibilidad en los lugares señalados.

Según los resultados obtenidos, el sitio más frecuentado por las personas turistas en la zona es el conjunto de las Ruinas de Ujarrás. En segundo lugar, se encuentran los distintos balnearios ubicados en el área.

4.1.2 Pregunta 2

Si usted hiciera una visita acompañada(o) de alguna persona con discapacidad o con movilidad reducida, ¿qué tipo de accesibilidad esperaría?

Figura 4.
Tipo de accesibilidad esperada



Nota. Elaboración propia (2025).

La segunda pregunta permitió identificar las expectativas de las personas visitantes en relación con la accesibilidad al acompañar a personas con discapacidad o movilidad reducida. Los resultados muestran que se considera prioritario que los espacios turísticos cuenten con rampas de acceso, servicios sanitarios adaptados y señalización clara. Otros elementos, como el mobiliario, las barandas y los espacios de estacionamiento, también son valorados, aunque con menor frecuencia.

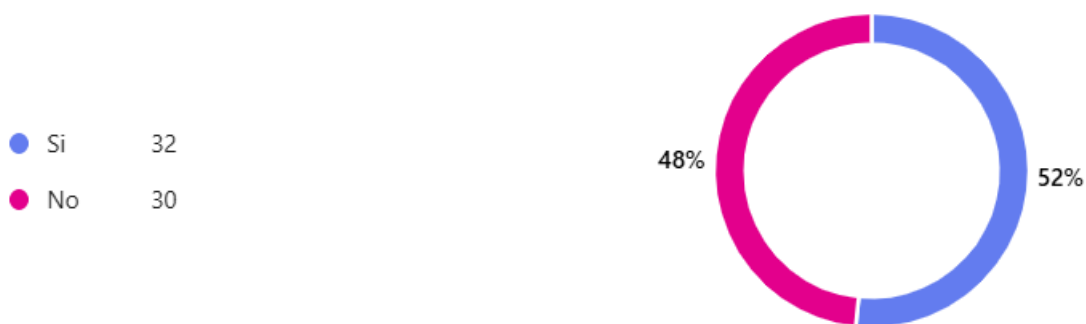
Estos resultados se vinculan de manera directa con el objetivo específico 1, ya que permiten valorar si los espacios turísticos cumplen con las condiciones mínimas de accesibilidad. Asimismo, se relacionan con el objetivo específico 2, dado que la evaluación de la infraestructura es fundamental para garantizar la movilidad y la seguridad de todas las personas.

4.1.3 Pregunta 3

¿El acceso principal a los lugares les pareció seguro y adecuado?

Figura 5.

Acceso principal a los lugares



Nota. Elaboración propia (2025).

La tercera pregunta permitió evaluar la percepción de las personas visitantes respecto a la seguridad y adecuación del acceso principal en los espacios turísticos. Los resultados muestran una valoración dividida: algunos accesos cumplen con las condiciones básicas de seguridad y comodidad, mientras que en otros persisten deficiencias en diversos establecimientos.

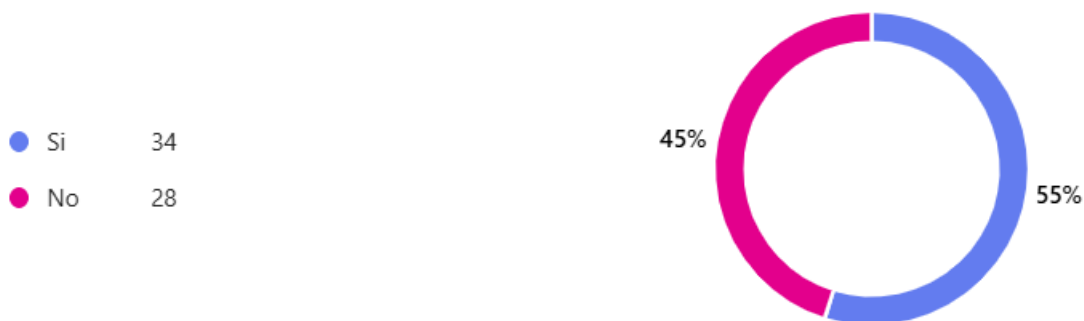
Esta pregunta se vincula tanto con el objetivo específico 1 como con el objetivo específico 3, orientados al cumplimiento de los lineamientos técnicos establecidos por la Ley N.º 7600 en materia de infraestructura. La información recopilada señala la necesidad de priorizar mejoras en los accesos principales, con el fin de garantizar un ingreso seguro y libre de obstáculos para todas las personas.

4.1.4 Pregunta 4

¿Se encontró con rampas disponibles para el ingreso de personas con movilidad reducida?

Figura 6.

Presencia de rampas para personas con movilidad reducida



Nota. Elaboración propia (2025).

La cuarta pregunta del cuestionario permitió determinar la disponibilidad de rampas para el ingreso de personas con movilidad reducida en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás. Los resultados indican que, aunque más de la mitad de las personas encuestadas percibe la presencia de rampas, una proporción considerable señala su ausencia, lo que evidencia que no todos los establecimientos cuentan con esta medida básica de accesibilidad.

Esta pregunta se relaciona directamente con los objetivos específicos 2 y 3, orientados a verificar el cumplimiento de los lineamientos técnicos establecidos por la Ley N.º 7600 en materia de infraestructura. Asimismo, aporta de manera significativa al objetivo específico 4, al ofrecer insumos que permiten formular propuestas de mejora para fortalecer la accesibilidad y promover un turismo inclusivo.

4.1.5 Pregunta 5

¿Considera que las áreas abiertas al público son suficientemente amplias?

Figura 7.
Amplitud de las áreas abiertas al público



Nota. Elaboración propia (2025).

La quinta pregunta tuvo como propósito evaluar la percepción de las personas turistas sobre la amplitud de las áreas abiertas al público en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás. Los resultados indican que la mayoría considera que estos espacios son lo suficientemente amplios, lo que sugiere que las áreas disponibles permiten una circulación cómoda y segura, incluyendo a las personas con movilidad reducida.

Estos resultados se relacionan directamente con el objetivo específico 2, ya que confirman que, en términos de espacio físico, varios de los establecimientos cumplen con los criterios básicos de accesibilidad.

4.1.6 Pregunta 6

¿Los lugares cuentan con servicios sanitarios accesibles para personas con discapacidad?

Figura 8.
Servicios sanitarios accesibles



Nota. Elaboración propia (2025).

El análisis de la pregunta 6 se presenta al final de la pregunta 7, porque ambas están relacionadas.

4.1.7 Pregunta 7

Si la respuesta es sí, ¿considera que están en buenas condiciones?

Figura 9.
Condición de los servicios sanitarios



Nota. Elaboración propia (2025).

En relación con la accesibilidad de los servicios sanitarios, la pregunta 6 muestra que la gran mayoría de las personas turistas reconoce que varios de los espacios turísticos cuentan con servicios sanitarios adaptados para personas con discapacidad. No obstante, al profundizar en aspectos como la calidad y el estado de las instalaciones, se evidencia que, aunque estos servicios accesibles están disponibles, en muchos casos requieren mejoras para garantizar una experiencia más segura y funcional para todas las personas.

Estos hallazgos resultan fundamentales para el objetivo específico 4, ya que orientan la necesidad de formular propuestas de mejora que no solo promuevan la adecuación de los espacios, sino también su conservación y funcionalidad.

4.1.8 Pregunta 8

¿En los lugares se pueden apreciar de manera clara las señalizaciones para ubicar accesos y servicios?

Figura 10.
Claridad de señalizaciones



Nota. Elaboración propia (2025).

En cuanto a las señalizaciones presentes en los espacios turísticos de la zona, los resultados muestran que una parte importante de las personas turistas percibe la presencia de rótulos y guías visuales que facilitan la ubicación de accesos y servicios. Sin embargo, también se identifica que existen sitios donde las señalizaciones son limitadas, poco visibles o inexistentes, lo que puede dificultar la orientación de personas con discapacidad visual, auditiva o con movilidad reducida.

