



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN-MANAGUA

Recinto Universitario Rubén Darío

Facultad de Educación e Idiomas

Departamento de Francés

Carrera Turismo Sostenible

Monografía para optar al título de licenciatura en Turismo Sostenible.

Tema: Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Autores:

- Br. Chamorro Brenes Kevin Jasson 15028072
- Bra. Guzmán Carcache Katherine Massiel 15012100
- Bra. Incer Velásquez Lescar Daniela 15018370

Tutora: MSc. Olga María Gómez Romero

Managua, Nicaragua, Julio 2020

Dedicatoria

Esta monografía la dedico a Dios en primera instancia por permitirme lograr llegar a obtener una de las metas más deseada en mi vida.

A mi madre por su cariño y apoyo incondicional que a pesar de la distancia física siento que está conmigo siempre.

A mis compañeras de clase: Katherine y Lescar, agradezco por todo el apoyo que me brindaron, sé que no fue fácil pero tampoco imposible, gracias, chicas porque sin su ayuda, la de Dios y cada una de las personas que estuvieron a mi lado no hubiera logrado esta meta de mi vida.

Kevin Jassón Chamorro Brenes.

Dedicatoria

A Dios, mi padre amado, quien me otorgo el tiempo, paciencia y sobre todo amor en aquellos momentos que quería rendirme, él fue mi fortaleza ante cada sacrificio para culminar con esta meta de mi vida.

A Jesucristo, quien lleno mi espíritu de fe, él fue mi guía espiritual, todo lo realice por él, fue mi luz en muchas noches que no sabía que hacer o como seguir, él ilumino mi camino.

A la virgen maria, madre mía, quien llenaba mi corazón de alegría en aquellos momentos de tristeza, ella me escucho e intercedió para llenar mi mente y mi corazón de paz.

A mi madre, por su incondicional amor y apoyo, ella fue mi consejera y nunca permitió que me rindiera.

A mi abuela Lesbia Pavón, mis tías Scarleth y Marjorie que siempre me motivaron a seguir con mis estudios, a mis amigos los de siempre y los que he hecho en este camino, en especial Kevin; Lescar; Ana; Gladys y Gema.

Katherine Massiel Guzmán Carcache.

Dedicatoria

Primeramente, le doy gracias a mi padre celestial por haberme guiado por el buen camino por cumplir una de mis metas por haberme dado perseverancia.

Le doy gracias a mis dos pilares mis madres Amalia Velásquez y Carolina Velásquez que sin su apoyo incondicional hubiese llegado a culminar mi carrera con su esfuerzo, dedicación que me dieron y sobre todo mucha paciencia por la educación, le doy gracias por haberme hecho una excelente persona por luchar por cada esfuerzo y meta que uno se proponga las amo madres, le doy gracias a toda mi familia por el apoyo emocional.

Le doy gracias a mis hermanas por estar siempre a mi lado en este momento de superación.

Le doy las gracias a mis compañeros de investigación Katherine Guzmán y Kevin Chamorro, por su apoyo y esfuerzos de cada uno que desempeñamos como grupo que Dios me los bendiga. Y gracias a mis compañeras Ana Pérez y Gladys Baltodano por su apoyo

Le doy gracias a mi tutora Olga Gómez por la paciencia y dedicación que nos ha tenido por su valiosa experiencia y su profesionalismo.

Lescar Daniela Incer Velásquez.

Agradecimientos.

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad, por guiarnos a largo de nuestra existencia y ser el inspirador en este proceso para obtener uno de los anhelos más deseados.

Nuestros profundos agradecimientos a los docentes de la UMAN-Managua, quienes con su enseñanza y sus valiosos conocimientos hicieron que pudiéramos crecer día a día como profesionales, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Zuereamos expresar nuestros agradecimientos a nuestra tutora: Olga María Gómez, quien durante todo este proceso nos guio con su conocimientos y alegría apoyándonos para el desarrollo de este trabajo.

Resumen ejecutivo

Índice

I. Introducción.....	1
II. Objetivos	4
Objetivo General.	4
Objetivos Específicos.....	4
III. Marco Referencial.	5
1.1 Antecedentes.	5
IV. Marco Conceptual.....	10
TEMA 1: Conceptualizaciones de Turismo Sostenible.....	10
1.1 Principios del turismo sostenible.	12
TEMA 2: Generalidades de Turismo Accesible	12
2.1 Evolución del turismo accesible	13
2.2 Principios del turismo Accesible.....	14
2.3 Beneficios del turismo accesible.	16
TEMA 3: Capacidades físicas o motriz.....	18
3.1 Definiciones.....	18
3.2 Tipos de capacidades físicas motriz.	18
TEMA 4: Discapacidad Intelectual.	19
4.1 Definiciones.....	19
4.2 Niveles de discapacidad Intelectual.	20
TEMA 5: Servicios Turísticos y la accesibilidad.....	22
5.1 Definiciones	22
5.2 Prestadores de servicios turísticos.....	22
5.3 Servicios turísticos accesibles en áreas naturales.	25
5.4 Características fundamentales de los servicios turísticos.	25
TEMA 6: FODA.....	26

6.1 Definiciones	26
6.2 Metodología de FODA	27
6.3 Metodología FODA según ITSON.....	29
TEMA 7: Diseño de productos Turístico	30
7.1 Definiciones.....	30
7.2 Paquete Turístico	31
Tema 8: Estrategia de Acción.	33
8.1 Definiciones.....	33
8.2 Metodologías de líneas de acción.....	34
8.2.1: Definición y desarrollo de líneas estratégicas	34
8.2.2 Nueve pasos para elaborar un plan de acción exitoso y sencillo. ...	¡Error!
Marcador no definido.	
8.2.4 Los ochos tipo de planeación.	39
Discriminación por motivo de discapacidad	41
Turismo Social	42
Ecoturismo	42
El diseño universal según la OMT.....	42
Accesibilidad	43
Integración Física.....	43
Integración Funcional.....	44
Destino turístico inteligente	44
V. Marco Legal.....	45
1. Ámbito Internacional	45
2. Ámbito Nacional.....	45
2.1 LEY 763.....	47
V. Preguntas Directrices.....	49
VI. Diseño Metodológico.....	50
Matriz de Descriptores.....	52
VIII. Resultados	57
Capítulo 1	58
.....	58
.....	58
1.1 Información General de Reserva Ecológica el Bajo.....	59

1.2 Historia.....	60
1.3 Áreas de la Reserva.....	61
1.3.1 Áreas Verdes.....	61
1.3.2 Área de Recepción.....	63
1.3.3 Área de alojamiento.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.4 Área de alimentación.....	68
1.3.5 Área de recreación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.6 Fundación Apapachoa.....	64
Alimentación.....	75
Actividades recreativas.....	¡Error! Marcador no definido.
1. Porcentaje de accesibilidad de la Reserva Ecológica El Bajo.....	79
2. Descripción de la demanda turística actual en la reserva Ecológica El Bajo.....	81
.....	83
Capítulo 2.....	83
.....	86
Capítulo 3.....	86
4.1 RESUMEN DE LAS LINEAS DE ACCION ESTRATEGICA.....	87
Título 3: Plan de seguimiento.....	106
Título 4: Programa de Seguimiento. Revisión del Plan de Acción.....	110
IX. Conclusiones.....	111
X. Recomendaciones.....	112
XI. Bibliografía.....	114
xii. Anexos.....	117



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



I. Introducción.

La siguiente investigación se basa el Turismo Accesible, el cual se promueve a nivel mundial como una actividad responsable, sostenible y accesible para todos. Según la Organización Mundial del Turismo, la iniciativa del turismo accesible surge de la necesidad de crear acciones estratégicas como políticas que complemente la igualdad y la calidad de productos para todos, prolongando un mejor servicio de disposición que asegure la comodidad de los turistas.

A nivel nacional la legislación nicaragüense, compromete al estado a promover la igualdad de oportunidades y la inclusión de las personas con discapacidad para mejorar sus vidas en todos los ámbitos de la sociedad, por lo tanto, todos los programas de turismo social deben ir en beneficios de diferentes sectores de la población y su diseño debe poseer el acceso al turismo ya sea por motivos económicos, culturales o de discapacidad. Nicaragua es el segundo país en América Latina con mayor cantidad de personas con discapacidad con un porcentaje de personas no discapacitadas del 24%, Física motora el 37% en la discapacidad intelectual tenemos el 26% y por último la discapacidad sensorial con 13% (Diario la prensa, 2016) por tal motivo al introducir un nuevo producto de recreación para personas con discapacidad a través del turismo accesible, se beneficiará directamente a los turistas de este segmento.

Continuando en el ámbito nacional el turismo accesible es una tipología turística por explorar, es poco mencionado y son mínimas las investigaciones vinculadas al tema. Los estudios que existen están orientados a la implementación de cómo se pueden adecuar la infraestructura de los establecimientos hoteleros y respecto a los otros tipos de empresas de servicios turístico no se encontró ningún dato. ¿Será qué existe oferta desde las áreas protegidas o sitios turísticos con espacios verdes para las personas con discapacidad? Y ¿cuál será su producto, estarán cumpliendo



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

con las necesidades y demandas de este tipo de oferta? Por ello, surge la necesidad de estudiar si existen iniciativas turísticas que estén trabajando con personas con discapacidad y si en realidad están atendiendo las necesidades de un segmento de mercado vinculado al turismo accesible.

En la búsqueda de iniciativas turísticas se encontró la Reserva Ecológica El Bajo, que promueven el turismo de naturaleza y la salud visualizado como un turismo de sanación del alma, cuerpo y mente, nace del amor por la madre tierra, de proteger los recursos naturales que posee la reserva y contribuir en el futuro para la conservación, no solamente del ecosistema, si no de la sanación del espíritu de los visitantes.

Es válido destacar que este espacio natural ofrece servicios a personas con capacidades diferentes que buscan un lugar tranquilo de relajación y un total contacto con la naturaleza bajo el enfoque de salud sin darle el carácter turístico. En la fase de exploración del sitio se identificó una necesidad para ser sujeto de investigación y darle respuesta de acuerdo con el orden de prioridades que el sitio en estudio pueda definirse como la estructuración de un producto turístico para implementar un turismo accesible y satisfaga la atención de este tipo de demanda y la accesibilidad para personas con discapacidad motriz e intelectual.

Por tal motivo se considera importante visualizar un producto turístico bajo esta tipología porque sería una oportunidad de negocio para el lugar, y se hace necesario conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas y su comportamiento como turista. Para dar respuesta a estas necesidades se planteó una pregunta como ruta para la búsqueda de soluciones: ¿Qué acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible con atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero serán las pertinentes para ofrecer este tipo de producto turístico?



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Al partir de esta interrogante se buscó durante la investigación dar respuesta y es válido destacar que este estudio es un documento que permitirá a los dueños de la reserva visualizar como puede ofrecer su producto turístico y que acciones deben implementar para poner en marcha este servicio, es decir será una guía de como planificar un producto con visión de turismo accesible; por otra parte, la propuesta de esta oferta si se llegara a implementar

Por otra parte, la propuesta de esta oferta será un impacto positivo en el mercado municipal, regional y nacional del país, ya que se contribuirá a productos turístico inclusivos donde existirá un espacio con condiciones igualitarias, impulsando una alternativa de integración, participación y estado de mejoramiento de las personas con discapacidad, permitiendo de esta manera la sanación del alma por medio del contacto con la naturaleza, proponiendo alternativas de recreación adaptadas a personas con discapacidad.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

II. Objetivos

Objetivo General.

- Proponer líneas de acción estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua, contribuyendo de esta manera a la atención de los turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida.

Objetivos Específicos.

- Caracterizar los servicios y actividades turísticas de la Reserva Ecológica el Bajo, así como su demanda actual.
- Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero para la implementación del turismo accesible vinculado a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringidas.
- Formular líneas de acción estratégicas que permitan la implementación del Turismo Accesible en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua, contribuyendo de esta manera a la atención de los turistas con capacidades motrices e intelectuales.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



III. Marco Referencial.

Con el objeto de que el lector puede situarse en el desarrollo de la presente investigación, se muestra a continuación **antecedentes, conceptos y el marco legal** que guiarán las acciones en cada una de las fases del proceso investigativo. A continuación, se presentarán los diferentes apartados que contendrá esta parte del proceso investigación:

1.1 Antecedentes.

Los antecedentes para el presente estudio están vinculados a investigaciones realizadas **a nivel internacional y nacional**, con el objetivo de informar e identificar los diferentes problemas que se abordan en este contexto y hacer análisis para aclarar la realidad del espacio a investigar bajo la realidad nicaragüense.

A nivel internacional se encontraron tres estudios que permitirán identificar y demostrar el tema de turismo accesible como uno de los principales problemas en muchos países del mundo en donde se han destacado por adecuar el sitio y desarrollarse en un ámbito social que ayude al ocio y disfrute de las personas con discapacidad, también es importantes destacar que se hallaron muchas investigaciones de turismo accesible y que fueron de gran utilidad al momento de recolectar la información, por tal motivo se destacaran algunas como evidencia:

Modelos de accesibilidad relacionados al tema de investigación, el primero es de Gómez Andrea (2011), con el tema “MODELO DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ A LOS SERVICIOS DE ECOTURISMO Y EDUCACION AMBIENTAL EN LAS AREAS SILVESTRES PROTEGIDAS DEL ESTADO” este documento contribuye a dar solución a un problema actual en la sociedad que tiene que ver con la exclusión de las personas con discapacidad. Principalmente referente a conocer y disfrutar ambientes de gran valor natural y cultural, como las áreas silvestres protegidas del país de Chile, donde



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

además se desarrollan actividades recreativas y turísticas; para lograr esto se realizó una exhaustiva investigación, tanto para conocer a las personas con discapacidad como para detectar sus necesidades tendientes a lograr una experiencia de visita y contacto con la naturaleza satisfactoria.

Como objetivo principal se encontró, Capacitar laboralmente a los guardas parques del SNASPE (Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado) para adquirir nuevas competencias personales y laborales para la atención de personas con discapacidad.

La siguiente investigación es un segundo modelo de Pueyes Sophia (2010), en lo que concierne al tema de “ PROPUESTA DE MODELO DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES SENSORIALES E INTELECTUALES EN LOS SENDEROS ARBORETUM Y QUEBRADA JORQUERA DE LA RESERVA NACIONAL RIO CLARILLO” se planteó la necesidad de establecer espacios por el desarrollo de la actividad turística orientada a visitantes con discapacidades, tomando como escenario la Reserva Nacional Río Clarillo, considerando que la ciudad no ofrece grandes alternativas de esparcimiento con accesibilidad.

El objetivo general es: Elaborar una propuesta de modelo de accesibilidad turística para personas con discapacidades sensoriales e intelectuales en los Senderos Arboretum y Quebrada Jorquera de la Reserva Nacional Río Clarillo, Comuna de Pirque, Región Metropolitana.

Como objetivos específicos: Identificar las limitaciones que presenta las personas con discapacidades sensoriales e intelectuales en el contexto turístico para visitar la Reserva Nacional Río Clarillo; Definir las necesidades específicas de las personas con discapacidades sensoriales e intelectuales expuestas a actividades turísticas desarrolladas en la Reserva Nacional Río Clarillo; Analizar el estado de los servicios que oferta Reserva Nacional Río Clarillo en relación a la accesibilidad; Proponer soluciones facilitadoras a los turistas con discapacidades sensoriales e



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

intelectuales para el desarrollo de las actividades turísticas en la Reserva Nacional Río Clarillo.

Algunos de los estudios para la recolección de la información son: Estudio nacional de la discapacidad (Chile, 2015); Plan de Accesibilidad para personas discapacitadas en áreas silvestres protegidas del estado (Chile, 2006); Turismo Accesible para toda una oportunidad a nuestro alcance (España, 2016).

Estos estudios acerca del turismo accesible, son de mucha importancia para el proceso de esta investigación, ya que se reflejan los distintos significados que hacen referencia a dicho tema, también las necesidades, comodidades y atención que requiere cada persona con discapacidad en la construcción de los diseños o modelos para las áreas protegidas, las buenas prácticas y acciones que se implementaran para fomentar cada investigación para obtener un mejor conocimiento de las pautas e indicadores que se encuentran y comparar que tan limitado está Nicaragua de otros países en el ámbito del turismo accesible.

Sin embargo, es necesaria la adopción de nuevas políticas que asegure la ejecución del desarrollo del turismo accesible, ya que se permitirá optar a una diversificación del aprovechamiento de los recursos y así brindar una oportunidad al alcance de los visitantes con discapacidades diferentes.

A nivel nacional se usaron dos ejemplos con respecto a estudios elaborados en Nicaragua para el desarrollo del país haciendo énfasis en el turismo accesible ya que es una nueva propuesta de acciones que se pueden visualizar en el futuro

El siguiente estudio corresponde al proceso investigativo del tema de Medina Chavarría (2017), quien realizó la: “Propuesta de Desarrollo del Turismo Accesible en la reserva de Biósfera Isla de Ometepe” la investigación se enmarcó para diseñar una propuesta de implementación de prácticas de accesibilidad en la Reserva de Biósfera Isla de Ometepe. Mediante los diferentes análisis de su potencial, como destino turístico de importancia en Nicaragua, es por ello por lo que este trabajo se relaciona con la investigación planteada, ya que nos muestra la atención a la



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

discapacidad en el país y fomenta la participación para este tipo de personas como parte de sus derechos, la metodología empleada es de tipo descriptiva con un enfoque cualitativo.

