

ACCIONES PEDAGÓGICAS QUE PROPICIEN UN ENTORNO ACCESIBLE, DENTRO DE ALGUNOS RESTAURANTES DE COMIDAS RÁPIDAS DEL CANTÓN CENTRAL DE HEREDIA, PARA LA PARTICIPACIÓN Y EL DISFRUTE DEL SERVICIO EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES A MUJERES Y HOMBRES CON DIVERSIDAD FUNCIONAL: UNA CONTRIBUCIÓN DESDE LA EDUCACIÓN ESPECIAL EN EL CAMINO HACIA UNA SOCIEDAD INCLUSIVA

Tesis  
Presentada en la  
División de Educación Básica  
Centro de Investigación y Docencia en Educación  
Universidad Nacional

Para optar al grado de  
Licenciatura en Educación Especial con Énfasis en Integración

Stephanie Alfaro Mora  
Maricel Mora Prado

Agosto, 2014



ACCIONES PEDAGÓGICAS QUE PROPICIEN UN ENTORNO ACCESIBLE, DENTRO DE ALGUNOS RESTAURANTES DE COMIDAS RÁPIDAS DEL CANTÓN CENTRAL DE HEREDIA, PARA LA PARTICIPACIÓN Y EL DISFRUTE DEL SERVICIO EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES A MUJERES Y HOMBRES CON DIVERSIDAD FUNCIONAL: UNA CONTRIBUCIÓN DESDE LA EDUCACIÓN ESPECIAL EN EL CAMINO HACIA UNA SOCIEDAD INCLUSIVA

Tesis  
Presentada en la  
División de Educación Básica  
Centro de Investigación y Docencia en Educación  
Universidad Nacional

Para optar al grado de  
Licenciatura en Educación Especial con Énfasis en Integración

Stephanie Alfaro Mora  
Maricel Mora Prado

Agosto, 2014

ACCIONES PEDAGÓGICAS QUE PROPICIEN UN ENTORNO ACCESIBLE, DENTRO DE ALGUNOS RESTAURANTES DE COMIDAS RÁPIDAS DEL CANTÓN CENTRAL DE HEREDIA, PARA LA PARTICIPACIÓN Y EL DISFRUTE DEL SERVICIO EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES A MUJERES Y HOMBRES CON DIVERSIDAD FUNCIONAL: UNA CONTRIBUCIÓN DESDE LA EDUCACIÓN ESPECIAL EN EL CAMINO HACIA UNA SOCIEDAD INCLUSIVA

Stephanie Alfaro Mora  
Maricel Mora Prado

APROBADA POR:

TUTORA \_\_\_\_\_



Máster Marjon Belderbos

LECTORA \_\_\_\_\_



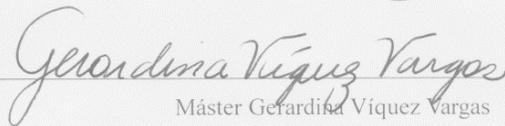
Máster Ana Herrera Castro

LECTORA \_\_\_\_\_



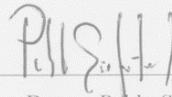
Máster Lizbeth Barrantes Arroyo

REPRESENTACIÓN DEL DECANATO \_\_\_\_\_



Máster Gerardina Viquez Vargas

DIRECTOR DIVISIÓN DE EDUCACIÓN BÁSICA \_\_\_\_\_



Doctor Pablo Sisfontes Guilarte

## **Agradecimientos**

“Hasta la más larga caminata, empieza por un pequeño paso” Confucio

Agradecemos primeramente a Dios por permitirnos vivir esta experiencia tan hermosa, que nos ha hecho crecer enormemente de forma profesional y personal. Así mismo agradecemos por cada una de esas personas que ha contribuido a dejar una huella más en nuestro camino, a nuestra tutora que con su persistencia y carisma nos ha llenado de motivación para finalizar este viaje, a las lectoras que con sus conocimientos, su humildad y profesionalismo nos han permitido mejorar.

Gracias infinitas a las mujeres y hombres con diversidad funcional que fueron partícipes de este proceso, porque nos motivaron y nos dejaron una huella profunda en nuestros corazones, que con su lucha, sus vivencias y su originalidad nos han enseñado a ver cada día con los ojos del amor y el humanismo, gracias por su confianza y por creer en nosotras.

Un entero agradecimiento a nuestras familias y amigos (as) que con sus ánimos, comprensión y paciencia han hecho que este recorrido sea más ameno y que nos sintamos felices de contar con su apoyo.

Un abrazo inmenso, les queremos.

Alfaro Mora Stephanie

Mora Prado Maricel

## Resumen

Alfaro Mora Stephanie y Mora Prado Maricel (2014). *Acciones pedagógicas que propicien un entorno accesible, dentro de algunos restaurantes de comidas rápidas del cantón central de Heredia, para la participación y el disfrute del servicio en igualdad de oportunidades a mujeres y hombres con diversidad funcional: una contribución desde la educación especial en el camino hacia una sociedad inclusiva.*

La presente investigación se desarrolló en cinco restaurantes de comidas rápidas ubicados al Sur de la Universidad Nacional cercanos a Plaza Heredia: Burger King, KFC, McDonald's, Taco Bell y Subway.

El problema central motivo del estudio se puede describir en los siguientes términos:

- a. Los restaurantes de comidas rápidas presentan bajas condiciones de accesibilidad, las cuales limitan la participación y el disfrute del servicio que ofrecen en igualdad de oportunidades, es por esta razón que mujeres y hombres con diversidad funcional se enfrentan diariamente a barreras físicas, informativas y comunicativas externas que les impiden disfrutar de sus derechos.
- b. Lleva a las investigadoras-docentes de Educación Especial y a los participantes de la investigación a identificar las principales necesidades de cambio en las condiciones de accesibilidad física, informativa y comunicativa que se encuentran en los restaurantes de comidas rápidas del Cantón Central de Heredia y así construir acciones pedagógicas que promuevan la igualdad de oportunidades y servicios inclusivos.

Para identificar los datos necesarios en dicha investigación, las investigadoras trabajan junto con diversas personas participantes de la Municipalidad de Heredia; administradores/as y empleados/as de los restaurantes de comidas rápidas en estudio, así como con mujeres y hombres con diversidad funcional física y diversidad funcional sensorial.

Se desarrolla por medio de la investigación acción comprendiendo los siguientes resultados, presentados en cuatro etapas:

Etapas 1. Diagnóstica sobre los restaurantes de comidas rápidas del cantón central de Heredia: por medio de observaciones y visitas a los restaurantes en estudio junto a mujeres y hombres con diversidad funcional, se identifican las condiciones de accesibilidad física, comunicativa e

informativa en los locales. Se toma como punto de partida lo establecido en la Ley N° 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y la Ley N° 8661 Convención Internacional de los derechos de las personas con discapacidad.

Etapa 2. Identificación de las necesidades de acceso en los restaurantes de comidas rápidas: se realizan distintas técnicas de investigación como entrevistas, inspecciones con listas de cotejo especialmente elaboradas para este fin, cuestionarios y grupos focales para conocer las necesidades de acceso de los restaurantes según las experiencias de mujeres y hombres con diversidad funcional, que asistan o hayan ingresado a uno de estos locales.

Se utilizan tiras cómicas para mostrar las experiencias reveladas por los y las participantes dentro de los restaurantes y con las mismas poder generar reflexión.

Etapa 3. Estrategias que contribuyan a lograr una sociedad inclusiva: en esta etapa se trabaja en conjunto con las mujeres y hombres participantes en actividades como talleres que permiten reflexionar sobre la necesidad de la accesibilidad física, comunicativa e informativa en los restaurantes de comidas rápidas partiendo de la importancia de la inclusión para lograr igualdad de oportunidades.

Etapa 4. Construir las recomendaciones junto con los y las participantes, acerca de cómo contribuir a que los restaurantes de comidas rápidas del cantón central de Heredia puedan ofrecer ambientes inclusivos que permitan que los hombres y las mujeres con diversidad funcional puedan asistir en igualdad de oportunidades y participación.

Cabe resaltar que se realizó una sistematización transversal y un análisis de resultados durante todo el proceso de investigación junto con las personas participantes, lo cual fue un elemento clave, ya que este dio paso a un intercambio de conocimientos lo que enriqueció a la totalidad del grupo de participantes, incluyendo a las investigadoras.

Entre las principales recomendaciones obtenidas de la investigación se encuentran:

- Promover espacios de diálogo, capacitación y concientización acerca de las necesidades reales de la población con diversidad funcional residente del cantón central de Heredia, tanto con quienes trabajan en la municipalidad como con la comunidad.

- Involucrar a mujeres y hombres con diversidad funcional en la toma de soluciones para ambientes más inclusivos, debido a que existen muchas necesidades en el entorno que se visualizan únicamente enfrentándose a la situación.
- Generar actitudes inclusivas en los funcionarios y funcionarias de los restaurantes de comidas rápidas y ofrecer nuevas estrategias o tecnologías que les permitan hacer de su local accesible ante las condiciones diversas de la población.

Palabras claves: Entornos accesibles, mujeres y hombres con diversidad funcional, Inclusión, Igualdad de Oportunidades, Educación Especial.

## Tabla de contenido

Página de firmas	4
Agradecimiento	5
Resumen	6
Tabla de contenido	9
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
<b>Capítulo I</b>	<b>16</b>
<b>Introducción</b>	
Planteamiento del problema	17
Justificación	17
Antecedentes	29
Objetivos	47
<b>Capítulo II</b>	<b>49</b>
<b>Contextualización teórica</b>	
<b>Capítulo III</b>	<b>96</b>
<b>Marco metodológico</b>	
Enfoque de la investigación	96
Tipo de investigación	100
Participantes	102
Estrategia metodológica	105
Técnicas e Instrumentos	110
Consideraciones éticas	114
<b>Capítulo IV</b>	<b>115</b>
<b>Análisis e interpretación de resultados</b>	
<b>Capítulo V</b>	<b>184</b>
Conclusiones	184
Recomendaciones	188
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>193</b>

## **Apéndices**

<i>Apéndice A</i>	198
<i>Apéndice B</i>	199
<i>Apéndice C</i>	202
<i>Apéndice D</i>	204
<i>Apéndice E</i>	207
<i>Apéndice F</i>	208
<i>Apéndice G</i>	212

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Población Herediana por condición y tipo de diversidad funcional</i>	34
Tabla 2	<i>Resumen de estrategia metodológica</i>	104
Tabla 3	<i>Análisis de resultados obtenidos con la guía de valoración de restaurantes de comidas rápidas</i>	142
Tabla 4	<i>Debilidades en accesibilidad física, informativa y comunicativa de los restaurantes de comidas rápidas en estudio</i>	157
Tabla 5	<i>Opiniones de las mujeres y hombres con diversidad funcional expresadas mediante entrevistas, sobre la accesibilidad en los restaurantes de comidas rápidas</i>	158
Tabla 6	<i>Reflexiones de los participantes del taller acerca de las tiras cómicas</i>	178

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i>	Símbolo Internacional de Acceso	60
<i>Figura 2.</i>	Logo de McDonald's	87
<i>Figura 3.</i>	Logo de Taco Bell	88
<i>Figura 4.</i>	Logo KFC	89
<i>Figura 5.</i>	Logo Burger King	89
<i>Figura 6.</i>	Observación sobre accesibilidad en los locales del cantón central de Heredia	116
<i>Figura 7.</i>	Ubicación geográfica de los restaurantes de comidas rápidas presentados en la investigación	118
<i>Figura 8.</i>	Fortalezas encontradas en el restaurante Burger King	119
<i>Figura 9.</i>	Oportunidades encontradas en el restaurante Burger King	120
<i>Figura 10.</i>	Debilidades encontradas en el restaurante Burger King	121
<i>Figura 11.</i>	Amenazas encontradas en el restaurante Burger King	122
<i>Figura 12.</i>	Fortalezas encontradas en el restaurante McDonald's	124
<i>Figura 13.</i>	Oportunidades encontradas en el restaurante McDonald's	125

<i>Figura 14.</i>	Debilidades encontradas en el restaurante McDonald's	127
<i>Figura 15.</i>	Amenazas encontradas en el restaurante McDonald's	128
<i>Figura 16.</i>	Fortalezas encontradas en el restaurante Subway	130
<i>Figura 17.</i>	Oportunidades encontradas en el restaurante Subway	130
<i>Figura 18.</i>	Debilidades encontradas en el restaurante Subway	131
<i>Figura 19.</i>	Amenazas encontradas en el restaurante Subway	132
<i>Figura 20.</i>	Fortalezas encontradas en el restaurante Taco Bell	133
<i>Figura 21.</i>	Oportunidades encontradas en el restaurante Taco Bell	134
<i>Figura 22.</i>	Debilidades encontradas en el restaurante Taco Bell	135
<i>Figura 23.</i>	Amenazas encontradas en el restaurante Taco Bell	135
<i>Figura 24.</i>	Fortalezas encontradas en el restaurante KFC	137
<i>Figura 25.</i>	Oportunidades encontradas en el restaurante KFC	138
<i>Figura 26.</i>	Debilidades encontradas en el restaurante KFC	138
<i>Figura 27.</i>	Amenazas encontradas en el restaurante KFC	139
<i>Figura 28.</i>	Análisis de datos obtenidos en entrevista a encargados de los restaurantes de comidas rápidas en estudio	141

<i>Figura 29.</i>	Opiniones de las mujeres y hombres con diversidad funcional acerca de las actividades frecuentes realizadas por personas de distintas edades en los restaurantes de comidas rápidas	148
<i>Figura 30.</i>	Tira cómica 1 de anécdota descrita por las mujeres y hombres con diversidad funcional	151
<i>Figura 31.</i>	Tira cómica 2 de anécdota descrita por personas con diversidad funcional	153
<i>Figura 32.</i>	Tira cómica 3 de anécdota descrita por personas con diversidad funcional	154
<i>Figura 33.</i>	Tira cómica 4 de anécdota descrita por personas con diversidad funcional	155
<i>Figura 34.</i>	Tira cómica 5 de anécdota descrita por personas con diversidad funcional	156
<i>Figura 35.</i>	Etapas del taller restaurantes de comidas rápidas inclusivos	165
<i>Figura 36.</i>	Muestra del proceso logístico llevado a cabo por las investigadoras para ejecutar el taller	167
<i>Figura 37.</i>	Principales conceptualizaciones acerca de la diversidad funcional expresadas por los participantes	170
<i>Figura 38.</i>	Resultados del cuestionario por un restaurante inclusivo Items 2, 3, 4, 5	172
<i>Figura 39.</i>	Resultados del cuestionario por un restaurante inclusivo Items 6 y 7	174

*Figura 40.* Resultados del cuestionario “Por un restaurante inclusivo” ítems 2, 3, 180  
4 y 5.

*Figura 41.* Resultados del cuestionario “Por un restaurante inclusivo” del 181  
cuestionario preguntas 6 y 7.

## **Capítulo I**

### **Introducción**

La presente investigación surge ante la identificación de diferentes barreras físicas, comunicativas e informativas a las que se enfrentan las mujeres y los hombres con diversidad funcional al participar del servicio que ofrecen los restaurantes de comidas rápidas y a la necesidad de buscar las acciones pedagógicas para dar una respuesta inclusiva hacia la problemática. Se enfoca desde los principios de accesibilidad para todos, diseño universal y sociedad inclusiva, generando entornos que permitan disminuir los principales obstáculos encontrados en restaurantes de comidas rápidas del Cantón Central de Heredia y reflexionando sobre la necesidad de ofrecer un servicio que promueva la igualdad de oportunidades en el acceso al mismo.

Para esto se analiza la cotidianeidad de la interacción entre empleados, empleadas y clientes de los restaurantes de comidas rápidas, la cual influye en el carácter inclusivo o exclusivo del lugar y en las oportunidades de disfrute de todas aquellas mujeres y hombres que ingresen a estos locales; tomando en cuenta también las condiciones físicas estructurales de los restaurantes y los medios de comunicación e información que utilizan para orientar a los y las clientes.

Con el propósito de identificar las barreras, necesidades y apoyos, las investigadoras iniciaron un estudio para conocer las condiciones cotidianas en los restaurantes de comidas rápidas y los puntos de vista de los y las participantes de dicha investigación: las mujeres y los hombres con diversidad funcional, trabajadores y trabajadoras de los restaurantes de comidas rápidas, funcionarios y funcionarias de la municipalidad quienes se encargan de velar por la accesibilidad en la provincia de Heredia.

Esta indagación no solo se realizó para incentivar cambios en los restaurantes por medio de las acciones pedagógicas analizadas, sino también para fortalecer el rol docente de Educación Especial, como una o un profesional activo que promueva el cambio dentro del medio social, el cual sigue generando barreras para la participación y el libre desenvolvimiento de las mujeres y los hombres con diversidad funcional; esta fue una de las intenciones de aprendizaje por parte de las docentes/investigadoras en la investigación.

De esta manera se trató de abordar la problemática de la necesidad de una sociedad inclusiva en un espacio específico utilizando técnicas de observación, divulgación, conversación o diálogo; para la concientización y creación de estrategias y apoyos que permitan contribuir con la eliminación o disminución de barreras. Al mismo tiempo la investigación fomenta una filosofía inclusiva más allá de solamente los deberes y derechos descritos en la Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad y en la Ley 8661 Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Dentro de un pensar inclusivo se llama a la concientización sobre la diversidad humana, rescatando la capacidad de observar y valorar las diferencias de cada quien y poder imaginar un espacio más accesible para la plena participación de todas las personas.

### **Planteamiento del problema**

Para llevar a cabo la presente investigación las investigadoras se plantearon el siguiente problema, al cual tuvieron acercamiento mediante la investigación acción.

#### ***Problema***

¿Cuáles son las principales necesidades de cambio para mejorar las condiciones de accesibilidad física, informativa y comunicativa que se encuentran en los restaurantes de comidas rápidas del Cantón Central de Heredia para lograr la igualdad de oportunidades en sus servicios, fomentando una sociedad inclusiva?

A continuación se rescata, por parte de las investigadoras, la importancia de dicha tesis desde su visión de Educadoras Especiales.

### **Justificación**

Ante una educación que puede y quiere jugar un papel importante en la transformación social y de la comunidad, sus docentes son un pilar fundamental para esta tarea, fomentando que el proceso de educación salga de las aulas e influya en la sociedad. Una de las funciones de las y los docentes es informar y capacitar a la comunidad y a las instituciones que prestan servicios públicos y privados dentro de ella, buscando ser docentes

propositivas, inspiradoras hacia cambios que propicien una sociedad inclusiva, en colaboración tanto con sus estudiantes como con personas e instituciones en la sociedad.

Tal y como lo refiere el Blogdiario acerca de la definición del Docente Líder (2009), El docente líder tiene la responsabilidad de imaginar y construir nuevas posibilidades dentro y fuera de las instituciones educativas. Esto significa entre otras cosas, organizar la comunidad bajo una necesidad de colaboración, trabajo en equipo, esfuerzo por el bien común por encima del beneficio personal. A tal fin, de crear condiciones que aseguren una participación amplia, constante, prolongada y tomar decisiones cotidianas, esto incluye respetar, escuchar, intercambiar y la posibilidad de que todos enuncien sus perspectivas a fin de lograr de manera armónica la solución a todas sus necesidades e inquietudes. (párr. 12).

De esta manera el o la docente junto a la comunidad y sus estudiantes pueden reforzar el camino hacia una sociedad inclusiva, siendo el o la docente un mediador en el trabajo en conjunto. Este mediador debe conocer las necesidades y apoyos requeridos en la comunidad y ofrecer a sus estudiantes las herramientas necesarias para un adecuado desenvolvimiento autónomo buscando una mayor inclusión. Así lo describe Blanco (2004):

(...) También muestra cómo las prácticas educativas inclusivas deben responder al contexto y a la cultura. En el período de transición, las iniciativas de cambio en las políticas, combinadas con prácticas desarrolladas a partir del contexto local, la cultura y el entorno pueden liderar un cambio sistémico más amplio. (p. 33)

Para esta tarea resulta prioritario que en el proceso educativo escolar o colegial se demuestren la función y el interés por parte del área administrativa de cada institución, el personal docente, sus estudiantes con sus respectivos familiares, encargadas o encargados directos y el entorno comunitario, hacia la importancia de la relación comunidad-escuela para lograr aprendizajes funcionales - significativos dentro y fuera del aula.

En resumen, resulta importante que el educador y la educadora conozcan y problematicen la realidad que rodea a la comunidad educativa, la cual puede posibilitar o imposibilitar a sus estudiantes el desenvolvimiento dentro de la sociedad, siendo así fundamental que dirija su función pedagógica con base en las necesidades que la comunidad presenta a favor de la inclusión.

El Programa Integral para la Igualdad Educativa (s. f), ha considerado este argumento de suma importancia para la labor educativa y expresa:

Resulta interesante considerar las experiencias que se vienen desarrollando en las que se establece un vínculo solidario entre escuela y comunidad. Desde esta perspectiva, la escuela difunde la práctica de la solidaridad a través de la participación de los estudiantes, docentes e instituciones en actividades colaborativas a partir de la detección de una necesidad en la comunidad. (p. 14)

El educador o la educadora especial también tienen un papel importante dentro y fuera de la institución educativa, ya que su objetivo principal es lograr la participación social de toda la comunidad estudiantil en igualdad de oportunidades y resaltar los derechos de las mujeres y hombres con diversidad funcional cuando éstas sean excluidas de actividades o del uso de espacios debido a su condición física, sensorial o cognitiva. Luchando contra la marginación y la agresión emocional hacia las mujeres y los hombres con diversidad funcional al enfrentarse a situaciones discriminatorias a partir de conductas, obstáculos físicos en estructuras o limitaciones en la comunicación e información.

Siendo así se considera un reto, el poder evitar el rol pasivo y conformista de docentes para poder aspirar a un cambio y mejoras en la sociedad; promoviendo cada día una lucha constante por el cumplimiento de derechos y por una humanidad más justa y consciente del valor de su diversidad, lo cual involucra que la labor de un (a) profesional en Educación Especial y cualquier otro campo de la educación esté estrechamente relacionada con la comunidad.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente las investigadoras decidieron iniciar su recorrido como docentes transformadoras de cambios sociales, y es por esta razón que indagaron sobre las barreras físicas, informativas y comunicativas, que presentan los

restaurantes de comidas rápidas del Cantón Central de Heredia, específicamente los ubicados al sur de la Universidad Nacional entre ellos: Burger King, KFC, McDonald's, Subway, Taco Bell.

La accesibilidad en los restaurantes de comidas rápidas se identifica como una necesidad comunal debido a que presentan una gran cantidad de clientela y su publicidad se caracteriza por ser masiva y llamativa para toda la población. Se encuentran ubicados estratégicamente en la entrada principal de Heredia, siendo así un punto clave de encuentro para personas que viven en esta provincia u otras que deban transitar por este lugar para trasladarse a otros sitios. En resumen, son frecuentados por clientes de diferentes edades y condiciones, que desean disfrutar del servicio, solos o acompañados; viéndolo así, más que un espacio para ir a comer, éste se convierte en un espacio de socialización y recreación para muchas mujeres y hombres, las cuales merecen poder disfrutar en igualdad de condiciones.

Una de las razones de la creación de los distintos restaurantes de comidas rápidas, fue facilitar la vida del consumidor adquiriendo su producto de una manera sencilla y agradable, Clínica privada en especialidades médicas DAM (2007) comenta acerca de esta temática,

(...) en la actualidad, la mayoría de las personas tienen menos tiempo del que tenían sus abuelos para seleccionar, preparar y comer sus alimentos; así que las comidas rápidas son muy atractivas porque son fáciles de conseguir y a buen precio. (párr. 3)

Los primeros locales de comidas rápidas iniciaron en Norteamérica y Europa, con el objetivo de crear un servicio rápido, para comodidad de las personas en el campo de la alimentación, disminuyendo el tiempo que utilizaban para preparar ellos mismos sus alimentos y aumentando el tiempo que pueden dedicar a la realización de otras labores. Logrando gran conmoción a nivel social y convirtiéndose con el paso del tiempo en una salida sencilla en la vida de muchas personas.

Esta información la revela el informe acerca del posicionamiento de los restaurantes de comidas rápidas realizado por Clemente y Gómez. (2006):

El fast food o comidas rápidas tuvo su origen a mediados de los años 50 en Estados Unidos. El impacto de este tipo de restauración fue tan grande, que incluso llegó a cambiar los hábitos alimenticios de la población americana, hecho que aún perdura en la actualidad. (p. 51)

Debido al gran éxito que han tenido estos locales de comidas rápidas se han colocado en casi todos los rincones del mundo, la sociedad costarricense actual ha adoptado la costumbre de visitar estos lugares para reunirse en familia, principalmente los fines de semana, o celebrar los cumpleaños de los niños y niñas; ya que los locales de comidas rápidas crean condiciones atractivas para este tipo de actividades. También se puede observar con mucha frecuencia como su servicio y la gran demanda publicitaria que muestran, atrae fuertemente a la población joven, al buscar espacios para reunirse con sus grupos de amigos con el principal objetivo de disfrutar de un rato agradable mientras comen. Así lo ilustran Clemente y Gómez (2006):

Hay muchas razones para el éxito de este tipo de restauración. Diversos estudios aseguran que el ahorro de tiempo es una causa importante para el consumo de esta comida. También se incluyen otras razones no asociadas con el tiempo, como degustarla o disfrutarla en familia (Darian y Cohen, 1995). Para otros autores como Fábrega (2004), el éxito de la comida rápida se debe por encima de todo, a su imagen positiva, juvenil y moderna. (p. 54)

La investigación fija su mirada en el derecho de todos y todas de asistir y participar de las actividades y servicios que ofrecen los restaurantes de comidas rápidas en igualdad de condiciones, como una oportunidad para el ocio y la recreación personal, en la cual las investigadoras conocen que el abuso de ingerir alimentos de comidas rápidas puede generar consecuencias negativas para la salud.

Clemente y Gómez (2006), mencionan esta problemática dietética, “(...) existen muchos detractores que la critican porque no cumple unos principios dietéticos deseables.” (p. 51). La Biblioteca Nacional de Medicina de los Estados Unidos, Clínica privada en especialidades médicas DAM (2007), también comenta sobre esta situación en los restaurantes de comidas rápidas:

Las comidas rápidas están siempre listas, tienen precios razonables y son alternativas fáciles y disponibles para cocinar en casa; aunque convenientes y económicas para un estilo de vida agitado, las comidas rápidas son típicamente altas en calorías, grasas, grasas saturadas, azúcar y sal. (párr. 1)

Debido a los grandes problemas de salud que ha provocado, como la obesidad que han llegado hasta causar la muerte en adultos y jóvenes, los restaurantes de comidas rápidas han tomado medidas y ofrecen un menú variado donde la persona tiene la opción de escoger una alimentación baja en calorías. Así lo confirma un estudio realizado, Clínica privada en especialidades médicas DAM (2007):

Las cadenas y restaurantes de comidas rápidas han respondido al incremento de la conciencia del público acerca de la nutrición y han intentado ayudar a las personas que se preocupan por la salud. Por ejemplo, ahora sus menús incluyen los ingredientes y la información nutricional. A pesar de estos cambios, para mantener una dieta saludable, es necesario seleccionar las comidas rápidas cuidadosamente. (párr. 2)

Las y los clientes que asisten a estos restaurantes tienen la posibilidad de elegir cuánto y cómo desean pedir su orden cuidando la cantidad de grasa que consumen y la frecuencia con la que ingieren este tipo de alimento.

Se valora en primera instancia que por lo general estos restaurantes de comidas rápidas no están diseñados para que cualquier persona sin importar su condición física o sensorial pueda hacer uso de sus instalaciones de forma segura y autónoma. A su vez se cuestiona que los derechos de las mujeres y hombres con diversidad funcional, ya sea temporal o permanente, están siendo violentados en estos sitios; por ejemplo el derecho a la recreación al cual la Ley N° 7600 sobre Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, en su artículo 54 sobre el acceso se refiere: (Asamblea Legislativa, 1996) “Los espacios físicos donde se realicen actividades culturales, deportivas o recreativas deberán ser accesibles a todas las personas” (p. 24).

Basándose en la filosofía de la inclusión debe de existir una cultura inclusiva dentro de los restaurantes de comidas rápidas, donde las mujeres y los hombres con diversidad funcional tengan la oportunidad de asistir a estos espacios y disfrutar de los servicios que ofrecen.

Los locales de comidas rápidas ofrecen espacios públicos donde se realizan actividades recreativas y según lo que dicta la Ley 7600 Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, estos deben de ser accesibles para todas las personas sin importar la condición que presenten, tomando en cuenta cada uno de los espacios que se encuentran en el local: entrada, parqueo, salida, baños, pasillos, escaleras, zona de atención al cliente, mesas y sillas, entre otros. Aunado a este enunciado si los restaurantes de comidas rápidas desean brindar este servicio, deben de buscar los medios técnicos que permitan crear condiciones de accesibilidad y evitar la discriminación.

Afirmando esta posición, la Ley 7600 establece además (Asamblea Legislativa, 1996, artículo 54: “(...) Las instituciones públicas y privadas que promuevan y realicen actividades de estos tipos, deberán proporcionar los medios técnicos necesarios para que todas las personas puedan disfrutarlas” (p. 24).

Es necesario conocer las barreras de accesibilidad física, comunicativa e informativa que existen en estos restaurantes para poder brindar espacios inclusivos ante una población diversa y a su vez ofrecer diferentes alternativas para lograr que los restaurantes de comidas

rápidas además de cumplir con un diseño universal que satisfagan las necesidades de la población y de esta forma se les permita gozar de sus derechos y desenvolverse en igualdad de condiciones.

También se considera importante conocer cuáles son las razones por las que los o las encargadas de los establecimientos en investigación no han hecho de su local un lugar accesible que se adapte a las condiciones de un diseño universal, así como conocer cuáles son las actitudes que se presentan estos al atender como clientes a las mujeres y los hombres con diversidad funcional.

Se considera importante para el desarrollo de la investigación trabajar en forma conjunta con la Municipalidad del Cantón Central de Heredia, ya que es la principal encargada de satisfacer las necesidades de la comunidad, y entre ellas se incluye mejorar las oportunidades de acceso para las mujeres y los hombres con diversidad funcional.

Es por esta función que existe, como parte de la Municipalidad, el Concejo Municipal del cual es parte la Comisión de Accesibilidad, entre sus funciones principales según la información que ofrece el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE, 2008) tiene la de “velar porque las municipalidades que representan incluyan en sus reglamentos, políticas institucionales, planes, programas, proyectos y servicios, los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad para las personas con discapacidad del cantón” (párr. 3).

Como bien se mencionó anteriormente y citado por el CNREE la Municipalidad y su Comisión de accesibilidad pretenden fomentar una Heredia más accesible. Esto resulta ser de gran importancia para el estudio que se realiza, ya que desde la intención proactiva de las educadoras especiales/investigadoras en este punto es trabajar en conjunto entre actores: mujeres y hombres con diversidad funcional, personal de la municipalidad y de los restaurantes para aprender mutuamente y construir conjuntamente las recomendaciones para que los restaurantes de comidas rápidas propicien un entorno más inclusivo para la diversidad de la población, que permita la igualdad de condiciones.

Por tanto, la municipalidad con la información brindada y los aprendizajes fomentados, podrá tomar decisiones que le permitan plantear proyectos para mejorar dicha situación; de forma que estén basados en información y en experiencias de la situación real

vivida en la comunidad Herediana y no únicamente en la interpretación de las leyes, que en su mayoría son ignoradas.

Además de la Municipalidad y la Comisión de Accesibilidad se mantiene contacto con el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, el cual es el ente rector en materia de discapacidad y facilita información sobre dicho tema, entre otras instancias que velan por los derechos humanos y que a su vez puedan aportar insumos necesarios para el desarrollo de la investigación, obteniendo así una visión integral de la temática del proyecto.

Es importante rescatar que existe desconocimiento en la sociedad costarricense acerca de los apoyos y estrategias que requieren las mujeres y hombres con diversidad funcional para poder desenvolverse de manera autónoma, hasta las mismas mujeres y hombres con diversidad funcional muchas veces los desconocen. Así lo confirma Esquivel (2011):

El conocimiento experto que me da ser persona con discapacidad, sumado a mi estudio en temas legales, me permite realizar denuncias cuando estos elementos no se cumplen, pero sé que soy afortunada. Muchas personas con discapacidad no conocen los derechos que le brinda el ordenamiento jurídico, por lo que se ven afectadas por este tipo de instalaciones excluyentes, sin que ejerzan su derecho a exigir un entorno accesible que tome en cuenta las necesidades de todas las personas. (párr. 6)

Es preciso informarse y capacitarse en conjunto acerca de la manera en cómo se puede construir el entorno pensando en la diversidad funcional que existe en el país, al buscar un cambio en la sociedad hacia la inclusión se debe iniciar por romper paradigmas y estereotipos que limiten el desenvolvimiento de la persona con diversidad funcional y seguir una filosofía donde se celebre la diversidad. Así lo expresa Blanco (2004) “Los enfoques inclusivos se basan en un conjunto de actitudes y valores, así como de conocimientos y habilidades pedagógicas. Tanto la formación inicial como en servicio deben, por tanto, ofrecer oportunidades de reflexión y debate sobre estas materias” (p. 44). Al respecto Lobato y Romañach (2005), mencionan:

Entendemos que las mujeres y hombres con diversidad funcional tienen que ver con sociedades que, siendo intrínsecamente imperfectas, han establecido un modelo de perfección al que ningún miembro concreto de ellas tiene acceso y que definen la manera de ser física, sensorial o psicológicamente, y las reglas de funcionamiento social. Y que este modelo está relacionado con las ideas de perfección y “normalidad” establecidas por un amplio sector que tiene poder y por el concepto de mayorías meramente cuantitativas. (p. 1)

Al adquirir esta investigación una nueva visión social que parte de un pensamiento inclusivo, respondiendo al concepto de diversidad humana y al comprender que no es la persona quien debe adaptarse al entorno sino el entorno a la persona, se utiliza el término diversidad funcional, los autores Lobato y Romañach (2005) justifican el mismo de la siguiente manera:

La manera en la que desde el Foro de Vida Independiente proponemos denominar a ese colectivo, al que pertenecemos, es mujeres y hombres con diversidad funcional, ya que entendemos que es la primera denominación de la historia en la que no se da un carácter negativo ni médico a la visión de una realidad humana, y se pone énfasis en su diferencia o diversidad, valores que enriquecen al mundo en que vivimos. (p. 8)

Con esta visión se entiende que la discapacidad no se encuentra en una persona sino en el entorno que no responde a su diversidad; que las mujeres y hombres con diversidad funcional son sujetos de derechos y que merecen las mismas oportunidades de participación que las demás, Lobato y Romañach (2005), describen:

Por eso el término «diversidad funcional» se ajusta a una realidad en la que una persona funciona de manera diferente o diversa de la mayoría de la sociedad. Este

término considera la diferencia de la persona y la falta de respeto de las mayorías, que en sus procesos constructivos sociales y de entorno, no tienen en cuenta esa diversidad funcional. (p.108)

Sin embargo esta visión debe de ser impulsada por medio de capacitación, divulgación y el fortalecimiento de un modelo social donde se respeten los derechos humanos. No es solamente un cambio de término, es necesario un cambio de pensamiento participando activamente de la filosofía de la inclusión en las acciones diarias, sin embargo al reconocer que la discapacidad se encuentra en el entorno y no en el hombre o la mujer y al promover la igualdad de oportunidades y la no discriminación; las investigadoras consideran contradictorio continuar con el uso del término persona con discapacidad, la cual en tres palabras afirma que la discapacidad se encuentra en la persona. Al utilizar un lenguaje más inclusivo se logra una nueva visión social.

Así lo resume Lobato y Romañach (2005), “Conscientes de que el lenguaje produce, modifica y orienta el pensamiento, ciertos organismos relacionados con el mundo de la diversidad funcional han intentado acuñar nuevos términos, en busca de una nueva visión social de este colectivo” (p. 105).

Durante el proceso de investigación se mantiene el contacto y comunicación de participantes con distintos conocimientos y experiencias los cuales utilizan diferentes términos para referirse a los hombres y las mujeres con diversidad funcional. Las investigadoras consideran que el entendimiento del término puede influir en el actuar de la persona y a raíz de esta situación se pretende fomentar la inclusión por medio de lenguaje inclusivo el cual surge de las bases del modelo social que ha dado pie a los movimientos de vida independiente, en donde sea adoptado dicho término, siendo conscientes de la diversidad de una persona, pero, dando énfasis a su capacidad y no a su discapacidad. Para describir lo anterior Lobato y Romañach (2005), mencionan “El término es, por lo tanto, semánticamente correcto en lengua castellana y recoge todos los conceptos que se quieren expresar, a excepción de la discriminación” (p. 113).

Aunado a lo anterior las investigadoras, ambas educadoras especiales, valoran que su deber profesional radica en defender los derechos de las mujeres y hombres con diversidad

funcional, tomando en cuenta la diversidad humana. Entre éstas, diferencias: su nacionalidad, preferencia sexual, edad, condición social, económica, física o intelectual.

Todos los seres humanos tienen los mismos derechos fundamentales, inalienables y uno de ellos es poder participar en actividades de ocio y recreación; las mismas consideran que no se pueda seguir tolerando las barreras en el entorno y el aislamiento de un grupo social. Lobato y Romañach (2005):

Muchas veces la sociedad no se toma en serio la autonomía de las mujeres y hombres con diversidad funcional, que tienen esa «capacidad» absoluta para el ejercicio de dicha libertad moral. Este es el típico caso de las mujeres y hombres con diversidad funcional física o sensorial. (p. 124)

Al ofrecerse un servicio que no cuente con las condiciones físicas, comunicativas e informativas se imposibilita un desenvolvimiento autónomo de los hombres y mujeres con diversidad funcional.

Para la Universidad Nacional esta investigación tiene un papel relevante, ya que al ser una institución educativa pretende formar personas con responsabilidad social, las cuales sean conocedoras de sus derechos y deberes y los puedan ejercer en cualquier entorno en el que se desenvuelvan. En la comunidad estudiantil de dicha universidad interactúan todos los estudiantes de diferentes profesiones sin importar su condición o elección vocacional, deben de conocer y reflexionar sobre la importancia de una sociedad inclusiva, el conocimiento de los derechos y deberes como ciudadanos en igualdad de condiciones y las soluciones para construir entornos inclusivos.

Al mismo tiempo para la División de Educación Básica específicamente en el área de Educación Especial, es necesario que los y las estudiantes desarrollen habilidades como los futuros profesionales en el campo de educación que les permitan identificar los obstáculos que enfrentan las mujeres y hombres con diversidad funcional dentro de la sociedad y dirigir parte de su práctica pedagógica a la problematización social contribuyendo hacia la inclusión dentro del marco social. Eliminando barreras mediante la formación profesional, la

interacción con el entorno y la comunicación constante con mujeres y hombres con diversidad funcional.

Los profesionales en Educación Especial pueden adquirir herramientas para poder ser un o una mediadora con información y capacitaciones a aquellas personas que desconocen los derechos de las mujeres y hombres con diversidad funcional. Ainscow y Booth (2000), refuerzan esta moción basándose en la inclusión educativa “La inclusión no tiene que ver sólo con el acceso de los alumnos y alumnas con discapacidad a las escuelas comunes, sino, con eliminar o minimizar las barreras que limitan el aprendizaje y la participación de todo el alumnado” (p. 7). Esta posición hace más significativo el rol de él o la docente de Educación Especial como agente de cambio dentro de la comunidad para aumentar la participación de sus estudiantes con diversidad funcional en la misma y que de esta manera al visitar los restaurantes de comidas rápidas, las personas puedan exigir un servicio que promueva la accesibilidad necesaria para el disfrute de todos y todas.

En el mundo se sigue avanzando en el tema de diversidad funcional buscando mejorar las condiciones dentro de la sociedad para asegurar la igualdad de oportunidades y calidad de vida de la población, principalmente en el área de accesibilidad, pero, también en la lucha contra la discriminación y deshumanización, buscando una sociedad más inclusiva y justa. Lobato y Romañach (2005), expresan ante la discriminación anteriormente citada:

Esa discriminación es la que obliga a un colectivo diferente, como es el de las mujeres y hombres con diversidad, funcional, a agruparse e identificarse como un grupo humano que debe luchar para conseguir una ciudadanía plena y una igualdad de derechos y oportunidades efectiva en la sociedad, para conseguir ser un conjunto de personas cuya diversidad se aprecie como un valor, y encontrar su lugar en este mundo. (p. 110)

A continuación se describen en los antecedentes parte de la lucha que se ha llevado tanto a nivel nacional como internacional, para promover la igualdad de derechos y oportunidades en la sociedad para las mujeres y los hombres con diversidad funcional.

## **Antecedentes**

En este apartado se da a conocer el contexto histórico y social de la investigación, importante a valorar y tomar en cuenta en una Investigación-acción con mirada crítica. Las investigadoras consideran sucesivamente antecedentes de estudios nacionales, legislativos y demográficos; se analiza el estado de la investigación en materia de accesibilidad para la persona con diversidad funcional, grupos a favor de la accesibilidad y por último, la recopilación de antecedentes internacionales; los cuales contribuyeron a que las investigadoras tuvieran un mayor acercamiento al contexto que gira entorno a los propósitos de dicha investigación.

### ***Antecedentes nacionales, legislativos y demográficos***

En Costa Rica, grandes, pequeñas y medianas empresas han establecido negocios de comidas rápidas en donde se pretende ofrecer el servicio de alimentación y disfrute de actividades en espacios variados presentes en el local para las mujeres y hombres que los visiten, sin embargo, este servicio no es accesible para toda la sociedad en igualdad de oportunidades, ya que la posibilidad de acceso a las estructuras físicas, comunicativas e informativas son limitadas, para gran parte de la población con diversidad funcional que desean ser partícipes. Esquivel (2011), expresa acerca de esta temática:

Como persona con discapacidad, al igual que todos ustedes, intento disfrutar de cualquier espacio público o privado que brinda un servicio; como ciudadana no pido un trato preferencial, sino que se respeten mis derechos y se den las condiciones necesarias para llevar una vida completamente independiente. Si esto no se cumple, estamos ante un acto discriminatorio ya que el voto de la Sala Constitucional 11802-2005 del 2005 así lo denota. (párr. 2)

Ha existido una gran lucha por parte de mujeres y hombres con diversidad funcional, sus familiares, amigos, amigas e instituciones gubernamentales y otras que tienen como fin evitar la discriminación y promover el desarrollo de la inclusión.

Uno de los más grandes logros que se pueden observar fue en abril de 1996, la Asamblea Legislativa aprobó la Ley 7600 creada con el objetivo defender el derecho de igualdad de oportunidades para todas las mujeres y hombres con diversidad funcional, en todas las áreas en las que deseen desenvolverse. La Ley aclara en su normativa en el capítulo I, artículo 2° la equiparación de oportunidades el cual lo definen como: “proceso de ajuste del entorno, los servicios, las actividades, la información, la documentación así como las actitudes a las necesidades de las personas, en particular de las discapacitadas” (p. 8).