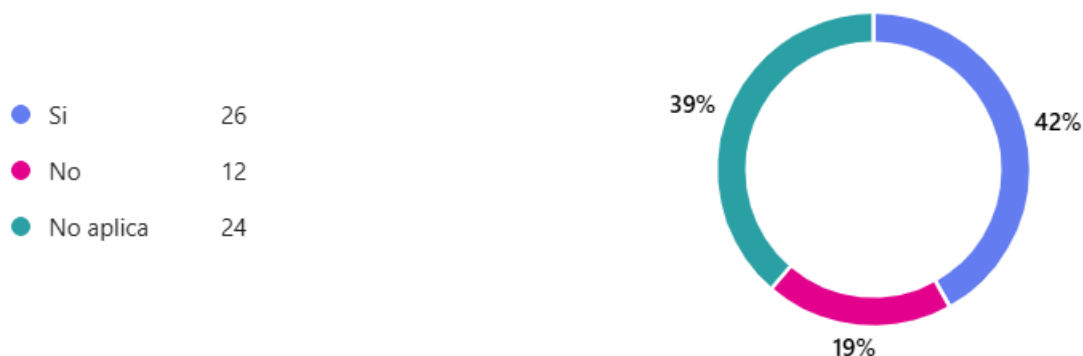
Este aspecto se relaciona tanto con el objetivo específico 1 como con el objetivo específico 3, ya que permite valorar la adecuación de las señalizaciones en los espacios turísticos y verificar su correcta implementación conforme a los lineamientos técnicos establecidos por la Ley N.º 7600.

Asimismo, representa una oportunidad de mejora relevante dentro del objetivo específico 4, al reforzar la necesidad de desarrollar una propuesta que promueva señalizaciones universales, claras y accesibles, con el fin de contribuir a una experiencia turística inclusiva y más segura para todas las personas.

4.1.9 Pregunta 9

¿El personal de los lugares se mostró atento(a) para atender cualquier necesidad relacionada con la accesibilidad?

Figura 11.
Atención del personal



Nota. Elaboración propia (2025).

En relación con la atención brindada en los espacios turísticos, los resultados reflejan que una parte significativa de las personas visitantes percibió disposición y amabilidad por parte del personal ante posibles necesidades relacionadas con la accesibilidad. No obstante, también se observa que en varios lugares este tipo de atención no se ofrece de manera constante o no se incorpora en los protocolos de servicio al cliente.

Esta pregunta se vincula con el objetivo específico 2, al evidenciar que la accesibilidad no depende únicamente de la infraestructura, sino también del trato humano y de la sensibilización del personal hacia las personas con discapacidad. Asimismo, se relaciona con el objetivo específico 4, dado que señala la necesidad de fortalecer los procesos de capacitación y concientización para mejorar la atención al cliente de manera inclusiva y promover un turismo accesible.

4.1.10 Pregunta 10

¿Pudo percibir en algún momento que el personal atendiera alguna persona con discapacidad?

Figura 12.
Atención de personas con discapacidad



Nota. Elaboración propia (2025).

En cuanto a la observación directa del trato hacia personas con discapacidad, los resultados nos enseñan que en la gran mayoría de los espacios turísticos de la zona no se percibe con frecuencia la atención a visitantes con alguna condición de discapacidad. Esto puede deberse a la falta de visitantes con estas características como también a la ausencia de protocolos visibles o de la baja capacitación al personal para brindar asistencia específica.

Este resultado también va de la mano con el objetivo específico 2 y con el objetivo específico 4, donde se hace un llamado a la necesidad de fortalecer la atención inclusiva en los espacios turísticos, de este modo, muestra la importancia de proponer estrategias que fomenten la sensibilización y la capacitación del personal.

4.1.11 Pregunta 11

¿Considera usted que las instalaciones de los lugares permiten una experiencia plena y segura?

Figura 13.
Experiencia en las instalaciones



Nota. Elaboración propia (2025).

La pregunta 11 del cuestionario permitió obtener una percepción general sobre la seguridad y la funcionalidad de las instalaciones. Los resultados reflejan que la mayoría de las personas visitantes considera que los espacios turísticos del Valle de Ujarrás ofrecen condiciones adecuadas para disfrutar de una experiencia plena y segura. No obstante, persiste un grupo que percibe ciertas limitaciones, las cuales, como se evidenció en preguntas anteriores, se relacionan principalmente con aspectos de infraestructura y con los servicios de apoyo a la accesibilidad.

Este resultado se vincula con el objetivo específico 2, orientado a evaluar las condiciones de accesibilidad en los espacios turísticos, y también con el objetivo específico 3, enfocado en analizar el grado de cumplimiento de los lineamientos técnicos establecidos por la Ley N.º 7600.

4.1.12 Pregunta 12

¿El mobiliario de los lugares es apto para personas con algún tipo de discapacidad y/o movilidad reducida?

Figura 14.
Mobiliario para personas con discapacidad



Nota. Elaboración propia (2025).

En cuanto a la adecuación del mobiliario en los espacios turísticos de la zona, los resultados reflejan que la mayoría de las personas encuestadas percibe que este no se encuentra adaptado para personas con discapacidad o movilidad reducida. Esta situación evidencia una de las principales debilidades en materia de accesibilidad, dado que el mobiliario cumple un papel esencial en la comodidad, la seguridad y la autonomía de las personas usuarias dentro de los establecimientos.

Este aspecto se relaciona directamente con los objetivos específicos 2 y 3, orientados a evaluar las condiciones reales de accesibilidad y a identificar el nivel de cumplimiento de los lineamientos técnicos establecidos por la Ley N.º 7600, el cual resulta limitado en este caso. Asimismo, constituye un elemento clave para el objetivo específico 4, al resaltar la necesidad de mejorar la implementación de mobiliario ergonómico, seguro y universalmente accesible.

4.1.13 Pregunta 13

¿Regresaría de nuevo a los lugares visitados?

Figura 15.
Regreso a lugares visitados



Nota. Elaboración propia (2025).

En relación con la disposición de las personas turistas a regresar a los espacios turísticos del Valle de Ujarrás, los resultados reflejan una percepción positiva, aunque condicionada a mejoras en materia de accesibilidad. La mayoría manifestó interés en volver, pero destacó la importancia de que estos lugares optimicen su infraestructura y su atención inclusiva, con el fin de garantizar una experiencia cómoda y equitativa.

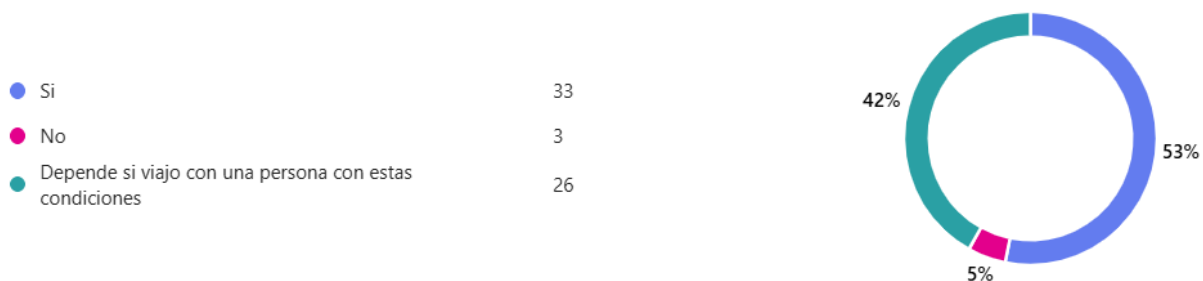
Estos hallazgos se vinculan de manera directa con el objetivo específico 4, al reforzar la necesidad de desarrollar propuestas de mejora orientadas a fortalecer la accesibilidad como un valor agregado dentro de la oferta turística.

4.1.14 Pregunta 14

¿Considera que la accesibilidad es un factor importante en el momento de elegir un lugar turístico?

Figura 16.

Accesibilidad como factor para elegir un lugar turístico



Nota. Elaboración propia (2025).