El objetivo general del trabajo fue analizar el potencial de la Reserva de Biósfera Isla de Ometepe de Nicaragua para la realización de una propuesta de aplicación de prácticas para el desarrollo del Turismo Accesible.

Como objetivos específicos se planteó definir los conceptos e implicaciones relacionadas al diseño universal y turismo para todos; identificar prácticas de Turismo Accesible extrapolables al caso de la Isla de Ometepe; Identificar el marco institucional y político que regula el desarrollo de turismo y de la accesibilidad en espacios protegidos y analizar el contextos social y geográfico externo e interno de la Isla de Ometepe para el desarrollo del Turismo Accesible.

La segunda investigación corresponde a Lacayo Wendy (2017), quien elaboró el “Diseño de un Manual de Accesibilidad en hoteles de tres y cuatro estrellas para a la atención de personas con capacidades diferentes en la ciudad de León, Nicaragua” en la investigación se pretendió caracterizar la infraestructura, la calidad de atención proveniente de los colaboradores que laboran en los diferentes hoteles de León, el desarrollo metodológico del manual se llevó a cabo a través de la definición de los métodos y el diseño de los instrumentos con un nivel descriptivo y un diseño de exploración no experimental de corte transversal.

El objetivo general de la investigación fue: Diseñar un manual de accesibilidad a los Hoteles de tres y cuatro estrellas para la atención de personas con capacidades diferentes en la ciudad de León, Nicaragua.

Como objetivos específicos se cuenta: Determinar si la infraestructura que posee de tres a cuatro estrellas en la ciudad de León están adaptadas personas con capacidades diferentes; comprobar que el personal que labora en los Hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León están capacitados para atender y tratar personas con capacidades diferentes; Identificar si existen las normativas en



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



Nicaragua o Leyes que regulen la actividad turística en relación a turistas con capacidades diferentes; Analizar la accesibilidad de los Hoteles de tres y cuatro estrellas para dar paso a mejoras en la atención a este segmento de la población.

Es importante los estudios que se han realizado, es un aporte al país y zonas inmediatas del estudio porque podrán implementar acciones que ayuden a desarrollar nuevas propuestas y las personas con capacidades diferentes puedan ser incluidas en las diferentes áreas de recreación y servicios que se ofertan y así adaptarlas a sus condiciones.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



IV. Marco Conceptual

A continuación, se presenta unas definiciones breves de algunos conceptos que serán utilizados a lo largo de esta investigación, con el fin de facilitar un significado claro para la comprensión de la temática a tratar.

La organización ha adoptado diversas resoluciones, declaraciones y recomendaciones sobre la accesibilidad. (Organización Mundial de Turismo; 2016)

TEMA 1: Conceptualizaciones de Turismo Sostenible

El turismo sostenible es el desplazamiento de las personas de un lugar a otro, pero con un enfoque donde se protege y preserva los recursos naturales, se promueve los recursos culturales y se implementan buenas prácticas en los recursos socioeconómicos de acuerdo la organización mundial de turismo OMT,(2014) “el turismo sostenible se involucra en la protección de recursos medio ambientales y culturales y el bienestar de las comunidades, fomentando de esa manera que el turista sea más sensible con el medio ambiente y la preservación de la cultura. “El desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.

También este tipo de turismo implica una serie de relaciones con autores involucrados en las actividades de recreación, estos mismos autores establecen alianzas equitativas.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

El turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostiene la vida. Aragón (2005, p.2)

Tanto el prestador como el proveedor realizan un equilibrio socioeconómico, sociocultural y natural para el buen aprovechamiento de los recursos y disminuir el abuso que realiza el turismo convencional.

El turismo sostenible como producto debe priorizar la preservación, cuidado y protección los diferentes recursos que existen según Cardozo, (2006) “Un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora. Para facilitar al visitante una experiencia de alta eficacia y mantener el medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes depende” (p.10) siendo así este tipo de turismo hace a un turista responsable, sensible y consciente en la protección del medio ambiente, conservación de la costumbre y tradiciones del sitio y la calidad de los productos que ofrecen.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

1.1 Principios del turismo sostenible.

Según la OMT los principios que definen el turismo sostenible son:

- Los recursos naturales y culturales se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios.
- Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad y la calidad ambiental se mantiene y mejora.
- El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales.
- Se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial.

TEMA 2: Generalidades de Turismo Accesible

El turismo accesible es un conjunto de palabras (una nueva oportunidad, ruptura de barrera, personas con discapacidades diferentes).

El turismo accesible es aquel que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía se encuentra a la hora de hacer turismo las personas que de alguna forma tienen dificultad para desplazarse y comunicarse, factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores. Fernández (2009)

Al final todo tiene el mismo significado la participación equitativa de todas las personas ya sea con capacidades diferentes o no discapacitados es el unir ambos tipos de personas.

La OMT (2016) está convencida de que la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos debería ser un componente esencial de cualquier política de turismo responsable y sostenible" el turismo accesible hace referencia a la adecuación de los entornos, productos, servicios turísticos de modo que permita el acceso, uso y disfrute de todos los usuarios bajo los principios del diseño universal", es imprescindible la accesibilidad en los diferente destinos donde



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

vacacionan los turista ya que el adecuado acondicionamiento permitirá la participación de las personas con discapacidad y en un futuro pueden dedicarse a ejercer trabajo en el ámbito turístico.

Por otra parte, Lindsay A (agosto, 2019) Afirma que “ El turismo accesible es aquel en que todas las personas independientemente de su condición puedan disfrutar con igualdad de oportunidades”, sin embargo, la discriminación hacia las personas con discapacidad muchas veces es el motivo principal por el cual no salen a disfrutar de los destinos turísticos.

2.1 Evolución del turismo accesible

Para el año de 1980, se encontraron avances significativos en la Conferencia de Manila, misma que fue organizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), en donde se ratifican los derechos no solo de trabajadores por vacaciones, sino también a todos los estratos sociales, incluyendo a las personas con diferentes capacidades (OMT, 1980).

El termino de Turismo para Todos se hace presente por primera vez en la campaña Tourismforall, llevada a cabo en Reino Unido en 1989, el cual define a esta actividad como aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales. (UNWTO, 2014, p. 21).

El año de 1993 se destaca por la creación de la Asociación Internacional del Turismo Social, conocida hoy como Oficina Internacional del Turismo Social (OIT, por sus siglas en inglés), este organismo define los criterios para caracterizar este fenómeno social (Organización Internacional de Turismo Social, 2016).

Los conceptos sobre discapacidad y accesibilidad en la industria turística han evolucionado en las últimas décadas, pasando a ser una interpretación compleja entre las personas, la sociedad y el ambiente que los rodea, la accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

únicos beneficiaron de la misma; los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos, y los entiendan como medida positivas, evolucionaran en la oferta de su producto y servicio, por ende estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de sus visitantes (Manual sobre turismo accesible para todos; 2015)

2.2 Principios del turismo Accesible

Los principios son un conjunto de normas que se deben de seguir para orientarse, y que los individuos cumplan, Pérez; D & Gonzales; D (2013) junto con el movimiento asociativo europeo de personas con discapacidad a proclamar unos criterios inspiradores en materia de turismo y discapacidad que pueden sintetizarse en una suerte de decálogo en el que queda sintetizadas las aspiraciones del sector social de la discapacidad en lo que al turismo se refiere, tales como:

- Las personas con discapacidad y, especialmente aquellas con problemas de movilidad o comunicación tienen derecho al acceso regular y normalizado a los bienes y servicios turísticos de toda índole.
- Los problemas de movilidad o de comunicación que pueden presentar las personas con discapacidad no servirán nunca de base para prohibir, limitar o condicionar su acceso a los bienes y servicios turísticos en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos.
- Los poderes públicos en sus distintos niveles (comunitario, nacional, regional y local) establecerán y velarán por el cumplimiento de normas jurídicas y técnicas uniformes que aseguren el libre acceso de las personas discapacitadas a los bienes y servicios turísticos.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

- Los poderes públicos promoverán en la esfera de sus respectivos responsabilidades, programas y acciones dirigidos a fomentar la accesibilidad y la eliminación progresiva de las barreras y obstáculos de todo tipo que impide o dificultan a las personas con discapacidad el acceso con seguridad y comodidad a servicios turísticos satisfactorios.
- El turismo accesible o turismo para todos no es una cuestión que corresponda en exclusiva a las autoridades, si no que su promoción y fomento es responsabilidad de todas las instancias privadas (operadores turísticos, agencias de viajes, proveedores de transporte o alojamiento, o responsable de atracciones turísticas) que operan en este ámbito socioeconómico.
- La accesibilidad de los bienes de servicios turístico no debe prevenir solo de una imposición de las autoridades públicas, que en todo caso deberán de asegurar el uso y disfrute pleno y efectivo por parte de las personas con discapacidad de las ofertas turísticas existente, sino de la libre decisión de los agentes turísticos, que deben llegar al convencimiento de que el turismo para todos es, además de una responsabilidad social es una oportunidad de negocio y una ventaja competitiva para los productos y servicios de turismo y ocio que ofrecen y prestan.
- Las autoridades y los agentes privados que operan en el ámbito turístico deben tener muy en cuenta a efectos de ofrecer ventajas tarifarias y contratación de productos y servicios turísticos, la situación de objetiva desventaja de la que parte las personas con discapacidad especialmente la de aquellas que necesitan de la ayuda o el auxilio de tercera persona para la realización de sus actividades de ocio y turismo.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

- La posibilidad de acceso y utilización libre de los bienes y servicios turísticos por parte de las personas con discapacidad será uno de los elementos que se tomarán en consideración a la hora de acreditar, otorgar y reconocer calificaciones de calidad a los establecimientos e instalaciones turísticos (por ejemplo, estrella para los hoteles, tenedores para los restaurantes, etc.)
- Todos los materiales y servicios de información turística deberán recoger obligatoriamente menciones a la condición de accesibilidad de los bienes y servicios turísticos ofrecidos de modo de que las personas con discapacidad puedan conocer con exactitud y anticipadamente las posibilidades en cuanto a libre acceso de las ofertas turísticas.
- El movimiento social de la discapacidad invita, en fin, a las autoridades al gobierno nacional, a las administraciones regionales y locales, así como a los operadores privados del ámbito del turismo a sumar esfuerzos para hacer los países centro efectivo del turismo mundial del espacio libre de obstáculo y barreras abierto a todas las personas.

2.3 Beneficios del turismo accesible.

- **Aumento de la cuota de mercado**

La captación de este segmento de mercado permitirá aumentar considerablemente la cuota de mercado actual, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad empresarial y posibilitando el incremento, en la misma dirección, de los niveles de seguridad de cualquier empresa o destino.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

- **Mejora de la imagen**

Paralelamente a la seguridad y rentabilidad se sitúa la imagen. Las diferencias de imagen entre destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, en cómo se vive y se disfruta del turismo en un destino determinado. De esta manera, el ofrecer una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de distinción y/o exclusión coadyuva al desarrollo turístico del destino a la vez que posibilita la consecución de un verdadero turismo para todos.

- **Multiclientes**

Según el manual editado por la Comisión Europea, “Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades”, las cifras sobre el potencial turístico de los ciudadanos europeos con discapacidades no son concluyentes, ya que desde un punto de vista turístico prudente se calcula que cada viaje realizado por una persona discapacitada atrae a 0,5 acompañantes. Estos datos nos permiten denominar al segmento de personas con discapacidades como “Multiclientes”.

- **Desestacionaliza**

La captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico. Esta realidad viene fundamentada por el elevado número de personas con discapacidad que no tiene responsabilidades laborales. Según datos de la Unión Europea (Eurostat), el 51% de este segmento es laboralmente inactivo, viviendo de pensiones de invalidez, jubilación, etc.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

TEMA 3: Capacidades físicas o motriz.

3.1 Definiciones.

La discapacidad motriz es la desventaja de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor del individuo Según la UNWTO (2014) afirma, “la discapacidad física se puede definir como la disminución de la capacidad de movimiento o la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea de manera parcial o general” (p. 29). Es decir que se origina por la deficiencia física causada por la pérdida de sensibilidad de alguna parte del cuerpo.

Esta discapacidad presenta dificultad en el control y manejo de su cuerpo, el observatorio de discapacidad física (ODF) (2016) dice que “la discapacidad física motórica se da cuando una persona tiene un estado físico que le impide de forma permanente e irreversible moverse con la plena funcionalidad de su sistema motriz”. Así mismo impide el desempeño de un rol, sin embargo, muchas de estas personas se dan a la tarea de desenvolverse en las diversas actividades adecuadas en las que pueda desempeñarse.

También la discapacidad física posee una temporalidad dependiendo el síndrome o enfermedad Zapata (2014) explica “son aquellas que se presenta en personas que sufren daño en el sistema nervioso (cerebro, medula, nervios) o directo del musculo o estructura ósea causando pérdida parcial o total el movimiento de forma temporal o permanente.” Además, existen muchas estrategias de intervención o terapias para realizar actividades que ayuden a reducir la inmovilidad.

3.2 Tipos de capacidades físicas motriz.

- físicas orgánicas aquellas que afectan a la cabeza, la columna vertebral y las extremidades inferiores y superiores.
- Afectación de órganos y vísceras a las que afectan a los aparatos respiratorio, cardiovascular, digestivo y urinario y a los sistemas metabólico e inmunológico.

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

- Déficits de las estructuras musculares relacionadas con el movimiento de las extremidades.

Las deficiencias se denominan según el número de extremidades y las partes del cuerpo que afectan:

- La monoplejía, que es la parálisis de una única extremidad.
- La paraplejía, que supone la parálisis en la mitad inferior del cuerpo.
- La tetraplejía, la pérdida de movilidad en todas las extremidades.
- La hemiplejía, la parálisis de un lado del cuerpo.

TEMA 4: Discapacidad Intelectual.

4.1 Definiciones.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), explica “la discapacidad intelectual es un trastorno definido por la presencia de un desarrollo mental incompleto o detenido, caracterizado principalmente por el deterioro de las funciones concretas de cada etapa del desarrollo y que afecta a nivel global la inteligencia: cognitivas, de lenguaje, motrices y la socialización”

La discapacidad intelectual ha avanzado con el tiempo, hoy en día las tecnologías nuevas han mejorado, los pediatras se especializan en tratar personas con este tipo de discapacidad, Pueyes, S (2010) explica que “Un elemento que limita de manera importante su desarrollo, es el énfasis que la sociedad le otorga al plano intelectual, el que constituye el área <<Vulnerable>> de estas personas. Valorar y aprovechar su potencialidad y otras capacidades”. Algunas personas ignoran o no toman en cuenta los derechos de los discapacitados intelectuales, la insensibilidad hacia este tipo de individuo los expone a la discriminación y a dañarlos emocionalmente de



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

una manera directa tanto a los sujetos como a la familia, los creen unas personas incapaces para realizar cualquier tipo de actividad turísticas.

La discapacidad intelectual requiere de mucho cuidado y buena manera de tratar a este tipo de personas, saber comprender y valorar, formar la independencia de cada uno. Ke& Liu (2017) explica que “una persona pueda tener dificultades para comprender, aprender y recordar cosas nuevas, que se manifiestan durante el desarrollo y que contribuyen al nivel de inteligencia general, por ejemplo, habilidades cognitivas, motoras, sociales y de lenguaje” (p.02). Así mismo, Causa que los niños o niñas tengan un problema en el modo de aprender, hablar, socializar con las demás personas tienden a hacer un poco agresivos, depresivos, frustrados muchos de ellos les encanta la música es el medio de relajación para ellos.

Según el Centro Nacional de Disseminación de Información para Niños con Discapacidades. (NICHCY) (2010) afirma que “La discapacidad intelectual (antes conocido como el retraso mental) es un término que se usa cuando una persona tiene ciertas limitaciones en su funcionamiento mental y en destrezas tales como aquéllas de la comunicación, cuidado personal, y destrezas sociales”. (p.1) Sin embargo, hay instituciones en las que ayudan al desarrollo a desenvolver a este tipo de individuo a ser independiente, con ayuda de terapia y capacitaciones hacia los padres el ser perseverantes con ellos.

4.2 Niveles de discapacidad Intelectual.

- **Discapacidad intelectual leve:** De los diferentes tipos de discapacidad intelectual le leve se caracteriza porque quienes la tienen se sitúan entre 50 y 70 de Cociente Intelectual, y, aunque te parezca asombroso, el 85% de los discapacitados intelectuales se sitúa en este nivel.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

La gran ventaja es que, aunque presentan un retraso cognitivo y una ligera afectación del campo sensorio motor, son capaces de permanecer en el sistema educativo, formarse e incluso tener actividad profesional, eso sí, su aprendizaje lleva muchísimo más tiempo que el de otras personas.

- **Discapacidad intelectual moderada:** Este nivel, que se sitúa por debajo de 50 en cociente intelectual, conlleva la necesidad constante de una supervisión, tanto en la educación como en el trabajo, aunque, con mucha terapia pueden tener cierto grado de autonomía.
- **Discapacidad intelectual grave:** Es cuando el Cociente Intelectual se haya entre 20 y 35, haciendo que quienes la padecen necesiten de una supervisión muy continua, ya que casi siempre se presenta con daños a nivel neurológico.

