

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CARRERA DE TURISMO

*Tesis para optar por el grado académico de
bachillerato en Turismo*

**DESARROLLO DE UN PROTOCOLO
PARA LA RECEPCIÓN DE PERSONAS
SORDAS PARA EL HOTEL HOLIDAY INN
EXPRESS DURANTE EL PRIMER
PERIODO DEL 2025**

ESTEFANIA BENAVIDES CHAVARRIA

Junio,2025

Contenido

Contenido de tablas.....	4
Contenido de figuras.....	5
Carta aprobación tutor	6
Carta aprobación lector.....	7
Carta del CENIIT.....	8
Dedicatoria	9
Agradecimiento.....	11
Resumen	12
Summary	14
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 Antecedentes del problema.....	16
1.2 Problema de investigación.....	22
1.4 Objetivos de la investigación	26
1.4.1 Objetivo General	26
1.4.2 Objetivos Específicos.....	26
1.5 Alcances y limitaciones	27
1.5.1 Alcances de la investigación.....	27
1.5.2 Limitaciones de la investigación	28
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	29
2.1. Sordera, tipos, causas y prevención.....	30
2.1.2 Formas de comunicarse con la comunidad sorda.....	36
2.1.3 Reseña histórica de la lengua de señas.....	38
2.1.4 OLESCO y NLESCO lenguas minoritarias en Costa Rica.....	44
2.1.5 Interpretes de LESCO e instituciones.....	47
2.1.8 Historia del hotel Holiday Inn	51
2.1.9 Turismo Accesible.....	57
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	61
3.1 Enfoque de la investigación.....	62
3.2 Diseño metodológico	63
3.3 Unidades de análisis u objetos de estudio.....	64
3.3.1 Fuentes de información.....	65
3.3.2 Población o sujetos	66
3.3.2.1 Muestra (No probabilística).....	66
3.5.2 Segunda categoría de análisis: Comunidad sorda.....	72

3.5.3 Tercera categoría de análisis: Lenguaje de señas (LESCO).....	73
3.5.4 Cuarta categoría de análisis: Turismo accesible.....	73
3.5.5 Quinta categoría de análisis: Capacitación de personal.....	74
3.6 Procedimientos de recolección de datos	75
3.7 Organización de los datos	76
3.8 Análisis de datos	77
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	78
4.1.1 Datos recopilados sobre información general.....	79
4.1.2 Datos recopilados sobre la comunidad sorda.....	81
4.1.3 Datos recopilados sobre LESCO.....	85
4.1.4 Datos recopilados sobre Turismo accesible.....	90
4.2 Entrevistas realizadas.....	96
4.2.4 Entrevista 4: Gamaniel Salas	98
4.2.5 Entrevista 5: Viviana Vargas	99
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	100
6.1 Conclusiones.....	101
6.2 Recomendaciones.....	106
CAPÍTULO VII: PROPUESTA	109
1.2 Proceso de recibimiento de una persona sorda en el hotel.....	112
1.2.1 Departamento de Recepción.....	112
1.2.2 Departamento de ama de llaves.....	113
1.3 Durante la estadía del huésped.....	115
1.4 Para emergencias.....	116
1.5 Seguimiento y mejora continua.....	117
2.1 Costos para la capacitación del personal en la lengua de señas LESCO.	119
Se detalla a continuación una lista de entidades donde se puede capacitar al personal en lenguaje de señas.	119
2.1.1 Hands on Lesco.	119
• Ubicación: San Pedro de Montes de Oca.....	119
2.2.2 Universidad Hispanoamericana.....	120
2.2.3 In-Lesco.....	121
3.1 Costo para la realización de un video promocional y prestación de servicios de interprete.	123
4.1 Cronograma para capacitaciones de los colaboradores del HIEX en lengua de señas LESCO.	124

4.5 Infogramas	125
Referencias bibliográficas	128
Glosario y abreviaturas	135
Anexos	137
Declaración jurada.	141

Contenido de tablas

Tabla 1 categorías según las variables estudiadas; Antecedentes y conceptos del turismo accesible y lenguaje LESCO.....	71
---	----

Tabla 2 Categorías según las variables estudiadas; Comunidad sorda.....	72
Tabla 3 Categorías según las variables estudiadas: Lenguaje de señas.....	73
Tabla 4 Categorías según las variables estudiadas; Turismo accesible.	74
Tabla 5 Categorías según las variables estudiadas; Capacitación personal.....	75

Contenido de figuras.

Figura 1 Organigrama Clusters y HIEX Fuente: Recursos humanos del hotel Holiday Inn Express, 2025. El hotel Holiday Inn Express en el primer trimestre del año 2025 cuenta con un personal total de 24 personas.	57
Figura 2 Recomendaciones para las empresas de alojamiento, restauración y MICE. Fuente. ONU Turismo	59
Figura 3 Tamaños de muestra comunes en estudios cualitativos. Fuente: Métodos de la investigación. De acuerdo con la tabla representada, podemos segmentar las muestras de estudio según la cantidad de participantes, más sin embargo no es de carácter obligatorio hacerlo en una investigación cualitativa.....	67
Figura 4 Grafico pregunta 1	80
Figura 5 Grafico pregunta 2	81
Figura 6 Grafico pregunta 3 Fuente: Elaboración propia,2025.	82
Figura 7 Grafico pregunta 4	83
Figura 8 Fuente: Elaboración propia, 2025.	84
Figura 9 Grafico pregunta 5 Fuente: Elaboración propia, 2025.	85
Figura 10 Grafico pregunta 6	86
Figura 11 Grafico pregunta 7 Fuente: Elaboración propia,2025.	87
Figura 12 Grafico pregunta 8	88
Figura 13 Grafico pregunta 9 Fuente: Elaboración propia,2025.	89
Figura 14 Grafico pregunta 10	90
Figura 15 Grafico pregunta 11.....	91
Figura 16	92
Figura 17 Grafico pregunta 12	93
Figura 18 Grafico pregunta 13 Fuente: Elaboración propia,2025.	94
Figura 19 Grafico pregunta 14 Fuente: Elaboración propia, 2025.	95
Figura 20 Fuente: Elaboración propia,2025.	95
Figura 21 Infograma 1 Fuente: Elaboración propia. Nota: La información se obtuvo de internet.....	126
Figura 22 Infograma 2 Fuente: Elaboración propia. Nota: La información se obtuvo de internet.....	127

Carta aprobación tutor

CARTA DEL TUTOR

San José, 05 de junio de 2025

Carrera de Turismo
Universidad Hispanoamericana

Estimados Señores:

El estudiante Estefanía Benavides Chavarría, cédula de identidad número 114970392, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **Desarrollo de un protocolo para la recepción de personas sordas para el hotel Holiday Inn Express durante el primer periodo del 2025** el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Turismo

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	18%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	18%
	TOTAL		96

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

MARATHA ANGELICA Firmado digitalmente por
MONTIEL GALINDO MARATHA ANGELICA
(FIRMA) MONTIEL GALINDO (FIRMA)
Fecha: 2025.06.05 14:41:59
-06'00'

Martha Angélica Montiel Galindo
Cédula identidad 801370624

Carta aprobación lector

CARTA DE APROBACIÓN DEL
LECTOR DEL TRABAJO FINAL DE
GRADUACIÓN

20 de junio del 2025

Señores
Departamento de Registro
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La suscrita, **Chantal Andrea Fernández Llantén**, Profesora de la carrera de **Turismo** de la Universidad Hispanoamericana y en mi condición de **Lectora DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN** titulado "**DESARROLLO DE UN PROTOCOLO PARA LA RECEPCIÓN DE PERSONAS SORDAS PARA EL HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS DURANTE EL PRIMER PERIODO DEL 2025**". Elaborado por el estudiante **ESTEFANIA BENAVIDES CHAVARRIA**, cedula: **1-1497-0392**, para optar por el título de **BACHILLERATO** en **TURISMO**.

Considero que dicho trabajo reúne los requisitos exigidos por la universidad, por lo tanto, doy la aprobación para ser sometido a la defensa pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador asignado para tal efecto.


Firmado digitalmente por
CHANTAL ANDREA
FERNANDEZ LLANTEN (FIRMA)
Fecha: 2025.06.20 13:43:35
-06'00'

CHANTAL ANDREA FERNANDEZ
LLANTEN (FIRMA)

MPM. Chantal Andrea Fernández Llantén
Docente, Escuela de Turismo
Lectora, Trabajo Final de Graduación

Carta del CENIIT

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

San José, 17-9-2025

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Estefania Benavides Chavarría con número de identificación 1-1497-0392 autor (a) del trabajo de graduación titulado Desarrollar un protocolo para la recepción de personas sordas en el hotel Holiday Inn Express para el primer periodo del 2025 presentado y aprobado en el año 2025 como requisito para optar por el título de bachillerato; (X / NO) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

 1-1497-0392
Firma y Documento de Identidad

Dedicatoria

Esta es quizás una de las partes más importantes del trabajo porque voy a

exponer mis sentimientos y pensamientos. Mi mamá es la primera persona que conoció mi corazón y sintió como latía, desde ese momento no ha dejado de darme apoyo, en ningún momento me ha soltado la mano y sé que todo lo ha hecho para ver mi mejor versión, este trabajo no estaría realizado de no ser por su motivación, y ganas de salir adelante. Se lo dedico a mi papá, porque sé que estaría muy orgulloso de ver que pude terminar la universidad tantos años después y que no me rendí. Y por supuesto a mis abuelitos, sobre todo a mi abuelita Norma que gracias a ella soy la persona que soy hoy, le agradezco cuidarme cuando era pequeña, enseñarme a ser creativa y cuidarme y darme amor como solo una abuelita lo puede dar. Y a mi abuelito Carlos que se fue antes de que pudiera empezar el trabajo, pero sé que me está cuidando con mi papá. Gracias a estas cuatro personas por formarme, por amarme, y por siempre creer en mí.

Agradecimiento

Le agradezco a Dios el darme la oportunidad de volver a empezar, el darme la fortaleza para poder cambiar y el tiempo para poder terminar esas cosas que había dejado inconclusas. Le agradezco a Dios por que a lo largo de este camino de estos cinco meses me mostro personas que me ayudaron a realizar el trabajo sin esperar nada a cambio. Le agradezco a todas las personas involucradas desde el día uno, a personas dentro de la universidad como lo es MEE. Martha Angelica Montiel Galindo, mi directora de carrera y personas fuera de la universidad como lo es el equipo de grupo Rocca y el equipo del Hotel Holiday Inn Express.

Y le agradezco a todas esas personas que a lo largo del trabajo me motivaron con sus palabras para que lo pudiera finalizar, a mis amigos, conocidos, familiares.

Resumen

El siguiente trabajo se basa en la necesidad de inclusión de las personas sordas en el ambiente turístico, en los últimos años hemos visto un auge de el aumento del turismo accesible, sin embargo, podemos resaltar que se han enfocado mayormente en la discapacidad física, pudiendo dejar de lado otras discapacidades como lo es la sordera, y así no cumpliendo con la satisfacción de los clientes, ni el derecho que tienen las personas al ocio, además de no cumplir con las normativas de la ley 7600 entre otras leyes de Costa Rica que respaldan a las personas de la comunidad sorda.

El objetivo general es desarrollar un protocolo para recibir personas de la comunidad sorda en el hotel Holiday Inn Express, durante el primer periodo del 2025, con esto abrimos paso a que sea el primer hotel donde las personas de los diferentes departamentos entiendan como se pueden comunicar con una persona no oyente, que pasos deben seguir, y el tipo de atención que deben brindarle.

Para la metodología de este trabajo nos vamos a enfocar en un enfoque cualitativo, por medio de entrevistas voluntarias a los empleados del hotel de tres diferentes áreas. Aquellas áreas que tengan más contacto con los huéspedes y puedan tener en algún momento un contacto con un huésped no oyente. Para esta encuesta se realizarán preguntas tanto de la comunidad, sobre el lenguaje de señas y el turismo accesible. El objetivo de la encuesta es el de evaluar el conocimiento que tienen los colaboradores del hotel sobre la comunidad y la disposición de aprender un nuevo lenguaje que les ayude a romper las barreras

con un huésped de discapacidad auditiva.

Por eso el enfoque del estudio será cualitativo porque se busca analizar esas vivencias y poder darles un enfoque para realizar el protocolo.

Al terminar las encuestas realizadas en el Hotel Holiday Inn Express, el análisis de resultados nos dio un mejor panorama para saber de donde empezar a crear el protocolo. Con los resultados obtenidos de la encuesta, se denota que los colaboradores del hotel tienen una gran disposición por ayudar a los huéspedes en general, y al enterarse de la comunidad sorda tienen aún más motivación para aprender sobre la comunidad y el lenguaje de señas LESCO, lo que hace que la creación del protocolo les pueda ayudar y facilitar su trabajo sobre todo en la comunicación con una persona no oyente.

Después de tener una base teórica y realizar las encuestas y entrevistas podemos concluir que si es necesario la creación de un protocolo para la recepción de personas no oyentes. Este proyecto ha permitido analizar las barreras y oportunidades que tienen las personas no oyentes al interactuar con el sector hotelero. A lo largo de la investigación se evidencia que, aunque existen avances en la adaptación de servicios, todavía persisten desafíos en la comunicación. Estos hallazgos denotan una necesidad de desarrollar estrategias más efectivas para poder incluir a las personas sordas dentro del sector hotelero, y estas puedan tener una experiencia enriquecedora y equitativa para todos.

Summary

The following work is based on the need for the inclusion of deaf individuals in the tourism environment. In recent years, we have seen a rise in accessible tourism; however, it is evident that the focus has primarily been on physical disabilities, potentially neglecting other disabilities such as deafness. This results in not meeting customer satisfaction or the right to leisure that all individuals have, and it also fails to comply with Law 7600 and other Costa Rican laws that support the deaf community.

The general objective is to develop a protocol for welcoming members of the deaf community at the Holiday Inn Express hotel during the first period of 2025. This initiative aims to make it the first hotel where staff from different departments understand how to communicate with a non-hearing person, what steps to follow, and the type of service they should provide.

For the methodology, we will focus on a qualitative approach through voluntary interviews with employees from three different hotel departments, those that have the most contact with guests and may at some point interact with a non-hearing guest. The survey will include questions about the deaf community, sign language, and accessible tourism. The goal of the survey is to assess the hotel staff's knowledge of the community and their willingness to learn a new language that helps break communication barriers with guests who have hearing disabilities.

This is why the study will have a qualitative focus, as it seeks to analyze these experiences and use them to shape the protocol.

After conducting the surveys at the Holiday Inn Express, the analysis of the results provided a clearer picture of where to begin in creating the protocol. The survey results show that hotel staff are highly willing to assist guests in general, and upon learning about the deaf community, they are even more motivated to learn about the community and LESCO sign language. This makes the creation of the protocol a helpful tool that will facilitate their work, especially in communicating with non-hearing individuals.

After establishing a theoretical foundation and conducting surveys and interviews, we can conclude that the creation of a protocol for receiving non-hearing individuals is indeed necessary. This project has allowed us to analyze the barriers and opportunities that non-hearing individuals face when interacting with the hotel sector. Throughout the research, it is evident that although there have been advances in service adaptation, communication challenges persist. These findings highlight the need to develop more effective strategies to include deaf individuals in the hotel sector, allowing them to have an enriching and equitable experience.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes del problema.

Alrededor del mundo se integra cada vez más a las personas con discapacidad.

Se pueden observar rampas para el acceso a un hotel, baños exclusivos, etc., sin embargo, en el sector turístico, la comunidad sorda sigue teniendo desventajas.

La Lengua de Señas Costarricense habitualmente abreviada LESCO, es la lengua utilizada nativamente por las personas no-oyentes en Costa Rica.

En el ámbito del turismo, en el país existe LESCO tours, donde se realizan tours para la comunidad sorda en el cual también pueden anotarse oyentes. Carolina Rojas guía turística graduada de la Universidad Nacional de Costa Rica, trabaja en brindarles acceso a las personas sordas de Costa Rica a través de excursiones, Rojas también es una persona sorda que creó su emprendimiento en año 2021.

Carolina ha trabajado con más de 15 grupos de personas sordas de diferentes países, ella expresa la dificultad a la hora de reservar algún tour u hotel, sus clientes, así como ella, algunas veces han tenido dificultades a la hora de comunicarse, casi siempre las personas sordas ya van preparadas en la forma de cómo pueden comunicarse. Para comunicarse hay diferentes formas, no todos los sordos hablan en LESCO, otros comunican en forma oral, o escrita, o por medio de imágenes o comunicación visual gestual. Por lo tanto, recomienda que los hoteles, así como los tours estén apoyados por medio de imágenes para una mejor comprensión.

Como podemos evidenciar hay una falta de apoyo, recursos, y personal capacitado por parte de los hoteles en Costa Rica. El capacitar o concientizar a los empleados de un hotel (en todas sus áreas) no es un gasto, es una inversión, que

a la larga le traerá múltiples beneficios tanto al hotel como a sus colaboradores y además evitara que tanto las personas que trabajan como las personas de la comunidad sorda sientan una discriminación y se hará un cumplimiento de las leyes establecidas en el país.

Se puede pensar que capacitar a un área específica de un hotel en LESCO, puede parecer caro y es un proceso largo, pero para eso se pueden tener convenios con intérpretes. Así como pasa entre LESCO tours y Il Viaggio travel que trabajan en conjunto cuando la empresa de tours recibe a personas de la comunidad sorda.

Además, en el país existe Sign Bridge que se encarga de trabajar con empresas para hacer sus traducciones e incluso de realizar material de apoyo para convertir audiovisuales en inclusivos. Actualmente Sing Bridge cuenta con más de 20 interpretes. Y algunas de las empresas para las que han trabajado son COOPENAE, CAMTIC (cámara de tecnologías de información y comunicación) CCITUL (cámara de comercio industria y turismo de limón), entre otros.

Otro dato importante en el país fue el programa de capacitación para jóvenes sordos del TEC, que tiene cobertura en cinco cantones de la Zona Norte: Los Chiles, Upala, Guatuso, Sarapiquí y San Carlos, fueron seleccionados jóvenes sordos entre 15 y 30 años, con comprensión y dominio LESCO. El programa incluyó cursos de hotelería, alimentos y bebidas, con el objetivo de fortalecer sus iniciativas productivas. Por otro lado en Costa Rica se encuentra la red de turismo accesible desde el 2017, fue creada como una asociación sin fines de lucro que trabaja en convertir a Costa Rica en un destino inclusivo. Sus tres pilares son la información, verificación y capacitación del turismo accesible en Costa Rica.

En el 2024 fue galardonada como la “Organización Inclusiva del año” en la primera edición de los FITURR 4ALL, catalogada como una de las más importantes bolsas de negociación de viajes del mundo, misma que se desarrolla en Madrid, España.

Por su parte Alberto López, Gerente General del Instituto Costarricense de Turismo externo:

“Este premio refuerza el posicionamiento de Costa Rica como un destino que apela al desarrollo de un turismo más inclusivo y para todas las personas, permitiendo a todos disfrutar del derecho al descanso, el ocio o la relajación”, destacó López. (parr. 4).

Cabe destacar que algunos de sus miembros fundaron la agencia de viajes Il Viaggio travel en el 2012 que también ofrece viajes para personas con discapacidad física. Il Viaggio travel da capacitaciones sobre la sensibilización en el ámbito del turismo accesible y un diplomado por parte de la UNED, ya sea para hoteles o cualquier otro tipo de empresa relacionado con el turismo.

En la tesis Turismo accesible: *Integración de personas con discapacidad a las actividades turísticas* de Salazar Cerdas, Jennifer Adriana (2021).

Entre las dificultades que se encontraron en el uso de los espacios está la limitación en las posibilidades de llegar a objetos y percibir sensaciones, así como dificultades de alcance manual, visual o auditivo. Es difícil leer los carteles indicadores en un pasillo mal iluminado o los de una calle porque están situados a cierta altura o escritos con letras pequeñas. Además, se

presentan dificultades en el control que surgen de las actividades por problemas de control del equilibrio o de la manipulación de objetos, como pueden ser grifos, agarraderas de puertas, botoneras de ascensor. (p. 34).

Como lo comenta Salazar, hay espacios en los edificios adaptados según algunas necesidades de las personas con discapacidad pero que tan bien adaptaron estos lugares para que sean funcionales. Se están adaptando por seguir una ley o por que se quiere que sea realmente un lugar inclusivo.

Con las anteriores investigaciones y reportajes podemos evidenciar que la comunidad sorda tiene limitantes a la hora de realizar turismo en nuestro país, que el turismo accesible esta más enfocado en la discapacidad física que en la discapacidad visual o auditiva. Falta más apoyo por parte de las grandes empresas como lo son hoteles y el estado para que se pueda fortalecer el turismo accesible y los diferentes grupos de discapacidades.

Así mismo en el ámbito internacional, en Quito se encuentra en desarrollo una propuesta de turismo accesible para personas sordas de cualquier grado de pérdida o lesión auditiva en espacios turísticos del Centro Histórico de Quito Este proyecto se trata de una Tesis de Grado desarrollado por la alumna Estrella Orbe (2019) quien plantea una propuesta de turismo accesible para personas sordas en el Centro Histórico de la ciudad de Quito, el cual es el más grande de toda Sudamérica. La autora concluye que las personas sordas han preferido estar siempre acompañados por una persona oyente para poder derribar la barrera comunicativa en el hospedaje seleccionado.