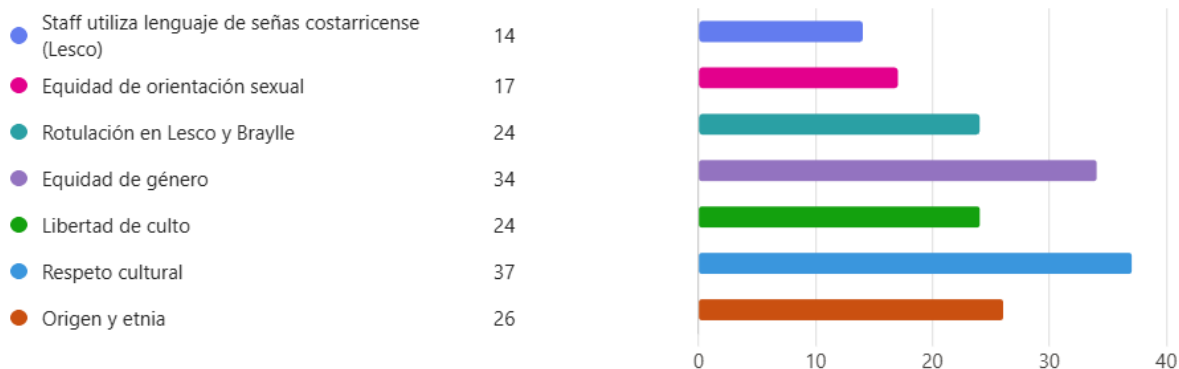
La pregunta sobre la importancia de la accesibilidad al elegir un espacio turístico evidencia que la mayoría de las personas turistas considera este factor altamente relevante, ya sea de forma directa o cuando viajan acompañadas de personas con discapacidad o movilidad reducida. Esto demuestra que la accesibilidad no solo constituye un requisito legal, sino también un elemento determinante en la toma de decisiones sobre los lugares a visitar.

Este hallazgo se relaciona con los objetivos específicos 2 y 4, al mostrar cómo la accesibilidad influye de manera directa en la experiencia y la satisfacción de las personas turistas. Asimismo, subraya la necesidad de fortalecer los espacios turísticos para garantizar que todas las personas, sin excepción, puedan disfrutar de un entorno inclusivo y seguro.

4.1.15 Pregunta 15

¿Considera usted que los lugares que visitó son realmente inclusivos? Para determinar esto debe cumplir uno o varios de los siguientes:

Figura 17.
Percepción de inclusión en lugares visitados



Nota. Elaboración propia (2025).

La última pregunta permitió evaluar la percepción de las personas visitantes sobre la inclusión real en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás, considerando dimensiones como el uso de lenguaje de señas, la equidad de género, la orientación sexual, entre otras. Los resultados reflejan que, aunque algunos establecimientos aplican determinadas prácticas inclusivas, persiste un margen significativo en la implementación de acciones que garanticen una inclusión plena en todas las dimensiones.

Esta pregunta se vincula con el objetivo específico 4, al evidenciar las áreas en las que pueden desarrollarse propuestas de mejora orientadas a fortalecer la equidad y la atención a la diversidad en los espacios turísticos.

4.2 Entrevistas

Como parte de la investigación, se efectuaron entrevistas a un servidor del Ministerio de Salud, así como dueños y/o gerentes de los establecimientos consultados.

4.2.1 Entrevista al Ministerio de Salud

El señor Gustavo Castillo Cordero, profesional en el área de Servicio Civil 1B del Ministerio de Salud, con 16 años de trabajar en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este en la Unidad de Apoyo Logístico y Administrativo, brindó información sobre la Ley de Accesibilidad N°7600. Fue escogido por su conocimiento técnico y su rol en la supervisión de los establecimientos turísticos, ya que puede proporcionar información confiable sobre el cumplimiento de la Ley N°7600.

Para otorgar los permisos de funcionamiento a los establecimientos comerciales y de acuerdo con la Ley General de Salud y del Reglamento General de Permisos Sanitarios de Funcionamiento, estos deben de cumplir ciertas características tales como:

- Formulario de solicitud.
- Declaración jurada:
 - Persona física debe de presentar un documento de identificación, cédula de identidad o DIMEX.
 - Si es una sociedad, este debe presentar la personalidad jurídica vigente no con más de un mes de haberse emitido.
- Comprobante de pago de acuerdo con la actividad, si es tipo B, C o A.
 - Si es un establecimiento donde se vendan alimentos a nivel turístico entre en categoría B.

Por otra parte, se consultó sobre los retos más frecuentes que se pueden encontrar en los negocios turísticos de la zona, en relación con los requisitos de la accesibilidad. El entrevistado señala que, aunque la Ley N°7600 otorga un plazo de 10 años (a partir del año 2006) a los encargados de los locales comerciales, la inversión

económica para garantizar la accesibilidad al espacio físico de los locales que fueron construidos antes de dicha vigencia de la Ley es bastante altas, ya que se deben modificar las dimensiones de los servicios sanitarios, o bien, se deben reubicar.

En el caso de los lugares con segunda planta, estos deben de contar con ascensores o rampas entre niveles, así también como señalizaciones en braille y con colores en contraste. Cabe recalcar que muchos de los dueños de los establecimientos de la zona no conocen a profundidad la Ley N°7600 y/o no se informan, por lo que incurren en altos costos de manera constante.

Asimismo, de acuerdo con los permisos sanitarios de funcionamiento, ya sea por primera vez o por renovación, los establecimientos comerciales deberán cumplir con el reglamento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad N°7600, entre ellas el artículo 146, donde se establecen las dimensiones de los servicios sanitarios, los accesos, los niveles de las rampas, salidas de emergencia, entre otros.

4.2.2 Entrevista a Pollos del Valle

El señor Ricardo Pacheco Quirós, dueño y propietarios del restaurante Pollos del Valle, ubicado en el Valle de Ujarrás con más de 30 años de funcionamiento, brindó información desde su punto de vista sobre las preguntas relacionadas con la Ley N°7600. Se selecciona este establecimiento por ser parte de la planta turística de la zona y su relevancia dentro del flujo de visitantes. Su inclusión permite evaluar las señalizaciones y las condiciones de accesibilidad en un entorno real de servicio turístico.

La administración de Pollos del Valle tiene conocimientos básicos sobre la Ley N°7600, como el acceso al establecimiento con rampas y características de un servicio sanitario adaptado. Además, menciona que el restaurante cuenta con mesas especiales para las personas que utilizan sillas de ruedas, para que así puedan comer con suma comodidad. Este último punto es interesante, ya que de los lugares consultados es el único que presenta esta característica.

Desde el punto de vista del señor Ricardo, no ha presentado hasta el momento, ningún inconveniente al cumplir con los requisitos de la accesibilidad exigidos por la normativa. Igualmente, al momento de realizar la entrevista, menciona que la administración está trabajando en el estacionamiento para disponer de lugares para personas con discapacidad, con su debida rotulación y camino.

Finalmente, menciona que no hubo ningún tipo de apoyo o asesoría por parte del Ministerio de Salud, Municipalidad de Paraíso ni del Instituto Costarricense de Turismo sobre la normativa. Así, las dudas surgidas respecto a la Ley N°7600 se tuvieron que resolver al consultar con otros negocios.

4.2.3 Entrevista a soda y heladería el Maná

La señora Karla Tatiana Cerdas Ramírez, dueña y administradora de la Soda y Heladería el Maná desde hace aproximadamente 7 años, ubicado en las cercanías de las Ruinas de Ujarrás, ofrece desde almuerzos típicos, comida rápida y diversos postres. Se escoge, porque representa uno de los servicios de alimentación representativos dentro de la planta turística con una alta afluencia de visitantes.

Indicó que, dentro de los requerimientos establecidos por el Ministerio de Salud para el funcionamiento del establecimiento, la primera exigencia corresponde al carné de manipulación de alimentos. A este se suma el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N.º 7600, entre ellas la adaptación de los servicios sanitarios, los cuales debieron acondicionarse para satisfacer los requisitos establecidos.

Sin embargo, la entrevistada señala que se presentaron dificultades para cumplir con las exigencias de la Ley N.º 7600, debido a la falta de conocimiento sobre los puntos requeridos. Por lo tanto, el plazo otorgado por el Ministerio de Salud resulta limitado para realizar las implementaciones y modificaciones necesarias.

De forma similar al caso anterior, no se recibió asesoría ni apoyo por parte de las instituciones competentes. Se señaló que esta situación podría relacionarse con la escasa promoción del turismo en el Valle de Ujarrás por parte de la Municipalidad de

Paraíso, lo que genera una falta de acompañamiento en temas normativos y de requerimientos para el sector turístico.

Finalmente, la entrevistada mencionó que una de las implementaciones más relevantes realizadas en el establecimiento fue la adaptación del servicio sanitario conforme a la Ley N.º 7600, dado que se atiende de manera regular a personas con discapacidad o con movilidad reducida.