Esto hace que el individuo tenga habilidades reducidas, poca o nula comprensión lectora y numérica. Aquí, normalmente las personas se comunican con holofrases. Y legalmente se les considera incapaces de tomar sus propias decisiones.

- **Discapacidad intelectual profundo:** Es uno de los más infrecuentes, y es el de los diferentes tipos de discapacidad intelectual el más temido por los padres, pues quienes la padecen tienen una capacidad de cociente intelectual menor a 20.

Esto implica un cuidado de forma permanente y la tasa de supervivencia es muy baja, ya que suele aparecer acompañada de problemas neurológicos, entre otros. Sus habilidades motoras son limitadas y su capacidad comunicativa es bastante baja o inexistente.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

TEMA 5: Servicios Turísticos y la accesibilidad.

5.1 Definiciones

Los servicios turísticos incluyen su producción venta y prestación en el mercado turísticos la guía de planificación turístico municipal de Nicaragua (2013) explica que “los servicios turísticos agrupan los diferentes servicios que permite la visitación y disfrute de los recursos” (p.43) permite satisfacer al turista dándole un valor económico.

Los servicios turísticos comprenden un sin número de actividades que relacionan al visitante y un destino en particular, siendo así se necesita establecimientos que atienda al turista y brindar la comodidad que desean.

El servicio constituye a el conjunto de técnicas relativa a la transferencias y ventas de bienes turísticos de los productos al consumidor. Constituyes políticas de entidades turísticas en relación con la oferta y demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución de este, comercio y satisfacción optima de necesidades de un segmento determinado de consumidores.

(Antonieta, 2017, p.1)

La técnica más básica al momento de interacción con el cliente fácilmente es la atención que brinda. El cliente se hará fiel de la empresa debido al servicio y al cuidado que presenten.

5.2 Prestadores de servicios turísticos

- **Agencias de Viajes:** Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a programar, organizar, vender y operar planes turísticos.

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

- **Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje:** conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje, el cual es un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a ésta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a 30 días. La reglamentación diferencia 7 tipos de empresas en este grupo: o Albergue, refugio, hostel o Aparta hotel o Apartamento Turístico
- **Establecimientos de gastronomía, bares y negocios similares:** se diferencian tres tipos.

Restaurantes y establecimientos gastronómicos de servicio completo: Son los establecimientos gastronómicos cuya actividad económica, exclusiva o principal, consiste en la venta y servicio a la mesa al público de alimentos preparados, acompañados o no de bebidas alcohólicas y donde el espectáculo, de existir, tiene un carácter secundario con respecto a la actividad principal.

Restaurantes y establecimientos gastronómicos de servicio rápido: Son los establecimientos gastronómicos cuya actividad económica consiste en la venta con o sin servicio a la mesa de alimentos preparados, para su consumo dentro de los mismos.

Bares y establecimientos similares: Son los establecimientos cuya actividad económica exclusiva o principal consiste en la venta, con o sin servicio a la mesa, de bebidas alcohólicas para su consumo dentro de los mismos. Se entienden comprendidos



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

dentro de esta denominación los bares, grilles, discotecas, tabernas y establecimientos similares.

- **Operador Profesional de Congresos, Ferias y Convenciones:** Son las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial.
- **Guías de Turismo e Informadores Turísticos:** Se considera guía de turismo a la persona natural que presta servicios profesionales en el área de guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientarlo, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado.
- **Empresas de Transporte de Pasajeros:** la legislación vigente entiende la actividad transportadora como un conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas.
- **Transporte privado.** transporte privado es aquel que tiende a satisfacer necesidades de movilización de personas o cosas dentro del ámbito de las actividades exclusivas de las personas naturales o jurídicas.
- **Servicio público de transporte terrestre automotor especial.** Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a un grupo específico de personas ya sean estudiantes, asalariados, turistas (prestadores de servicios turísticos) o particulares, que requieren de un servicio expreso y que para todo

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

evento se hará con base en un contrato escrito celebrado entre la empresa de transporte y ese grupo específico de usuarios

5.3 Servicios turísticos accesibles en áreas naturales.

- Rampas de acceso a recepción, cuartos, restaurantes, sitios de meriendas,
- Senderos accesibles: Pasarela de madera (200 metros de largo).
- Sitios de Camping: acceso de madera para personas que se trasladen en sillas de ruedas, cercano a pasarela de acceso.
- Aseo adaptado: tienen rampas de acceso, barras de apoyo, señalización con el símbolo de discapacidad.
- Guías especializados: Dominio de información en temas de personas con discapacidad.

5.4 Características fundamentales de los servicios turísticos.

- **Intangibles:** los servicios no se pueden ver, probar, sentir, oír u oler antes de su compra.
- **Indisociable:** los servicios no se pueden separar de sus proveedores.
- **Variabilidad:** la calidad de los servicios depende de quién los provea, cuando, donde y como.
- **Carácter perecedero:** los servicios no se pueden almacenar para la venta o uso.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

TEMA 6: FODA

6.1 Definiciones

El FODA es la planeación de las diferentes necesidades de cada institución en la cual se le busca una solución, tomar diferentes decisiones. Gómez (2002) explica es “una técnica de planeación estratégica que permite crear o reajustar una estrategia, ya sea de negocios, mercadotecnia, comunicación, relaciones públicas” (p.1) el proceso del FODA es estricto ya que permite identificar problemas y dar posibles soluciones.

En el FODA se visualiza la debilidad y transformarlos en fortalezas y oportunidades. Imaginario (2019) “son un acrónimo de las palabras **fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas**, e identifican una matriz de análisis que permite diagnosticar la situación estratégica en que se encuentra una empresa, organización, institución o persona” (p.1) En si al dar resultado del análisis de esta estrategia se llegara al éxito para desarrollarse en el futuro.

- **Fortalezas:** Están constituidas por los aspectos o elementos en los cuales la empresa, las marcas o los componentes de la oferta de productos o servicios muestran una superioridad, con relación al resto de los competidores del sector.
- **Debilidades:** Estos elementos son los que la empresa, por la razón que sea, no ha podido manejar o resolver de mejor manera que su competencia principal y en los cuales, por tanto, presenta una clara situación de inferioridad.
- **Oportunidades:** se encuentran en aquellas áreas que podrían generar muy altos rendimientos.
- **Amenazas:** Están en aquellas áreas donde la empresa encuentra dificultad para alcanzar altos niveles de desempeño.

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

6.2 Metodología de FODA

A continuación, se presenta la metodología del diseño de identificación del FODA de la guía de planificación Turística Municipal Participativa creada por el instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR)

FODA es una herramienta de planificación estratégica utilizada para analizar los factores internos tomando en cuenta los diversos componentes de la oferta como los recursos, los servicios, el equipamiento y la infraestructura, todos ellos expresados en la identificación del producto turístico. Por otro lado, se analizan los factores externos, como: La demanda y los mercados; además de aspectos económicos, socioculturales y ambientales.



Herramienta 12 Análisis FODA

Modelo de Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Elementos involucrados en el análisis de las Fortalezas y Debilidades (FD)

Fortalezas y Debilidades (FD): Los elementos internos reflejan la capacidad de respuesta a las condiciones del mercado, por eso las conclusiones del diagnóstico turístico son la base donde se aplica el análisis de fortalezas y debilidades enfocándolos a los tipos de turismo que tengan mayor potencial.

Las Fortalezas: Son aquellos puntos considerados como los más fuertes, y que nos diferencien de los competidores ya sea por representatividad, jerarquía o ubicación respecto a los mercados emisores.

Las Debilidades: son lo contrario, son aspectos que pueden afectar el desarrollo de los objetivos planteados en función de lograr el desarrollo turístico del municipio, son factores externos que inciden sobre el sector en general, no solo al territorio en cuestión, sino a otros sitios en el entorno.

Con objeto de facilitar las **Fortalezas y Debilidades** dentro del sector, se recomiendan los elementos siguientes como guía para el análisis: Recursos Turísticos, Servicios y Productos Turísticos, Planificación y comercialización turística local, Desarrollo y Crecimiento Económico y Recursos Humanos (ver esquema) Factores involucrados en el análisis de las Oportunidades y Amenazas (OA)

Oportunidades y Amenazas (OA): Son factores externos que están fuera del control de las autoridades y de los actores participantes en el sector turístico del municipio; sin embargo, es posible percibir las con el objeto de diseñar estrategias para aprovechar una oportunidad o bien para prevenir una amenaza, una oportunidad o amenaza podrá originarse por circunstancias ocurridas en la región, en el departamento o país, así como por eventos sucedidos al exterior, por lo que se deberá tomar en cuenta tanto el entorno nacional como el internacional.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Las Oportunidades: son características del entorno que pueden dar lugar a una posición de ventaja para algún destino, las oportunidades del entorno exterior, que pueden aprovecharse mediante las fortalezas del territorio o producto turístico. Las Amenazas: Son las limitaciones, imposiciones que inciden o pueden incidir en negativamente en el sector, son tendencias o eventos que, en ausencia de una respuesta estratégica, puedan impedir el desarrollo turístico de la región. Con objeto de facilitar el análisis de las oportunidades y amenazas dentro del sector, se recomiendan analizar los siguientes factores: Demanda y Mercados, Económicos, Socioculturales, Ambientales Políticos y Relevancia del turismo a nivel nacional.

6.3 Metodología FODA según ITSON

El método FODA se orienta principalmente al análisis y resolución de problemas y se lleva a cabo para identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades de la organización, así como las Oportunidades (aprovechadas y no aprovechadas) y Amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo.

Las Fortalezas y Debilidades se refieren a la organización y sus productos, mientras que las Oportunidades y Amenazas son factores externos sobre los cuales la organización no tiene control alguno. Por tanto, deben analizarse las condiciones del FODA Institucional en el siguiente orden: 1) Fortalezas; 2) Oportunidades; 3) Amenazas; y 4) Debilidades. Al detectar primero las amenazas que las debilidades, la organización tendrá que poner atención a las primeras y desarrollar las estrategias convenientes para contrarrestarlas, y con ello, ir disminuyendo el impacto de las debilidades. Al tener conciencia de las amenazas, la organización aprovechará de una manera más integral tanto sus fortalezas como sus oportunidades.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

El FODA como técnica de planeación, permitirá contar con información valiosa proveniente de personas involucradas con la administración del negocio y que con su know how pueden aportar ideas inestimables para el futuro organizacional. Además requiere del análisis de los diferentes elementos que forman parte del funcionamiento interno de la organización y que puedan tener implicaciones en su desarrollo, como pueden ser los tipos de productos o servicios que ofrece la organización, determinando en cuáles se tiene ventaja comparativa con relación a otros proveedores, ya sea debido a las técnicas desarrolladas, calidad, cobertura, costos, reconocimiento por parte de los clientes, etc.; la capacidad gerencial con relación a la función de dirección y liderazgo; así como los puntos fuertes y débiles de la organización en las áreas administrativas.

TEMA 7: Diseño de productos Turístico

7.1 Definiciones.

El producto turístico es un conjunto de ideas que se forma para dar a conocer un destino en donde el cliente pueda salir de su zona de confort y recrearse por medio de un paquete lanzado en diferentes plataformas sociales de publicidad.

El producto turístico es una combinación tangible e intangible con un alta dependencia de los recursos, atractivos existentes en el espacio físico de que se trate, que son ofrecidos a turistas a fin de satisfacer sus deseos, necesidades y exigencias, estos elementos se integran y la amalgama de sus atributos provocan en el turista la satisfacción deseada en base a la experiencia vivida. (Gómez, 2014, p.160)



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Además, que son experiencias únicas para el turista para recordar y regresar al destino por el buen recuerdo que permanece.

Un producto turístico debe de poseer todos los procesos sostenibles para crear un paquete creativo, innovador y accesible a todo público para obtener la fidelidad de sus clientes.

El Producto turístico que conforma una oferta integrada de múltiples elementos que pueden contribuir a activar los recursos de cada sistema productivo local, siempre que se sustente en los principios del desarrollo sostenible y ofrezcan determinados beneficios capaces de atraer grupos determinados de consumidores, que satisfagan las motivaciones y expectativas relacionadas con su tiempo de ocio. (Gómez, 2014, p.160)

Se entiende que el producto turístico es la promesa del uso y disfrute de un destino adaptando las experiencias que buscan los clientes de acuerdo con sus motivaciones y necesidades de una manera responsable con el sitio y las actividades que se realicen.

7.2 Paquete Turístico

7.2.1 Definición de Paquete Turístico.

Conjunto de facilidades, servicios y actividades que se estructuran de manera articulada y que satisfacen necesidades o deseos de los consumidores turísticos. Generalmente son armados o ensamblados por los tours operadores y se ofrecen por las agencias de viajes y turismo en un mercado turístico definido. Al igual que el producto turístico, el paquete es adquirido en el lugar de origen y consumido en el lugar de destino.

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

7.2.3 Componentes del Paquete Turístico.



7.2.3 Integración del Paquete Turístico

- a. **Itinerario:** Es la secuencia de lugares a visitar durante los días que dura el programa de viaje, incluye también las horas de salida y llegada desde o hacia los destinos elegidos. Se suele complementar la información con un circuito que ilustre gráficamente la distancia entre los atractivos.

- b. **Elaboración del itinerario de las Rutas Ofrecidas:** Se estructura con la intención de recorrer los principales atractivos del lugar y lograr un mejor aprovechamiento del tiempo durante el recorrido.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



Tema 8: Estrategia de Acción.

8.1 Definiciones.

La estrategia de acción o plan de acción es una serie de proceso en el cual se proponen metas para el futuro, Pérez & Marino (2009) afirma que “un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas.” De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado. Es el momento en que se determinan y se asignan las tareas, se definen los plazos de tiempo y se calcula el uso de los recursos.

UNWTON (2015)” El diseño de planes y acciones formativas tiene como principal objetivo capacitar a los futuros profesionales que atenderán a los clientes, intervendrán en el desarrollo del sector turístico y a los profesionales que trabajan actualmente en los diferentes subsectores, para que puedan desarrollar y gestionar la oferta turística para todas las personas” (p.32)

El modelo de gestión turística de una estrategia de acción conlleva a cualquier tipo de establecimiento encargado de articular las líneas estratégicas para hacer más competitivos los destinos turísticos.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

8.2 Metodologías de líneas de acción.

Para efectos de metodologías en el diseño de líneas de acción es válido tener de referente la guía de planificación Turística Municipal participativa creada por el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) y a continuación se plasma el paso a paso para elaborar líneas de acción.

8.2.1: Definición y desarrollo de líneas estratégicas

Las líneas estratégicas son el camino que permite concretar y ejecutar la visión de desarrollo turístico y los programas, proyectos y las acciones.

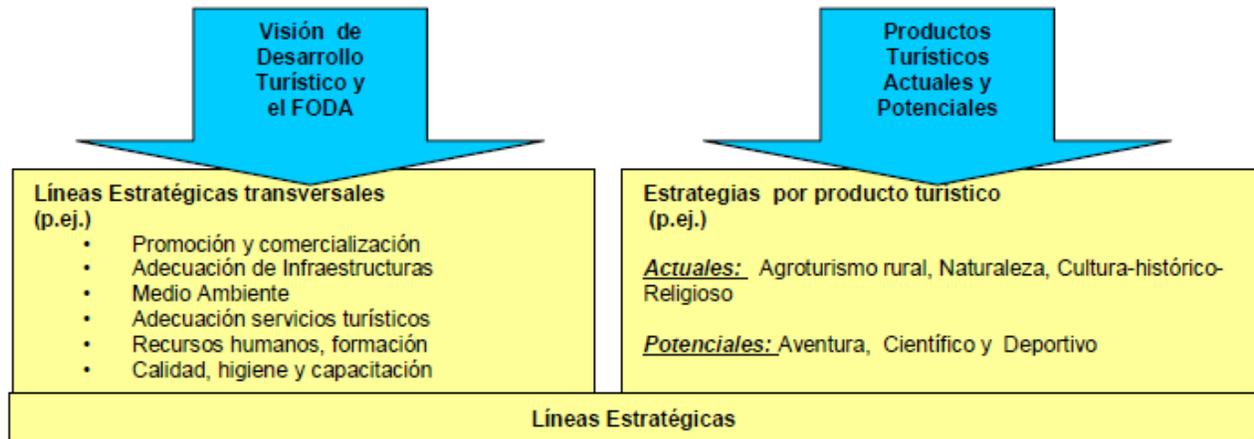
Los insumos para determinar las líneas estratégicas son: **La visión turística del municipio, el análisis FODA, el análisis de los productos turísticos actuales y potenciales y las estrategias por producto del destino turístico**

Para redactar las líneas estratégicas municipales debe considerarse la estrategia nacional, que propone: **Promoción, Coordinación y Gestión, Mejoras a la Infraestructura, Diferenciación y Diversificación del Producto, Comercialización y Acceso a Nuevos Mercados**, así como una visión de desarrollo turística con compromiso de corresponsabilidad del sector, definir el alcance de los objetivos y resultados que deben ser dimensionadas en el tiempo y tener claro la disponibilidad real de recursos financieros y humanos para su cumplimiento.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Las líneas estratégicas se obtienen de dos vías:



Para obtener las líneas estratégicas se identifican las tres ideas principales del análisis FODA y se complementan con las estrategias por productos turísticos actuales y potenciales, estas deben estar alineadas al cumplimiento de la visión turística municipal.