Por parte de las empresas públicas y privadas la accesibilidad física es una de las áreas a la que los empresarios han brindado mayor importancia, debido a que es uno de los aspectos que en los últimos años se ha monitoreado con mayor rigor por parte de los gobiernos locales, sin embargo, las modificaciones no han sido suficientes. En la Ley 7600, capítulo IV, artículo 41 (Asamblea legislativa, 1996) se establece que: “Las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios (...) espacios de propiedad pública, deberán efectuarse conforme a las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos públicos y privados encargados de la materia” (p. 20).

Por tanto esta ley pretende que las mujeres y hombres con diversidad funcional gocen de la oportunidad de participar de los servicios que ofrece el lugar, en medio de un espacio físico seguro y accesible, con el objetivo de velar por los derechos de las mujeres y hombres con diversidad funcional en sus diferentes áreas de desarrollo. Dicha ley ha venido a provocar grandes cambios a nivel social que han tenido incidencia directa en el mejoramiento de la calidad de vida de las mujeres y los hombres con diversidad funcional.

Además de la Ley 7600 existen una serie de normativas que defienden el derecho de accesibilidad de hombres y mujeres con diversidad funcional, como lo es la Ley 8661 Convención Internacional de Derechos de las personas con discapacidad, la cual viene a apoyar lo establecido en la Ley 7600, enfocando la discapacidad desde la sociedad y no como algo inherente a la persona con alguna deficiencia; el propósito de esta se explica en el artículo I (Asamblea legislativa, 2010).

El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para las mujeres y los hombres con diversidad funcional, y promover el respeto de su dignidad inherente. Igualmente existen organismos encargados de velar por estos derechos y brindar apoyo u orientación para disminuir y prevenir la discriminación, como: Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, la Defensoría de los Habitantes y los Tribunales de Justicia; los cuales tienen la función de velar por el cumplimiento de los derechos de las mujeres y hombres con diversidad funcional entre ellos velar por la accesibilidad en los restaurantes y en los servicios públicos y privados del país, evitando la discriminación humana debido a su condición física, mental o sensorial.

Partiendo de la legislación costarricense Esquivel (2011) expresa:

(...) el Estado debe entender que el cumplimiento de la Ley N.º 7600, que fue la primera acción clara dirigida a los derechos humanos de las personas con discapacidad, sumado a otras leyes y convenciones ratificados por Costa Rica como la Ley N.º 8661, son elementos generadores de participación social y de inclusión. Esta ratificación fue un hito, porque en su núcleo se busca la equiparación de oportunidades para todos los ciudadanos, no se trata de caridad si no de posibilitar que todos puedan desarrollarse completamente en cualquier ámbito según sus diferentes capacidades. (párr. 10)

Entre algunas de las noticias más destacadas de los últimos años en Costa Rica sobre el tema de diversidad funcional se pueden citar las siguientes: El 30 de abril del 2010 fue publicado en el periódico la Nación por Loaiza (2010), la siguiente noticia, en la Sala IV aprueban la denuncia de los padres de un niño con diversidad funcional motora quienes se vieron afectados por la poca accesibilidad física que tiene el Aeropuerto Juan Santamaría, en donde se deben de modificar sus instalaciones de manera que puedan ser accesibles para las mujeres y los hombres con diversidad funcional motora en el plazo de un mes. Se puede observar que la población está teniendo mayor conciencia acerca de la necesidad de instalaciones accesibles y de adoptar medidas necesarias para su obtención.

En Costa Rica se han tomado medidas legales para defender los derechos que abogan por la igualdad de condiciones de todos los y las habitantes del país, entre ellos las mujeres y hombres con diversidad funcional, adultos mayores y personas con condiciones particulares, mujeres embarazadas, personas con baja estatura, etc. Aunado a esto el Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica (CFIA) y el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE) (2011), publican un instrumento basado en una Guía Integrada para la Verificación de la Accesibilidad al Entorno Físico, el cual se basa en una escala de valoración de la accesibilidad en un establecimiento o espacio geográfico, fundamentado en el derecho de igualdad de oportunidades y busca una sociedad más equitativa e inclusiva.

Por otro lado, la Revista construir América Central y el Caribe CR (2011) publica:

Su elaboración se relaciona con el tema de la inclusión social, basado en los Derechos Humanos que contemplan un desarrollo social inclusivo, que considere el entorno físico como uno de los elementos que aportan calidad de vida a la ciudadanía, según lo que establece la Ley 7600 Igualdad y Oportunidades para las Personas con Discapacidad. (párr. 2)

Dentro de los aspectos a evaluar en el presente instrumento se encuentran lineamientos para puertas, pasillos, medidas de seguridad, entre otros, ya mencionados anteriormente en la Ley 7600, pero no detallados y estudiados específicamente según la necesidad de la clientela.

El desarrollo adecuado de un país, según las investigadoras, justo, democrático, inclusivo y sostenible, depende de la atención que las instancias legislativas y el apoyo que el gobierno de ese país brinde a la población con diversidad funcional. No existe ninguna parte del mundo que presente una población homogénea, vivimos en un mundo diverso, una razón más para que las estructuras del país cumplan con los requisitos básicos del diseño universal, asegurando accesibilidad a los diferentes establecimientos que ofrecen un servicio público, por medio de modificaciones seguras y funcionales.

En Costa Rica, para el 2011, basado en los datos de la página de internet del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2012), la población general del país fue de 4 301 712 personas de la cual el 10.5% con diversidad funcional. Igualmente, para la provincia de Heredia brindaron datos respecto a una población de 433 677 personas de la cual un 10% son hombres y mujeres con diversidad funcional. En la Tabla 1 se observa la distribución de hombres y mujeres según su condición en la provincia de Heredia.

Tabla 1. Población herediana por condición y tipo de diversidad funcional.

<b>Discapacidad</b>	<b>Para aún ver con lentes puestos</b>	<b>Para oír</b>	<b>Para hablar</b>	<b>Para caminar-subir gradas</b>	<b>Para utilizar brazos y manos</b>	<b>Tipo intelectual</b>	<b>Tipo mental</b>
<b>Cantidad de personas</b>	24 916	6 113	2 328	12 296	4 115	2 858	2 498

Nota: Población total herediana para el año 2011: 433.677 personas; de ella, sin condición de discapacidad: 390.512 personas. Adaptado de Censo INEC, 2012

De esta manera se puede observar que el número de población con diversidad funcional es significativo, estas mismas personas todavía se están encontrando obstáculos a nivel social que impiden su desplazamiento autónomo y seguro. De la misma manera los numerosos y grandes empresarios están perdiendo esta cantidad de clientes, que ingresan a sus locales usualmente con amigos, amigas y familiares que consumen sus productos.

### ***Estado de la investigación en materia de accesibilidad para las mujeres y los hombres con diversidad funcional***

Diferentes disciplinas especialmente en el área de la educación, arquitectura y derecho han prestado particular interés en el tema de la accesibilidad a favor de los derechos de las mujeres y los hombres con diversidad funcional y han realizado investigaciones a partir de esta situación, logrando obtener diferentes hallazgos.

En el año 2002 se realiza una investigación con objetivos basados en el tema de la accesibilidad, tomando en cuenta las instalaciones del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos

Sáenz Herrera, por la estudiante Graciela Hidalgo de arquitectura de la Universidad de Costa Rica.

En este proyecto de investigación se analizan las áreas en las cuales asisten mayor cantidad de pacientes y familiares en el hospital, para determinar el grado de accesibilidad existente según lo establecido en la normativa de la Ley 7600 correspondiente a lo que se refiere al acceso físico para las personas con diversidad funcional para garantizar que se cumpla en derecho de igualdad de oportunidades para todos y todas dentro de la institución.

Hidalgo (2002), considera la importancia de que el “(...) diseño espacial debe de favorecer la calidad de vida de las personas, de tal forma que les permita realizar actividades que proporcionan satisfacción personal (...)” (p. 2). Por tanto identifica las necesidades de accesibilidad física para las mujeres y hombres con diversidad funcional dentro de la institución.

Al inicio de la investigación se observa un bajo nivel de accesibilidad en las unidades de servicio de la Caja Costarricense de Seguro Social, lo que impone una necesidad de los centros en hacer accesibles sus instalaciones, para procurar el bienestar del hombre o la mujer con diversidad funcional dentro de ella. La investigación toma en cuenta principalmente la accesibilidad en los siguientes componentes: aceras, rampas, aplicación de diferentes texturas y colores en las superficies necesarias, estructura de los pisos, iluminación, información gráfica, sonora, luminosa y táctil, entrada, ascensores, dormitorios, pasillos, estacionamiento, baños, agarraderas, mostradores y medida reglamentaria de las escaleras.

La propuesta elaborada para mejorar las condiciones de accesibilidad en el Hospital se realiza a partir de la orientación de la Ley 7600, el Manual de Accesibilidad del Instituto de Servicios Sociales de España (IMSERSO 1995), Normativa nacional e internacional para el diseño universal y el diseño accesible y otras normativas vigentes, a partir del paradigma de vida independiente, autonomía personal e inclusión. Se pretende que dicho estudio sea un instrumento funcional para que los funcionarios/as del hospital o las personas encargados/as de velar por la accesibilidad en esta instancia como en cualquier otra y que sea estudiado antes de realizar una construcción o modificación.

A manera de conclusión en este trabajo de investigación se enuncia que existen pocas adaptaciones en el Hospital y de las existentes en su mayoría se encuentran en mal estado y llegan a ser un peligro para el usuario en lugar de un apoyo. La investigación mantiene su

interés particular a nivel estructural favoreciendo a la población con diversidad funcional motora.

Es importante recalcar lo expuesto por Hidalgo (2002), el cual al concluir su proyecto de investigación considera “la exclusión se produce en gran parte por barreras físicas y sociales nacidos de la ignorancia, la indiferencia a el temor, ya que no se toman en cuenta las necesidades de las personas con deficiencia auditiva, visual, física y mentales”. (p. 2)

Para el 2007 a raíz de la necesidad de estructuras accesibles en las comunidades, surge la investigación con el tema: La accesibilidad universal en las escuelas Buenaventura Corrales y Pilar Jiménez. Realizada por Ureña para optar por el título de licenciatura en arquitectura en la Universidad de Costa Rica.

Ureña (2007), lo menciona:

Las conclusiones y recomendaciones de esta investigación se han dividido en tres áreas: la escuela Buenaventura Corrales, la escuela Pilar Jiménez y finalmente aquellas relacionadas con los tomadores de decisiones así como los profesionales involucrados en la tarea del diseño y ejecución de soluciones. (p. 126)

Esta investigación además de buscar la accesibilidad para mujeres y hombres con diversidad funcional en el restaurante de comidas rápidas busca conocer un equilibrio entre el acceso universal y el patrimonio cultural, consiguiendo que la estructura cuente con las características necesarias para que toda la población pueda hacer uso de ellas sin perder el patrimonio cultural que la instalación posea. La investigación en sí ofrece propuestas y estrategias para que las instituciones logren un espacio seguro y accesible a partir de sus estructuras, solventando el deterioro existente y cumpliendo con el derecho de igualdad de oportunidades de las personas que asisten a las instituciones.

Ureña (2007), entre sus conclusiones cita, “Existe un incumplimiento severo con respecto a las normativas de acceso, principalmente por las tendencias de diseño arquitectónico existente en la época de conceptualización de la edificación”. (p. 126)

Al ser estructuras tan viejas su modificación resulta más difícil y se mantiene la declaratoria de bien patrimonial, sin embargo se deben tomar decisiones que beneficien a toda la población en general. Las variables de acceso que se toman en esta investigación son generales, tomando en cuenta con mayor énfasis en acceso principal, baños, parqueo, la existencia de escaleras u otros obstáculos físicos.

Igualmente, Aguilar (2000), defiende un proyecto de tesis en la carrera de arquitectura de la Universidad de Costa Rica, en el cual investiga sobre la accesibilidad de edificios estatales y privados y analiza si estas estructuras cumplen con la Ley 7600 y su reglamento. El paradigma de vida independiente y derechos humanos, es el énfasis que Aguilar sigue en esta investigación, en la que busca analizar el real cumplimiento del derecho de igualdad de oportunidades en distintos edificios. Una de las conclusiones a la cual llega es el incumplimiento de la Ley 7600 por parte de los dueños o administradores de los establecimientos investigados y la ausencia de toma de medidas. El autor ofrece dos razones alternativas a esta situación, una de ellas es la ignorancia y en la otra establece la responsabilidad de la Ley y los organismos legales al no hacer cumplir su normativa.

Al mismo tiempo aclara la necesidad de promover la información y la sensibilización necesaria sobre el significado de la Ley y de la importancia de que está se lleve a cabo, de la misma manera considera fundamental que la población aprenda a denunciar y a exigir los derechos que les corresponden.

En esta investigación Aguilar (2000) también hace una comparación entre edificaciones estatales y privadas y las diferencias en materia de accesibilidad son pocas. Y asegura que en el cumplimiento de la Ley 7600 las diferencias son casi nulas. El autor concluye sobre los esfuerzos de la Ley 7600:

(...) no parecen ser suficientes, parece que hay una gran ignorancia al reglamento de la Ley 7600, pues aunque algunas cosas ya están hechas hacia el bienestar de las personas con discapacidad, éstas no cumplen con todos los lineamientos ya establecidos y esto dificulta la libre movilidad de estas personas.  
(p. 25)

En síntesis con el tema de accesibilidad en Costa Rica no existen las mejores condiciones

En la Universidad de Costa Rica como parte de la carrera de arquitectura se trabajó la existencia del diseño universal dentro del campus de la universidad mediante un trabajo de Tesis realizada por el estudiante Oscar Molina en el 2008, para la inclusión de todas las personas dentro de la institución.

El tema se ubica con mayor fuerza en las condiciones físicas de las diferentes estructuras dentro de la universidad, retomando brevemente los aspectos que involucran la accesibilidad informativa y comunicativa.

Una de las conclusiones a la que llega Molina (2008) durante la investigación es la siguiente: “El convencimiento de que solo mediante un compromiso social amplio inducido por la administración superior y materializada en actuaciones complementarias, eficaces y programadas es posible desarrollar el camino necesario para hacer de la accesibilidad un valor social compartido” (p. 229). Por tanto da énfasis al papel de la sociedad ante las condiciones de accesibilidad existentes dentro de nuestro país.

Molina (2008) en su investigación centra sus bases de acuerdo a la Guía de Accesibilidad al medio físico por la Caja Costarricense de Seguro Social del 2005. La temática que se trabaja con mayor fuerza en el trabajo es el acceso universal, tomando en cuenta los siguientes puntos: las dificultades que se presentan en el acceso a los distintos espacios geográficos del edificio, las condiciones que determina un diseño basado en las propuestas del diseño universal, la percepción que tienen mujeres y hombres con diversidad funcional ante la accesibilidad universal y los elementos que la garantizan.

Por otro lado Aguilar (2010), expresa, “Vivir en un espacio que nos genere la sensación de comodidad, nos brinde seguridad y nos permita desenvolvemos en completa autonomía en nuestra vida cotidiana, es un anhelo y todo un derecho para todas las personas” (párr. 1). A pesar de que la reflexión anterior se enfoca en la accesibilidad dentro de las viviendas, es un antecedente importante para el análisis de la accesibilidad en los restaurantes de comidas rápidas ya que el deseo de seguridad y comodidad por parte de las mujeres y los hombres con diversidad funcional es el mismo. Aguilar (2010), nos comenta los logros que se han tenido en Costa Rica sobre este ámbito:

Dentro de todo este marco conceptual, el día lunes 27 de septiembre del 2010, el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE), como ente rector en Discapacidad y presidente del Comité Técnico Nacional (CTN 03), especializado en el desarrollo de normativa técnica en Accesibilidad de las personas al Medio Físico, celebró la presentación y consulta pública del proyecto de Norma Técnica en Vivienda Accesible (INTE 03-01-20:2010), lo cual coloca a Costa Rica como la primera nación en Latinoamérica y del mundo, en haber desarrollado la primera norma en Vivienda Accesible para personas con discapacidad, en la que se esbozan las condiciones básicas para brindar espacios habitacionales accesibles a todas las personas. (párr. 11)

En marzo del 2011 El Colegio de Periodistas, preocupados por el cumplimiento de la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y la dificultad que estaban teniendo las mujeres y los hombres con diversidad funcional para ingresar a las instalaciones invirtieron en la creación de un elevador apto para que todo tipo de usuario sin importar su condición tenga acceso a todas las áreas de la institución. Arce (2011), explica:

La Junta Directiva aplicando el criterio de inclusión gremial y social, realizó la inversión de 17.545.962,00, el espíritu de esta inversión es que todos en igualdad de condiciones disfruten de las actividades institucionales, específicamente cuando represente el traslado del primer piso, en el Salón Multiusos Carlos Mora Jiménez hasta el auditorio Rogelio Fernández Güell, en la planta superior. (párr. 2).

Un año después en abril del 2012 fue publicado en El Porta Voz la elaboración de la Guía Integrada para la Verificación de la Accesibilidad al Entorno Físico, por funcionarios del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos (CFIA) y el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE), con el fin de crear un instrumento capaz de

facilitar la tarea de verificación del cumplimiento de las condiciones de accesibilidad para todas las personas a los espacios públicos y privados. Este instrumento se basa en la importancia de respetar los Derechos Humanos y la necesidad de la inclusión como pilar para una mejor calidad de vida.

Se toman en cuenta los lineamientos de La Ley 7600 y de la Convención de Derechos Humanos, en la Revista Construir América Central y el Caribe (2011), se explica la finalidad de la Guía de la siguiente manera:

La Guía incluye una serie de requisitos técnicos que deben tener los estacionamientos, rampas, escaleras, pasillos, bordillos, pasamanos, ascensores, servicios sanitarios, mobiliario, señalización y vías de circulación peatonal para un acceso adecuado de cualquier persona con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores, niños, entre otros. El objetivo de este documento es que se convierta en una herramienta de consulta para los profesionales en arquitectura, ingeniería, urbanistas y sociedad en general, que facilite un mejor diseño en la construcción de espacios físicos, para reducir las barreras que impiden un apto desarrollo personal. (párr. 3)

Cabe rescatar que para el 2012 Costa Rica tuvo un gran logro en materia de diseño universal y accesibilidad para todos, con el proyecto Un Parque para Todos con el Parque Nacional Carara. Costa Rica cuenta con una gran riqueza en su flora y fauna pero no todos pueden ser partícipes de ellas, este proyecto lucha por crear las condiciones necesarias para que las personas puedan disfrutar de una manera idónea, segura y autónoma.

ProParques (2012), lo cita en la página de internet el Porta Voz:

(...) Esta opción abrirá la puerta a un segmento de personas que recién ahora podrán disfrutar de un sendero en un Parque. Los Parques Nacionales, se abren a un público que hasta hoy había sido marginado. El proyecto es precursor en la región y ha de

beneficiar a más de 400 mil costarricenses que tienen alguna discapacidad, a personas de la tercera edad y a personas con dificultades para moverse (mujeres embarazadas, personas con obesidad). El sendero incluirá interpretación, usando ayudas técnicas para alcanzar a personas con discapacidad. (párr. 2)

### ***Grupos sociales a favor de la accesibilidad***

En Costa Rica nace en el año 1997 un grupo de profesionales los cuales los une un ideal en común “la accesibilidad total”, y trabajan a favor de las mujeres y hombres con diversidad funcional, en el tema de la accesibilidad en espacios físicos, en este grupo de evaluación interdisciplinaria encontramos al Arquitecto Fernán González quien se ha interesado por muchos años en el trabajo de la arquitectura a través de la posibilidad de accesibilidad de los usuarios con diversidad funcional y ofrece a disposición de la población su “Manual de Recomendaciones Técnicas para proyectos para personas con algún tipo de Discapacidad o de la Tercera Edad”, siendo este una herramienta funcional para el cumplimiento de la Ley 7600 y la Ley 7935.

Entre sus funciones están: crear ambientes físicos adecuados para toda población, en los cuales las mujeres y los hombres con diversidad funcional física, sensorial e intelectual puedan disfrutar satisfactoriamente, brindar asesoría y consultorías a las instituciones que lo requieran en materia de accesibilidad total, capacitación para lograr satisfacer las necesidades de las mujeres y los hombres con diversidad funcional a nivel de accesibilidad, buscar soluciones para eliminar las barreras de acceso existentes en las sociedad en sus diferentes campos logrando la inclusión efectiva de la población.

El tema de la accesibilidad se ha estado trabajando a través de los años, ya que la ausencia de este genera una necesidad y un problema en gran parte de la población por lo tanto el ser humano se ha encargado de buscar las soluciones para solventar estas necesidades.

Por su lado el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE), es una institución de importancia para las mujeres y los hombres con diversidad funcional y sus familiares, entre sus funciones debe de velar por la seguridad y los derechos de las

mujeres y los hombres con diversidad funcional. Uno de los derechos que está directamente involucrado con la calidad de vida de las mujeres y hombres con diversidad funcional es la accesibilidad a los diferentes servicios que se ofrecen a nivel social.

Así se contempla en la Ley N° 5347 Creación del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, Capítulo I, Artículo 1 (2010):

Créase el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, encargado de orientar la política general en materia de rehabilitación y educación especial, en coordinación con los Ministerios de Salubridad Pública, Educación Pública, Trabajo y Seguridad Social, así como la planificación, promoción, organización, creación y supervisión de programas y servicios de rehabilitación y Educación Especial para personas física y mentalmente disminuidas, en todos los sectores del país. (p. 1)

Por tanto el CNREE debe de asumir un papel positivo para las mujeres y los hombres con diversidad funcional y sus familiares brindando los apoyos necesarios para hacer valer sus derechos como ciudadanos/as activos de la comunidad. Sin embargo la responsabilidad no recae únicamente en el Consejo, así lo confirma Aguilar (2000):

(...) No es responsabilidad exclusiva del Consejo Nacional de Rehabilitación el cumplimiento de la Ley 7600, también hay otras instituciones que colaboran con el tema como lo son: Ministerio de Salud, Colegio Federado de Ingenieros, Municipalidades, INVU, Ministerio de Hacienda, Instituto Nacional de Seguros entre otros. El Consejo Nacional de Rehabilitación como tal lo que hace es poner la denuncia a los diferentes entes para que se tomen las medidas de cumplimiento. (p. 27)

### *Antecedentes Internacionales*

En diferentes países se han promovido leyes y normativas que respaldan los derechos de las mujeres y los hombres con diversidad funcional en diferentes áreas como: la educación, la recreación, el trabajo, la accesibilidad a diferentes servicios, entre otros. Un ejemplo de países que han trabajado fuertemente en la igualdad de oportunidades, son los países europeos como España, Francia, Alemania, los cuales han servido de ejemplo para otros países, en el inicio de la lucha contra las barreras en el entorno social.

Un pilar fundamental fue el que se asentó en el año 2000, cuando la Comisión de la ONU para los Derechos Humanos reconoció que las necesidades de las personas con diversidad funcional son un elemento más de los derechos humanos. Esto significa que las Naciones Unidas justifican su labor al respeto de los derechos humanos en los distintos miembros de la organización, siendo el cumplimiento de las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad un objetivo dentro de esta tarea de control. El artículo 1 de las Normas Uniformes de la ONU reconoce el valor de la concientización de la sociedad así lo menciona la Organización Mundial de la Salud la cual otorga su apoyo a dicha normativa OMS (1993) "Los Estados deben adoptar medidas para hacer que la sociedad tome mayor conciencia de las personas con discapacidad, sus derechos, sus necesidades, sus posibilidades y su contribución". (párr. 5)

Este artículo plantea la concientización desde dos perspectivas. Por una parte, la importancia de que la toma de conciencia sobre la diversidad funcional se extienda en la sociedad, y por otra parte, que las mujeres y los hombres con diversidad funcional deben también tener una mayor conciencia de sus derechos y posibilidades.

Con esta noción se empodera a la mujer u hombre con diversidad funcional y se derriban barreras y exclusiones legales donde no exista una gran diferenciación entre personas con y sin diversidad funcional.

En el año 2006 la ONU crea la Convención Internacional de los derechos de las personas con discapacidad, a lo cual las investigadoras rescatan su importancia, y hacen mención de la siguiente forma:

Reconociendo la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales. (p, 3)

En España país europeo de altos niveles de desarrollo y pionero en materia de diversidad funcional, la población se ha organizado para que las mujeres y los hombres con diversidad funcional tengan mayor autonomía, un ejemplo de esto es la Organización Nacional de Ciegos Españoles (Fundación ONCE) y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), según lo escrito por Enjuto y Crespo (2008) durante el Convenio marco de colaboración entre el IMSERSO y la Fundación ONCE para la cooperación e integración social de personas con discapacidad, para desarrollar un programa de accesibilidad universal. Estas fundaciones cumplen diferentes funciones vitales para el desarrollo integral de la población con diversidad funcional europea ONCE es la encargada de luchar por la inclusión en la población española e IMSERSO fue creada con el objetivo de eliminar las barreras de accesibilidad en la sociedad y promover la autonomía de las mujeres y los hombres con diversidad funcional o alguna condición particular que limite su desenvolvimiento adecuadamente dentro de un ambiente seguro y agradable.

Al tener activos estos dos entes encargados de velar por los derechos de las mujeres y hombres con diversidad funcional, las tareas y funciones se distribuyen, logrando que se pueda trabajar de mejor forma ante las circunstancias presentadas, asegurando la atención de las necesidades de la población y evitando la sobre carga de responsabilidad a entes pequeños.

Las normativas y sanciones que ha implementado la legislación del continente europeo con el tema de la igualdad de oportunidades y su derecho de acceder a cualquier servicio de la mejor manera, han sido rigurosas. Esto ha generado que los y las comerciantes o cualquier otra persona que brinde un servicio público, tenga la obligación de brindar las condiciones adecuadas por medio de un diseño universal, cumpliendo con el deber social de velar por el bienestar de todos y todas los miembros de la comunidad y buscar una sociedad con mayor iniciativa y consiente del apoyo que debe de brindarse a la persona.

En Filipinas en el 2002 se realiza un movimiento que denuncia la falta de accesibilidad en una serie de restaurantes de comidas rápidas en la zona por Manuel Batac quien es el Presidente de la Fuerza de Trabajo sobre Accesibilidad en la Inspección de Edificaciones del Comité de Desarrollo para las Personas con Discapacidad de Caloocan, en Filipinas, y quien es usuario de silla de ruedas. Así se encuentra publicado en la revista electrónica DisabilityWorld por Favis (2002):

Batac sostiene que los restaurantes demandados, incluyendo el Rich Apple Restaurant, Henlin Restaurant, Kentucky Fried Chicken, and Max's Restaurant, no han cumplido con las disposiciones ni han puesto en práctica la Ley de Accesibilidad. La acusación no es que los demandados no ofrecieron el acceso, sino que las características de esa accesibilidad presentan problemas. Por ejemplo, la empresa Max's Restaurant construyó una rampa de acceso para personas con discapacidad, pero la inclinación de esa rampa supera la gradiente de 1:12 establecido por ley y es demasiado pesada para subir con una silla de ruedas. Adicionalmente, la rampa construida da a una calle congestionada, situación que Batac sostiene que es una situación de peligro (párr. 4)

A partir de esta noticia se observa cómo a pesar del gran desarrollo de países orientales y la creación de leyes para la Igualdad de Oportunidades, en Costa Rica el tema de la accesibilidad sigue siendo polémico y afectando a las mujeres y los hombres con diversidad funcional, los cuales vivencian una violación de sus derechos.

A pesar del esfuerzo realizado por el demandante para ser escuchado ante los jerarcas del país el Ministerio de Justicia no aceptaron la denuncia diciendo que cada restaurante hacia las construcciones voluntariamente distorsionando lo argumentado en la ley. Por tanto Batac debe de esperar la solución de los entes encargados, para lograr ingresar a uno de estos locales sin barreras físicas. Sin embargo hasta para realizar la denuncia tuvo que ser apoyado por otros miembros ya que nunca pudo llegar donde el Ministro de Justicia por una serie de obstáculos físicos. DisabilityWorld (2002), menciona:

El 24 de abril del 2002. el Sr. Batac presentó un Solicitud de Revisión ante Hernado Pérez, Ministro de Justicia, esperando que él cambiara las decisiones de los fiscales encargados de los casos para así admitir las demandas, o por lo menos hacer que esos fiscales investigaran con más detenimiento. Para poder presentar su solicitud de revisión, el Sr. Batac tuvo que ser alzado en brazos y subido hasta el segundo piso hasta llegar a la oficina del Ministro Pérez, que no era accesible. El Sr. Batac dijo: "Yo deseaba que él me viera, para que viera a la persona que estaba afectando." (párr. 10)

Lobato y Romañach (2005), también comentan sobre un estudio realizado al espacio físico en Madrid que afecta directamente con el derecho de ocio y recreación de mujeres y hombres con diversidad funcional física:

Un estudio realizado en 2002 indica que en una escala de 1 a 10, la media nacional de calificación de la accesibilidad para usuarios de sillas de ruedas es de 3,5 para bares y restaurantes, por ejemplo. En un pequeño estudio realizado en la moderna zona financiera de Madrid, de los últimos 15 locales remodelados (bancos, comercios, bares, entidades, etc.) hasta julio de 2005, sólo 2 no tienen escalones (p. 68)

En el campo de educación inclusiva también se han dado grandes avances a nivel mundial Blanco (2004), cita alguna de ellas:

En Perú, el Ministerio de Educación, la UNESCO y DANIDA han cooperado en un proyecto de inclusión que presenta elementos de enfoques desde arriba y desde las bases. Se ha identificado una serie de escuelas para participar en el proyecto, en parte, sobre la base del compromiso del personal con la inclusión. En cada escuela se

ha capacitado al personal y se le ha brindado apoyo permanente con el propósito de organizar clases integradas. Estas escuelas funcionan como proyectos demostrativos que pueden ser visitados por otros maestros y donde éstos pueden recibir perfeccionamiento. Junto con el trabajo en las escuelas se ha trabajado también en la comunidad. Se ha llevado a cabo un proceso de sensibilización mediante reuniones y talleres donde los padres de los alumnos que experimentan dificultades han relatado su experiencia. El objetivo es el de utilizar a los padres como agentes de cambio para transformar las actitudes de la comunidad hacia la discapacidad. (p. 33)

Con el ejemplo de Perú se observa como las escuelas y los docentes son agentes de cambio a favor de la inclusión dentro del país, involucrando a la comunidad, llevando su conocimiento y habilidades sociales, para sensibilizar y concientizar a las personas por medio de la reflexión ante la necesidad de la inclusión presente.

## **Objetivos**

A continuación se exponen los propósitos de las investigadoras al realizar dicha investigación, los cuales marcaron el camino que las mismas debían recorrer y orientaron su ruta metodológica:

### ***Objetivo General***

1. Promover la concientización ante la necesidad de una sociedad inclusiva, por medio de la construcción conjunta de acciones pedagógicas que propicien entornos accesibles en los restaurantes de comidas rápidas y permitan el derecho de participación en igualdad de oportunidades para las mujeres y los hombres con diversidad funcional.

### ***Objetivos específicos***

- 1.1. Contextualizar el problema con la legislación vigente acerca de la población con diversidad funcional y la necesidad de una sociedad inclusiva.
- 1.2. Identificar las barreras físicas, comunicativas, informativas que puedan limitar el desenvolvimiento autónomo de las mujeres y los hombres con diversidad funcional al hacer uso del servicio que ofrecen cinco de los restaurantes de comidas rápidas, del cantón central de Heredia.
- 1.3. Interpretar la actitud y la aptitud que debe existir en los encargados de los restaurantes, los empleados de la municipalidad, y los demás participantes de la investigación que faciliten entornos inclusivos los cuales permitan la libre participación de todos los ciudadanos en igualdad de condiciones.
- 1.4. Construir acciones pedagógicas que propicien condiciones de accesibilidad física, comunicativa e informativa en los restaurantes de comidas rápidas, para la participación y el disfrute del servicio en igualdad de oportunidades para las mujeres y hombres con diversidad funcional; dirigido a la inclusión.

## Capítulo II

### Contextualización teórica

A continuación se muestra la relación entre las teorías ya existentes y el problema de estudio definido por las investigadoras, ya que esto permite realizar un análisis transversal y poder lograr una mejor respuesta a las situaciones encontradas mediante los procesos de estudio, de la situación problema, llevados a cabo. Las investigadoras consideran que esta etapa es fundamental y coinciden en que la misma, tal como lo define Schanzer (s.f) “tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema” (párr. 3).

En primer instancia cabe resaltar que al pasar de los años han existido diferentes paradigmas sobre la diversidad funcional, los cuales influyen directamente en la forma de actuar de la sociedad ante la diversidad de la población, al mismo tiempo interfieren en las necesidades y capacidades que definen para las mujeres y hombres con diversidad funcional, por lo tanto las investigadoras son conscientes que el papel de la sociedad debe de ser inclusivo, apoyando la igualdad de oportunidades y buscando construir espacios y ambientes que incluyan la diversidad humana.

A lo largo de la historia estos paradigmas han evolucionado desde iniciar con un modelo tradicional donde la diversidad funcional era vista como un castigo divino, a llegar luego a considerar que dicho tema era solo asunto de médicos desde el modelo rehabilitador. Luego trasciende el modelo social en el cual la persona con diversidad funcional se ve con un rol social, desde el enfoque de derechos humanos y desde el modelo de vida independiente.

En este último se sitúan las investigadoras, las cuales al considerar que los anteriores paradigmas son discriminatorios y que los mismos términos utilizados para referirse a las mujeres y hombres con diversidad funcional son discriminantes adoptan el término de diversidad funcional el cual surge desde un grupo colectivo de personas con diversidad funcional y al cual Lobato y Romañach (2005) mencionan lo siguiente:

Las mujeres y hombres con diversidad funcional se han visto sumergidas durante años en una visión ajena de su diferencia, partiendo de análisis, teorías y modelos que

no acaban de resolver el problema de fondo, su dignidad, cuya minusvaloración es responsable de la discriminación permanente que sufren diariamente. (p. 29)

Como se ha mencionado anteriormente las investigadoras deciden adoptar una filosofía inclusiva que no solo radica en el cambio de término, sino en ir cada día avanzando en el reconocimiento de los derechos de las mujeres y hombres con diversidad funcional y se deje de lado la idea de normalizar a una sociedad, que ya desde sus inicios es totalmente diversa.

Cabe resaltar que las investigadoras al referirse a las distintas diversidades funcionales lo harán desde la CIF (Clasificación Internacional del Funcionamiento) propuesta por la OMS (2001) y tomando las legislaciones vigentes desde la terminología que cada una posee, ya que actualmente no se cuenta con una gama variada de recursos teóricos que utilicen términos y tengan una filosofía más inclusiva.

La sociedad en la que vivimos es diversa por tanto es importante que las acciones que se realicen en ella logren enfocar esta diversidad humana y crear condiciones de acceso para todos y todas por igual. A partir de esto se entiende que todas las personas presentan características diferentes, por lo tanto las condiciones del entorno en el cual se desenvuelve el grupo social también deben de variar, para buscar la participación de todos en un mismo espacio.

Unas de las áreas que se debe de tomar en cuenta para esta tarea es la accesibilidad física, informativa y comunicativa, la cual se tiene claro que es un derecho de todo ser humano al igual que la participación en actividades de ocio y la recreación para toda persona en igualdad de condiciones; sin embargo se observan las limitaciones existentes en la oportunidad de acceso a distintos espacios como hospitales, restaurantes, bancos, escuelas, medios de transportes, entre otros; debido a la ausencia de un entorno accesible.

***Función del diseño universal para la creación de apoyos y estrategias que promuevan una sociedad inclusiva***

Actualmente en Costa Rica y en otros países americanos y europeos como Estados Unidos, Francia y España, se maneja el concepto de diseño universal, por parte de los

arquitectos, abogados, fisioterapeutas, docentes en Educación Especial y cualquier otro personal interesado en el tema de acceso físico, comunicativo e informativo, para la creación de apoyos y estrategias en busca de la inclusión.

La Ley 8661 Convención Internacional de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Asamblea Legislativa, 2008) entiende el Diseño universal como:

(...) el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad cuando se necesite. (p. 5)

El principal objetivo del diseño universal es ofrecer en un mismo espacio geográfico las condiciones necesarias para que todas las personas tengan la posibilidad del acceso informativo, comunicativo y físico, en igualdad de condiciones.

Según lo establecido por el Instituto Europeo di Design (2009), ubicado en Madrid el Diseño universal responde a la siguiente función:

(...) resolver los distintos retos y necesidades que plantea la sociedad con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas en sus distintos entornos. Eso significa responder a los diversos planteamientos que presenta una sociedad cada vez más compleja, diversa y heterogénea. Usuarios con características diferentes, potenciales variables, formaciones diversas y capacidades distintas que requieren de soluciones de diseño cada vez más versátiles y comprometidas. (p. 1)

Sobre esta misma temática a finales de los ochentas el arquitecto americano Ron L. Mace (2009) quien tenía una diversidad funcional motora a nivel de sus miembros inferiores y debía desplazarse por medio de una silla de ruedas, explica la necesidad de la aplicación del

diseño universal a partir de su propia experiencia, ya que en el transcurso de su vida tuvo que enfrentar muchos obstáculos físicos, debido a la construcción de estructuras y medios de comunicación diseñados para una mayoría de población homogénea excluyendo de esta forma a mujeres y hombres con diversidad funcional a quienes se les dificulta el acceso a distintos servicios diseñados con características excluyentes.

De la misma manera Aguilar (2010), se refiere al diseño universal como el que busca “(...) ser usado por todas las personas en la forma más extendida posible, sin la necesidad de adaptaciones o diseño especializado (párr. 4). Con esto se pretende la construcción de productos y estructuras a las cuales puedan tener acceso cualquier persona, sin importar su condición, lo más independientemente posible y sin la necesidad de adaptaciones extra, manteniendo un diseño de calidad y de adecuada rentabilidad.

En la Revista Construir América Central y el Caribe (2011) se describe el diseño universal de la siguiente manera:

(...) se entiende como el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. Su objetivo es incluir a todos los posibles usuarios, reconociendo la diversidad en capacidades, habilidades y limitaciones, así como los posibles cambios a lo largo del tiempo, con el fin de promover la inclusión de todas las personas. Esto implica que cada persona pueda llegar, ingresar y utilizar un espacio determinado con seguridad, comodidad y autonomía. (párr. 8)

El diseño universal por ende se entiende como la creación de posibilidades de acceso en un producto o espacio para cualquier persona sin importar su condición, haciendo uso de la creatividad, el interés y la investigación por parte del diseñador o cualquier otra persona que pretenda plantear un entorno inclusivo. Esquivel (2011), lo confirma:

Espacios para todos. Ante esto, diversas instituciones promocionan el diseño universal, que es una estrategia sostenible y que no genera mayor gasto en las

construcciones. Debemos promover esta idea de espacios que funcionen para todos, sin importar nuestras características humanamente diferentes. (párr. 5)

El diseño universal llega a ser una herramienta para evitar la discriminación en este tipo de situación en donde se da la exclusión de mujeres y hombres con diversidad funcional debido a la falta de accesibilidad pertinente en los servicios y establecimientos de la comunidad, mejora las condiciones y la calidad de vida de los usuarios del servicio por medio de un diseño que se adapte a la diversidad de la población. Fernández, García, Juncá, Torralba y Santos (2005), mencionan:

Se trata de poner en marcha alternativas que puedan ser utilizadas por todos, intentando así conseguir una sociedad en la que los ciudadanos, sin exclusión, puedan desenvolverse de una manera autónoma y en completa libertad. (p. 13)

Araya (2012), define el diseño universal como la posibilidad de “Contemplar en el diseño a todos los posibles usuarios/as, reconociendo la diversidad en capacidades, habilidades y limitaciones, así como los posibles cambios a lo largo del tiempo, con el fin de promover la producción social del desarrollo humano” (párr. 2).

Por ende se ve como una necesidad a nivel social, el poder diseñar un ambiente accesible y amigable con todos y todas previendo así también las implicaciones futuras de cualquier usuario/a, el diseño universal resalta una serie de ventajas para aquellos que poseen una condición particular en el momento de hacer uso del diseño físico, por ejemplo: obesidad, muletas, andaderas, coches, lesiones, operaciones, etc.

Entre las ventajas que expone Araya (2012), en la página de internet El porta voz, encontramos:

- Alcanza todos los ejes de la accesibilidad.
- Resuelve las necesidades con una visión holística.
- Se fundamenta en la diversidad humana.
- Potencia el desarrollo pleno de todas las personas en igualdad de condiciones.
- Simplifica la realización de tareas.
- Interviene en aspectos como: costo, cultura de uso, ambiente, difusión de la imagen, comercialización, entre otros.
- La persona diseñadora debe simular previamente la interacción y respuesta de su diseño con una amplia gama de capacidades. (párr. 3)

Las ventajas de un diseño universal son realmente enriquecedoras, si se valoran las capacidades de las personas que van a hacer uso del diseño y tomando en cuenta su diversidad y características que pueden requerir para el desenvolvimiento autónomo y la comodidad del participante. Sin embargo el diseño universal debe de cumplir con una serie de requisitos para cumplir con su objetivo en igualdad de uso. Al respecto Araya (2012), cita los siguientes:

- El diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas, independiente de sus capacidades y habilidades.
- Proporciona los medios de uso más similares posible para todos los/as usuarios/as (idéntico o equivalente).
- Evita segregar a algún grupo poblacional. (párr. 4)

Según estas primeras características el diseño universal ve a la sociedad como un todo no hace la segregación de personas, en su teoría busca diseñar para todos en un solo espacio. El diseño universal debe mantener una serie de requisitos para cumplir con su objetivo, Araya (2012), explica los requisitos del diseño universal de la siguiente manera:

### **Flexibilidad en el uso**

- El diseño debe poder adecuarse a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.
- Debe ofrecer opciones en cuanto a los métodos de uso.
- Debe brindar adaptabilidad al ritmo de las diferentes personas.

### **Uso sencillo e intuitivo**

- El funcionamiento debe ser simple de entender, sin importar la experiencia, conocimiento, idioma o nivel de concentración del individuo.
- Debe ser consecuente con las expectativas e intuiciones de los/as diferentes usuarios/as.
- El diseño es simple en sus instrucciones.

### **Información comprensible**

- Debe ser capaz de intercambiar información necesaria con las personas, independientemente de las condiciones ambientales o sensoriales de ellas.
- Utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil, auditiva).
- Proporciona un contraste adecuado entre la información y sus alrededores (uso del color, texturas, entre otras).
- Maximiza la legibilidad de la información esencial.

### **Tolerancia al error**

- El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias.
- Dispone los elementos de manera tal que se reduzcan las posibilidades de riesgos y errores (proteger, aislar o eliminar aquello que sea posible riesgo).
- Minimiza las posibilidades de realizar actos inconscientes que impliquen riesgos.