4.2.4 Entrevista al Balneario Ujarrás

La administradora encargada del Balneario Ujarrás, Laura Patricia Quirós Quesada, hija del propietario Pedro Quirós Brenes, indica el punto de vista sobre las implicaciones de la Ley N.º 7600 y las dificultades para cumplir con lo establecido. La administración reconoce que no está al 100% familiarizada con los requisitos del Ministerio de Salud para obtener el permiso de funcionamiento, ya que la información se encuentra dispersa en documentos que son muy extensos y técnicos en línea, lo cual dificulta la comprensión.

En relación con las medidas de accesibilidad establecidas por la Ley N.º 7600, se indicó que se han implementado rampas de acceso, duchas y servicios sanitarios adaptados. No obstante, se aclaró que el proceso para realizar estos cambios no ha sido sencillo, debido a que el balneario es una infraestructura antigua que no fue diseñada con estas exigencias en mente. Esta particularidad ha implicado modificaciones estructurales —como la eliminación de espacios, entre ellos los ranchos— para cumplir con los requerimientos establecidos.

Adicionalmente, cumplir con la normativa ha resultado complejo porque las instalaciones no contaban con el espacio necesario y, además, no se ha recibido asesoría ni apoyo por parte del Ministerio de Salud, la Municipalidad de Paraíso o el ICT. Se mencionó que el personal del Ministerio de Salud se limita a realizar inspecciones, anotar observaciones y exigir las mejoras correspondientes, sin brindar orientación ni acompañamiento técnico.

Cabe aclarar que, hasta el momento de la entrevista no se habían recibido reclamos por parte de las personas usuarias, debido a que se han implementado las mejoras básicas exigidas. Las rampas y el servicio sanitario adaptado se consideran prioridades esenciales para garantizar el acceso y la seguridad de las personas con discapacidad o con movilidad reducida.

Finalmente, la administradora expresó que la elaboración de un folleto o guía paso a paso sería de gran utilidad para las personas propietarias y administradoras de los establecimientos. Este recurso permitiría comprender con mayor claridad las exigencias de la ley y planificar las mejoras conforme a las posibilidades económicas del negocio, especialmente en zonas como el Valle de Ujarrás, donde la afluencia turística es menor en comparación con otras áreas como el Valle de Orosi o San José. Esta situación implica ingresos más bajos y dificulta la implementación de las adecuaciones solicitadas.

4.3 Inspecciones de la investigadora

Como parte del proceso de recolección de datos, se realizaron inspecciones directas a diversos establecimientos turísticos en la zona del Valle de Ujarrás, entre ellos el Balneario Ujarrás, el Complejo Turístico La Pipiola y las Ruinas de Ujarrás. Durante estas visitas se tomaron fotografías y se efectuaron observaciones detalladas sobre aspectos como la accesibilidad, las señalizaciones, las rampas, los servicios sanitarios y otros espacios, con el fin de documentar el grado de cumplimiento de la Ley N.º 7600.

Esta técnica permitió complementar los datos obtenidos mediante las entrevistas y los cuestionarios. La aplicación del método de *Mystery Shopper* (cliente incógnito) proporcionó evidencia visual que respalda los hallazgos y facilita el análisis del cumplimiento de los lineamientos legales y técnicos. A continuación, se presentan las fotografías tomadas durante las inspecciones realizadas en los establecimientos mencionados, las cuales ilustran aspectos relacionados con las señalizaciones y la accesibilidad conforme a lo establecido por la Ley N.º 7600.

4.3.1 Fallas en las entradas principales

Figura 18.

Acceso principal a establecimiento



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Errores encontrados: obstrucción en el camino. Se encuentra una malla de metal, ancho no apta para una circulación fácil y accesible, y ausencia de antideslizantes.
- Forma correcta de solución: eliminación de la malla metálica, nivelación de la rampa, remodelación del ancho del pasadizo según medidas de la Ley N°7600.

Figura 19.
Pasadizo principal de instalación



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Errores encontrados: el ancho del camino inadecuado.
- Forma correcta de solución: remodelación del ancho del pasadizo según medidas de la Ley N°7600.

Figura 20.
Entrada a instalaciones



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Errores encontrados: ancho de la entrada no accesible, no cumple con las medidas establecidas en la Ley N°7600.
- Forma correcta de solución: remodelación del ancho del pasadizo según medidas de la Ley N°7600, eliminación del portón e implementación de puerta o portón con la anchura recomendada.

Figura 21.
Acceso principal a los baños



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Errores encontrados: quiebres del camino hacia los servicios sanitarios, por lo que personas con movilidad reducida no podrían acceder fácilmente y de forma segura.
- Forma correcta de solución: nivelar el camino para transitar de forma segura y accesible para todas las personas.

Figura 22.
Acceso a los servicios sanitarios



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Errores encontrados: quiebre del camino hacia los servicios sanitarios.
- Forma correcta de solución: nivelación adecuada para facilitar el acceso a los servicios sanitarios.

4.3.2 Fallas en los parqueos

Figura 23.

Parqueo de instalaciones



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Errores encontrados: falta de señalizaciones de estacionamiento según la Ley N°7600. No hay marcas de los espacios para cada carro y/o motocicleta. El parqueo presenta desniveles, lo cual dificulta el acceso para personas con movilidad reducida.
- Forma correcta de solución: implementar señalizaciones para los espacios reservados para personas con movilidad reducida según la Ley N°7600, demarcar las medidas correspondientes para cada espacio, implementación de adoquines en la zona del parqueo para que quede nivelado.

4.3.3 Fallas en las señalizaciones

Figura 24.

Rótulo sobre la Ley N°7600 no autorizado



Nota. Fotografía de archivo personal

- Errores encontrados: diseño no autorizado y con colores que se confunden fácilmente con el fondo, lo que dificulta la interpretación para las personas con discapacidad visual.
- Forma correcta de solución: compra e implementación de rótulos autorizados de la Ley N°7600.

Figura 25.
Rótulo sobre la Ley N°7600 no autorizado



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Errores encontrados: diseño no autorizado y con colores que se confunden fácilmente con el fondo, lo que dificulta la interpretación para las personas con discapacidad visual.
- Forma correcta de solución: compra e implementación de rótulos autorizados de la Ley N°7600.

Figura 26.
Rótulo sobre la Ley N°7600



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Errores encontrados: señalizaciones no aptas de servicios sanitarios para personas con movilidad reducida.
- Forma correcta de solución: compra e implementación de rótulos autorizados de la Ley N°7600.

4.3.4 Servicios sanitarios adaptados en condiciones por mejorar

Figura 27.

Servicio sanitario adaptado a la Ley N°7600



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Errores encontrados: espacio en malas condiciones.
- Forma correcta de solución: remodelar el espacio para que sea más seguro para los usuarios.

Figura 28.
Servicio sanitario adaptado a la Ley N°7600



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Errores encontrados: espacio en malas condiciones.
- Forma correcta de solución: remodelar el espacio para que sea más seguro para los usuarios.

Figura 29.
Servicio sanitario adaptado a la Ley N°7600



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Errores encontrados: espacio en malas condiciones.
- Forma correcta de solución: remodelar el espacio para que sea más seguro para los usuarios.

Figura 30.

Servicio sanitario adaptado a la Ley N°7600. Fuente: Elaboración propia, 2025



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Errores encontrados: espacio en malas condiciones, ubicación incorrecta del porta jabón.
- Forma correcta de solución: remodelar el espacio para que sea más seguro para los usuarios, recolocación de porta jabón a una altura de 0.90 metros.

4.3.5 Entrada accesible en condiciones aceptables

Figura 31.

Entrada principal a las Ruinas de Ujarrás



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Hallazgos encontrados: se cuenta con una entrada con rampa del estacionamiento a la acera y de esta a la entrada de las instalaciones, sin embargo, la rampa se encuentra desgastada. Se observan también barandas en la entrada, a una altura aceptable.
- Recomendaciones: reparar la rampa del estacionamiento a la acera para una adecuada circulación y evitar incidentes.

4.3.6 Parqueo accesible en condiciones aceptables

Figura 32.
Parqueo de las Ruinas de Ujarrás.



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Hallazgos encontrados: utilización correcta de las señalizaciones de la Ley N°7600 en el espacio del estacionamiento.
- Recomendaciones: marcar en el suelo que el espacio está destinado para personas con movilidad reducida.

4.3.7 Servicios sanitarios adaptados en buenas condiciones

Figura 33.
Servicio sanitario adaptado a la Ley N°7600



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Hallazgos encontrados: implementación de un lavamanos con un borde que permite acercarse de manera segura y cómoda a personas en silla usuarias de ruedas. Barandas a una altura adecuada.