En otros países de América del Sur también podemos encontrar información sobre el turismo accesible, según lo encontrado en la tesis *Turismo accesible de la comunidad sorda para las actividades turísticas del centro histórico de la ciudad del cusco*. Castelo y Peña (2019)

El turismo accesible en la ciudad del Cusco es muy limitado, existen muy pocas agencias de viajes y turismo pertenecientes al sector privado que vienen trabajando, desarrollando y adecuando los servicios turísticos a este nuevo segmento de mercado. Sin embargo, a pesar del trabajo continuo que realizan sus servicios están orientados mayormente a turistas con discapacidad física. Los turistas que tienen discapacidad auditiva son los más perjudicados porque hasta la fecha ellos se adaptan a los servicios que brindan los prestadores de servicios turísticos, intentando de alguna manera realizar actividades turísticas. Es por ello que se identificó y se vio la necesidad de investigar los problemas que conlleva esta inadecuada práctica de actividades turísticas. (p.18)

En Argentina existe EGITA (escuela de gestión e innovación donde se brindan cursos de lengua de señas tanto para la comunidad en general como para los actores turísticos, su misión es romper las barreras que se construyen en el entorno de las personas con discapacidad; una sociedad que no reconoce la falta de interés en aprender a comunicarse con una persona no oyente oficia de barrera al momento de generar cualquier tipo de actividad. Agustina Posse (2021)

España es uno de los países en los que ha incrementado el turismo accesible, de acuerdo con Salgado (2024) en su tesis *Accesibilidad y personas sordas en el ámbito turístico*:

“La FITUR que creo Impulsa Igualdad (entidad sin ánimo de lucro) han anunciado la primera edición de los Premios FITUR 4all. Esta iniciativa tiene un objetivo muy marcado: fomentar el turismo accesible e inclusivo de las personas con discapacidad. En territorio nacional, Benidorm ha sido galardonada como la ciudad más accesible, de hecho, del 21-27 de abril y del 5-11 de mayo se desarrolló un programa de turismo para personas sordas accesible en lengua de signos en el cual hubo 200 participantes de toda España”. (p.14)

Podemos evidenciar como en lugares de América y Europa poco a poco el turismo accesible y la inclusión de personas con discapacidades va tomando más fuerza, creando campañas, iniciando investigaciones sobre las diferentes discapacidades y sus limitantes a la hora de viajar. Incluyendo cada vez más el turismo accesible o turismo para todos.

1.2 Problema de investigación.

La ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (1996) en su artículo número 50 declara lo siguiente: Información accesible: Las instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información dirigida al

público sea accesible a todas las personas, según sus necesidades particulares.

Sin embargo, en el sector hotelero la información para personas de la comunidad sorda es muy reducida.

Como expresa el secretario general de la ONU Turismo Zurab Pololikashvili, (2020)

El turismo es un auténtico motor de solidaridad y desarrollo. Aprovechemos plenamente su poder para unir a las personas y las comunidades, respetando el Código Ético Mundial para el Turismo. De este modo, el turismo puede seguir ofreciendo mejores oportunidades y un desarrollo sostenible a millones de personas en todo el mundo. (p.x)

El turismo es para conectar comunidades de un mismo país, o internacionales, sin embargo, en Costa Rica la comunidad sorda tiene una gran desventaja para poder relacionarse en el sector hotelero. Lo que esta investigación pretende es estudiar si el sector hotelero, está preparado para recibir una persona sorda o con audición reducida

La persona con discapacidad auditiva prefiere no realizar un viaje dentro de su mismo país por las barreras que significa el no poder comunicarse, ya que los establecimientos no cuentan con un intérprete o una persona capacitada para guiarlos, con señalización adecuada o clara de las instrucciones.

Actualmente se habla más de inclusión, dentro del sector hotelero no se visualizan

muchas soluciones para solventar el problema. Si se pusiera en marcha un plan de acción para este inconveniente el país podría posicionarse de una nueva forma ante el mundo. Además de crear consciencia social, las organizaciones realmente comprometidas con la inclusión no necesitan una ley que les exija el cumplimiento de una determinada normativa, sino que son ellas las que, por iniciativa propia, toman las medidas pertinentes. Por lo tanto, surge la pregunta de investigación:

¿Cómo desarrollar un protocolo para la recepción de personas de la comunidad sorda para el hotel Holiday Inn Express, durante el primer periodo del 2025?

1.3 Justificación.

El propósito de este proyecto es buscar una concientización en el sector turístico al saber las limitantes que una persona de la comunidad sorda puede tener para interactuar en un hotel y que este pueda resolver sus necesidades básicas como persona que contrato un servicio y se pueda seguir con el cumplimiento de *la ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (1996)*: Ayudas técnicas y servicios de apoyo: Las instituciones públicas y las privadas de servicio público deberán proveer, a las personas con discapacidad, los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes

Discapacidad: Persona que presenta deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas

barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. Real Academia Española. (s.f.). Según lo citado anteriormente en el ámbito del turismo hotelero una persona con discapacidad auditiva puede presentar dificultad a la hora de registrarse en un hotel, su desplazamiento, y la llegada al mismo, lo que plantea el hecho de como poder resolver ese inconveniente, siendo Costa Rica uno de los mayores atractivos turísticos en el mundo.

Entonces si el turismo es una actividad que se hace por placer para conocer nuevos lugares, culturas, personas, tener nuevas experiencias, disfrutar del ocio, relajarse, etc. porque no incluir a las personas de la comunidad sorda a que sean partícipes de los atractivos tanto de un hotel como del país. El disfrute de las personas oyentes, solos o acompañadas de sus familias debería de ser el mismo para las personas no oyentes, pero este no es el caso, ya que ellos tienen que ir acompañados de un intérprete, familiar, o buscar ellos mismos los recursos para poder comunicarse y adaptarse al entorno turístico, en este caso hotelero.

Las empresas inclusivas son conocedoras de esta realidad y saben que la discapacidad debe ser incluida en la estrategia corporativa, pues las personas con discapacidad -y sus familias- pueden ser clientes, consumidores, proveedores, socios, trabajadores y por supuesto, miembros de su comunidad. Por ello, ven el valor agregado que la discapacidad puede aportar a su organización, y a la vez, el valor que su empresa puede brindar para contribuir con el desarrollo inclusivo del país. REI. *Caja de Herramientas* (2015).

Según la caja de herramientas para empresas inclusivas de Costa Rica menciona que el sector hotelero se beneficiaría a nivel interno con que sus colaboradores den un mejor servicio al cliente ya que pueden dar un servicio especializado a las necesidades individuales, además de un mejor reclutamiento de personas que saben comunicarse en LESCO o están dispuestas a aprender el lenguaje. Reduce la discriminación en cuanto al acceso a servicios y productos y a nivel externo, se sabe que las personas la mayor parte del tiempo recomiendan lugares donde les dieron un buen servicio, y esto atraería más personas de la comunidad sorda.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Desarrollar un protocolo para recibir personas de la comunidad sorda en el hotel Holiday Inn Express, durante el primer periodo del 2025.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Establecer los antecedentes y conceptos del turismo accesible y lenguaje LESCO en Costa Rica.
2. Investigar las principales limitaciones que enfrentan las personas con discapacidad auditiva para acceder al hotel Holiday Inn Express.

3. Concientizar a los empleados del hotel Holiday Inn Express sobre el turismo accesible y lenguaje LESCO.

1.5 Alcances y limitaciones

Los alcances son aquellos logros que se van descubriendo conforme la investigación va avanzando, y que en un principio no se tenían en cuenta que tales áreas se podían abarcar.

Por otro lado, las limitaciones son todos aquellos impedimentos que por falta de tiempo o recursos no se pudieron estudiar.

1.5.1 Alcances de la investigación

Para este proyecto uno de los mayores alcances fue el de encontrar un hotel para poder realizar el trabajo, sin embargo, al contactar con el hotel no se tenía proyectado que ya tuvieran a una persona estudiando el lenguaje de señas costarricense. Esto hizo que el hotel Holiday Inn Express demostrara interés y empatía en el tema que se estaba desarrollando y la investigación tuviera un mejor alcance.

Otro de los alcances de la investigación también fue en el hotel, ya que cuentan con una habitación totalmente equipada para la recepción de una persona no oyente.

El hecho de poder realizar el proyecto en un hotel donde están conscientes del

tema del tema de la comunidad sorda y el lenguaje de señas fue un beneficio para la investigación.

1.5.2 Limitaciones de la investigación

La primera limitación que el proyecto enfrentó fue la teoría, no hay trabajos realizados sobre la comunidad sorda y el turismo hotelero en Costa Rica, se encontraron estudios a nivel internacional pero las fuentes o los recursos son muy diferentes a las de nuestro país, esto hizo que sentar las bases para empezar el proyecto sean un poco escasas.

También se puede destacar el no contar con una persona de la comunidad para poder hacer una visita al hotel, ya que para esto se tiene que tomar en cuenta varios factores, tomando en cuenta el más importante que es; el conocer a la persona no oyente para que se pueda tener confianza y pueda colaborar abiertamente en la investigación, además de contar con un intérprete ya sea familiar o amigo de la persona no oyente, que de igual forma pueda aportar y entrelazar una buena comunicación entre investigador y oyente. El tiempo es un factor clave, ya que se tiene que coordinar muy bien entre los permisos del hotel, la persona no oyente, el intérprete y el investigador.

Se puede agregar como otra limitación, el no poder presenciar directamente el comportamiento de un huésped de la comunidad con los colaboradores del hotel, ya que para el momento no había ningún huésped no oyente en el hotel.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Sordera, tipos, causas y prevención.

Para este proyecto es importante ver las causas y tipos de sordera que pueden padecer las personas. El cómo adquirieron esta condición va a determinar muchos factores para su desarrollo y forma de comunicarse. Va a servir para poder entender por qué ciertas personas se sienten más cómodas usando LESCO, por

que otras dependen de su voz, pero lo más importante es evidenciar el por qué no se les llama sordomudos.

Según la OMS se dice que alguien sufre pérdida de audición cuando no es capaz de oír tan bien como una persona cuyo sentido del oído es normal, es decir, cuyo umbral de audición en ambos oídos es igual o mejor que 20 decibeles (dB). La pérdida de audición puede ser leve, moderada, grave o profunda. Puede afectar a uno o ambos oídos y entrañar dificultades para oír una conversación o sonidos fuertes.

Para efectos de este proyecto nos vamos a centrar en las personas sordas que suelen padecer una pérdida de audición profunda, lo que significa que oyen muy poco o nada.

El Doctor Julio Maset, médico de Cinfa, en su publicación acerca de la hipoacusia (2018), nos explica lo siguiente:

Tipos de Sordera.

Basándose en la clasificación del Bureau Internacional de Audiofonología -BIAP-, la Confederación Española de Familia de Familias de Personas Sordas (FIAPAS) divide los tipos de sordera en función de distintos criterios.

En primer lugar, según el momento en que se produce, puede ser:

- Sordera prelocutiva: la pérdida de audición es anterior al desarrollo del lenguaje.

- Sordera postlocutiva: se produce cuando ya existe el lenguaje.

Según la localización de la lesión, puede ser:

- De conducción o de transmisión: existen alteraciones en la transmisión del sonido a través del oído externo y medio.
- De percepción o neurosensorial: las lesiones afectan al oído interno o a la vía nerviosa auditiva.
- Mixta: las alteraciones se producen en las dos áreas.

Por último, según el grado de pérdida auditiva, puede tratarse de:

- Pérdidas leves: el umbral de audición se sitúa entre 20 y 40 decibelios.
- Pérdidas medias: la pérdida auditiva se halla entre 41 y 70 decibelios
- Pérdidas severas: la pérdida auditiva se sitúa entre los 71 y 90 decibelios.
- Pérdidas profundas: en este caso, la pérdida auditiva se sitúa entre los 91 y 100 decibelios.

Tenemos que definir la hipoacusia según la RAE, como la disminución de la agudeza auditiva. Es un trastorno sensorial que dificulta el desarrollo del lenguaje, el habla y la comunicación. (s.f)

Causas de la hipoacusia

La pérdida de audición puede existir ya en el momento del nacimiento (causas congénitas) como producirse a cualquier edad (causas adquiridas).

Entre las causas congénitas, se hallan:

- Factores hereditarios o no hereditarios
- Complicaciones en el embarazo o en el parto. Por ejemplo, falta de oxígeno en el momento de nacer, ictericia grave durante el período neonatal, bajo peso en el nacimiento...
- Infecciones que haya sufrido la madre durante la gestación como la rubeola o la sífilis.
- El uso incorrecto de determinados fármacos durante el embarazo (por ejemplo, aminoglucósidos, medicamentos citotóxicos, antipalúdicos y diuréticos).

Entre las causas adquiridas, destacan las siguientes:

- El envejecimiento.
- Padecer infecciones crónicas del oído. En los niños, la otitis media crónica - presencia de líquido en el oído- es una causa frecuente.
- Sufrir enfermedades infecciosas como la meningitis, el sarampión y la parotiditis.
- La obstrucción del conducto auditivo por cerumen o cuerpos extraños.
- Padecer traumatismos craneoencefálicos o de los oídos

- Usar algunos medicamentos como los que se prescriben en el tratamiento de infecciones neonatales, el paludismo, algunos tipos de tuberculosis y algunos tipos de cáncer.
- Exponerse a un ruido excesivo (la OMS recomienda un límite de 65 decibelios). Esta circunstancia puede producirse en el puesto de trabajo, si está relacionado con maquinaria ruidosa o explosiones, o durante actividades y eventos recreativos en bares, discotecas o conciertos, donde se alcanzan a veces los 110 decibelios. También puede ser perjudicial usar los auriculares para escuchar música a un volumen excesivamente alto.

¿Cuáles son sus síntomas?

En la etapa anterior al desarrollo del lenguaje, puede no haber síntomas, pero sí algunas señales de alarma:

- Falta de reacción del niño ante ruidos fuertes.
- El bebé no balbucea o deja de hacerlo.

En otras etapas de la vida, la pérdida de audición se puede manifestar con síntomas como:

- Problemas para seguir una conversación que se produce entre dos o más personas.
- Dificultad para oír en ambientes con mucho ruido.
- Problemas para diferenciar sonidos agudos.

Además, a veces puede producirse sensación de falta de equilibrio o mareo, sensación de presión en el oído o escucharse un zumbido.

¿Qué otras consecuencias pueden tener la pérdida de audición?

La hipoacusia tiene repercusiones que van más allá de la simple pérdida de audición. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), las personas que la sufren pueden padecer:

- Consecuencias funcionales: su capacidad para comunicarse con los demás queda limitada. Si no se atiende, en los niños puede producir un retraso en el desarrollo del habla y perjudicar el rendimiento escolar.
- Consecuencias sociales y emocionales: los problemas de comunicación que acabamos de mencionar pueden, a su vez, afectar la vida diaria de la persona sorda, que puede sentirse sola, aislada o frustrada.
- Consecuencias económicas: como explica la OMS, los niños con pérdida de audición y sordera no suelen ser escolarizados, sobre todo en los países subdesarrollados. Entre los adultos, la tasa de desempleo es más alta que entre la población general y, cuando obtienen un trabajo, suelen ser de categoría inferior. Por todo ello, el coste mundial anual que generan los casos desatendidos de pérdida de audición ronda los 750.000 millones de dólares internacionales, según la entidad.

¿Cómo se trata la hipoacusia?

Hay que resaltar que la detección e intervención tempranas son fundamentales para amortiguar las consecuencias de la pérdida de audición en edades infantiles.

En cualquier caso, y en función del tipo de hipoacusia, su grado y el momento de aparición, existen varios tipos de tratamiento. Este puede consistir en:

- La utilización de audífonos: amplifican el sonido hasta volverlo audible para la persona.
- La logoterapia y la reeducación auditiva.
- Otras herramientas que pueden favorecer la comunicación a estas personas son las de leer los labios, los textos escritos o el lenguaje de signos.

2.1.2 Formas de comunicarse con la comunidad sorda.

Para las personas oyentes puede ser una situación inquietante el no saber cómo comunicarse con una persona no oyente, porque no sabe la forma en la que esta se comunica.

Debemos tener en cuenta que para iniciar una conversación con una persona sorda primero hay que llamar su atención, y que este mirando ya que la información llega a través de la vista. Podemos llamar la atención con un toque en su hombro (no se recomienda tocar su cabeza o cabello) siempre respetando el contacto físico, encendiendo o apagando una luz, agitando la mano en el aire dentro del campo visual, y avisar a la persona que tiene al lado para que le pueda avisar a la persona no oyente.

El asegurarse de mantener el contacto visual para tener una buena comunicación es importante pero también demuestra interés y respeto hacia la persona.

A continuación, se enumera una lista de formas de comunicarse, tomando como referencia el artículo de Navalon Pascual, Emma (2024):

1-Lectura de labios: Debemos tener en cuenta que no todas las personas sordas pueden leer los labios. Las personas que, si lo hacen, necesitan estar de frente a la persona en un lugar que tenga buena iluminación, que la persona que está hablando gesticule bien y trate de no taparse o tener algo en la boca que interrumpa la comunicación, no es necesario subir el tono de voz, ni hablar muy lento. Se comienda utilizar frases simples y completas y palabras conocidas.

2- Comunicación no verbal: Muchas veces nuestros gestos, expresiones faciales y nuestro lenguaje corporal nos ayudan a superar esas barreras comunicativas. Los gestos son muy útiles porque nos ayudan a expresar acciones, emociones o instrucciones. El señalar un objeto o dirección puede ayudar a entender mejor mensaje.

3- Lengua de señas: Al igual que la lectura de labios, no todas las personas se comunican por lengua de señas. Esta es la forma más sencilla de comunicarse. Hay otro grupo de personas que se comunican con el método Rochester, el cual

consiste en el uso del alfabeto dactilológico (representación manual de cada una de las letras que componen el abecedario).

4- Comunicación escrita: Se recomienda que se escriba con una letra clara y legible, con frases simples, completas y palabras conocidas para una mejor interacción.

5- Apoyo visual: Incluye imágenes, signos u objetos que ayuden a entender mejor el mensaje que queremos transmitir

2.1.3 Reseña histórica de la lengua de señas

Sobre el origen del LESCO es poco lo que se conoce antes de 1939. Sin embargo, Woodward (2010) sugiere que esta lengua probablemente se originó por el contacto entre la lengua de señas española y las señas autóctonas de Costa Rica. Esta situación se produce en una época anterior al establecimiento de la educación del sordo en nuestro país, cuando algunos jóvenes viajan a España para educarse. Allí, en su interacción cotidiana con otros sordos, tienen contacto con la lengua de señas española y a su regreso traen consigo señas que se mezclan con las señas autóctonas de San José.

Posteriormente Fernando Contreras Güell benemérito de la patria quien fue un promotor de la cultura; poeta, escritor y pedagogo y cofundador de la primera escuela de educación especial en 1940, que en la actualidad lleva su nombre:

Instituto de Educación Especial Fernando Centeno Güell. La escuela atiende discapacidades en:

- 1- Audición y lenguaje: sordera parcial o total.
- 2- Deficiencias visuales: ceguera total, baja visión, discapacidad múltiple.
- 3- Retardo mental: retardo, síndrome de Down, autismo.

El instituto tiene una importancia fundamental en el desarrollo de esta lengua. Aunque se aplica el método oralista (educación de las personas sordas que se centra en la lengua oral y la lectura de labios en lugar del uso de la lengua de signos) este centro educativo se convierte en el primer lugar de encuentro importante para los sordos jóvenes que estudian en San José, quienes comparten sus señas, aunque sea en los recreos.

Con esto las personas sordas se van estableciendo en otros lugares de la capital. Un lugar famoso que continúa existiendo es la heladería de sorbetera Lolo Mora, ubicada dentro del mercado central de Costa Rica y la cual tiene 121 años de existir. En ese tramo donde está ubicada la heladería se establecieron varias señas que luego se estandarizaron.

Para el año de 1968 en Cartago nació la necesidad de contar con una escuela para sordos por lo que el Club Rotario de Cartago hizo un censo y evidenció una población sorda cercana a los 70 niños, tanto en edad preescolar como escolar.

En 1969 la Asamblea Legislativa aprobó el proyecto y en ese mismo año la Municipalidad de Cartago dono un terreno para la construcción de la escuela ubicado en El Carmen de Cartago, la escuela se construyó con materiales especiales para el acondicionamiento acústico de sus recintos, paredes y pisos. Y finalmente el 17 de marzo de 1969 la escuela abrió sus puertas para la atención de niños sordos, contaba para ese momento con la matrícula de 58 niños.

En 1974, se formaliza la fundación de la Asociación Deportiva Silenciosa de Costa Rica (actualmente llamada ANASCOR) alrededor de María Infante, Rafael Eduardo Valverde y Fernando Zúñiga. Esta asociación, ubicada en el Mercado Central, funciona a partir de aquel momento como un lugar más de reunión para los miembros de la comunidad sorda de San José.

Posteriormente en el año 1979 en el ministerio de educacion pública publica un libro con un vocabulario de señas locales (Bravo, 1979), que es considerado hoy como el primer diccionario de la LESCO, llamado o *Hacia una nueva forma de comunicación con el sordo* en el cual lograron registrar 500 señas. En 1992: Una segunda compilación de señas de LESCO se publica en la Universidad de Costa Rica (López 1992).