La definición de las líneas estratégicas se realiza con la Herramienta 17, se recomienda no definir más de 5 líneas estratégicas.

El desarrollo de las líneas estratégicas contempla la definición de objetivos, los cuales deben ser concretos, particularizados, de descripciones cortas y dimensionadas en el tiempo y con precisión de las metas (cuantificables), responsable e instituciones de apoyo, como se muestra en la siguiente matriz



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Línea Estratégica	Objetivos
Mejorar la competitividad de las MIPYME	1. <i>Certificación de las MIPYME Turísticas</i>
	2. <i>Formalizar las MIPYME</i>
	3. <i>Calificar los recursos humanos de las MIPYME</i>
Objetivo 1: <i>Certificación de las MIPYME Turísticas</i>	
Metas:	1. <i>50 MIPYME alcanzan los estándares de calidad del sistema nacional de calidad turística.</i>
	2. <i>Delegación de INTUR con capacidad instalada para brindar servicio de AT a las MIPYME</i>
	3.
Objetivo 2:	
Metas:	1. <i>Simplificación de los tramites de registro de empresas de la municipalidad</i>
	2. <i>1 Plan de capacitación para 100 MIPYME sobre formalización de empresas</i>
	3.
Objetivo 3:	
Metas:	1.
	2.
	3.
Iniciativas de Proyectos y Acciones Estratégicas	
1. <i>Proyecto de Simplificación de Registro de Empresas</i>	
2. <i>Proyecto de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Turísticos</i>	
3. <i>Incidencia en la formulación de la Política de Turismo Comunitario</i>	
Instituciones de Apoyo	1. <i>Delegación de INTUR</i>
	2. <i>INATEC</i>
	3. <i>MIFIC</i>
Responsables:	<i>Alcaldía Municipal , CANTUR</i>

8.2.3 líneas estratégicas

Se tomó como ejemplo en los resultados de esta investigación la aplicación de la metodología según Velásquez José:

FASE 1: OBJETIVOS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICAS.

- Definición del modelo de turismo que se quiere en el futuro sobre la base de la información que se tiene del modelo actual a través del diagnóstico.
- Fijar los objetivos de futuro.
- Definición de las líneas estratégicas de actuación en relación con los objetivos fijados



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



FASE 2: ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE ACTUACIONES.

- Elaborar el Plan de Acción Local como documento íntegro recopilatorio del programa de actuaciones a corto y medio plazo para ejecutar en el destino. En base a las líneas estratégicas, se definirá el programa de actuaciones mediante reuniones de trabajo programadas entre el Comité de Dirección y la Asistencia Técnica. En esta fase, las actuaciones serán propuestas de forma somera, como una primera aproximación.
- Seleccionar y definir en profundidad las actuaciones que deban implantarse en el municipio para cada línea estratégica. Elaborar para cada actuación seleccionada una ficha detallada que contenga los siguientes aspectos: título, objetivos, acciones e hitos previstos, resultado esperado, agentes implicados, temporización.
- Redacción de un documento borrador del Programa de Actuaciones para su debate y consenso.
- Elaboración y cuantificación de un perfil de indicadores que permitan el seguimiento y control de las actuaciones que integran el Plan de Acción.
- Aprobación definitiva del Plan de Acción Local por el Pleno Municipal.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

FASE 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN LOCAL

- Determinación del ritmo de implantación de las actuaciones previstas en función de su grado de prioridad.
- Planificación individualizada de cada actuación por parte del área/departamento designado como responsable de ejecución. Análisis específico de las implicaciones en la gestión y de las funciones que han de desempeñar todos los agentes implicados.
- Búsqueda de fuentes de financiación (subvenciones, proyectos de colaboración, concertaciones, etc.) en función del coste actualizado de la actuación.
- Coordinación de las funciones que deben desempeñar las entidades implicadas en la ejecución de la actuación y asignación de responsabilidades según los compromisos fijados.

FASE 4: SEGUIMIENTO Y CONTROL

- Recopilación de la información actualizada necesaria para la nueva cuantificación de los indicadores de seguimiento.
- Tratamiento de la información y análisis de su evolución y tendencias.
- Evaluación del grado de éxito en la implantación del Programa de Actuaciones del Plan de Acción Local. Esto es, detectar:
 - La tendencia del hacia el turismo local.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

- Las mejoras en la gestión del lugar.
 - El grado de compromiso.
 - El grado de implicación de los agentes socioeconómicos, de la ciudadanía en general, de otras administraciones, organismos o entidades, de los medios de comunicación, etc.
- Elaboración de un informe específico con el análisis pormenorizado de la tendencia seguida por cada indicador, causas y principales conclusiones.

8.2.4 Los ocho tipo de planeación.

metodología según Jauregui Macarena:

Misiones o propósitos

La misión o propósito identifica el propósito básico, función o tareas de una empresa o dependencia o cualquier parte de ellas. Todo tipo de operación organizada tiene o al menos debería tener, si es que tiene sentido, una misión o propósito. Por ejemplo, el propósito de una empresa en general es la producción y distribución de bienes y servicios. Algunos autores distinguen entre misión y propósito. Sería el caso, una empresa que puede tener el propósito social de producir y distribuir bienes y servicios, puede lograr esto al cumplir la misión de producir ciertas líneas de productos.

Objetivos o metas

Los objetivos o metas son los fines hacia los cuales se dirige la actividad. Representan no sólo el punto final de la planeación sino el fin al que la organización, la integración de personal, la dirección y el control están dirigidos.

Estrategias

La estrategia se define como la manera de determinar los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la implementación de cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzar esas metas.

Políticas



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Las políticas son guías generales para la conducta de la organización. Las políticas, en general, establecen premisas amplias y limitaciones dentro de las cuales tienen un lugar las actividades de planeación posterior. Una política es un plan general de acción que guía a los miembros de la organización en la dirección de sus operaciones.

Las políticas definen un área dentro de la cual debe tomarse una decisión y asegurarse de que ésta será consistente y contribuirá con un objetivo. Las políticas ayudan a:

solucionar los problemas antes de que se vuelvan serios; hacer innecesario analizar la misma situación cada vez que se presenta; unificar otros planes.

Frecuentemente están publicadas en los manuales de organizaciones o políticas de la empresa. Aún en aquellas situaciones en donde las políticas no estén escritas, la organización debe tener todavía políticas que sean comprendidas y conocidas claramente, aunque se hayan establecido sin ceremonias.

Hay muchos tipos de políticas, como por ejemplo políticas de sólo contratar ingenieros con capacitación universitaria.

Procedimientos

Los procedimientos son menos generales que las políticas y establecen procedimientos y métodos más definidos para el cumplimiento de ciertas actividades. La diferencia básica entre una política y un procedimiento es una cuestión de jerarquía, ya que ambos proporcionan una guía con respecto a cómo debe ser tomada una decisión particular.

Los procedimientos son planes que establecen un método necesario para el manejo de actividades futuras. Son secuencias cronológicas de acciones requeridas; son guías para la acción y detallan la manera precisa de cómo deben realizarse ciertas actividades.

Reglas



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Las reglas establecen acciones, o falta de acción, las cuales no permitirán que existan desviaciones. Por lo común son el tipo de plan más simple. La finalidad de una regla es reflejar una decisión gerencial de que cierta acción deba o no deba seguirse

Programas

Los programas son un complejo de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignación de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado.

Presupuesto

Es un informe de los resultados esperados, lo cual se expresa en términos numéricos. Puede expresarse en términos financieros, laborales, unidades de producto o en cualquier término numéricamente conmensurable

Discriminación por motivo de discapacidad

Es la obstaculización del reconocimiento, goce y ejercicio en igualdad de condiciones, de los derechos y libertades fundamentales del ser humano por efecto de una restricción, distinción, exclusión y la denegación de ajustes razonables por motivos de discapacidad (Organización Mundial de la Salud OMS & grupo Banco Mundial, 2011, p. 341).

No se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino a la participación imparcial que conforma lo que se conocen como “Turismo para Todos” y además fomenta la calidad dentro de los destinos turísticos y aumenta su competitividad, (Turismo Accesible para Todos. Una Oportunidad a Nuestro Alcance; 2015; p. 6) en donde también refleja que el turismo social y el turismo sostenible son parte del turismo para todos.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Turismo Social

El turismo Social es el deseo de la sociabilización en los diferentes ámbitos y en la interacción con las distintas personas (discapacidades diferentes) es una satisfacción de la necesidad social.

(OMT, 2014) Explica que puede garantizar el acceso al turismo a personas con escasos medios económicos familias, personas mayores o personas con discapacidad. Haciendo participe del derecho universal a todas las personas, les da la oportunidad de conocer y recrearse en otros lugares.

Ecoturismo

Es un tipo de turismo que se desarrolla en la protección de la flora y fauna de un destino turístico.

“Es una forma de turismo que fomenta el aprendizaje por medio de experiencias y de la apreciación, el ambiente natural y algunos componentes de este, dentro de su contexto natural. Tiene la característica de ser ambiental y socioculturalmente sustentable, preferentemente de una forma que mejore la base de recursos naturales y culturales del destino y promueva la viabilidad de su operación” (Melo; 2013, p.80)

Por lo tanto, el ecoturismo es una actividad viable que se basa en la naturaleza y la interpretación o educación del turista en fomentar este tipo de turismo ya que es más amigable con el medio ambiente.

El diseño universal según la OMT.

Por «diseño universal» se entenderá 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 necesiten.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Para poder tener unos buenos resultados de esta investigación tenemos que poner en práctica los indicadores OMT (2015) afirma:

ayudan a evaluar el nivel de desarrollo y de la gestión y oferta del turismo accesible en un destino. contribuir a realizar un análisis comparativo-objetivos entre infraestructura, productos y servicios turísticos. representan un instrumento útil para la priorización de las intervenciones en el ámbito accesible. contribuyen a la estandarizada de la accesibilidad del sector, permiten adoptar las políticas adecuadas y mejora de la planificación para el futuro. justificación de la adopción de las decisiones sobre, la planificación y le gestión del turismo en un territorio (p.14)

tomando en cuenta los indicadores podremos saber si estos servicios o productos cuentan con turismo accesible para las personas.

Accesibilidad

Es el grado de accesibilidad el cual permite cualquier objeto sea utilizado por todo el público, acceder a un servicio independiente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

Se entiende como la posibilidad, incluso por parte de personas con discapacidades disminuidas de ingresar, permanecer y movilizarse de manera independiente y de disfrutar de sus espacios, elementos y adecuadas condiciones de seguridad y autonomía. (Propuesta de Modelo de Accesibilidad Turística para Personas con Discapacidad Sensorial e Intelectuales, Pueyes, S; 2010, p. 42)

Integración Física

Este tema de la integración física es muy comentado por falta de educación de las demás personas por discriminación por tal físico, se requiere de una conciencia que permita al individuo caminar sin barreras en la vida a todos ellos en cualquier entorno que se presenten a fin de mejorar la calidad de vida de los visitantes y a la integración.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Permite a otras personas acercarse o transitar por cualquier espacio geográfico ya sea cultural o natural. (Propuesta de Modelo de Accesibilidad Turística para Personas con Discapacidad Sensorial e Intelectuales, Pueyes, S; 2010, p.57)

Integración Funcional

Es una forma directa de experiencia e integrar el movimiento de cada individuo el cual pueda sentir, tocar ser una persona auto didacta.

En la que se accede a la coordinación de los distintos servicios sin dar lugar a una discriminación de las personas con movilidad restringida, ya sea esta última, leve o de gran compromiso temporaria o definitiva. (Propuesta de Modelo de Accesibilidad Turística para Personas con Discapacidad Sensorial e Intelectuales, Pueyes, S; 2010, p. 58).

Destino turístico inteligente

(o Smart Destination) es un espacio turístico innovador, accesibles para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



V. Marco Legal.

El trabajo está enmarcado en bases legales que sustentan el objetivo de estudio con respecto al Turismo Accesible.

1. Ámbito Internacional

Como normativas directamente relacionadas se tiene al convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación) del año 1958, convenio de las personas con discapacidad de la asamblea general de las Naciones Unidas del 2006 (oficina internacional del trabajo OIT, 2015). Es importante en la lucha por los derechos de las personas con discapacidad, la cual reconoce explícitamente el derecho del acceso a cualquier lugar donde se ofrezcan servicios culturales.

Especialmente se habla del derecho a conocer aquellos monumentos y sitios de importancia cultural nacional.

“Día Internacional de las Personas con Discapacidad”, 03 de diciembre, “en este día se reafirma nuestro compromiso de trabajar juntos por un mundo mejor que sea inclusivo, equitativo y sostenible para todos, y en lo que los derechos de las personas con discapacidad se hagan plenamente efectivos” (Gutiérrez A; Secretario General de la ONU)

2. Ámbito Nacional

En Nicaragua a partir de la Constitución de la República del 2014 se instituyen lineamientos muy específicos para las personas con discapacidad. Así el capítulo III establece los derechos en donde el estado presta la atención en todos los programas a las personas con discapacidades.

En el 2011 se estableció la Ley 763, ley de los derechos de las personas con discapacidad donde el objetivo principal explica la garantía para la promoción, protección y aseguramiento del pleno gozo y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos de las personas con discapacidad respetando su dignidad inherente y garantizando el desarrollo humano.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

2.1 LEY 648 LEY DE IGUALDAD DE DERECHOS Y OPORTUNIDADES.

Art. 1 Es objeto de la presente Ley promover la igualdad y equidad en el goce de los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales entre mujeres y hombres; establecer los principios generales que fundamenten políticas públicas dirigidas a garantizar el ejercicio efectivo en la igualdad real, en la aplicación de la norma jurídica vigente de mujeres y hombres, para asegurar el pleno desarrollo de la mujer y establecer los mecanismos fundamentales a través de los cuales todos los órganos de la administración pública y demás Poderes del Estado, gobiernos regionales y municipales garantizarán la efectiva igualdad entre mujeres y hombres.

Art. 2 La presente Ley se fundamenta en la igualdad, equidad, justicia, no discriminación y no violencia, así como el respeto a la dignidad y la vida de las personas.

2.2 LEY 650 LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS CON ENFERMEDADES MENTALES

Artículo 1 El objeto de la presente Ley es garantizar y promover el respeto y la protección efectiva de los derechos humanos de las personas con enfermedades mentales.

Para efecto de esta Ley se entenderán como personas con enfermedad mental aquellas que tienen los criterios diagnósticos contemplados en el Capítulo 5 (Trastornos mentales y del comportamiento) de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE 10) de la Organización Mundial de la Salud.

Art. 2 Esta Ley es de aplicación obligatoria en todas las unidades de salud del país, según estándares nacionales e internacionales de atención para personas con enfermedad mental.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



2.3 LEY 763 LEY DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Los siguientes artículos son los más importantes que están reflejados en la ley 763

Art. 3 Definiciones

Accesibilidad universal: es la condición que deben cumplir los entornos, bienes, procesos y servicios, así como la información, tecnologías de información y comunicación, 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 forma más autónoma y natural posible; tanto en zonas urbanas como rurales

Desarrollo inclusivo: se refiere a la formulación y aplicación de forma permanente de políticas, planes, programas y proyectos y acciones para el desarrollo socioeconómico y humano que se orientan y hacen posible el disfrute y goce de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales para las personas con discapacidad.

Equiparación de oportunidades: es el proceso de ajuste del entorno, servicios, actividades, información, comunicación, documentación; para que las personas con discapacidad acceden a gozar plenamente de todos sus derechos y oportunidades.

Participación plena y efectiva en la sociedad: es el reconocimiento a los derechos de participación en ámbitos públicos y privados en lo social, político, religioso, cultural, comunitario y familiar de las personas con discapacidad.

Capítulo II De La Accesibilidad

Art. 9 De las construcciones

El Estado a través de sus Ministerios, entes autónomos descentralizados y las Alcaldías Municipales, garantizarán que todas las nuevas edificaciones públicas y



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

privadas destinadas al uso público, cumplan con las especificaciones que permitan a las personas con discapacidad, acceder y utilizar todos los ambientes disponibles. Estas edificaciones deben estar dotadas de señales visuales, auditivas y táctiles para ayudar a las personas con discapacidad a orientarse en las mismas.

El Art. 90 impone el 25 de agosto como “Día Nacional de la Persona con Discapacidad”, para la concienciación, divulgación y rendición de las personas con discapacidad por parte del estado y de la sociedad en general, en este día los medios de comunicación, las escuelas públicas, y todas las instituciones del estado, así como la empresa privada deben realizar actividades de promoción de los derechos de las personas con discapacidad.