Figura 34.
Servicio sanitario adaptado a la Ley N°7600



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Hallazgos encontrados: barandas a una altura adecuada.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de analizar los datos obtenidos mediante las encuestas, entrevistas y observaciones en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás, esta sección presenta las principales conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación sobre el cumplimiento de la Ley N.º 7600 en dichos establecimientos.

Las conclusiones exponen los hallazgos más relevantes del estudio, mientras que las recomendaciones proponen acciones concretas y viables orientadas a mejorar la accesibilidad turística en la zona.

5.1 Cumplimiento general de la Ley N°7600 (objetivo general)

Conclusión

Se concluyó que el cumplimiento de la Ley N.º 7600 en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás es parcial. Aunque se evidencian esfuerzos por parte de algunos establecimientos en la implementación de rampas y servicios sanitarios o duchas adaptadas, la mayoría aún presenta deficiencias estructurales y una marcada falta de señalización accesible. Estas limitaciones se relacionan, principalmente, con la antigüedad de las edificaciones, la ausencia de asesoría técnica y las restricciones económicas de las personas propietarias de los establecimientos.

Recomendación

Se recomienda que el Ministerio de Salud y el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) desarrollen programas de acompañamiento técnico que orienten a las personas propietarias sobre los procedimientos y requisitos de la Ley N.º 7600. Asimismo, resulta conveniente ofrecer guías prácticas y talleres informativos que faciliten la comprensión y la implementación progresiva de las disposiciones establecidas.

5.2 Señalizaciones accesibles (objetivo específico 1)

Conclusión

Se determinó que la señalización accesible constituye una de las principales debilidades en los establecimientos turísticos. La mayoría carece de rótulos con contraste visual adecuado, pictogramas universales e información en braille, lo que limita la autonomía de las personas con discapacidad visual o auditiva.

Recomendación

Se sugiere que las personas administradoras de los establecimientos prioricen la instalación de señalizaciones accesibles en todos los espacios, incorporando colores contrastantes, pictogramas y textos en braille, conforme a lo establecido por la normativa técnica nacional.

5.3 Condiciones físicas de accesibilidad (objetivo específico 2)

Conclusión

Se concluyó que las condiciones físicas de accesibilidad presentan niveles muy variables según el tipo de establecimiento. Mientras algunos cuentan con rampas o accesos adecuados, otros presentan pendientes inadecuadas, pisos resbaladizos o ausencia de pasamanos, lo que pone en riesgo la seguridad y limita la movilidad de las personas con discapacidad y de las personas adultas mayores.

Recomendación

Se recomienda a las personas propietarias realizar un diagnóstico interno de accesibilidad mediante una lista de verificación basada en los lineamientos de la Ley N.º 7600. A partir de este diagnóstico, se deberían priorizar mejoras estructurales básicas, como la corrección de pendientes en las rampas, la instalación de pisos antideslizantes y la colocación de pasamanos, iniciando por aquellas acciones de bajo costo pero de impacto inmediato.

5.4 Aplicación de los lineamientos técnicos (objetivo específico 3)

Conclusión

Se evidenció que la aplicación de los lineamientos técnicos de la Ley N.º 7600 es limitada. Los documentos oficiales del Ministerio de Salud resultan extensos y emplean un lenguaje técnico complejo, lo que genera confusión entre las personas administradoras. En muchos casos, estas recurren a ayuda informal —proveniente de otros propietarios o de fuentes en internet— para intentar cumplir con los requisitos establecidos.

Recomendación

Aunque existe el reglamento de la Ley N.º 7600, se recomienda que el Ministerio de Salud elabore un folleto resumen o una guía paso a paso redactada en lenguaje claro y acompañada de ejemplos visuales, con el fin de facilitar la comprensión de los lineamientos técnicos por parte de las personas administradoras. Asimismo, se sugiere implementar asesorías virtuales o presenciales periódicas para acompañar a los establecimientos en el proceso de adecuación.

5.5 Apoyo recibido (objetivo específico 3)

Conclusión

Se concluyó que no existe un acompañamiento institucional efectivo. Las personas funcionarias del Ministerio de Salud se limitan a realizar inspecciones y emitir listas de mejoras sin brindar asesoría ni seguimiento, lo que genera frustración en las personas propietarias y retrasa el cumplimiento de las disposiciones de accesibilidad.

Recomendación

Se recomienda que las instituciones públicas —entre ellas el Ministerio de Salud, el Instituto Costarricense de Turismo y las municipalidades— establezcan mecanismos de colaboración que permitan ofrecer capacitaciones, visitas técnicas y

apoyo en la gestión de recursos. De esta manera, se fomentaría un enfoque participativo y educativo, en lugar de uno exclusivamente interventor.

5.6 Prioridad de mejora (objetivo específico 4)

Conclusión

Gracias a las entrevistas realizadas a las personas administradoras y propietarias de los establecimientos, se concluyó que las rampas y los servicios sanitarios accesibles se consideran las principales prioridades de intervención, debido a su relación directa con la seguridad y la movilidad de las personas visitantes con discapacidad o con movilidad reducida.

Recomendación

Se recomienda planificar las mejoras de infraestructura por etapas. En una primera fase, se deberían priorizar las acciones que fortalezcan la seguridad y el desplazamiento, como la adecuación de rampas y de servicios sanitarios accesibles. Posteriormente, y conforme a la disponibilidad presupuestaria de cada negocio, se sugiere continuar con la implementación de señalizaciones accesibles.

5.7 Propuesta de mejora (objetivo específico 4)

Conclusión

A partir de la información obtenida, se elaboró una propuesta de mejora que incluye la creación de un folleto guía, la capacitación del personal y la priorización de obras según su impacto y costo en el proceso de adecuación.

Recomendación

Se recomienda implementar y difundir la propuesta entre los establecimientos turísticos de la zona, con el apoyo de las autoridades locales y del Instituto Costarricense de Turismo. Este proceso contribuiría a promover mejoras continuas en

materia de accesibilidad turística y podría servir como modelo replicable en otras regiones del país.

Las conclusiones y recomendaciones presentadas reflejan una realidad en la que existe voluntad de mejora, pero se requiere orientación técnica y acompañamiento institucional. La implementación de las acciones sugeridas permitirá avanzar hacia un turismo accesible e inclusivo, en coherencia con los valores de equidad y derechos humanos promovidos por la Ley N.º 7600.

CAPITULO VI. PROPUESTA

Como resultado del análisis sobre el grado de cumplimiento de la Ley N°7600 en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás, se detectó la necesidad de una herramienta práctica que permita a los administradores de los negocios a comprender, aplicar y mantener las medidas de accesibilidad de manera sencilla y contextualizada. Por esa razón, se plantea la siguiente propuesta: un taller práctico de capacitación de aproximadamente tres horas, realizado directamente en los establecimientos turísticos, con el objetivo de guiar a los propietarios y a su personal en la aplicación progresiva de los requerimientos básicos de la accesibilidad y fortalecer el turismo inclusivo en la zona.

a. Justificación y problema abordado

El Valle de Ujarrás es un destino turístico con un notable atractivo natural e histórico. No obstante, muchos de sus establecimientos presentan limitaciones en sus infraestructuras para que estas sean accesibles a todas las personas, independientemente de su condición. También se evidencia una falta de asesoría técnica para cumplir con las disposiciones del Ministerio de Salud. Esta situación genera confusión, frustración y retrasos en el cumplimiento de la Ley N.º 7600, especialmente en los negocios pequeños y familiares.

Durante la investigación, las personas propietarias y administradoras manifestaron la necesidad de recibir una orientación práctica y directa, dado que los documentos oficiales resultan extensos y de difícil comprensión. Este panorama plantea la oportunidad de desarrollar una capacitación presencial, dinámica y participativa, que permita identificar problemas reales y aplicar soluciones acordes con las características de cada infraestructura.

¿Qué beneficios se esperan?

- Comprensión clara y práctica de los requerimientos básicos de la Ley N°7600.
- Mejora inmediata de las condiciones de accesibilidad.