En 1996 Se aprueba la Ley 7600, una ley Cita en su primer articulo lo siguiente:

“Se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes”.

La ley dicta parámetros para el estado, empresa pública y privada a reducir las barreras de comunicación de las personas sordas en el país, especialmente en el sistema educativo. Esta ley permitió que la existencia de la LESCO fuera conocida por la sociedad costarricense. En el año 2001 se aprueba una Directriz Presidencial que reconoce la LESCO como forma oficial de comunicación de las personas sordas en el país.

Alrededor del año 2011 se empieza un programa de investigación financiado por CENAREC con fondos públicos para la descripción lingüística de la LESCO. Los objetivos principales del programa fueron los siguientes

- a. Describir la gramática básica de la LESCO a partir del análisis lingüístico de muestras de discurso real (“corpus de la LESCO”), filmadas y transcritas por personas usuarias de dicha lengua, de manera que sirva de base para el desarrollo posterior de materiales para la enseñanza de esta.
- b. Construir un diccionario básico de la LESCO, con un volumen entre 1000 y 1500 entradas; a partir del análisis lingüístico del corpus y de las producciones realizadas, de forma tal que sirva de base para el desarrollo posterior de materiales para la enseñanza de esta lengua.

Para el año 2012 se aprueba la ley de reconocimiento del lenguaje de señas costarricense (LESCO) como lengua materna. Y tan solo un año después La investigación sobre la gramática y el diccionario básicos de la LESCO finalizó en el mes de abril del 2013 y fue presentada a la comunidad nacional en septiembre de ese año. La duración de este proyecto fue de 27 meses.

El diccionario está conformado por 1104 entradas léxicas que en algunos casos cuentan con uno o dos ejemplos de cómo pueden ser utilizadas. Cada entrada consta de los siguientes elementos

El estudio gramatical tiene cuatro niveles de análisis. De estos, los primeros tres (fonético-fonológico, morfológico y sintáctico) están casi terminados. En los próximos tres meses debe completarse también el último nivel, el discursivo. Ya el material redactado está recibiendo un detallado proceso revisión (corrección de textos y ejemplos, establecimiento y comprobación de enlaces internos y externos) en el que participan expertos externos, así como del CENAREC y del Dpto. de Educación Especial del Ministerio de Educación Pública. En la medida en que este proceso avance se podrá ir abriendo paulatinamente cada sección al público.

Y finalmente se aprueba la ley de reconocimiento y promoción de la lengua de señas costarricense (LESCO) en el año 2020. Decretando en su artículo 1 lo siguiente:

“La presente ley tiene por objeto reconocer y promover la lengua de señas costarricense (LESCO), como lengua de las personas sordas en Costa Rica que

libremente decidan utilizarla, así como el uso de los medios de apoyo a la comunicación oral”.

La comunidad de señantes tanto en la capital como en las demás provincias buscan puntos de reunión públicos y de fácil acceso como parques para poder practicar LESCO y compartir con sus amigos, familiares. En San José el punto de reunión más conocido es el McDonald's que se encuentra en la Plaza de la Cultura.

Según la ley 9822 de reconocimiento y promoción de la lengua de señas costarricense (LESCO), en los siguientes artículos declara fechas de celebración para la comunidad.

ARTÍCULO 32- Se declara el 19 de julio Día de la Lengua de Señas Costarricense (LESCO).

ARTÍCULO 33- Se declara el 21 de setiembre Día de la Comunidad de Personas Sordas de Costa Rica.

ARTÍCULO 34- Se declara el 30 de setiembre Día del Traductor e Intérprete de la Lengua de Señas Costarricense (LESCO).

ARTÍCULO 35- Se autoriza a las instituciones públicas para que celebren actos conmemorativos relacionados con las fechas antes mencionadas, tendientes a evidenciar la situación que enfrentan las personas sordas en una sociedad

encaminada a implementar las adecuaciones que les permitan a estas personas comunicarse en igualdad de condiciones.

Además la OMS conmemora el día internacional de la audición el 3 de marzo, con el objetivo de promover la salud auditiva y prevenir la pérdida de la audición y por su parte la Federación Mundial de Sordos conocida como la World Federation of the Deaf (WFD) eligió el 28 de setiembre como el día mundial del sordo en honor al primer congreso de sordos que se realizó en 1951.

2.1.4 OLESCO y NLESCO lenguas minoritarias en Costa Rica.

De acuerdo con Retana (1993), en 1976, dos profesoras de sordos y un señante nativo emprendieron un proyecto para consignar gráficamente el léxico del LESCO. Parece ser que estas personas pasaron un tiempo en Estados Unidos y, tras haber estado en contacto profundo con la lengua de señas estadounidense, introdujeron muchos préstamos de esta en LESCO. Dado el liderazgo, entre los jóvenes sordos, del señante que formó parte de este grupo, se produjo la aceptación generalizada de las señas extranjeras y el reemplazo de muchas de las autóctonas.

Una investigación realizada en los años 90 y con gran impacto fue la que realizó el lingüista norteamericano James Woodward, la lingüista nota semejanzas entre la lengua norteamericana de señas y la lengua de señas que utilizan en Costa Rica. El investigador establece la existencia de dos variedades lingüísticas de la lengua

de señas costarricense de donde salen OLESCO (original lengua de señas) y la NLESCO (nueva lengua de señas), siendo esta última la que la comunidad “joven” llama LESCO.

Su estudio revela que la nueva lengua de señas de Costa Rica (NLESCO) es una lengua distinta de sus progenitoras y mantiene una relación histórica más cercana con la lengua de señas norteamericana (LSN) que con la antigua lengua de señas de Costa Rica (OLESCO). Por otra parte, señala que vocabulario básico proviene de distintas fuentes: una cuarta parte de este proviene tanto del OLESCO como de la LSN.

En un artículo posterior (2010), Woodward menciona que el NLESCO al igual que otras lenguas de señas modernas se ha formado por la mezcla de una o más lenguas de señas originales y una extranjera introducida en el sistema educativo.

En la revista *Káñina* revista artes y letras de la Universidad de Costa Rica, Avendaño Sanchez, Carlos cita lo siguiente:

En lo relativo a la lengua de señas costarricense (LESCO), se desconoce el número de personas sordas usuarias de este idioma, sea con un alto grado de competencia o con algún conocimiento mínimo de la lengua, sea como señantes nativos o como individuos que adquieren la lengua en una etapa

“avanzada” de la vida. A pesar de ser en estos momentos el idioma de Costa Rica menos estudiado, el LESCO es quizás la lengua minoritaria costarricense en menos peligro. Lejos de hallarse en declinación, podría estar experimentando más bien un proceso de florecimiento. Es posiblemente también la lengua minoritaria más estudiada por los hispanos costarricenses, la más visibilizada en los medios de comunicación masiva, y la que cuenta con más organizaciones preocupadas por controlar quién la enseña y cómo se enseña, así como por presionar a las instancias de poder para que se reconozca su estatus.

Hasta donde sabemos, la variedad OLESCO, la lengua autóctona creada por las personas sordas en Costa Rica ha venido retrocediendo desde hace varias décadas, sin que haya sido descrita ni documentada, de modo que se podría catalogar como en grave peligro de acuerdo con los parámetros de la UNESCO. (pp.224-225).

La lengua de señas costarricense ha tenido influencias de varios países para llegar a lo que se conoce hoy como LESCO, con personas interesadas por que la lengua se mantenga y tenga cada vez más fuerza en el país. Ya es aceptada como una lengua materna, pero que tan consciente es el país de esto, cuantas empresas hoteleras que tienen base en el país saben de esto, como menciona

Avendaño, es un momento de florecimiento para la lengua y es donde tenemos que unirnos para darle más impulso y reconocimiento, especialmente en el sector turismo y hotelero.

2.1.5 Interpretes de LESCO e instituciones.

Estiman que en Costa Rica hay más de 70.000 personas sordas y cuenta con menos de 50 intérpretes para todos los servicios.

Desde 1998 existe la formación de intérpretes LESCO en la Universidad de Costa Rica, en aquel momento era la única institución que lo impartía, en la actualidad hay más instituciones que brindan cursos libres de LESCO, sin embargo, no certifican como intérpretes.

En la circular del Consejo Superior del Poder Judicial en sesión No 100-13, (2013), artículo LIII, aprobó el siguiente *“Protocolo para la acreditación de la idoneidad de intérpretes judiciales de LESCO”*

En el caso de la interpretación en lengua de señas, el papel de un (a) intérprete con formación profesional adquirida a través de una instancia educativa superior, es novedoso, actualmente persiste en el ejercicio de esta labor, la práctica que realizan familiares o amistades de personas sordas, de realizar la interpretación como un apoyo no profesional, lo cual

puede originar conflictos desde el punto de vista lingüístico, cultural o de ética profesional, puesto que esta interpretación surge de la familiaridad y la buena voluntad de los sectores implicados. (parr. 17)

El intérprete Eric Chinchilla y la interprete Estefania Carvajal mencionan en la plataforma virtual de YouTube con fecha del 2013:

Un intérprete de LESCO, además de hacer la comunicación más fácil entre personas no señantes y señantes, tiene que cumplir con otras características;

1-Discreción

2-Cuando puede o no puede aceptar estar en una interpretación, el hecho de ser interprete no los faculta para entrar en todos los ámbitos.

3-Confidencialidad: el material que se maneja no se puede revelar externamente

4-Mantener una distancia profesional, lo que significa no indagar más allá de lo que se comparte

5-Imparciales; no se pueden ir a favor de las personas sordas.

En un reportaje hecho por Teletica, Estefanía Carvajal, intérprete de LESCO, presidenta de la Asociación de Intérpretes y Mediadores de la LESCO e hija de padres sordos, expresa lo siguiente:

Poco a poco hay más personas que saben LESCO, el problema es que la oferta académica es muy muy limitada, entonces en el país las listas de intérpretes son sumamente cortas en comparación con la demanda nacional, pero también el tema de la cuota de responsabilidad que tienen las instituciones estatales en cuanto a la contratación de intérpretes. Sí es cierto que son muy pocos los intérpretes que hay ahorita en el país en comparación con la cantidad de personas sordas que necesitan. (2023).

Actualmente en el país está la Asociación Nacional de Intérpretes LESCO (ANCITILES) que agremia intérpretes, traductores e investigadores en lenguas de señas en Costa Rica y están afiliados a la Asociación Mundial de Intérpretes de Lenguas de Señas por parte de Costa Rica.

También en el mes de junio del 2021 se creó oficialmente la Asociación de Intérpretes y Mediadores de la LESCO (ASIMEL), organización nacional que busca promover la profesionalización de este trabajo y proteger los derechos de quienes la ejercen.

Estas instituciones lo que buscan es concientizar a las personas oyentes sobre la comunidad sorda, que se vean más interesadas en su lengua y les brindemos un espacio donde no se sientan extranjeras en su propio país.

2.1.6 Historia de la hostelería

Los datos sobre las primeras instalaciones de hostelería fueron para viajeros y comerciantes que tenían que recorrer grandes distancias y tenían que pernoctar en otros sitios. En aquella época los lugares para pasar la noche más comunes eran las tabernas, y las cauponas, siendo estas últimas de bajo presupuesto, el alojamiento en aquella época era gratis pero los alimentos tanto para animales como para personas si tenían un precio. Hacia la edad media se seguía desarrollando el turismo hotelero, aunque seguían careciendo de espacio y sobre todo higiene.

En estos años la peregrinación se hizo muy popular y en los años 700 los monjes empezaron a crear lugares donde las personas que iban a pie podían pasar la noche. Había una alta demanda entre personas y establos.

Hasta la llegada de la revolución industrial y el transporte se logra alcanzar un cambio en los alojamientos, se empiezan a agregar otro tipo de servicios, lugares más cómodos y llamativos, otro tipo de infraestructura, mejor aseo y limpieza, ya que el mercado había cambiado y la clase alta era la que disfrutaba de viajar y de estos lugares.

Con el pasar de los años la hotelería fue evolucionando, y podemos clasificarlos por las estrellas que tienen, locación, de lujo, resort, económico, bed and breakfast, etc.

2.2.7 Breve historia de la hotelería en Costa Rica.

Como se menciona en el libro Historia de la hotelería en Costa Rica, después de

la construcción del ferrocarril en 1890, Costa Rica empieza a tener más movimiento entre la capital y la provincia de Limón, provincia que nos conectaba a su vez con Europa. Y con el desarrollo del café, el país se dio más a conocer y se llenó de comerciantes. Unos de los primeros hoteles fueron el Hotel San José, el Hotel Frances, Hotel Panamericano. Pero el hotel que vino a hacer un cambio a nivel estructural fue el Gran Hotel Costa Rica (1980). Inspirados por el auge de la capital y los turistas, las otras provincias empezaron a construir sus hoteles, algunos todavía existen.

Hacia los años 90 Costa Rica empieza a tener un incremento en el área de hotelería, con cadenas de otros países como lo son Sol Meliá, Hampton Inn, Quality, etc.

Cabe mencionar que desde 1940 nace la cámara de hoteles de Costa Rica y afines (ACHA)

2.1.8 Historia del hotel Holiday Inn

Su fundador fue Charles Kemmons Wilson nació en Osceola, Arkansas, el 5 de enero de 1913. Y en 1952 se crearon 4 hoteles de la cadena Holiday Inn, en Memphis, Tennessee.

Los hoteles se destacaron por ofrecer servicios que no se habían visto antes, además de un servicio al cliente impecable. En 1954, paso a ser una franquicia lo

que fue un éxito total.

Y en 1965 Wilson crea el primer sistema de reserva electrónica en el mundo, donde luego sería utilizado por otros hoteles e incluso aerolíneas.

Desde sus inicios y gracias a las ideas de su fundador la marca de hoteles Holiday Inn no ha dejado de crecer e innovar, para 1991 tiene una expansión, los Holiday Inn Express, donde se enfocan más a los viajeros. Actualmente la cadena cuenta con 2.618 hoteles alrededor del mundo.

Holiday Inn en Costa Rica

El primer hotel de la cadena abrió sus puertas en el 2008, y es el Holiday Inn Express situado en Alajuela.

Para el 2011 abre sus puertas el Holiday Inn ubicado en Escazú, a la par de la clínica CIMA. El cual se destacaba por ser un hotel amigable con el ambiente y al estar ubicado cerca de una clínica privada, también es perfecto para el turismo de salud.

El Holiday Inn express San Jose, ubicado en Santa Ana, fue adquirido por el Grupo Rocca Development que es una empresa de capital costarricense fundada desde finales de los años 80. Es una empresa dedicada a construir y diseñar proyectos de toda índole y son expertos en cumplir las expectativas de sus clientes.

Como Grupo Rocca venimos incursionando desde hace años en la industria de la hotelería, por eso adquirimos esta propiedad ubicada en Lindora, Santa Ana, contemplando la alta demanda que tiene la zona en turismo placer y viajes de negocios. Con esta propiedad llegamos a la tercera

adquisición de hotelería en la ciudad de San José, donde ya contamos con Wyndham Garden Escazú, Hilton Garden Santa Ana y esta nueva adquisición», explica Mariela Zárate, Gerente General del Hotel.

La misión del grupo Rocca es operar y administrar marcas hoteleras de altos estándares, de la mano de un equipo calificado, priorizando excelencia en el servicio, calidad, rentabilidad y sostenibilidad. Mientras que su visión es ser un grupo líder operador y desarrollador de hoteles de reconocidas marcas a nivel internacional, convirtiéndonos en socios estratégicos de nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

Por otro lado, la promesa del grupo Rocca es ofrecer un servicio hotelero de calidad y con excelente servicio, enfocado en todo momento a satisfacer las necesidades del cliente.

Entre los valores que resaltan en la empresa tenemos los siguientes; Liderazgo, es lo que los define como pioneros, van adelante con investigación e innovación. El conocimiento y el legado de sus fundadores los hacen expertos y líderes de la industria.

Transparencia es el camino y pilar de las relaciones con los socios, aliados y clientes. La verdad es la que les da la solidez e integridad en las operaciones diarias.

innovación: La innovación es su vehículo para liderar el mercado por más de dos

décadas. Es el elemento que los distingue para desarrollar comunidades de bienestar.

Propósito: Se reflexiona sobre el sentido del trabajo y las acciones. Se sabe por qué y para que se hace cada proyecto.

Optimismo: Ven los desafíos como oportunidades y están dispuestos a abordarlos con pasión y esfuerzo. Se trabaja de forma persistente para conseguir lo mejor.

Empatía: Es la máxima para crear y fortalecer relaciones duraderas. Es el puente que les permite conocer realidades ajenas a la de la empresa. Se aplica la empatía entre colaboradores y clientes.

La marca Holiday Inn pertenece a las 19 marcas de IGH Hotels and Resorts. IHG se fundó en el año 1777 y hoy cuenta con propiedades en más de 100 países, lo que quiere decir que más de 400.000 mil colegas en el mundo, más de 5.000 hoteles y más de 800.000 mil habitaciones y actualmente casi 2.000 mil hoteles en proyecto.

El hotel Holiday Inn Express cuenta con 3 pisos y 1 sótano, 100 habitaciones, una recepción con un área de espera para distintos huéspedes, 2 salones de reuniones, desayunador, tienda interna para huéspedes, gimnasio, piscina, oficinas administrativas, cocina, bodegas, y áreas de personal.

Cuenta con dos salones ubicados en el lobby, el salón más pequeño para reuniones más privadas, para un máximo de 10 personas y el salón con más capacidad que sería para 60 personas.

Además, en el hotel se pueden encontrar 5 tipos de habitaciones:

Habitación estándar que cuenta con una cama King.

Habitación estándar con dos camas King.

Habitación junior suite con una cama King.

Habitación accesible con una cama King.

Habitación accesible con dos camas King.

Todas las habitaciones cuentan con:

Cama, mesas de noche y cabecera.

Lámparas de mesa de noche.

Lámpara de lectura

Cortinas sombra y black out que cubre un 98% de la luz.

Escritorio con lámpara ajustable de trabajo y silla ergonómica.

Espejo de cuerpo entero.

Cafetera personal.

Closet con plancha, tabla de aplanchar, secadora de pelo, caja fuerte y ganchos.

Baño privado completo.

Alarma para personas no oyentes en caso de alguna emergencia.

Entre otros.

El hotel se divide en 6 departamentos, los cuales son administración, ama de llaves, recepción, seguridad, cocina y mantenimiento.

El departamento de administración está conformado por el gerente de operaciones, proveeduría, auxiliar contable, para un total de cuatro personas.

El departamento de ama de llaves está conformado por el jefe de ama de llaves y seis mucamas y un misceláneo, para un total de ocho personas.

El departamento de recepción está conformado por el jefe de recepción y cuatro recepcionistas, para un total de cinco personas.

El departamento de mantenimiento de mantenimiento está conformado por el jefe de mantenimiento, y dos operarios de mantenimiento, para un total de tres personas.

Y el departamento de alimentos y bebidas conformado por dos cocineros B y un anfitrión para un total de tres personas.

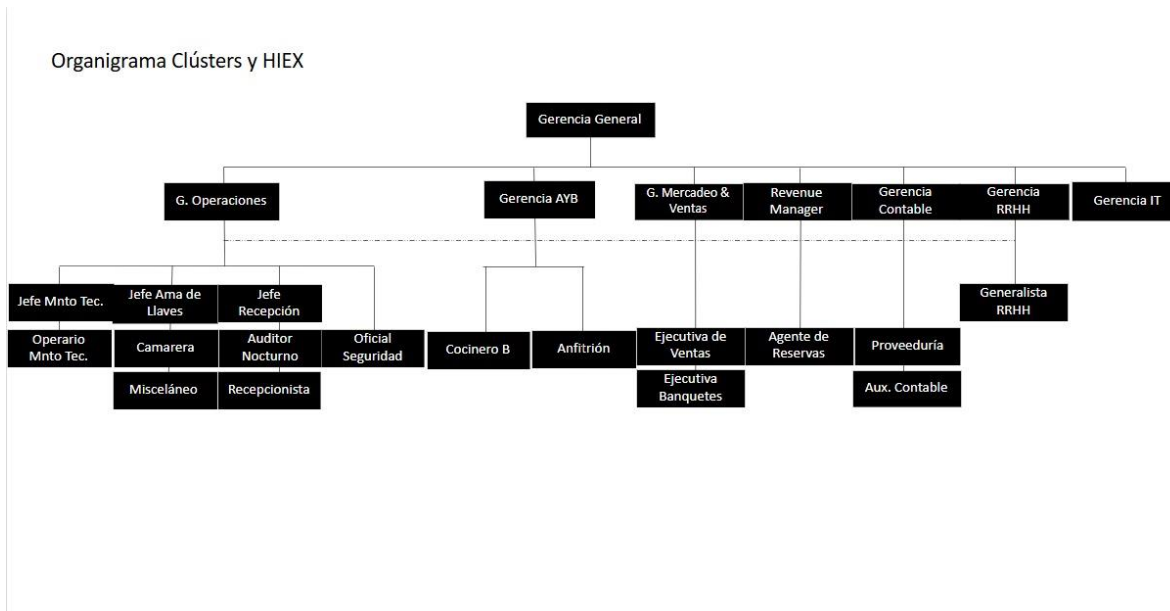


Figura 1 Organigrama Clusters y HIEX

Fuente: Recursos humanos del hotel Holiday Inn Express, 2025.