### **Esfuerzo físico reducido**

- El diseño puede ser utilizado eficiente y cómodamente con un mínimo de fatiga física.
- Permite a las personas mantener una posición neutral del cuerpo mientras utilizan el elemento.
- Usa la fuerza operativa en forma razonable.
- Minimiza las acciones repetitivas y el esfuerzo físico sostenido.

### **Tamaño y espacio para acceso y uso**

- Debe disponer espacios y tamaños adecuados para la aproximación, alcance, manipulación y uso, sin importar el tamaño, postura o movilidad de las personas.
- Otorga una línea clara de visión hacia los elementos y su alcance, tanto para quienes están de pie como para quienes están sentados.

### **Asequibilidad**

- Actualmente en Latinoamérica la situación económica presenta características muy particulares de pobreza extrema principalmente en la población con discapacidad, por lo que se propone incluir el principio de Asequibilidad, con el fin de que todo sea conseguible y alcanzable para todos por igual. (párr.5)

Astorga, citado por Ureña 2007, sustenta el concepto de diseño universal ligado al concepto de accesibilidad:

La accesibilidad por medio del diseño universal, busca crear ambientes y productos orientados hacia muchas personas sin distinción de edad, género o habilidad; se le considera una concepción holística porque enfatiza la importancia del todo, que es más grande que la suma de las partes y, además, otorga importancia a la interdependencia de cada una de estas partes. Esta concepción debe ser entendida como un proceso de cambio de paradigmas tendientes a acabar con la práctica tradicional: “el enfoque asistencialista y lastimero”. (p. 11)

La aplicación de un diseño universal a parte de una obligación, debe de verse como una necesidad, no de la persona sino del local o espacio geográfico en el que se encuentre, reconociendo que esto debe de estar en constante actualización. Respondiendo a la filosofía de la una sociedad inclusiva y los derechos de las mujeres y los hombres con diversidad funcional.

***Derecho de las mujeres y los hombres con diversidad funcional a la participación en entornos accesibles e inclusivos***

Las mujeres y hombres con diversidad funcional, son sujetos de derechos y deberes, capaces de ser autosuficientes e involucrarse en actividades diarias de la vida social si así el entorno en el que se desenvuelve se lo permite, tomando en cuenta la accesibilidad física, informativa y comunicativa; además de la actitud de las personas que la rodean. Al no ser de esta manera se enfrenta a un acto de discriminación. Lobato y Romañach (2005), exponen: “Los derechos se presentan así como mecanismos que protegen el desenvolvimiento de la dignidad, principalmente limitando, restringiendo o eliminando las barreras que el uso de las "capacidades" puede encontrar” (p. 17).

La inclusión viene a eliminar creencias y estereotipos discriminantes, buscando unificar derechos, con el fin de evitar la diferenciación o exclusión de mujeres y hombres con diversidad funcional en la sociedad. Una de las creencias principales que se deben de radicar es buscar alternativas para un ambiente accesible considerándolo un favor o ayuda para una mujer u hombre que lo necesite.

Lobato y Romañach (2005), defienden esta posición: “No se trata de un favor o ayuda se trata asegurar que las personas con diversidad funcional puedan ejercer sus derechos humanos y civiles de igual modo que las personas sin diversidad funcional” (p. 60).

Entre estos derechos que menciona Lobato y Romañach en la cita anterior está el poder disfrutar de espacios públicos y privados los cuales promuevan el uso del servicio en igualdad de oportunidades; tal como lo reconoce la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad (Asamblea Legislativa, 2008) es importante defender:

(...) la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales. (p.4)

Es necesario que las mujeres y los hombres con diversidad funcional conozcan sus derechos y que los hagan valer tanto en los espacios públicos como privados, la sociedad debe estar informada sobre estos y así lograr un mejor cumplimiento de la legislación que defiende los derechos de las mujeres y los hombres con diversidad funcional.

En la legislación costarricense se encuentra la Ley 7600 de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y su Reglamento, creada en 1996 durante la administración del Presidente José María Figueres Olsen. Uno de los objetivos de la presente ley, según lo indica en su artículo 3 del Capítulo II por La Asamblea Legislativa (1996) es:

Servir como instrumento de las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico (p. 6).

Años después de la Ley 7600, el 29 de setiembre de 2008 La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica decreta la Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad Ratificada por Decreto Ejecutivo N° 34780. De esta manera nace la Ley 8661, que conforma la Ley de Aprobación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo, esta ley viene a mejorar las normativas de la Ley 7600, ya que conforme pasaron los años los paradigmas cambiaron y en esta nueva ley se logra observar que la diversidad funcional se encuentra en el entorno que rodea a la persona con alguna diversidad sensorial, cognitiva o física, y no en la misma persona; trabajando principalmente en el campo social y en la inclusión de las mujeres y hombres con diversidad funcional.

Basados también en esta nueva visión Ainscow y Booth (2000), exponen, “Las discapacidades se crean en la interacción entre actitudes, acciones, culturas, políticas y prácticas institucionales discriminatorias con las deficiencias, el dolor o las enfermedades crónicas” (p. 25).

La diversidad funcional no gira en torno a una persona, es a un contexto que no cumple con las medidas de accesibilidad adecuada, por ende los derechos de una mujer o un hombre con diversidad funcional no se deben de ver limitados, ni aislados; se deben de equiparar oportunidades teniendo conciencia de la diversidad social.

Entre las recomendaciones de Ureña (2007) menciona, “Se debe superar el concepto errado de que una readecuación constituye un favor a la población afectada; se sugiere uno de

equiparación de oportunidades” (p. 129). Esta equiparación de oportunidades está sujeta bajo los derechos humanos en estas leyes mencionadas anteriormente.

Para que estos derechos humanos se cumplan a cabalidad se debe de informar y empoderar a la sociedad, para que puedan defender y velar por el cumplimiento de ellos.

A continuación se desglosa información necesaria sobre los derechos, de interés para efectos de la investigación.

### ***Concepto y Legislación costarricense sobre Accesibilidad***

La accesibilidad es un tema que ha abarcado muchos campos como el físico, el informativo, la educación, tecnología, etc. La accesibilidad significa la posibilidad de participar de una acción sin tener que enfrentarse a obstáculos mayores, ya que las condiciones del entorno giran a favor de la o las personas que deseen hacer uso de la actividad o servicio que se está brindando.

Tal y como lo menciona la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad (Asamblea legislativa, 2008) en el artículo 9 sobre accesibilidad:

A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público (...). (p.7)

Para poder obtener un entorno accesible no basta con que las estructuras estén adaptadas físicamente a las necesidades de la población, también se debe de contar con las condiciones necesarias para poder mantener una comunicación asertiva y brindar la información oportuna para el participante. Así lo comenta Fernández, García, Juncá, Torralba y Santos (2005):

En un primer momento, la palabra accesibilidad estaba asociada a la eliminación de barreras físicas, a facilitar el acceso a los entornos urbanos, arquitectónicos. Sin embargo, hemos ido avanzando desde esa concepción parcial de la accesibilidad a englobarla en un concepto que considera a la persona y a su entorno como un todo: abarcando el medio físico, los transportes, la educación, el deporte, la cultura, el ocio o la sociedad de la información; en definitiva, hemos de plantear soluciones que no señalen de manera diferenciada a los ciudadanos según sus capacidades. (p. 13)

La accesibilidad comprende la posibilidad de hacer uso de un espacio geográfico o un material determinado, de participar de diferentes actividades o eventos y de ingresar a diferentes sitios de interés público o privado, de manera satisfactoria y sin limitaciones.

Hassan y Martín (citado por García s. f) definen accesibilidad como “la posibilidad de que un producto o servicio web pueda ser accedido y usado por el mayor número posible de personas, indiferentemente de las limitaciones propias del individuo o de las derivadas del contexto de uso” (p. 2). Por tanto la accesibilidad está enfocada en el producto o el espacio que se trabaja y no en la persona que desee tener acceso a este.

Las condiciones de accesibilidad no deben solamente brindar la posibilidad de que la persona pueda acceder al producto o al espacio, también debe de velar por una mejor y más sencilla funcionalidad para las personas.

La accesibilidad se puede utilizar en muchos campos, sin embargo, para efectos de la presente investigación se estudiará detalladamente la accesibilidad comunicativa, informativa y física de los restaurantes de comidas rápidas, tomando como punto de partida la inclusión y los principios de accesibilidad establecidos en el reglamento de la Ley 7600, por la Asamblea Legislativa (1996):

Artículo 104.- Los principios, especificaciones técnicas y otras adaptaciones técnicas de acuerdo a la discapacidad, establecidos en el presente Reglamento se aplicarán para las construcciones nuevas, ampliaciones, remodelaciones de edificios, parques, aceras, jardines, plazas, vías u otras edificaciones públicas y privadas que brinden servicios al público (...). (p. 85)

En Costa Rica se puede observar que existen organismos que trabajan a favor de la accesibilidad y en pro de una sociedad inclusiva, esto se ha considerado de importancia desde que se publicó la Ley 7600 y La Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En el reglamento de la Ley 7600 el Capítulo IV se basa en especificar los aspectos que se debe de seguir para un espacio accesible, indicando en el artículo 105 la obligatoriedad del uso del símbolo internacional de acceso, (Asamblea legislativa, 2006) menciona lo siguiente al respecto “Todos los señalamientos que deban hacerse para indicar el acceso a los servicios utilizados por mujeres y hombres con diversidad funcional, se presentarán con el símbolo internacional de acceso” (p. 54).

Aunado al artículo 105 encontramos el artículo 106 se señalan las características del símbolo internacional de acceso las cuales según la Asamblea Legislativa (2006) tiene las siguientes medidas: “15 x 15 cms. para uso de interiores y 20 x 20 cms para uso en exteriores. El fondo en color azul claro y la figura en blanco.” (p. 54). Este símbolo según la ley debe de encontrarse en los espacios adaptados de los restaurantes en estudio ya que ofrecen un servicio al público y esto implica que deben de ser accesibles para todos y todas. A continuación se presenta una imagen alusiva a este símbolo.

Figura. 1. Símbolo internacional de acceso



Figura X. Símbolo internacional de acceso, debe utilizarse tanto en espacios interiores como exteriores, definido por la Ley 7600. Asamblea Legislativa (2006).

Al analizar la existente legislación costarricense se logra visualizar de antemano las características que por ley deben de presentarse en un establecimiento público o privado que

permita estar al alcance de cualquier persona, que se especificarán a continuación según el área de estudio.

### ***Accesibilidad al espacio físico***

La accesibilidad al espacio físico comprende el diseño de toda estructura física, que permite incluir a todos y todas en un mismo espacio, sin encontrar obstáculos que dificulten su desenvolvimiento autónomo.

Entre los aspectos de accesibilidad física que se describen en el Reglamento de la Ley 7600 se observa en el artículo 111 las características que deben de cumplir los lavaderos y fregaderos, por la Asamblea Legislativa (1996), se citan:

Los lavaderos deben permitir al usuario trabajar en posición sentada, permitiendo un alcance cómodo y proporcionar un espacio inferior libre de 0.68 mts. mínimo para rodillas y piernas. El fregadero debe poseer una altura máxima de 0.85 mts., los controles deberán estar ubicados a una distancia no mayor de 0.60 mts. del borde del mostrador y ser tipo palanca. El fregadero deberá tener una profundidad no mayor de 12.5 cms. y proporcionar un área lisa de mostrador como apoyo y soporte para brazos de 7.5 cms. al frente. (p. 55)

En el artículo 114 se escribe acerca de las puertas las cuales dan la bienvenida a los clientes o visitantes de un local, en el cual la Asamblea Legislativa (1996) establece las siguientes características,

El ancho mínimo de todas las puertas y aberturas será de 0.90 mts. Todas las puertas permitirán un espacio libre de por lo menos 0.45 mts. de ancho adyacente a la puerta en el lado opuesto a las bisagras, el cual deberá estar provisto en ambos lados de la puerta.

Las puertas de los cuartos de baño o espacios confinados abrirán hacia afuera. Se consideran como alternativas las puertas corredizas. Placas metálicas, para la protección de posibles daños a las personas, se podrán instalar a ambos lados de la puerta, hasta una altura de 0.30 mts. La agarradera será de fácil manipulación, de tipo barra o aldaba y debe instalarse a una altura entre 0.90 mts. (p.55)

En este mismo capítulo en el artículo 140 también se especifican características que debe de tener una puerta para ser accesible para una persona con diversidad funcional, la Asamblea Legislativa (1996) dicta:

El espacio libre de las puertas tendrá un ancho mínimo de 0.90 mts, serán fáciles de abrir; en caso de utilizar resortes, éstos no deberán obstaculizar la apertura de la puerta. Llevarán un elemento protector metálico en la parte inferior de 0.30 mts como mínimo, principalmente en las de vidrio. Las puertas deberán en todo caso abrir en ambos sentidos. En caso de que la distancia con la acera no permita su apertura exterior, deberán tener un retiro del mismo tamaño que las hojas de la puerta. Podrá eximirse este retiro a las puertas corredizas accionables manualmente desde una silla de ruedas. (p. 59)

Estas medidas permiten que una persona que utilice una silla de ruedas, muletas, coches u otra característica que ingrese de manera independiente sin correr el riesgo de lastimarse o esforzarse en su intento de entrar y salir del local.

Otro aspecto que debe de tomarse en cuenta en la estructura física de un local son las ventanas, así se observa en el artículo 115 del Reglamento de la Ley 7600 por la Asamblea Legislativa (1996) “Las ventanas estarán ubicadas a una altura apropiada para aprovechar la luz y el paisaje disponible. Las ventanas para mirar hacia afuera podrán tener zócalo de 82.5 cms. de altura máxima” (p. 88). En la misma temática el artículo 116 establece el uso de los

controles de las ventanas, la Asamblea legislativa (1996) “Los controles de las ventanas serán accesibles y fáciles de operar desde una posición sentada” (p. 56).

Un espacio básico en cualquier establecimiento o restaurante son los cuarto de baños el cual es trabajado minuciosamente por la Asamblea Legislativa (1996) en el reglamento de la Ley 7600 determinando las siguientes características que todo cuarto de baño debe de tener:

Artículo 117.- La distribución del cuarto de baño proveerá un espacio libre de maniobra de 1.50 mts.

Artículo 118.- Todos los estantes, pañeras y tomacorrientes, estarán colocados a una altura máxima de 0.90 mts.

Las cajas de fusibles e interruptores eléctricos deberán estar accesibles al usuario en silla de ruedas, con mecanismos de seguridad apropiados para evitar accidentes.

Se debe usar puertas de apertura hacia afuera o corredizas en todos los cuartos de baño. Los pisos de los baños serán de material antiderrapante.

Artículo 119.- Los lavatorios deberán instalarse a una altura máxima de 0.85 mts, se recomienda el uso de controles de temperatura tipo palanca. La tubería para suministro o salida de agua expuesta, deberá aislarse para prevenir quemaduras o raspaduras. (p. 56)

Aunado a este espacio se especifican las características que debe de tener un servicio sanitario en el artículo 143 según el Reglamento de la Ley 7600 por la Asamblea Legislativa (1996):

En las áreas de servicios sanitarios, por lo menos un cubículo de cada clase (inodoro, orinal, ducha) tendrán puerta de 0.90 mts. que abra hacia afuera. Agarraderas corridas a 0.90 mts. de alto en sus costados libres. Los inodoros se instalarán recargados a un lado de la pared de fondo: profundidad mínima: 2,25 mts., ancho mínimo: 1,55 mts. (p. 60)

En caso de que en algún local ubiquen el inodoro en la pared que se encuentra al fondo del espacio designado, debe de contar con las siguientes medida establecidas en el Reglamento de la Ley 7600, artículo 144 por la Asamblea Legislativa (1996):

Cuando los inodoros se instalen centrados en la pared de fondo, tendrán las siguientes medidas: profundidad mínima 2,25 mts. Ancho mínimo 2,25 mts. Los cubículos para ducha tendrán: profundidad mínima: 1.75 mts. Ancho mínimo: 1.50mts. Accesorios como: toalleras, papeleras, pañeras y agarraderas, se instalarán a una altura máxima de 0.90 mts.

Los espejos se instalarán a una altura máxima de su borde inferior de 0.80 mts. Los lavatorios se instalarán a una altura máxima de 0.80 mts. (p. 60)

También se debe de tomar en cuenta dentro de un local los dispositivos extra que se utilicen como cajeros automáticos, apagadores, alarmas, picaporte, timbres, control de temperatura, etc. Debe de estar al alcance de cualquier persona que necesite de su uso cumpliendo con las siguientes características del artículo 145 del reglamento de la Ley 7600 señalados por la Asamblea Legislativa (1996). “(...) una altura de instalación entre 0.90 mts. y 1.20 mts. Los cajeros automáticos y dispositivos similares que se instalen, deberán ser parlantes en español.” (p. 61).

Además las cerraduras de las ventanas y puertas deben de cumplir los siguientes requisitos de accesibilidad según el artículo 147 del anterior reglamento decretado por la Asamblea Legislativa (1996) “(...) se instalarán a una altura máxima de 0.90 mts y se evitarán aquellas que necesiten la utilización de ambas manos para accionarlas” (p. 61).

Por su parte las mesas mostradores y ventanillas también deben de cumplir con medidas establecidas en el artículo 148 del Reglamento de la Ley 7600 por la Asamblea Legislativa (1996) “Las mesas o mostradores para firmar o escribir tendrán una altura de 0.80 mts. (...) Las ventanillas de atención al público tendrán una altura de 0.90 mts. sobre el nivel de piso terminado” (p. 95).

Al igual en el artículo 149, los estantes y anaqueles tendrán las siguientes medidas expuestas por la Asamblea Legislativa (1996) “irán separados del suelo 0.30 mts para permitir que el apoya pie de la silla de ruedas pase por debajo al acercarse y la altura máxima de 1.30 mts.” (p. 61).

Existen elementos extra en diferentes locales como lo son los pasillos umbrales o ascensores estos también deben de cumplir con los requisitos de accesibilidad que exige la Asamblea Legislativa (1996):

Artículo 142.- Se eliminarán en lo posible los umbrales y si fueran indispensables, tendrán una altura máxima de 0.02 mts. salvada por deberán tener un ancho mínimo de 1.20 mts. y los pasillos interiores tendrán un ancho mínimo de 0.90 mts. chaflán o rampa.

Artículo 150.- Del total de las entradas utilizadas por el público en cualquier edificio, al menos una de ellas estará a nivel o el cambio de nivel será salvado por ascensor o rampa, con la pendiente indicada en el artículo 124 de este Reglamento.

Artículo 151.- Los ascensores deberán presentar una abertura máxima de 0.02 mts. entre el carro y el piso. Exactitud en la parada: 0.02 mts. máximo entre el piso del edificio y el piso del ascensor. Ancho mínimo de puerta: 0.90mts. Las dimensiones interiores mínimas de 1.10 mts. de ancho por 1.40 mts. de profundidad.

Artículo 152.- En el caso de edificios con elevadores o ascensores, éstos tendrán parada en todos los pisos, incluyendo mezanines y sótanos. (p. 62)

Las mujeres y hombres con diversidad funcional visual requieren de igual manera de un espacio que le permita desplazarse con facilidad y seguridad adaptando las condiciones del entorno a sus necesidades, así en este mismo reglamento presenta varios artículos que favorecen el acceso físico informado las características estructurales que los rodea. Entre ellas podemos encontrar en el artículo 133 acerca de las características de los pasamanos de la escalera que guían a la persona con diversidad visual, según lo establecido la (Asamblea Legislativa, 1996):

Los pasamanos de las escaleras deben continuarse por lo menos 0.45 mts. al inicio y final de la escalera y si hay descanso deben ser continuadas por éste. Los pasamanos deben contar con una señal en Braille que indique el número de piso. En ningún caso los pasamanos deberán presentar elementos extraños, tales como plantas naturales o artificiales, adornos, accesorios u otros objetos propios de las festividades. (p. 58)

Las escaleras también deben de contar con una serie de características para permitir que las personas con diversidad visual puedan hacer uso de estas sin riesgo e informándose de su entorno, entre estas características la Asamblea Legislativa (1996), señala:

Artículo 134.- Las escaleras deberán presentar un diseño adecuado: huella de 0.30 mts y contrahuella de 0.14 mts máximo. Pasamanos en todos los tramos a 0.90 mts de altura.

Artículo 135.- Los pisos de las escaleras serán en materiales antiderrapantes. Lo mismo en accesos principales, pasillos y en sitios que se encuentren desprotegidos de la lluvia. (p. 59)

Los colores, la iluminación y las texturas son elementos funcionales para que las mujeres y hombres con diversidad visual puedan reconocer el espacio en el que se encuentra y desplazarse con mayor facilidad, la Asamblea Legislativa (1996) así lo indica en los siguientes artículos del Reglamento de la Ley 7600:

Artículo 136.- (...) se utilizará contraste en los colores de las escaleras, marcos de puertas y similares

Artículo 137. La iluminación artificial será de buena calidad aún en pasillos y escaleras, mínimo 300 lúmenes.

Artículo 138- Los pisos intermedios, balcones o terrazas que sean transitables y que se encuentren a 0.40 mts. o más del nivel de piso inferior, deberán ser protegidos por barandas de seguridad, cuya barra superior no podrá estar a más de 0.90 mts. desde el nivel del piso, con una intermedia a 0.60 mts. y una barra inferior a 0.10 mts. del nivel de pavimento. Este llevará textura al acercarse al borde como prevención para las personas ciegas o con deficiencia visual. (p. 59)

Unido a esto las puertas de acceso y de ascensores también deben de presentar características que le permitan al usuario hacer buen uso de esto, establecidas por la Asamblea Legislativa (1996):

Artículo 140 Las puertas de acceso deberán llevar indicaciones de luz, para uso de las personas con deficiencia auditiva.

Artículo 151- deberán contar con señalización en Braille y auditiva.

La puerta será preferiblemente telescópica. Altura máxima de botones de servicio (exterior e interior): 1.20 mts. La velocidad de cierre de las puertas del ascensor, debe permitir el ingreso y egreso sin riesgo para el usuario. (p. 59)

Estos son algunos de los aspectos que permiten un espacio físico con mayor accesibilidad presentados en la Ley de Igualdad de Oportunidades, buscando sociedades inclusivas, eliminando los obstáculos de las estructuras físicas.

### ***Accesibilidad a la información y comunicación***

En esta investigación se da importancia al derecho de las mujeres y hombres con diversidad funcional de recibir la información publicitaria que brindan los restaurantes de comidas rápidas acerca de sus promociones, menús, horarios, ubicación, fechas de eventos

especiales y demás información que brindan que resulta de interés y seguridad para las personas que les gusta este tipo de servicio. La Asamblea Legislativa (1996), en el Reglamento de la Ley 7600, decreta en su artículo 177 en el capítulo VI: Acceso a la información y comunicación:

Todas las instituciones públicas y privadas que brinden servicios al público adaptarán, a las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias, todos los sistemas de información y comunicación, materiales divulgativos, así como los medios tecnológicos utilizados para esos fines, entre ellas el uso del Braille y el Lenguaje de Señas Costarricense. (p. 70)

Los locales de comidas rápidas deben de estar ofreciendo diariamente grandes cantidades de publicidad a la sociedad para así poder informar sobre su producto y lograr que el consumidor busque adquirirlo, dentro de esta publicidad se pretende que el cliente analice precios, productos y otros aspectos de interés. La propaganda en la mayoría de las cosas son componentes visuales y cargados de información que pueden llegar a confundir al consumidor con diversidad funcional.

Un local de comidas rápidas accesible a nivel informativo, debe de contar con medios para hacer llegar la información de combos (ingredientes, extras), precios (menú, tickets y promociones de seguridad (salida de emergencia, presencia de escaleras, etc) y servicios propios del local (baños, internet, zona de cafetería, salsas, sabores de los refrescos, etc).

Según Thomson (2008) la comunicación es “el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en el momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos” (párr. 2).

Por ende las investigadoras comprenden comunicación como la capacidad de transmitir un mensaje asertivo, para esto el emisor del mensaje debe de utilizar un canal o un medio adecuado para que el receptor logre comprender lo que se le desea transmitir.

Según el Ministerio de Educación de España desde su Proyecto Cíceros (2007), menciona los siguientes elementos que intervienen en el proceso de comunicación:

Emisor: Aquél que transmite la información (un individuo, un grupo o una máquina).

Receptor: Aquél, individual o colectivamente, que recibe la información. Puede ser una máquina.

Código: Conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza para codificar el mensaje.

Canal: Elemento físico por donde el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos corporales. Se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (impresión, telegrafía, radio, teléfono, televisión, ordenador, etc.) y se perciben a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto).

Mensaje: La propia información que el emisor transmite.

Contexto: Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida. (párr. 2)

Lograr que un mensaje sea interpretado correctamente por el receptor con el significado que el emisor desea hacer llevar, no es tarea sencilla, ya que tanto el receptor como el emisor son personas con pensamientos distintos por ende las interpretaciones pueden ser distintas. Un mensaje puede ser mal interpretado debido a gestos, sonidos, movimientos, y tonos de voz cambiantes, afectando la comunicación asertiva.

De acuerdo a lo expuesto en Costa Rica por medio de la Ley 8661 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Asamblea legislativa, 2008), se entiende como comunicación de la siguiente manera:

La “comunicación” incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso; Por “lenguaje” se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal (...). (p. 4)

La comunicación es más allá que una simple conversación oral, es lograr establecer un entendimiento entre dos o más personas y que tanto una como la otra logren transmitir y comprender el mensaje correctamente.

Las mujeres y hombres con diversidad funcional han construido junto a profesionales en la materia diferentes medios para poder acceder a la gran gama de información que circula en su entorno. Uno de los métodos más comunes y sencillos de aplicar es el Braille, en el cual se traslada cada una de las palabras en un código formado en relieve, con el objetivo que la persona logre por medio del tacto informarse autónomamente.

Umaña (2003) miembro de la Fundación Homero ubicada en Chile para la atención de las necesidades de las personas con diversidad funcional, explica brevemente el concepto del Braille de la siguiente manera:

El braille, un verdadero alfabeto, consiste en leer moviendo la mano de izquierda a derecha, pasando por cada línea. Los lectores de braille pueden leer un promedio de 104 a 125 palabras por minuto, aunque algunos pueden alcanzar a leer 250 palabras por minuto utilizando ambas manos.

Una celda de braille consiste de seis puntos en relieve perceptibles al tacto. Al arreglar los puntos en varias combinaciones, se pueden formar 64 patrones diferentes. (párr. 3)

Debido al desarrollo de los recursos tecnológicos actualmente se cuenta con métodos nuevos que facilitan el desenvolvimiento de las mujeres y hombres con diversidad visual, entre ellos está el Jaws un programa de computación en el cual la persona debe de contar con una computadora y parlantes para poder acceder a diferentes campos de información, Gregoire (2005), lo mencionan como parte de su Blog: “Un espacio de reflexión sobre cómo lograr la inclusión de todos en esta sociedad, a favor de la no discriminación”:

El programa de computación Jaws, es uno de aquellos inventos diseñados para adaptar a los ciegos, todo el inmenso y hasta hace poco tiempo desconocido mundo de la computación. Su funcionamiento es muy sencillo: el programa, a través de un sintetizador de voz, verbaliza todo carácter escrito en el monitor, bastando sólo la manipulación del teclado para abarcar casi cualquier aplicación del computador o Internet. (párr. 4)

Este implemento es utilizado en diferentes actividades por mujeres y hombres con diversidad funcional visual, como redes sociales, presentaciones, trabajos universitarios y adaptación de información en locales privados y públicos. Al ser un programa económico y de fácil acceso se ha convertido en uno de los medios más llamativos para el acceso a la información al presentarse una condición visual significativa.

Las mujeres y hombres con diversidad funcional auditiva, sus familiares y amigos manejan un sistema de comunicación que difiere de la manera oral tradicional que usualmente la sociedad está acostumbrada utilizar y según la condición el ritmo de la comunicación también debe de variar. Las personas con diversidad funcional auditiva suelen comunicarse por medio de señas, este lenguaje recibe el nombre de Lengua de Señas Costarricense usualmente conocido como LESCO, y requiere de atención e interpretación por parte de las personas que se estén comunicando. Durán (2009), menciona el concepto de LESCO de la siguiente manera:

La lengua viso-gestual desarrollada por la comunidad sorda de Costa Rica es designada como LESCO (como abreviatura de “Lengua de señas costarricense”). Quienes utilizan esta lengua, son mayormente personas sordas, pero, entre ellas se incluyen también personas oyentes que por razones familiares, personales o profesionales tienen un conocimiento fluido de la misma. (p. 1).

A pesar de existir la Lengua en Señas, algunos la han rechazado y decidido utilizar lectura de labios o la operación y el tratamiento del implante coclear, para las situaciones que sean posible. En ambas formas de comunicación, el emisor debe de mantener un ritmo lento y expresivo al hablar para lograr mayor comprensión en el receptor.

### ***Actos Discriminatorios hacia las mujeres y hombres con diversidad funcional***

Los actos discriminatorios hacia las mujeres y hombres con diversidad funcional se ven día con día, en nuestra sociedad costarricense, al presentarse rampas con pendientes elevadas, gradas, un menú únicamente en letras, puertas estrechas, espacios reducidos, etc. Casas y López (2010) afirman dicha posición reconociendo que actualmente las mujeres y hombres con diversidades funcionales cuentan con oportunidades más reducidas para tener una mejor calidad de vida.

A pesar de que la Legislación costarricense en diversidad funcional establece los derechos de las mujeres y hombres con diversidad funcional, estos actos discriminatorios los excluyen de actividades diarias y los siguen considerando minorías por su diversidad. La convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad (Asamblea legislativa, 2008), en el artículo 2, define discriminación:

(...) se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones de todos los derechos

humanos y libertades fundamentales en los ámbitos políticos, económico, social, cultural, civil o de otro tipo (...). (p.5)

Una de las causas de la discriminación es la actitud que encuentran las mujeres y hombres con diversidad funcional al relacionarse con su entorno social. Existen críticas por parte de las mujeres y hombres con diversidad funcional, al sentirse discriminados en la sociedad en la que viven por su diversidad, no solamente por las condiciones físicas del entorno, sino también por las acciones realizadas por las personas con las que se relacionan.

Ante esto se debe de mencionar la actitud discriminante y de indiferencia que se presenta con mucha frecuencia en la sociedad, en distintas actividades, por ejemplo, cuando se ignora la llegada de una mujer o hombre con diversidad funcional y se le da un servicio que no considere su diversidad, se evidencia un acto de discriminación ya que se le está impidiendo acceder al servicio ofrecido y limitando su participación.

Es importante rescatar que es una actitud y que factores implican para que esta se llegue a realizar, para poder comprender de mejor manera su existencia. Según Sánchez y Mesa (s. f), existen 3 componentes que determinan una actitud estos son:

**Componente Afectivo.** Se ha considerado siempre como el componente fundamental de la actitud. Así, conocido un objeto es posible y probable que se asocien con sentimientos de agrado y desagrado a tal conocimiento, especialmente si los referentes son de alguna importancia (interés, valor) para el sujeto. Una de las formas más usualmente consideradas, por la que los objetos adquieren carga afectiva, es el condicionamiento (experiencia), pero también la reflexión puede serlo.

**Componente cognitivo.** Podría ser la introducción al fundamento principal de la actitud. Podrán ser más o menos erróneos, o muy parciales, los conocimientos que una persona tiene de un objeto, pero por sí mismos son suficientes para fundamentar una actitud.

**Componente conativo o comportamental.** Hacen referencia a intenciones conductuales o tendencias de acción en relación a una actitud. Es el aspecto

dinamizador de la actitud. Se trata de una consecuencia de la conjunción de los dos componentes anteriormente citados. (p. 23)

Para poder identificar una actitud se deben tomar en cuenta los componentes anteriores, los cuales facilitan la comprensión de la predominancia de una actitud y reflexionar en torno a ella. El conocimiento, el estado emocional y las intenciones afectan la actitud de un ser humano, esta actitud cuenta con una serie de características que resulta importante determinar antes de seguir avanzando en el tema de investigación. Sánchez y Mesa (s. f), citan 7 características generales de las actitudes:

- 1ª. Conjunto organizado de convicciones o creencias (componente cognitivo)
- 2ª. Predisposición o tendencia a responder (componente conductual) de un modo determinado
- 3ª. Predisposición favorable o desfavorable hacia el objeto de actitud.
- 4ª. Carácter estable y permanente.
- 5ª. Las actitudes son aprendidas; se adquieren, principalmente, por procesos de socialización.
- 6ª. Las actitudes desempeñan un papel dinamizador en el conocimiento y en la enseñanza.
- 7ª. Las actitudes son transferibles. (p. 25)

A partir de estas características podemos ver como el contexto y las creencias influyen en las actitudes positivas o negativas hacia la inclusión; al igual se puede ver que las actitudes se aprenden y se transfieren, por ende existe una gran responsabilidad en el campo de la educación y de la sociedad para generar actitudes que promuevan una sociedad inclusiva, por medio de la reflexión, información y concientización oportuna a la sociedad. Colectivo Loé (2012) orienta su intención hacia las actitudes sociales:

(...) se orienta también al necesario cambio de actitudes sociales respecto a estas personas y a la creación de un amplio marco de servicios y prestaciones sociales. Se

pretende con esta orientación facilitar la integración en la vida adulta de quienes presentan alguna limitación funcional, sin olvidar la ayuda indispensable a quienes facilitan cuidado y atención, generalmente la familia. (p. 13)

Una actitud en contra de una sociedad inclusiva es negar o distorsionar información a una persona con diversidad funcional, debido a que es necesario utilizar técnicas o estrategias diversas, este acto también es amparado por la ley, según el Reglamento de la Ley 7600 por la Asamblea Legislativa (1996), artículo 13, se considerará un acto discriminatorio, (...) negar, omitir o distorsionar la información de un servicio que se presta sobre discapacidad o no suministrarla al interesado o su familia de forma oportuna, accesible y comprensible. (p. 32)

### ***Concepto de diversidad funcional ante el entorno***

Cuando se mantiene una filosofía de sociedad inclusiva, se pretende evitar actos y términos segregadores, discriminatorios o que remarquen la condición o diversidad funcional en una persona; sino más bien, se debe de reconocer que se tiene una condición de diversidad funcional física, cognitiva, sensorial o mental, sin embargo, esta no impide su funcionalidad en su vida personal y social. El término diversidad funcional, permite tener más clara esta visión inclusiva. Colectivo Loé (2012), así lo comenta:

Algunos autores han visto en la nueva expresión –diversidad funcional– una forma de «protección lingüística» frente a otras expresiones que resultan molestas o estigmatizantes: «ante la crítica que recae sobre los conceptos tradicionales (discapacidad, minusvalía, incapacidad), pero sobre todo ante la incomodidad de quienes clasifican y ante la resistencia de quienes son clasificados, el paradigma de la diversidad pareciera salir al rescate». (p. 19)

El movimiento Colectivo Loé (2012) de España menciona lo siguiente «no hay gente discapacitada, sino sociedades inaccesibles a la diversidad» (p. 19). Este término como se explicó anteriormente, nace del modelo social, bajo fundamentos del movimiento de vida independiente, donde comprende la diversidad funcional desde la interacción propia de la persona con su entorno inmediato. Así definen la diversidad funcional desde el modelo social los autores Lobato y Romañach (2005): “(...) es producto, en este modelo, de la manera en la que hemos construido el entorno, los productos y los servicios e, incluso, de la manera en la que hemos concebido al propio ser humano”. (p. 22)

Por medio de los movimientos realizados a favor de la inclusión y el ejemplo de hombres, mujeres, niños y niñas con diversidad funcional del uso de sus capacidades de manera efectiva e independiente dentro de un entorno accesible; ya sea en el ámbito profesional, deportivo, artístico, o en sus actividades cotidianas, los estados y normativas deben de comprender en sus acciones la necesidad de producir entornos que comprendan la diversidad de la población, adaptándose estos a la persona y no los hombres y las mujeres con diversidad funcional a estos.

Así lo confirma Ureña (2007) “Toda normativa en el campo de accesibilidad necesita delimitar su rango de acción basándose en las necesidades de la población a la que está dirigida, de este proceso surge la interacción de dos conceptos fundamentales: barrera y discapacidad”. (p. 15)

Cabe rescatar la necesidad de utilizar el término discapacidad dentro de las citas utilizadas a continuación, a pesar de la promoción del uso del término diversidad funcional, debido a la falta de documentación escrita que utilice el término diversidad funcional por su reciente incorporación en el vocabulario inclusivo. Las citas que a continuación se utilizan son necesarias para la integración teórica de la presente investigación.

La ley 8661 Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con Discapacidad (Asamblea legislativa, 2008), describe:

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al

entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (p. 3)

Por ende en la actualidad se conoce como diversidad funcional, cuando el entorno no se adecua a una condición permanente o temporal en el ser humano, por la cual esta persona va a requerir de diferentes adaptaciones para poder desenvolverse de manera segura y en igualdad de condiciones.

En la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad (Asamblea legislativa, 2008) se visualiza la diversidad funcional como un factor social ante una condición personal, “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (p. 7)

Para el desarrollo integral de la mujer u hombre con diversidad funcional, es necesario eliminar o disminuir factores limitantes en el entorno, ya que sí las condiciones propician la participación adecuada e independiente, la persona logrará fortalecer sus habilidades y así ser un miembro activo en la sociedad. Por tal razón la comunidad en la cual se desenvuelve la persona con diversidad funcional influye directamente en sus posibilidades de participación dentro del marco social y las actividades que en el se realicen. Blanco (2004), expone:

Si alguien tiene problemas para acceder al transporte público, un empleo o cualquier otro aspecto del mundo social, no es simplemente porque tiene una deficiencia física, sensorial o intelectual. Sino más bien, porque el transporte público no se ha diseñado para ser suficientemente accesible o porque a las personas con discapacidad se les niegan sistemáticamente las oportunidades en el mercado laboral. En términos más generales, la razón es que la sociedad está organizada para satisfacer las necesidades de la mayoría de las personas sin discapacidad y no las de la minoría con discapacidad. (p. 22)

Ureña (2007), afirma lo relatado y clasifica las diversidades funcionales de la siguiente manera:

En el caso de las discapacidades existe mayor diversidad porque los individuos pueden tener una limitación específica o una combinación de éstas. Esta condición, delimita las barreras que surgen en la interacción del sujeto con el medio, de acuerdo con lo anterior, existen los casos de limitación mental, limitación para hablar, limitación para escuchar, limitación para ver, limitación para ver y escuchar limitación orgánica (cardiaca, cardiorrespiratoria, insuficiencia renal, entre otras) y limitación por distintas patologías (alergias, epilepsia, hemofilia, enanismo, lepra y similares). A estas limitaciones se unen la dificultad total o parcial para caminar y la actividad manual total o parcial. (p.15)

Dentro de la población herediana hay una gran diversidad social que al enfrentar obstáculos físicos y sociales puede llegar a afectar una o más actividades de su vida cotidiana. Las mujeres y hombres con diversidad funcional necesitan de un espacio inclusivo que tome en cuenta sus derechos, para evitar que el entorno llegue a limitarlo en diversas actividades, las cuales podrían realizar independientemente según las circunstancias presentadas aprovechando sus capacidades. Sin embargo diariamente las mujeres y los hombres con diversidad funcional tienen que privarse de participar activamente dentro de la sociedad debido a que está misma ha construido muchos obstáculos que dificultan la inclusión de la persona con diversidad funcional. Así lo menciona Fernández et al (2005):

(...) cuando la discapacidad es importante es necesario recurrir a la tecnología para facilitar, en lo posible, esa igualdad de oportunidades. La silla de ruedas eléctrica, los implantes cocleares para personas con deficiencias auditivas, los automatismos y

sistemas inteligentes en la vivienda, los protocolos, aparatos y programas de adaptación de los ordenadores para personas con dificultad visual, etc. ofrecen, a muchos individuos, la posibilidad de alcanzar un nivel de autonomía muy superior al que permite la mera construcción sin barreras arquitectónicas. (p. 17)

Por ende las mujeres y hombres con diversidad funcional van a requerir de apoyos especializados según su condición para poder desenvolverse autónomamente. A continuación se presentan algunas de las diversidades funcionales y sus características.

#### *Diversidad funcional motora y sus características*

Al hablar de diversidad funcional motora se refiere estrictamente a la relación del cuerpo humano y su movimiento. Se habla de la ausencia parcial o total del movimiento de las extremidades superiores o inferiores, dificultad en el movimiento de partes del cuerpo, dificultad en el equilibrio o problemas en los huesos y articulaciones. La diversidad funcional motora puede ser una condición generada en el vientre durante el proceso de gestación ya sea por problemas genéticos o por situaciones pre, post o durante el parto causantes de lesiones, también la diversidad funcional motora puede haber sido adquirida mediante algún accidente.

Guzmán (2007), describe el concepto de diversidad funcional motora de la siguiente manera:

La discapacidad motora se define como la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica para manipular objetos o acceder a diferentes espacios, lugares y actividades que realizan todas las personas, y las barreras presentes en el contexto en el que se desenvuelve la persona. (p. 7)

Al presentarse barreras físicas en el contexto impiden a la persona con diversidad funcional motora realizar la tarea deseada limitando su desenvolvimiento autónomo. Las

barreras se presentan de maneras distintas, algunas de ellas son citadas por Guzmán (2007), en el siguiente párrafo:

(...) si la dificultad (...) se refiere a la movilidad de sus extremidades inferiores, no podrá acceder autónomamente, a las dependencias de edificios o viviendas que no tengan rampas o ascensores adecuados, no podrá usar los servicios higiénicos que no estén habilitados, no podrá acceder a los medios de transporte público, difícilmente podrá practicar deportes si no están adaptados, o simplemente, trasladarse cómodamente por las calles de la ciudad las que están llenas de obstáculos. Así, más allá de sus limitaciones o dificultades físicas efectivas, las barreras de un entorno hecho por y para personas sin discapacidad, condicionarán en el niño o niña una percepción alterada de sus posibilidades reales, y una dependencia absoluta de los otros u otras. (p. 7)

Las mujeres y hombres con diversidad funcional motora van a requerir de estructuras, productos e instrumentos que se adapten a su diversidad y así evitar las limitaciones al desenvolverse autónomamente en el espacio que deseen, en igualdad de condiciones.

#### *Diversidad funcional visual, diversidad funcional auditiva y sus características*

Es necesario conocer las características de la diversidad funcional visual y la diversidad funcional auditiva, sin su conocimiento delimita la posibilidad de una atención inclusiva en el entorno. Al igual que en citas anteriores, a pesar de utilizar durante la investigación el término de diversidad funcional, en la teoría utilizada se encuentran términos donde se hace alusión a la discapacidad y a la deficiencia, debido a la ausencia de documentos con un vocabulario inclusivo Hassan y Martín (2003) definen la diversidad funcional visual y diversidad funcional auditiva partiendo de las siguientes definiciones:

Deficiencias visuales: Entre las que se encuentran la ceguera, la visión reducida y los problemas en visualización de color. Deficiencias auditivas: Estas deficiencias pueden ser consideradas menos limitadoras en el acceso y uso de contenidos digitales, debido a que el canal sonoro es mucho menos utilizado en interfaces web que el canal visual. Aun así, no podemos olvidar limitaciones y barreras derivadas de esta discapacidad, como es el caso del lenguaje. (párr. 5)

Por medio de los autores mencionados anteriormente, hace aproximadamente diez años se observa la concepción del modelo rehabilitador, donde las barreras se derivan de la discapacidad, hoy en día se reconoce que la discapacidad se deriva de las barreras. El autor identifica mayor limitación en la accesibilidad a nivel visual que auditivo, sin embargo reconoce las barreras en el lenguaje.