- Fortalecimiento del turismo inclusivo.
- Reducción de errores y costos en las adecuaciones.
- Creación de una red de apoyo entre establecimientos y autoridades locales.

b. Descripción de la propuesta

El título de la propuesta: “Taller Práctico de Aplicación de la Ley N°7600 en Espacios Turísticos”. Esta se fundamenta en los principios del turismo accesible, que son promovidos por la Organización Mundial del Turismo (OMT), donde buscan garantizar el derecho al ocio y el disfrute del entorno para todas las personas. Se recalca la educación experiencial donde el aprendizaje se basa en la práctica directa y en la observación aplicada al contexto real.

Metas por lograr con la propuesta

1. Desarrollar un taller práctico de tres horas, dirigido principalmente a administradores y al personal de los establecimientos turísticos, enfocado en la aplicación de las medidas básicas de accesibilidad establecidas por la Ley N°7600.
2. Sensibilizar a los participantes sobre la gran importancia del turismo accesible y del turismo inclusivo.
3. Identificar las principales barreras físicas y de comunicación dentro de los establecimientos.
4. Aplicar soluciones sencillas e inmediatas de mejora según los lineamientos de la Ley N°7600.

a. Estructura y fases del taller

Tabla 1.

Estructura y fases del taller

Fase	Duración aproximada	Actividades	Resultados esperados
1. Actividad rompe hielos de sensibilización	20 minutos	Se presenta una actividad para romper el hielo con los participantes. Actividad 1: se vendan los ojos de un participante y se le brinda un bastón para personas con discapacidad visual, se le indica que avancen desde el parqueo del negocio hacia los servicios sanitarios. Luego, el mismo ejercicio, pero con una persona guiando.	
1. Introducción y sensibilización	45 minutos	Se presenta el taller, se enseñan conceptos básicos de la accesibilidad y ejemplos prácticos.	Comprensión general de la Ley N°7600 y del turismo inclusivo.
2. Diagnóstico participativo	1 hora	Recorrido guiado por las instalaciones con un checklist adaptado. Se procede con la	Registro visual y técnico de las principales

identificación de oportunidades
barreras tanto físicas de mejora.
como comunicativas.

**3. Aplicación
práctica y
recomendaciones**

1 hora con
15 minutos

Ejercicios de
adaptación, por ejemplo:
colocación de Conjunto de
señalizaciones acciones
temporales, evaluación inmediatas y
de rampas, análisis de compromiso de
servicios sanitarios. mejora.
Elaboración de un mini
plan de acción.

Nota. Elaboración propia (2025).

b. Actividades claves

- Presentación dinámica con ejemplos locales de buenas prácticas.
- Uso de materiales visuales como afiches, pictogramas, entre otros.
- Trabajo en grupos pequeños por áreas del establecimiento, tomando en cuenta los accesos, servicios sanitarios, señalizaciones y atención al cliente.
- Aplicación de un checklist de accesibilidad con criterios básicos.
- Elaboración breve de un plan de mejora por parte de cada participante.

c. Recursos requeridos

Recursos Humanos

- Facilitador especializado en turismo accesible quien sea el coordinador del taller.
- Apoyo técnico, puede ser un representante del Instituto Costarricense de Turismo o de la Municipalidad.
- Participantes: propietarios, encargados y personal del establecimiento.

Recursos materiales

- Guía impresa con un checklist de accesibilidad aplicable.
- Materiales audiovisuales tales como presentación y videos cortos.
- Señalizaciones temporales, cinta adhesiva, cinta métrica y carteles demostrativos, papel periódico, marcadores, cartulinas, tijeras.

d. Actores claves e implicados

- Empresarios turísticos: implementación práctica de mejoras.
- Municipalidades: coordinación logística y convocatorias.
- ICT: apoyo técnico y validación del contenido.
- Centros educativos: apoyo estudiantil.

e. Viabilidad y sostenibilidad

Esta propuesta es altamente viable, ya que requiere una baja inversión, personal local y materiales básicos que no tienen algún costo elevado. El enfoque práctico permite resultados inmediatos donde se fomente la conciencia, el compromiso y la mejora de forma progresiva. A largo plazo se espera que estos talleres se lleguen a realizar en un plazo de 6 meses, para generar así un proceso de acompañamiento continuo donde se consolide la cultura de la accesibilidad turística.

Presupuestos

Tabla 2.
Presupuestos

Costo de capacitación (mínimo 5 personas)	Costo capacitación (15 personas)	Costo adaptación básica a la Ley N7600	Costo señalizaciones básicas
- Refrigerio:	- Refrigerio:	Señalizaciones:	- Parqueo
• Jugo surtido Del Valle 6 pack: 1.350	• Jugo surtido Del Valle 6 pack: 4.050	- Parqueo exclusivo y Ley 7600 23x15 cm: 5.500 cada uno (2 parqueo, 2 servicios sanitarios)	- Parqueo exclusivo Ley 7600 23x15 cm: 5.500 c/u (mínimo 3)
• Galletas Cremitas 12 pack: 1.530	• Galletas Cremitas 12 pack: 3.060	Mobiliario:	- Extintor ABC: 2.995 c/u
- Materiales didácticos:	- Materiales didácticos:	- Lavamanos 76x51x41 cm: 19.995 c/u	- Salida: 1.995 c/u
• Folder Manila 10 unidades: 590	• Folder Manila 20 unidades: 1.180	- Inodoro 38.3 cm de altura: 35.950 c/u	- Primeros auxilios: 2.995 c/u
• Block de notas 80 hojas: 1.130	• Block de notas 80 hojas: 1.130	- Dispensador de jabón 500 ml: 4.995 c/u	- Punto de encuentro: 1.995 c/u
• Tijeras: 1.650	• Tijeras: 4.950	- Dispensador papel higiénico: 9.995 c/u	- Rótulo Damas 23x15 cm: 2.995 c/u
• Paquete cartulina satinada lisa: 1.615	• Paquete cartulina satinada lisa: 3.230	- Barra de seguridad dos	- Rótulo Caballeros 23x15 cm: 2.995 c/u
• Bastón para no videntes: 20.000 c/u	• Bastón para no videntes: 40.000 (2 unidades)		
• Pañuelos: 500 c/u			

- Marcadores permanentes: 2.600
- Pañuelos: 1.500 (3 unidades)
- Marcadores permanentes: 2.600
- Cinta métrica: 3.825
- Profesional en salud ocupacional: 3 horas 30.000
- Folleto: 5.000
- Pañuelos: 1.500 (3 unidades)
- Marcadores permanentes: 2.600
- Cinta métrica: 3.825
- Profesional en salud ocupacional: 3 horas 30.000
- Folleto: 15.000
- puntos a pared: 49.950 c/u
- Barra de seguridad 1/4x 32: 17.995
- Señal piso mojado 30x62 cm: 9.995 c/u

Total neto aproximado:	Total neto aproximado:	Total neto aproximado:	Total neto aproximado:
70.000 colones	110.000 colones	160.000 colones	43.000 colones

Nota. Elaboración propia con información de EPA y CASOMA (2025).