El hotel Holiday Inn Express en el primer trimestre del año 2025 cuenta con un personal total de 24 personas.

2.1.9 Turismo Accesible.

En el año 1976 en Estados Unidos se crea la Sociedad para el desarrollo del turismo para discapacitados, cuyo fin es el de promover y mejorar el turismo para las personas de ese país.

Luego en 1980 la UNO turismo en la asamblea general celebrada en Manila, afirmo que el derecho a la utilización del tiempo libre, la libertad de viajar y el acceso a las vacaciones son reconocidos como elementos de la expansión humana por la declaración universal de los derechos humanos.

En 1989 con la publicación de una campaña llamada “Tourism for all” con una serie de recomendaciones fue donde fue creado el turismo para todos.

Actualmente la ONU Turismo y el Gobierno de la República de San Marino proporcionaron nuevamente una plataforma internacional para los gobiernos, los destinos y el sector privado, a fin de debatir sobre la accesibilidad universal. En la Conferencia se pusieron de relieve las políticas y el desarrollo de productos de turismo accesible, así como los instrumentos de orientación y normas internacionales aplicados a la cadena de valor del turismo. Las buenas prácticas mostraron soluciones innovadoras en el acceso al transporte, el patrimonio cultural, los espacios naturales, las actividades del ocio, los MICE y una amplia gama de empresas turísticas.

Las empresas que componen los sectores de alojamiento, bares, cafeterías y restaurantes o reuniones y convenciones, pueden utilizar esta herramienta internacional como una guía a la hora de crear una oferta accesible. Este conjunto de directrices puede ser un punto inicial para realizar diagnósticos de accesibilidad o para desarrollar y adaptar productos y servicios que ofrecen las empresas.

La siguiente tabla es parte de la lista de recomendaciones de la ONU Turismo en su manual para las empresas de alojamiento, restauración y MICE.

**¿Por qué nos tiene que importar la accesibilidad?
La accesibilidad universal en el turismo trata de:**

1. Igualdad, diversidad e inclusión, independientemente de nuestras capacidades
2. Entendimiento de la integridad de la cadena de valor del turismo accesible
3. Infraestructuras, productos y servicios para todas las personas
4. Entornos de los que disfrutan tanto los turistas como la población local
5. Mejoras en la comodidad, la innovación y la calidad de vida de las personas
6. Cambio de mentalidad fomentando el interés del sector hacia la accesibilidad
7. Nuevas experiencias, fuentes de ingresos y mejora de los resultados empresariales
8. Fidelidad del consumidor y satisfacción del trabajador
9. Coordinación entre administraciones, sector privado y sociedad
10. Labor conjunta con las organizaciones de personas con discapacidad
11. Formación y capacitación continua de los profesionales del sector turístico

**¿Por qué me concierne la norma ISO 21902?
Me proporciona herramientas para:**

- Eliminar** todo tipo de barreras para turistas y locales
- Garantizar** la integridad de la cadena de valor del turismo
- Sensibilizar** la ciudadanía
- Capacitar** a los funcionarios y los profesionales del turismo
- Investigar** la oferta de los competidores y el mercado propio
- Conocer y analizar** los beneficios y las oportunidades de negocio del turismo accesible
- Optimizar** la atención al cliente en centros de información
- Mejorar** el diseño, marketing y promoción de productos
- Ofrecer** experiencias accesibles de calidad
- Diseñar** incentivos económicos y fiscales para las empresas para la implementación de la accesibilidad
- Ahorrar** en costes por mejoras en coordinación y previsión al incluir la accesibilidad en la planificación

Figura 2 Recomendaciones para las empresas de alojamiento, restauración y MICE.

Fuente. ONU Turismo

El "Destino Turístico Accesible" (ATD) fue lanzado en 2019 por ONU Turismo y la Fundación ONCE, para reconocer y promover los destinos turísticos accesibles. El ATD es una distinción de ONU Turismo basada en una evaluación comprehensiva del Comité de Expertos.

Los ATD 2019 han distinguido en su primera convocatoria a Portugal como 'Mejor Destino Turístico Accesible' por la importancia otorgada a la accesibilidad y por su implicación en el desarrollo e implementación de productos y servicios turísticos que cuenten con el diseño para todos en sus estrategias. Recogió el reconocimiento Rita Marques, secretaria de Estado de Turismo de Portugal.

Lamentablemente los ATD se han suspendido temporalmente.

Hay poca información del turismo accesible, y es porque es un tema tan delicado y grande que, a lo largo de los años, su crecimiento ha sido muy poco. Se tiene la

meta de poder realizar turismo todas las personas por igual, que tengamos acceso a los mismos atractivos turísticos, que la información no tenga barreras, que los establecimientos puedan dar un servicio al cliente adecuado a nuestras necesidades personales, pero para poder lograrla, todos los ámbitos del turismo de un país tienen que trabajar en conjunto.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación.

De acuerdo con Hernández y Montoya (2018) el enfoque cualitativo es:

Una peculiaridad del proceso cualitativo consiste en que la muestra, la recolección y el análisis son fases que se realizan prácticamente de manera simultánea y van influyéndose entre sí. La ruta cualitativa resulta conveniente para comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los viven y cuando buscamos patrones y diferencias en estas experiencias y su significado. (p.9)

Para este trabajo nos vamos a enfocar en un enfoque cualitativo, por medio de entrevistas voluntarias a los empleados del hotel de tres diferentes áreas. Aquellas áreas que tengan más contacto con los huéspedes y puedan tener en algún momento un contacto con un huésped no oyente. Para esta encuesta se realizarán preguntas tanto de la comunidad, sobre el lenguaje de señas y el turismo accesible. El objetivo de la encuesta es el de evaluar el conocimiento que tienen los colaboradores del hotel sobre la comunidad y la disposición de aprender un nuevo lenguaje que les ayude a romper las barreras con un huésped de discapacidad auditiva.

Por eso el enfoque del estudio será cualitativo porque se busca analizar esas vivencias y poder darles un enfoque para realizar el protocolo.

Además, se estarán realizando entrevistas con los jefes o supervisores de los departamentos de recursos humanos, recepción, ama de llaves, y restaurante. Para poder evidenciar las limitantes o áreas de fortaleza que tienen los departamentos.

3.2 Diseño metodológico

Hernández y Montoya (2018) menciona que el diseño de investigación en una ruta cualitativa es: Abierto, flexible, construido durante el proceso. Es un abordaje que se adapta al contexto y las circunstancias (recordar que es como el Waze o el GPS activo). (p.13). Lo que quiere decir es que la investigación no es lineal, es circular y esto consiste en que se pueden trabajar varias partes de la investigación al mismo tiempo.

Para RAE (s.f.), la palabra “tipo” significa clase, índole, naturaleza de las cosas. Es decir, se refiere a una clasificación.

Tipo exploratorio: Es aquella que se efectúa sobre un tema o problema de investigación desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto (Arias, 2006).

Según el nivel de profundización de este proyecto, nos vamos a centrar en un nivel exploratorio. Por qué el tema de LESCO en el país es un tema poco estudiado y si lo relacionamos con turismo hotelero, es inexistente.

El estudio transversal: Este diseño de investigación requiere el levantamiento de una muestra de los elementos de una población. Si el estudio consiste en el levantamiento de una única muestra de encuestados de la población meta, a fin de obtener información una sola vez, se le denomina estudio transversal simple.

Por esto es por lo que la temporalidad lo vamos a clasificar como trasversal, porque vamos a trabajar con datos recolectados en el hotel por primera vez. Son datos brindamos por personas que no han participado en un estudio como este.

El método de Francis Bacon es el método inductivo, el cual se basa en la observación, experiencia y conocimiento.

Por eso es este método será utilizado en la investigación, por medio de la

observación, se van a analizar los comportamientos de los empleados, sus alcances y limitaciones. Por medio de la experiencia se van a analizar estos alcances y limitaciones y se pondrá en acción el conocimiento para poder realizar el protocolo para el hotel y concientizar a los colaboradores acerca de la comunidad sorda y el turismo accesible.

3.3 Unidades de análisis u objetos de estudio

La unidad de análisis es la entidad principal en la que se centra un investigador al plantear la pregunta de investigación. Es el tema sobre el que se extraen conclusiones. Las unidades de análisis pueden ser muy variadas: individuos, grupos, organizaciones, países, interacciones sociales o incluso artefactos como documentos o contenidos mediáticos. (Lauren Stewart, Qualitative Data Analysis Expert & ATLAS.ti Professional)

Para este proyecto las unidades de análisis que vamos a evaluar son los colaboradores del hotel, ya que de ellos vamos a sacar la información de cuanto saben acerca de la comunidad sorda y LESCO y de aquí vamos a poder empezar a desarrollar el protocolo personalizado para el hotel, dependiendo de los recursos con los que cuente como infraestructura y los recursos de apoyo, y el factor humano.

Pensemos en un investigador que estudia la cultura del lugar de trabajo en varias empresas. La unidad de análisis es la organización porque el objetivo es comprender y comparar las culturas de las distintas empresas. (Lauren Stewart, Qualitative Data Analysis Expert & ATLAS.ti Professional)

El objeto de nuestro estudio es el hotel Holiday Inn Express ubicado en Lindora, su ubicación exacta es del Centro Empresarial, Forum Dos 150 Metros sur y 50 Metros Oeste, San José, 10903. Se recorrerá el hotel en su totalidad para poder

evidenciar los accesos, las habitaciones para poder evaluar si están equipadas con apoyo visual o tecnológico. Y por último las entrevistas se estarán realizando en el salón para reuniones “rainforest”.

3.3.1 Fuentes de información

Fuentes de información primarias.

Una fuente primaria es una fuente de información cuyo contenido es original. Es decir, una fuente primaria contiene información que no ha sido filtrada, modificada o interpretada por nadie más, sino que es nueva y original.

En esta investigación las fuentes que utilizaremos para recaudar datos son las personas que trabajan en el hotel Holiday Inn Express por medio de un cuestionario. Además de realizar entrevistas en el hotel, se realizarán entrevistas por llamada telefónica y por correo electrónico (para personas de la comunidad sorda) y de ser necesario el uso de un intérprete para poder tener una mejor comunicación con personas de la comunidad.

Además, se redactarán los testimonios brindados por las personas contactadas para tener una mejor ejemplificación de las desventajas que tienen las personas con discapacidad auditiva en un hotel, y de los colaboradores al no saber cómo comunicarse con una persona con este tipo de discapacidad.

Fuentes secundarias de información.

Una fuente secundaria es una fuente de información que se basa en hechos reales, pero no es una fuente original. En general, las fuentes secundarias son comentarios o análisis de fuentes primarias.

La información que se tiene sobre la comunidad sorda y el turismo hotelero en Costa Rica es muy poca, por lo tanto, se obtendrá información de páginas web y

artículos académicos como tesis realizadas en el país sobre la discapacidad auditiva o la discapacidad en general. Se consultará en revistas online sobre documentos relacionados a la historia del turismo hotelero y también la historia de LESCO.

Fuentes terciarias de información.

La fuente de información terciaria, por tanto, es un mix entre la fuente primaria y la fuente secundaria, con información filtrada para transmitirla al lector o investigador.

Las plataformas de video son un recurso de apoyo en esta investigación, ya que nos enfocamos en el uso de señas para la comunicación. Y al ser una fuente de estudio nueva, también se apoyará la investigación en blogs.

3.3.2 Población o sujetos

El total de personas que colaboraron con la encuesta es de 14 personas colaboradoras del Holiday Inn Express. Y las entrevistas a 6 personas.

3.3.2.1 Muestra (No probabilística)

En el artículo de probabilidad y estadística, definen el muestreo no probabilístico como un método que sirve para seleccionar los individuos que formarán parte de la muestra de un estudio estadístico. En particular, en el muestreo no probabilístico se seleccionan a los individuos basándose en el criterio subjetivo de los investigadores.

Esto quiere decir que los sujetos de investigación son determinados por varios factores, que se citan a continuación;

Aunque diversos autores recomiendan ciertos tamaños mínimos de muestras (número de unidades o casos) para diversos estudios cualitativos (véase la tabla

12.1), no hay parámetros definidos ni precisos. (sampleri p.428)

Tabla 12.1 Tamaños de muestra comunes en estudios cualitativos.²

Tipo de estudio	Tamaño mínimo de muestra sugerido
Etnográfico cultural	Una comunidad o grupo cultural, 30-50 casos que lo conformen. Si es menor el grupo, incluir a todos los individuos o el mayor número posible
Etnográfico básico	Doce participantes homogéneos Si la unidad de análisis es observaciones, 100-200 unidades
Fenomenológico	Diez casos
Teoría fundamentada, entrevistas o personas bajo observación.	De 20 a 30 casos
Historia de vida familiar	Toda la familia, cada miembro es un caso
Biografía	El sujeto de estudio (si vive) y el mayor número de personas vinculadas a él, incluyendo críticos
Estudio de casos	De seis a 10. Si son en profundidad, tres a cinco
Grupos de enfoque	Siete a 10 casos por grupo, al menos un grupo por tipo de población. Si el grupo es menor, incluir a todos los individuos o el mayor número posible. Para generar teoría, tres a seis grupos

Figura 3 Tamaños de muestra comunes en estudios cualitativos.

Fuente: Métodos de la investigación.

De acuerdo con la tabla representada, podemos segmentar las muestras de estudio según la cantidad de participantes, más sin embargo no es de carácter obligatorio hacerlo en una investigación cualitativa.

Según Hernández y Mendoza, se clasifica a las muestras en 13 diferentes categorías y estas a su vez se pueden combinar, dependiendo de nuestro planteamiento, investigación, enfoque, etc. Para este proyecto, citando a Sampieri se va a utilizar la muestra de participantes voluntarios; A esta clase de muestra también se le puede llamar auto seleccionada, ya que las personas se proponen como participantes en el estudio o responden a una invitación (Battaglia, 2008b). (p.429).

Con la muestra anteriormente citada, nos damos cuenta de que la primera invitación es para el hotel, para ser parte de una investigación y un trabajo piloto. Luego dependiendo de las directrices acatadas por el hotel, ya que es un lugar donde hay un flujo de personas considerable y además información sensible de los huéspedes va a llegar la segunda invitación la será para los colaboradores de aquellos departamentos del hotel que están en contacto directo con los huéspedes. Por ejemplo, el área de recepción es la primera conexión que se tiene con el cliente, entonces este departamento si está incluido para nuestra área de estudio. Pero un departamento de proveeduría no está en contacto con los huéspedes del hotel, por lo tanto, no va a ser incluido en nuestra muestra. Sin embargo, cabe recalcar que la concientización acerca del turismo accesible si aplica para todas las áreas.

Hernández y Mendoza también menciona a la muestra de casos-tipo: se utiliza en estudios cuantitativos exploratorios y en investigaciones de naturaleza cualitativa, en el que el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización. En estudios con perspectiva fenómeno lógica y etnográfica, en los que el objetivo es analizar los valores, experiencias y significados de un grupo social, es frecuente el uso de muestras tanto de expertos como de casos tipo.

Gran parte de la investigación se va a basar en las experiencias que han tenido las personas trabajando en el sector hotelero con personas de la comunidad no oyente, para poder identificar cuales pasos se deben incluir en la elaboración del protocolo.

3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

En la revista *alergia México* los Criterios de inclusión: son todas las características

particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación. (p204).

Para la investigación los criterios de inclusión serán incluidos los trabajadores de los departamentos de recepción, ama de llaves y camareras y mantenimiento que son los que están en contacto con el huésped.

Y también recalca para los Criterios de exclusión: se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio. (p204)

Criterios de exclusión para este proyecto, no serán incluidos los demás departamentos del hotel porque no son los que tienen un contacto directo con el huésped.

3.4 Instrumentos para la recolección de la información

Por otro lado, en la indagación cualitativa los instrumentos auxiliares no son estandarizados, sino que se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual, anotaciones, etc. Estas técnicas se revisarán más adelante. Además, puede recolectar datos de diferentes tipos: lenguaje escrito, verbal y no verbal, conductas observables e imágenes (Lichtman, 2013 y Morse, 2012). Su reto mayor consiste en introducirse al ambiente y mimetizarse con este, pero también en captar lo que las unidades o casos expresan y adquirir una comprensión profunda del fenómeno estudiado. (p.443)

El estudio se va a centrar en la realización de encuesta- cuestionario, este instrumento de medición va a permitir un contacto directo entre investigador y entrevistado. Donde el entrevistador va a generar un espacio seguro para que el entrevistado comparta sus experiencias y conocimientos sobre la comunidad sorda y sus experiencias en el hotel.

En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998).

Se utilizará el recurso de entrevistas abiertas, porque se permite una fluidez en la conversación más natural, ya sea por llamada, correo electrónico o presencial, con las diferentes personas o instituciones que estén relacionadas tanto con la comunidad sorda como con el turismo accesible.

Hernández y Mendoza dicen que; Una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos. Te pueden ayudar a entender el fenómeno central de estudio. Prácticamente la mayoría de las personas, grupos, organizaciones, comunidades y sociedades los producen y narran, o delimitan sus historias y estatus actuales. (p.462).

En esta investigación es importante apoyarse de cualquier tipo de información o fuente, ya que es un estudio relativamente nuevo, el hecho de incursionar en la comunidad sorda y al sumarle la hotelería, hace que no tengamos tantos datos para obtener información, por lo tanto, las páginas web, los blogs, y otras tesis, van a ayudar a que el proyecto tenga antecedentes.

3.5 Operacionalización de variables / categorías de análisis

3.5.1 Primera categoría de análisis: Antecedentes y conceptos del turismo accesible y lenguaje LESCO.

Definición conceptual: En este caso los antecedentes son aquella información que se necesita para que una investigación pueda sentar las bases y partir desde ahí, en este caso lo utilizaremos para LESCO y turismo accesible. También se

manejarán conceptos básicos que puedan enriquecer el proyecto entre las dos unidades de estudio.

Definición operacional: Se obtendrá la información por medio de paginas web, foros, tesis del país o internacionales.

Dimensiones o Subcategorías: Por medio de la investigación en la web se pretende tener la mayor información para poder comprender la historia del lenguaje de señas costarricense y a su vez la historia internacional y nacional del turismo accesible. Y tener un mejor panorama de la combinación de estas dos variables.

Indicadores: Existencia de información sobre LESCO y el turismo accesible.

Instrumento: Información de páginas web

Tabla 1 categorías según las variables estudiadas; Antecedentes y conceptos del turismo accesible y lenguaje LESCO.

Objetivo específico	Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión / Subcategoría	Indicadores	Instrumentos
Establecer los antecedentes y conceptos del turismo accesible y lenguaje LESCO en Costa Rica.	Antecedentes y conceptos del turismo accesible y lenguaje LESCO.	En este caso los antecedentes son aquella información que se necesita para que una investigación pueda sentar las bases y partir desde ahí.	Se obtendrá la información por medio de páginas web, foros, tesis del país o internacionales	Por medio de la investigación en la web se pretende tener la mayor información para poder comprender la historia del lenguaje de señas costarricense y a su vez la historia internacional y nacional del turismo accesible. Y tener un mejor panorama de la combinación de estas dos variables.	Existencia de información sobre LESCO y el turismo accesible.	Información de páginas web

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.5.2 Segunda categoría de análisis: Comunidad sorda.

Definición conceptual: La comunidad sorda es aquella que esta conformada por personas no oyentes y oyentes que se comunican por medio de lenguaje de señas. Estas personas buscan romper barreras a la hora de comunicarse. Los valores de la comunidad sorda son la igualdad de oportunidades, la educación inclusiva y el respeto mutuo. La autonomía y la autodeterminación

Definición operacional. Se medirá por medio de una encuesta.

Dimensiones o Subcategorías: Por medio de la encuesta se pretende observar los conocimientos que tienen las personas que trabajan en el hotel. Así también conocer sus experiencias.

Indicadores: Existencia del conocimiento sobre la comunidad sorda.

Instrumento: Encuesta.

Tabla 2 Categorías según las variables estudiadas; Comunidad sorda.

Objetivo específico	Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión / Subcategoría	Indicadores	Instrumentos
Investigar las principales limitaciones que enfrentan las personas con discapacidad auditiva para acceder al hotel Holiday Inn Express.	Limitaciones que enfrentan las personas con discapacidad auditiva para acceder al hotel Holiday Inn Express.	La comunidad sorda es aquella que está conformada por personas no oyentes y oyentes que se comunican por medio de lenguaje de señas.	Se medirá por medio de una encuesta.	Por medio de la encuesta se pretende observar los conocimientos que tienen las personas que trabajan en el hotel. Así también conocer sus experiencias.	Existencia del conocimiento sobre la comunidad sorda.	Entrevista

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.5.3 Tercera categoría de análisis: Lenguaje de señas (LESCO).

Definición conceptual: Es la lengua materna de la comunidad sorda en Costa Rica. Tiene dos variantes lo que sería OLESCO y NLESCO.

Definición operacional. Se medirá por medio de una encuesta.

Dimensiones o Subcategorías: Analizar los conocimientos que tienen los colaboradores del hotel en cuanto al lenguaje de señas.

Indicadores: Existencia de conocimiento de la historia, y en si del lenguaje de señas.

Instrumento: Encuesta.