Resulta importante reconocer que una diversidad funcional visual no solo se refiere a la pérdida total de la vista, existen diferentes condiciones visuales que requieren de contextos accesibles para su desenvolvimiento sin dificultad. A continuación Colectivo Lóe (2012) clasifica las características de la diversidad funcional visual de la siguiente manera:

Las deficiencias visuales parten de los órganos de la visión y de las estructuras y funciones asociadas, incluidos los párpados. Incluyen dos modalidades: la ceguera total, cuya incidencia ya se ha recogido al exponer la discapacidad correspondiente; y la mala visión que presenta deficiencias graves de agudeza visual. (p. 56)

De la misma manera Colectivo Lóe (2012) define los tres tipos básicos de diversidad funcional visual como los siguientes:

- La *ceguera total en ambos ojos*,
- La discapacidad para *tareas visuales de detalle*, referida a quienes tienen «una dificultad importante para ver la letra de un periódico aunque lleven gafas o lentillas»,

- La discapacidad para *tareas visuales de conjunto* se refiere a «una dificultad importante para ver la cara de alguien al otro lado de la calle (4 metros) aun con gafas o lentillas, incluyendo a quienes son ciegos de un ojo aunque no tengan problemas en el otro». (p. 31)

Al igual que la diversidad visual, en el área auditiva se pueden encontrar una serie de condiciones. Los mismos autores del Colectivo Lóe (2012), mencionan en su teoría tres tipos de diversidad funcional auditiva:

- La sordera total es la limitación auditiva más grave.
- La dificultad notable para entender el habla («para oír lo que se dice en una conversación con varias personas sin audífono u otro tipo de ayuda técnica externa para oír, incluyendo a quienes son sordos/as de un oído aunque no tengan problemas en el otro»)
- La discapacidad para oír sonidos fuertes, como una sirena, alarmas, etc., sin audífono u otras ayudas técnicas externas. (p. 32)

Comúnmente entre las características de la diversidad funcional auditiva se pueden encontrar asociadas la dificultad en el habla, lenguaje o la voz. Los autores del Colectivo Lóe (2012), así lo mencionan:

(...) La mudez (no por sordera) a consecuencia de alguna lesión cerebral en los centros del lenguaje, trastornos mentales, ciertos casos de autismo, etc.; y el habla dificultosa o incomprensible, como efecto de múltiples traumas y lesiones (afasias, disfasias, disartrias, accidentes vasculares que afectan a los centros cerebrales del lenguaje, etc.). (p. 57)

Para lograr comunicarse de manera asertiva con mujeres y hombres con diversidad funcional visual, auditiva o comunicativa se deben de conocer los apoyos y características que

se requieren para una mejor comprensión y accesibilidad y de esta forma evitar cualquier tipo de discriminación social. Lobato y Romañach (2005), señalan:

La discriminación social toma diferentes formas en función de la diversidad funcional específica. Así, una persona sorda ve cómo su lengua natural no es aceptada como oficial en su propio país y cómo la mayoría de los medios con imagen siguen sin llevar subtítulo (cine, televisión, vídeos en Internet, clips musicales). (p. 132)

La accesibilidad permite mayor autonomía para las mujeres y hombres con diversidad funcional, visual y auditiva, continúa siendo escasa en los medios costarricenses.

#### ***Oportunidades de Acceso para las mujeres y los hombres con diversidad funcional en los restaurantes de comidas rápidas***

La accesibilidad al espacio físico, comunicativo e informativo es un derecho de todo ser humano, cualquier organización que desee ofrecer un servicio público debe brindar la oportunidad de escoger y participar del servicio que se le está ofreciendo a toda la población en general. Esquivel (2011) expresa:

Las personas con discapacidad tenemos todas las capacidades necesarias para desarrollarnos en cualquier espacio; no estamos pidiendo ninguna ayuda, solamente que se entienda que el respeto a nuestros derechos y las acciones que se desarrollan hacia nosotros son inversiones con réditos sociales y económicos innumerables. (párr. 12)

El establecimiento que no cuente con las condiciones de accesibilidad requeridas para atender una sociedad diversa dentro del local debe de informarse sobre las medidas que necesita implementar para lograr hacer de su establecimiento un espacio accesible e inclusivo.

Al presentar condiciones físicas, informativas y comunicativas inaccesibles se genera una situación de discriminación ante aquellas mujeres hombres con diversidad funcional que no puedan disfrutar del servicio como las demás personas, además puede aumentar el riesgo de accidentes y daño emocional para persona que está siendo afectada.

Por ende Lobato y Romañach (2005), afirma que dentro del enfoque de derechos humanos, la discapacidad va a depender de las barreras y limitaciones del entorno, se debe de alcanzar la accesibilidad en los entornos permitiendo seguridad y comodidad para todos y todas por igual. Así lo mencionan:

En todo caso, creo que en este momento, uno de los aspectos esenciales del tratamiento de la discapacidad, desde el punto de vista de los derechos humanos, consiste en la delimitación del significado y alcance de la accesibilidad. Nuestra Ley 51/2003, la entiende como, «la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible». (p. 20)

No se puede obviar que existen diferentes condiciones a nivel físico, sensorial, cognitivo o mental; y es por medio del conocimiento tanto de las características de las distintas diversidades funcionales existentes como de los apoyos requeridos para su accesibilidad, como se logra la construcción de ambientes que respeten la diversidad.

### ***Influencia de los restaurantes de comidas rápidas en la sociedad***

La globalización ha introducido una serie de comercios que ofrecen servicios para el consumo y disfrute de la humanidad, los cuales han venido a formar parte del contexto de algunas sociedades, principalmente aquellas que viven en un contexto urbano.

Los locales de comidas rápidas son los establecimientos de moda en el siglo XXI, gran parte de la población costarricense asiste a estos restaurantes. Una de las razones de esto es la gran demanda publicitaria que estos locales imponen en la sociedad la cual conquista el ojo y la mente humana y aunque su menú alimenticio no siempre sea el más sano para la salud del ser humano, brindan una posibilidad de disfrute y encuentros sociales, que resultan agradables y llamativos.

Los restaurantes de comidas rápidas son creados con el objetivo de ofrecer un menú de platillos para los clientes y actividades recreativas las cuales permitan hacer de la visita al local un momento placentero y así propiciar que sus clientes deseen volver a dicho establecimiento.

### ***Servicio de alimentación de los restaurantes de comidas rápidas***

Los restaurantes de comidas rápidas cuentan con protocolos de diseño y atención estandarizados, que pueden ser positivos o negativos dependiendo del cliente que utilice dicho servicio. Según Dugdale (2009) de Medine Plus, “Las comidas rápidas están siempre listas, tienen precios razonables y son alternativas fáciles y disponibles para cocinar en casa; aunque convenientes y económicas para un estilo de vida agitado (...) (p. 1).” Esto ha sido un factor clave para el triunfo que ha tenido a nivel mundial los restaurantes de comidas rápidas.

### ***Calidad alimenticia en los productos de los restaurantes de comidas rápidas***

El servicio principal que se vende en los restaurantes de comidas rápidas es la comida y refrescos que ofrecen los diferentes menús del establecimiento. Estos alimentos se han categorizado por su excesivo nivel de grasa, azúcar, sodio y sal los cuales son elementos nocivos para el cuerpo y ha resultado uno de los principales factores de obesidad en la población y el causante de muchas enfermedades como hipertensión arterial, diabetes y cardiopatía, que llevan en muchos casos hasta la muerte.

Dugdale (2009), confirma que, “las comidas rápidas son típicamente altas en calorías, grasas, grasas saturadas, azúcar y sal.” (p. 1). Lo que ha llamado la atención de

doctores y nutricionistas quienes han alertado a la población del daño que podría ocasionar el consumo masivo de estos tipos de alimentación en el organismo.

Los locales de comidas rápidas debido a esta situación que está afectando a la población en general y observando que ha bajado la cantidad de consumidores que visitaban los establecimientos, han incorporado en su menú una serie de ingredientes saludables y bajos en grasa, en platillos que resultan igualmente atractivos para el consumidor. Por lo que actualmente el cliente tiene la opción de elegir entre un combo de alimentos poco saludables y dañinos para su organismo, o variar el menú ante una combinación más saludable.

Dugdale (2009), como parte del equipo de Medline Plus en Estados Unidos uno de los países más afectados por el consumo de alimentos en restaurantes de comidas rápidas, siendo uno de los países con mayor población con obesidad, ofrece las siguientes recomendaciones para que las personas puedan asistir a los locales de comidas rápidas y disfrutar del servicio que ofrecen sin dañar su salud:

Tenga presente estos consejos generales:

**EMPAREDADOS:** Los más saludables son los de tamaño regular o el pequeño de carne magra rostizada, pavo, pechugas de pollo y de jamón magro. Los extras como el tocino, queso o mayonesa aumentan la grasa y las calorías. Seleccione panes integrales en lugar de croissants o galletas ricas en grasa.

**HAMBURGUESAS:** Una hamburguesa de carne corriente, sin queso y sin salsas es la mejor opción. Pida lechuga, cebolla y tomate adicional, y reduzca el consumo de papas fritas.

**CARNE, POLLO, PESCADO:** Busque productos rostizados, horneados, asados o dorados. Evite las carnes fritas o empanadas. Solicite que las salsas espesas, como la salsa de carne, vengan aparte. Mejor aún, evite las salsas y aderezos por completo.

**ENSALADAS:** Los productos ricos en grasa como los aderezos, los pedacitos de tocino y el queso triturado aportan grasa y calorías a las ensaladas. escoja lechuga y todo tipo de verduras para preparar la mayor parte de su ensalada. Cuando estén disponibles, seleccione aderezos para ensaladas bajos en grasa o sin grasa, vinagre o jugo de limón. Pida el aderezo para ensaladas aparte.

POSTRES: Escoja yogur congelado bajo en grasa, helados de frutas y sorbetes. Los postres ocasionales y complacientes hacen más atractiva una dieta balanceada y cuidadosamente seleccionada. (p. 3)

Es importante seguir las recomendaciones nutricionales ofrecidas y tratar de no abusar de las comidas y bebidas que se ofrecen en los restaurantes de comidas rápidas, y utilizarlas de manera esporádica para variar la alimentación o en un evento especial.

### *Publicidad atrayente de los restaurantes de comidas rápidas*

Actualmente los restaurantes llaman la atención de hombres y mujeres de todas las edades, y sobre todo en los y las jóvenes, ya que ofrecen distintas alternativas para el disfrute del servicio.

Una de sus más fuertes técnicas publicitarias son las visuales, entre ellos encontramos los logos publicitarios los cuales tienen un gran impacto para las personas que lo observan y cada uno trae consigo un significado publicitario y psicológico, que permite un mejor posicionamiento a nivel social y una mayor demanda del producto ofrecido. Uno de los logos de restaurantes que más se observan en nuestro país es el de los restaurantes de comidas rápidas de McDonald's, el cual se ha ido modificando al pasar de los años tratando de hacerlo cada vez más sencillo y fácil de recordar, logrando que hoy en día se pueda identificar un restaurante de McDonald's al ver una gran M amarilla.

Figura 2. Logo de McDonald's



Figura X: Logo representativo de McDonald's

Según lo expuesto en la página de internet de Novaera (2011):

El diseño tiene varios significados importantes además de querer mostrar la letra “M”. Uno de ellos es que el logo fue llamado “Los Arcos Dorados” para expresar que quien tuviese una de sus franquicias, es como si en realidad fuese dueño de una mina de oro. Otro significado es que los arcos dan la sensación de protección y seguridad. (párr. 4)

Por su parte Taco Bell también cuenta con un logo tipo o imagen publicitaria llamativa a la cual le debe parte de su éxito como uno de los restaurantes más famosos del país. El Logo de Taco Bell está conformado por una campana grande amarilla sobre un fondo morado. El Logo de Taco Bell está conformado por una campana grande amarilla sobre un fondo morado.

Figura 3. Logo de TACO BELL



Figura X. Logo utilizado para representar la cadena de restaurantes TACO BELL, utilizado con fines demostrativos.

El restaurante de comidas rápidas Kentucky Fried Chicken presenta un logo tipo de fondo de color rojo con las iniciales de su nombre KFC en color blanco que permiten una mejor pronunciación y memorización. En ese mismo espacio se observa la silueta del personaje que representa el restaurante, un adulto mayor en blanco y con un rostro sonriente.

Figura 4. Logo de Kentucky Fried Chicken



Figura X: Logo utilizado para representar la cadena de restaurantes KFC, con fines demostrativos.

En circunstancias similares se encuentra el logo de la BURGER KING que utiliza la misma gama de colores atractivos para el público en general.

Figura 5. Logo de BURGER KING



Figura X. Logo utilizado para representar la cadena de restaurantes BURGER KING.

Los colores juegan un papel importante en cada uno de estos logo tipos que atraen la atención del consumidor y los hacen querer adquirir el producto, sin importar la condición del consumidor. Entre los colores más utilizados se observan el rojo, amarillo, blanco, negro y azul. Novaera (2011) en su página de internet analiza el logo de la siguiente manera:

(...) las tonalidades utilizadas son bastante atractivas y consiguen resaltar. La fuente del logo es bastante sencilla, clara, fácil a la vista. Creo que este diseño de logotipo es más que todo de estilo juvenil, sin embargo, es capaz de mostrar la calidad de la empresa. (párr. 6)

### ***Papel de la municipalidad en los temas de accesibilidad e igualdad de oportunidades***

Una de las funciones de las Municipalidades es de velar por la accesibilidad del cantón según la diversidad de la comunidad y de esta forma ofrecer espacios que permitan a todas las personas gozar de las mismas oportunidades de participación.

De esta manera la municipalidad debe de ser un apoyo para todas aquellas instituciones públicas y privadas guiándolas y supervisando su capacidad en la inclusión de la comunidad en donde se desempeña, así lo establece en la Ley 7600 Asamblea Legislativa (1996):

#### **ARTÍCULO 15.- Apoyo de las municipalidades**

A efecto que las municipalidades cumplan con sus obligaciones de apoyo a las instituciones públicas y privadas en el desarrollo, ejecución y evaluación de programas, proyectos y servicios que promuevan la igualdad de oportunidades y el desarrollo de las personas con discapacidad, crearán y mantendrán bases de datos de todos los recursos humanos e institucionales de sus respectivas comunidades. Esa información estará accesible a todas las personas con discapacidad. (p. 33)

Como un ente colaborador se encuentra la Comisión de Accesibilidad quién es encargada de asesorar a la municipalidad en materia de diversidad funcional y en promover

proyectos que beneficien la comunidad Herediana, cabe rescatar que quién ejecuta dichos proyectos es la municipalidad.

En la ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad (1996), se estipula la función de la municipalidad de la siguiente manera el título I, capítulo único, disposiciones generales:

#### ARTÍCULO 14.- Servicios de apoyo en las gestiones municipales

Las municipalidades prestarán los servicios de apoyo que requieran las personas con discapacidad, en la realización de las gestiones políticas, administrativas, comunales, cívicas, culturales y de toda índole que sean convocadas, organizadas o administradas por el gobierno local. (p. 32)

#### ***Sociedad inclusiva***

Una sociedad se compone de todos y todas los que viven en ella sin importar su religión, grupo étnico, político, género, edad, preferencia o condición. Actualmente a pesar de la presencia de numerosas leyes, documentos y personas que buscan una sociedad inclusiva, existen actitudes de exclusión en las sociedades, creando grupos minoritarios y marcando diferencias de manera negativa, que afectan directamente la calidad de vida de muchas mujeres y hombres. Así lo describe Díaz (s.f.):

Al analizar el concepto de sociedad nos basamos en ciertos rasgos característicos étnicos, políticos, religiosos, etc. que nos unen como un determinado grupo social, cuando en realidad en términos básicos, la sociedad debería estar conformada simplemente por personas, seres humanos, individuos al fin. En un mundo ideal no tendríamos que hablar de inclusión social, pues hacerlo implica que aún en el siglo XXI subsiste cierto tipo de EXCLUSIÓN. Hay minorías, etnias, comunidades, grupos humanos que incluso hoy no gozan de los beneficios de una verdadera inclusión social. La exclusión es una realidad aun existente para ciertos grupos

minoritarios y ésta limita sus posibilidades de interacción, de accesibilidad a los servicios a los que tienen derecho y, básicamente, limita sus posibilidades de desarrollo, pues los seres humanos somos seres esencialmente sociales. (párr. 1)

La filosofía de la inclusión que se enriquece de la diversidad humana, es un proceso un cambio de actitud y aptitud en donde todo ser humano goce de los mismos derechos y deberes. La misma proviene de un largo caminar por diferentes modelos de pensamiento en los cuales se ha venido evolucionando positivamente a favor de los derechos y dignidad humana.

Actualmente dentro de un modelo social, se reconoce la diversidad social y cultural como un elemento que enriquece a toda sociedad, las diferencias en cada persona forman la fuerza social. Sin embargo los pensamientos del modelo rehabilitador siguen estando presentes a nivel social tanto en nuestro país como en países pioneros en el tema de inclusión y diversidad funcional, Lobato y Romañach (2005):

El peso de la historia y del arraigo del pensamiento modelo rehabilitador sigue siendo tan fuerte en nuestro país, que incluso iniciativas nacidas desde la perspectiva de la transversalidad, la no discriminación y la igualdad de oportunidades, como es el caso del Foro de Vida Independiente, tienen un fuerte sesgo hacia un tipo de diversidad funcional, en este caso la diversidad funcional física. (p. 133)

Se han concentrado esfuerzos a nivel de la accesibilidad física, dejando olvidado muchas de las necesidades en la accesibilidad al presentar un hombre o mujer una diversidad funcional auditiva, visual, cognitiva o mental. La reflexión y concientización es uno de los temas principales que se toman en cuenta para llevar el cabo en proceso de integración y continuamente la inclusión, lo confirma Colectivo Loé (2012):

Esta adaptación no se refiere únicamente a la mejora en la accesibilidad física y la eliminación de barreras, sino que se orienta también al necesario cambio de actitudes sociales respecto a estas personas y a la creación de un amplio marco de servicios y prestaciones sociales. Se pretende con esta orientación facilitar la integración en la vida adulta de quienes presentan alguna limitación funcional, sin olvidar la ayuda indispensable a quienes facilitan cuidado y atención, generalmente la familia. (p. 13)

Las investigadoras son conscientes que el camino hacia una sociedad inclusiva es largo y en la actualidad son pocos los que pueden asegurar que viven y disfrutan de la diversidad humana en un entorno inclusivo, Blanco (2004) explica:

El progreso hacia la inclusión no es siempre comprendido ni bienvenido, en especial donde la gente está acostumbrada a sistemas segregados o donde los educadores no se sienten capaces de enfrentar los desafíos de la diversidad. Por lo tanto, es necesario generar una corriente de opinión a favor de la inclusión y comenzar un proceso que busque consenso desde sus primeras etapas. (p. 28)

Para generar pensamientos en la sociedad a favor de la inclusión es necesario construir bases desde una educación inclusiva mediante un proceso permanente y constante, Ainscow y Booth (2000), de la misma manera añaden “En el *Índice* se entiende la inclusión como un proceso de desarrollo que no tiene fin, ya que siempre pueden surgir nuevas barreras que limiten el aprendizaje y la participación, o que excluyan y discriminen de diferentes maneras a los estudiantes.” (p. 8)

El proceso de educación inclusiva no puede quedarse dentro del aula o de la escuela, se debe tomar en cuenta el contexto inmediato donde se desarrolla el estudiante, trabajando directamente con la familia y la comunidad, es en esta realidad donde las barreras se acentúan con mayor fuerza. Blanco (2004), responde a esta temática,:

El objetivo de la educación inclusiva no es solamente que se eduque a los alumnos en escuelas ordinarias, sino también que se los mantenga en el seno de sus familias y comunidades. Más aún, la visión amplia de la Educación para Todos concibe el aprendizaje como un concepto holístico, que tiene lugar tanto en el hogar y en la comunidad, como en las escuelas y otros centros de aprendizaje. La participación activa de las familias y las comunidades es esencial. (p. 88)

Esto debe de llevar a cabo por medio de un proceso de concientización junto a redes de apoyo, que logren dar una respuesta inclusiva a la diversidad, tomando en cuenta el aporte de Ainscow y Booth (2000), “No cabe duda que la respuesta a la diversidad del alumnado es un proceso que no solo favorece el desarrollo de éste sino también el de los docentes, las familias y los centros educativos mismos” (p. 8).

La inclusión no es una filosofía que favorezca a unos pocos, disfrutar de la diversidad y contar con una sociedad accesible para todos en igualdad de oportunidades, permite un mejor desarrollo social, Ainscow y Booth (2000) “Una mayor equidad es un factor fundamental para conseguir un mayor desarrollo, una integración social y una cultura de la paz basada en el respeto y valoración de las diferencias” (p. 7).

En resumen la inclusión es una decisión, un cambio de actitud, un proceso de reflexión e información constante y permanente; que beneficiará a todos por igual, basándose en una cultura de respeto y valoración de la diversidad humana.

## **Capítulo III**

### **Marco metodológico**

En el presente capítulo se brinda información relevante para comprender el proceso realizado durante la investigación. A continuación se detalla minuciosamente el enfoque de investigación, el tipo de investigación, las personas participantes, las estrategias metodológicas que se utilizarán, así como los instrumentos que se aplicaron para lograr mayor conocimiento y cambios en la situación problema en concordancia con los objetivos propuestos.

#### **Enfoque de la investigación**

La investigación tiene un enfoque cualitativo, al cual RayRist mencionado por Taylor y Bogdan (1987) define como el que “(...) consiste más que un conjunto de técnicas para recoger datos. Es un modo de encarar el mundo empírico” (p. 20).

Se abarcó una problemática que afecta a la sociedad Herediana, específicamente a las mujeres y los hombres con diversidad funcional, los cuales ven limitado su acceso a algunos de los restaurantes de comidas rápidas de esta localidad, considerando que muchos de estos establecimientos presentan condiciones limitantes para promover una sociedad inclusiva y el desenvolvimiento independiente de las mujeres y hombres con diversidad funcional.

Al respecto una de las características que menciona Baptista, Fernández y Hernández (2006) sobre la investigación cualitativa es que “Hay una realidad que descubrir, construir e interpretar” (p. 11), por lo tanto fue de interés para las investigadoras conocer de forma amplia las situaciones y significados de los obstáculos que enfrentan las mujeres y hombres con diversidad funcional al ingresar a los restaurantes de comidas rápidas en estudio.

Para esto fue necesario identificar ampliamente el contexto en donde se centra la realidad investigada, sus principales características, condiciones y las experiencias que se viven diariamente en el proceso de inclusión.

El rol que juegan las investigadoras en dicho enfoque cualitativo seleccionado para la investigación es fundamental, ya que de este dependerá el poder cumplir con los objetivos planteados, tal como lo menciona Wolcott citado por Goetz (1988):

El investigador debe, consecuentemente, ponerse en una situación y en una disposición que le permita observar las conductas dentro del contexto de sus escenarios y tratar, por todos los medios posibles, de obtener las estructuras de significado que informan y testifican los comportamientos de los sujetos observados. (p.15)

Por esta razón y por tratarse de investigadoras - educadoras, la propuesta metodológica planteó la presencia de las investigadoras como participantes y como observadoras al mismo tiempo, de manera activa y sensible, para conocer la realidad desde su inmersión en ella y poder comprender las acciones y perspectivas de las personas participantes, los cambios logrados y las posibles soluciones a la situación problema con la que se inició la investigación.

Aunado a lo anterior Baptista et al. (2006) considera que una de las diferencias de la investigación cualitativa con respecto a la cuantitativa, es que en la investigación cualitativa se “comprende a las personas y su contexto” (p. 14). Por lo tanto en la presente investigación se pretendió considerar a todas las personas participantes en la investigación, teniendo en cuenta que cada una tiene una serie de experiencias de vida que afecta su forma de actuar ante la realidad que le rodea.

Tal como lo menciona Taylor y Bodgan (1987) la importancia de una investigación cualitativa radica primordialmente en “(...) Ver al escenario de forma holística” (p. 20); tomando en cuenta a estos aspectos se considera esencial analizar las actitudes de distintas personas, por medio de observaciones, entrevistas, cuestionarios, talleres y otros medios para confrontar y construir teoría y plantear distintas estrategias para así brindar posibilidades de transformación respecto a la situación problema. Basándose en las perspectivas y experiencias que las personas y grupos han tenido a partir de esta situación, trabajando con las mujeres y hombres participantes en su situación real dentro de su actividad cotidiana, en donde surge el reto social.

Se pretende de esta manera escuchar y analizar las perspectivas de los y las participantes, primeramente las mujeres y hombres con diversidad funcional las cuales las

investigadoras consideran como las principales afectados con esta situación de falta de accesibilidad universal a los distintos servicios. Su participación permitió que la investigación se sustentara en las necesidades reales con que cuentan las mujeres y hombres con diversidad funcional y no únicamente en las necesidades técnicas o básicas que son las que se conocen mediante la Ley 7600 sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y por la reglamentación general del servicio al cliente.

Por otro lado, las personas encargados de los restaurantes de comidas rápidas en investigación y el personal de servicio al cliente que labora en estos establecimientos. Estas mujeres y hombres tienen sus propias perspectivas hacia la inclusión, es importante conocerlas y analizarlas para identificar caminos posibles que favorezcan la inclusión y el disfrute en igualdad de oportunidades.

Es necesario conocer el valor que le dan a esta problemática las personas encargadas con el control del cumplimiento de la Ley 7600 como son las personas miembros del gobierno local y trabajadores de la municipalidad ya que su función principal es velar por el bienestar de la población habitante del cantón.

Con la identificación de esta información se logra observar los puntos de vista de los participantes en distintos ámbitos para mejorar la interpretación de la situación problema.

Cabe resaltar las palabras de Hernández (2006) donde asegura que la persona quien realiza la investigación es un participante más de la investigación cualitativa.

A su vez Baptista et al. (2006), rescata que una de las tareas de la investigación cualitativa es:

(...) explorar el contexto que se seleccionó inicialmente. Lo que significa visitarlo y evaluarlo para cerciorarse que es el adecuado. Incluso, para considerar nuestra relación con el ambiente por medio de una serie de reflexiones y resolver cualquier situación que pueda entorpecer el estudio. (p. 534)

Para esta tarea se necesita recopilar información valiosa e interpretarla, dentro del ambiente real. Lo mismo se ve como un proceso lo cual se pretende lograr por medio de la

recolección de información, utilizando distintas técnicas como la observación, grupos focales, entrevistas, talleres, y análisis de actitudes de las personas participantes en la investigación. Al poder recoger información, con la acción investigativa, se pretendió generar distintas soluciones de cambio para este reto social encontrado en la ciudad de Heredia con respecto a la poca accesibilidad física, comunicativa y sensorial, para las mujeres y hombres con diversidad funcional al ingresar a distintos restaurantes, en donde no se presentan las condiciones necesarias para un adecuado disfrute en sus diferentes servicios. Al respecto Goétz y LeCompte (1988) “(...) considera los datos como una información potencialmente verificable extraída del entorno” (p. 124).

Baptista et al. (2006) mencionan que el propósito de las distintas técnicas de recolección de información, es poder interpretar la realidad actual, de manera con la que se pueden ver los verdaderos factores que están interviniendo en la formación de la problemática; dicho autor considera como la principal meta de la investigación cualitativa el “Describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por la experiencias de los participantes” (p. 12). Es por esto que se busca comprender los diferentes puntos de vista de los implicados para poder, construir una relación entre los distintos campos y encontrar posibilidades de cambio que sean beneficiosas para los participantes en general, sin perjudicar alguno de ellos.

Durante la investigación se observan y se trabajan con sucesos reales dentro de los restaurantes de comidas rápidas visitados sin tratar de manipular conceptos o situaciones, y se busca reconstruir esa realidad que está limitando a la población, debido a la falta de entornos inclusivos, ante la presencia obstáculos físicos, informativos y comunicativos.

Esta información se enriquece por medio de la investigación teórica que permitió una mejor orientación en el proceso con respecto a las medidas que se deben de tomar en cuenta para lograr una mayor accesibilidad en los restaurantes de comidas rápidas para garantizar la participación en igualdad de condiciones de todas las mujeres y hombres con diversidad funcional.

Al mismo tiempo se buscó poder concientizar a los miembros de la municipalidad y a los encargados de los restaurantes sobre los hallazgos encontrados en la investigación acerca de la accesibilidad física, informativa y comunicativa, en conjunto con las mujeres y hombres con diversidad funcional y con los participantes anteriormente mencionados se realizaron

talleres en los cuales se deseó por parte de las investigadoras que las personas involucradas tuvieran un mayor acercamiento a las situaciones que viven diariamente las mujeres y hombres con diversidad funcional y que impiden su pleno desarrollo.

Mencionan Baptista et al. (2006) que “el investigador emplea una variedad de formatos para reportar sus resultados: narraciones, fragmentos de textos, videos, audios, fotografías y mapas” (p. 15).

De esta manera al centrar la investigación sobre un enfoque cualitativo se logra comprender de una forma diversa las consecuencias, razones y soluciones de la poca accesibilidad que actualmente prevalece en negocios de uso público.

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se trabajó durante este proceso es el de investigación acción propositiva ya que se buscó poder generar y poner en acción posibles alternativas para solucionar una problemática social que repercute en las actividades diarias de las mujeres y hombres con diversidad funcional. Además se promueve la participación del investigador, de una manera activa y beneficiosa para la sociedad, pretendiendo mejorar la realidad existente en los restaurantes de comidas rápidas investigados, para que las mujeres y hombres con diversidad funcional logren tener una estadía agradable en el momento que así lo deseen, sin poner en riesgo su integridad física, comunicativa, informativa y de actitud. De esta manera se cumple con los derechos de participación, accesibilidad, ocio y recreación evitando la discriminación.

Así lo justifica Sandín citado por Baptista et al. (2006), en donde se refiere a la investigación acción como la que busca, “(...) propiciar el cambio social, transformar la realidad y que las personas tomen consciencia de su papel en ese proceso de transformación” (p. 706).

Por medio de la investigación se da a conocer el problema de accesibilidad de algunos restaurantes de comidas rápida del cantón central de Heredia que afecta a la sociedad en general ya que nadie está exento a presentar una condición que lo limite a acceder autónomamente a los servicios que ofrecen estos locales, por tanto todos somos responsables

de propiciar el cambio y de aprender a convivir en una sociedad caracterizada por su diversidad.

La investigación involucró la participación de distintos miembros de la sociedad y sus resultados son de beneficio a la población en general y no solo a unas cuantas personas señaladas. Por tanto aporta a un cambio social por medio de la concientización de esta temática donde se ofrecen recomendaciones para la construcción de entornos más inclusivos.

En la misma línea la Universidad Veracruzana (s. f) menciona la definición Lewin citado por Kember y Gow (1992), el cual define la investigación acción como, “un proceso de investigación orientado al cambio social, caracterizado por una activa y democrática participación en la toma de decisiones” (párr. 2).

La presente investigación precisamente comprende la identificación de las razones que están afectando las condiciones de inclusión en los restaurantes de comidas rápidas más visitados de Plaza Heredia y encontrar soluciones asertivas para disminuir los déficit en la accesibilidad física, informativa y comunicativa que atenten en contra de los derechos humanos de la población con diversidad funcional.

La situación de la poca accesibilidad y la ausencia de espacios inclusivos que existe en los restaurantes de comidas rápidas del cantón central de Heredia, son circunstancias con las que se enfrentan diariamente las mujeres y hombres con diversidad funcional. Se propone la Investigación-acción en dicho estudio ya que se considera una oportunidad de aprendizaje en la formación docente, para precisamente asumir la docencia con las personas, de una forma colaborativa. Las investigadoras consideran de importancia el comprender las situaciones cotidianas que viven las mujeres y hombres con diversidad funcional al desear disfrutar de los servicios que ofrecen los restaurantes de comidas rápidas, y tal como lo menciona Walker (1988) “(...) en la investigación acción existe una relación interactiva entre el investigador y los sujetos (...) para aumentar la sensibilización del investigador a los problemas, las vicisitudes y las condiciones de trabajo en los sujetos (p. 209). Por lo cual ambas docentes de Educación Especial, asumieron el rol de observadoras participantes junto con los demás participantes de la investigación,

Por medio de la metodología que ofrece la investigación acción según lo planteado por Baptista et al. (2006), a partir del análisis de la realidad se busca dar soluciones concretas por lo que en la presente investigación se guie la toma de decisiones a favor de la

accesibilidad para lograr crear conciencia que pueda llevar a favorecer actitudes inclusivas en la sociedad.

Para esto se pretendió integrar en la investigación la actuación y las perspectivas de todos los miembros involucrados en su realidad actual, para poder construir un mejor proceso de análisis e interpretación.

Esto se refleja en una de las características de la investigación acción que plantea Sandín citado por Baptista et al. (2006), en donde afirma que es esencial “(...) la colaboración de los participantes en la detección de las necesidades y en la implementación de los resultados del estudio” (p. 707) .

Se buscó que las personas involucradas tomaran conciencia de la necesidad de las condiciones adecuadas en los diferentes establecimientos. A partir de ahí, como lo recuerda Sandín citado por Baptista et al (2006), una de las etapas del ciclo de la investigación acción es, “(...) la formulación de un plan o programa para resolver el problema o introducir el cambio” (p. 708). Por lo tanto, a la identificación de la necesidad de cambio, del problema, se buscaron y emprendieron soluciones constructivas, de forma participativa. Para esto la investigación acción propone la elaboración de planes que permitan cumplir con los diferentes objetivos y acciones acordadas, y así fortalecer la recolección permanente de datos para la retroalimentación de la investigación.

Las investigadoras asumieron una participación activa, ya que como bien anotan Baptista et al. (2006), un investigador debe de actuar mientras investiga, debido a que el proceso para un cambio social se debe de realizar poco a poco y de manera continua.

## **Participantes**

En la presente investigación acción, los participantes permitieron realizar el diagnóstico de la realidad e identificar posibles caminos de solución y cambio al problema que inicialmente se identificó. Por medio de sus experiencias y perspectivas diferentes sobre la temática, así como la reflexión conjunta sobre las acciones y actitudes ante la situación problema.

Al seleccionar los participantes se tomó en cuenta lo expresado por Fraenkel y Wallen citado por Vera (2008) los cuales mencionan que dicho proceso debe ser

“generalmente una muestra seleccionada, no aleatoria, ya que el investigador procura por una muestra que concierne más a los propósitos específicos de la investigación”. (párr. 7)

Con las diferentes experiencias de las personas participantes se pueden observar muchos puntos de vista y elementos propios de identificación de la problemática; sus posibles soluciones empezaron a dibujarse respecto a este bagaje de las personas participantes, gestando cambios con incidencia directa hacia su realidad.

A continuación se muestran los diferentes participantes de la investigación los cuales durante todo el proceso brindaron aportes valiosos sobre la situación problema y sobre las posibles soluciones a la misma.

### ***Miembros de la Municipalidad de Heredia***

Entre los grupos de participantes importantes en la investigación se encuentran: las personas miembros de la municipalidad de Heredia encargados de velar por los derechos de las mujeres y hombres con diversidad funcional, los cuales tienen entre sus funciones el velar por el cumplimiento de los derechos de igualdad de oportunidades para la sociedad y comprometerse en el seguimiento de la construcción de condiciones accesibles dentro de los restaurantes de comidas rápidas. El alcalde de la municipalidad de Heredia es una persona que proporcionó mucha apertura y colaboración para poder ejecutar las acciones propuestas en la investigación, el cual facilitó a las investigadoras la colaboración de ingenieros para realizar inspecciones y brindó espacios para poder ejecutar distintas estrategias de concientización y devolución de resultados.

Se consideró necesario tomar en cuenta la participación de las y los funcionarios de la Municipalidad de Heredia que trabajan en el tema de la diversidad funcional, como el departamento de ingeniería, el cual es encargado de velar porque la infraestructura de los restaurantes de comidas rápidas en estudio cuente con las condiciones para que todas las personas puedan ingresar y participar al local de forma autónoma, así como el departamento de rentas y cobranzas el cual coordina las inspecciones que se realicen a los diferentes establecimientos del cantón.

Además resulta valioso tomar en cuenta la información que otorga la Comisión de Accesibilidad, la cual es parte del Concejo Municipal, debido a su compromiso con los

proyectos que promueven la accesibilidad del, y a su vez el poder contribuir como investigadoras con la devolución de información a los mismos durante todo el proceso de investigación.

### ***Encargados/as y personal de los restaurantes de comidas rápidas***

Los encargados de los diferentes restaurantes de comidas rápidas en estudio ofrecieron información directa sobre las acciones que han tomado los restaurantes en estudio, para crear condiciones accesibles e inclusivas. En la investigación se insta su participación activa, tanto de las personas que administran los locales como el personal operativo encargado de ofrecer el servicio al cliente, este último grupo fue considerando clave por su contacto directo con las mujeres y hombres que desean disfrutar del servicio.

### ***Mujeres y hombres con diversidad funcional física, auditiva y visual***

Las mujeres y hombres con diversidad funcional participaron durante todo el proceso de investigación como participantes y además como constructores de las soluciones a la situación problema, ya que son ellas quienes tienen su propia experiencia de las circunstancias presentadas al querer ingresar y participar de los servicios brindados por los restaurantes de comidas rápidas del cantón Central de Heredia. Las mujeres y hombres con diversidad funcional realizaron desde su propia perspectiva la valoración del lugar y desde su propia condición otorgaron las recomendaciones necesarias que se deben realizar en dichos establecimientos para propiciar entornos inclusivos.

Del mismo modo las organizaciones interesadas en mejorar la calidad de vida de las mujeres y hombres con diversidad funcional y fomentar la inclusión, tienen gran cantidad de información cuantitativa y cualitativa sobre la población con diversidad funcional costarricense, una de estas organizaciones es el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE), el cual es el ente rector en materia de discapacidad.

## Estrategia Metodológica

Lograr una investigación acción requiere su propia heurística que aunque planeado con anterioridad, está puede ir adaptándose y ajustándose en los diversos momentos.

Para poder brindar los resultados y reconocer la estrategia metodológica de la presente investigación se distinguen diferentes etapas en la misma en que se involucraron una serie de actividades, técnicas e instrumentos, de acuerdo a las estrategias planteadas inicialmente con los objetivos específicos. A continuación se presenta la Tabla 2, la cual a modo de resumen presenta las etapas y las respectivas estrategias e instrumentos utilizados por las investigadoras.

- Tabla 2. Resumen de estrategia metodológica

ETAPA	ACCIONES PEDAGÓGICAS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
1. Diagnóstica sobre los restaurantes de comidas rápidas del cantón central de Heredia	Visitas a los restaurantes de comidas rápidas en estudio	Escala de valoración inicial de los restaurantes Observaciones no participantes Observaciones participantes Entrevistas, cuestionarios Inspecciones
2. Identificación de las necesidades de acceso en los restaurantes de comidas rápidas.	Diálogo con las mujeres y hombres con diversidad funcional	Entrevistas Inspecciones Grupos Focales Construcción de tiras cómicas. Filmación de video.
3. Promover actividades que fomenten actitudes inclusivas.	Diálogo con los diferentes participantes de la investigación para obtener retroalimentación	Talleres lúdicos Tiras cómicas Videos Poemas
4. Construir recomendaciones por medio de acciones pedagógicas para fomentar una sociedad inclusiva.	Diálogo con los diferentes participantes de la investigación donde se construyeron las recomendaciones	Devolución de información Elaboración de brochure

Nota: Ruta metodológica que muestra el camino recorrido por las investigadoras y los participantes durante todo el proceso de investigación. Elaboración propia

Se describen a continuación cada uno de las etapas abordadas:

***Etapas 1. Diagnóstica sobre los restaurantes de comidas rápidas del cantón central de Heredia.***

Se realiza previamente por parte de las investigadoras una indagación para conocer la realidad de accesibilidad de algunos restaurantes y bares del cantón central de Heredia, las investigadoras en ese momento como parte de su formación académica y profesional colaboran con la Comisión de Accesibilidad de la Municipalidad de Heredia, presentando la información identificada, la Comisión de Accesibilidad eleva dichos reportes a los funcionarios del departamento de rentas y cobranzas los cuales a su vez lo elevan a los ingenieros para que realicen las inspecciones pertinentes de dichos establecimientos.

Posteriormente se informó por parte de las investigadoras a la Comisión de Accesibilidad la situación problema que podrá ser de su interés ante el análisis en la accesibilidad de los restaurantes de comida rápida ubicados en las cercanías de plaza Heredia específicamente Burger King, KFC, McDonald's, Subway y Taco Bell.

Uno de los intereses de esta etapa fue el indagar de forma más detallada sobre la accesibilidad física, informativa y comunicativa de los restaurantes de comidas rápidas, los cuales fueron elegidos considerando que están ubicados en la entrada principal de Heredia, y son visitados con frecuencia por todo tipo de población que desea disfrutar del servicio y a su vez socializar con sus amigos, familiares o simplemente disfrutar del derecho a la recreación.

De esta forma se dio inició a realizar observaciones participantes y no participantes, así como visitas a los restaurantes en estudio junto a funcionarios de la Municipalidad de Heredia y mujeres y hombres con diversidad funcional, se identifican las condiciones de accesibilidad física, comunicativa e informativa en los locales. Se toma como punto de partida

lo establecido en la Ley N° 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y la Ley N° 8661 Convención Internacional de los derechos de las personas con discapacidad.

Fue de interés para las investigadoras el valorar las actitudes y la percepción que tienen los miembros de la Comisión de Accesibilidad, sobre la accesibilidad física, informativa y comunicativa de los restaurantes de comidas rápidas en estudio y su influencia en la promoción de una sociedad inclusiva. Entre las funciones que le competen a dicha Comisión, el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, menciona al respecto la de “Coordinar con otras instancias comunales, públicas y privadas, para que el cantón sea accesible y todos sus habitantes tengan iguales oportunidades” (2008).

Aunado a esto también es importante conocer las actitudes, de los encargados y sobre todo de los empleados que brindan el servicio al cliente de los restaurantes de comidas rápidas en estudio, por su contacto directo con las personas que desean disfrutar de los servicios que ofrecen estos locales y para efectos de esta investigación se tomará en cuenta la relación entre el personal operativo de los restaurantes que ofrecen servicio al cliente y las mujeres y hombres con diversidad funcional que asistan a los restaurantes de comidas rápidas. Tal como lo rescata Thurstone citado por Summers (1986) las actitudes son utilizadas para denotar “(...) la suma de todas las inclinaciones y sentimientos humanos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores y convicciones acerca de un asunto determinado” (p. 158).