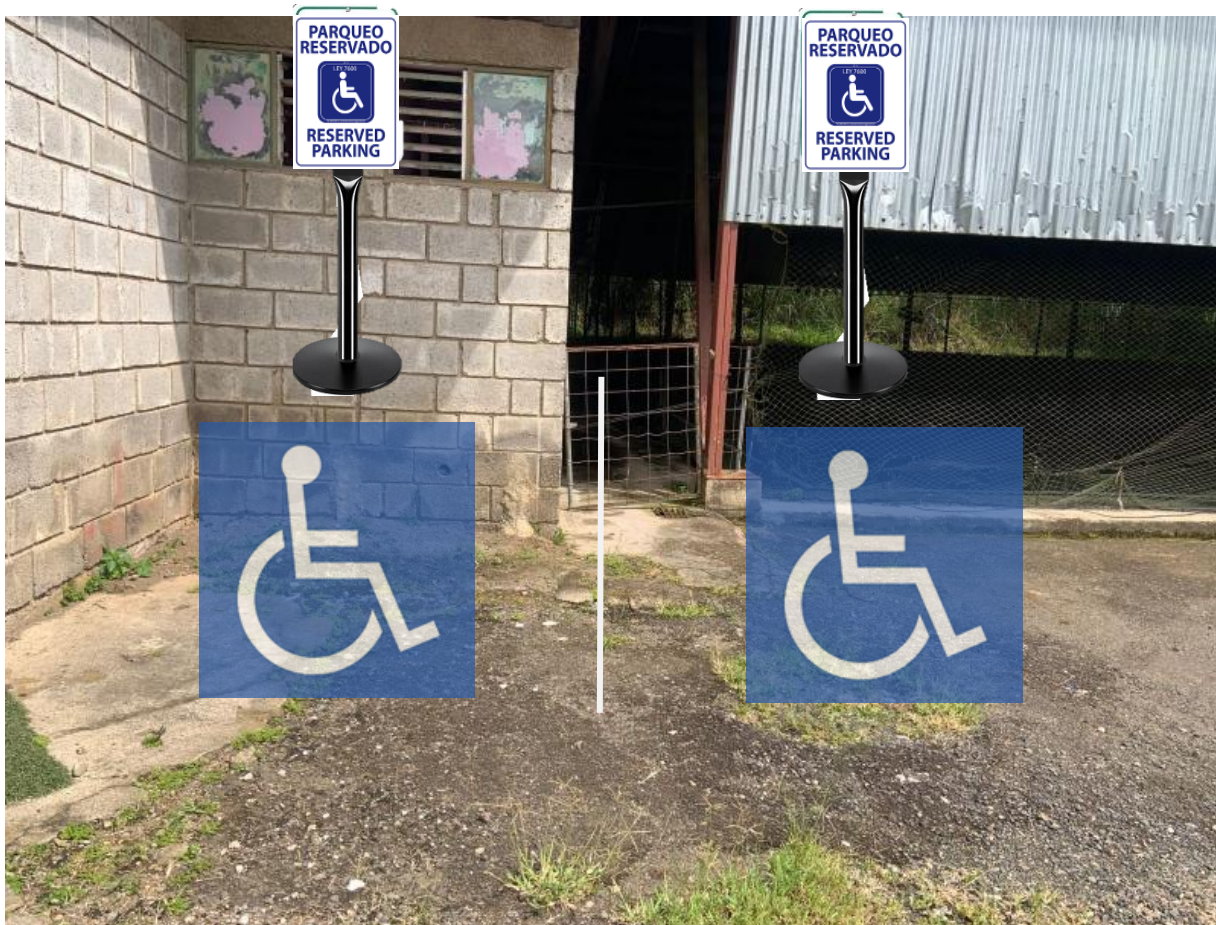
f. Indicadores de éxito

- Número de talleres realizados por año.
- Cantidad de negocios participantes.
- Porcentaje de mejoras aplicadas después de la capacitación.
- Nivel de satisfacción de los participantes.

g. Aplicación visual de la propuesta

Figura 35.

Aplicación visual de la propuesta 1



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Aplicación de propuesta aplicada: utilización de señalizaciones de acuerdo a las medidas y colores establecidas en la Ley, en este caso para el estacionamiento de la instalación se colocan dos de estas señalizaciones junto con una línea de división y las marcas correspondientes a la Ley 7600.

Figura 36.
Aplicación visual de la propuesta 2



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Aplicación de propuesta aplicada: se corrige la señalización pasada por una acorde a lo establecido en la Ley 7600, donde las medidas corresponden a las adecuadas y la utilización de la paleta de colores permite que las personas con baja visión puedan distinguirlo.

Figura 37.
Aplicación visual de la propuesta 3



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Aplicación de propuesta aplicada: implementación de señalización de “Piso Mojado”, esto por temas de salud ocupacional, por la seguridad de los clientes y de los colaboradores.

Figura 38.
Aplicación visual de la propuesta 4



Nota. Fotografía de archivo personal.

- Aplicación de propuesta aplicada: se utiliza señalización para ubicar de forma rápida y segura la ubicación del extintor de fuego, con las debidas medidas, paleta de colores y con las explicaciones de cada tipo de extintores vigentes.

h. Síntesis de la propuesta

El Taller Práctico de Aplicación de la Ley N°7600 se presenta como una gran herramienta eficaz, participativa y sostenible para promover la accesibilidad turística, en este caso, en el Valle de Ujarrás. Su enfoque está centralizado en la experiencia directa dentro de los establecimientos, para facilitar el aprendizaje, el compromiso y la implementación de las mejoras. De esta manera, se espera para contribuir al desarrollo de un turismo más inclusivo, competitivo y coherente con los principios de accesibilidad y sostenibilidad de Costa Rica.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca Calvo, J. V., & Salazar Padilla, M. A. (2023). *"Turismo Gastronómico accesible para personas con discapacidad auditiva en cafeterías de San José, El Carmen, Barrio Otoya: Enfoque en Infraestructura y Servicio al Cliente durante Julio a diciembre de 2023.* Cartago: Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Arenas, A. C. (2009). *Métodos mixtos de investigación.* Bogotá: Magisterio Editorial.
- Asamblea Legislativa. (1996). *Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.* San José: Gobierno de Costa Rica.
- Asamblea Legislativa. (2017). *Comisión Institucional de Ética y Valores.* Obtenido de Valores Institucionales: <https://www.asamblea.go.cr/ci/ciev/Documentos%20compartidos/VALORES%20-%20PEI%20-%20Igualdad.pdf>
- Clemente, M. I. (2017). *ESTUDIO DE LA INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN ESPAÑA.* Murcia: Universidad Católica de Murcia.
- Cordoba Gomez, M. C., Solís Rosero, Y. S., & Ulchur Mosquera, A. M. (2023). *BARRERAS ACTITUDINALES EN EL PROCESO DE INCLUSIÓN EDUCATIVA .* Popayán - Cauca: Fundación Universitaria de Popayán.
- Editorial RSyS. (30 de Octubre de 2019). *RSS.* Obtenido de Responsabilidad Social: qué es, definición, concepto y tipos: <https://responsabilidadsocial.net/la-responsabilidad-social-que-es-definicion-concepto-y-tipos/>
- Editorial RSyS. (28 de Febrero de 2023). *RSS.* Obtenido de Inclusión: Qué es, Definición, Tipos, Características y Ejemplos: <https://responsabilidadsocial.net/inclusion-que-es-definicion-tipos-caracteristicas-y-ejemplos/>
- Elizabeth, N. C. (2021). *LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y EL DERECHO A LA IGUALDAD.* Riobamba, Ecuador: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.

- FEMCET. (s.f.). *femcet*. Obtenido de Qué es la movilidad reducida y qué tipos hay: <https://femcet.com/es/que-es-la-movilidad-reducida-y-que-tipos-hay-2/>
- Fernández Alles, M. T. (2007). *TURISMO ACCESIBLE: ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD HOTELERA EN LA PROVINCIA DE CADIZ*. Cádiz, España: Universidad de Cádiz.
- Hernández-Sampieri, D. R. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Ciudad de México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación (6.ª ed.)*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Instituto Costarricense de Turismo. (1997). *ICT Sostenibilidad*. Obtenido de Sostenibilidad Turística CST: <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html>
- Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Ley N°7600. (28 de Mayo de 1996). *La Gaceta No.102*.
- López Jirón, A., & Rojas Sánchez, C. (2020). “*Diseño de una estrategia turística de inclusión orientada al turismo accesible para la gestión de la turoperadora de Jacamar Naturalist Tours en La Fortuna de San Carlos para el periodo 2020*”. Alajuela, Costa Rica: Universidad Técnica Nacional.
- Martínez Candil, I. (2015). UF2120: Diseño de encuestas y cuestionarios de investigación. Editorial Elearning S.L.
- Olivas Collado, V. (2023). *Acompañamiento de personas con discapacidad en actividades programadas*. Málaga: IC Editorial.
- OMS. (1948). *World Health Organization*. Obtenido de Constitución de la Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/about/governance/constitution>
- OMT. (2016). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Turismo accesible para todos: Manual de recomendaciones: <https://www.untourism.int/es/turismo-accesible>