Tabla 3 Categorías según las variables estudiadas: Lenguaje de señas

Objetivo específico	Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión / Subcategoría	Indicadores	Instrumentos
Concientizar a los empleados del hotel Holiday Inn Express sobre el turismo accesible y lenguaje LESCO.	Crear conciencia sobre el turismo accesible y LESCO.	Es la lengua materna de la comunidad sorda en Costa Rica. Tiene dos variantes lo que sería OLESCO y NLESCO.	Se medirá por medio de una encuesta.	Analizar los conocimientos que tienen los colaboradores del hotel en cuanto al lenguaje de señas.	Existencia de conocimiento de la historia, y en si del lenguaje de señas.	Encuesta.

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.5.4 Cuarta categoría de análisis: Turismo accesible.

Definición conceptual: Se refiere a que toda persona pueda disfrutar de hacer turismo sin ningún inconveniente. El turismo accesible busca que las personas con discapacidad física, mental, auditiva o visual puedan disfrutar del turismo sin ninguna barrera.

Definición operacional. Se medirá por medio de una encuesta.

Dimensiones o Subcategorías: Identificar si las personas del hotel saben que significa turismo accesible.

Indicadores: Existencia de conocimiento sobre el turismo accesible y aplicación en la infraestructura del hotel.

Instrumento: Encuesta.

Tabla 4 Categorías según las variables estudiadas; Turismo accesible.

Objetivo específico	Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión / Subcategoría	Indicadores	Instrumentos
Concientizar a los empleados del hotel Holiday Inn Express sobre el turismo accesible y lenguaje LESCO.	Crear conciencia sobre el turismo accesible y LESCO.	Se refiere a que toda persona pueda disfrutar de hacer turismo sin ningún inconveniente. El turismo accesible busca que las personas con discapacidad física, mental, auditiva o visual puedan disfrutar del turismo sin ninguna barrera.	Se medirá por medio de una encuesta.	Identificar si las personas del hotel saben que significa turismo accesible.	Existencia de conocimiento sobre el turismo accesible y aplicación en la infraestructura del hotel.	Encuesta.

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.5.5 Quinta categoría de análisis: Capacitación de personal

Definición conceptual: Entrenamiento sobre un tema en específico al personal de un lugar. En este caso sería capacitación en el tema de la comunidad sorda, LESCO y turismo accesible.

Definición operacional. Se medirá por medio de una encuesta.

Dimensiones o Subcategorías: Identificar si las personas del hotel están dispuestas a recibir una capacitación en los temas de interés.

Indicadores: Existencia de interés de conocimiento en temas de inclusión, y aprendizaje para poder brindar una mejor experiencia a los huéspedes del hotel.

Instrumento: Encuesta.

Tabla 5 Categorías según las variables estudiadas; Capacitación personal.

Objetivo específico	Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión / Subcategoría	Indicadores	Instrumentos
Concientizar a los empleados del hotel Holiday Inn Express sobre el turismo accesible y lenguaje LESCO.	Capacitación de personal.	Entrenamiento sobre un tema en específico al personal de un lugar. En este caso sería capacitación en el tema de la comunidad sorda, LESCO y turismo accesible.	Se medirá por medio de una encuesta.	Identificar si las personas del hotel están dispuestas a recibir una capacitación en los temas de interés.	Existencia de interés de conocimiento en temas de inclusión, y aprendizaje para poder brindar una mejor experiencia a los huéspedes del hotel.	Encuesta.

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.6 Procedimientos de recolección de datos

Sánchez, D (2022) menciona que la recolección de datos dentro de una investigación comprende reunir y medir información de diversas fuentes, con la finalidad de obtener un panorama general del objeto de estudio. La obtención de estos datos puede realizarse a través de diferentes técnicas e instrumentos como la observación, cuestionarios, entrevistas y escalas. El objetivo de la investigación determinara cuál de ellos se debe emplear, aunque pueden implementarse más de

uno de ellos al mismo tiempo dentro de un estudio. Dichas herramientas son empleadas en diversas ciencias y una vez que se recolecta la información esta debe ser analizada para convertirla en un conocimiento nuevo.

Para esta investigación se realizarán entrevistas a personas que estén relacionadas con el turismo accesible, personas que trabajen en el hotel Holiday Inn Express. Además, también se utilizará el recurso de recolección de datos que es el de realizar encuestas, para tener un mejor panorama de la información, conocimientos, y experiencias por parte de las personas del hotel con la comunidad sorda. Estas experiencias pueden ser dentro y fuera del hotel.

3.7 Organización de los datos

Se realizaron las entrevistas cara a cara, y esto tuvo connotaciones positivas para el proyecto, ya que el entrevistado entra en más confianza para poder relatar sus experiencias y conocimientos. Y así el entrevistador tiene un mejor panorama de los conocimientos de las personas entrevistadas. Además de que se realizaron en el área de trabajo, y así se pudo conocer mejor el hotel.

Los datos recolectados se estarán dividiendo en diferentes aspectos, como lo son datos generales, conocimientos sobre LESCO, acercamiento a la comunidad sorda y turismo accesible.

Las entrevistas se realizaron de acuerdo con las necesidades y tiempos de las personas entrevistadas. Las entrevistas por correo electrónico fluyeron de una forma más fácil ya que las personas tienen acceso a internet, al correo electrónico, y a un computador o un teléfono la mayoría del tiempo. Además, este tipo de entrevista se realizó con una persona sorda. También está la entrevista por llamada, la cual fue programa a la hora de conveniencia de la persona entrevistada. Y por último se aprovecharon las visitas en el hotel para poder tener entrevistas con los jefes de diferentes departamentos.

En el caso de la entrevista y la encuesta fueron contactados desde el día uno con la investigadora, hasta que se coordinó y se obtuvo la información deseada para la investigación.

3.8 Análisis de datos

Las encuestas serán analizadas con ayuda de una plataforma, para poder medir las diferentes respuestas dadas por los colaboradores del hotel. Estos resultados no tienen una fuente en que apoyarse, se apoyaran únicamente en la teoría antes vista, para poder desarrollar un plan piloto.

Los gráficos de las encuestas nos darán los indicadores en los cuales se va a empezar a trabajar en el protocolo, en cuales aspectos se va a tener que desarrollar más, cuales temas son fortalezas o debilidades.

Los datos se estarán visualizando por medio de gráficos, tablas, diagramas que puedan representar mejor los hallazgos de la investigación.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Este análisis de resultados ayudara al proyecto a tener una mejor visualización de la información que se maneja en el hotel, los conocimientos de los colaboradores, sus experiencias con personas no oyentes, y la disposición para aprender un nuevo lenguaje. La presentación de resultados ayudara a la creación del protocolo personalizado para el hotel.

Se analizarán las respuestas brindadas en la encuesta. Se presentarán por medio de gráficos para tener una mejor visualización de la información recolectada. Y a su vez se van a dividir en cinco categorías.

Este análisis de resultados ayudara al proyecto a tener una mejor visualización de la información que se maneja en el hotel, los conocimientos de los colaboradores, sus experiencias con personas no oyentes, y la disposición para aprender un nuevo lenguaje. La presentación de resultados ayudara a la creación del protocolo personalizado para el hotel.

4.1 Análisis de resultados de la encuesta.

4.1.1 Datos recopilados sobre información general.

En esta sección encontraremos preguntas sobre información personal que nos permitirá segmentar mejor la información.

¿Cuál es su género?

14 respuestas

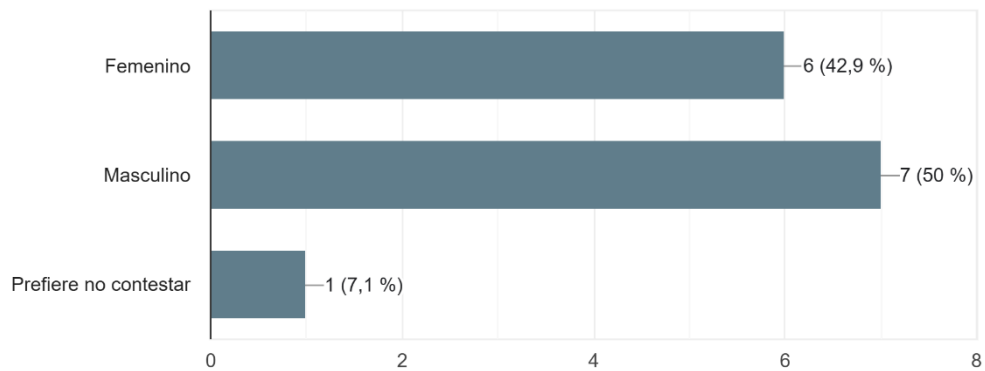


Figura 4 Grafico pregunta 1

Fuente: Elaboración propia,2025

En el Hotel Holiday Inn trabajan 24 personas de las cuales 13 son mujeres y 11 hombres. Para efectos de la encuesta se contó con 14 personas, de las cuales 6 son mujeres, 7 hombres y una persona prefirió no contestar acerca de con cual genero se identificaba.

Encuesta sobre comunidad sorda, LESCO y turismo accesible.

¿Cuál es su edad?

14 respuestas

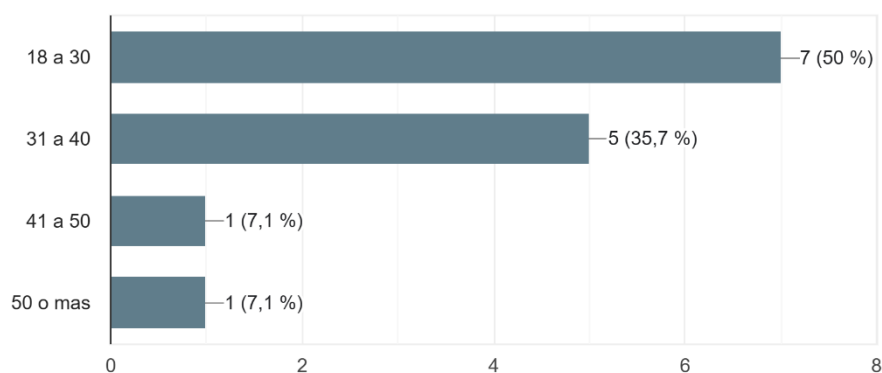


Figura 5 Grafico pregunta 2

Fuente: Elaboración propia, 2025.

En esta sección de preguntas personales, podemos observar que 7 personas se encuentran en las edades de 18 años a 30 años, lo que quiere decir que posiblemente sea su primer trabajo. En el grupo de 31 años a 40 años se encuentran 5 personas las cuales tienen más experiencia en el sector hotelero. Y para las últimas dos secciones de 41 años a 50 años y de 50 años o más se encuentran una persona para cada sección.

4.1.2 Datos recopilados sobre la comunidad sorda.

En esta sección se encontrará información sobre la comunidad sorda. Con las preguntas planteadas se busca tener un mejor entendimiento de las experiencias de los colaboradores con la comunidad dentro y fuera del hotel. La información que se pueda tener acerca de ese primer contacto. Y al ser una pregunta abierta poder entender cuál fue el comportamiento de la persona entrevistada. Con estas preguntas se trata de sentar la primera base del protocolo, la cual es concientizar a los colaboradores sobre la comunidad de no oyentes.

1. ¿A tenido contacto con alguien de la comunidad sorda? Un amigo, familiar, etc.

14 respuestas

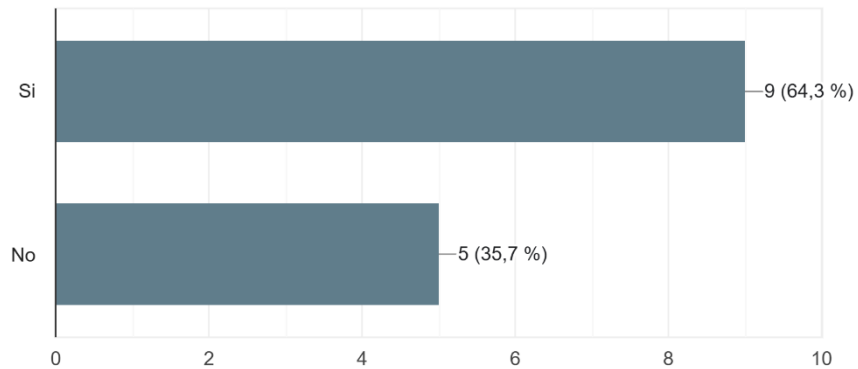


Figura 6 Grafico pregunta 3

Fuente: Elaboración propia,2025.

Se puede observar que 9 personas han tenido contacto con una o más personas de la comunidad sorda. Y 5 de las personas entrevistadas no han tenido contacto. Cabe recalcar que una de las entrevistadas comento el no saber si había estado cerca de una persona sorda ya que es una discapacidad invisible.

Tabla 9

Encuesta sobre comunidad sorda, LESCO y turismo accesible.

2. En sus años laborales, ¿Alguna vez a tenido que atender a una persona sorda?

14 respuestas

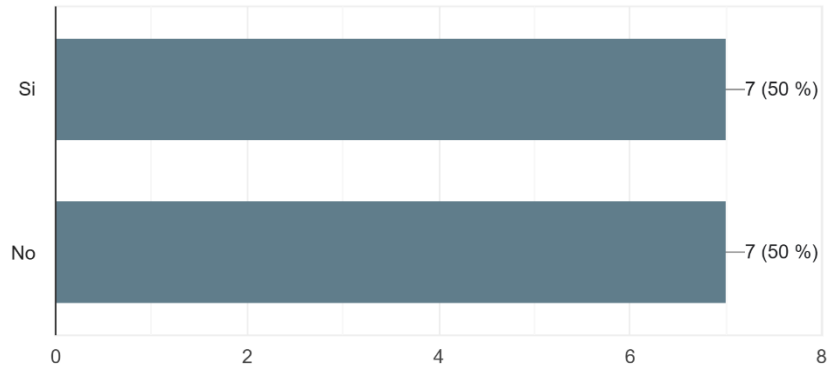


Figura 7 Grafico pregunta 4

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Siete de las personas entrevistadas ha tenido contacto con una persona no oyente en su trabajo, la pregunta no solo se redujo para años laborados en un hotel, se tomó en cuenta cualquier tipo de experiencia que tuvieran en trabajos pasados o en el hotel Holiday Inn Express. Por otro lado, siete de las personas entrevistadas comentaron el no tener la experiencia de trabajar o relacionarse con personas no oyentes en su ámbito de trabajo, lo cual puede estar relacionado con su edad.

De contestar (Si) en la anterior respuesta, favor indicar en pocas palabras como es esa interacción.

8 respuestas

Compañera de universidad

Con un compañero de trabajo, que leía los labios.

Cómodo, trate de entender

Con una tia y se comunica por señas.

Diferente, y en el trabajo, alguien sabia LESCO.

Tiene una sobrina por parte del esposo, que es sorda y es muy difícil comunicarse por que no le entiende.

Con un compañero de la escuela la interacción fue mas fácil por que escribía y se comunicaban en su idioma.

Con un vecino fue mas difícil por que la persona ya era mas grande.

Le entiendo a una persona que trabaja en un supermercado y en el Holiday Inn del Morazán atendió a alguien y le fue bien

Figura 8

Fuente: Elaboración propia, 2025.

En esta sección al ser preguntas abiertas se logró entender mejor esa primera experiencia o acercamiento que tuvieron con la comunidad. Podemos evidenciar que la mayoría de las interacciones, y teniendo en cuenta que no se tiene conocimiento de la lengua de señas, esas interacciones salieron bien. Las personas que expresaron una interacción un poco más difícil fueron por desconocimiento de como poder comunicarse, ya que una persona sorda no solo se comunica por medio de señas.

4.1.3 Datos recopilados sobre LESCO.

Ya que han pasado 2 categorías anteriormente y nos han ayudado a segmentar la población estudiada, sin embargo, en esta sección se va a profundizar un poco más en el conocimiento de las personas con la lengua de señas costarricense.

¿Sabe lo que significa LESCO?

14 respuestas

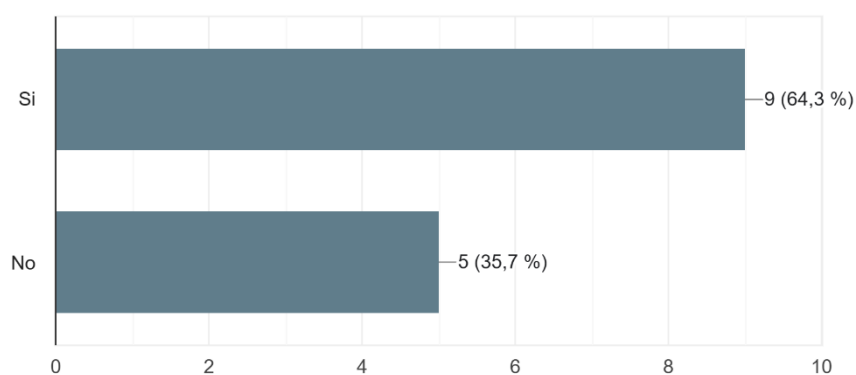


Figura 9 Grafico pregunta 5

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Cinco de las personas entrevistadas no tiene conocimiento de como se le llama al lenguaje de señas usado por los costarricenses. Además, personas entrevistadas desconocían que LESCO solo se enseña en Costa Rica.

4. ¿Sabe cuales son las formas de comunicarse de una persona no oyente?

14 respuestas

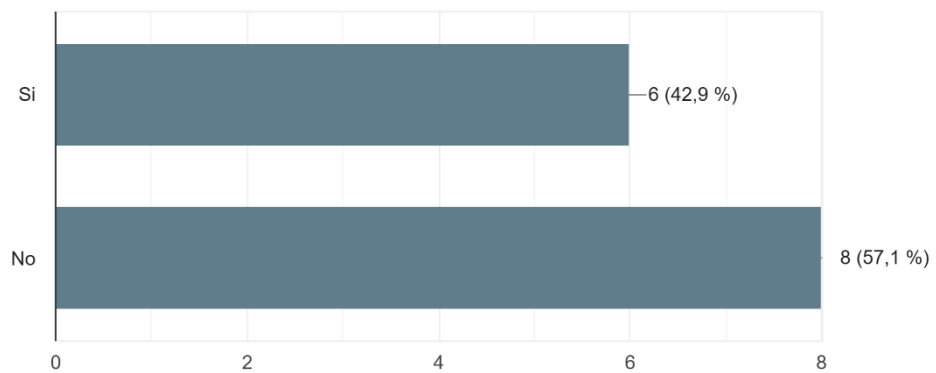


Figura 10 Grafico pregunta 6

Fuente: Elaboración propia, 2025.

En esta pregunta se tomó en cuenta si las personas sabían de una a más formas de comunicarse de las personas no oyentes. Las respuestas que más se repitieron fueron el uso de lengua de señas, lectura de labios y escritura. Se conocía sobre el apoyo de imágenes o videos.

5. ¿Sabe que LESCO está declarada como una lengua materna de Costa Rica?

14 respuestas

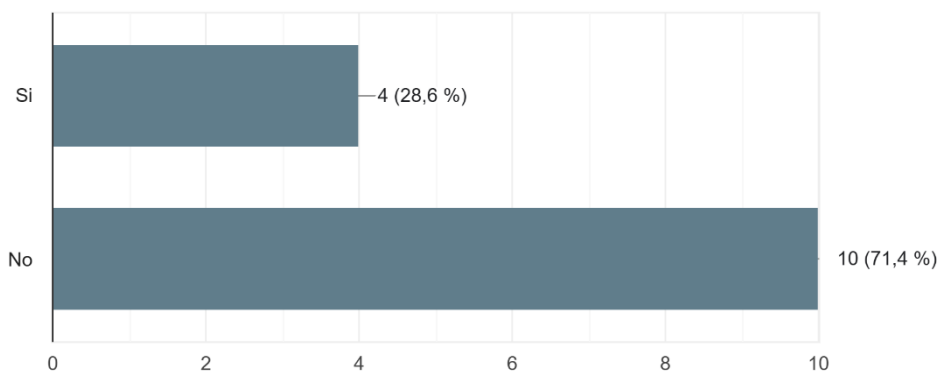


Figura 11 Grafico pregunta 7
Fuente: Elaboración propia, 2025.

Al ser una ley que fue aprobada hace 5 años, muchas personas no tenían conocimiento de que LESCO es una lengua materna de Costa Rica. Sin embargo, la realización del proyecto ayudo a compartirles la información sobre la ley 9822 de reconocimiento y promoción de la lengua de señas costarricense (LESCO).

6. Para el trabajo que desempeña en el hotel. ¿Cree que le sería útil saber LESCO? O tener el conocimiento de señas básicas.

14 respuestas

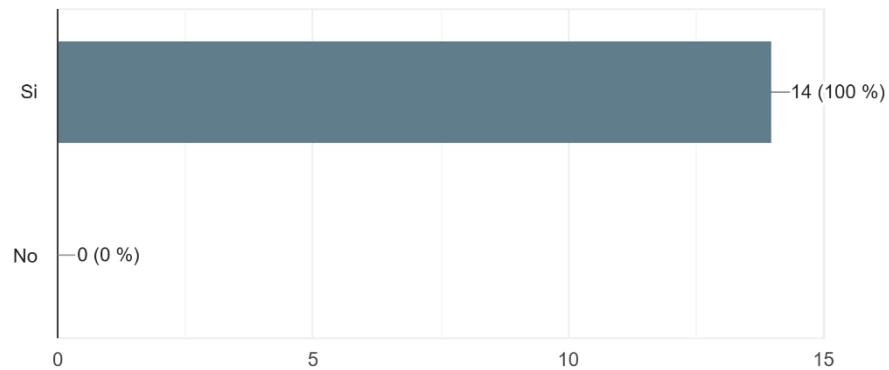


Figura 12 Grafico pregunta 8

Fuente: Elaboración propia,2025.