### ***Etapa 2. Identificación de las necesidades de acceso en los restaurantes de comidas rápidas.***

Se consideró fundamental para dicha investigación la detección de las necesidades de acceso físico, informativo y comunicativo que puedan existir cuando las mujeres y hombres con diversidad funcional asisten a los restaurantes de comidas rápidas solas o acompañadas, y las recomendaciones que ellos mismos consideren pertinentes para que los restaurantes de comidas rápidas sean lugares más inclusivos.

Por lo tanto se realizaron visitas a los restaurantes de comidas rápidas, primeramente las investigadoras en su rol activo, fueron solas para identificar posibles condiciones que afectaran el uso en igualdad de oportunidades de los restaurantes de comidas rápidas, luego contaron con los aportes dados por los participantes mujeres y hombres con diversidad funcional los cuales realizaron visitas a dichos restaurantes de forma individual y luego junto a las investigadoras, en dichas visitas se efectuaron videos y toma de fotografías para poder ilustrar los resultados obtenidos.

Se ejecutaron grupos focales con las mujeres y hombres con diversidad funcional las cuales expresaron sus propias anécdotas y experiencias vivenciadas en dichos restaurantes, así como su perspectiva acerca de las condiciones de accesibilidad física, informativa y comunicativa, y sus recomendaciones para hacer entornos más inclusivos.

Además se realizaron entrevistas y cuestionarios para conocer la opinión acerca de la accesibilidad y la conceptualización de diversidad funcional de los encargados y personal de los restaurantes en estudio.

Se realizó un instrumento de valoración de los restaurantes el mismo tuvo la revisión y el visto bueno de los inspectores de la municipalidad, los cuales bajo la autorización del señor Alcalde de la municipalidad acompañaron a las investigadoras a realizar las inspecciones a dichos establecimientos.

Del mismo modo se realiza por parte de las investigadoras, luego de la sistematización, una propuesta de resumir algunas experiencias comentadas por las y los participantes acerca de las situaciones vividas en los restaurantes de comidas rápidas con el fin de generar reflexión y presentarlas por medio de tiras cómicas.

### ***Etapa 3. Promover actividades que fomenten actitudes inclusivas.***

A raíz de la información recopilada y tomando en cuenta el enfoque de investigación acción las investigadoras consideran como una necesidad el implementar diversas acciones pedagógicas que permitan la reflexión y la retroalimentación de los participantes, con la finalidad además de generar concientización que permita construir las soluciones a la situación problema.

Se pretende por tal razón realizar talleres dirigidos a los participantes en forma conjunta, Camacho y Rodríguez (1997) definen el taller:

(...) como un espacio de encuentro de subjetividades y como medio de para compartir el trabajo se ha ido ampliando al dimensionarlo como una construcción “participativa”, en donde los sujetos, guiados por propósitos comunes y el deseo de alcanzarlos en un tiempo determinado generalmente corto-, están dispuestos a construir una situación de aprendizaje y de producción orientada a conseguir sus metas. (p.19)

De acuerdo con la conceptualización de estos autores sobre el significado del taller se considera este como una herramienta fundamental para promover la retroalimentación y el enriquecimiento de las personas sobre un tema determinado, se deseó que la población participante logrará llegar a decisiones y reflexiones comunes, por tal razón es preciso que en esta modalidad de taller los participantes sean los constructores de sus conocimientos e intercambien sus opiniones.

Entre los participantes del taller estuvieron las y los miembros de la Comisión de Accesibilidad de la Municipalidad de Heredia, personal del departamento de ingeniería, del departamento de rentas y cobranzas, miembros del Concejo Municipal y la señora Vicealcaldesa, por su función de velar por el bienestar de la población Herediana con diversidad funcional, al mismo tiempo fueron invitados los y los representantes de cada uno de los restaurantes en estudio, así como las mujeres y los hombres con diversidad funcional que junto a las investigadoras fueron los mediadores de los talleres.

La finalidad del taller, además de lo anteriormente expuesto fue otorgar la información recopilada a través de la investigación y así dar a conocer la realidad que vivencian diariamente o pueden vivenciar las mujeres y hombres con diversidad funcional en los restaurantes de comidas rápidas si estas condiciones continúan con bajos niveles de accesibilidad.

#### ***Etapa 4. Construir recomendaciones por medio de acciones pedagógicas para fomentar una sociedad inclusiva***

En esta etapa se pretende en base a la información recopilada mediante las etapas anteriores, realizar un brochure donde se resuman las recomendaciones principales para generar actitudes inclusivas, el cual incluya las opiniones y recomendaciones que brindaron las mujeres y hombres con diversidad funcional y demás participantes de la investigación,

para hacer que estos locales promuevan la igualdad de oportunidades y fomenten el disfrute de sus derechos en una sociedad inclusiva.

Se pretende que este instrumento pueda aportar valiosos insumos tanto a los encargados de los restaurantes de comidas rápidas como a la municipalidad ya que generalmente los instrumentos que se han construido con anterioridad no contemplan las necesidades reales que pueden tener las mujeres y hombres con diversidad funcional al desear ingresar a estos locales.

### **Técnicas e instrumentos.**

En cada uno de estas etapas, mencionadas, las técnicas y los instrumentos que se utilizaron, jugaban un papel fundamental no solo en la recolección de datos e insumos, sino para comprender cada vez mejor la realidad e ir avanzando en los cambios para lograr la finalidad de la investigación.

En primera instancia se deseó conocer la realidad actual sobre accesibilidad física, comunicativa e informativa de los restaurantes de comidas rápidas del Cantón Central de Heredia para esto se elaboró una escala de valoración conteniendo los aspectos básicos con que debe contar dichos establecimientos para ser un lugar accesible. Indicando de esta forma el nombre del lugar, el año de creación, si cuenta con rampa de acceso, si hay menús adaptados, si el baño está adaptado, se aplicó dicho instrumento a varios restaurantes y bares que luego no fueron seleccionados por las investigadoras para continuar el estudio (Ver Anexo 1. Entrevista y valoración inicial de los restaurantes de comidas rápidas).

Seguido de esta observación se seleccionaron únicamente cinco restaurantes para dicha investigación donde se enfocará el estudio sobre la accesibilidad física informativa y comunicativa que poseen actualmente los restaurantes de comidas rápidas ubicados al sur de la Universidad Nacional, específicamente Burger King, KFC, McDonald's, Subway, Taco Bell.

Para esto se continuó aplicando una guía de observación (Ver Anexo 2. Guía de observación detallada sobre la accesibilidad en los restaurantes) elaborada en base a los lineamientos de la Ley 7600 (1996) y a la guía realizada por Aguilar M, Aguilar A, León, Sanabria, y Venegas (2003) para valorar los alcances logrados en accesibilidad por las instituciones educativas como Preescolares, Escuelas y Colegios del Circuito 03 de la

Dirección Regional de enseñanza de Heredia de acuerdo a lo estipulado en el artículo 17 de La Ley 7600 de igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad (2003). La cual fue modificada según las características particulares de la investigación.

Para aplicar dicha guía se contemplarán los siguientes elementos, que han sido definidos en base a lo expuesto por Aguilar et al, (2003):

- a. Entradas: estos son espacios destinados para el ingreso y egreso a los centros de comidas, deben cumplir con un ancho libre
- b. Servicios Sanitarios: espacios destinados para las actividades de higiene personal y las necesidades fisiológicas de los clientes de los centros de comidas, en los cuales se evaluará la puerta, el ancho de la puerta, agarraderas de puerta, profundidad mínima del cubículo del inodoro, ancho mínimo del cubículo del inodoro, altura máxima de laboratorios, barra de apoyo y el Símbolo Internacional de Accesibilidad.
- c. “Rampas: medios que facilitan cambios de nivel en espacios destinados para el libre tránsito de personas con discapacidad física, con esto se evaluará si el centro de comidas cuenta o no con rampas de acceso, si las rampas cuentan con medidas adecuadas, texturas de advertencia en el pavimento de las rampas, así como si cuentan con barandas y pasa manos”. (p. 46)

Al utilizar dicho instrumento se contó con la colaboración de los ingenieros inspectores de la municipalidad de Heredia, con los cuales a un inicio se analizó el instrumento y seguidamente se aplicó en cada uno de los restaurantes en estudio, los inspectores brindaron las recomendaciones a cada uno de los Encargados de los locales con el fin de alcanzar los lineamientos establecidos en la Ley 7600.

Otro instrumento que fue relevante para la recopilación de datos fueron las entrevistas las cuales se aplicaron a miembros de la Comisión de Accesibilidad, así como a los encargados directos de los restaurantes de comidas rápidas presentes, para conocer la percepción que tienen sobre los locales en estudio, también será utilizada para conocer la percepción de la mujer y hombre con diversidad funcional sobre la accesibilidad física,

informativa y comunicativa de los locales en estudio. De acuerdo con Taylor y Bogdan (1987) las entrevistas consisten en:

“ (...) reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto a sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras”. (p.101)

Las observaciones son importantes para dicha investigación, las cuales de acuerdo con Goetz y LeCompte (1988):

(...) sirven para obtener de los individuos sus definiciones de la realidad y los constructos que organizan su mundo. Puesto que ello se expresa mediante pautas de lenguaje específicas, es esencial que el investigador esté familiarizado con las variantes lingüísticas o la jerga de los participantes. (p. 26)

Las investigadoras utilizaron en algunos momentos la observación no participante y estructurada, este tipo de observación fue utilizado para obtener la percepción de las mujeres y hombres con diversidad funcional sobre los restaurantes de comidas rápidas en estudio, ya que son estas mujeres y hombres a los que se les violentan sus derechos día con día y brindan un diagnóstico de la realidad. Además se realizaron por parte de las investigadoras observaciones participantes con el fin de valorar los servicios ofrecidos en los restaurantes de comidas rápidas.

En algunos momentos las investigadoras optaron por hacer uso de las observaciones participantes estructuradas, utilizadas con el fin de construir una mejor perspectiva sobre la experiencia de las mujeres y hombres con diversidad funcional cuando entran solas o acompañadas a los locales de comidas, y de esta forma poder ofrecer recomendaciones más certeras que se evidencien con las necesidades reales y a su vez para tener una mayor

comprensión de los aportes dados por las mujeres y hombres con diversidad funcional al realizar estas visitas.

Las investigadoras durante todo este proceso notaron que no era suficiente el aplicar escalas de valoración sino que desde su enfoque de investigación-acción debían ir más allá de lo recopilado por medio de estos instrumentos y es de esta forma que idearon utilizar grupos focales con las mujeres y hombres con diversidad funcional, con la finalidad de comentar las situaciones vivenciadas al asistir a los restaurantes de comidas rápidas y tomar en cuenta sus opiniones y recomendaciones (Ver anexo 3. Agenda y planificación de grupo focal).

Con las actividades de reflexión y conocimiento se pretendió ampliar la visión de las personas participantes hacia las mujeres y hombres con diversidad funcional, así como utilizar acciones pedagógicas que permitan la interacción entre participantes y facilitadoras donde la herramienta principal es el intercambio de conocimientos que conlleva a la retroalimentación.

De acuerdo a Camacho y Rodríguez (1997) el taller “es un proceso de intercambio de experiencias y de generación de conocimientos, también produce cambios a partir del aporte de cada uno de los participantes” (p. 20). Por esta razón se consideró importante dicha propuesta, ya que para que existan reflexiones y toma de decisiones claras hacia el camino de sociedades inclusivas, se necesitó conocer el entorno que a cada uno lo rodea.

El fin de estos talleres fue promover la concientización de los miembros de la municipalidad y de los encargados de los restaurantes de comidas rápidas, se dio inicio con algunas actividades que permitieron la reflexión y el poder tener durante el mismo empatía, experimentando dificultades que en ocasiones se enfrentan las mujeres y hombres con diversidad funcional al no poder desenvolverse de forma autónoma porque los medios que lo rodean no lo propician.

También se mostraron algunos videos de las vivencias cotidianas de difícil acceso que habían vivido las mujeres y hombres con diversidad funcional al desear disfrutar de los servicios que ofrecen los restaurantes de comidas rápidas. En dichos talleres también se presentaron tiras cómicas las cuales fueron realizadas de acuerdo a las anécdotas contadas en la etapa 2, por las mujeres y hombres con diversidad funcional que vivenciaron al hacer uso de los restaurantes de comidas rápidas, las cuales fueron analizadas y comentadas por cada subgrupo de participantes de los talleres.

En estos talleres los y las participantes construyeron la conceptualización de diversidad funcional partiendo de la premisa de una sociedad cada día más diversa.

Con estos talleres, las investigadoras pudieron construir las recomendaciones y conclusiones finales que permitieron otorgar respuesta a la situación problema analizado, las cuales resumieron mediante un brochure para hacer la devolución final de los resultados a los participantes.

### **Consideraciones éticas**

Con este proyecto se obtuvieron insumos valiosos sobre la accesibilidad existente para las mujeres y hombres con diversidad funcional, en cinco de los restaurantes de comidas rápidas ubicados en el cantón central de Heredia, los cuales son frecuentados por población de distintas edades e intereses. Para abrir caminos que permitan una mayor inclusión.

Durante dicha investigación se guardó confidencialidad de los datos obtenidos y no se hizo uso de ellos más que con los fines mismos de la investigación.

El análisis de los datos se realizó de una forma integral y no se pretendió en ninguna etapa de la investigación hacer exclusión por sexo raza religión u otra índole.

Los datos recopilados de distintas fuentes bibliográficas fueron un gran aporte en dicha investigación por lo tanto se tomó en cuenta los derechos de autor y en cada uno de ellos se realizó la referencia bibliográfica según correspondió.

## **Capítulo IV**

### **Análisis e interpretación de resultados**

En este capítulo se describen y analizan los resultados obtenidos durante el proceso de investigación. Por medio de ellos se logra mayor comprensión de la situación existente en los restaurantes de comidas rápidas, ampliando el conocimiento de las condiciones de accesibilidad física, informativa y comunicativa y buscando a su vez alternativas que favorezcan la inclusión.

Esta sistematización y el análisis se realizan basados en las etapas distinguidas en el capítulo anterior, utilizando la triangulación con la teoría, reflexión y diálogo con los participantes.

#### **Resultados: Etapa 1 Diagnóstica sobre los restaurantes de comidas rápidas del cantón central de Heredia**

En primer instancia, las investigadoras decidieron conocer la realidad con respecto al acceso físico que se vivencia en diferentes locales ubicados en el cantón central de Heredia, visitados frecuentemente por mujeres y hombres de diversas edades.

##### ***Diagnóstico inicial***

Se selecciona para este primer estudio diecisiete establecimientos entre los cuales se encuentran tres bares, también se observan ocho restaurantes y una heladería ubicados en la cercanía de Plaza Heredia que se localiza al sur de la Universidad Nacional, por último se visitan cinco restaurantes situados en el centro del cantón central de Heredia.

Para dichas observaciones se seleccionan como criterios de valoración la existencia de rampa accesible en la entrada y baño adaptado. Se consideraron aspectos generales sobre las necesidades de acceso básica en el espacio físico, sin tomar en cuenta las necesidades de un hombre o una mujer con diversidad funcional visual o auditiva, dentro de los restaurantes de comidas rápidas. Esta primera indagación se realizó por medio de una lista de cotejo, resumida en la siguiente figura.

La figura 6 muestra la calificación de cada criterio con base en lo observado.

Figura 6 Observación sobre accesibilidad en locales del cantón central de Heredia.

Locales	Tienen Rampa		Tienen Baño adaptado	
	SI	NO	SI	NO
<b>Bares - restaurantes</b>				
Bulevar Relax	X			x
La Choza		X		x
FOFOS		X		x
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Locales	Tienen Rampa		Tienen Baño adaptado	
Restaurantes / Plaza Heredia	SI	NO	SI	NO
Burger King	X			X
KFC	X		X	
POPS	X			X
McDonald's	X			X
Spoon		X		X
Subway	X			X
Taco Bell	X			X
Papa Johns		X		X
Pizza 2x1	X		X	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>
Locales	Tienen Rampa		Tienen Baño adaptado	
Restaurantes Heredia Centro	SI	NO	SI	NO
AS de oros	X			X
McDonald's	X		X	
Mr. Burger	X			X
Pizza Hut	X			X
Espigas	X			X
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Figura X. Cuadro de sistematización, de las inspecciones iniciales elaborado en la etapa diagnóstica de la investigación. Se contabiliza existencia de rampas y baños adaptados.

Tal y como se rescata en la figura anterior de los diecisiete establecimientos visitados en el año 2009 se observa únicamente dos locales que aún no cuentan con una rampa de acceso en su entrada, y catorce de ellos no contaban con el baño adaptado que facilite comodidad y seguridad al hacer uso de este. De la misma manera destaca la observación de las medidas y condiciones inadecuadas que aún existen en las rampas que imposibilitan su uso de manera autónoma y segura.

A raíz de estas primeras observaciones y de los datos recopilados se decide pedir la colaboración de la Comisión de Accesibilidad como parte del Concejo Municipal de Heredia, encargada de velar por la accesibilidad del cantón.

La misma eleva la información obtenida al departamento de rentas y cobranzas de la Municipalidad, donde tomaron la decisión de enviar inspectores a los locales identificados para realizar las notificaciones correspondientes de aquellos que no cumplían en el preciso momento con las condiciones de accesibilidad y otorgar un plazo para realizar los cambios pertinentes a favor de la accesibilidad.

A partir de este estudio preliminar las investigadoras observaron una necesidad en la accesibilidad del espacio físico, decidiendo ubicar su investigación en los siguientes restaurantes de comidas rápidas Burger King, KFC, McDonald's, Subway y Taco Bell, los cuales se encuentran ubicados en la provincia de Heredia al sur de la Universidad Nacional, dichos establecimientos se construyeron hace más de 8 años, según lo constatado en las entrevistas iniciales a los encargados de los restaurantes de comida rápida presentes.

Estos restaurantes se encuentran a poca distancia uno de otro, formando una zona de comidas rápidas importante en Heredia, la cual ofrece distintos productos en comidas rápidas según el interés del consumidor o consumidora.

A continuación se representa en la figura 7, la posición geográfica de los restaurantes en estudio, identificados por símbolos y claves de color en la imagen satelital.

Figura 7. Ubicación geográfica de los restaurantes de comida rápida presentados en la investigación



Figura X. Ubicación geográfica de los restaurantes KFC, McDonald's, Burger King, Taco Bell y Subway, en la provincia de Heredia.

***Análisis FODA a restaurantes Burger King, KFC, McDonald's, Taco Bell y Subway.***

A pesar de que Burger King, KFC, McDonald's y Subway son restaurantes populares de la zona, muchos siguen conservando bajas condiciones de accesibilidad física, informativa y comunicativa.

Para afirmar este argumento se realizó una segunda observación a estos cinco restaurantes, esta vez junto con dos participantes de la investigación, el señor Solano, quien presenta una diversidad funcional física y utiliza una silla de ruedas para su desplazamiento y el joven Chaves quien presenta una diversidad funcional visual; junto con ellos las investigadoras lograron analizar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) que se pueden observar en cada uno de los restaurantes.

Las figuras que se muestran a continuación ilustran el FODA realizado en el restaurante Burger King, cabe resaltar que en la figura 8 se muestran las fortalezas encontradas, en la figura 9 las oportunidades, en la figura 10 las debilidades y en la figura 11 las amenazas:

Figura 8. Fortalezas encontradas en el restaurante de comidas rápidas Burger King.

F O R T A L E Z A S	Descripción	Fotografía ilustrativa
	Interior del baño adaptado (agarradera, altura del inodoro, papel higiénico, espacio interior).	
Amplio espacio para acceder a la compra del producto (barra con las medidas adecuadas).		

Figura X. Fortalezas identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante Burger King. Elaboración propia.

Figura 9. Oportunidades encontradas en el restaurante Burger King.

O P O R T U N I D A D E S	Descripción	Fotografías ilustrativas
	<p>Cuenta con sillas y mesas versátiles y de fácil movilidad.</p>	
<p>Mantienen las dos puertas de la entrada abiertas y de acuerdo a sus medidas permiten la entrada de clientes con diversidad física.</p> <p>Actitud accesible con los empleados de los restaurantes.</p>		

Figura X. Oportunidades identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante Burger King. Elaboración propia

Figura 10. Debilidades encontradas en el restaurante Burger King.

D E B I L I D A D E S	Descripción	Fotografías ilustrativas
	<p>No existe ningún tipo de información en braille o con dispositivos audibles (menú, baños, salsas, dispositivos de emergencias, etc).</p>	
	<p>Las puertas de los baños son angostas, la perilla de estas puertas son circulares lo que ameritan un mayor trabajo motor para poder abrirlas.</p>	
	<p>Ninguno de los trabajadores conoce vocabulario básico de LESCO para una comunicación oportuna con el cliente con diversidad funcional auditiva. Color de las letras, su ubicación e iluminación.</p>	
	<p>El restaurante cuenta con atractivo espacio de juegos para niños y niñas, sin embargo iniciando por la puerta y su espacio, excluyen a niños con diversidad funcional motora.</p>	

Figura X. Debilidades identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante Burger King. Elaboración propia

Figura 11. Amenazas identificadas en el restaurante Burger King

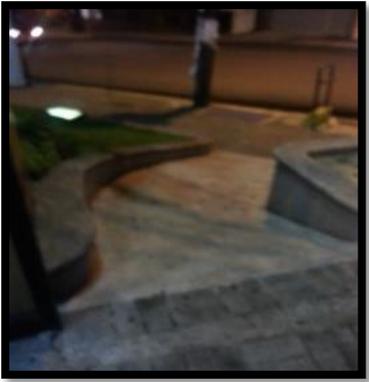
A M E N A Z A S	Descripción	Fotografías ilustrativas
	<p>Cuenta con una rampa para ingresar al local sin embargo está no presenta las medidas necesarias para que la persona pueda ingresar al establecimiento de manera autónoma. Su estructura forma una curva en la entrada que requiere que la persona que utilice una silla de ruedas realice mucho esfuerzo con sus brazos para lograr subirla y al llegar a la puerta va a necesitar que alguna persona le brinde su ayuda.</p>	
<p>El establecimiento es de dos pisos y no cuenta con ascensores o algún otro dispositivo que realizan la misma función.</p>		

Figura X. Amenazas identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante Burger King. Elaboración propia

Por medio de la aplicación del análisis FODA al restaurante Burger King se obtiene información de las siguientes áreas:

Área física: primeramente se observa que es un restaurante de dos plantas y no cuenta con un ascensor para acceder al segundo piso, por esta razón no se analiza la accesibilidad del segundo piso, ya que al existir escalones para ingresar a este se hace lo suficientemente inaccesible para los hombres y mujeres con diversidad funcional física. Los

escalones tampoco cuentan con ningún tipo de textura o indicativo para guiar a una mujer u hombre con diversidad funcional visual en su utilización.

En la primera planta intenta cumplir con la accesibilidad en su entrada y baños, pero estos mantienen medidas que impiden que sean funcionales para los y las que así lo requieren. En la entrada existen puertas amplias y abiertas, se encuentra la rampa pero su elevación, estructura y ubicación no permite que un hombre o una mujer que utilice una silla de ruedas pueda subirla autónomamente; también se observa un baño adaptado en su interior, pero con una puerta angosta que dificultan su ingreso.

Área de comunicación e información: no existen indicadores de accesibilidad informativa y comunicativa dentro del establecimiento, su único apoyo visual son anuncios publicitarios básicos, difíciles de distinguir por clientes con baja visión y auditivamente solo el lenguaje oral del servicio al cliente.

Este restaurante tiene oportunidades significativas para mejorar sus condiciones de accesibilidad, asesorándose correctamente sobre las acciones que debe de tomar. Como así lo refleja en una de las oportunidades de la figura 9, se rescata la actitud del encargado presente y de los dependientes que se encontraban en el lugar, reconociendo la debilidad del restaurante y atendiendo las necesidades de accesibilidad del mismo.

Aunado a lo anterior las investigadoras y los participantes hombres y mujeres con diversidad funcional realizaron también un FODA en el restaurante McDonald's, el mismo se muestra en las figuras que se observaran a continuación, cabe resaltar que la figura 12 muestra las fortalezas encontradas, la figura 13 muestra las oportunidades, la figura 14 muestra las debilidades y la figura 15 muestra las amenazas

Figura 12. Fortalezas encontradas en el restaurante McDonald's.

F O R T A L E Z A S	Descripción	Fotografías
	<p>Los baños en su interior tienen las medidas necesarias que permiten que la persona que utilice una silla de ruedas, muletas u otra ayuda técnica, pueda realizar movimientos y giros.</p>	
	<p>Existen rampas con bajas elevaciones; las manecillas de las puertas están a 0,90 mts y permiten una apertura sencilla hacia afuera.</p>	
	<p>Las manecillas de las puertas de los baños están en forma de palanca</p>	
	<p>El espacio de cajas y servicio al cliente se encuentra a menos de 0,90 mts y permite facilidad para que él o la cliente pueda firmar y recoger su orden.</p>	

<p>El restaurante si cumple con los espacios de parqueo asignados para clientes con diversidad funcional, ubicados cerca de la entrada y salida del local y seguidos por una rampa, la cual se encuentra con daños debido al deterioro que se necesitan corregir.</p>	
---	--

Figura X. Fortalezas identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante McDonald's. Elaboración propia

Figura 13. Oportunidades encontradas en el restaurante McDonald's.

	Descripción	Fotografías ilustrativas
O P O R T U N I D A D E S	Cuenta con muchas posibilidades al acceso físico, que permiten el disfrute de la mujer u hombre con diversidad funcional si se hace una buena distribución de los dispositivos y muebles.	
	Utilizan imágenes claras y sencillas en el menú, con los precios en grande	

Figura X. Oportunidades identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante McDonald's. Elaboración propia

Figura 14 Debilidades encontradas en el restaurante McDonald's

	Descripción	Fotografías ilustrativas
D E B I L I D A D E S	La iluminación y los colores de los letreros pueden perjudicar la interpretación de las mujeres y hombres con diversidad funcional visual.	
	Ausencia de algún miembro del personal operativo del restaurante que pueda comunicarse en LESCO.	
	No existen menús audibles o en braille, rotulación en braille o audible de los dispositivos externos (salsas, salidas de emergencia, etc).	
	<p>Imposibilidad de abrir las puertas para ambos lados.</p> <p>Espacios nuevos que presentan estructuras mayores a los 0,90 mts o el orden y saturación de los muebles reduce considerablemente el espacio.</p>	

Figura X. Debilidades identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante McDonald's. Elaboración propia

Figura 15 Amenazas encontradas en el restaurante McDonald's

A M E N A Z A S	Descripción	Fotografías ilustrativas
	El área de juegos para los niños y niñas, la cual debido a su estructura física y al tipo de sus juegos, no permite que alguna niña o niño con diversidad visual, física o auditiva pueda hacer uso del espacio recreativo de manera segura.	
	Dentro del local se observan muebles y sillas con alturas mayores a las establecidas.	
	Los dispositivos de emergencia o precaución no están al alcance de todos por igual. Ejemplo: rótulos de piso mojado no es funcional para personas con baja visión.	
Existen dispositivos dentro y fuera del baño que necesitan esfuerzo físico para su funcionamiento, ejemplo: perilla del lavamanos, perilla del jabón y del secador.		

Figura X. Amenazas identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante McDonald's. Elaboración propia

Según los resultados del FODA, McDonald's ubicado en Plaza Heredia, tiene grandes Fortalezas y Oportunidades de accesibilidad en su estructura física, en su mayoría cumple con las medidas establecidas por la Ley 7600.

El restaurante cuenta con varios ambientes para el disfrute de las personas según sus intereses, área de niños y niñas, área de café en donde se puede trabajar o hablar con tranquilidad y un área más juvenil con estructuras, diseños y colores llamativos. Una de las amenazas encontradas al realizar el FODA es el espacio para que los niños y las niñas participen en los juegos; la atracción de estos espacios es notoria, sin embargo la puerta para poder ingresar es angosta y los juegos requieren de mayor habilidad motora y visual para un uso seguro y autónomo. Impidiendo la participación de los niños y las niñas con diversidad funcional. La misma situación se observa en el restaurante Burger King.

Área de información y comunicación: no existen indicadores de accesibilidad informativa y comunicativa dentro del establecimiento, su único apoyo visual son anuncios publicitarios básicos, difíciles de distinguir por clientes con baja visión y auditivamente solo el lenguaje oral del servicio al cliente.

Los esfuerzos que deben de realizar los encargados de los establecimientos para mejorar las condiciones de accesibilidad, la participación y disfrute en igualdad de oportunidades dentro del local, resultan sencillos de obtener según el criterio de las investigadoras, teniendo en cuenta la visión de la inclusión. Las investigadoras consideran que para mejorar dichas condiciones es preciso buscar el asesoramiento pertinente, en las diferentes áreas analizadas. Sin embargo inicialmente se debe de comprender la necesidad de accesibilidad e inclusión, iniciando por un cambio en la actitud de los encargados/as de los restaurantes y la capacitación oportuna para los y las dependientes del servicio al cliente.

Por otro lado en el restaurante Subway la realidad encontrada por las investigadoras y los participantes de la investigación se mostró también mediante un análisis FODA, en el cual a continuación la figura 16 demuestra las fortalezas, la figura 17 ilustrará las oportunidades, la figura 18 las debilidades y la figura 19 las amenazas.

Figura 16 Fortalezas encontradas en el restaurante Subway

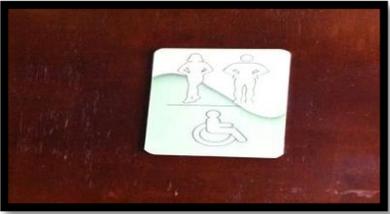
	Descripción	Fotos ilustrativas
F O R T A L E Z A S	Cuentan con un servicio sanitario con agarraderas y de baja altura.	
	La barra para la atención al cliente tiene las medidas adecuadas para el uso de mujeres y hombres con diversidad funcional.	

Figura X. Fortalezas identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante Subway. Elaboración propia.

Figura 17 Oportunidades encontradas en el restaurante Subway

	Descripción	Fotografías ilustrativas
O P O R T U N I D A D E S	Cuenta con el menú sencillo y apoyado de imágenes.	
	Cuenta con un menú variado bajo en grasas y carbohidratos.	
	Las mesas y sillas tienen una altura adecuada y son de fácil movilización.	

Figura X. Oportunidades identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante Subway. Elaboración propia

Figura 18 Debilidades encontradas en el restaurante Subway

	Descripción	Fotografías ilustrativas
D E B I L I D A D E S	Los baños son estrechos al igual que la puerta de entrada, solo abre para afuera, su perilla es circular como lo es la del lava manos.	
	No hay parqueos para personas con diversidad funcional, con las medidas que corresponden para su uso adecuado.	Sin imagen.
	Se observa una rampa pero su nivel de elevación requiere mayor esfuerzo motor y el antideslizamiento se observa deteriorado. La puerta de entrada es angosta y abre únicamente hacia dentro.	
	No existen menús audibles o en braille, rotulación en braille o audible de los dispositivos externos (salsas, salidas de emergencia, etc).  No cuentan con ningún miembro del personal que maneje vocabulario básico en LESCO.	Sin imagen.

Figura X. Debilidades identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante Subway. Elaboración propia

Figura 19 Amenazas encontradas en el restaurante Subway

A M E N A Z A S	Descripción	Fotografías ilustrativas
	Dentro del establecimiento la actitud de 2 de los encargados es indiferente, a los derechos y las necesidades de las personas con diversidad funcional.	Sin imagen.
	Los dispositivos externos como el jabón de manos, el extinguidor, el rotulo que indica precaución cuando el piso está mojado, no son accesibles.	

Figura X. Amenazas identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante Subway. Elaboración propia

Subway es un restaurante de comidas rápidas atractivo para el consumidor por la diferencia en su menú, en los últimos años se ha visto un incremento de estos tipos de restaurantes debido a la necesidad que existe de mantener una alimentación baja en grasa y carbohidratos. Es un restaurante de dos pisos de poco espacio tanto en su interior como en el parqueo, en el año 2010 Subway presentaba sillas y mesas con altura superior a lo establecido en la ley 7600, actualmente presenta mobiliario con un nivel de altura adecuado.

En el área de información y comunicación se sigue observando la misma situación que en los dos restaurantes anteriores, no existen indicadores de accesibilidad informativa y comunicativa dentro del establecimiento, su único apoyo visual son anuncios publicitarios básicos, difíciles de distinguir por clientes con baja visión y auditivamente solo el lenguaje oral del servicio al cliente.

De acuerdo al análisis FODA dentro del establecimiento de Subway, se evidencia la necesidad de mejorar su estructura física, capacidad informativa y comunicativa, así como el promover actitudes que favorezcan la inclusión.

En el restaurante Taco Bell se observaron diversas situaciones analizadas mediante el FODA las cuales se muestran en las siguientes figura 20 fortalezas, figura 21 oportunidades, figura 22 debilidades, figura 23 amenazas

Figura 20. Fortalezas encontradas en el restaurante Taco Bell		
	Descripción	Fotografías ilustrativas
F O R T A L E Z A S	Cuentan con el parqueo destinado para mujeres y hombres con diversidad funcional (el guarda debe de estar en constante vigilancia, porque con frecuencia colocan motos en este espacio).	
	La rampa y la puerta de la entrada principal cuenta con las medidas adecuadas.	
	La altura de las mesas, dispositivos en los baños y barras para atender los clientes son adecuadas.	
	El baño cuenta con perillas de palanca al igual que el inodoro y su espacio es adecuado para el uso de cualquier cliente.	

Figura X. Fortalezas identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante Taco Bell. Elaboración propia

Figura 21. Oportunidades encontradas en el restaurante Taco Bell

	Descripción	Fotografías ilustrativas
O P O R T U N I D A D E S	Sus empleados quienes han trabajado el tema de la inclusión, al haber tenido la posibilidad de trabajar con varios compañeros/as con diversidad funcional auditiva, mantienen una actitud que permite una mayor accesibilidad informativa y comunicativa, cabe rescatar que fue el único restaurante donde un miembro del personal operativo conocía vocabulario básico de LESCO (básico), sin embargo requiere mayor capacitación para guiar al consumidor o consumidora con diversidad auditiva.	
	Llama al cliente por su nombre antes de entregar el pedido, lo que permite un servicio más personalizado y guía a la persona con diversidad funcional visual.	Sin imagen
	El espacio es amplio y tiene mesas y sillas sencillas de movilizar y con altura adecuada.	

Figura X. Oportunidades identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante Taco Bell. Elaboración propia

Figura 22 Debilidades encontradas en el restaurante Taco Bell

	Descripción	Fotografías ilustrativas
D E B I L I D A D E S	La puerta trasera, que da al parqueo no cuenta con rampa y su puerta es angosta.	
	No existen menús adaptados y rotulación en braille (antes de la última remodelación los baños estaban rotulados en Braille, ahora son unos rótulos en inglés con la imagen correspondiente según el género).	
	Una de sus necesidades es la rotulación en braille o dispositivos audibles en los elementos externos como las bebidas, el menú y los dispositivos de emergencia.	

Figura X. Debilidades identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante Taco Bell. Elaboración propia

Figura 23 Amenazas encontradas en el restaurante Taco Bell

	Descripción	Fotografías ilustrativas
A M E N A Z A S	La información de los productos está clara y apoyada en imágenes pero los colores utilizados son fuertes y pueden afectar a la mujer u hombre con baja visión.	
	Es un local de dos plantas y no cuenta con un ascensor para el acceso al segundo piso.	Sin imagen.

Figura X. Amenazas identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante Taco Bell. Elaboración propia

Al finales del 2011 Taco Bell hizo una importante remodelación a favor de la inclusión y eliminó varias barreras, su estructura física en el 2010, tiempo en el que se realizan las primeras observaciones limitaban la participación y el disfrute de las mujeres y los hombres con diversidad funcional, por ejemplo el espacio para desplazarse hacia el mostrador era reducido, los baños presentaba poco espacio para la movilización, la altura del mostrador era mayor a la sugerida, la existencia de barras para organizar las filas impedían o dificultaban el acceso a personas con diversidad funcional para llegar al personal operativo, la información que se presentaba sobre los productos ofrecidos estaba recargada y era de difícil comprensión, el espacio en los baños y en las sillas se veía reducido debido al orden de los muebles, entre otros aspectos. Actualmente se observa la disminución de dichos obstáculos.

Por último, se aplica el FODA en el restaurante Kentucky Fried Chicken o KFC, a rasgos generales se puede mencionar que es el segundo de los establecimientos en investigación seguido del restaurante McDonald's con mayor espacio para poder tener condiciones óptimas de accesibilidad en el área física. Así mismo presenta características que a criterio del grupo investigador deben ser analizadas y modificadas, para el bienestar de todas aquellas personas que deseen hacer uso de sus servicios.

A continuación se presenta la figura 24 la cual indica las fortalezas encontradas en el restaurante KFC, en la figura 25 se representa las oportunidades, la figura 26 las debilidades y por último la figura 27 muestra las amenazas:

Figura 24 Fortalezas encontradas en el restaurante KFC

F O R T A L E Z A S	Descripción	Fotografías ilustrativas
	Cuentan con el parqueo destinado para mujeres y hombres con diversidad funcional, ubicados cerca de la puerta de entrada.	
	La rampa y la puerta de la entrada principal cuenta con las medidas y condiciones adecuadas.	
	El inodoro cuentan con perillas de palanca y su espacio es adecuado para el uso de cualquier cliente.	
	La altura de las mesas, dispositivos en los baños y barras para atender en cliente es accesible.	
Los baños tienen rotulación en Braille.		

Figura X. Fortalezas identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante KFC. Elaboración propia

Figura 25 Oportunidades encontradas en el restaurante KFC

O P O R T U N I D A D E S	Descripción	Fotografías ilustrativas
	Los empleados se mostraron flexibles y dispuestos a mejorar las condiciones del local.	Sin imagen.
	El espacio es amplio para hacer modificaciones, sus mesas y sillas sencillas de movilizar y con altura adecuada.	

Figura X. Oportunidades identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante KFC. Elaboración propia

Figura 26 Debilidades encontradas en el restaurante KFC

D E B I L I D A D E S	Descripción	Figuras ilustrativas
	Deficiencia en la comunicación y transmisión del mensaje al cliente, no existe nadie con conocimiento en LESCO.	Sin imagen.
	Falta de información clara y funcional en los paquetes de alimentación ofrecidos y dispositivos externos, no existe Braille ni ningún otro dispositivo audible.	
	Los lavamanos dentro de los baños, no mantienen las medidas de altura que corresponde y la perilla requiere de esfuerzo físico para poder utilizarlo.	

Figura X. Debilidades identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante KFC.

Figura 27 Amenazas encontradas en el restaurante KFC

A M E N A Z A S	Descripción	Fotografías ilustrativas
	Tipo, tamaño y cantidad de las letras en el menú, la iluminación de estos y color de los rótulos dificultan su interpretación.	
	En las primeras investigaciones KFC contaban con angostas barras para organizar las filas, en la reciente remodelación las cambiaron por unas más anchas sin embargo siguen siendo una barrera para muchos.	
	Algunos de sus muebles son estáticos y estructuras de difícil acceso.	
Se remodeló un área nueva del local y en su entrada se observa una puerta que no cumple con las medidas y requisitos adecuados para la accesibilidad.		

Figura X. Amenazas identificadas por las investigadoras y participantes con diversidad funcional en las visitas realizadas al restaurante KFC. Elaboración propia

Por medio del FODA en KFC implementado se encuentran situaciones similares a los otros cuatro restaurantes analizados anteriormente, entre las fortalezas y oportunidades se encontraban la existencia de rampas y baños con adaptaciones. Entre las debilidades la falta de accesibilidad en la información y la comunicación.

Resulta preocupante ver la palabra accesibilidad resumida en un baño adaptado, una rampa y un parqueo, como se observa en los restaurantes mencionados anteriormente. Lo que conlleva a la necesidad de realizar acciones pedagógicas que permitan una mayor reflexión y conocimiento.

### ***Entrevistas a encargados/as de restaurantes***

Como parte de las observaciones realizadas anteriormente a los restaurantes Kentucky Fried Chicken, McDonald's, Taco Bell y Burger King, se aplicó también una entrevista a los encargados/as presentes de dichos establecimientos para conocer aspectos de interés sobre los restaurantes y sobre la percepción de las personas encargadas de los mismos con el tema en investigación, (Ver anexo 1. Entrevista y valoración inicial de los restaurantes de comidas rápidas). En la figura 28 se detallan los resultados obtenidos en estas entrevistas:

Figura 28. Análisis de datos obtenidos en entrevista a encargados/as de los restaurantes de comidas rápidas en estudio

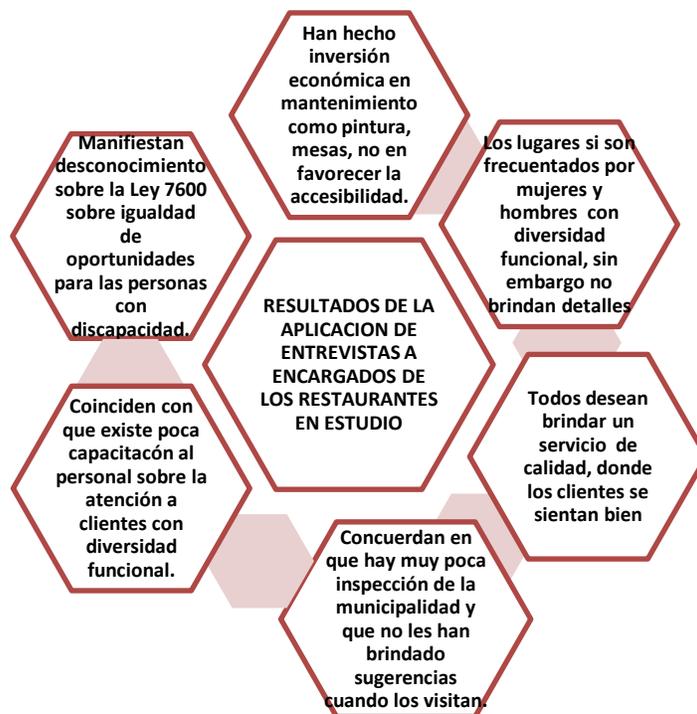


Figura X. Muestra de resultados obtenidos en entrevista aplicada a encargados de los restaurantes Burger King, McDonald's, Subway y Taco Bell.

Mediante las entrevistas se reconoció la existencia de un grado de desconocimiento sobre cómo crear espacios inclusivos. Al mismo tiempo los administradores manifestaron desconocer la Ley 7600 sobre igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad.

Según la información suministrada por los encargados/as entrevistadas, en ese momento ninguno funcionario de la Municipalidad había realizado inspecciones periódicas con el fin de valorar el cumplimiento con los requerimientos establecidos por la Ley 7600, para ofrecer en estos locales un servicio que promueva la accesibilidad en igualdad de oportunidades.