La creación de un marco legal e institucional que regule los temas relacionados a accesibilidad universal y supresión de barreras es muy importante; sin embargo, las normativas y leyes creadas en Nicaragua son aún incipientes y poco acordes a la realidad del país. El principal instrumento de regulación es la Norma Técnica Obligatoria de Accesibilidad (2004), pero en su contenido no se menciona ninguna relación con la actividad turística que es regulada por la ley general del turismo. Nicaragua cuenta con un Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible 2010-2020, así como un Plan Nacional de Desarrollo Humano 2012-2016; y anualmente desarrolla un Plan de Buen Gobierno, en los que a pesar de que se hace mención ocasional de la mejora de la accesibilidad y de la integración de las personas con discapacidad; no se identifican programas completos en relación al Turismo Accesible como estrategia (Propuesta de Desarrollo del Turismo Accesible en la reserva de biosfera Isla de Ometepe; 2017)

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

V. Preguntas Directrices

- ¿Cuáles son las características de los servicios y actividades que ofrece la Reserva Ecológica el Bajo y que tipo de demanda posee actualmente?
- ¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero para la implementación del turismo accesible vinculado a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringidas?
- ¿Formular acciones estratégicas que permitan la implementación del Turismo Accesible en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua que contribuirá de esta manera a la atención de los turistas con capacidades motrices e intelectuales restringido?



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



VI. Diseño Metodológico.

Tipo de investigación.

Según el enfoque:

El enfoque es cualitativo, logrando un conocimiento amplio con base en la descripción del fenómeno sobre el turismo accesible y sus implicaciones para implementarlo en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero se hizo una caracterización de los aspectos fundamentales del turismo accesible sobre la oferta y demanda del área en estudio.

Zona de estudio

La zona en estudio fue la Reserva Ecológica privada el Bajo ubicada en el crucero departamento de Managua, El santuario forestal El Bajo en el municipio de El Crucero, representa una de las últimas áreas que quedan de este bosque nublado con 698 hectáreas considerado el centro del pulmón de Managua de 400km² posee bosque de nebliselva, bosque premontano y bosque tropical seco.

La población seleccionada fue la administradora de la Reserva ecológica el Bajo Marcela Rueda, el presidente de la asociación para personas con discapacidad Física motora Lic. Juan Pio Ortiz Gamboa y la responsable del departamento de registro y gestión de calidad de INTUR, Lic. María Auxiliadora Umaña

Técnica e instrumentos para los resultados de la investigación.

Para la recolección de datos se utilizó diferentes técnicas e instrumentos que permitieron el análisis de los resultados del presente estudio.

Durante todo el proceso de la investigación se hizo un **análisis documental**, es decir para conformar el marco conceptual, el diseño metodológico se hizo consulta bibliográfica y su fichaje para el manejo de las variables del estudio.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



Las técnicas que se utilizaron

Observación: con esta técnica se visualizó las diferentes acciones o situaciones que se encuentre en el sitio de investigación, con el fin de obtener la información acerca de los servicios y actividades que se realiza en la reserva también que permita identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que existen actualmente en la reserva, así como conocer la demanda.

Entrevista: Esta herramienta permitió adquirir el conocimiento adecuado para la realización de dicha investigación, por medio de unas series de interrogantes que facilitaron una estructura en orden lógico vinculadas a las variables en estudio como turismo accesible, servicios y actividades, conocer la demanda de las personas discapacitada que llega al sitio que se estudió se entrevistó a una colaboradora de la Reserva y dos instituciones una no gubernamental y otra del estado.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



Matriz de Descriptores.

- **Objetivo general:** Proponer acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, contribuyendo de esta manera a la atención de los turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida.

Objetivos específicos	Preguntas Directrices	Descriptor	Sub-descriptores	Instrumento para utilizar	Fuentes
1. Caracterizar los servicios y actividades de la Reserva Ecológica el Bajo, así como su demanda actual.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los servicios y actividades que ofrece la Reserva Ecológica el Bajo y que tipo de demanda posee actualmente? 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios y actividades Turísticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Agencias de viajes. • Establecimientos de alojamiento y hospedaje. • Establecimiento de gastronomía, bares y negocios similares. • Operador profesional de 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de Observación. • Guía de Entrevista. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reserva Ecológica privada el Bajo. • Empleados de la Reserva ecológica el Bajo.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



			<p>congresos, ferias y convenciones.</p> <ul style="list-style-type: none">• Guías de turismo e informadores turísticos.• Empresa de transporte de pasajero.• Transporte privado.• Servicio público de transporte terrestre automotor especial• Senderismo• Avistamiento de aves• Masajes corporales.		
--	--	--	---	--	--



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



<p>2. Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero para la implementación del turismo accesible vinculado a turistas con capacidades</p>	<p>¿Cuáles serán las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero para la implementación del turismo accesible vinculado a turistas con capacidades</p>	<p>FODA</p>	<p>Fortalezas Oportunidades Amenazas Debilidades</p>	<p>Guía de Observación. Guía de Entrevista.</p>	<p>Reserva Ecológica el Bajo.</p>



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



<p>motrices e intelectuales restringidas.</p>	<p>motrices e intelectuales restringidas?</p>				
<p>3. Formular líneas estratégicas que permitan la implementación del Turismo Accesible en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del</p>	<p>¿Cómo formular acciones estratégicas que permitan la implementación del Turismo Accesible en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Líneas de acción estratégicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos. • Líneas de acción estratégicas del sitio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados de la Reserva ecológica el Bajo. • Federación de asociaci



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

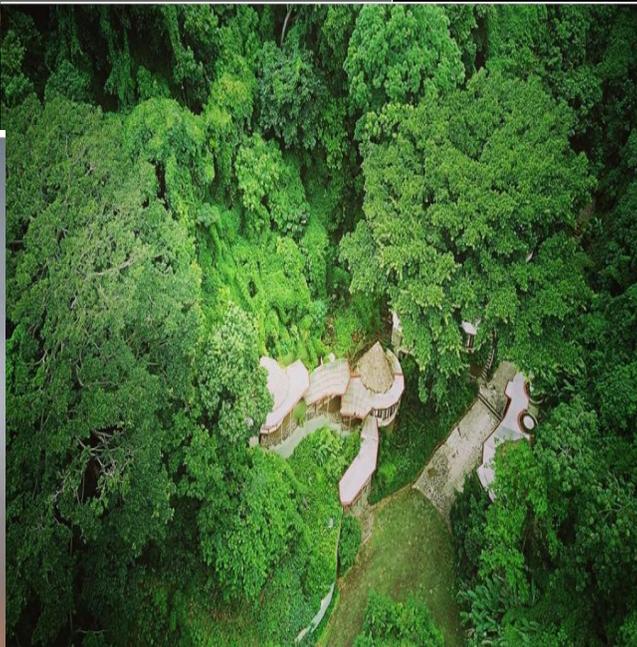
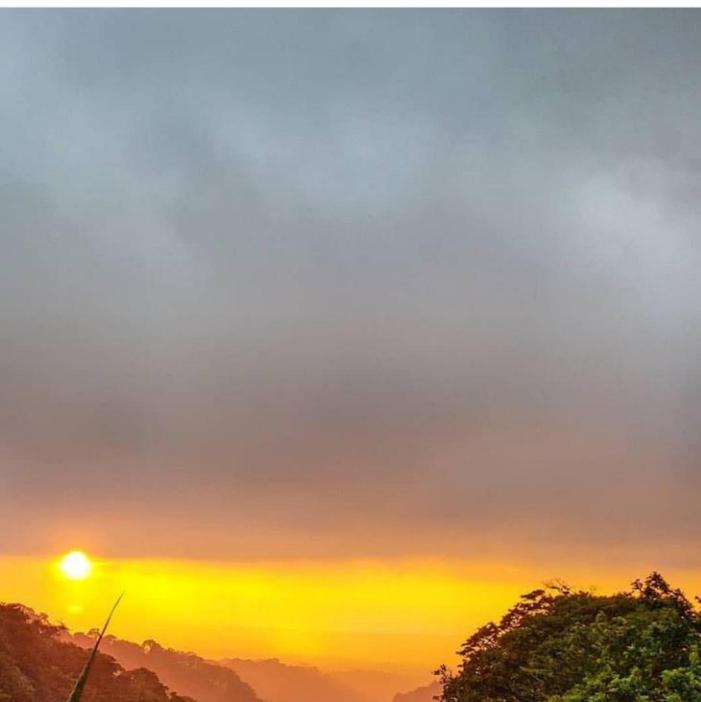


<p>departamento de Managua, Contribuyendo de esta manera a la atención de los turistas con capacidades motrices e intelectuales restringido.</p>	<p>Managua, que contribuirá de esta manera a la atención de los turistas con capacidades motrices e intelectuales restringido?</p>				<p>ones de personas con discapacidad (FECON ORI)</p>
---	--	--	--	--	--

VIII. Resultados

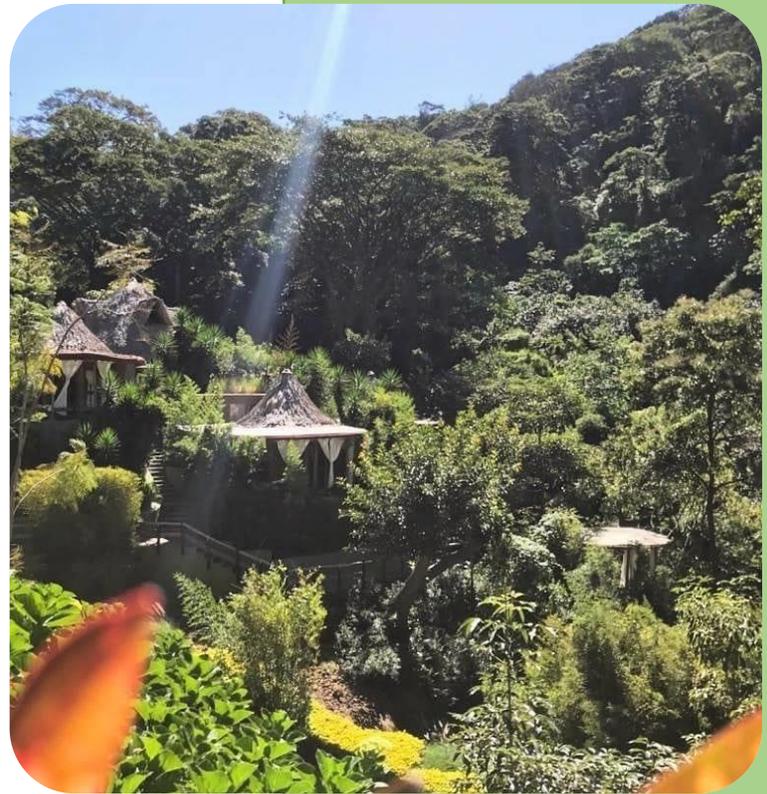


El ^{Hacienda} Bajo



Capítulo 1

- **Caracterización de los servicios, actividades y demanda de la Reserva Ecológica el Bajo.**



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

1.1 Información General de Reserva Ecológica el Bajo.

Nombre Legal: Reserva Privada El Bajo, Habitarte.

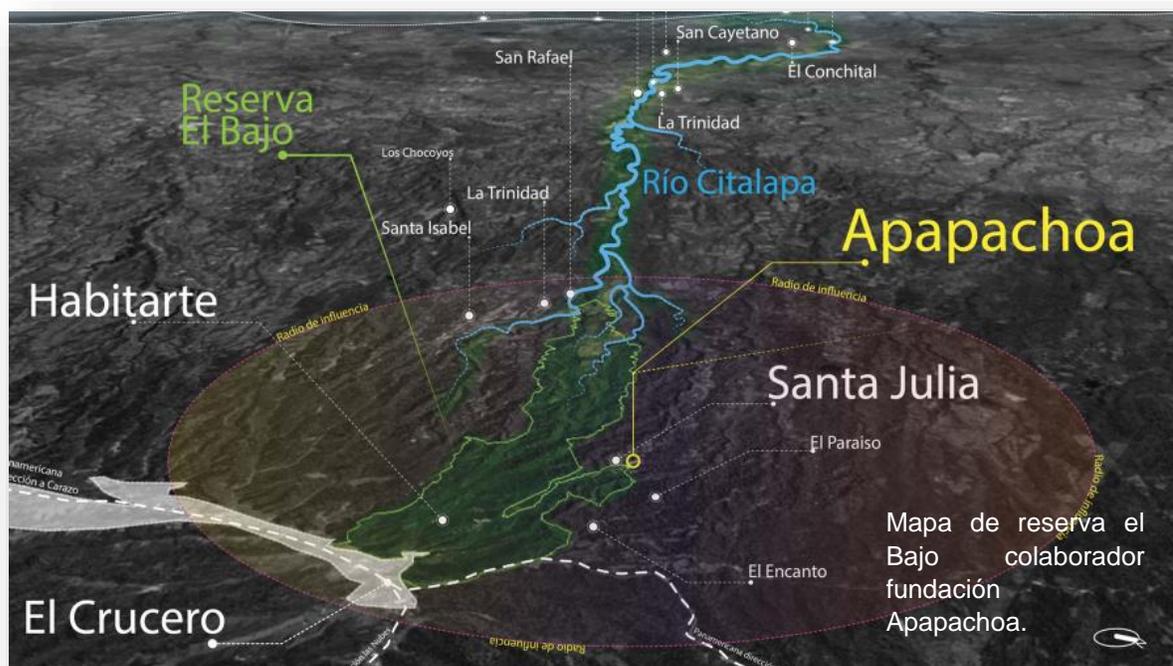
Nombre Comercial: Habitarte, El Bajo.

Propietario: Antonio Baltodano y Sonia Cruz.

Dirección: km 21.5 carretera panamericana, el crucero Managua. Garita Principal 4km al oeste Reserva el Bajo, El Crucero Managua-Nicaragua.

Contacto: +505 7517-5800

Forma de pago: Efectivo y tarjeta.





Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

1.2 Historia.

La Reserva Ecológica el Bajo está ubicada en el municipio de el Crucero representa una de las últimas áreas que permanecen, con 698 hectáreas, considerado el centro del pulmón de Managua, posee bosques de nebliselva, montano y tropical seco. Nace en el año 2017 por el amor a la naturaleza y la preocupación en proteger el ecosistema ya que el bosque y la vida que este albergaba corría peligro por los diferentes cazadores que de forma ilegal interrumpían la vida silvestre. Antes entre 1930 y 1980 las tierras le pertenecían a los Somoza, parte de sus hijos se criaron en este lugar llamado en ese tiempo Santa Julia. Nicaragua Turismo e inversión (2017)

La idea de la Reserva Ecológica el Bajo aparece con el objetivo de conservar la flora y fauna de la selva boscosa y hacer partícipe a los visitantes que pernotan; el matrimonio de Antonio Baltodano y Sonia Cruz son los responsables de iniciar el proyecto de habitarte, es un hotel en total armonía con la naturaleza el cual el significado es <<habitarse uno mismo>> además promueve la ecología y cultura en las comunidades vecinas por medio de la fundación eco-cultural Apapachoa.

Sonia Cruz decidió ofrecer al público las instalaciones de la reserva para eventos empresariales, momentos especiales como bodas, retiros corporativos y espirituales etc. Ya que allí mismo realizó el matrimonio de una de sus hijas en el cual decidieron transformar para la ceremonia un complejo de edificios destruidos.

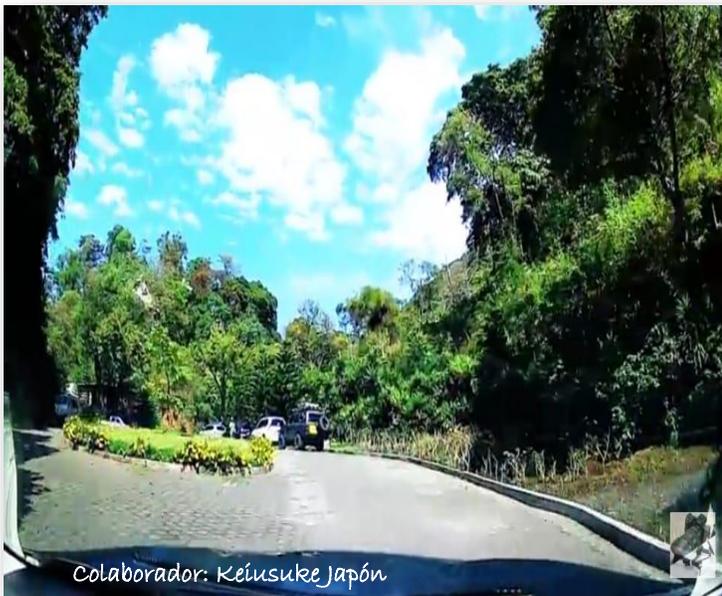
El Bajo posee un tesoro biológico tiene tres tipos de bosques múltiples reservorios de agua, variedades de monos, aves, venados, oso perezoso, abejas nativas y árboles centenarios.

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

1.3 Áreas de la Reserva

1.3.1 Áreas Verdes.

Estacionamiento: El aparcamiento es privado, gratuito y vigilado las 24 horas los siete días de la semana, pueden parquearse vehículos todo terreno, liviano o microbuses, cabe de destacar que existen dos parqueos cerca de la recepción y el restaurante y a lado de los alojamientos.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Huerto Orgánico: Es un huerto diversificado de diferentes especies de hortalizas, por ejemplo: Berenjenas, zanahorias, tomates, pepino, hierba buena, cilantro, orégano, menta, albahaca, apio, lechuga etc., y de gran importancia ya que desarrollan la agricultura sostenible, promoviendo la ingesta de productos sanos, con prácticas agrícolas que respetan al medio ambiente y en donde puedan diversificar sus cultivos, así mismo este jardín posee un cultivo de plantas que son utilizados para medicina.