Las personas entrevistadas pertenecen a los departamentos de ama de llaves, recepción, mantenimiento y alimentos y bebidas. Son departamentos que suelen estar en contacto con los huéspedes todos los días y comentan que les ayudaría mucho el saber señas básicas para dar un primer paso en la interacción y que así sea más fluida y tanto la persona oyente como la no oyente sientan más confianza en esa interacción.

7. ¿Estaría dispuesto (a) a llevar una capacitación sobre el lenguaje de señas LESCO?

14 respuestas

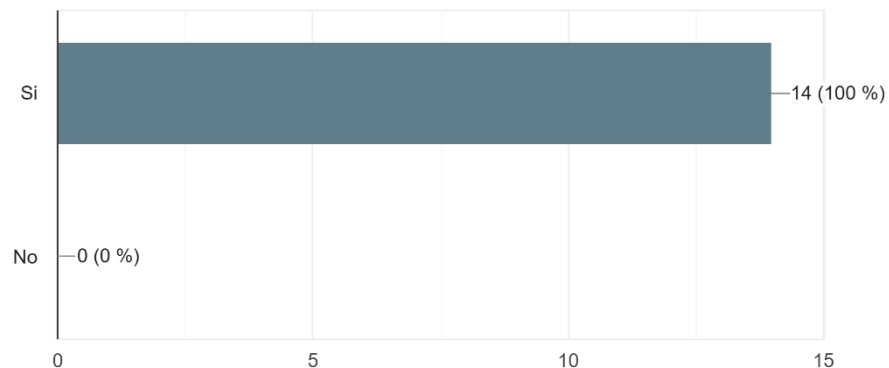


Figura 13 Grafico pregunta 9
Fuente: Elaboración propia,2025.

Otra pregunta en la que cual, el total de entrevistados estuvo de acuerdo. Muchos de ellos comentan que, al ser otro lenguaje, puede ser igual de importante que saber inglés. Y compartieron su emoción a la hora de expresar que si les gustaría aprender.

8. ¿Cree que tener un compañero capacitado en lengua de señas costarricense sería un beneficio para el hotel?

14 respuestas

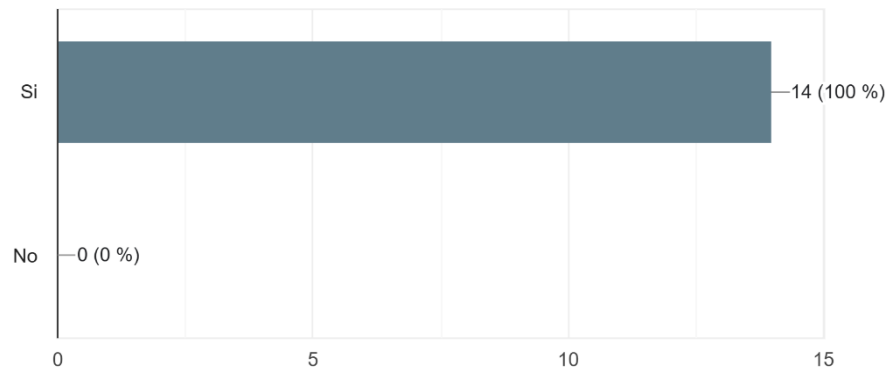


Figura 14 Grafico pregunta 10

Fuente: Elaboración propia, 2025.

En esta pregunta vuelven a coincidir resaltando la opción de que si es un beneficio para el hotel el de tener una persona que sepa o este capacitada en el lenguaje de señas costarricense.

4.1.4 Datos recopilados sobre Turismo accesible.

En esta sección lo que se pretende con las preguntas realizadas es el de identificar cual es el conocimiento que se tiene por turismo accesible según su tiempo laborado en el hotel.

9. ¿Sabe lo que significa turismo accesible?

14 respuestas

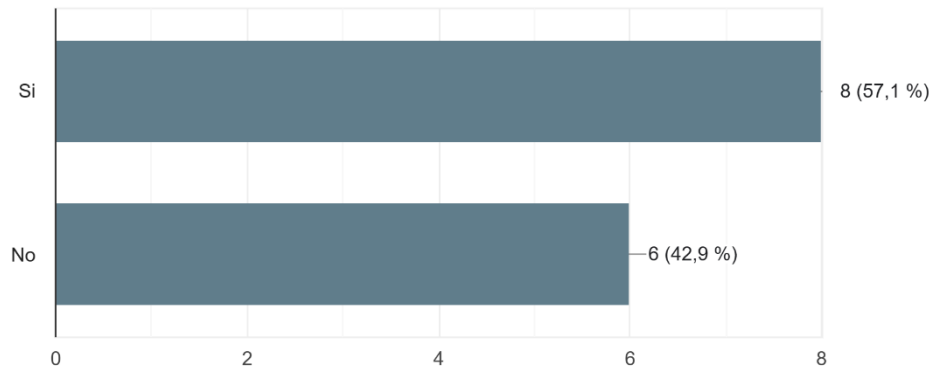


Figura 15 Grafico pregunta 11

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Seis de las personas entrevistadas desconocían el término de turismo accesible, sin embargo, el Holiday Inn Express es parte de la red de turismo accesible de Costa Rica, lo que quiere decir que cuenta con las necesidades básicas de infraestructura según la ley 7600.

Al ser una pregunta abierta, los entrevistados nos compartieron sus respuestas con más información.

De contestar (Si) en la anterior respuesta, favor indicar en pocas palabras lo que significa.

7 respuestas

Es la posibilidad de disfrutar un viaje/experiencia de la misma forma, para todas las personas.
Tanto personas con reducciones de capacidades, como una que esté en toda su capacidad funcional.

Personas que pueden ir a cualquier parte del hotel.

Accesible para las personas.

El hotel sea accesible al público en general.

Accesible para todas las personas.

No importa la condición.

Derecho de obtener el mismo servicio por que todos somos iguales.

Figura 16

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Otra pregunta abierta que se manejó así para poder entender mejor a la persona entrevistada. Muchas veces se maneja el concepto de lo que algo puede ser, sin embargo, no se maneja el término y en este caso, podemos observar las diferentes respuestas de las personas entrevistadas. Dieron sus puntos de vista y las 7 respuestas acertaron.

10. ¿Cree que una persona con discapacidad auditiva tiene limitaciones para poder hospedarse en un hotel?

14 respuestas

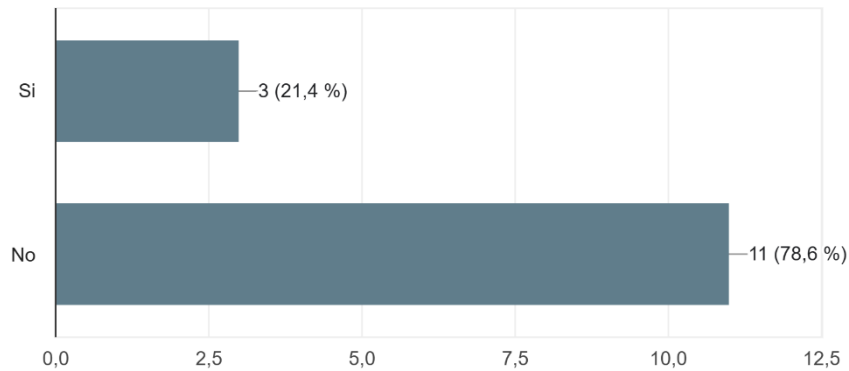


Figura 17 Grafico pregunta 12

Fuente: Elaboración propia, 2025.

En esta pregunta se consideraba desde el punto en el que una persona no oyente tiene que hacer la reservación en el hotel, luego lo que sería el traslado al hotel y la entrada, y todo lo que esta incluye, información importante, horarios, etc. La mayoría de las personas (11 en total) votaron que no tienen inconvenientes. Sin embargo, comentaron que las personas no oyentes son las que se adaptan al entorno.

11. ¿Cree que el hotel Holiday Inn Express está preparado para recibir a una persona sorda?

14 respuestas

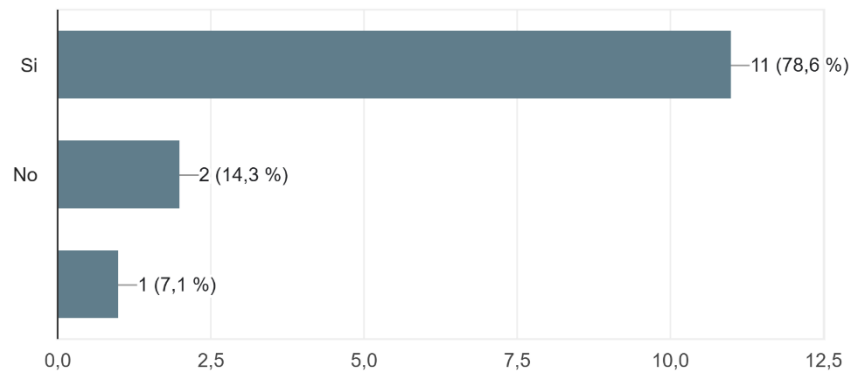


Figura 18 Grafico pregunta 13

Fuente: Elaboración propia,2025.

11 personas están de acuerdo en que el hotel Holiday Inn Express si está preparado para recibir a una persona sorda y muchos de ellos expresaron que, aunque no se tenga conocimiento de lengua de señas, tienen disposición de ayudar a la persona. Y dos de las personas entrevistadas coinciden que el hotel no está preparado.

12. ¿Estaría dispuesto a recibir una charla sobre turismo accesible?

14 respuestas

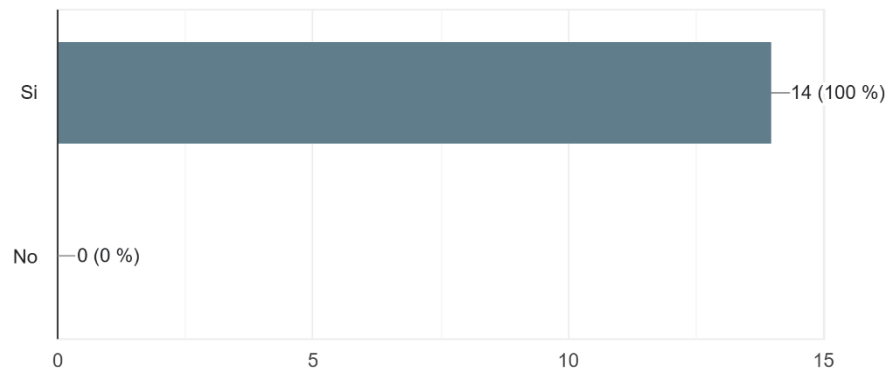


Figura 19 Grafico pregunta 14
Fuente: Elaboración propia, 2025.

Al igual que en la pregunta numero 7 de la encuesta, los participantes votaron que si están dispuestos a recibir una charla sobre turismo accesible.

Comentarios extra acerca de la investigación.

Comentarios

1 respuesta

Por suerte este proyecto cuenta con 10 habitaciones para accesibilidad reducida, la cual 1 habitación es 100% funcional para una persona sorda completamente. Ya que tiene dispositivos visuales para alertar.

Figura 20
Fuente: Elaboración propia,2025.

Comentario por parte del gerente de operaciones del hotel. En el inicio del proyecto se comento acerca de estas habitaciones.

4.2 Entrevistas realizadas.

Como lo menciona Hernández y Mendoza (2018) “se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”. (p.449).

También mencionan que una “entrevista cualitativa pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores, creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etc.” (p.453)

4.2.1 Entrevista 1: Carolina Rojas.

Al principio de la investigación, navegando en internet para obtener las primeras fuentes de información, se encontró un artículo que le habían hecho a Carolina Rojas y a su vez la página de Facebook y de ahí se encontró el contacto para poder comunicarse con ella por correo electrónico.

Carolina Rojas es una guía turística graduada de la Universidad Nacional de Costa Rica. Carolina es miembro de la comunidad sorda por lo tanto la entrevista fue por correo electrónico. Las preguntas realizadas a Rojas fueron las siguientes;

- 1- ¿Cuáles son las dificultades a la hora de agendar o programar un tour con un hotel?
- 2- Experiencias que ha tenido brindando el servicio.

Carolina nos comenta que ha trabajado con más de 15 grupos de personas sordas de diferentes países, ella con los grupos que ha recibido habla LESCO (lengua de señas costarricense), ASL (american sign language) e IS (international sign) y comenta que como son personas sordas y comparten la misma cultura sorda, se pueden entender sin tener barreras.

También expresa que tanto sus clientes como ella han tenido dificultades a la hora de comunicarse por eso ellos desde antes van preparados con material de apoyo para poder comunicarse mejor.

Recomienda que los hoteles y los tours estén apoyados de imágenes para una mejor comprensión, ya que ella también utiliza ese método en sus tours.

4.2.2 Entrevista 2: Emilio Zúñiga.

Es el presidente de la red de turismo accesible de Costa Rica, por lo tanto, la información de contacto se encontró en la misma página web y se contactó por medio de correo electrónico, en el cual se agendo una llamada.

Los temas a tratar en dicha conversación fueron acerca de la historia de IL Viaggio travel, las limitaciones que tienen como empresa, la comunidad sorda, hoteles que son de turismo accesible y acerca de las capacitaciones.

Zúñiga comenta que después de la creación de Il Viaggio tours, se ve la necesidad de crear la red de turismo accesible en Costa Rica que respalde a las personas con discapacidad en el turismo del país y que a lo largo de los años las limitaciones que se han encontrado con incontables, pero se ha tenido un avance en ir disminuyendo con esas barreras. La red de turismo accesible se enfoca más en la discapacidad física, ya que es la más cara.

Para cuando tienen un tour donde hay presente una persona de la comunidad de no oyentes, tienen el respaldo de Carolina Rojas para que sea su interprete y menciona que no tiene conocimiento de algún hotel que tenga un protocolo, rótulos, videos o personal capacitado en LESCO, sin embargo, también nos menciona que sería de gran ayuda el buscar una solución universal, ya que LESCO es solo para personas de Costa Rica.

Y por parte de la red de turismo de Costa Rica se imparten charlas y capacitaciones sobre la sensibilización de la discapacidad que tienen una duración de una hora. También cuentan con un diplomado que imparte de la UNED y tiene una duración de 6 meses.

4.2.3 Entrevista 3: Elizabeth Aragón.

Jefe del departamento de ama de llaves en el Holiday Inn Express es la persona que nos recibió en la primera visita al hotel. Es quien está estudiando LESCO en el hotel por sus propios medios y nos comenta que tuvo una experiencia recibiendo a una persona extranjera y sorda. Según lo que comenta Elizabeth esa experiencia fue muy enriquecedora, ya que a pesar de que hablaban distintos lenguajes de señas, cuando esta persona se enteró de que ella tenía conocimiento en lenguaje de señas, su comportamiento, confianza y empatía cambiaron hacia ella. Y que todos los días la saludaba y trataban de entablar una conversación. Esta persona era menor de edad por lo cual viajaba acompañado de su padre quien a su vez funcionaba de interprete y este le comento la satisfacción de conocer a alguien que se esté capacitando tanto en el lenguaje como con la comunidad.

Esto hizo que Elizabeth comentara el entusiasmo sobre el proyecto, y se pudiera agendar una visita en conjunto con el jefe de recepción Gamaniel Salas.

4.2.4 Entrevista 4: Gamaniel Salas

La visita se acordó para el día 9 de marzo del 2025, ya que es el día donde las personas que trabajan para el departamento de recepción iban a estar presentes, y como es el departamento que está en contacto directo con el huésped era de suma importancia tener en cuenta a los colaboradores de este departamento. Gamaniel fue el encargado de presentar a los 14 colaboradores que fueron parte de la encuesta.

4.2.5 Entrevista 5: Viviana Vargas

Jefe de recursos humanos del grupo Rocca, el primer contacto fue por correo electrónico donde Viviana se mostró entusiasmada por el proyecto y aceptó y permitió que se realizara el trabajo en el hotel.

Durante las visitas al hotel no se pudo coincidir con ella ya que tiene varios hoteles y empresas a su cargo, sin embargo brindó información acerca de los colaboradores del hotel, organigramas, imágenes de logos, breve historia del hotel y grupo Rocca y además información de las habitaciones.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En conclusión, este proyecto ha permitido analizar las barreras y oportunidades que tienen las personas no oyentes al interactuar con el sector hotelero. A lo largo de la investigación se evidencia que, aunque existen avances en la adaptación de servicios, todavía persisten desafíos en la comunicación. Estos hallazgos denotan una necesidad de desarrollar estrategias más efectivas para poder incluir a las personas sordas dentro del sector hotelero, y estas puedan tener una experiencia enriquecedora y equitativa para todos.

Como respuesta al objetivo específico planteado de concientizar a los empleados del hotel Holiday Inn Express sobre el turismo accesible y lenguaje LESCO se revela que el primer paso para que el sector hotelero pueda brindar una mejor experiencia a las personas no oyentes, es crear conciencia entre sus colaboradores, educar a las personas que trabajan en el hotel sobre la comunidad sorda, sobre su historia y también sobre el lenguaje de señas costarricense. Lastimosamente en Costa Rica no se educa a las personas desde pequeñas sobre los diferentes tipos de discapacidad, ni se enseña el lenguaje de señas en las escuelas y colegios públicos, y si no se ha tenido contacto con personas con discapacidad es muy difícil saber sobre su lucha en su diario vivir.

Así mismo el turismo accesible lo que busca es romper esas barreras, y tener inclusión de las personas sin importar su condición, es importante que los

colaboradores de un hotel puedan comprender la importancia de aprender las bases del lenguaje de señas, y también otras maneras en las que se puedan comunicar con las personas sordas para brindar un mejor servicio. La concientización de estos temas no solo contribuye a un mejor entorno y más inclusivo, también abre las puertas a un sector más diverso y en crecimiento y esto a su vez mejora la reputación del hotel, crea solidaridad y se tiene una mejor imagen de la conciencia social del hotel con las personas de la comunidad. Además de que también puede ser un impulsor para que otros hoteles tomen la iniciativa en este campo.

Podemos resaltar algunas limitaciones, lo que nos lleva a la conclusión de otro de los objetivos específicos del proyecto el cual es investigar las principales limitaciones que enfrentan las personas con discapacidad auditiva para acceder al hotel Holiday Inn Express. Entre ellas la accesibilidad a la información, el hotel no ofrece información de videos promocionales o recursos digitales en lengua de señas, lo que puede resultar en dificultades para obtener información sobre precios, servicios, horarios, o normas del hotel.

Por otro lado, el hotel no cuenta con sistemas de alarmas en áreas comunes como lo son recepción, lobby, piscina, restaurante y tampoco cuenta con alarmas despertadoras. Superar estas limitaciones requiere un compromiso por parte del hotel para mejorar la accesibilidad mediante capacitaciones e implementación de

tecnologías adecuadas.

Uno de los hallazgos encontrados en el Hotel Holiday Inn es que cuentan con una habitación con alarmas en caso de una emergencia para una persona sorda y también la jefe de ama de llaves se está capacitando en el lenguaje de señas costarricense, lo que hace que el hotel tenga recursos para recibir a una persona con discapacidad auditiva.

Para la resolución del objetivo específico de establecer los antecedentes y conceptos del turismo accesible y lenguaje LESCO en Costa Rica. Los antecedentes de la información sobre el lenguaje de LESCO son escasos, sin embargo, a lo largo de los años el estado costarricense no ha descansado en promulgar leyes que los respalden, además de que se han creado instituciones tanto para apoyar a personas no oyentes como para intérpretes de la comunidad. El apoyo hacia la comunidad está creciendo cada vez más, y esto lo podemos ver reflejado en la mayoría de instituciones que imparten cursos de LESCO, además de los lugares donde respaldan su información de video con un intérprete. Y por otra parte los antecedentes del turismo accesible tienen una larga trayectoria donde podemos evidenciar el querer disminuir esas barreras, sin embargo deja en gran evidencia que los lugares, especialmente los turísticos se adaptan en cuanto a discapacidad física y no tanto a la discapacidad auditiva. Se conoce que se tiene que hacer una implementación mas no se hace.

Y finalmente como respuesta al objetivo general de la investigación de desarrollar un protocolo para recibir personas de la comunidad sorda en el hotel Holiday Inn Express, durante el primer periodo del 2025, según el estudio realizado en cuanto a información teórica y práctica, si es posible la realización de un protocolo para recibir a una persona con discapacidad auditiva en un hotel. El protocolo debe contemplar algunas variables para que su utilización sea la adecuada. La creación de un protocolo no solo favorecerá la comunicación entre los huéspedes sordos del hotel y los colaboradores, también ayudara a mejorar ese servicio de calidad que se brinda en el hotel, evidenciara el compromiso que se tiene con la diversidad y la inclusión, y la igualdad de oportunidades para todos los viajeros.