Los y las trabajadoras de los restaurantes de comidas rápidas entre sus obligaciones laborales, se encuentran: ofrecer un servicio de calidad al cliente, pero no se encuentran capacitados para ofrecer este tipo de servicio a los y las clientes con diversidad funcional.

## **Resultados: Etapa 2 Identificación de las necesidades de acceso en los restaurantes de comidas rápidas**

A raíz de la información recopilada y tomando en cuenta los resultados obtenidos de las actividades realizadas en la etapa 1 de la presente investigación, se realizan diversas estrategias de recopilación de información entre las cuales se mencionan: inspecciones, grupos focales, entrevistas.

### ***Resultados de inspecciones y aplicación de Guía de observación***

En esta etapa las investigadoras con el apoyo de ingenieros inspectores de la municipalidad de Heredia llevan a cabo la aplicación de un instrumento de valoración de la accesibilidad de los restaurantes (Ver anexo 2. Guía de observación detallada sobre la accesibilidad en los restaurantes), Esto porque al identificar la falta de supervisión por las autoridades correspondientes y la necesidad de aplicar las medidas exactas de los espacios a valorar se requeriría formalizar más los datos de la investigación. El instrumento de evaluación está ligado únicamente a los lineamientos establecidos por la Ley 7600 sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y la Ley 8661, ya que en base a estos lineamientos puede intervenir la municipalidad. Se retoma y modifica el instrumento utilizado por Aguilar et al. (2003), elaborado con el fin de valorar los alcances logrados en accesibilidad por las instituciones educativas como Preescolares, Escuelas y Colegios del Circuito 03 de la Dirección Regional de enseñanza de Heredia de acuerdo a lo estipulado en el artículo 17 de La Ley 7600 de igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad, de acuerdo a los fines propios de dicha investigación.

La aplicación del instrumento se realizó por medio de varias inspecciones en compañía de un Ingeniero de la municipalidad de Heredia el cual realizaba las mediciones respectivas según lo indicado en cada criterio expuesto.

Se toman en cuenta los siguientes restaurantes: Burger King McDonald's, Taco Bell, Subway y Kentucky Fried Chicken. Con este instrumento se pretende identificar la necesidad de mejorar las medidas de accesibilidad en los restaurantes de comida rápida, por esta razón

en el análisis del instrumento se mencionan las cantidades de locales y no sus nombres comerciales.

A continuación en la tabla 3 se exponen los principales resultados obtenidos de dichas valoraciones según los criterios tomados en cuenta

Tabla 3. Análisis de resultados obtenidos con la guía de valoración de restaurantes de comidas rápidas	
Criterio a valorar	Análisis según los datos recopilados
Puertas de ingreso e internas art. 140, 138.	Iniciando el ingreso a los restaurantes se encuentra que cuatro de ellos no cuentan con puertas que abran hacia ambos sentidos, de la misma forma no cumplen con todos los requerimientos estipulados como altura de la agarradera y protector metálico en la parte inferior.
Rampas art. 150, 124.	De los cinco restaurantes estudiados los cinco cuentan con rampa en la entrada principal sin embargo están se encuentran en malas condiciones ya que el pavimento está deteriorado, únicamente dos rampas mantienen su funcionalidad.
Pasillos art. 141,142,133,138.	Tres de los establecimientos cumplen con las medidas estipuladas, sin embargo, en los otros dos restantes el espacio es limitado para poder ir a la caja o existen barras para realizar la fila de pedido.
Escaleras Art. 133,134,135,136.	Dos de los restaurantes no cuenta con escaleras, y los otros tres presentan escaleras que no cumplen con las medidas establecidas, no hay indicación en braille ni texturas del pasillo, ni en las escaleras
Mesas y mostradores Art. 148.	Dos de los locales cuenta con las medidas estipuladas y tiene las mesas y sillas separadas, permitiendo de esta forma adaptarlas según las necesidades de las personas, sin embargo los demás restaurantes no cuentan con mesas ni mostradores con las medidas requeridas, en su totalidad.
Servicio Sanitario	Los cinco establecimientos indican contar con baño adaptado

Art. 143,119,111.	para las personas con diversidad funcional, sin embargo las medidas y dispositivos del lavatorio, las puertas y el lavamanos no cuentan con lo estipulado en la Ley 7600.
Puertas	
Lavatorio Lavamanos	
Nota: Muestra de resultados obtenidos luego de la aplicación de la guía de valoración de los restaurantes realizada por las investigadoras. Elaboración propia	

La actitud de las los y las encargados de los restaurantes de comidas rápidas presentes en el momento de la inspección, llama considerablemente la atención de las investigadoras, esto resulta más preocupante para efectos de la investigación que las mismas condiciones de accesibilidad física, informativa o comunicativa de los restaurantes. Ya que consideran necesario una actitud inclusiva en las personas que se desempeñan dentro del restaurante, para que los cambios sean efectivos y cumplan con el respeto a la diversidad humana.

Ante los resultados identificados al aplicar y analizar la Guía de valoración detallada sobre los restaurantes de comidas rápidas en estudio se reconocen las siguientes circunstancias según cada establecimiento en específico:

***Observaciones generales de la inspección en el restaurante McDonald's.***

Al iniciar la inspección el encargado presente en ese momento en el restaurante, expresó indiferencia hacia el tema investigado, durante la inspección realizada, no participó del proceso, al finalizar la inspección cuando se le otorgaban las recomendaciones, el encargado escuchó las mismas y no brindó ningún comentario al respecto.

McDonald's es visitado regularmente por clientes con diversidad funcional, principalmente por hombres y mujeres con diversidad funcional auditiva, sin embargo como se mencionó en observaciones anteriores no se maneja aún menú en braille ni alguien capacitado para manejar el LESCO, el menú se encuentra ubicado al lado arriba del mostrador con letras pequeñas y colores que distorsionan el mensaje.

Con respecto al espacio físico es bastante accesible para trasladarse sin embargo se observa la necesidad de una guía que vele por el orden adecuado en los pasillos, evitando obstáculos en el camino. Las sillas y mesas se encuentran mal distribuidas limitando el espacio en el restaurante y la movilidad de las persona.

### ***Observaciones generales de la inspección en el restaurante Taco Bell.***

El encargado de este restaurante, acompañó a las investigadoras durante la inspección y en todo momento estuvo atento a las observaciones que se realizaron, él expresó que considera que el haber trabajado en el restaurante junto a compañeros con diversidad funcional es una buena experiencia, que permite obtener un mayor conocimiento sobre el LESCO y de esta forma poder comunicarse con hombres y mujeres que asisten al restaurante y lo requieran.

En las cajas del restaurante se solicita el nombre del hombre o la mujer atendida y al estar listo el pedido se llama al cliente por su nombre, evitando confusiones en el momento de la entrega. El encargado comenta que la idea de que en las cajas se pregunte el nombre del cliente y se apunte en la factura no fue pensado para favorecer las sociedades inclusivas, sino para dar un servicio más personalizado al cliente en general, sin embargo esta opción favorece significativamente a las personas con diversidad funcional visual, auditiva y cognitiva ya que permite una mejor comprensión y desenvolvimiento dentro de la caja.

En resumen en Taco Bell en el año 2011, se observa la contratación de personal con diversidad funcional, principalmente hombres y mujeres con diversidad funcional auditiva, quienes utilizan el LESCO como medio de comunicación y en la interacción diaria con las demás compañeros y compañeras ha hecho que estas puedan reconocer y utilizar señas básicas. Esto también permite una apertura ante la inclusión, rompiendo estereotipos sociales que minimizan a las mujeres y hombres con diversidad funcional.

El encargado presente del restaurante indica que su compañero con diversidad funcional auditiva es dedicado en su trabajo, demostrando puntualidad y responsabilidad en sus tareas diarias.

### ***Observaciones generales de la inspección en el restaurante Burger King.***

En este momento el encargado presente del restaurante acompañó a las investigadoras y al inspector, durante la valoración, evacuando dudas ante lo que no se consideraba accesible y lo que necesitaba cumplir para ofrecer mejor accesibilidad. Él indica que es importante la devolución de la información incluyendo las recomendaciones.

El encargado informa a las investigadoras que Burger King tiene varios clientes fijos con diversidad funcional auditiva y que se logran comunicar por medio de la escritura. No se cuenta con algún sistema Braille ni el personal está capacitado para poder comunicarse con alguna persona con diversidad auditiva utilizando el LESCO.

El encargado aconseja trabajar el tema a nivel gerencial, ya que son los únicos con la potestad de realizar cambios importantes en el local y pueden llevar los logros realizados a los demás locales de Burger King en el país.

### ***Observaciones generales de la inspección en el restaurante KFC.***

La administradora del local permite la visita e inspección, ella supervisa la limpieza del restaurante antes de ser abierto al público. Según lo comentado por la administradora presente, no maneja lo establecido en la Ley 7600, ni en la Ley 8661, expresó en ese momento que el local es poco visitado por personas con diversidad funcional y en el tiempo que lleva laborando para el restaurante no ha tenido ningún inconveniente.

Así mismo informa que ninguno de los empleados conoce LESCO y con respecto al braille solamente hay señalización en las puertas de los baños, sin embargo, la administradora desconocía su función.

Las aceras cercanas al restaurante presentan muchos desniveles y no cuentan con rampa por lo tanto impiden el desenvolvimiento autónomo de una persona con diversidad funcional física.

Al ingresar al establecimiento se encuentra la primera barrera para la caja registradora está es las barras para la organización de las filas. Los baños tienen un espacio reducido ya en su interior se observa mayor posibilidad de desplazamiento, sin embargo muchos de los artículos indispensables en un baño, como el jabón, la secadora, el alcohol en gel y las toallas, están en posiciones de difícil acceso para hombres y mujeres con diversidad funcional.

A través de los datos obtenidos en esta Etapa 2 de la presente investigación y después de su respectivo análisis se denota una serie de factores que inciden negativamente en la capacidad de un servicio accesible no solamente a nivel físico, informativo y comunicativo del restaurante, sino, también en la necesidad de cambio en la actitud, conocimiento y capacitación, de las y los empleados de los restaurantes de comidas rápidas en estudio.

Las investigadoras al haber realizado guías de valoración, entrevistas, y análisis de los resultados, consideraron que surge la necesidad de continuar el proceso de investigación al lado de las mujeres y hombres con diversidad funcional ya que con ellos podrían obtener una mejor comprensión de las experiencias reales que vivencian al asistir a estos restaurantes y es por esta razón que establecen diversas acciones pedagógicas, para continuar en el camino del aprendizaje.

### ***Desarrollo de grupos focales***

En esta etapa, las investigadoras se percatan de la necesidad de utilizar grupos focales, en donde los hombres y las mujeres con diversidad funcional puedan expresar su opinión acerca de dicho tema, con esto se pretende acercar a las investigadoras a las situaciones cotidianas enfrentadas.

Cabe rescatar que en las últimas décadas los derechos de las mujeres y hombres con diversidad funcional han tomado fuerza y han logrado realizar cambios a nivel social, tanto en países desarrollados como aquellos que se encuentran en vías de desarrollo. Durante muchos años los derechos de las mujeres y hombres con diversidad funcional se mantuvieron en silencio y sus actividades dentro de la sociedad se veían reducidas, hoy en día la situación ante los derechos en igualdad de condiciones, se encuentra en una lucha buscando concientizar a la población de la necesidad de convivir dentro de la diversidad humana que la rodea, facilitando los medios para el desenvolvimiento conjunto de los ciudadanos.

Uno de los primeros temas discutidos con los participantes dentro del grupo focal, fue la importancia y la influencia que consideran tienen los restaurantes de comida rápida para la población Herediana, en la figura 29 se rescata las principales opiniones de las personas con diversidad funcional acerca de este tema.

La conversación de las opiniones en el grupo focal se divide en tres categorías según edades niños, jóvenes y adultos. Ya que los intereses al asistir a algún restaurante de comida rápida varían según la edad del consumidor.

Las respuestas de los participantes de los grupos focales, se resumen en la siguiente imagen, representando las categorías con su imagen correspondiente.

Figura 29. Opiniones de las mujeres y hombres con diversidad funcional acerca de las actividades frecuentes realizadas por personas de distintas edades en los restaurantes de comidas rápidas.

<p><b>Niños/as</b></p> 	<p><b>Jóvenes</b></p> 	<p><b>Adultos</b></p> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Fiestas para niños y niñas.</li> <li>Menú exclusivo.</li> <li>❖ Personajes llamativos.</li> <li>❖ Juguetes y sorpresas.</li> <li>❖ Zonas de juego.</li> <li>❖ Espacios físicos llamativos.</li> <li>❖ Colores, canciones, rimas y estrategias publicitarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Precios bajos y combos sustanciosos.</li> <li>❖ Rapidez y cercanía.</li> <li>❖ Publicidad llamativa.</li> <li>❖ Colores y estilos juveniles.</li> <li>❖ Oportunidades para reuniones sociales.</li> <li>❖ Horarios flexibles.</li> <li>❖ Menús atractivos.</li> <li>❖ Facilidades tecnológicas (internet).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Menú variado y económico.</li> <li>❖ Reuniones familiares, de negocio o sociales.</li> <li>Cercanía y comodidad.</li> <li>Se utilizan como un premio para hijos/as, nietos/as. etc.</li> </ul>

Figura X Muestra de opiniones brindadas por las personas con diversidad funcional acerca de las actividades que se pueden desarrollar en los restaurantes de comidas rápidas, los cuales los hacen lugares atractivos para la población de diferentes edades. Elaboración propia

A continuación se presenta un breve análisis acerca de algunos de estos aspectos que se mencionaron:

- Cercanía y bajos precios

Debido a la demanda publicitaria y al avance acelerado del consumo de comidas rápidas en Costa Rica, hoy en día se pueden encontrar instalaciones de restaurantes de comidas rápidas en cada provincia de nuestro país, y en provincias pobladas se pueden encontrar hasta más de un establecimiento.

La cercanía es un factor positivo, ya que actualmente la sociedad en su gran mayoría lleva un ritmo de vida acelerado y necesita contar con los servicios de consumo lo más cercanos posibles.

- Atrayentes para niños, niñas y jóvenes en sus actividades sociales con sus grupos:

Los encargados o encargadas de la publicidad de los restaurantes de comidas rápidas realizan un gran esfuerzo para poder encontrar las técnicas e instrumentos que permitan captar la atención y el interés de la niños, niñas y jóvenes, conociendo que este tipo de población tiene una fuerte influencia en el adulto y logra conseguir que este acceda a llevarlo al sitio de preferencia.

Al lograr que el niño o la niña desee asistir al local el adulto visualiza el consumo como una premiación y una oportunidad de pasar un momento agradable para ambos. Algunas de las técnicas que se podrían mencionar, más utilizadas para lograr este objetivo son: los menús exclusivos y llamativos para niños, los juguetes añadidos a la compra, espacios de recreación, fiestas, mascotas o personajes alusivos al restaurante, anuncios divertidos, colores y espacios atractivos.

La influencia de los restaurantes de comida rápida para los y las adolescentes mantiene circunstancias similares. El eje principal de ellos y ellas es la relación con sus pares, buscando siempre compartir la mayoría del tiempo y tener las mismas preferencias.

Los restaurantes de comidas rápidas le ofrecen un espacio agradable y económico que se encuentre al alcance de sus ingresos para poder compartir con sus amigos, amigas o pareja.

Algunas de las técnicas que utilizan estos restaurantes para llamar la atención de la población juvenil son por medio de: precios atractivos, ubicación estratégica, diseño interior innovador, anuncios publicitarios con personajes y actividades de interés de los y las jóvenes, entre otras.

- Oportunidades de reuniones familiares y socialización a población adulta.

Los restaurantes de comidas rápidas logran ser un lugar apto para las reuniones en familia o de negocios informales, en cualquier momento de día. Muchas restaurantes como McDonald's, Burger King y KFC, presentan un menú tan variado que se puede utilizar para

desayunar, tomar café, o un postre, por lo que resulta cómodo utilizarlo como punto de encuentro.

A partir de este punto en discusión se da a conocer la función que cumplen los restaurantes de comida rápida para la sociedad, que si bien se resalta que no se debe abusar del uso de comida rápida, a nivel social se utilizan con mucha frecuencia y estos deben de presentar las condiciones que permita el acceso íntegro y seguro para cualquier consumidor o consumidora.

Por medio de entrevistas, diálogos y reflexión dentro de los grupos focales junto a mujeres y hombres con diversidad funcional, sobresalen muchas situaciones que se viven diariamente y que no son reconocidas conscientemente.

Uno de los aspectos que enfatizan con mayor fuerza los participantes es acerca de las actitudes que observan al presentarse en un restaurante de comida rápida.

Las actitudes se pueden comprender como la forma en la que cada individuo interpreta el mundo que lo rodea y cómo actúa de acuerdo al contexto en el que se desenvuelve.

Las actitudes difieren, ante una misma circunstancia, influyen muchos factores, entre ellos el económico, experiencias de vida, contexto familiar, educativo y el sociocultural. Con respecto al tema de diversidad funcional son diferentes las actitudes de acuerdo al paradigma en el que se ha desenvuelto y mantienen las personas sobre esta temática, estas actitudes se reflejan en el entorno que facilita o impide el proceso de inclusión.

Para los hombres y mujeres con diversidad funcional es fundamental para su adecuado desenvolvimiento, el trato que se les brinde dentro de un local, establecimiento o servicio y el entorno; ya que si este resulta ser accesible la persona refuerza su autonomía y seguridad.

Las actividades desarrolladas permitieron a las investigadoras reconocer que la sociedad mantiene muchos mitos y estereotipos acerca de las mujeres y hombres con diversidad funcional, que dificultan que el servicio al cliente sea el correcto.

Hay acciones o actitudes hacia las mujeres y hombres con diversidad funcional que fomentan la exclusión y no necesariamente van acompañadas por una mala intención de la persona que la realiza pero si de un desconocimiento evidente ante los apoyos que realmente son oportunos en diferentes circunstancias, ya que se evidencia que en ocasiones no se ofrece apoyo de ningún tipo y en otras los apoyos han sido extremos.

En este sentido, las personas participantes comentaron situaciones vividas dentro de los restaurantes de comida rápida, concordando que muchas veces los encargados o encargadas del servicio al cliente, al observar a un hombre o mujer con diversidad funcional la primera impresión es de asistencia total, ya que se ha construido una conceptualización social incorrecta en la que se considera que el hombre o mujer con diversidad funcional es totalmente dependiente a la ayuda de otra persona para realizar todas sus tareas, convirtiéndose esto en un exceso de atención y a su vez en un obstáculo para su desenvolvimiento autónomo.

Durante el grupo focal los y las participantes describieron algunas anécdotas y experiencias en las cuales rescataron las situaciones que han vivenciado en algunos restaurantes de comidas rápidas. Como manera de análisis las investigadoras sintetizaron las mismas en forma de tiras cómicas con el fin de poder generar mayor reflexión tanto en los demás participantes de la investigación como en las personas lectoras.

En la figura 30 se muestra una de estas anécdotas donde se evidencia un apoyo excesivo hacia una joven con diversidad funcional visual:



En esta tira cómica se ilustra a una pareja ambos con diversidad funcional visual, acompañados de su perro guía, que se desempeñan como estudiantes universitarios, quienes deciden ir a comer algo rápido cercano a la universidad en su tiempo libre después de un duro examen. Se puede observar con facilidad el nivel de autonomía y superación de los personajes principales, que representan la situación actual de muchos jóvenes con diversidad funcional del país.

Sin embargo las empleadas del restaurante a primera vista los etiquetan como los pobrecitos, se identifican en ellas dos posiciones la primera quién no quiere atenderlos y la segunda que lo ve como una forma de caridad. La situación empeora cuando la empleada sin pedir la autorización, ni opinión de la muchacha con diversidad funcional visual, toma de su brazo y la guía hasta el baño, creyendo que así lo necesitaba.

Por medio de esta tira cómica se pueden reconocer estereotipos de asistencialismo que se mantienen en la sociedad y el desconocimiento ante los apoyos necesarios para facilitar el desenvolvimiento de los hombres o mujeres con diversidad funcional.

Otra situación preocupante, expresada por uno de los participantes del grupo focal, acerca de los apoyos que se ofrecen en los restaurantes de comidas rápidas es la falta del personal capacitado y de información básica para poder comunicarse o dar la información oportuna a una persona con diversidad funcional que utiliza el Lenguaje de Señas Costarricense o tiene baja visión. A continuación se presenta una situación en la figura 31, en la cual una persona con diversidad funcional auditiva desea comunicarle al vendedor lo que va a consumir:

Figura 31. Tira cómica 2, de anécdota descrita por personas con diversidad funcional

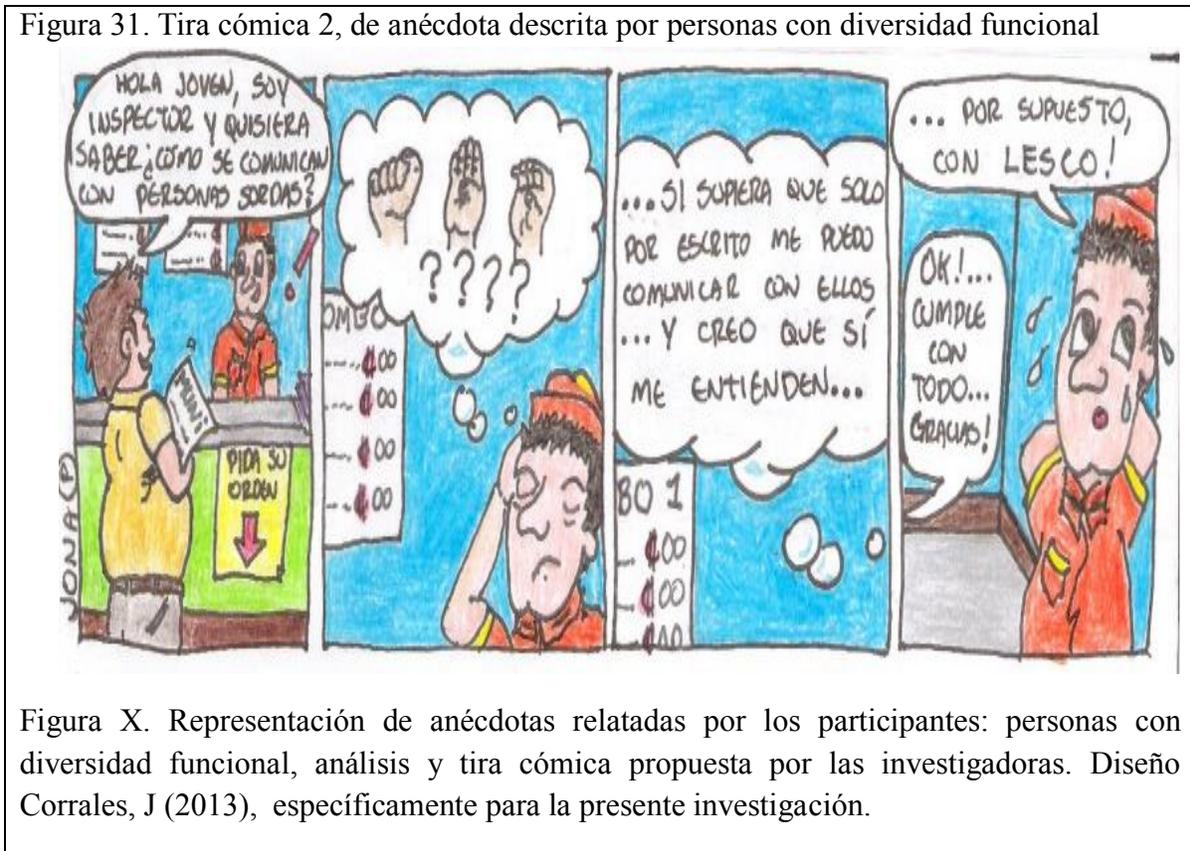


Figura X. Representación de anécdotas relatadas por los participantes: personas con diversidad funcional, análisis y tira cómica propuesta por las investigadoras. Diseño Corrales, J (2013), específicamente para la presente investigación.

En esta tira cómica se intenta representar a un inspector, quien ingresa al local con el fin de verificar que se cumplan con los lineamientos de accesibilidad necesarios en el restaurante, los cuales han sido estipulados por la Ley 7600 desde el año 1996. La tira cómica se enfoca en el área de accesibilidad en la comunicación.

El encargado del local reconoce internamente que el medio de comunicación correcto para un hombre o una mujer con diversidad funcional auditiva es el Lenguaje en Señas Costarricense, sin embargo no ha sido necesario implementarlo ya que logra comunicarse por medio de la escritura en una hoja. El inspector no profundiza en el tema posiblemente por desconocimiento también.

Por medio de esta tira cómica se observan dos factores que atentan contra actitudes que favorezcan el desarrollo de una sociedad inclusiva, primeramente se pone en evidencia la necesidad de concientización y el respeto a la diversidad humana, ya que no se observa un interés de conocer el lenguaje de señas y utilizan otros medios rudimentarios para lograrlo. Y al mismo tiempo la deficiencia en el control de la inspección, lo que no preocupa a los

administradores de los locales a informarse y realizar los cambios necesarios para una adecuada accesibilidad.

El inspector en esta situación debe de tener la preparación necesaria para servir de guía a los administradores de los restaurantes con un asesoramiento y seguimiento oportuno.

Por parte de las investigadoras se consideró necesario el ofrecer recomendaciones a las y los empleados de los restaurantes sobre cómo mejorar la atención a los clientes con diversidad funcional que deseen disfrutar de los servicios brindados en los restaurantes de comidas rápidas, con el fin de que la atención que brindan respete los derechos de los hombres y mujeres con diversidad funcional.

Uno de los participantes quién presenta baja visión comenta que él ha tenido experiencias incómodas en los restaurantes de comidas rápidas debido a que por su condición no necesita de un perro guía y a simple vista las personas no notan su diversidad funcional, por lo que tiene que estar mostrando constantemente el bastón para ser atendido correctamente, a continuación se ilustra en la figura 32 dicha situación:

Figura 32. Tira cómica 3, de anécdota descrita por las personas con diversidad funcional



Figura X. Representación de anécdotas relatadas por los participantes: personas con diversidad funcional, análisis y tira cómica propuesta por las investigadoras. Diseño Corrales (2013), específicamente para la presente investigación.

La situación presentada anteriormente en la tira cómica se pudo haber evitado contando el restaurante con productos de apoyo que potencien el desenvolvimiento autónomo, tales como menús audibles o en braille.

En la siguiente tira cómica se representa una experiencia de exclusión debido a la ausencia de un espacio físico accesible. La accesibilidad física ha causado gran impacto en la población, debido a la lucha constante por parte de mujeres y hombres interesados en hacer valer los derechos en igualdad de oportunidades. Esto se puede observar diariamente en Costa Rica principalmente en las calles, aceras y hospitales, donde las municipalidades deben de velar por el cumplimiento de los lineamientos que establece la ley 7600 y la Ley 8661.

El o la cliente ingresa regularmente a los restaurantes de comidas rápidas

Figura 33. Tira cómica 4, de anécdota descrita por las personas con diversidad funcional



Figura X. Representación de anécdotas relatadas por los participantes: personas con diversidad funcional, análisis y tira cómica propuesta por las investigadoras. Diseño Corrales, J (2013), específicamente para la presente investigación.

acompañado por un grupo de amigos, amigas o de familiares, para poder compartir y socializar con estos, mientras degustan de los distintos alimentos. Al no poder ingresar adecuadamente a uno de estos restaurantes no solo va a privar a la persona de disfrutar de los alimentos que se ofrecen, sino, de participar oportunamente de actividades comunes con su grupo de amigos y familiares. A continuación se presenta en la figura 33 una situación vivida por personas con diversidad funcional física en los restaurantes de comidas rápidas debido a la existencia de obstáculos físicos:

En la figura anterior se representa la situación de un niño con diversidad funcional física, que emocionado recibe la invitación para una fiesta de cumpleaños, imagina muchos regalos y diversión. Al preguntar el lugar de la fiesta su madre le contesta que se va a realizar en un restaurante de comidas rápidas, como se ha acostumbrado en los últimos años.

En ese momento el niño recuerda los múltiples obstáculos físicos que existen en la estructura del restaurante, inmediatamente inventa una excusa para no asistir, a pesar de su deseo por asistir prefiere excluirse antes de pasar situaciones incómodas frente a sus amigos.

Por medio de esta tira cómica se reflexiona acerca del daño emocional que puede ocasionar en una persona, la ausencia de accesibilidad física en un restaurante de comidas rápidas.

Mediante la figura 34 se observa la situación de una de las participantes que debido a su rutina acelerada, por su trabajo, estudio y compromisos deportivos y familiares, frecuentemente se le olvida o dificulta cargar con su almuerzo, por lo que opta por ir a algún restaurante de comidas rápidas.

Figura 34. Tira cómica 5, de anécdota descrita por las personas con diversidad funcional



Figura X. Representación de anécdotas relatadas por los participantes: personas con diversidad funcional, análisis y tira cómica propuesta por las investigadoras. Diseño Corrales, J (2013), específicamente para la presente investigación.

En la tira cómica anterior la muchacha sale de su trabajo con hambre, necesita encontrar algo de comer rápido y económico, el tiempo de almuerzo fue dedicado en recorrer

la ciudad en busca de un restaurante con las condiciones de accesibilidad necesarias en su entrada. Sin embargo falló en su intento y regresó a su trabajo con hambre y cansada.

Estas son algunas de las situaciones de las que viven las mujeres y hombres con diversidad funcional debido a los múltiples obstáculos físicos y de actitud que se encuentran al querer hacer uso de los restaurantes de comida rápida más populares de la provincia de Heredia. Como se observa son situaciones sencillas de solucionar teniendo la información precisa acerca del tema de accesibilidad.

Cabe resaltar que las experiencias ofrecidas en esta fase se representaron en manera de tiras cómicas, con la debida autorización de los participantes que suministraron las anécdotas, como una manera de ser escuchados y comprendidos.

A su vez en este grupo focal se construyó junto a los participantes una tabla, de las circunstancias que ellos consideraban como debilidades de los restaurantes de comidas rápidas la cual se muestra a continuación:

Tabla 4. Debilidades en accesibilidad física, informativa y comunicativa de los restaurantes de comidas rápidas en estudio

Accesibilidad Informativa	Accesibilidad Comunicativa	Accesibilidad física
-Falta de menú en Braille y audible.	-Falta de personal que conozca el vocabulario básico en LESCO.	-Existencia de escaleras.
-Ubicación e iluminación de los letreros.	-Ritmo de la voz del personal operativo acelerado.	-Ausencia de rampas o rampas con medidas inadecuadas.
-Tamaño y color de las letras y números.	-Desconocimiento de la condición de las personas con diversidad funcional y los apoyos que requieren: ayuda excesiva o desinterés en brindar condiciones accesibles.	- Puertas que abren en una sola dirección y con perrillas de difícil agarre.
-Saturación de imágenes en los boletines informativos.		- Lavamanos con perillas circulares y a una mayor altura que la indicada.
-Rotulación y colores de salidas y dispositivos de emergencia o peligro.		- Espacios reducidos o

-Texturas en desniveles.  
-Audio o rotulación en braille de los productos ofrecidos fuera de la caja y el área de atención al cliente (bebidas y salsas).

saturación de sillas y mesas.  
- Sala de juegos únicamente para niños y niñas con grandes habilidades motoras.

Nota: Resumen de las principales debilidades en la accesibilidad física, informativa y comunicativa de restaurantes de comida rápida en estudio, de acuerdo a las opiniones brindadas por las personas con diversidad funcional en el grupo focal. Elaboración propia.

Además de los grupos focales las investigadoras consideran importante conocer las opiniones de mujeres y hombres con diversidad funcional que no pudieron participar de los grupos focales, por lo cual deciden realizarles una entrevista la cual se detalla a continuación

### ***Entrevistas realizadas a deportistas con diversidad funcional motora***

Los participantes de las entrevistas visitan con frecuencia o han visitado los restaurantes de comidas rápidas en estudio. Las investigadoras describen de la siguiente forma el procedimiento llevado a cabo: se aplicó una entrevista que constaba de diez preguntas dirigidas a hombres y mujeres con diversidad funcional, referentes a las posibilidades de acceso a los restaurantes de comidas rápidas y sus opiniones hacia ellos.

Se toman aquellos cuestionamientos considerados por las investigadoras relacionados con los objetivos de la investigación, que permitan interpretar de alguna manera la posición de las mujeres y hombres con diversidad funcional frente a esta problemática. La entrevista se realizó a 4 hombres y 2 mujeres con diversidad funcional motora, que participan de los equipos de baloncesto en silla de ruedas del CENARE. Los resultados del mismo se muestran en la Tabla 5, utilizando las palabras exactas utilizada por los participantes:

Tabla 5. Opiniones de las mujeres y hombres con diversidad funcional expresadas mediante entrevistas, sobre la accesibilidad en los restaurantes de comidas rápidas

<b>Categorías de análisis identificadas</b>	<b>Expresiones brindados por mujeres y hombres con diversidad funcional</b>	<b>Observaciones de las investigadoras</b>
Regularidad de visitas en los restaurantes de comida rápida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No asisto prefiero utilizar el servicio exprés.</li> <li>- Únicamente voy a los de Guatemala porque son más accesibles o utilizo el auto.</li> <li>- 2 o 3 veces por mes.</li> <li>- 1 vez por mes.</li> <li>- Cuando se presenta la ocasión.</li> <li>- Los domingos y algunas veces los viernes cuando salgo con mis amigos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ninguno de los participantes expresan desagrado por las comidas rápidas, 2 de ellos no asisten pero si consumen.</li> <li>- Los dos participantes que no asisten mencionan la accesibilidad como motivo de su ausencia.</li> </ul>
Satisfacción y comodidad en los restaurantes de comida rápida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No me siento cómodo la aglomeración de personas no me gusta.</li> <li>- Algunas veces incomodo empezando desde el parqueo, uno va con hambre y ve 3 motos ubicadas en el parqueo que necesito.</li> <li>- Muy poco no me parece que exista mucha accesibilidad.</li> <li>- Prefiero ir con un amigo y familiar.</li> <li>- Depende del local, hay algunos que con simple vista ya no me siento cómoda.</li> <li>-Yo hago mucho deporte por lo cual logro desplazarme por mi condición, sin embargo no me imagino como hacen otros amigos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La accesibilidad física en este cuestionario es la principal razón de la comodidad o insatisfacción del cliente.</li> <li>- Cuatro de seis respuestas fueron negativas.</li> <li>- Se rescatan dos factores fuerza o condición física o acompañamiento por amigos o familiares.</li> <li>- Se resalta la necesidad de mejoras en la accesibilidad y concientización.</li> </ul>
Motivo de visitas a los restaurantes de comida rápida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socializo con los amigos</li> <li>-Cumpleaños.</li> <li>- Disfruto de la comida.</li> <li>- Utilizo el internet mientras se come.</li> <li>- Llevo a mis hijos y sobrinos.</li> <li>-Antes del accidente iba con mi novia.</li> <li>- Reuniones breves e informales de trabajo o comités.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El uso de los restaurantes de comida rápida va más allá del simple hecho de adquirir el producto, hay un peso social significativo para la persona; un derecho que debe de ser respetado y apoyado.</li> </ul>
Accesibilidad física en los	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El mostrador tiene muchas barandas, cuando no hay gente me agacho y paso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los detalles estructurales que expresan los</li> </ul>

restaurantes.	por debajo. - Muchas mesas no son movibles y en algunas no se pueden acomodar los pies dentro de ella por su estructura y altura. - Los baños tienen pocos espacios y hago un énfasis en los lavamanos que son aún más altos, cuando hay un solo baño tocan mucho la puerta. - Rampa muy empinada hay que utilizar mucha fuerza para ingresar. - Las puertas son muy duras, la agarradera alta, abre solamente para afuera, y esta la rampa; a veces se hace difícil luchar contra la gravedad.	participantes que afectan la accesibilidad física son básicos para su ingreso y satisfacción dentro de los restaurantes. - Muchos de estos se pueden solucionar con facilidad y sin necesitar un gasto económico muy fuerte. - La ausencia de estos atentan contra la seguridad del cliente.
Accesibilidad Informativa en los restaurantes.	- No he tenido problema con la información, ya sé lo que quiero pedir. - Cuando se está pagando la persona que lo atiende a uno habla tan rápido que al final le terminan cobrando más. - Yo no tengo ningún impedimento visual, pero nunca he visto nada en braille para las personas que si lo tienen. - Se me hace difícil ver los precios y nombres de los productos cuando estoy sin lentes. - Hace falta información en los dispositivos de seguridad y de emergencia. - Deben de velar más por el respeto a los espacios designados para nosotros, baños o parqueos el símbolo informa que no deben utilizarlos y aun así lo hacen.	- La accesibilidad informativa no tiene el mismo impacto que la accesibilidad física, se observa con menos frecuencia en los restaurantes de comida rápida. - Es importante que la información sea clara, sencilla y al alcance de todos, aunque estas muchas veces no las exija el consumidor por sus diferentes razones, esta accesibilidad también es fundamental para la comodidad del cliente en el restaurante.
Accesibilidad comunicativa y atención en los restaurantes.	- Muy mal y no siento que haya una especialidad. - Me molesta cuando me ponen demasiada atención y no me dejan hacer las cosas, pero, esto ocurre muy pocas veces, la mayoría del tiempo ignoran la situación y no dan un trato preferencial. -No causamos impacto. - Ha existido un poco de ayuda pero no la necesaria.	- Sigue existiendo en muchas personas la idea del asistencialismo a pesar de que las personas con diversidad funcional han demostrado ser autosuficiente, o por lo contrario no hay una actitud inclusiva. Muchas veces la falta de información y

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Depende de la persona que lo atienda a uno no se puede generalizar y hay gente muy buena.</li> <li>- Nunca he preguntado pero no creo que algún trabajador de ahí utilice LESCO.</li> </ul>	<p>concientización impiden una adecuada comunicación entre los participantes.</p>
Aspectos que cambiaría en los restaurantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención y servicio al cliente.</li> <li>- Eliminar escaleras y segundos pisos.</li> <li>- Medidas de seguridad al alcance de todos.</li> <li>- La estructura se puede modificar y posiblemente los pensamientos del ser humano.</li> </ul>	<p>- Los restaurantes deben de contar con una guía que le proporcione técnicas y estrategias para lograr un cambio inclusivo no solo en la estructura sino en su ideología.</p>
Conocimiento de la ley 7600 y 8661.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy poco, no he podido leerlas.</li> <li>- Es la de igualdad de oportunidades.</li> <li>- Cuando necesito alguna ayuda legal acudo al Consejo.</li> <li>- Habla sobre, rampas, aceras, transportes, en general sobre accesibilidad; he tenido que acudir a ella muchas veces pero es muy tedioso el proceso, ahora no lo hago porque al final nadie hace nada y mejor me abstengo de ir a lugares en los que sé que voy a tener problemas.</li> <li>- La he escuchado, pero, nunca la he utilizado, cuesta mucho que nos escuchen aunque existan las leyes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se valora una gran necesidad, para buscar técnicas de divulgación de las leyes empezando por las mismas personas con diversidad funcional.</li> <li>- Existe un gran miedo desconfianza hacia el cumplimiento de las leyes y ser escuchados, y se están violentando derechos básicos de cualquier persona.</li> </ul>
Experiencias vividas en un local de comida rápida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De una manera muy educada le tuve que decir a una señora que si pudiera cargar con la bandeja junto con las gaseosas y la silla de ruedas a la vez, estaría trabajando para un circo.</li> </ul>	<p>- El crear ambientes inclusivos es mucho más sencillo de los que parece, pero debe de iniciar por una actitud inclusiva.</p>

<p>Importancia de la investigación en función de una sociedad inclusiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Este tipo de investigaciones permiten crear conciencia en la sociedad de la situación que pasan las personas con discapacidad física.</li> <li>- Es divertido y es rico y si son accesibles te sientes parte de la sociedad.</li> <li>- Que no se sienta que el mundo está en contra de nosotros ya es suficiente con tener una discapacidad.</li> <li>- No se debe de pensar solamente en nosotros que utilizamos una silla de ruedas, el que tengamos una discapacidad ha sido por accidentes y no nacemos con ellas, así que nadie está exento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Una docente que promueva la inclusión, debe de reconocer que su trabajo no se basa únicamente en guiar el proceso en el aula y escuela, existe una gran necesidad en la sociedad que afecta directamente a sus estudiantes y esa realidad no se le puede ignorar.</li> </ul>
---	--	---

Nota: Muestra de resultados de entrevistas aplicadas a personas con diversidad funcional para conocer sus opiniones acerca de la accesibilidad en los restaurantes de comidas rápidas y análisis de las investigadoras de acuerdo a la situación problema. Elaboración propia (2012).

En la actualidad se siguen observando factores físicos y humanos que dificultan el adecuado desenvolvimiento de las mujeres y hombres con diversidad funcional y a pesar del trabajo que ha realizado una parte de la sociedad al dar grandes pasos en la materia de accesibilidad a nivel mundial, todavía hacen falta caminos por recorrer para poder disminuir las principales barreras sociales que dificultan la autonomía de las mujeres y hombres con diversidad funcional.

Con el fin de tener un mayor acercamiento a la realidad vivenciada por las personas con diversidad funcional física al desear acceder a un restaurante de comidas rápidas, las investigadoras junto con el señor Solano participante de la investigación con diversidad funcional motora deciden realizar un video, el cual se describe a continuación

### ***Descripción de video “Las Barreras Heredianas”***

Las investigadoras realizan un video en la provincia de Heredia junto a el señor Solano el cual es uno de los participantes con diversidad funcional física quien utiliza una

silla de ruedas para su desplazamiento autónomo, durante el video el señor Solano se desplaza desde las instalaciones de la Municipalidad de Heredia hasta los restaurantes Burger King, KFC, McDonald's, Subway y Taco Bell con el fin de ingresar a alguno para poder almorzar sin embargo debido a las inexistentes condiciones de accesibilidad física le es imposible disfrutar del servicio que ofrecen dichos restaurantes. Cabe resaltar que durante el camino recorrido con el señor Solano fueron diversos los obstáculos presentes ya que inicialmente las aceras se encuentran con huecos tan pronunciados o bien en muchos casos las aceras son angostas por lo que impiden el desplazamiento en silla de ruedas. El señor Solano menciona que cuando el transita el cantón de Heredia lo hace por la calle ya que por las aceras le resulta imposible. Durante este día no se hizo la excepción y el mismo para poder llegar hasta el sector donde se encuentran ubicados los restaurantes tuvo que trasladarse en su silla de ruedas manual por "media calle" enfrentándose al peligro de tener un accidente con algún vehículo.