- Organización de las Naciones Unidas. (2006). *CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS*. Obtenido de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *ONU Turismo*. Obtenido de Turismo Accesible: <https://www.unwto.org/es/turismo-accesible>
- Organización Mundial de Turismo. (s.f.). *ONU Turismo*. Obtenido de Glosario de términos de turismo: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Organización Mundial del Turismo. (s.f.). *UNWTO*. Obtenido de Glosario términos de turismo: <https://www.unwto.org/es/glosario>
- Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). *OPS*. Obtenido de Discapacidad: <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad:~:text=Las%20personas%20con%20discapacidad%20son,de%20condiciones%20con%20los%20demás>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos . (2007). *Estudiantes con discapacidades, dificultades de aprendizaje y desventajas*. París: OCDE.
- Pablo-Romero, M. D. (2002). *La exposición universal de Sevilla 1992: Efectos sobre el crecimiento económico de Andaluz*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Patricio, L. V. (2011). *ESTUDIO DE TURISMO ACCESIBLE: PARA DISCAPACITADOS MOTRICES EN LA CIUDAD DE CUENCA*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Quesada Castro, R. (2017). *Elementos Del Turismo*. San José: UNED.
- Ramírez Iñiguez, K. (2016). *“Desarrollo de una ruta turística accesible para personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Ramírez Morera, M. (2010). *LAS DIMENSIONES DE ACCESIBILIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA SEDE RODRIGO FACIO, UN ACERCAMIENTO DESDE LAS PERSPECTIVAS DE DISCAPACIDAD Y GÉNERO*. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Real Academia Española. (s.f.). Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/accesibilidad-universal:~:text=Definición%20de%20accesibilidad%20universal%20-%20Diccionario%20panhispánico%20del%20español%20jurídico%20-%20RAE.&text=Condición%20que%20deben%20cumplir%20los%20entornos%20%2C%20procesos%2C,la%20forma>

Rovira-Belera Cuyás, E. (2003). *Libro blanco de la accesibilidad*. Barcelona: Edicions UPC.

Salazar Cerdas, J. A. (2021). *TURISMO ACCESIBLE: INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD A LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS*. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Sánchez Leiva, D. (2017). *Propuesta de Programa en Seguridad Humana y Ley 7600 para las edificaciones del Tecnológico de Costa Rica*. Cartago, Costa Rica: Tecnológico de Costa Rica.

Tamayo y Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica (4.ª ed.)*. Ciudad de México: Editorial Limusa.

UNICEF. (s.f.). *¿Qué son los derechos humanos?* Obtenido de <https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/que-son-derechos-humanos>

World Tourism Organization. (2019). *UNWTO*. Obtenido de Tourism Definitions: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>

ANEXOS

Anexo I

Universidad Internacional de las Américas

Turismo en Hotelería y Restaurantes

Entrevista para analizar la accesibilidad en los espacios turísticos de Ujarrás, Paraíso, en el marco de la Ley 7600 durante el segundo cuatrimestre del 2025.

Realizado por: Melina María Sanabria Quirós.

La presente entrevista forma parte de una investigación para optar por el título de bachiller en la carrera de turismo en hotelería y restaurantes, cuyo objetivo es conocer la percepción de los visitantes sobre la accesibilidad en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás, en relación con lo establecido en la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Las respuestas serán anónimas y utilizadas únicamente con fines académicos.

1. ¿Qué tan familiarizado se encuentra con los requisitos solicitados del Ministerio de Salud para obtener el permiso de funcionamiento del establecimiento?
2. ¿Cuáles medidas de accesibilidad ha implementado en su negocio para cumplir con la Ley 7600?
3. Desde su punto de vista, ¿Qué tan fácil o complicado ha sido cumplir con los requisitos de accesibilidad exigidos por la normativa, y por qué?
4. ¿Ha llegado a recibir algún tipo de apoyo o asesoría por parte de la Municipalidad, ICT o Ministerio de Salud, para la implementación de las mejoras?

5. ¿Se le han presentado casos en los que alguien reclame sobre la implementación en su negocio con la Ley 7600?
6. ¿Cuáles de los cambios y/o implementaciones considera que son de prioridad para que su establecimiento sea más accesible y atractivo para las personas con discapacidad?

Anexo II

Universidad Internacional de las Américas

Turismo en Hotelería y Restaurantes

Entrevista para analizar la accesibilidad en los espacios turísticos de Ujarrás, Paraíso, en el marco de la Ley 7600 durante el segundo cuatrimestre del 2025.

Realizado por: Melina María Sanabria Quirós.

La presente entrevista forma parte de una investigación para optar por el título de bachiller en la carrera de turismo en hotelería y restaurantes, cuyo objetivo es conocer la percepción de los visitantes sobre la accesibilidad en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás, en relación con lo establecido en la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Las respuestas serán anónimas y utilizadas únicamente con fines académicos.

1. ¿Cuáles son los principales requisitos que se solicitan en el Ministerio de Salud para otorgar los permisos de funcionamiento a restaurantes, balnearios, y otros espacios turísticos?
2. Desde la perspectiva del Ministerio de Salud, ¿Cuáles llegan a ser los retos más frecuentes que enfrentan los negocios turísticos de la zona en relación con los requisitos de la accesibilidad?

3. ¿Qué aspectos con relación a la accesibilidad según la Ley 7600, se revisan dentro del proceso de inspección para poder otorgar un permiso o para la renovación de este mismo?
4. ¿Cuál es la tasa de cumplimiento real de la Ley 7600 en los proyectos de turismo en Cartago?

Anexo III

Universidad Internacional de las Américas

Turismo en Hotelería y Restaurantes

Cuestionario para analizar la accesibilidad en los espacios turísticos de Ujarrás, Paraíso, en el marco de la Ley 7600 durante el segundo cuatrimestre del 2025.

Realizado por: Melina María Sanabria Quirós.

El presente cuestionario forma parte de una investigación para optar por el título de bachiller en la carrera de turismo en hotelería y restaurantes, cuyo objetivo es conocer la percepción de los visitantes sobre la accesibilidad en los espacios turísticos del Valle de Ujarrás, en relación con lo establecido en la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Las respuestas serán anónimas y utilizadas únicamente con fines académicos.

1. ¿Ha visitado espacios relacionados al turismo ubicados en el Valle de Ujarrás?
 - a. Balnearios
 - b. Mirador
 - c. Ruinas
 - d. Restaurantes

- e. Abastecedor
2. Si usted hiciera una visita acompañado(a) de alguna persona con discapacidad o con movilidad reducida, ¿qué tipo de accesibilidad esperaría?
- a. Rampas
 - b. Parqueo
 - c. Servicios sanitarios
 - d. Barandas
 - e. Señalización
 - f. Puertas y pasadizos adaptados
 - g. Mobiliario
 - h. Pisos antideslizantes
3. ¿El acceso principal al lugar les pareció seguro y adecuado?
- a. Si
 - b. No
4. ¿Se encontró con rampas disponibles para el ingreso de personas con movilidad reducida?
- a. Si
 - b. No
5. ¿Considera que las áreas abiertas al público son suficientemente amplias?
- a. Si
 - b. No
6. ¿El lugar cuenta con servicios sanitarios accesibles para personas con discapacidad?
- a. Si
 - b. No

7. Si la respuesta es sí, ¿considera que están en buenas condiciones?
- a. Si
 - b. No
 - c. Podría mejorar
8. ¿En el lugar se pueden apreciar de manera clara las señalizaciones para ubicar accesos y servicios?
- a. Si
 - b. No
9. ¿El personal de lugar se mostró atento(a) para atender cualquier necesidad relacionada con la accesibilidad?
- a. Si
 - b. No
10. ¿Recibió apoyo por parte del personal cuando fue necesario?
- a. Si
 - b. No
11. ¿Considera usted que las instalaciones del lugar permiten una experiencia plena y segura?
- a. Si
 - b. No
12. ¿El mobiliario del lugar son aptas para personas con algún tipo de discapacidad y/o movilidad reducida?
- a. Si
 - b. No
13. ¿Regresaría al lugar en el futuro?
- a. Si

b. No

14. ¿Considera que la accesibilidad es un factor importante en el momento de elegir un lugar turístico?

a. Si

b. No

15. ¿Considera usted que el lugar que visitó es realmente inclusivo? Para determinar esto debe cumplir uno o varios de los siguientes:

a. Equidad de género

b. Equidad de orientación sexual

c. Staff usa Lesco (lenguaje de señas costarricense)

d. Rotulación en Lesco y Braille

e. Respeto cultural

f. Origen y etnia

g. Libertad de culto

Anexo IV

Entrevistas grabadas:

https://drive.google.com/drive/folders/13FabhjnyKbyB-Qfb3rQ7BwNYEvEtYRqf?usp=drive_link

Anexo V

Respuestas del cuestionario:

https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=i4uvmCYzwU-xq2aVH7IzSxAOdy8p_T9Lgh8i_CTjkm1UQ0RCTVdJWVcxWFg1RiVNV1g2MzcxTIFMwi4u&analysis=true