Y queda la interrogante de ¿Cómo desarrollar un protocolo para la recepción de personas de la comunidad sorda para el hotel Holiday Inn Express, durante el primer periodo del 2025? Con la información obtenida de la encuesta tenemos que empezar desarrollar el protocolo, según las experiencias y conocimientos del personal. Cualquier protocolo debe de empezar con una introducción, explicando a que va enfocado y lo que se quiere lograr. Como segundo punto el concientizar a las personas que trabajan en el hotel, es algo que a lo largo de la investigación se ha subrayado en varias ocasiones, ya que es de suma importancia el hacerle saber a las personas el impacto que tiene la comunidad sorda y el turismo accesible, la importancia de una comunicación respetuosa para evitar estigmatizaciones y mejorar la experiencia del huésped.

Por otro lado la capacitación del personal es de suma importancia, el saber las formas de comunicarse de una persona con discapacidad auditiva, y el conocimiento en señas básicas que puedan utilizar según las funciones que desempeñan en el hotel, además de aquellas señas fundamentales para saludar, despedirse, indicar el nombre, dar las gracias, etc. Y en el caso de ser necesario contar con un intérprete que trabaje en conjunto con el hotel cuando se tienen eventos o recepción de grupos grandes de personas no oyentes.

Con la integración de un protocolo para la recepción de personas sordas en el hotel, los beneficios que se obtendrán son múltiples, se estaría cumpliendo con las leyes del país (especialmente la ley 7600) y responsabilidad social, esto puede ayudar a evitar problemas legales y relacionados con la discriminación.

Una mejora en la inclusión y accesibilidad esto crea un entorno en el cual los clientes independientemente de sus capacidades se sienten bienvenidos y respetados y donde se valoran sus derechos como persona.

Se da una ampliación de mercado y aumento de la clientela, al tener un servicio personalizado para personas de la comunidad de sorda, se pueden atraer a más personas de la misma comunidad, sus familias, amigos y aumentar la fidelidad de los huéspedes que valoran la accesibilidad.

Mejora la reputación de la marca, ya que demuestra un gran interés en el bienestar de todos los huéspedes, lo cual es altamente valorado por el público. Ya que en los últimos años hemos podido notar un auge en la inclusión. La

capacitación del personal del hotel, aparte de brindar un mejor servicio, y esto mejorara la experiencia de todos los huéspedes del hotel.

Un factor de suma importancia es la ventaja competitiva, al posicionarse como un hotel que conoce las necesidades de una persona de la comunidad sorda y sabe solventarlas, puede ser un factor decisivo a la hora de hospedarse.

En síntesis, desarrollar un protocolo tiene múltiples beneficios no solo para las personas sordas, sino que también ofrece ventajas económicas y operacionales para el hotel y promueve una cultura de inclusión y accesibilidad.

6.2 Recomendaciones.

En este apartado tendremos las recomendaciones que se hacen específicamente para el hotel Holiday Inn Express para que pueda mejorar la experiencia de sus huéspedes y pueda tener un servicio personalizado con la comunidad sorda.

- Capacitar al personal en lenguaje de señas costarricense: Aprender las señas básicas les permitirá a los colaboradores del hotel garantizar que puedan entender y cumplir las necesidades básicas de los huéspedes sordos del hotel. Además, aprender LESCO ayuda a mejorar las habilidades cognitivas y desarrolla la empatía y comprensión.
- Información accesible: La información por medio de material informativo, como folletos, carteles o guías digitales con textos claros y concisos y

pictogramas.

- Tecnología de alarma para despertarse: Estas alarmas funcionan con un sistema de vibración. El cual se pone debajo de la almohada y permite despertar a la persona a la hora deseada.

Interprete de lengua de señas: En situaciones, en eventos o en grupos grandes se puede contar con el respaldo de un intérprete para tener una mejor comunicación.

- Comunicación visual en áreas comunes: Las pantallas que se tengan en áreas comunes y presenten información de interés para el huésped que esta sea de fácil lectura o tenga interpretación en lengua de señas.
- Concientización: Concientizar al personal sobre la comunidad sorda, creando un ambiente de respeto y una actitud empática.

Estas son recomendaciones que se le dan al hotel para mejorar la experiencia de una persona de la comunidad sorda y elevar su servicio al cliente. También tendrá mejor posición en el mercado de turismo accesible en Costa Rica.

Como cortesía para un próximo investigador, según lo conversado en la entrevista

con Emilio Zuñiga, director de turismo accesible de Costa Rica, este indico que se puede buscar una solución universal por lo tanto para una persona que quiera continuar con el proceso de investigación en el mismo campo y pueda tener esta tesis como base, se le recomienda tener este comentario en cuenta. Además, según lo estudiado, también seria de suma importancia contar con una persona de la comunidad sorda para que pueda visitar el lugar estudiado y dar recomendaciones de cambios o áreas de mejora desde su punto de vista y por qué no, el que pueda leer el proyecto realizado para que nos dé una opinión.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

Desarrollar un protocolo para la recepción de personas sordas para el hotel Holiday Inn Express para el primer trimestre del 2025.

Objetivo del protocolo: Garantizar una atención inclusiva, eficiente, empática y respetuosa a personas sordas o con discapacidad auditiva en todas las etapas de su estancia en el hotel.

Busca garantizar que todos los procesos desde el check in- check out, se desarrollen con respeto, equidad y sin barreras comunicativas.

Alineados con los valores de hospitalidad, inclusión y excelencia en el servicio que distinguen la marca.

Alcance: Este protocolo aplica para todo el personal de atención al huésped; recepción, seguridad, ama de llaves, mantenimiento y gerencia.

1.1 Lineamientos generales.

El personal del hotel debe tener en cuenta que a una persona sorda se le debe atender con la misma amabilidad y entrega que a cualquier otro huésped.

Tratando de comunicarse siempre mirando a los ojos de la persona sorda, inclusive si la persona está acompañada de un intérprete, ya que la comunicación es con la persona no oyente, no con el intérprete.

Siempre preguntar como desea comunicarse la persona no oyente, recordando los 5 métodos que se emplean para su comunicación. Los cuales son; lenguaje de señas costarricense, forma oral, escrita, o por medio de imágenes o comunicación visual gestual.

A la hora de hablar, recordar el no taparse la boca, vocalizar bien y en un tono normal, no hay necesidad de subir el tono de voz.

Usar una comunicación clara a la hora de expresarse con las señas aprendidas, no expresarse con señas inventadas ya que puede confundir o comunicar algo completamente diferente.

Tener gestos claros en su expresión facial, señalar con claridad y asegurarse que la persona si hizo contacto visual, además de tener material escrito o imágenes de apoyo.

Se debe tener en cuenta que una persona de la comunidad sorda puede llegar a desarrollar otras habilidades y sentidos, entonces le es muy fácil saber si realmente se desea tener una comunicación asertiva o si una persona, o en este caso colaborador se siente incómodo con la interacción.

En el momento que esto pase, el colaborador se puede apoyar o respaldar en alguno de sus compañeros que tenga más experiencia o facilidad para comunicar el mensaje.

Siempre tener en cuenta que a una persona sorda no le gusta ser llamada

sordomudo, en Costa Rica se tiene la tendencia de llamar a las personas no oyentes sordo mudos o en su defecto sorditos, la mayoría de las personas sordas no son mudas. No hay ningún problema en llamar a una persona sorda.

1.2 Proceso de recibimiento de una persona sorda en el hotel.

1.2.1 Departamento de Recepción.

1. Se le debe comunicar al personal del hotel sobre la recepción de la persona sorda y en que habitación va a estar hospedada.
2. El personal de recepción utilizará las señas de buenos días, buenas tardes o noches.
3. El personal en recepción se presentará utilizando las señas y el alfabeto dactilológico costarricense.
4. El personal de recepción deberá comunicar a los demás departamentos con cuales métodos de comunicación (LESCO, lectura de labios, escritura, señas) se siente cómoda la persona no oyente para que los demás colaboradores puedan tener una comunicación más fluida con el huésped.
5. El personal de recepción estará encargado de presentarle la información escrita y visual de los horarios importantes en el hotel, como lo son, desayuno, horarios de la piscina, y del gimnasio.

6. El personal de recepción le comunicará la aplicación por la cual pueden estar en contacto por medio de mensajes en caso de necesitar información extra o ayuda con la habitación.
7. El personal de recepción queda encargado de enseñarle las amenidades del hotel a la persona no oyente, además de guiarlo hasta su habitación. En caso de que el personal de recepción no pueda con la guía, le asignara un compañero para el proceso.
8. También se tendra disponible en la misma recepción, tarjetas de preguntas frecuentes, por ejemplo; ¿Necesita ayuda con el equipaje?
Se recomienda siempre tener disponible lápiz y papel o una tablet. Además de información visual clara sobre, wifi, y otros servicios.

Como menciona Báez, S (2009) “A este tipo de huéspedes se les tratará como VIP.” p.21. Si el hotel tiene un protocolo para la recepción de personas VIP, se pueden adaptar ciertas cláusulas que el hotel crea pertinentes para las personas no oyentes, inclusive para las personas con discapacidad.

1.2.2 Departamento de ama de llaves.

1. El jefe del departamento recibirá la información de la habitación donde estará hospedada la persona no oyente y los transmitirá a las personas encargadas de la limpieza de las habitaciones.

2. Utilizará el canal de comunicación por texto que designe el hotel para comunicarle al huésped sobre la limpieza de la habitación.
3. El departamento de limpieza deberá tener lápiz y papel o de ser permitido por el hotel se puede utilizar el celular, para tener una mejor comunicación con el huésped.
4. Si el huésped se encuentra dentro de la habitación a la hora de la limpieza, comunicarle que lugares se van a limpiar. Se puede comunicar señalando los lugares, por escritura o bien que el huésped utilice la lectura de labios. Para estos casos no es necesario una limpieza profunda.
5. Si el huésped quiere servicio de limpieza o suministros extra contestarle por el canal de texto cuanto se va a demorar en llegar la persona encargada a la habitación. Ya que la persona se encuentre en la habitación mandar un mensaje de texto informándole a la persona no oyente que se encuentra afuera y le pueda abrir la habitación.
6. Utilizar las señas aprendidas para decir buenos días, tardes o noches y asegurarse que todo lo pedido por el huésped este bien.

1.2.3 Departamento de mantenimiento.

1. El jefe de mantenimiento deberá comunicar a los demás colaboradores sobre la estadía de la persona no oyente en el hotel.
2. Si el huésped se comunica por el canal de texto del hotel, hacerle saber en cuanto se puede hacer la reparación o mantenimiento.

3. Al encontrarse afuera de la habitación indicarle por el mismo canal que se encuentran afuera para que pueda abrir la habitación. Utilizar las señas aprendidas para decir buenos días, tardes o noches.
4. Cuando se termine la reparación/cambio, se deberá enseñarle a la persona no oyente el cambio que se hizo en la habitación.
5. El departamento de mantenimiento le notificara a la recepción cuando el cambio del equipo o la reparación este realizada.

1.2.4 Eventos y banquetes.

1. La información del evento estará en la recepción y en la entrada del salón donde se realiza el evento.
2. En el caso de tener un evento abierto al público, el hotel brindará la opción de contratar a un intérprete, así en el evento pueden asistir personas sordas.

1.3 Durante la estadía del huésped.

1. Tener un canal activo de comunicación de texto, ya sea por WhatsApp, aplicación interna o SMS activo para los diferentes departamentos de recepción, ama de llaves y mantenimiento.
2. Utilizar las señas aprendidas de cortesía para demostrar amabilidad y consideración. Entre esas señas podemos destacar "Por favor", "Gracias", "De nada", "Hola", "Adiós", "Buenos días", "Buenas tardes" y "Buenas

noches", "Bienvenido".

3. Al llamar la atención del huésped, el personal del hotel deberá llamar su atención moviendo las manos, con una luz (con cuidado de encandilar a la persona) y como último recurso tocarle un hombro, nunca se toca la cabeza.
4. Contacto regular pero no invasivo, esto quiere decir que el huésped sienta que están a su disposición sin llegar a ser invasivo.

1.4 Para emergencias.

1. Cuando el huésped ingrese por primera vez al hotel recibirá una instructiva visual ya sea impreso o en video del protocolo en LESCO de la evacuación en caso de sismo o incendio.
2. Se contactará con la persona por medio de WhatsApp, aplicación, o SMS para que pueda evacuar en caso de no encontrarse en la habitación.
3. Durante la evacuación el personal estará brindándole instrucciones a la persona sorda sobre cómo se llevará la emergencia y le brindará un espacio seguro y tranquilo.
4. Al finalizar el simulacro o emergencia se le contará a la persona sorda para saber como se siente o en caso de que necesite algún insumo por parte del hotel.

1.5 Seguimiento y mejora continua.

1. Se le enviará un correo electrónico de agradecimiento por la visita.
2. Se incluirán preguntas específicas sobre accesibilidad en las encuestas de satisfacción.
3. Se permitirá retroalimentación durante la estadía y después de la estadía.
4. Se revisará el protocolo cada 6 meses a 1 vez al año con apoyo de especialistas en inclusión.

El protocolo es un documento que va a estar en constante cambio ya que se busca reforzar las necesidades reales y del equipo de colaboradores el hotel.

Además se adjunta el material en imágenes del abecedario en LESCO y las imágenes de los números los cuales van a ser apoyo visual para que los colaboradores tengan presente la información en diferentes áreas del hotel, ya que es un lenguaje y se tiene que tener en práctica.

ABECEDARIO LENGUA DE SEÑAS COSTARRICENSE

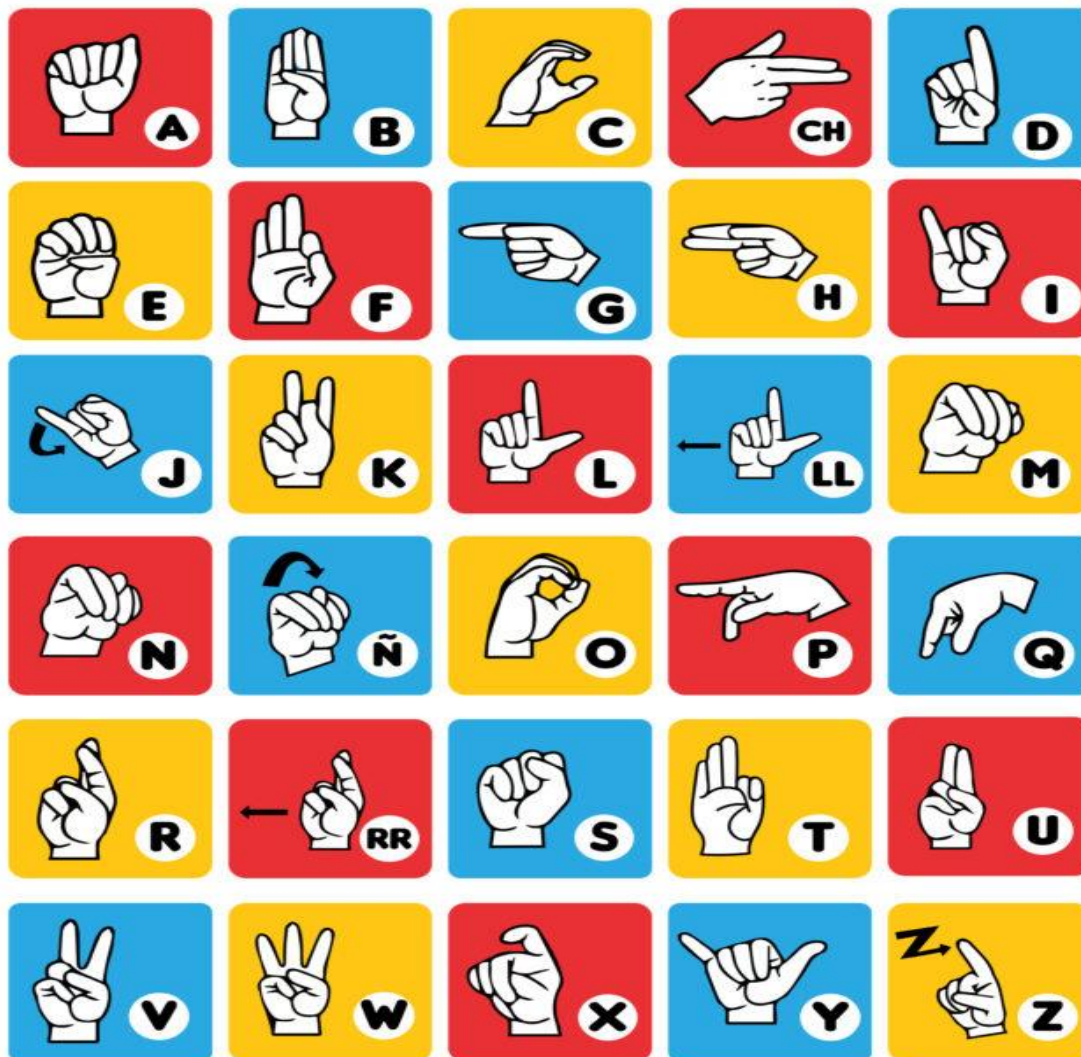


Figura 21 Abecedario LESCO

Fuente: Hand on Lesco

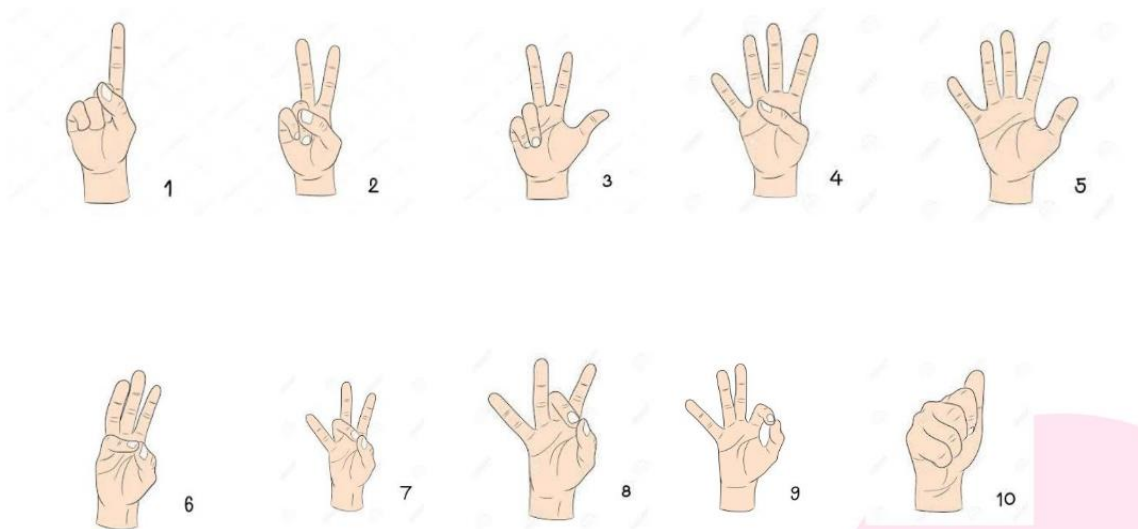


Figura 22 Números en LESCO

Fuente: Diccionario pictórico LESCO

2.1 Costos para la capacitación del personal en la lengua de señas LESCO.

Se detalla a continuación una lista de entidades donde se puede capacitar al personal en lenguaje de señas.

2.1.1 Hands on Lesco.

- Ubicación: San Pedro de Montes de Oca.
- Modalidad: Ofrece talleres de 2 horas para aprender señas básicas y temas relevantes, además de Cursos completos y personalizados para empresas e instituciones, flexibilidad de horarios y preferencias y ajustes para satisfacer las necesidades de tu equipo.

Para grupos de empresas pueden elegir horarios de los que se ofertan cuando se abre la matrícula, se ofrecen modalidades virtuales y presenciales, con un mínimo de 10 personas por grupo y un máximo de 15 personas.

- **Certificación:** Cuentan con un título por conclusión de cada nivel avalado por la Asociación Nacional de Sordos de Costa Rica, la Comisión Nacional de LESCO y el Servicio Civil.
- **Datos importantes:** Han trabajado con reconocidas empresas como lo son FIFCO, Bimbo, 3M, Amazon, Belleli.
- El total de la inversión será de: ₡30.500 por mes (4 mensualidades del mismo monto) o pago completo de ₡110.000 por nivel y por persona.

2.2.2 Universidad Hispanoamericana

- **Ubicación:** La sede central es en Llorente de Tibás.
- **Modalidad:** Ofrece el curso de LESCO I con una duración de 10 semanas, en las cuales cada sesión virtual tiene una duración de 4 horas, a su vez serian 30 horas sincronizadas por medio de la plataforma de teams y 10 horas asincronizadas (trabajo en plataforma). Y las clases son impartidas con profesores con discapacidad auditiva.

Para grupos igual o mayores a 10 personas se pueden personalizar y elegir un horario que sea conveniente para el grupo, entre mañana, tarde y noche. Para poder hacer este grupo se necesita previo aviso con la universidad para programar con tiempo el horario en el cronograma de la universidad y el profesor a cargo.

- **Certificación:** No incluye certificación por parte de entidades de la comunidad sorda.
- **Inversión:** ₡66.509 por persona.

2.2.3 In-Lesco

- **Ubicación:** Es una escuela ubicada en Barrio la California.
- **Metodología:** Se imparten 6 niveles de LESCO y cuentan con clases virtuales y presenciales. Cada nivel tiene una duración de 12 semanas (3 meses) y 1 clase de 3 horas por semana. Los profesores que imparten los cursos son personas sordas.