A raíz de ser partícipe de la realidad de accesibilidad física a la que se enfrenta no solamente el señor Solano sino muchas mujeres y hombres con diversidad funcional las investigadoras realizan una retroalimentación de todo el proceso vivenciado, el cual lo resumen en el siguiente fragmento:

### ***Camino de lucha***

*"Por los caminos de la vida voy*

*dejando una semilla de bondad, otra de felicidad*

*y en ocasiones también me gusta sembrar la semilla de la diversidad...*

*Voy luchando día a día con las barreras externas,*

*que aunque son muchas no me impiden avanzar.*

*Recorro el camino, mirando a los demás*

*y tan solo pido que me dejen, con mis propias alas poder volar...*

*Porque cuando la fuerza nace en el corazón nadie jamás la detendrá".*

*Elaboración propia (Alfaro, Mora, 2014)*

Luego de la elaboración del video las “Barreras Heredianas” se pretende concientizar a la población ante la necesidad de mejores condiciones de accesibilidad para favorecer el desarrollo de una sociedad inclusiva, por lo cual las investigadoras junto al señor Solano, deciden en ese momento mostrarlo en la etapa 3 de la presente investigación como una de las acciones pedagógicas que se llevarán a cabo para generar la reflexión en los y las participantes.

En resumen en la presente etapa se confirmó que los restaurantes de comidas rápidas presentan grandes obstáculos en su estructura física, comunicativa e informativa, y dificultan la opción de disfrute en igualdad de oportunidades dentro de los establecimientos. Se rescata la necesidad de concientización en la población para fomentar actitudes y pensamientos que promuevan la inclusión, ante esto en la etapa 3 de la investigación se realizan talleres junto con los participantes donde se realizan una serie de actividades lúdicas que pretenden precisamente reflexión y dialogo ante esta situación.

### **Resultados: etapa 3. Promover acciones pedagógicas que fomenten actitudes inclusivas**

Es una necesidad que los participantes conozcan los resultados obtenidos y contruidos mediante todo el proceso de investigación. Por lo cual en esta etapa 3 se pretendió por parte de las investigadoras - educadoras el generar conciencia en los y las participantes de la investigación sobre la necesidad de espacios accesibles física, informativa y comunicativamente, así como de la necesidad de promover cada día una sociedad más inclusiva que permita el disfrute en igualdad de oportunidades. Por lo cual las investigadoras planificaron realizar con los participantes de la investigación un taller como parte de las acciones pedagógicas que las mismas consideran pertinentes para generar reflexión y promover cambios.

#### ***Desarrollo del taller “Restaurantes de comidas rápidas inclusivos”***

Las investigadoras ambas Educadoras Especiales consideraron enriquecedor el realizar un taller con los participantes de la investigación en el cual tuvieron la colaboración de personas con diversidad funcional que fueron participes de todo el proceso de

investigación; se invitó a los encargados y empleados de los restaurantes de comidas rápidas en estudio, así como los miembros de la municipalidad incluyendo el alcalde, la vicealcaldesa, las personas miembros de la comisión de Accesibilidad, así como las y los funcionarios de los demás departamentos,

El Taller llamado “Restaurantes de comidas rápidas inclusivos”, tuvo como objetivo general: Reflexionar ante la necesidad de creación de entornos accesibles dentro de los restaurantes de comidas rápidas, enfocando la actitud y aptitud que debe existir en los miembros de la comunidad, para lograr entornos inclusivos que permitan la libre participación de todos los ciudadanos en igualdad de condiciones.

Dicho taller fue dividido en cinco actividades pedagógicas donde se abarcan distintos conceptos involucrados con sociedades inclusivas, las mismas utilizan diversas actividades lúdicas con las cuales pretender construir los conceptos en conjunto con las y los participantes del taller y de esta forma poder potenciar espacios de diálogo, análisis y reflexión.

Los conceptos base en los cuales se fundamenta el taller se muestran a continuación en la figura 35

▪ Figura 35. Actividades del taller “Restaurantes de comidas rápidas inclusivos”



Figura X. Muestra de los conceptos trabajados mediante la estrategia de taller por las investigadoras con los participantes de la investigación. Elaboración propia

Al planificar dicho taller las investigadoras consideraron que el mismo podría durar un lapso de tiempo de dos horas aproximadamente, en dicho tiempo se ejecutarían diversas acciones pedagógicas con las cuales se interactuara con los participantes. Entre las actividades utilizadas dentro del taller se encuentran: análisis de videos de las situaciones de accesibilidad en los restaurantes de comidas rápidas, reflexiones, plenaria, lluvia de ideas, actividades lúdicas; todas estas con el fin de concientizar a la población de la necesidad latente de actitudes y aptitudes que promuevan la inclusión (Ver Apéndice 6).

Tal como se mencionó anteriormente las investigadoras planificaron realizar un taller de 2 horas, sin embargo debido a la ausencia de los y las invitados del mismo, dicho taller se tuvo que realizar en tres sesiones distintas. Cabe resaltar que en las tres fechas planificadas, las investigadoras entregaron las invitaciones formales con un mes de anticipación, solicitaron los permisos de participación correspondientes a la realización del taller y se realizaron las confirmaciones de la asistencia por medio de vía telefónica. En la figura 36 se muestra la logística realizada por las investigadoras.

Figura 36. Muestra del proceso logístico llevado a cabo por las investigadoras para ejecutar el taller

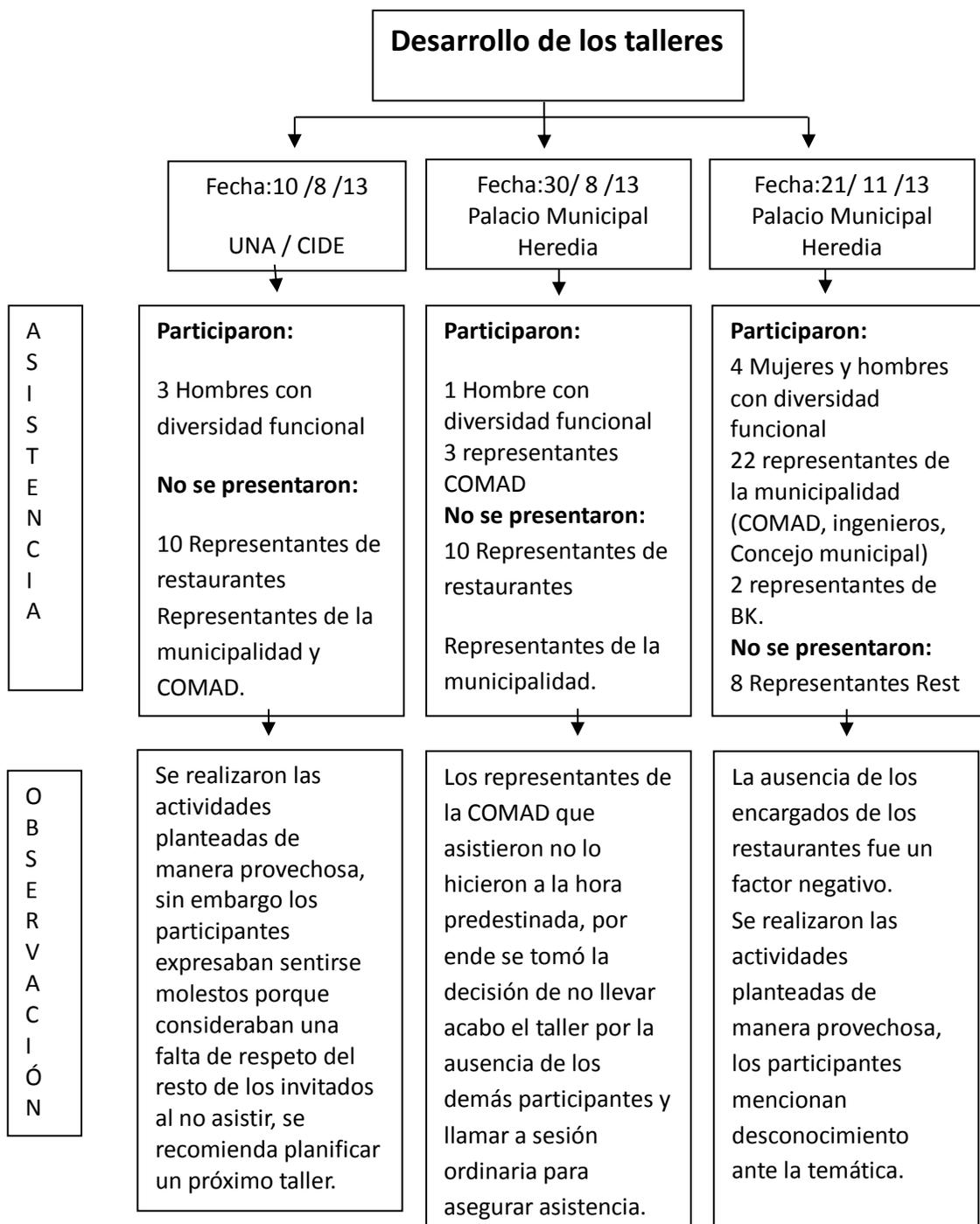


Figura X: Muestra del desarrollo del taller “Restaurantes de comidas rápidas inclusivos”, clasificado según las fechas de implementación.

Como bien se mostró en la figura anterior en la primer sesión asistieron solamente personas con diversidad funcional las cuales habían sido participes de todo el proceso de investigación, se llevó a cabo el taller con las mismas y se escucharon los comentarios y recomendaciones de los participantes, los cuales en conjunto con las investigadoras estuvieron de acuerdo en realizar otro taller en la municipalidad de Heredia. Las investigadoras rescatan como uno de los resultados de este taller la falta de interés y compromiso por parte de los invitados de participar en procesos de información y retroalimentación ya que los mismos a pesar de haber confirmado su asistencia no avisaron que no podían asistir.

Se planificó el segundo taller el cual se realiza en las instalaciones del Concejo Municipal, se invitaron nuevamente a las mismas personas mencionadas con anterioridad, sin embargo al mismo llegó puntualmente una persona con diversidad funcional visual, y 45 minutos después llegaron tres miembros de la Comisión de Accesibilidad de la municipalidad de Heredia, los cuales se disculparon y sugirieron realizar un tercer taller, ellos se comprometieron a solicitar una sesión ordinaria y de esta forma convocar a los demás funcionarios y funcionarias de la municipalidad para el mismo.

Se denota nuevamente que existe por parte de algunos de los participantes de la investigación desinterés de informarse sobre temas relacionados con diversidad funcional, por lo cual las investigadoras y las personas con diversidad funcional se empoderan más de la necesidad de realizar dicho taller para mostrar los resultados obtenidos con la investigación y a su vez el poder potenciar espacios de reflexión y retroalimentación.

Al planificar el tercer taller se cuenta con la autorización del presidente del Concejo Municipal de la provincia de Heredia Manuel Zumbado Araya el cual autoriza la participación de las investigadoras en la sesión ordinaria 292-2013, y es desde el mismo Concejo Municipal donde se informa a las y los funcionarios de la municipalidad del Departamento de Rentas y cobranzas, y del departamento de ingeniería que deben asistir a dicha sesión. Para la confirmación de la asistencia de los invitados se tuvo la colaboración de la Vicealcaldesa de la municipalidad de Heredia Sra. Heidy Hernández Benavidez, la misma llamó a cada uno de los restaurantes de comidas rápidas invitados (Burger King, McDonald's, KFC, Taco Bell y Subway) en los cuales sus encargados confirmaron la asistencia.

A continuación se exponen algunas de las actividades lúdicas utilizadas dentro del taller con el fin de exponer la problemática de la investigación, los alcances realizados y crear conciencia en los participantes de mejorar las condiciones del entorno iniciando por un cambio de pensamientos a favor de la inclusión.

### ***Construcción grupal conceptual diversidad funcional***

Por medio de actividades lúdicas se pretende construir en conjunto el concepto de diversidad funcional, identificando la diversidad en la persona y la discapacidad en el entorno que no se ajusta a la sociedad diversa y mantiene obstáculos que impiden el desenvolvimiento autónomo.

Actividad: Lluvia de ideas concepto de discapacidad.

Con la lluvia de ideas quince de los participantes del taller expusieron en pocas palabras lo que significa para ellos el término discapacidad entre las ideas escuchadas se encuentran:

- Seis personas responden: “ausencia o falta de capacidad”.
- Tres personas responden: “persona con limitación”.
- Dos personas responden: “dificultad para realizar tareas con normalidad”.
- Dos personas utilizan la frase: “impedimento”, “una de ellas lo relaciona con impedimento físico y mental”.
- Una persona menciona: “capacidades diferentes” y por último una persona dice “no comparte la palabra discapacidad”.

En la figura 37 se muestran los datos anteriormente expresados:

- Figura 37. Principales conceptualizaciones acerca de la discapacidad expresadas por los participantes.

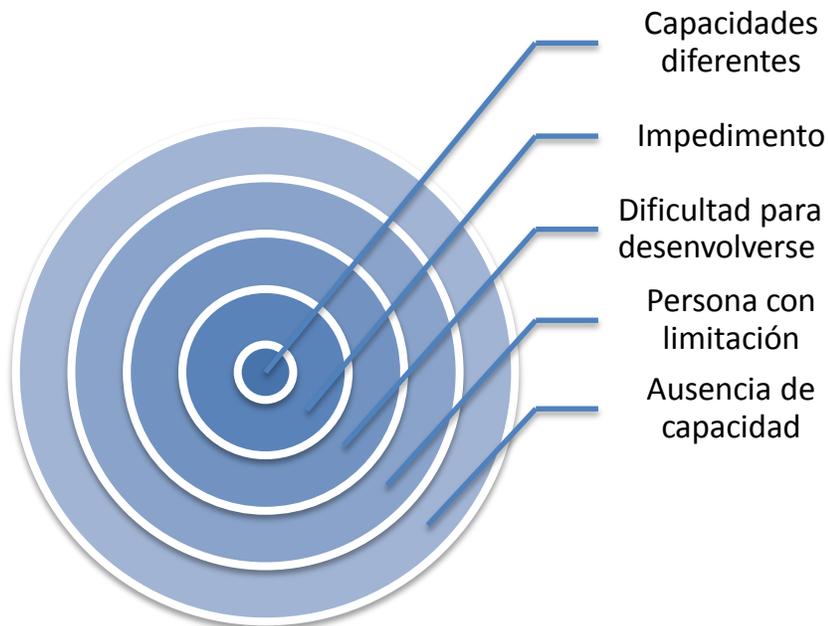


Figura X: Diagrama que representa cada uno de los conceptos que asocian los participantes al término discapacidad.

De los quince comentarios expuestos en la lluvia de ideas trece de ellos distinguen la discapacidad en la persona y además como una característica que les impiden participar adecuadamente del medio social en el que se desenvuelve.

En esta indagación se resaltan datos preocupantes porque en su gran mayoría trabajadores de la Municipalidad de Heredia encargados de la accesibilidad en el cantón, siguen manejando conceptos del término discapacidad utilizados en el paradigma rehabilitador entre ellos: falta o ausencia de capacidad en la persona, persona con limitación, dificultad para desenvolverse, impedimento etc. Es necesario que la sociedad fomente actitudes inclusivas donde no se visualice a los hombres y mujeres con diversidad funcional como incapaces de realizar una acción o desenvolverse autónomamente por su diversidad funcional. Aunado a esto, las investigadoras consideran que existe desconocimiento por parte de algunas y algunos funcionarios de la municipalidad acerca de la legislación costarricense sobre diversidad funcional como lo es la Ley 7600 y la Ley 8661. Por lo cual en dicho taller los mismos

manifiestan la necesidad de capacitarse en dichos temas e indican que muchas de las situaciones actuales se deben a la carencia de información sobre dichas temáticas.

### ***Actividad “la riqueza de la diversidad”***

El objetivo de esta actividad fue generar reflexión en los y las participantes del taller sobre la importancia que tiene para la sociedad el que todos los hombres y mujeres sean diferentes. Dicha actividad consistió en que los y las participantes debían escribir en cuatro pliegos de papel periódico, su nombre, comida favorita, color favorito y nacionalidad, y analizar lo que observan en ellos.

A partir de esta introducción se conversa acerca del término diversidad funcional, un término que como se mencionó con anterioridad nace desde la filosofía inclusiva que pretende demostrar que la discapacidad no está en la persona sino en el entorno y las actitudes de las personas que la rodean y que radica en rescatar la importancia de que todas las personas son diferentes, pero, iguales de importantes y que su autonomía e independencia depende del contexto en el cual se desenvuelven.

Las investigadoras consideran que al interiorizar el concepto diversidad funcional se valora a la persona como capaz de realizar la actividad que el contexto le permita de diversas maneras, como por ejemplo la comunicación puede realizarse por medio del lenguaje, de señas, tablas de comunicación, gestos, imágenes, etc. El objetivo es la comunicación y se logra de manera funcional de maneras diferentes según la diversidad de la persona y el medio en el que se desenvuelve.

Durante esta actividad ante el nuevo concepto se escuchan diferentes opiniones de los participantes entre ellos personas con diversidad funcional quienes expresaron sentirse cómodas con dicho término. Se resalta, no se pretende un simple cambio de palabras, sino más bien un cambio de visión, de pensamientos y de actitudes, el cual debe de irse interiorizando poco a poco. Entre algunos de los comentarios expresados se citan los siguientes, puestos en la figura 38.

Figura 38. Opiniones de los y las participantes ante el término diversidad funcional.

**Con el término diversidad funcional se entiende que todos somos funcionalmente diversos al desenvolvernos en sociedad y al interactuar con los demás, lo que nos limita para realizar algo no son nuestras funciones corporales y estructurales sino las barreras del entorno, yo si utilizaría el término.**

Yo creo que diversidad funcional es que todos hacemos las cosas de diferentes formas según la facilidad de cada uno y las barreras más grandes se las pone uno mismo, solo hay que proponerse algo, luchar y conseguirlo. Yo utilizaría el término en lugar de persona con discapacidad porque en mi opinión la palabra discapacidad sigue diciéndole a la persona que no es capaz de hacer lo que se propone.

Siento que con este término bien interpretado se observa que la discapacidad es más un tema de adaptación del entorno que limita a la persona con diversidad a encajar igual que el resto ya que no existe las condiciones apropiadas, si usaría el término en lugar de persona con discapacidad porque es la sociedad la que no es CAPAZ las herramientas necesarias

**Con este término se ve a toda la sociedad en general con la capacidad humana para sobrellevar condiciones físicas, sensoriales O mentales adversas, sin enfatizar la condición de uno sino la condición del entorno.**

A mí me encanta el término porque siento que la palabra discapacidad sigue siendo una etiqueta que dice “no puede”, el problema es que la sociedad lo utilice si ni siquiera han podido dejar atrás la palabra discapacitado.

En mi caso el término persona con discapacidad no me incomoda sin embargo viéndolo desde el vocabulario a utilizar dentro de un marco de inclusión social e igualdad siento que de esta manera no se separa como si fuera otro tipo de persona. Es como decir persona con plata y persona sin plata.

Para mí el término es entender que las personas tienen características distintas a otras personas pero igualmente funcionales.

Figura X: Representación de las opiniones expresadas por los y las participantes durante el proceso de investigación, ante el uso del término mujeres y hombres con diversidad funcional. (se utilizan las mismas palabras utilizadas por los y las participantes)

Estos fueron algunos de los comentarios más representativos en el transcurso del taller, se observa que estos giran ante un mismo objetivo el cual es crear conciencia de la capacidad de la persona permitiendo entornos inclusivos que brinden las posibilidades para el

desenvolvimiento independiente de la persona, valorando y enriqueciendo la diversidad humana.

Si bien es cierto, la sociedad apenas está reconociendo y utilizando el término persona con discapacidad a pesar de que ya lleva muchos años de haberse iniciado a utilizar se continúan escuchando en los medios de comunicación, discursos políticos, entre otros, la palabra discapacitado. Las investigadoras en su labor como educadoras especiales consideran que las personas con diversidad funcional han demostrado a lo largo de los años con mucho esfuerzo y dedicación de lo capaces que son, ya es tiempo de quitar esas etiquetas que los desvalorizan como personas, utilizando un lenguaje inclusivo que rescate sus derechos y habilidades y no se enfoque en sus limitaciones:

***Actividad: “En los zapatos de los demás”***

Para efectos de esta actividad, 5 participantes debieron de colocarse gafas con modificaciones que representan distintas patologías visuales, con ellas debidamente colocadas escogieron del menú escrito en papeles periódicos, su combo. En dicha actividad experimentaron las situaciones con las que se enfrentan muchas personas con diversidad funcional visual al asistir a los restaurantes de comidas rápidas y estos no contar con menús adaptados.

Alguna de las reacciones en común observadas y expresadas en los participantes al realizar la actividad, se refleja en la figura 39:

Figura 39. Sentimientos expresados por los y las participantes al enfrentarse a una situación discriminatoria



Figura X: Sentimientos expresados por los participantes, al participar de la actividad: “En los zapatos de los demás”

El participante y compañero de viaje y esfuerzos durante todo el proceso de investigación, el joven Chávez persona con diversidad funcional visual brindó en dicho taller sus anécdotas al asistir a disfrutar de los servicios que ofrecen los restaurantes de comidas rápidas, las cuales permiten a las y los demás participantes reflexionar sobre dicha realidad. Se rescata la gran lucha y el valor del joven Chávez el cual a pesar de las barreras del entorno ha sabido salir adelante y ha logrado sus metas, siendo un ejemplo a seguir; él se desempeña como docente de inglés y fue estudiante egresado de la Universidad Nacional.

Todas estas experiencias han llevado a las investigadoras a reflexionar, a replantearse ideas, a tener una visión más amplia de la realidad y por sobre las llevó a ellas mismas a estar inmersas y comprender mejor las situaciones que vivencien diariamente las mujeres y los hombres con diversidad funcional; ante todas estas reflexiones y análisis ellas construyeron el siguiente fragmento:

## **DESDE ADENTRO**

*Siento que me miran sin parar,  
que en ocasiones me sobreprotegen demás.  
¿Dónde están los derechos dónde están?...  
Quizás se los haya llevado el viento y no los quiera regresar,  
o tal vez se hayan ido de viaje y debo ver que me traerán...  
Mis pies cansados ya no quieren avanzar  
de ver tanta resistencia y negatividad.....  
Años después me doy cuenta que todo fue un sueño lejos de la realidad;  
ahora todos me miran como alguien capaz,  
que vive, que sueña que es diverso como a todos los demás....  
Ahora puedo correr, puedo gritar, y hasta siento que en mi silla y con mi bastón puedo volar...  
Contigo y sin ti yo también lo puedo lograr.....  
  
Dedicado a los fieles compañeros de viaje don Emiliano y Esteban  
Y a todos los hombres y las mujeres con diversidad funcional  
(Elaboración propia, Alfaro y Mora, 2014)*

### **Reflexión y análisis del video “Las barreras heredianas”**

En la etapa 2 de la presente investigación se mencionó la realización del video como parte de la estrategia que complementa las acciones pedagógicas realizadas por las investigadoras para generar reflexión y concientización entre las mujeres y los hombres participantes de espacios accesibles en restaurantes de comidas rápidas. El video se realiza junto al compañero el señor Solano quién utiliza una silla de ruedas para su desplazamiento, con el cual se recorren las calles del centro de Heredia principalmente las que se encuentran

ubicadas al sur de la Universidad Nacional, con el fin de encontrar un restaurante que cuente con las condiciones de accesibilidad que le permita a hombres y mujeres con diversidad funcional física disfrutar del servicio que ofrece sin inconveniente a nivel de accesibilidad. (Ver anexo digital video “Las barreras heredianas”).

El primer obstáculo en el recorrido y el cual se mantuvo presente durante el proceso fueron las aceras las cuales se encontraban en mal estado, por lo cual el señor Solano tuvo que tomar la vía de la carretera para desplazarse hasta el restaurante Burger King, arriesgando su integridad física. Al llegar al restaurante se encontró con una rampa la cual presentaba una estructura y medidas que le impiden al participante ingresar al local. Al toparse con esta situación tuvo que desistir y acudir a buscar otro restaurante cercano.

El segundo intento fue almorzar en el restaurante Taco Bell, sin embargo no pudo hacer la compra de ningún combo ya que para llegar al mostrador debía de pasar una serie de barras que por sus medidas imposibilitaban su acceso al igual que al utilizar los baños del local, el cual presentaba poco espacio para su movilidad.

El tercer intento fue ingresar al restaurante McDonald’s, el cual cuenta con la entrada, espacio y baño accesible, sin embargo, el encargado presente en el restaurante no permitió el acceso con cámaras al restaurante.

En el restaurante KFC, el señor Solano encuentra una puerta en la entrada pesada, con dirección únicamente hacia fuera, lo cual requiere de fuerza física para ser abierta y existiendo la posibilidad de causar lesiones o accidentes, al entrar al restaurante desear ingresar al baño observa existencia de baños con poco espacio, en donde no puede hacer girar su silla de ruedas.

Por último no pudo acercarse a la entrada del restaurante Subway por el mal estado de la calle y aceras. El señor Solano esa tarde no pudo almorzar en ninguno de los restaurantes de comidas rápidas seleccionados.

Durante el taller las investigadoras y los participantes tuvieron el agrado de contar con la presencia del señor Solano quién relató la experiencia vivida al hacer este video, él mismo comenta algunas anécdotas de discriminación acerca de situaciones que ha vivenciado por la carencia de accesibilidad física, así mismo el rescata que la municipalidad ha realizado esfuerzos por mejorar la accesibilidad del cantón, sin embargo hay muchos áreas como las

zonas de recreación, restaurantes de comida rápida entre otros que no se les ha dado el debido seguimiento, pero, que haciendo esfuerzos en conjunto se pueden lograr.

Este video permitió que los y las participantes reflexionarán sobre las situaciones actuales que vivencian las personas con diversidad funcional y al ser relatado por una persona con diversidad funcional, permite a las y los participantes tener un mayor acercamiento a la realidad, uno de los inspectores de la Municipalidad opina que los restaurantes cuentan con estructuras viejas difíciles de modificar, al igual aporta que existe la falta de información para realizar mejoras. Miembros de la municipalidad afirman que se ha invertido mucho dinero en materia de accesibilidad y no se ha escatimado esfuerzos físicos ni económicos. Agregan que existe voluntad, es un trabajo de todos.

Entre los comentarios rescatados de los funcionarios y funcionarias de la COMAD esta: “la tarea no ha sido fácil, pero se necesita que todos tomemos conciencia y nos involucremos ante la inclusión”.

### ***Plenaria y análisis grupal de tiras cómicas, con experiencias reales expuestas por personas con diversidad funcional***

Como se mencionó en párrafos anteriores, las investigadoras realizaron tiras cómicas (Ver figuras 29, 30,31,32,33), en base a las experiencias comentadas por los y las participantes con diversidad funcional de los grupos focales en la etapa 2, las cuales ellas consideraron importantes de exponer ante dicho taller con el fin de analizar su contenido de manera grupal, identificar las situaciones presentadas, los afectados ante esta situación, la posible solución inclusiva y los beneficiados al efectuarse.

A continuación se demuestra a manera de tabla las ideas expuestas por los participantes acerca de las tiras cómicas mostradas. Se utilizan las palabras exactas escritas por los participantes en el documento

Tabla 6. Reflexiones de los y las participantes del taller acerca de las tiras cómicas

<b>Situación</b>	<b>Afectados</b>	<b>Solución inclusiva</b>	<b>Beneficiados</b>
Restaurante inaccesible a nivel físico.	Persona en silla de ruedas.	Accesibilidad para poder desplazarse	Todas las personas que tengan alguna necesidad especial.
Actitud de lástima, burla y pereza	Dos personas no videntes.	Capacitación al personal, concientizar, calidad en la atención, no asumir.	Todos, igualdad.
Persona ciega que se acerca a comprar comida rápida.	Dependiente y la persona ciega.	Colocar rótulos táctiles y audibles.  Capacitar al personal.	Todos.
Desconocimiento de LESCO.	Persona sorda, dependiente.	Capacitación, sensibilizar a la población.	Todos.

Nota: Opiniones brindadas de forma grupal acerca de las anécdotas vivenciadas por las personas con diversidad funcional que fueron presentadas por medio de tiras cómicas, por parte de las investigadoras. Elaboración propia.

Cada tira cómica presentó situaciones distintas con personajes diferentes, sin embargo las respuestas entre los grupos son similares. Los cinco grupos consideraron que al presentarse una solución inclusiva ante la situación presentada se verían beneficiados todos los involucrados.

Entre las soluciones que proponen con mayor frecuencia los grupos son las capacitaciones a los involucrados y la concientización. Los grupos señalan que los afectados

al presentarse una situación de discriminación son las mujeres y hombres con diversidad funcional.

***Resultados de la aplicación del cuestionario “Por un restaurante inclusivo” realizados a los participantes del taller***

Se aplica el cuestionario “por un restaurante inclusivo” realizado por las investigadoras, que pretende identificar el conocimiento que presentan los participantes del taller ante la conceptualización de diversidad funcional y sus experiencias en los restaurantes de comida rápida a raíz de la accesibilidad informativa, comunicativa e informativa. Tomando en cuenta dos ejes de comparación: positivo o negativo ante la inclusión.

El cuestionario constó de ocho preguntas (Ver anexo N°4). En total se aplicó a 23 personas dicho cuestionario.

En la primera pregunta se pretende identificar la frecuencia con la que las personas presentes en el taller visitaban con o sin frecuencia restaurantes de comida rápida, las 23 personas contestaron positivamente con respecto a su asistencia, confirmado una realidad de la demanda de clientela que poseen este tipo de restaurantes. Ante este indicativo se demuestran gráficamente las respuestas obtenidas en las preguntas 2, 3, 4 y 5.

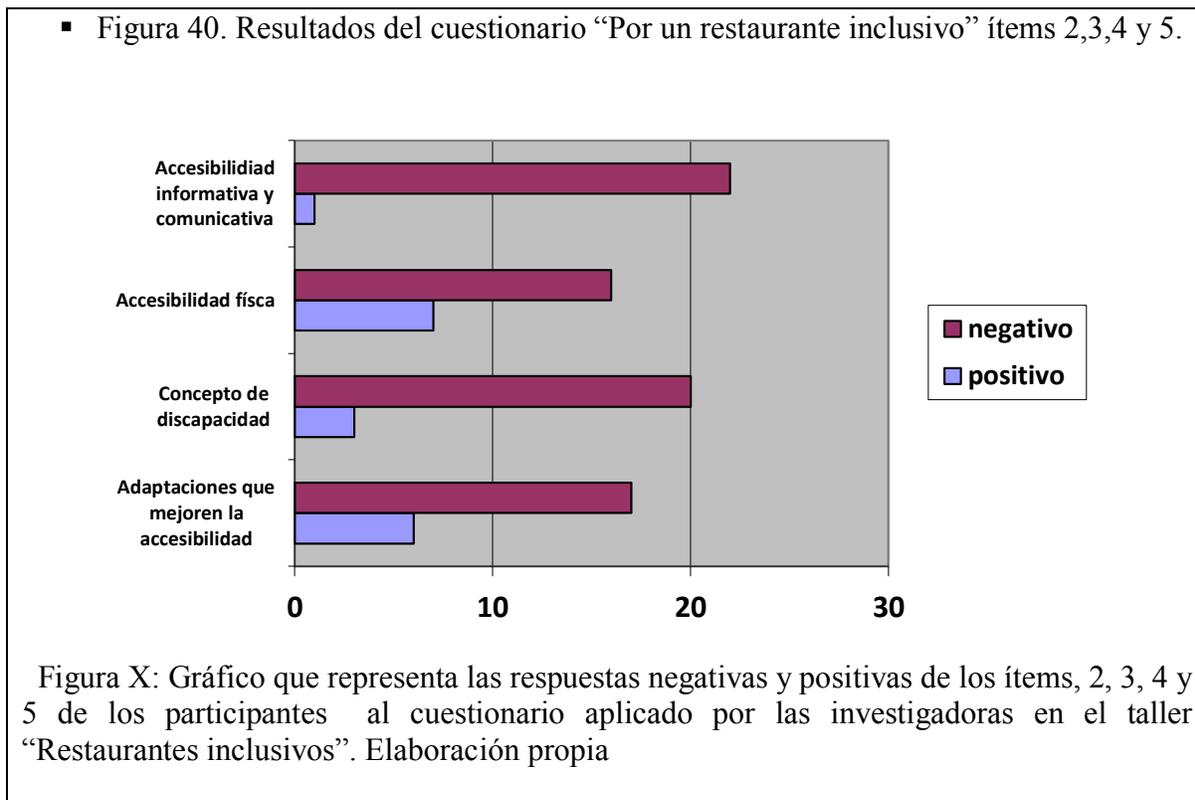
La pregunta número 2 pretende identificar si se han realizado modificaciones a favor de la accesibilidad en igualdad de oportunidades en los restaurantes visitados, en los últimos años. Seis de los participantes contestaron positivamente y 17 de ellos de manera negativa, sin embargo las adaptaciones de los 6 participantes que contestaron positiva son en el baño y las rampas únicamente.

En la pregunta 3 se pretende conocer cuál es la concepción de los participantes de la palabra discapacidad 3 de las respuestas lo mencionan como un concepto de diversidad y vocabulario inclusivo; 20 de ellas expresaron palabras como: no capacidad, poca facultad, necesidad, no poder, ausente a lo normal, limitación y limitación física.

En la pregunta 4 se pretendió analizar la concepción de la accesibilidad física de los participantes en el restaurante que visita con frecuencia, 7 de ellos contestaron positivo y 16 de manera negativa, sin embargo en las respuestas se refleja que los participantes que contestaron positivamente se basan únicamente en rampa, entrada y baños. Igualmente en la

pregunta 5 se analiza la concepción de la accesibilidad informativa y comunicativa, en este caso identificando un índice menor en las respuestas positivas con solamente una persona y 22 dicen no haber visto accesibilidad informativa y comunicativa en el restaurante que visitan.

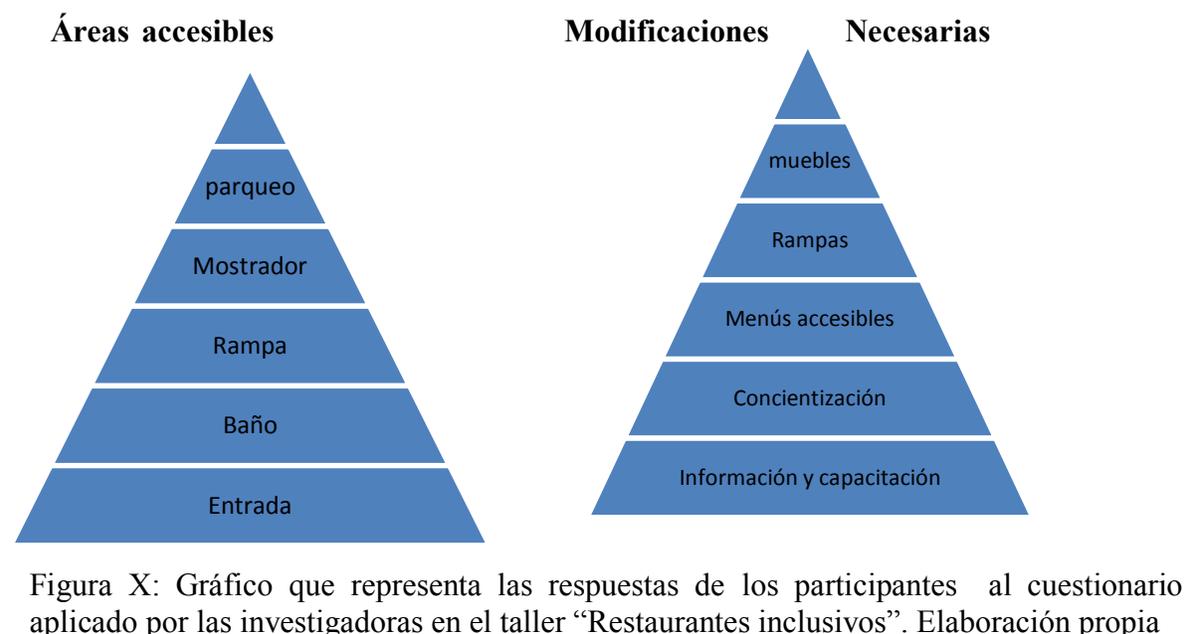
La figura 40 rescata los resultados del cuestionario aplicado:



Las respuestas de los y las participantes giran en el entorno de diversidad funcional física y su accesibilidad. Por medio de las preguntas 6 y 7 se pretende identificar cuáles son las áreas de un restaurante que según el criterio de los participantes deben de modificarse para mejorar la accesibilidad y que áreas consideran que generan una participación en equidad dentro del local.

Estas respuestas se representan por medio de una pirámide informativa donde la base principal representa la mayor cantidad de respuestas brindadas por los y las participantes, las cuales disminuyen hacia el alto de la pirámide. Siendo la punta de la pirámide el área donde consideran que existe menos accesibilidad y las modificaciones que consideran menos necesarias en los restaurantes de comida rápida.

Figura 41. Resultados del cuestionario “Por un restaurante inclusivo” preguntas 6 y 7.



Por último a través del cuestionario se identifica que más de la mitad de los participantes del taller han recibido capacitaciones en el tema de accesibilidad, sin embargo exponen desconocer algún tipo de información acerca de la accesibilidad informativa y comunicativa.

Nuevamente se observa que las personas participantes enfatizan en que las áreas de los restaurantes de comidas rápidas que presentan mayor condición de accesibilidad son aquellas estructuras físicas como las entradas, baños y rampas, sin embargo aún siguen ignorando las demás condiciones de accesibilidad física, informativa y comunicativa.

En la segunda pirámide informativa se identifica a una población consciente de la necesidad de cambio para lograr sociedades inclusivas y esto se logra por medio de la capacitación e información, que conlleven a la concientización.

Si no existe interés y conocimiento por los hombres y mujeres que integran la comunidad no se verán cambios positivos en la accesibilidad.

#### **Resultados: etapa 4. Construir recomendaciones y estrategias para fomentar una sociedad inclusiva**

Al poder identificar durante el presente proceso de investigación las principales necesidades de cambio en las condiciones de accesibilidad física, informativa y comunicativa que se necesitan en los restaurantes de comida rápida del Cantón Central de Heredia, para lograr la igualdad de oportunidades en sus servicios, las investigadoras definen la necesidad de generar conciencia en los participantes de construir en conjunto entornos inclusivos.

Se realiza el brochure (Ver anexo N° 7) como estrategia de información y concientización que propicie condiciones de accesibles dentro de algunos restaurantes de comida rápida en Heredia, para la participación y el disfrute del servicio en igualdad de oportunidades a las personas con diversidad funcional. El contenido de este documento informativo presenta algunos resultados y expresiones mostradas por los participantes en las diferentes estrategias metodológicas, con el fin de permitirle al lector identificarse con el mensaje que se pretende transmitir.

El brochure pretende representar en su portada una puerta abierta que representa las puertas a la inclusión con el siguiente texto como reflexión: Las puertas hacia una sociedad más inclusivas ya existen sin embargo hay que abrirlas y saber entrar en ellas, no es una tarea sencilla pero se debe de iniciar por el querer cambiar, mejorar y actuar. No es una responsabilidad de pocos todos estamos inmersos en el proceso.

El documento no pretende dar direcciones técnicas de construcción o diseño lo que pretende es concientizar sobre la importancia de entornos inclusivos, informar sobre las características de accesibilidad física, informativa y comunicativa y ofrecer las principales recomendaciones que los mismos participantes aportaron y las cuales fueron analizadas en los resultados. Algunas de ellas son:

- Reconocer que la inclusión es un estilo de vida un cambio de acciones y pensamientos, ante una sociedad diversa.
- Actualizar información y capacitación acerca de los avances en materia de accesibilidad física, comunicativa e informativa.
- Acudir a entes especializados en productos de apoyo para dar respuesta a la diversidad funcional (CENAREC, Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial,

Patronato Nacional de Ciegos, COMAD, etc).

- Solicitar la colaboración de personas con diversidad funcional en la toma de decisiones, a nivel de accesibilidad e inclusión.
- Recordar: “Nada sobre nosotros sin nosotros”.

El documento cierra con esta frase: “Nada sobre nosotros sin nosotros”. Frase que fue la guía que permitió llegar a los resultados deseados, la cual las investigadoras interpretan la necesidad de contar con la colaboración de las personas con diversidad funcional para tomar las decisiones necesarias en el camino a una sociedad inclusiva.

## Capítulo IV

### Conclusiones y recomendaciones

#### Conclusiones

*Sobre la legislación costarricense actual en materia de accesibilidad y la apropiación teórica ante los resultados.*

Costa Rica es un país privilegiado, cuenta con mucha legislación importante que defiende los derechos humanos en la diversidad de la población, las legislaciones más recientes como lo es la Ley N° 8661 reconocen que la discapacidad no está en la persona sino en el entorno que la rodea y esta ideología permite bases fuertes para el desarrollo de la presente investigación.

Sin embargo los entes públicos no lo cumplen a cabalidad tomando en cuenta las medidas y disposiciones establecidas, las leyes en Costa Rica en materia de accesibilidad dan la impresión de poder ignorarse con facilidad, según lo que se observa en la cotidianidad, requiere de la constante supervisión de las autoridades correspondientes.

*Acerca de la función que cumple la Municipalidad y la COMAD frente a la accesibilidad e inclusión de los restaurantes de comidas rápidas en estudio.*

La Municipalidad del cantón central de Heredia, ha prestado atención y esfuerzos en materia de diversidad funcional, entre sus proyectos se ven reflejados mejoras en: accesibilidad, recreación y deporte, transporte, educación y sensibilización social.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante todo el proceso de investigación, las investigadoras rescatan que existe desconocimiento por parte de algunas personas que laboran en la Municipalidad y sus comisiones sobre la problemática en materia de accesibilidad física, informativa y comunicativa dentro de los restaurantes de comidas rápidas en estudio y la discriminación que esto produce al impedir la participación de las personas con diversidad funcional en igualdad de oportunidades. De la misma manera cabe resaltar que algunos funcionarios mantienen conceptos sobre discapacidad desde el paradigma rehabilitador, los

cuales es necesario transformar para poder ofrecer alternativas que propicien una sociedad más inclusiva.

Se ha enfatizado en materia de accesibilidad física y ha sido escaso el aporte acerca de las necesidades reales en accesibilidad informativa y comunicativa que se requiere en los entornos para que estos sean inclusivos.

En resumen se rescata la importancia de que los funcionarios se identifiquen con la filosofía de una sociedad inclusiva, sin embargo esto no debe de ser una imposición por la institución ni sus jerarcas, debe de ser una decisión tomada por cada uno de los funcionarios y funcionarias a partir del conocimiento y la concientización que tengan al respecto.

Para las investigadoras fue importante que la Comisión de Accesibilidad de la Municipalidad de Heredia, les abriera sus puertas y permitiera que las mismas fueran realizando devolución de resultados durante todo el proceso, así mismo se rescata su papel como personas colaboradoras y anuentes a los cambios que se requieran en pro de una sociedad más inclusiva.

***Sobre las necesidades de accesibilidad informativa, comunicativa y física de los restaurantes de comidas rápidas en estudio.***

Es una necesidad latente que los restaurantes de comidas rápidas en estudio adquieran el conocimiento necesario para mejorar sus condiciones de accesibilidad en las tres áreas; física, comunicativa e informativa, así como se ha demostrado en el transcurso de las estrategias metodológicas. Por tal razón las investigadoras desarrollaron el taller como una forma de propiciar la concientización y exponer las situaciones cotidianas que vivencian las personas con diversidad funcional al asistir a los restaurantes, sin embargo de las 3 ocasiones en las cuales los miembros de los restaurantes fueron convocados a los talleres e inclusive por parte de la municipalidad al mismo solo asistieron representantes de uno de los restaurantes, lo cual demostró que aún se carece por parte de estos participantes de la investigación de compromiso e interés ante la temática.