Todo lo que se siembra es 100% orgánico, elaborando su propia composta y preparando sus propios insecticidas orgánicos, utilizando algunos de los cultivos que están en el huerto como chile, ajo y cebolla.



Imágenes colaborado
por fundación
Apapachoa

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

1.3.2 Área de Recepción.

En esta área se realiza todas las funciones relacionadas con la llegada y salida de los turistas pagos en efectivo o tarjeta, además de controlar, coordinar, gestionar y brindar otros servicios durante la estadía del cliente también es donde se elabora y emite la información diaria a los diferentes departamentos del hotel.

La capacidad para atender a los clientes de 25 máximo 30 personas los días jueves, viernes, sábado y domingo de 8:00 am a 7:00 pm.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

1.3.4 Área Social

Fundación Apapachoa.

Fundación Apapachoa se concentra en apoyar el desarrollo sostenible de las comunidades aledañas a la Reserva Ecológica el Bajo en el municipio de El Crucero, así como aportar a la conservación de los diferentes ecosistemas que existen dentro de la reserva.



El bajo cuenta con programas dedicados a la conservación ambiental, agroecología, turismo y cultura, donde el hotel Habitarte y fundación Apapachoa juegan un papel importante para poder realizar estos proyectos y abrir oportunidades educativas empleos a nivel local.

Contribuyen a la educación ambiental y el fortalecimiento de capacidades locales en las comunidades aledañas a la Reserva Ecológica el Bajo a través de proyectos educativos, culturales y agro-ecológicos, promoviendo el turismo sostenible y el voluntariado





**Acciones estratégicas para la implementación del Turismo A
en la atención a turistas con capacidades motrices e intelect
restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Cru
municipio del departamento de Managua 2019-2020.**

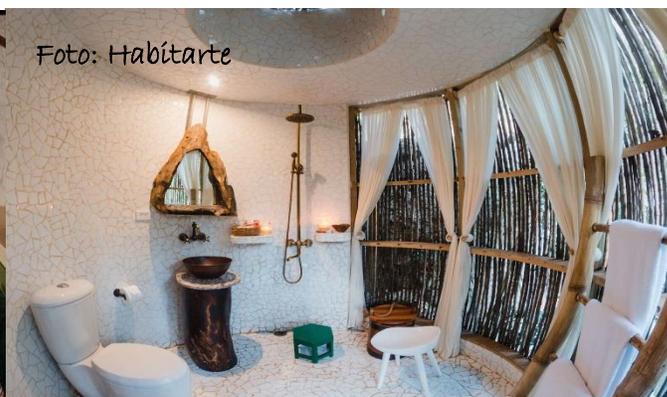
**Servicios y actividades turísticas para
personas sin discapacidad.**

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Alojamientos.

Esta area esta dividida en cuatro sitios, cada sitio cuenta con cuatro habitaciones con un total de 16 cuartos.

- **Habitar:** Son habitaciones estándar, están cómodamente ubicados en perchas bajo la sombra de imponentes árboles de Bayan.



- **Habitar superior:** Están ubicados en el sector llamado Mira lagos, con vistas al estanque y la cascada. Tienen terrazas privadas, ubicadas en el exuberante paisaje

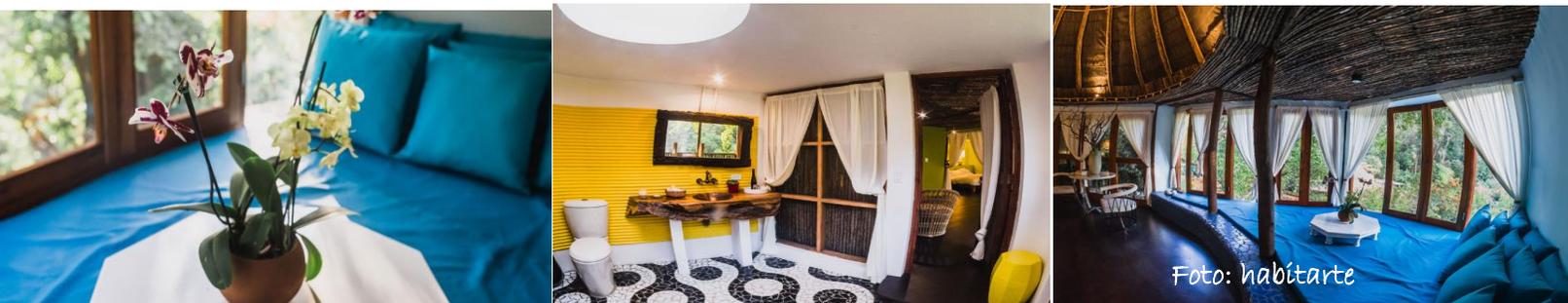


Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

- **Habitar premium:** La mayoría de los Habitares Premium son suites ubicadas en una alta cresta en un sector llamado Miradores. Uno de los mayores atractivos de este sector, es que ofrecen magníficas vistas del bosque desde la comodidad de las terrazas privadas. Ofrecen una selección especial de amenidades, sábanas de lujo, libros, cómodas batas y colchones de algodón orgánico hechos a mano.



- **Habitar luxury:** Uno de los mayores atractivos de este sector, al que llaman Miradores, es que ofrecen magníficas vistas del bosque desde la comodidad de sus terrazas privadas. Todas nuestras habitaciones de lujo se han hecho cuidadosamente para el disfrute del cliente.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Alimentación.

- **Restaurante Pixca.**

Pixca es un restaurante que ofrece platillos Gourmet tanto nacionales como internacionales, la mayoría de sus platillos son productos orgánicos que provienen del huerto de la Reserva Ecológica.

Capacidad: 50 a 70 personas.





**Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible
en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales
restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero,
municipio del departamento de Managua 2019-2020.**



Actividades para personas
sin discapacidad

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Avistamiento de aves



En la reserva ecológica el Bajo se encuentra 146 tipos de aves residentes y migratorias como guardabarrancos, búhos, colibrís, chocoyos etc.

Esta actividad es fácil de realizar ya que el traslado al refugio de aves es cómodo y seguro para las personas además que es una actividad fácil de realizar con las herramientas necesarias como binoculares.

Yoga

Es una forma tradicional de yoga con el propósito de autorrealizarse las posturas, la respiración, la relajación y la meditación, también para tranquilizar la mente y poder experimentar tu propia relación con la verdadera naturaleza de la vida.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Spa

El poder sanador de pausar el momento y reconectarse con uno mismo, mientras el cuerpo renueva energías y absorbe las bondades del maravilloso baño floral en Luna Spa, es un baño de agua con flores aromáticas y exfoliante de coco que ayuda a renovar el cuerpo.



Fotos: Habítarte



Fotos: Grupo
investigativo



foto: Habítarte

Sauna

Es un baño de vapor húmedo a elevada temperatura que produce un rápido y abundante sudor y que se toma con fines terapéuticos el cual desintoxica y relaja el cuerpo, en Habítarte luna spa posee tres saunas dos que son de vapor seco y húmedo, el tercero es más grande y tiene una capacidad para 24 personas.



Foto: Habítarte



Foto: Grupo investigativo



Foto: Grupo
investigativo



**Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible
en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales
restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero,
municipio del departamento de Managua 2019-2020.**



SERVICIOS PARA PERSONAS CON
discapacidad

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Habitación accesible



El hotel habitarte posee cuatro habitaciones lujosas de las cuales dos de son acondicionadas para personas con discapacidad motriz, la nombraron “Gemelos” debido a la similitud de los cuartos, la entrada es amplia con una medida de 2.30 metros de altura y 1.50 metros de ancho, tiene rampas y se abren hacia afuera, las ventanas no es necesario abrirlas tienen mallas de cedazo blanco y cortinas que son de fácil apertura y deslizamiento.

Capacidad: 5 personas.

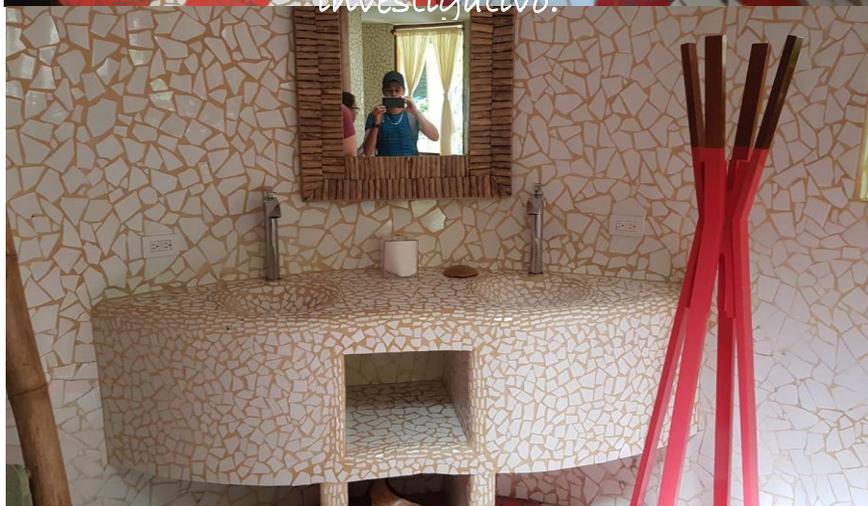


Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Servicio Sanitario



Fotos: Grupo
investigativo.



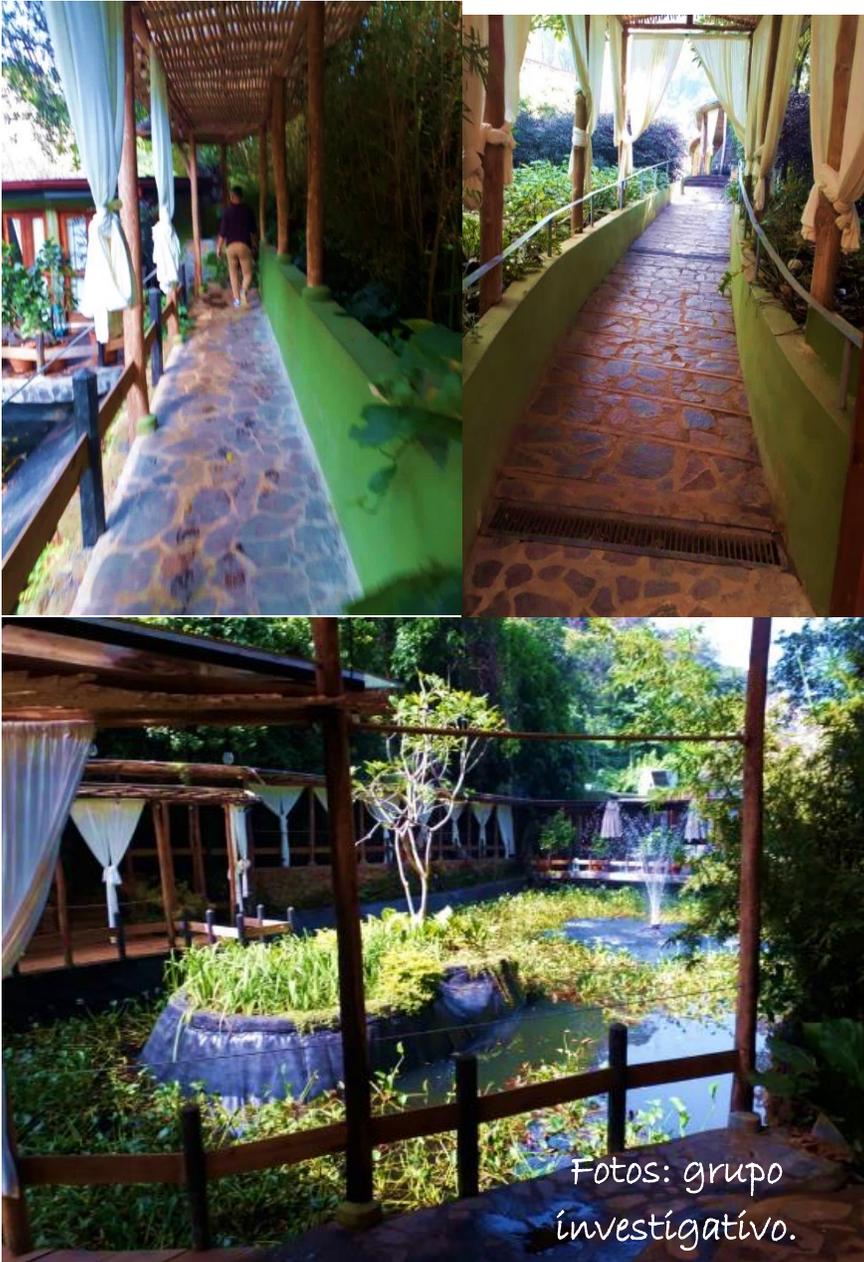
En relación con el acceso a servicio sanitario y ducha el recorrido es accesible, no posee desniveles, el espacio es amplio permitiendo el giro de una silla de ruedas, las barras de apoyo están niveladas accediendo fácilmente del inodoro a la ducha.

Con respecto al lava manos y espejo es muy alto lo cual no permite que una persona en silla de ruedas lo utilice.

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Alimentación.

Restaurante Pixca



La entrada hacia el restaurante es accesible ya que posee una rampa que permite que persona con discapacidad motriz avance sin ningún problema, también tiene barandales, no cuenta con baños accesibles, la iluminación es uniforme, las mesas poseen una altura de 0.30 metros, logrando así acceder hacia las mesas las personas en sillas de ruedas.



**Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible
en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales
restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero,
municipio del departamento de Managua 2019-2020.**



Actividades para personas con
discapacidad.

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Senderismo

La Reserva Ecológica el Bajo ofrece muchos recorridos para los turistas hay uno en especial que es el sendero las mariposas que está más accesible para personas con discapacidad motriz.

Sendero las mariposas

Longitud: 3 kilómetros de largo

Categoría: moderado

Duración: 2 horas

Este sendero dispone de un plano relieve, pueden observarse aves, monos, osos perezosos y otras especies de animales así mismo se disfruta de la exuberante vegetación que ofrece este bosque.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Club Kids

El club kids es un área en la cual los niños pueden desenvolverse, siendo ellos capaces de ser independientes, siempre hay una persona que los supervisa, haciendo las actividades de lectura, estructuras de lego, exploración del hotel.

Estas actividades son equitativas ya que integran a niños con autismo, y son participe de estos diferentes juegos.





Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



1. Descripción de accesibilidad de la Reserva Ecológica El Bajo

Como resultado, es posible que la Reserva y las diferentes áreas que posee actualmente sea un sitio destinado al turismo accesible a pesar de que la infraestructura que poseen necesita algunas mejoras, sin embargo, puede destacarse en la accesibilidad en personas con discapacidad motriz e intelectual tomando en cuenta los indicadores de las diferentes áreas que cumplen y no cumplen con los hitos:

Área de alojamiento.

La entrada principal, El área de ventanas, relación a los accesos sanitarios, garabatos, seguridad accesorios, barrales, señalización, escaleras, barras, piscina, spa, en la mayoría cumplieron con los indicadores.

Área de restaurante.

En esta área la mayoría de los ítems no cumplieron con la accesibilidad.

Áreas naturales.

En los diferentes espacios de esta área la mayoría no desempeñaron la accesibilidad.

Salas de juego y capacitación.

Todos cumplieron con los indicadores establecidos.

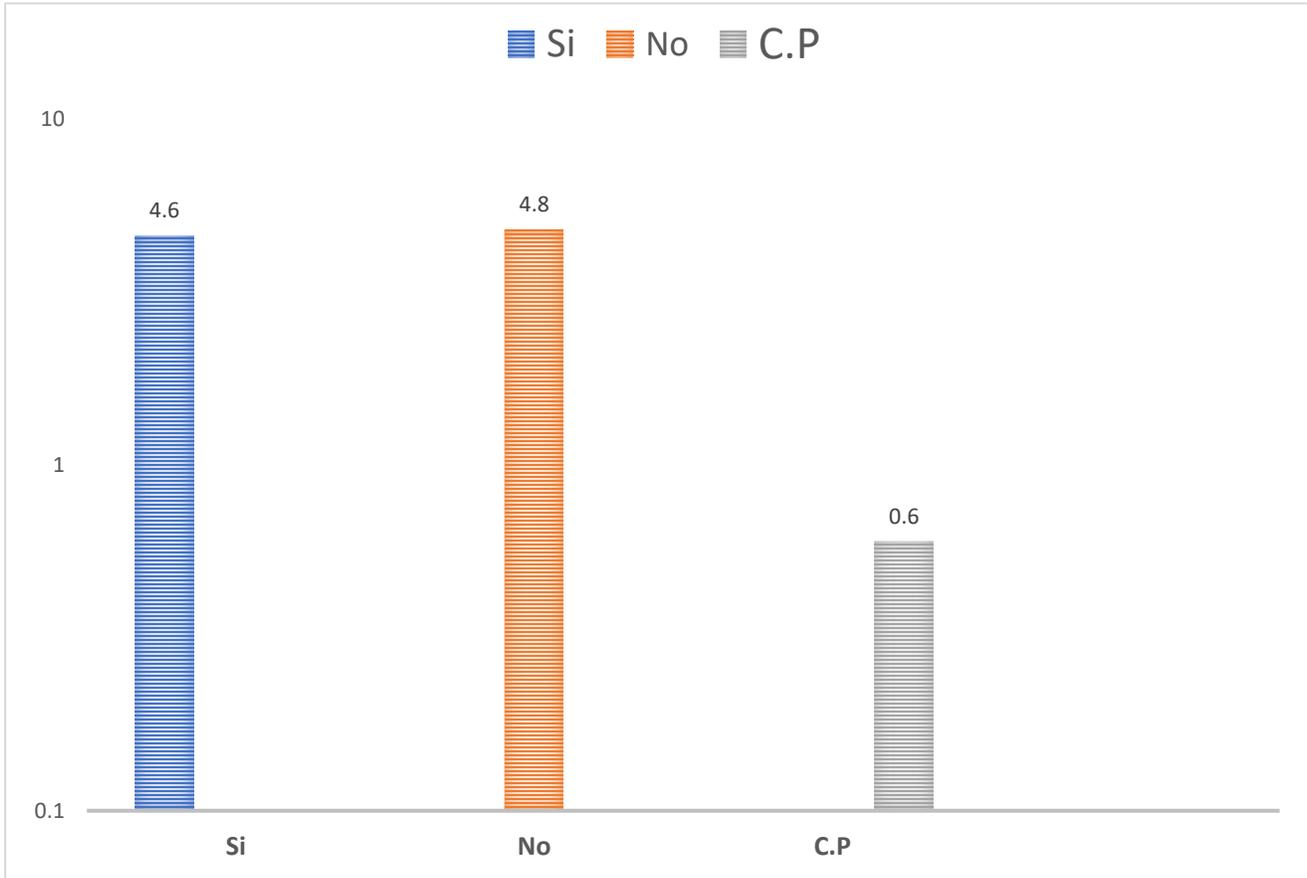
Estacionamiento y transporte.