Modalidades de trabajo para las empresas:

1. La empresa matricula a sus empleados en nuestros cursos regulares. Estos se matriculan en los horarios que tengamos disponibles y abiertos al público en general. En esta modalidad cada nivel dura tres meses (son seis niveles en total) llevando una clase de tres horas a la semana. Estas clases pueden ser virtuales o presenciales. Se puede negociar algún tipo de descuento para los trabajadores de la empresa, a convenir entre partes.

Inversión: ₡26.500 por mes, durante 3 meses (₡79.500 en total). Y por pago completo sería de ₡72.000 incluye talleres y actividades especiales.

2. La empresa contrata un grupo privado solamente para sus empleados. En esta modalidad abriríamos uno (o más) grupos para empleados de la empresa; sus empleados estarían únicamente con otros empleados. Los niveles durarían lo mismo (tres meses por nivel) y las horas de clase también serían de la misma manera (una clase a la semana durante tres horas). La empresa elige si desea hacer el curso virtual o presencial; si es presencial, la empresa estaría encargada de proveer el lugar para la realización del curso. El mínimo de personas para abrir este curso sería de doce, mientras que el máximo varía: 15 personas en virtual y 20 personas en presencial INLesco se adaptaría al horario que elijan.

Inversión: El costo en esta modalidad sería de ₡85 000 si se paga en mensualidades o ₡80 000 si se paga en un solo pago, por persona (ambos precios ya incluyen el IVA).

3. La empresa contrata un grupo privado solamente para sus empleados, pero INLesco se adapta a las horas por clase. Nos referimos a que en esta modalidad ustedes son los que indican cuántas clases quieren recibir a la semana y de cuántas horas (con un mínimo de hora y media por clase). INLesco adaptaría el programa y los contenidos para este tiempo, así como las semanas que duraría cada nivel. Esto lo ofrecemos porque nos ha pasado que alguna empresa no puede sacar a sus empleados durante tres horas seguidas, pero sí durante una y media, por ejemplo. Aplican los mismos máximos de personas por grupo.

- **Certificación:** Los títulos son avalados por la Asociación Nacional de Sordos de Costa Rica (ANASCOR).
- **Inversión:** El costo para esta modalidad varía según las necesidades que nos indique la empresa, por lo que requeriríamos tal vez de una reunión para obtener más detalles en caso de que prefieran esta modalidad.

3.1 Costo para la realización de un video promocional y prestación de servicios de interprete.

Para este apartado se consultó directamente con Sign Bridge empresa encargada de realizar videos promocionales para las empresas, entre las instituciones con las que se ha trabajado se encuentran el Instituto Nacional de Seguros, Ministerio de Educación Pública, Auge, Conapdis, Coopenae, Instituto Nacional de Electricidad.

Se hizo la consulta directamente con la empresa y hasta el momento no han trabajado con ningún hotel, sin embargo, esto es una gran oportunidad para las dos empresas, por un lado, para crear un nuevo lazo con el turismo y abrir camino para Sign Bridge en el ámbito de la hotelería y por otro para el HIEX como el primer hotel con el que trabaja Sign Bridge.

La inversión para un video promocional va desde los ₡70.000 y lo entregan el mismo día que se hace el depósito y la inversión para la presta de servicios de un intérprete sería de ₡30.000.

4.1 Cronograma para capacitaciones de los colaboradores del HIEX en lengua de señas LESCO.

Tomando en cuenta la información del apartado anterior del proyecto donde se habla acerca de los costos y duración de los cursos. Se creará un cronograma basado en un curso básico de 3 meses especializado para empresas, en este caso un hotel. Donde se pretende las personas puedan aprender sobre empatía, y diferentes señas aplicables para las labores que desempeña en su trabajo en el hotel. Además, tomando en cuenta las especificaciones de los lugares que brindaron información de los cursos, se tomara en cuenta para el cronograma que los grupos a capacitar por esos 3 meses serán de 10 personas, teniendo en cuenta que el hotel tiene un máximo de 27 colaboradores directos. El objetivo es que las 10 personas que lleven el curso sean de diferentes áreas del hotel.

A continuación, se incluye el cronograma:

Tabla 6 cronograma

Grupo	Fecha inicio	Fecha finalización	Fecha inicio	Fecha finalización	Fecha inicio	Fecha finalización
Grupo 1	1ro de julio	30 de setiembre				
Grupo 2			1ro de octubre	30 de enero		
Grupo 3					1ro de febrero	30 de abril

Fuente: Elaboración propia.

En el grupo numero 2 se alarga el proceso de capacitación pensando que diciembre es un mes donde el hotel puede tener actividades de fin de año y estar más ocupado que en meses anteriores. Al igual que hay muchas academias o institutos que cierran para las fechas de diciembre.

4.5 Infogramas

Como parte del proyecto es informar y concientizar a las personas sobre la comunidad sorda, se crearon dos infogramas para que el hotel pueda tenerlos en áreas comunes para colaboradores, junto con el abecedario y señas para los números. Y si es el caso también tener los infogramas en áreas comunes para los huéspedes, esto hace que las personas se interesen en la información compartida y a su vez aprendan datos sobre la comunidad no oyente.

El primer infograma brinda información acerca de los beneficios de aprender lengua de señas, lo importante de este infograma es el hecho que esta información es general, es decir mundial. Por ejemplo, si una persona aprende ASL (american sign language) y otra aprende LESCO (lenguaje de señas costarricense) las dos personas van a eliminar barreras de comunicación y discriminación.

Para el segundo infograma se brindan datos importantes sobre LESCO, donde se resalta la información de fechas importantes y de leyes, lo que a su vez hace que sea educativo e inclusivo.



Figura 23 Infograma 1
Fuente: Elaboración propia.
Nota: La información se obtuvo de internet.



Figura 24 Infograma 2

Fuente: Elaboración propia.

Nota: La información se obtuvo de interne

Referencias bibliográficas.

- Hidalgo I. (enero 21, 2024) *Carolina* lleva a las personas sordas la belleza e historia de Costa Rica. *CRHOY*. <https://www.crhoy.com/reportaje-especial/carolina-rojas-creo-lesco-tours-para-que-personas-sordas-d/> Consultado el 4 de febrero del 2025
- Facebook. (2019) Página oficial. Facebook.
https://www.facebook.com/lescotourscr/about?_rdr Consultado el 4 de febrero del 2025.
- Turismo accesible (2017). Quienes somos. *Turismo accesible*.
<https://costaricaturismoaccesible.com/> Consultado el 4 de febrero del 2025.
- Il Viaggio travel. Home. *Il Vaggio travel*. <https://accessible.ilviaggiocr.com/>
Consultado el 4 de febrero del 2025.
- ANASCOR (1974). Quienes. *ANASCOR*. <https://anascor.org/quienes> Consultado el 4 de febrero del 2025.
- Pérez Mora Kenneth (2016). Impulsan el empleo para jóvenes sordos de la zona norte. *Hoy en el TEC*.
<https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2016/11/07/impulsan-empleo-jovenes-sordos-zona-norte> Consultado el 4 de febrero del 2025.
- Sánchez, A. (2024). *Accesibilidad y personas sordas en el ámbito turístico*. (Tesis grado en lengua de signos española). Repositorio digital Universidad Rey Juan Carlos, España.
<https://burjcdigital.urjc.es/server/api/core/bitstreams/ef795ae9-91bb-4cf5-9e24-2aa4635c2650/content> Consultado el 4 de febrero del 2025.
- Estrella, A. (2019). *Desarrollo de una propuesta de turismo accesible para*

personas sordas de cualquier grado de pérdida o lesión auditiva en espacios turísticos del centro histórico de Quito (tesis de Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas) Repositorio digital Universidad de las Américas, Ecuador.

<https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/10502> Consultado el 4 de febrero del 2025.

Castelo N. y Peña S. (2023). *Turismo accesible de la comunidad sorda para las actividades turísticas del centro histórico de la ciudad del cusco*. Repositorio digital Universidad de San Antonio Abad del Cusco, Perú.

https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/8932/253T20230912_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y Consultado el 4 de febrero del 2025.

Egita. Consultado el 4 de febrero del 2025.

<https://egita.com.ar/>

Salazar, A. (2021) *Turismo Accesible: integración de las personas con*

discapacidad las actividades turísticas (Tesis en maestría profesional en gestión hotelera). Repositorio digital de la Universidad de Costa Rica, Costa Rica. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/6e60ee39-5136-4d60-a59d-d64b57665f41/content>. Consultado el 14 de febrero 2025.

Jara, L. (2024). Noticias destacadas del ICT. *Instituto Costarricense de Turismo*.

<https://www.ict.go.cr/es/noticias-destacadas/2274-red-costarricense-de-turismo-accesible-obtiene-premio-a-%E2%80%9Corganizaci%C3%B3n-inclusiva-del-a%C3%B1o%E2%80%9D-en-los-fitur-4all.html>. Consultado el 14 de febrero del 2025

Dirección de gestión sociocultural. Cultura. Dirección de gestión sociocultural

<https://www.dircultura.go.cr/premios-nacionales/cultura/1989/fernando-centeno-guell> Consultado el 14 de febrero del 2025

Woodward, J. (1992). *Historial bases of new costa rican sign*

language. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/filyling/article/view/20071/20274> Consultado el 14 de febrero del 2025

Duran, A. (2023) *La sorbetera de Lolo Mora: la heladeria cuyo sabor estrella ha*

sido el mismo por 121 años. *La Nación*.

<https://www.nacion.com/economia/negocios/la-sorbetera-de-lolo-mora-la-heladeria-cuyo-sabor/7MEOVHR6DJFGNGKYQEP2HUF6TA/story/>

Consultado el 15 de febrero del 2025

Circuito 1. *Centro educativo Dr. Carlos Saenz Herrera (antigua Escuela para niños*

sordos de Cartago). https://drecartago.org/circuito1/ce_drcarlos.php

Consultado el 15 de febrero del 2025

Ley 9049 de 2012. De reconocimiento del lenguaje de señas (LESCO) como

lengua materna. 19 de julio del 2012. *La Gaceta No.*

140 http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=72965&nValor3=89310&strTipM=TC#up Consultado el 15 de febrero del 2025

(2011). *Objetivos generales- Proyecto-LESCO-CENAREC*. Centro Nacional para la

educación inclusiva. <https://lesco.cenarec.go.cr/index.php/proyect/proyecto>.

Consultado el 15 de febrero del 2025

Ley 9822 del 2020. Reconocimiento y promoción de la lengua de señas

costarricense (LESCO). 16 de junio del 2020. *La Gaceta No.*

173 https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/Ley9822_Reconocimiento_y_promocion_de_la_lengua_LESCO.pdf Consultado el 15 de febrero del 2025

Ley 7600 de 1996. De igualdad de oportunidades para las personas con

discapacidad. 29 de mayo de 1996. *Gaceta No. 102*

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=23261&nValor3=96047 Consultado el 15 de febrero del 2025

Avendaño, C (2013). *Lenguas en peligro en Costa Rica: Vitalidad,*

documentación y descripción. Káñina, revista de artes y letras. (220-226)

file:///C:/Users/Estefania/Downloads/Lenguas_en_peligro_en_Costa_Rica_vitalid.pdf Consultado el 15 de febrero del 2025

Retana, P (2011). *Aproximación a la lengua de señas costarricense*

(LESCO). Káñina, revista de artes y letras. (138-145)

[file:///C:/Users/Estefania/Downloads/Aproximacion_a_la_Lengua_de_Senas_Costar%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Estefania/Downloads/Aproximacion_a_la_Lengua_de_Senas_Costar%20(1).pdf) Consultado el 15 de febrero del 2025

Maset, J. (2018) *Hipoacusia, CINFASALUD*

<https://cinfasalud.cinfa.com/p/hipoacusia/> Consultado el 15 de febrero del 2025

OMS (2024). Sordera y pérdida de la audición. *Organización Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss> Consultado el 16 de febrero del 2025

Pascual, E. (2024) Como comunicarse con una persona sorda [Mensaje en un blog]. <https://www.ilerna.es/blog/como-comunicarse-persona-sorda> Consultado el 16 de febrero del 2025

Segura, N. (2023) 30 intérpretes de LESCO oficiales; escasez de profesionales amenaza a población sorda. *Teletica*. https://www.teletica.com/nacional/30-interpretes-de-lesco-oficiales-escasez-de-profesionales-amenaza-a-poblacion-sorda_343362 Consultado el 16 de febrero del 2025

Nexos UCR. UCR. (2013) *Entrevista: Interpretes LESCO*. [YouTube] <https://www.youtube.com/watch?v=JCrkHcsBjJE> Consultado el 16 de febrero del 2025

About. *The Society for Accessible Travel & Hospitality* (SATH) <https://sath.org/about-sath/> Consultado el 16 de febrero del 2025

About us. *Naciones Unidas*. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights> Consultado el 16 de febrero del 2025

Fernandez, M. (2007) Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz (Tesis doctoral) <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/15665/mtfernandezalles.pdf> Consultado el 16 de febrero del 2025

Sing Bridge <https://www.sign-bridge.com/>

Consultado el 18 de febrero del 2025

ONU Turismo <https://www.unwto.org/es/turismo-accesible> Consultado el 18 de febrero del 2025

Historia de la hotelería: Un breve repaso por todas las edades de la humanidad.

[Mensaje en un blog] <https://www.ceupe.com/blog/historia-de-la-hoteleria.html> consultado el 20 de febrero del 2025

Cámara de Hoteles. Nosotros. *Cámara de Hoteles*.

<https://camaradehoteles.com/nosotros/> consultado el 20 de febrero del 2025

Baz. J. (2021) Historia de hoteleros. *Reportero hotelero*.

<https://reporterohotelero.com/kemmons-wilson-la-historia-del-fundador-de-la-cadena-hoteler-holiday-inn/> consultado el 20 de febrero del 2025

Holiday Inn abre en Costa Rica el primer hotel tecno-sostenible. (2011)
América

Economía. <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/holiday-inn-abre-en-costa-rica-el-primer-hotel-tecno-sostenible> consultado el 20 de febrero del 2025

Rosales, D. (Julio 24, 2024) Grupo Rocca Development Group adquiere Hotel

Holiday Inn Express San José y reinaugura complejo. *Revista Summa*.
<https://revistasumma.com/grupo-rocca-development-group-adquiere-hotel-holiday-inn-express-san-jose-y-reinaugura-complejo/> consultado el 20 de febrero del 2025

Rocca development group. Acerca de. *Rocca development group*.

<https://roccacr.com/acercade> consultado el 20 de febrero del 2025

IHG Resorts and Hotels. Nuestras marcas. *IHG resorts and hotels*.

https://www.ihg.com/hotels/us/es/reservation?fromRedirect=true&qSrt=sAV&setPM Cookies=true&dp=true&gclid=Cj0KCQiAwtu9BhC8ARIsAI9JHakGxvL8fGYPTpdrcKFQm-T8pVJDuxc0TMKdhGreJPhB7rMigHM8i5YaAo7fEALw_wcB&cm_mmc=PDSEA-_-G_F-AMER_FS-MLAC_H-AMER_HS-MLAC_6C_BSF_EXM_CORE-

IHG_ES&sr_b_u=1 consultado el 20 de febrero del 2025

Universidad San Marcos. *Diseño de la investigación*. LEC MER 0097 2016.pdf

Consultado el 6 de marzo del 2025.

Coll, F. (2021) Fuente terciaria. *Economipedia*. Fuente terciaria | Economipedia

Consultado el 6 de marzo del 2025.

Atlas. Ti. Unidad de análisis vs. *Unidad de observación, diferencias y comparación*.

Unidad de Análisis vs. Unidad de Observación | Diferencias y Comparación - ATLAS.ti Consultado el 6 de marzo del 2025.

Hernández, R. Mendoza, C. *Metodología de la investigación*. Hernández-Sampieri -METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN LAS RUTAS CUANTIT.pdf

El protocolo de investigación III: la población de estudio. (2016) *Revista alergia*

México. 92b010acf9756ec0e800749bbe868c4e68f7.pdf

Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. (2022) *Técnicas e instrumentos de*

recolección de datos en investigación. Volumen

9. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928>

Consultado el 11 de marzo del 2025

Palma, D. Como elaborar propuesta de investigación. Reflexiones económicas.

<https://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/56/Archivos/propuesta.pdf> Consultado el 17 de abril del 2025

Báez, S. (2009) Políticas de administración hotelera. México: Compañía editorial continental. Consultado el 22 de abril del 2025.

Glosario y abreviaturas.

Alfabeto dactilológico: representación manual de cada una de las letras que componen el alfabeto.

ASL: American Sign Language.

Cauponas: Establecimientos de hospedaje y comida en la Antigua

Roma. Funcionaban como hostales y eran similares a las mansios.

Discapacidad: Persona que presenta deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Habilidades cognitivas: son las capacidades mentales que nos permiten procesar información, aprender, recordar, razonar y resolver problemas. Son fundamentales para el desarrollo personal y académico, y abarcan áreas como la memoria, atención, lenguaje y razonamiento

HIEX: Holiday Inn Express.

Hipoacusia: Disminución de la agudeza auditiva.

HOPAS: Hijos Oyentes de Padres Sordos.

IS: International Sing

Método Tadoma: técnica de comunicación que permite a las personas sordociegas comprender el discurso de otras personas.

Método Rochester: sistema de comunicación que combina el lenguaje oral con el alfabeto dactilológico

Pernotar: Pasar la noche en determinado lugar, especialmente fuera del propio domicilio.

Anexos

Instrucciones: El siguiente cuestionario está conformado por 12 preguntas, las cuales se contestarán marcando una (X) en la respuesta que tenga más afinidad para la persona entrevistada.

El objetivo de esta encuesta es la recolección de datos para el trabajo de tesina de desarrollar un protocolo para recibir personas de la comunidad sorda en el Hotel Holiday Inn Express, por lo tanto, se abordaran temas sobre la comunidad, LESCO y el turismo accesible.

La participación es voluntaria y todas las respuestas serán utilizadas de forma confidencial para fines académicos.

Datos Generales.

¿Cuál es su género?

() Femenino

() Masculino

() Prefiere no contestar

¿Cuál es su edad?

() 18 a 30

() 30 a 40

() 40 a 50

() 50 o mas

Preguntas relacionadas a la comunidad sorda y LESCO.

1. ¿A tenido contacto con alguien de la comunidad? Un amigo, familiar, etc.

() Si

() No

De contestar (Si) en la anterior respuesta, favor indicar en pocas palabras como es esa interacción.

2. En sus años laborales, ¿Alguna vez a tenido que atender a una persona sorda?

() Si

() No

De contestar (Si) en la anterior respuesta, favor indicar en pocas palabras como es esa interacción.

3. ¿Sabe lo que significa LESCO?

() Si

() No

4. ¿Sabe cuáles son las formas de comunicarse de una persona no oyente?

() Si

() No

5. ¿Sabe que LESCO está declarada como una lengua materna de Costa Rica?

() Si

() No

6. Para el trabajo que desempeña en el hotel. ¿Cree que le sería útil saber LESCO? O tener el conocimiento de señas básicas.

() Si

() No

7. ¿Estaría dispuesto (a) a llevar una capacitación sobre el lenguaje de señas LESCO?

() Si

No

8. ¿Cree que tener un compañero capacitado en lengua de señas costarricense sería un beneficio para el hotel?

Si

No

Preguntas sobre turismo accesible.

9. ¿Sabe lo que significa turismo accesible?

Si

No

De contestar (Si) en la anterior respuesta, favor indicar en pocas palabras lo que significa.

10. ¿Cree que una persona con discapacidad tiene limitaciones para poder hospedarse en un hotel?

Si

No

11. ¿Cree que el hotel Holiday Inn Express está preparado para recibir a una persona sorda?

Si

No

12. ¿Estaría dispuesto a recibir una charla sobre turismo accesible?

Si

No

Universidad Hispanoamericana
Centro de Educación Continua

Otorga el presente certificado de APROVECHAMIENTO a:

BENAVIDES CHAVARRIA ESTEFANIA

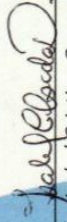
Céd.: 1-1497-0392


Por haber cumplido con los requisitos establecidos para el curso:

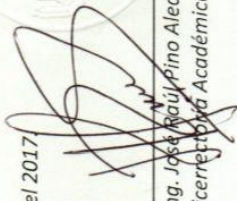
LESCO I

Impartido en la Universidad Hispanoamericana, del 13 de febrero al 17 de abril del 2017.
Con una duración de 40 horas y una calificación de **85.2**

Dado en San José, Costa Rica, en la Sede de la Universidad el día 27 de Abril del 2017


Licda. Isabel Cristina Quesada Díaz
Mediadora del Curso


MEd. Monserrat Vindas Cordero
Dirección de Carrera Educación


Ing. José Raúl Pino Alea
Vicerrectoría Académica

Declaración jurada.

DECLARACIÓN JURADA

Yo Rosemery Benavides Chaparriz, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1497-0392 egresado de la carrera de Turismo de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Desarrollo de un protocolo para la recepción de personas sordas en el Hotel Holiday Inn Express para el primer cuatrimestre del año 2025, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 9 días del mes de JUNIO del año dos mil 25.

Sep
Firma del estudiante
Cédula: 1-1497-0392