El inicio para potenciar un entorno accesible ante una población diversa, debe de empezar con un cambio de actitud a favor de la inclusión y el respeto a los derechos humanos, la cual debe vivenciarse desde las situaciones cotidianas.

Es necesario que existan espacios que respeten el derecho de las personas con diversidad funcional de participar en igualdad de oportunidades que todas las personas, y de hacer uso del servicio de comidas rápidas cuando ellos y ellas lo deseen, por lo cual las investigadoras consideran que desde su rol como docentes de Educación Especial han trabajado arduamente en conjunto con las personas con diversidad funcional para que sean ellas mismas quienes se apoderen de sus derechos, luchen por defenderlos y participen en la facilitación de procesos de sensibilización y concientización para la población, todo esto con el fin de propiciar sociedades más inclusivas.

***Acerca de la vivencia de las mujeres y hombres con diversidad funcional en los restaurantes de comidas rápidas.***

Los restaurantes de comidas rápidas son atractivos para las mujeres y hombres de distintas edades. Las personas con diversidad funcional también los frecuentan; así lo expresan en diferentes ocasiones durante las etapas de la investigación, como también expresan las situaciones que han vivido en este tipo de locales debido a las bajas condiciones de accesibilidad que existían y continúan existiendo. Resultó una experiencia enriquecedora el compartir durante el proceso de investigación con mujeres y hombres con diversidad funcional participantes, ya que esto permitió tener un mayor acercamiento a su realidad, sus experiencias y de esta forma poder construir en conjunto las alternativas que propicien la eliminación de barreras y potencien una sociedad inclusiva en la cual todas las personas puedan disfrutar en igualdad de oportunidades.

Dichas anécdotas de las y los participantes con diversidad funcional fueron las herramientas principales que las investigadoras utilizaron con el fin de concientizar a los demás participantes, las mismas tienen en cuenta que sin la colaboración de las personas con diversidad funcional dicha investigación no se hubieran logrado y que fueron ellos quienes orientaron el camino que debían seguir para poder alcanzar los objetivos propuestos.

***Sobre las acciones pedagógicas utilizadas para generar conciencia ante la necesidad de entornos inclusivos.***

Para las investigadoras poder definir las acciones pedagógicas a utilizar y generar conciencia ante la necesidad de entornos inclusivos, debían identificar primero cuales eran las principales necesidades de cambio en las condiciones de accesibilidad física, informativa y comunicativa que se encontraban en los restaurantes de comidas rápidas del Cantón Central de Heredia. Mediante el desarrollo de las etapas y en construcción con las y los participantes con diversidad funcional se identificó que la mayor necesidad está en el pensamiento humano y que a partir de ahí debía girar el objetivo de las técnicas y estrategias a utilizar en el camino hacia la inclusión.

Al inicio de la investigación las mismas consideraban que su principal objetivo era otorgar un instrumento con el cual las personas pudieran realizar las evaluaciones para valorar si dichos restaurantes eran o no accesibles, sin embargo con la obtención de resultados y su respectivo análisis las investigadoras identificaron que había una realidad más allá de lo planificado, la cual debían conocer e investigar. De esta forma las mismas concluyeron que en una investigación se debe ser flexible y siempre estar abierto al cambio y a nuevas oportunidades de aprendizaje, porque a la vez que se utilizan las acciones pedagógicas para generar conciencia en las personas participantes las investigadoras también enriquecieron sus conocimientos profesional y humanamente.

***Ante la relación de la investigación que enriquece la labor en Educación Especial***

Las investigadoras consideran que durante el proceso de formación profesional transcurrido a lo largo de los años han enriquecido sus conocimientos como educadoras especiales y a su vez con el proceso de investigación llevado a cabo las mismas obtuvieron insumos valiosos que les permitieron adquirir una mayor concientización acerca de las necesidades reales y las situaciones cotidianas que vivencian las mujeres y los hombres con diversidad funcional. Estas situaciones de aprendizaje conllevan a que las investigadoras-educadoras especiales confirmen la necesidad de que los procesos de enseñanza- aprendizaje deben de ir más allá de la praxis en las aulas.

Por ende las investigadoras identificaron que su labor no consiste únicamente en construir conocimientos dentro del entorno educativo sino conocer la realidad social y poder generar estrategias de concientización junto a sus estudiantes, que promuevan el desarrollo de una sociedad inclusiva.

***Ante la importancia de la aplicación de vocabulario inclusivo que respete la diversidad y reconozcan la capacidad de las mujeres y hombres con diversidad funcional***

Las investigadoras consideran que durante todo el proceso de investigación ellas han visto como algunas personas utilizan en su vocabulario diario lenguaje no inclusivo, el cual en vez de rescatar las habilidades de las mujeres y hombres con diversidad funcional, se enfoca en sus limitaciones y es desde allí donde se generan las primeras situaciones de discriminación. Por esta razón las mismas después del análisis y la reflexión constante consideran pertinente que es requerido un cambio en el lenguaje que se use diariamente así como un cambio en las actitudes, ya que es necesario más que un trato preferencial uno orientado en respetar los derechos y la integridad de cada una de las mujeres y hombres con diversidad funcional.

Tal como lo rescatan Lobato y Romañach (2005) “(...) el lenguaje produce, modifica y orienta el pensamiento (...)”, por lo cual si se inicia con un lenguaje más inclusivo esto dará paso a ir avanzando hacia una sociedad más inclusiva.

A pesar de no ser objeto de este estudio para la presente investigación ahondar en la temática de un cambio en la terminología, por su visión social y filosofía inclusiva se considera importante utilizar vocabulario que no segregue, etiquete o aún peor que señale una discapacidad en un hombre o mujer.

## **Recomendaciones**

***A la Municipalidad de Heredia y la COMAD***

- Continuar trabajando en conjunto con estudiantes de la UNA u otras Universidades que promuevan un fin social en sus distintas carreras y establecer con ellos en conjunto

nuevas investigaciones que favorezcan el desarrollo de sociedades inclusivas dentro de la provincia de Heredia.

- Necesidad de mayor regulación en los restaurantes de comidas rápidas del cantón central de Heredia, en su cumplimiento con las normativas de accesibilidad que indica la Ley 7600 Sobre Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad y la Ley 8661 Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, por parte de los funcionarios encargados y encargadas de la Municipalidad de Heredia.
- Involucrar a mujeres y hombres con diversidad funcional en la toma de soluciones para ambientes más inclusivos, debido a que existen muchas necesidades en el entorno que se visualizan únicamente enfrentándose a la situación. “Nada sobre nosotros sin nosotros”.
- Capacitar y ofrecer a los funcionarios y funcionarias de los restaurantes de comidas rápidas nuevas estrategias o tecnologías que les permitan hacer de su local accesible ante las condiciones diversas de la población.
- Dar el debido seguimiento y apoyo a los restaurantes de comidas rápidas, con el fin de mejorar su accesibilidad física, informativa y comunicativa.
- Involucrar a nuevos restaurantes de la provincia de Heredia que no estuvieron contemplados en la investigación, para que logren realizar entornos accesibles dentro de su local.
- Fomentar programas que promuevan el desarrollo de sociedades inclusivas en espacios públicos y privados del cantón central de Heredia.
- Promover espacios de diálogo, capacitación y concientización acerca de las necesidades reales de las personas con diversidad funcional residente del cantón central de Heredia, tanto con los funcionarios de la municipalidad como con las demás personas de la comunidad.

#### ***A los restaurantes de comidas rápidas en estudio***

- ✓ Mejorar sus condiciones de accesibilidad física informativa y comunicativa de acuerdo a lo estipulado en la Ley 7600 Igualdad de Oportunidades sobre las personas con discapacidad y de acuerdo a las opiniones brindadas por las mujeres y hombres con diversidad funcional durante el proceso de investigación las cuales se muestran a continuación:

- ✓ Dirigirse a las mujeres y hombres con diversidad funcional por su nombre sin utilizar etiquetas o vocabulario peyorativo como: pobrecito, cieguito, discapacitado, minusválido.
- ✓ Antes de brindar cualquier colaboración a alguna mujer u hombre con diversidad funcional, preguntar si desea que se le colabore y solicitar que le indique la manera en que desea la colaboración. Evitando actitudes como la sobreprotección o el uso de medidas innecesarias.
- ✓ Tener una página digital o aplicación telefónica donde las mujeres y hombres con diversidad funcional puedan consultar el menú y así seleccionar lo que desean con anticipación, esto también sería beneficioso para la población en general.
- ✓ Tener en el restaurante un menú audible, por ejemplo por medio de una Tablet o computadora al alcance del consumidor.
- ✓ No colocar los avisos de piso mojado en medio de los pasillos, sin las adaptaciones necesarias para que pueda ser percibido por clientes con diversidad funcional visual.
- ✓ Rotular en braille o de forma audible los dispensadores de salsas, refrescos y cualquier otro producto que se encuentre al alcance del público que ingresa al local.
- ✓ Si se tienen dudas acerca de cómo realizar modificaciones de accesibilidad en los restaurantes se recomienda consultar la Ley 7600 o bien a los ingenieros inspectores de la municipalidad antes de hacer las respectivas modificaciones.
- ✓ Promover espacios de capacitación para el personal que brinda la atención al público en temas relacionados con diversidad funcional pidiendo la asesoría al CENAREC o al CNREE.

### ***A la Universidad Nacional, Educación Especial***

Es necesario promover espacios de investigación en los cuales los y las estudiantes universitarios/as de la carrera de Educación Especial y otras a fines, puedan promover desde la comunidad acciones de concientización en las cuales se promueva el desarrollo de sociedades inclusivas con la finalidad de potenciar el rescate de los derechos en el entorno inmediato de las mujeres y hombres con diversidad funcional.

Las investigadoras consideran como una necesidad el que se fomente desde la carrera de Educación Especial una visión inclusiva, iniciando con el cambio desde las aulas y donde además el énfasis de la carrera de Educación Especial promueva un lenguaje inclusivo que a

su vez se refuerce con los objetivos y propuestas planteadas desde los planes de estudio de cada uno de los cursos que se imparten.

De la misma manera las investigadoras –educadoras especiales consideran que es importante para la Universidad Nacional el generar espacios de diálogo en los cuales se pueda conocer las situaciones vivenciadas por los y las estudiantes con diversidad funcional dentro del campus universitario y así con las recomendaciones que estos brinden poder enriquecer sus programas y a su vez tomar estas experiencias y poder investigarlas.

### ***A los hombres y mujeres con Diversidad Funcional***

Tal como se comentó en párrafos anteriores los hombres y mujeres con diversidad funcional compartieron con las investigadoras sus experiencias y sus vivencias cotidianas por lo cual las mismas consideraron que sus aportes fueron fundamentales para el desarrollo de la investigación, por esta razón instan a las mismas a que continúen brindando sus opiniones, compartiendo sus experiencias y por sobre todo que no desistan en exigir sus derechos y en luchar por promover cada día la inclusión.

Las investigadoras rescatan y agradecen el papel tan relevante que tuvo cada una de las mujeres y los hombres con diversidad funcional dentro de todo el proceso de investigación, ellas consideran que fueron estas personas las principales inspiradoras para que las mismas continuarán hasta el final con la investigación.

### ***Para futuras investigaciones relacionadas con la temática en estudio***

A raíz de esta investigación se generaron resultados valiosos que se mencionaron en párrafos anteriores y es por tal razón que las investigadoras instan a otros y otras educadoras especiales y a profesionales de otras especialidades a desarrollar en sus futuros trabajos de investigación temas que fomenten el desarrollo de sociedades inclusivas en los cuales desde los aportes otorgados por las personas con diversidad funcional se construya el proceso que de alternativas para la resolución de la situación problema.

Las investigadoras consideran pertinente instar a que futuras investigaciones tomen en cuenta en sus trabajos los siguientes temas: accesibilidad informativa y comunicativa en

diferentes espacios ya que en la actualidad no se cuenta con mucha información sobre la misma.

## Referencias bibliográficas

- Aguilar, G. (2010). El portavoz. Viviendas accesibles. Consejo Nacional de Rehabilitación (CNREE). Costa Rica: Recuperada de: <http://www.elportavoz.com/viviendas-accesibles/>
- Aguilar, M. Aguilar, L. León, H. Sanabria, A. y Venegas, L. (2003). *Alcances logrados por parte de los Preescolares, Escuelas y Colegios del Circuito 03 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia de acuerdo con lo establecido en la artículo 17 de la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad así como en el artículo 32 de su reglamento*. Seminario de Licenciatura no publicado, Heredia, Costa Rica. Universidad Nacional.
- Aguilar, R. (2000). *Accesibilidad a edificios estatales y privados ¿Se cumple la ley 7600? (2000)*. Tesis de Licenciatura. San José, Costa Rica. Universidad de Costa Rica.
- Ainscow, M y Booth, T. (2000) Índice de Inclusión. *Desarrollando el aprendizaje y la participación en las escuelas*: Recuperada de: <http://es.scribd.com/doc/95610159/Educacion-Especial-e-Integración-Escolar>.
- Araya, K. (2012). *Diseño universal Gestión de Capacidades Organizacionales*. CNREE. Costa Rica: Recuperada de: <http://www.elportavoz.com/diseno-universal-accesibilidad/>
- Arce, J. (2011). *El portavoz: Instalaciones del COLPER cumplen con la Ley 7600*. Costa Rica: Recuperada de: <http://www.elportavoz.com/instalaciones-del-colper-cumplen-con-la-ley-7600/>
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (2010). Ley 5347 del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial. Costa Rica: Recuperado: [www.cnree.go.cr/files/services/leyes/ley\\_5347.doc](http://www.cnree.go.cr/files/services/leyes/ley_5347.doc)
- Asamblea Legislativa. (1996). *Ley N° 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento*. San José, Costa Rica: IPECA
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2008). *Ley 8661 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. San José, Costa Rica: recuperado:

<http://www.elportavoz.com/ley-8661-convencion-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad/>

Baptista, P. Fernández, C. y Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación*: cuarta edición. México: Compañía Editorial Ultra, S.A. de C.V

Blanco, R. (2004). *Temario Abierto sobre Educación Inclusiva: Materiales de Apoyo para Responsables de Políticas Educativas Santiago, Chile*. Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe. Chile.

Camacho, M. y Rodríguez, S. (1997). *El taller participativo: una herramienta para hacer vida la convención de la diversidad biológica*. Primera edición. Heredia, Costa Rica: EUNA

Clínica privada en especialidades médicas DAM. (2007). *Dietética nutrición y endocrinología Comidas rápidas: Endocrinología*. Madrid, España: Recuperada de: <http://www.clinicadam.com/salud/5/002462.html>

Clemente, R y Gómez, B. (2006) *Posicionamiento de los restaurantes de comida rápida*. Boletín económico de ICE N° 2898. Recuperado: [http://www.revistasice.com/cmsrevistasICE/pdfs/BICE\\_2898\\_51-60\\_DF87D49EEBC76C8A9BEDE386F1B4BC6F.pdf](http://www.revistasice.com/cmsrevistasICE/pdfs/BICE_2898_51-60_DF87D49EEBC76C8A9BEDE386F1B4BC6F.pdf). 8-8-2010

Colectivo Loé. (2012). *Discapacidades e inclusión social Barcelona*. España: Recuperada de: [http://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Estudios\\_sociales/vol33\\_es.pdf](http://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Estudios_sociales/vol33_es.pdf)

Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial. (2008) *Funciones de la comisión municipal de accesibilidad*: San José, Costa Rica: Recuperado: <http://www.cnree.go.cr/es/participacion-e-incidencia-municipalidades/funciones-de-la-comision-municipal-de-accesibi.html>

Díaz, G. (s.f). *Inclusión social en el Perú*. Perú: Recuperada de: <http://www.calameo.com/books/002682739e9e2f122165b>

- Dugdale, D. (2009) *Comidas rápidas. Medline Plus*. Recuperado: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/002462.htm>.
- Durán, M. (2009). *Curiosidades acerca del LESCO*. Recuperado: <http://lesco.wordpress.com/category/lesco/>
- Enjuto, N. y Crespo, L. (2008). *Convenio marco de colaboración entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (IMERSO) y la Fundación Once para la cooperación e integración social de personas con discapacidad, para desarrollar un programa de accesibilidad universal*. España: Recuperado: [http://www.imerso.es/imerso\\_01/index.htm](http://www.imerso.es/imerso_01/index.htm)
- Esquivel, J. (2011). *Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad*. CNREE. Costa Rica: Recuperada de: <http://www.elportavoz.com/igualdad-de-oportunidades-para-personas-con-discapacidad/>.
- Favis, M. (2002) El movimiento de derechos humanos de las personas con discapacidad de Filipinas va a la corte. *Disability World*. Volumen No. 13. Filipinas: Recuperado: [http://www.disabilityworld.org/04-05\\_02/spanish/acceso/philippines.shtml](http://www.disabilityworld.org/04-05_02/spanish/acceso/philippines.shtml).
- Fernández, J. García, J. Juncá, J. Torralba, C, y Santos, J. (2005) *Manual para un entorno accesible. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales. Real Patronado sobre discapacidad*. Novena edición. Industrias Gráficas Caro, S.L
- García, J. (s.f). *Accesibilidad en la web de la Universidad de Murcia, Servicio de Información Universitario*. España: Recuperado de: <http://www.um.es/atika/documentos/charlaAccesibilidadWeb20101124.pdf>
- Gregoire, C. (2005). *Blogs compatibles con software para ciegos*. Chile: Recuperado de: <http://claudiogregoire.blogspot.com/2005/11/blogs-compatibles-con-software-para.html>
- Goetz, J. LeCompte, M. (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata, S.L

- Guzmán, A (2007). *Guía de Apoyo Técnico Pedagógico: Necesidades Educativas Especiales en el nivel de Educación Parvularia* Ministerio de Educación de Chile. Primera Edición, Santiago de Chile.
- Hassan, Y y Martín, F. (2003). *Qué es la Accesibilidad Web*. Recuperada de: <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/accesibilidad.htm>
- Hidalgo, G. (2002). *Evaluación de la accesibilidad física para personas con discapacidad del Hospital Nacional de Niños*. Tesis en Licenciatura. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Incar. (2009). *Docente Líder: el docente líder en el trabajo comunitario*. Recuperado: <http://incar.blogdiario.com/>
- Instituto Europeo di Design.(12/8/10). *Diseño Universal*. Consultado el 3 de mayo del 2010. Recuperado de [http://www.accesible.com.ar/recursos/IED\\_master\\_Dis\\_Universal.pdf](http://www.accesible.com.ar/recursos/IED_master_Dis_Universal.pdf).
- Lobato, M y Romañach, J (2005). *Diversidad funcional, nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano*. España: Recuperado de: <http://www.forovidaindependiente.org/node/45>
- Medline Plus.(2009) Información de Salud para usted- comidas rápidas: Recuperada de: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/002462.htm>.
- Mesa, M. y Sánchez, S. (s.f). *Actitudes hacia la tolerancia y la cooperación*. Recuperada de: <http://www.ugr.es/~eirene/publicaciones/item9/eirene9cap1.pdf>
- Ministerio de Educación de España (2007), *Proyecto Cíceros*. España: Recuperado: [http://recursos.cnice.mec.es/lengua/profesores/esol/t1/teoria\\_1.htm](http://recursos.cnice.mec.es/lengua/profesores/esol/t1/teoria_1.htm)
- Molina, O. (2008). *La accesibilidad Universal, un deber de la UCR para la inclusión de todas las personas*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad de Costa Rica, San José.
- Novaera (2011). Historia Logo de Burger King 2011. Recuperada de: <http://www.novaeragc.com/historia-logo-de-burger-king/>

Novaera (2011). Historia Logo de McDonald's. Recuperada de: <http://www.novaeragc.com/historia-logo-de-mc-donalds/>.

ONU. Convención Interamericana de derechos de las personas con discapacidad. Recuperada de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Organización Mundial de la Salud (1993). *Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad Discapacidades y rehabilitación.* Recuperada de: [http://www.who.int/disabilities/policies/standard\\_rules/es/index.html](http://www.who.int/disabilities/policies/standard_rules/es/index.html)

Programa Integral para la Igualdad Educativa (s.f). *El entorno educativo: La escuela y su comunidad.* Recuperado: [http://firgoa.usc.es/drupal/files/comunidad\\_0.pdf](http://firgoa.usc.es/drupal/files/comunidad_0.pdf)

Proparques. (2012). *Un sendero para todos. 2012.* Costa Rica: Recuperada de: [http://www.proparques.org/Un\\_Parque\\_Para\\_Todos.php](http://www.proparques.org/Un_Parque_Para_Todos.php).

Revista Construir América Central y el Caribe.CR. (2011). *Nueva guía facilita cumplimiento de accesibilidad universal en construcciones.* Recuperado: <http://www.revistaconstruir.com/newsletter-info/754-cr-nueva-guia-facilita-cumplimiento-de-accesibilidad-universal-en-construcciones>.

Schanzer, R. (s, f). *El marco teórico de una investigación.* Recuperado de: [http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/marco\\_teorico.htm](http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/marco_teorico.htm)

Summers G.(1986). *Medición de Actitudes.* México: Editorial TRILLAS.

Taylor, S y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación.* Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.

Thomson, I. (2008). *¿Qué es comunicación?* Recuperado: [www.promonegocios.net/comunicación/que-es-comunicacion.html](http://www.promonegocios.net/comunicación/que-es-comunicacion.html)

Umaña, H. (2003). Fundación Homero Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidad. España: Recuperada de: <http://www.libreopinion.com/members/fundacionhomero/elbraille.html>

Universidad Veracruzana. (s.f). Proyecto aula Estrategia para la innovación de práctica docente. México: Recuperada de: [http://www.acet-latinoamerica.net/aula\\_taller/aula\\_t02/aula\\_t02\\_008.htm](http://www.acet-latinoamerica.net/aula_taller/aula_t02/aula_t02_008.htm).

Ureña, L (2007). *Accesibilidad universal en las escuelas Buenaventura Corrales y Pilar Jiménez*. Tesis de Licenciatura no publicada. San José: Universidad de Costa Rica

Vera, L. (2008). *La Investigación Cualitativa Recinto de Ponce Universidad Interamericana de Puerto Rico*. Puerto Rico: Recuperada de: <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>

Walker, R. (1989). *Métodos de investigación para el profesorado*. Madrid: ediciones Morata S.A.



## Apéndice B

### Guía de observación detallada sobre la accesibilidad en los restaurantes

Tesis TFG

Universidad Nacional- CIDE División de Educación Básica

Educación Especial con Énfasis en Integración

Objetivo: Conocer las condiciones de accesibilidad de los restaurantes de comidas rápidas ubicados al sur de la Universidad Nacional.

Fecha de aplicación:

Hora inicial:

Hora final:

Restaurante:

#### I Instrucciones

1. Marque con una equis (X) los recursos de accesibilidad con que cuenta cada espacio del entorno educativo
2. Considerando las medidas y requerimientos establecidos por la Ley 7600 anoto si cumple o no con los mismos y escriba las observaciones respectivas.
3. Observe detenidamente los diferentes espacios de accesibilidad con que cuenta el restaurante.

\*NPT : Nivel de piso terminado

Entradas				
Valorar	Requerimientos	SI	NO	Observaciones
<b>Puertas de ingreso e internas art. 140, 138</b>	Protector metálico en la parte inferior 0.30 m (mínimo)			
	Ancho 0.90 m (máximo)			
	Altura de la agarradera 0.90 m (máximo)			
	Sentido de apertura en ambos sentidos Entrada a nivel			
<b>Rampas art. 150, 124</b>	Entrada salvada con rampa gradiente 10 % a 12% en tramos menores a 3 m			
Pasillos				
Valorar	Requerimientos	SI	NO	Observaciones

<b>Pasillos art. 141,142,133, 138</b>	Pasillo general 1.20 m (mínimo)			
	Pasillo general 2.20m (máximo)			

**Escaleras**

<b>Valorar</b>	<b>Requerimientos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Escaleras Art. 133,134, 135,136</b>	Ancho mínimo de escalera 1.20 m NPT			
	Ancho de huella 0.30m (mínimo)			
	Contrahuella 0.14 m			
	Pasamanos 0.90 m NPT			
	Textura de piso antiderrapante			
	Señalización en braille indicando # de piso			

**Mesas y mostradores**

<b>Valorar</b>	<b>Requerimientos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Mesas y mostradores Art. 148</b>	Mesa o mostrador 0.75			

**Servicio Sanitario Art. 143,119,111**

**1=Baño para hombres**

**2=Baño para mujeres**

**3= Baño para personas con diversidad funcional**

<b>Sanitario</b>		<b>1</b>		<b>2</b>		<b>3</b>		<b>Observaciones</b>
<b>Valorar</b>	<b>Requerimientos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>Puertas</b>	Abre hacia afuera							
	0.90 m (mínimo)							
	Agarradera de la puerta 0.90m NPT							
<b>Lavatorios</b>	0.85m NPT (máximo)							
	Espacio libre inferior 0.68 m NPT							
	Controlador de agua tipo palanca							
	Mostrador y soporte para brazos 0.60 m del borde							
<b>Inodoro</b>	Medida de largo 2.25 m (mínimo)							
	Medida de ancho 1.55 m (mínimo)							
	Agarraderas corridas 0.90m NPT							

**Elaborado por Aguilar, Aguilar, León, Sanabria y Venegas (2003) adaptado por Fontana, Arguedas y León (2006), modificado por Alfaro y Mora (2010)**

**Observaciones generales de la aplicación de la guía**

---

---

---

---

---

---

*Apéndice C*  
**Agenda planeación grupo focal**

**Universidad Nacional CIDE**

**Carrera: Licenciatura en Educación Especial con énfasis en Integración**

**Trabajo Final de Graduación:**

ACCIONES PEDAGÓGICAS QUE PROPICIEN UN ENTORNO ACCESIBLE, DENTRO DE ALGUNOS RESTAURANTES DE COMIDAS RÁPIDAS DEL CANTÓN CENTRAL DE HEREDIA, PARA LA PARTICIPACIÓN Y EL DISFRUTE DEL SERVICIO EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES A MUJERES Y HOMBRES CON DIVERSIDAD FUNCIONAL: UNA CONTRIBUCIÓN DESDE LA EDUCACIÓN ESPECIAL EN EL CAMINO HACIA UNA SOCIEDAD INCLUSIVA

**Investigadoras- estudiantes:**

**Maricel Mora Prado** cel: 8-857-95-01

e-mail: maricel\_1088@hotmail.com

**Stephanie Alfaro Mora** cel: 8-864-29-86-: stephyam168@hotmail.com



**Lugar:** Universidad Nacional – Biblioteca de CIDENAF, sala número # 1

**Fecha:** Martes 28 de setiembre del 2010

**Hora:** 1:00 pm – 3:00 pm

**Tema a conversar:** Accesibilidad física, informativa y comunicativa dentro de los locales de comidas rápidas del cantón central de Heredia, que posibiliten el disfrute en igualdad de oportunidades para todas las mujeres y hombres.

**Objetivo:** Conocer diferentes experiencias de vida desde las perspectivas de personas jóvenes con

diversidad funcional a partir de la interacción en un Grupo Focal, con respecto a sus necesidades y opiniones en cuanto al uso de los servicios y la accesibilidad, tanto la encontrada como la esperada, en los centros de comidas rápidas en Heredia.



# AGENDA GRUPO



## FOCAL

**1:00-** Bienvenida y presentación del tema

**1:15-** Lectura de la fórmula de consentimiento

**1:20-** Análisis del Video de la accesibilidad de los locales trabajados.

**1:30-** Comentar la realidad de los locales de comidas rápidas y lo que deberían tener.

**2:00-** Compartir experiencias en los locales

**2:30-** Repaso de la Ley 7600 y 8661 en materia de accesibilidad.

**2:45-** Resumen de los puntos importantes.

**3:00-** Refrigerio y Agradecimiento.

**Apéndice D**  
**Entrevista a mujeres y hombres con diversidad funcional**

Universidad Nacional- CIDE  
División de Educación Básica  
Licenciatura en Educación Especial con énfasis en integración  
Investigadoras: Stephanie Alfaro Mora- Maricel Mora Prado

Trabajo Final de Graduación: LA CREACIÓN DE TECNICAS Y ESTRATEGIAS QUE PROPICIEN UN ENTORNO ACCESIBLE, DENTRO DE ALGUNOS RESTAURANTES DE COMIDAS RÁPIDAS DEL CANTÓN CENTRAL DE HEREDIA, PARA LA PARTICIPACIÓN Y EL DISFRUTE DEL SERVICIO EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES A LAS MUJERES Y HOMBRES CON DIVERSIDAD FUNCIONAL: UNA CONTRIBUCIÓN DESDE LA EDUCACIÓN ESPECIAL EN EL CAMINO HACIA UNA SOCIEDAD INCLUSIVA

Locales en investigación: McDonald's, Taco Bell, KFC, Subway y Burger King ubicados al sur de la Universidad Nacional.

Objetivo: Conocer la perspectiva de los participantes con diversidad funcional sobre las condiciones de accesibilidad física, comunicativa e informativa de los centros de comidas rápidas trabajados en la investigación

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Lugar de Residencia: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

1- ¿Usted visita regularmente los locales de comidas rápidas trabajados en el proyecto de Investigación?

Sí \_\_\_\_\_ ¿Con cuanta frecuencia? \_\_\_\_\_

¿En compañía de quien o quienes? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Qué razones tiene? \_\_\_\_\_

2- ¿Se siente usted cómodo o satisfecho en estos locales? ¿Por qué?

---

3- ¿Qué importancia tienen estos restaurantes de comidas rápidas en su vida? Por ejemplo para encuentros sociales, familiares, personales o para adquirir el producto. Por favor detalle su respuesta.

---

---

---

4 - ¿Comente cómo encuentra usted los servicios ofrecidos en estos locales de comidas rápidas?

---

---

5 - ¿Qué tan accesibles son estos locales para las personas con diversidad funcional o alguna condición particular al nivel físico, comunicativo e informativo según el servicio que ofrecen? Explique su respuesta.

---

---

---

6- ¿Qué aspectos cambiaría en los locales de comidas rápidas para que puedan ofrecer un mejor servicio? ¿Por qué los cambiaría?

---

---

---

---

7- ¿Conoce usted la normativa de la Ley 7600 Derecho a la Igualdad de oportunidades y la Ley 8661 de la Aprobación de la Convención Interamericana sobre Derechos Humanos, que lucha por la accesibilidad en igual, de las personas con diversidad funcional, tanto en los espacios públicos como privados? ¿Cuáles?

---

---

---

8- ¿Ha tenido que acudir a estos reglamentos para exigir un derecho dentro de estos locales que facilite su desenvolvimiento autónomo? ¿Cómo fue el proceso?

---

---

9- ¿Tiene alguna experiencia que haya vivido en algún local de comidas rápidas positiva o negativa que considere importante comentar?

---

---

10- ¿Qué importancia considera usted que tiene este tema de investigación de la accesibilidad de los locales de comidas rápidas en su vida?

---

---

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!**

**Apéndice E**  
**Cuestionario: POR UN RESTAURANTE INCLUSIVO**

Universidad Nacional

División de Educación Básica

Investigadoras: Stephanie Alfaro Mora- Maricel Mora Prado.

1- ¿Cuál es el restaurante donde labora actualmente o visita con mayor frecuencia?

---

2- ¿Ha realizado el restaurante donde trabaja o visita regularmente, alguna adaptación o remodelación que permita mejorar la accesibilidad física, comunicativa e informativa? ¿Cuál?

---

3- ¿Qué significa para usted discapacidad?

---

4- ¿Considera usted que el restaurante donde trabaja o visita con regularidad mantiene una adecuada accesibilidad física? ¿Por qué?

---

5- ¿Considera usted que el restaurante donde trabaja o visita con regularidad mantiene una adecuada accesibilidad informativa y comunicativa? ¿Por qué?

---

6- ¿Qué área del restaurante considera que permite la accesibilidad y participación oportuna de cualquier cliente sin importar su diversidad?

---

7- ¿Qué modificaciones realizaría usted al restaurante para mejorar su accesibilidad física, informativa y comunicativa a favor de la inclusión?

---

8- ¿Ha recibido alguna capacitación acerca de accesibilidad e inclusión? ¿Qué tan provechoso fue?

---

## Apéndice F

### Plan de Taller restaurantes inclusivos

Universidad Nacional

División de Educación Básica

Centro de Investigación y Docencia en Educación

*Acciones pedagógicas que propicien un entorno accesible, dentro de algunos restaurantes de comidas rápidas del cantón central de Heredia, para la participación y el disfrute del servicio en igualdad de oportunidades a mujeres y hombres con diversidad funcional: una contribución desde la educación especial en el camino hacia una sociedad inclusiva*

#### Estudiantes:

Stephanie Alfaro Mora

Maricel Mora Prado

#### Participantes:

- Representantes de los restaurantes de comidas rápidas en estudio.
- Representantes municipales encargados de la inclusión y accesibilidad en los restaurantes de comidas rápidas de Heredia.
- Mujeres y hombres con diversidad funcional.

#### Objetivo general:

- 1.1. Reflexionar sobre la importancia de utilizar acciones pedagógicas para la creación de entornos accesible dentro de los restaurantes de comidas rápidas, enfocando la actitud y aptitud que debe existir en los miembros de la comunidad, para lograr entornos inclusivos que permitan la libre participación de todos los ciudadanos en igualdad de condiciones.

Objetivo específico	Actividades	Materiales	Mediador	Duración
1.1. Construir el concepto de diversidad social, observando sus propias diferencias y semejanzas.	1.1.1. Conocen el objetivo del taller explicado por la encargada. 1.1.2 Se coloca 4 pliegos de papel periódico con diferentes categorías: nombre, religión, color favorito, comida favorita. 1.1.3. Cada participante	- Papel periódico y marcadores.	Stephanie Alfaro. Mujeres y hombres con diversidad funcional	15 min

	<p>escribe según sus preferencias.</p> <p>1.1.3. Observan y analizan las diferencias y similitudes entre el grupo.</p> <p>1.1.5. Identifican el concepto de diversidad humana a partir de este ejercicio de presentación.</p> <p>1.1.6. Observan el video</p>			
<p>1.2. Identificar la importancia de entornos inclusivos dentro de los restaurantes de comidas rápidas.</p>	<p>1.2.1. Leen en conjunto la parábola presentada en video beam.</p> <p>1.2.2. Analizan su función dentro de los restaurantes como agentes de cambio hacia una mejor accesibilidad y entornos inclusivos.</p> <p>1.2.3. Observan una presentación donde aparecen fotos de los mismos restaurantes en estudio con preguntas generadoras, que permita visualizar la exclusión existente.</p> <p>1.2.4. Opinan sobre lo observado.</p>	<p>- Parábola del Águila. Video beam.</p> <p>- Apoyo visual sobre el tema de la investigación por medio de video beam.</p>	<p>Maricel Mora Mujeres y hombres con diversidad funcional</p>	<p>15 min</p>
<p>1.3. Conocer las necesidades y los derechos de las mujeres y hombres con diversidad funcional que ingresan a los establecimientos de comidas rápidas en el cantón central de Heredia y hacen uso de su servicio.</p>	<p>1.3.1. Observan una breve explicación de los resultados obtenidos en la primera fase de investigación, por medio de cuadros comparativos con la ley 7600 y la 8661, sobre la realidad existente en materia de accesibilidad física, comunicativa e informativa en los restaurantes de comidas rápidas en Heredia.</p> <p>1.3.2. Conocen por medio de un cuadro comparativo las necesidades en accesibilidad de los restaurantes de comidas</p>	<p>- Video beam.</p> <p>-Material impreso y apoyo visual de los resultados obtenidos en la investigación por medio de fotos y cuadros presentes en el trabajo de campo. (ver anexo 2).</p> <p>- Pilot y pizarra acrílica.</p>	<p>Stephanie Alfaro Mujeres y hombres con diversidad funcional</p>	<p>15 min</p>

	<p>rápidas en estudio que no se encuentran estipulados en las leyes actuales pero siguen limitando los derechos de las personas con discapacidad.</p> <p>1.3.3. Participan de una lluvia de ideas para construir el concepto actual de diversidad funcional, por medio del análisis de los cuadros anteriores.</p>			
<p>1.3. Valorar la importancia de la accesibilidad física, comunicativa e informativa dentro de los locales que ofrecen servicios públicos.</p>	<p>1.3.1. Dividen el grupo de los participantes en 3 cada uno con un miembro con diversidad funcional.</p> <p>1.3.2. Observan, leen una de las caricaturas extraídas de las experiencias de las personas en condición de discapacidad en los restaurantes de comidas rápidas.</p> <p>1.3.3. Analizan en que pudo afectar esa situación a la persona involucrada y las causas que afectaron.</p> <p>1.3.4. Anotan las medidas que se debieron tomar en ese momento para fomentarla inclusión.</p> <p>1.3.5. Dramatizan una situación que se puede presentar en un restaurante de comidas rápidas debido a la falta de accesibilidad, colocando a una persona del grupo que no se encuentre en condición de discapacidad como el personaje principal.</p> <p>1.3.5. Analizan la situación representada en cada situación y presentan las posibles soluciones en el cuadro “Por un restaurante</p>	<p>-Caricaturas extraídas de las experiencias de las personas en condición de discapacidad (ver anexo 3).</p> <p>- Papel periódico.</p> <p>Implementos para la dramatización: silla de ruedas, tapones para oídos, y pañuelo para vendar los ojos.</p> <p>-Situaciones impresas (ver anexo 4).</p> <p>-Cuadro “Por un restaurante inclusivo”. (ver anexo 5).</p>	<p>Stephanie Alfaro Maricel Mora Mujeres y hombres con diversidad funcional</p>	<p>40 min</p>

	inclusivo”. 1.3.6. Escuchan y observan la presentación “Diversidad Funcional”, donde personas con diversidad personal expresan que desean y que no, en su interacción diaria.			
--	--	--	--	--

## Apéndice G

### Brochure “Camino hacia una sociedad inclusiva”

Universidad Nacional / TFG

## CAMINO HACIA UNA SOCIEDAD INCLUSIVA

*Las puertas hacia una sociedad más inclusiva ya existen sin embargo hay que abrirlas y saber entrar en ellas, no es una tarea sencilla pero se debe de iniciar por el querer cambiar, mejorar y actuar. La responsabilidad no es de unos pocos, todos y todas estamos inmersos en el*



### Recomendaciones

Basadas en los análisis y resultados, expuestos por los participantes TFG:

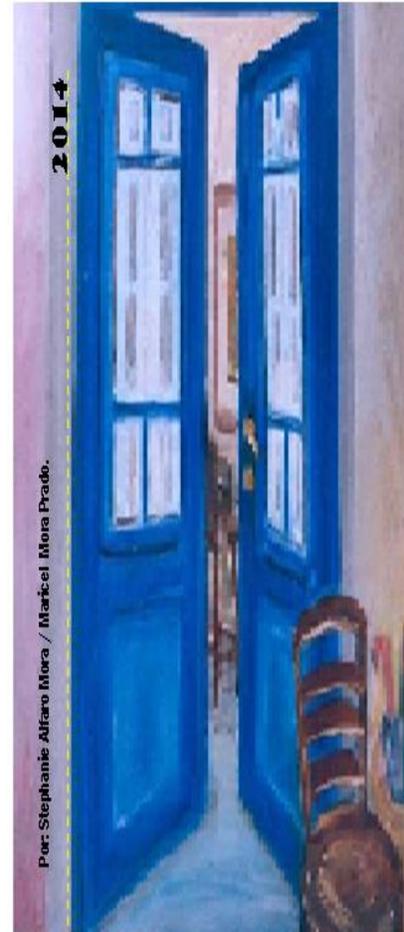
Reconocer que la inclusión es un estilo de vida un cambio de acciones y pensamientos, ante una sociedad diversa.

Actualizar información y capacitación acerca de los avances en materia de accesibilidad física, comunicativa e informativa.

Acudir a entes especializados en productos de apoyo para dar respuesta a la diversidad social (CENAREC, Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, Patronato Nacional de Ciegos, COMAD, etc).

Solicitar la colaboración de mujeres y hombres con diversidad funcional en la toma de decisiones, a nivel de accesibilidad e inclusión.

Recordar: **“Nada sobre nosotros sin nosotros”**



Por: Stephanie Alfaro Mora / Mariel Mora Prado.

## Importancia de entornos inclusivos

La discapacidad no se encuentra en una persona sino en el entorno que no responde a su diversidad, las mujeres y hombres con diversidad funcional tienen derechos y merecen oportunidades de participación en igualdad de oportunidades. Un entorno inclusivo previene la discriminación, respondiendo al concepto de diversidad humana y comprende que no es la persona quien debe adaptarse al entorno sino el entorno a la persona.

Esquivel (2011), persona con diversidad funcional física, expresa: (...) al igual que todos ustedes, intento disfrutar de cualquier espacio público o privado que brinda un servicio; como ciudadana no pido un trato preferencial, sino que se respeten mis derechos y se den las condiciones necesarias para llevar una vida completamente independiente. Si esto no se cumple, estamos ante un acto discriminatorio ya que el voto de la Sala Constitucional 11802-2005 del 2005 así lo denota. (párr. 2).

### **Accesibilidad física / Espacios para todos/as.**

Es la creación de posibilidades de acceso en un producto o espacio para cualquier hombre o mujer sin importar su condición, haciendo uso de la **creatividad, el interés y la investigación**.

Esto no solo comprende las medidas de las rampas, baños y puertas se encuentra en todo el espacio físico: orden, diseño y posición del mobiliario (sillas, dispositivos de emergencia y precaución, mostrador, parqueos, mesas, refresqueras, perillas), dirección y esfuerzo para utilizar una puerta o perilla.



CAMBIO: ACTITU INCLUSIVA



### **Accesibilidad informativa y comunicativa. Mensajes para todos/as.**

Es la capacidad de ofrecer información y comunicarse con mujeres y hombres con diversidad funcional por medio de Lenguaje de Señas o productos de apoyo.

Dentro de un restaurante se encuentra mucha información sencilla de presentar a la diversa población por medio de métodos audibles o táctiles (menús, refresqueras, salsas, dispositivos de emergencia y precaución, baños, etc).

Solución: Acudir a los entes especializados en materia de productos de apoyo y LESCO para su debida capacitación.

La Asamblea Legislativa (1996), en el Reglamento de la Ley 7800, decreta en su artículo 177 en el capítulo VI: Acceso a la información y comunicación,

Todas las instituciones públicas y privadas que brinden servicios al público adaptarán, a las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias, todos los sistemas de información y comunicación, materiales divulgativos, así como los medios tecnológicos utilizados para esos fines, entre ellas el uso del Braille y el Lenguaje de Señas Costarricense. (p. 70).