En la valoración de esta área se cumplió con un ítem de mucha importancia el cual es que las personas con discapacidad tienen un acompañante dentro de la reserva, a pesar de que no cumplió con la mayoría de los ítems.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

2. Porcentaje de accesibilidad de la Reserva Ecológica El Bajo



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

3. Descripción de la demanda turística actual en la reserva Ecológica El Bajo.

La demanda de la reserva actualmente, respecto al origen está compuesta de visitantes nacional y extranjeros (diciembre 2019 e inicios de enero de este año). es válido mencionar que este dato fue rescatado de comentarios y opiniones de los colaboradores porque no cuentan con registros.

Respecto a las condiciones físicas, emocionales, mentales y psicológicas según los colaboradores de la Reserva reciben a discapacitados motrices, destacándose que se atiende más niños con esta discapacidad intelectual restringidas y estos llegan por motivos de disfrutar del clima, paisajes y conexión con la naturaleza.

Como se mencionaba en el párrafo anterior por la falta de información es difícil caracterizar la demanda del sitio no se puede definir cuál es su temporada alta y baja debido que tiene poco tiempo de su apertura.





Capítulo 2

Identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero para la implementación del turismo accesible vinculado a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringidas.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Fortalezas

-  Posee dos habitaciones acondicionadas para persona con discapacidad motriz.
-  Todos los servicios como restaurante, clubkids, alojamiento y parqueo están cerca, lo que permite el fácil acceso a los visitantes discapacitados.
-  Los visitantes con discapacidad son atendidos de forma personalizada y con un personal especializado en atender a este tipo de clientes.
-  Entre las reservas silvestre privadas, es la única en brindar atención a personas con discapacidad motriz e intelectual restringida.
-  En el tema de buenas prácticas sostenibles la reserva realiza acciones ambientales como utilizar productos orgánicos entre ellos las amenidades y alguna materia prima que se preparan en el restaurante.
-  Posee un área de juego para niños con discapacidad intelectual.
-  Como acción de sostenibilidad social, parte de la ganancia de la reserva son para apoyar a la fundación Apapachoa
-  La reserva trabaja con la fundación Apapachoa, que cuida la conservación de bosques y desarrollo comunitario lo que le permite desarrollar un turismo responsable en la misma.
-  Como acción de sostenibilidad social parte de la ganancia de la reserva son para apoyar la fundación Apapachoa.
-  El personal recibe capacitaciones regulares en el tema de atención a niños con discapacidad intelectual.
-  Existe un sendero adaptados a personas con discapacidad motriz e intelectual.
-  Ofrecen la actividad de sauna para la sanación de personas con enfermedades como asma, alergias entre otras.
-  La Reserva cuenta con una inspección de INTUR para medir aspectos de accesibilidad.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Oportunidades

-  Visualizar según la demanda, la construcción de habitaciones con potencial para desarrollar un producto turístico vinculados al turismo accesibles.
-  Establecer alianzas con la Federación de asociaciones de personas con discapacidad FECONORI; para desarrollar a futuro diferentes productos turísticos según las discapacidades que existan.
-  Continuar con la mejora de la infraestructura para los clientes discapacitados en las diferentes áreas de la reserva.
-  Una vez estructurado el producto turístico para la demanda de turismo accesible, desarrollar acciones o un plan de marketing para la publicidad de este.
-  Firmar convenios con la asociación de Tour Operadores para dar a conocer el producto turístico sobre turismo accesible.

Debilidades.

-  No poseen antideslizante para piso en todas las áreas de la Reserva.
-  Las medidas de los artefactos de aseos en área con infraestructura comunes como lavamanos son altos para las personas en silla de rueda, así como los espejos están ubicados muy alto que no hay oportunidad de que se vea la persona con discapacidad.
-  Inexistencia de misión y visión de la Reserva Ecológica.
-  No poseen señalización orientada a las personas con discapacidad.

Amenazas.

-  Derrumbe de algunas áreas verdes por motivos de movimientos telúricos y lluvias.

Capítulo 3

Acciones estratégicas que permitan la implementación del Turismo Accesible en la Reserva Ecológica Privada el Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua, contribuyendo de esta manera a la atención de los turistas con capacidades motrices e intelectuales restringido.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



4.1 RESUMEN DE LAS LINEAS DE ACCION ESTRATEGICA

Líneas Estratégicas	Objetivos	Propuestas
1. Formación en materia de turismo accesible.	Formar a los colaboradores en turismo accesible para ofrecer un producto turístico con esta tipología.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar sesiones de trabajos con empleados y asociaciones para formarlos en la temática 2. Capacitar en atención al cliente con discapacidad motriz e intelectual a empleados de la Reserva. 3. Diseñar un Manual de Buenas Prácticas en Turismo Accesible.
2. Planificación de producto turístico	-Diseñar un producto de turismo accesible constituidos por los principales atractivos característicos, servicios y actividades de la Reserva ecológica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de experiencias turísticas accesibles. 2. Promoción de las nuevas experiencias accesibles creadas.
3. Promoción de la oferta de turismo accesible.	-Realizar acciones de publicidad para darle promoción del nuevo producto turístico en turismo accesible	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño de material promocional específico dirigido a personas con discapacidad motriz e intelectual bajo dos modalidades: 2. Publicidad en medios impresos y online. 3. Presencia en principales ferias turísticas.

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

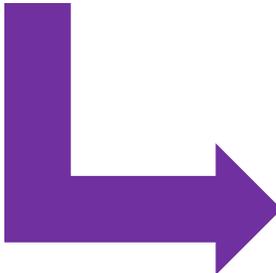
4.2 Descripción de cada línea de acción estratégica

Línea estratégica 1:

Formación en materia de turismo accesible.

Objetivo

- Formar a los colaboradores en turismo accesible para ofrecer un producto turístico con esta tipología.



Propuestas

1. Realizar sesiones de trabajos con empleados y asociaciones para formarlos en la temática
2. Capacitar en atención al cliente con discapacidad motriz e intelectual a empleados de la Reserva.
3. Diseñar un Manual de Buenas Prácticas en Turismo Accesible



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Línea Estratégica 1: Formación en materia de turismo accesible
Propuesta 1: Realizar sesiones de trabajos con empleados y asociaciones para formarlos en la temática
Objetivo
Crear reuniones de trabajos con empleados y asociaciones
Acciones
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilizar a los empleados sobre turismo accesible. ➤ Asociarse con empresas turísticas y asociaciones de personas con discapacidad como una oportunidad de negocio. ➤ Informar a los empleados acerca de las líneas de actuación contenidas en el Plan Estratégico.
Resultado esperado
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los empleados de la reserva ecológica conozcan acerca del Turismo Accesible e integrar a asociaciones de personas con discapacidad.
Organismos y agentes Implicados
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reserva Ecológica el Bajo. ➤ Federación de personas con discapacidad.
Temporización
2021-2022

Propuesta 2: Capacitar en atención al cliente con discapacidad motriz e intelectual a empleados de la Reserva ecológica el Bajo.
Objetivo
Realizar acciones de formación para que los empleados de la Reserva Ecológica El Bajo encargados de la atención al cliente presten un servicio que se adapte a las necesidades del turista con discapacidad motriz e intelectual.
Acciones
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orientación profesional sobre las pautas de comportamiento que deben tener los empleados del sector turístico, orientando sus conocimientos y habilidades para facilitar la atención a una persona con discapacidad motriz e intelectual.
Resultado esperado
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los empleados de la Reserva Ecológica el Bajo adquieran conocimientos de atención al cliente para personas con discapacidad motriz e intelectual.
Organismos
Entidad de profesionales del ámbito de turismo accesible.
Temporización
2021-2022



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Propuesta 3: Diseñar un Manual de Buenas Prácticas en Turismo Accesible.
Objetivo
Dar a conocer una herramienta en donde los principales criterios sean en materia de turismo accesible.
Acciones
<ul style="list-style-type: none">➤ El manual debe ser actualizado e integrado con las últimas disposiciones en tema de accesibilidad en ámbito turístico.➤ Realizar Foros profesionales del sector y formaciones establecidas para
Resultado esperado
<ul style="list-style-type: none">➤ Presentar el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Accesible.
Organismo
Reserva Ecológica el Bajo.
Temporización
2021-2022

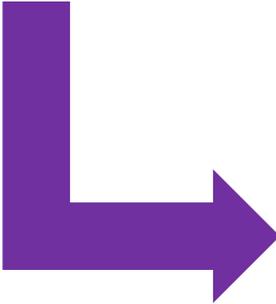
Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Línea estratégica 2:

Planificación de producto turístico

Objetivo.

Diseñar un producto de turismo accesible constituidos por los principales atractivos característicos, servicios y actividades de la Reserva ecológica.



Propuestas.

1. Creación de experiencias turísticas accesibles.
2. Promoción de las nuevas experiencias accesibles creadas.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Línea estratégica 2: Diseñar un producto de turismo accesible constituido por los principales atractivos característicos, servicios y actividades de la Reserva ecológica.

Propuesta1: Creación de experiencias turísticas accesibles

Objetivo

- Diseño de paquetes de experiencias turísticas accesibles para atraer a un mayor número de turistas con necesidades de accesibilidad y aumentar el potencial de la Reserva ecológica El Bajo.

Acciones

- Creación de paquetes de viajes temáticos, seleccionando los recursos accesibles necesarios para hacer una experiencia de viaje completa y accesible.
- Puesta en contacto con los distintos actores turísticos (tour operadoras y agencias de viajes) para ofrecer y promocionar las diferentes experiencias turísticas a los distintos potenciales turistas.

Resultados esperados

- Con la ayuda de los actores turísticos obtener más clientes con discapacidad motriz e intelectual.
-

Organismos y agentes implicados

- Reserva Ecológica El Bajo.
- Tour operadoras y Agencias de viajes.

Temporización

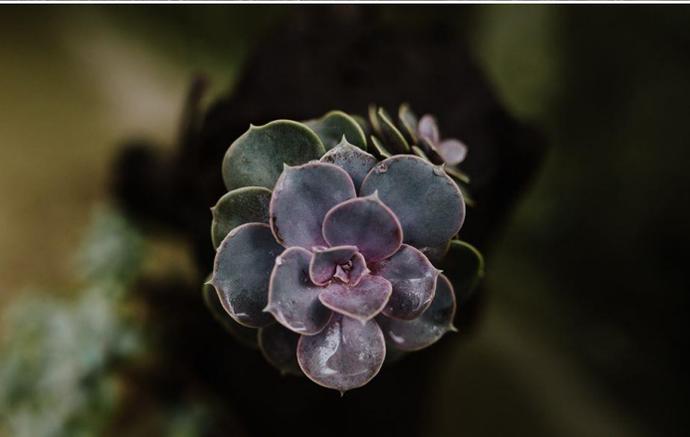
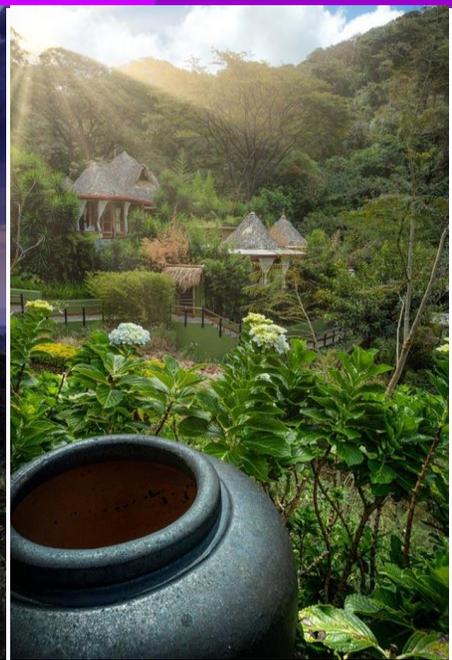
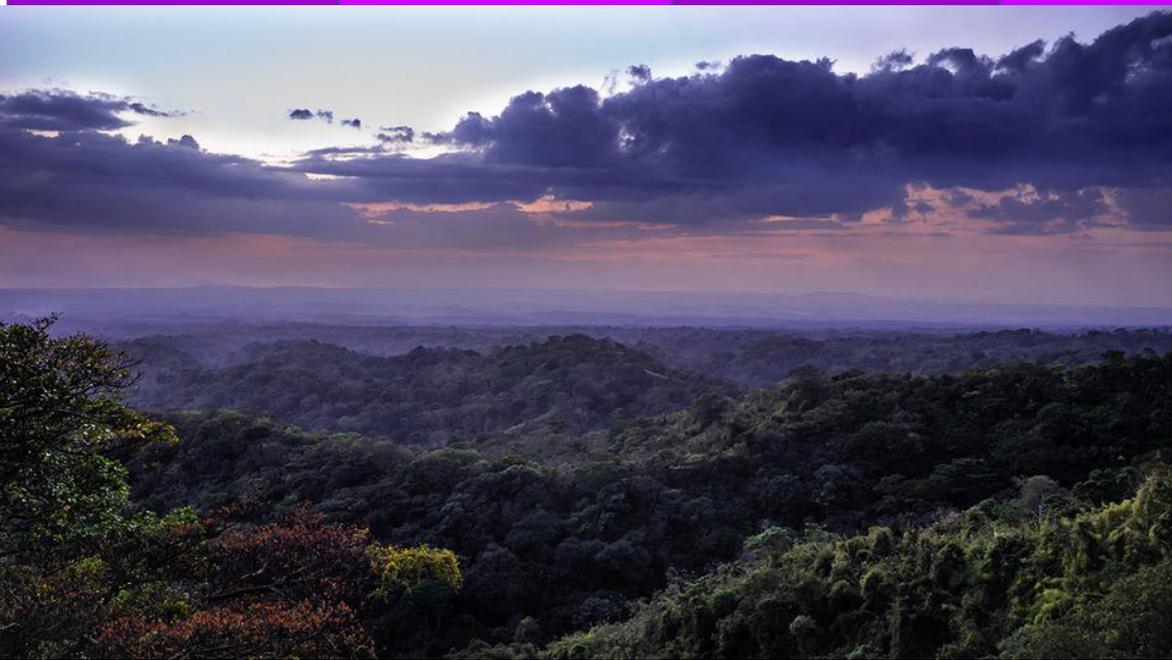
2021-2022



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Propuesta 2: Promoción de las nuevas experiencias accesibles creadas.
Objetivo
<ul style="list-style-type: none">➤ Promocionar las nuevas experiencias accesibles creadas en la Reserva Ecológica El Bajo, mediante la publicidad en ferias, eventos y en medios de comunicación impresos.
Acciones
<ul style="list-style-type: none">➤ Los medios de comunicación impresos: tanto de información genérica, como especializados en turismo, en accesibilidad y del ámbito de la discapacidad motriz e intelectual.➤ Promoción en las principales ferias y eventos del sector turístico y de turismo accesible, con presencia de los actores encargados de la oferta de las experiencias accesibles.➤ Publicidad en las principales páginas webs especializadas en turismo accesible y aplicaciones móviles de promoción turística del destino.
Resultados esperados
<ul style="list-style-type: none">➤ Lograr dar a conocer en el ámbito de turismo accesible a la Reserva Ecológica el Bajo.
Organismos y agentes implicados
<ul style="list-style-type: none">➤ Reserva Ecológica El Bajo, tour operadoras y agencias de viajes.
Temporización
2021-2022

Propuesta de diseño de un
producto turístico para personas
con discapacidad motriz e
intelectual restringida.





Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Itinerario

Itinerario		
Hora	Lugar	Actividades
Primer día		
6:00 am-7:30 am	Managua-El crucero	Traslado de casa de los turistas, hacia Reserva Ecológica El Bajo.
7:30 am-8:00 am	Reserva Ecológica El Bajo.	Check in en la recepción del hotel habitarte e instalación de habitaciones.
8:00 am-9:00 am	Reserva Ecológica El Bajo, restaurante Pixca.	Desayuno a la carta en Pixca.
9:00 am-10:00 am	Reserva Ecológica El Bajo.	Visita al huerto orgánico.
10:30 am- 12:00 am	Reserva Ecológica El Bajo	Clubs pequeños exploradores.
12:15 pm-1:15 pm	Restaurante Pixca, Reserva Ecológica el Bajo	Almuerzo a la carta.
2:00 pm-4:30 pm	Reserva Ecológica El Bajo.	Caminata por el sendero las mariposas.
4:30 pm-6:00pm	Reserva Ecológica El Bajo	Terapia de Masaje en luna spa
6:00 pm- 7:30 pm	Reserva Ecológica El Bajo	Cena gourmet.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Itinerario		
Hora	Lugar	Actividades
Segundo día		
7:00 am -8:00 am	Reserva Ecológica El Bajo	Desayuno a la carta.
8:00 am-9:45 am	Reserva Ecológica El Bajo	Avistamiento de aves en los alrededores de la Reserva.
9:45 am-10:00 am	Reserva Ecológica El Bajo	Check out en la Recepción de la Reserva.

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Reserva Ecológica Privada El Bajo, Hotel Habitarte. “Un viaje con propósito”, dos días una noche.
Viaje de turismo ecológico y salud , con salida a partir de dos a seis personas
Viaje en privado o en grupo.
Tipo de transporte: camioneta, carro particular.
Tipo de alojamiento:
Conducto para desplazamiento y guías locales

La Reserva Ecológica el Bajo está ubicada a 30 kilómetros de la capital Managua. El bajo es hoy uno de los pocos bosques nubosos que existen cerca de la calorosa capital al llegar a la Reserva, el cambio de clima es lo primero que el turista nota y el inmenso paisaje verde de árboles sobre la carretera, el bajo es considerado un tesoro biológico raro, ya que ofrece la oportunidad de observar la vida silvestre y las plantas en un entorno tranquilo, las principales especies que se pueden ver son los loros nuca amarilla, las raras mariposas monarcas y aladas de cristal y el poderoso árbol de ceiba que puede alcanzar alturas de 50 metros o más.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Día a día

Día 1

Habitarte es un hotel lujoso con un enfoque ecológico, está ubicado dentro de la Reserva ecológica el Bajo.

En habitarte se presenta el guía el cual dará la bienvenida y los llevará a recepción para realizar el registro y entrega de llaves para la habitación llamada "Gemelos" la cual está adaptadas para personas con discapacidad motriz, se dejara sus maletas y a continuación serán guiados al restaurante Pixca el cual está a 5 minutos caminando, el mesero les dará la bienvenida y les ofrecerá un menú de cocina creativa ya que la mayoría de los productos son del huerto orgánico del Bajo que son productos frescos y cultivados con técnicas orgánicas, se dará un coctel de cortesía, luego de desayunar se procederá a la visita del huerto orgánico que está a 15 minutos caminando, ya en el lugar el guía explicara los diferentes métodos que se utilizan para el cultivo de las frutas, vegetales y café.

El Club de pequeños exploradores es para niños, el adulto puede participar ayudando en las actividades de juego que se realizan, luego se procede a almorzar en el restaurante el menú es a la carta asados y especiales, después de almorzar se dará un descanso de 20 minutos para proceder al sendero las mariposas el cual se tomará el tiempo de una hora y media para disfrutar de la tranquilidad del bosque seguidamente se pasara a luna spa que brindara terapias de masajes o si prefieren estar en el sauna o un baño floral, al terminar se pasara al restaurante para cenar un plato gourmet.





Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Día 2

Se inicia el día con un rico desayuno a la carta en el restaurante Pixca, seguidamente se procederá a realizar la última y una de las mejores actividades el avistamiento de aves en el bosque, donde alberga más de 140 aves de la capital.



Incluye

Transporte Terrestre.

Hospedaje.

Alimentos y bebidas.

Guías Turísticos.

Recomendaciones

- Llevar ropa cómoda
- Bloqueador solar
- Zapatos/ botas para caminar
- Cargar una botella con agua



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Temporadas de operación.

Este paquete se llevará a cabo en la temporada alta de Semana Santa, junio, Julio, agosto, noviembre y diciembre, en los días de jueves a Domingo.

En temporada baja en los meses de febrero, marzo, mayo, septiembre y octubre en los jueves viernes, sábado y Domingo

Guías y grupos

Para la realización del paquete, se pretende asignar 1 guía de turistas con conocimientos del lugar y temas generales de la Reserva el Bajo, será una persona profesional que posea todas las habilidades y experiencia para guiar, se recomienda un grupo máximo de 6 personas, con el objetivo de no sobrecargar el espacio de los senderos.

Precio

Salida a partir mínimo 2 personas

	U\$
Precio por persona grupo a partir de 6 turistas	195\$
Precio por persona grupo a partir de 4 turistas	195\$
Precio por persona a partir de dos turistas	196\$



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

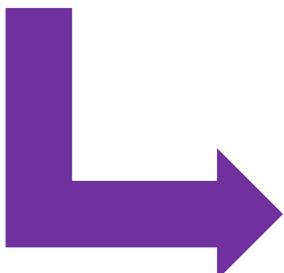
Vacaciones Reserva ecológica El Bajo						
Presupuesto para:			Forfait No			
Detalles de los servicios		Prestatarios de los servicios	Tarifa por persona	Costo por pareja	Costo para 4 personas	Costo para 6 personas
Traslados		Transporte Medal				
Managua/ Reserva ecológica El Bajo			3\$	6\$	12\$	18\$
Alojamiento		Habitarte				
1 noche			80\$	160\$	320\$	480\$
Comidas						
2 desayunos			10\$	20\$	40\$	60\$
1 almuerzo		Restaurant e Pixca	10\$	20\$	40\$	60\$
1 cena			15\$	30\$	60\$	90\$
Excursiones						
- Senderismo		Reserva Ecológica El Bajo.	10\$	20\$	40\$	60\$
- Avistamiento de Aves			20\$	40\$	80\$	120\$
Otros servicios						
Masaje		Luna Spa	10\$	20\$	40\$	60\$
Baño Floral			10\$	20\$	40\$	60\$
Sauna			10\$	20\$	40\$	60\$
Costos de los servicios netos			178\$	356\$	712\$	1068\$
Mark-up 10%			17.8	35.6	71.2	106.8
Precio de venta al público.			196\$	392\$	783\$	1175\$

Línea estratégica 3:

Promoción de la oferta de turismo accesible.

Objetivo.

- Realizar acciones de publicidad para darle promoción del nuevo producto turístico en turismo accesible



Propuesta

1. Diseño de material promocional específico dirigido a personas con discapacidad motriz e intelectual bajo dos modalidades:
2. Publicidad en medios impresos y online.
3. Presencia en principales ferias turísticas.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Línea estratégica 3: Promoción de la oferta de turismo accesible.
Propuesta 1: Diseño de material promocional específico dirigido a personas con discapacidad motriz e intelectual.
Objetivo
Crear un diseño de material promocional y publicar una guía de turismo accesible.
Acciones
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar una “Guía de turismo accesible de la Reserva Ecológica El Bajo” que recoja la información sobre las condiciones de accesibilidad de los principales atractivos turísticos (naturales y culturales) los alojamientos, los establecimientos de restauración y de ocio. ➤ sugerir propuestas de experiencias turísticas accesibles, incluyendo información dirigida a personas con necesidades de accesibilidad motriz e intelectual, información sobre cómo llegar, cómo desplazarse en el destino, dónde encontrar puntos accesibles.
Resultados esperados
Como acción necesaria se espera dar publicidad a cada herramienta o material de promoción que se realice.
Organismos y agentes implicados
Reserva Ecológica El Bajo.
Temporización
2021-2022



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



Propuesta 2: Publicidad en medios impresos.
Objetivo
➤ Promocionar los recursos y áreas accesibles mediante acciones publicitarias en medios de comunicación impresos públicos.
Acciones
➤ Los medios de comunicación impresos serán tanto de información genérica, como especializados en turismo, en accesibilidad y del ámbito de la discapacidad motriz e intelectual. · Revistas · Folletos · Carteles y posters · Periódicos y diarios.
Resultados esperados
➤ Publicar y promocionar los medios impresos
Organismos y agentes implicados
Reserva Ecológica El Bajo.
Temporización
2020-2021



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Propuesta 3: Presencia en principales ferias turísticas.
Objetivo
<ul style="list-style-type: none">➤ Participar en las principales ferias turísticas a nivel nacional, promocionando la oferta turística accesible
Acciones
<ul style="list-style-type: none">➤ Incorporar al stand de la feria o evento al que la Reserva Ecológica El Bajo asistirá, una sección dedicada al turismo accesible.➤ Organización del grupo responsable de la promoción del destino en ferias y eventos, así como la preparación del material necesario asociado. Este equipo deberá estar formado por profesionales del turismo de la Reserva Ecológica El Bajo con conocimientos de Accesibilidad Universal y turismo accesible.
Resultados esperados
<ul style="list-style-type: none">➤ Integrar a la Reserva Ecológica El Bajo como un destino turístico Accesible en Nicaragua.
Organismos y agentes implicados
<ul style="list-style-type: none">➤ Reserva Ecológica El Bajo.
Temporización
2021-2022

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Título 3: Plan de seguimiento

El desarrollo de las Líneas Estratégicas, Objetivos y Propuestas que componen el presente Plan de Acción requiere de un seguimiento que permita comprobar el efecto de las acciones propuestas sobre la Reserva Ecológica El Bajo. Para ello, se propone a continuación un sistema de indicadores diseñado con la intención de evaluar específicamente la eficacia de las acciones propuestas por el Plan.

Línea estratégica 1: Formación en materia de turismo accesible.

Propuesta 1: Realizar sesiones de trabajos con empleados y asociaciones para formarlos en la temática

Indicador		
Grado de satisfacción por parte de los empleados		
Objetivo		
Crear reuniones a los colaboradores en turismo accesible.		
Descripción		
Cantidad de jornadas informativas, inversión económica destinada en los cursos de formación,		
Unidad de medida	Periodo	Tendencia deseada
Numero de jornadas	Anual	Aumento

Propuesta 2: Capacitar en atención al cliente con discapacidad motriz e intelectual a empleados de la Reserva ecológica el bajo.

Indicador		
Índice de la cantidad de capacitaciones de turismo accesible.		
Objetivo		
Orientar profesionalmente sobre las pautas de comportamiento que deben tener los empleados del sector turístico.		
Descripción		
Cantidad de asistentes a los cursos de formación acerca de turismo accesible.		
Unidad de medida	Periodo	Tendencia deseada
Número de asistentes	Anual	Aumento



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Propuesta 3: Diseñar un Manual de Buenas Prácticas en Turismo Accesible

Indicador

Progreso del turismo Accesible

Objetivo

Crear un Manual de Buenas Prácticas en Turismo Accesible.

descripción

Cantidades de Manuales de Buenas Prácticas de turismo accesible realizados en la reserva Ecológica el Bajo

Unidad de medida	Periodo	Tendencia deseada
Numero de Manuales impresos	Anual	Aumento

Línea estratégica 2: Planificación de producto turístico.

Propuesta: Creación de experiencias turísticas accesibles.

Indicador

Grado de satisfacción de los turistas por las experiencias de turismo accesible.

Objetivo

Crear paquetes de experiencias turísticas accesibles.

Descripción

Realizar un paquete para personas con discapacidad motriz e intelectual.

Unidad de medida	Periodo	Tendencia deseada
	Mensual	Aumento

Propuesta: Promoción de las nuevas experiencias accesibles creadas.

Indicador

Desarrollo de las experiencias turísticas en diferentes medios de publicidad.

Objetivo

Promocionar las nuevas experiencias accesibles creadas en la Reserva Ecológica El Bajo, mediante la publicidad en ferias, eventos y en medios de comunicación impresos.

Descripción

Establecer publicidad en diferentes medios de comunicación para dar a conocer el Turismo accesible.

Unidad de medida	Periodo	Tendencia deseada
	Mensual	Aumento

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Línea estratégica 3: Promoción de la oferta de turismo accesible.

Propuesta 1: Diseño de material promocional específico dirigido a personas con discapacidad motriz e intelectual

Indicador		
Grado de satisfacción de los turistas con discapacidad motriz e intelectual.		
Objetivo		
Crear un diseño de material promocional y publicar una guía de turismo accesible.		
Descripción		
Llevar a cabo diferentes materiales publicidad para que le turista conozca acerca del nuevo producto de turismo accesible, emplear profesionales en diseños de productos turísticos.		
Unidad de medida	Periodo	Tendencia deseada
	Mensual	Aumento

Propuesta 2: Publicidad en medio impresos.

Indicador		
Índice de calidad en los materiales de promoción		
Objetivo		
Promocionar los recursos y áreas accesibles mediante acciones publicitarias en medios de comunicación impresos públicos		
Descripción		
Colocar diferentes medios de publicidad en lugares estratégicos por ejemplo Brochure, fichas, panfletos etc.		
Unidad de medida	Periodo	Tendencia deseada
Número de material impreso	Mensual	Aumento



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Propuesta 3: Presencia en principales ferias turísticas.		
Indicador		
Gestión en la integración de ferias turísticas		
Objetivo		
Participar en las principales ferias turísticas a nivel nacional, promocionando la oferta turística accesible		
Descripción		
Establecer a la Reserva Ecológica en las diferentes ferias turísticas para darse a conocer a nivel nacional.		
Unidad de medida	Periodo	Tendencia deseada
Numero de ferias asistidas	Anual	Aumento



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Titulo 4: Programa de Seguimiento. Revisión del Plan de Acción

El seguimiento y evaluación del Plan de Acción se realizará, como mínimo, una vez al año. La Reserva Ecológica El Bajo será el responsable de esta acción, que consistirá en el cálculo de los indicadores del Plan de Acción con los nuevos datos disponibles y la evaluación del grado de ejecución de los proyectos.

A continuación, se proponen una serie de hitos de seguimiento relacionados con los proyectos incluidos en las actuaciones y líneas estratégicas descritos en este documento:

1. Actualización de la tabla de resultados de los indicadores evaluados. Anualmente.

2. Período de revisión del estado de implantación de las actuaciones. Primer trimestre de cada año.

3. Mesas de trabajo con participación de los empleados. Al menos, anualmente, preferentemente tras la actualización de indicadores y revisión del estado de implantación de las actuaciones.

4. Realización de un informe de las mesas de trabajo realizadas. Al concluir las mesas de trabajo.

5. Realización de un informe anual. Antes del primer semestre del año siguiente.

Revisión del Plan de Acción

Se deberá revisar y, si es necesario, elaborar un nuevo Plan de Acción en el momento que se cumpla una de las siguientes situaciones:

1. Cuando el 90% de las actuaciones contempladas en el Plan de Acción se hayan o estén ejecutándose.

2. Transcurridos cinco años desde su aprobación.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

IX. Conclusiones.

El análisis de la investigación se centró en estudiar las particularidades de los servicios y actividades turísticas de la Reserva ecológica el Bajo, para poder identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en turismo accesible y visualizar acciones que permitan la implementación de un producto turístico con enfoque sostenible y responsable con la demanda de personas discapacitadas.

Se identificó que la Reserva El Bajo puede ser considerado como un sitio pionero para implementar el turismo accesible, atendiendo a turistas con discapacidad motriz e intelectual partiendo que mejore las condiciones de las que ya existen, y sigan con la dinámica de atención a este tipo de clientes sin barreras actitudinales.

Referente a las fortalezas. Oportunidades, debilidades y amenazas, la Reserva Ecológica puede optar por perfeccionar las debilidades para mejorar en el futuro y mantener la calidad en la atención a personas con discapacidad motriz e intelectual restringida y que sea caracterizadas por sus fortalezas y oportunidades para fomentar el turismo accesible.

Por otra parte, las opiniones de los actores de FECONORI y INTUR coinciden en cuanto a las mejoras en la infraestructura acerca de los acondicionamientos de los diferentes espacios de uso para personas con discapacidad y sensibilizar a la sociedad para no continuar con las barreras actitudinales, es decir discriminación por tener esa condición biológica y física.

Los actores expresaron que sería una oportunidad de disfrute y restituir el derecho gozar con un producto especializado para este tipo de visitante.

Se identificó que FECONORI e INTUR a pesar de tener la misma visión aún no tienen alianzas para trabajar en pro de esta tipología turística turismo accesible. En el presente trabajo propone acciones encaminadas a un desarrollo del turismo accesible en la reserva ecológica, visualizando mejoras como lo es, el diseño de un producto especializado para personas con discapacidad.

X. Recomendaciones





Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Una vez caracterizados los servicios y actividades turísticas de la Reserva Ecológica el Bajo, como destino para turista con discapacidad motriz e intelectual se propondrá una serie de recomendaciones de acuerdo con los problemas detectados y busca de contribuir con el desarrollo del turismo accesible en el Bajo.

- ✓ La Reserva ecológica debe diseñar la misión y visión.
- ✓ Tener una buena interacción con el visitante en cuanto al momento de la reservación vía telefónica para detectar si el visitante posee una discapacidad.
- ✓ Utilizar el símbolo de accesibilidad dentro de la reserva y paginas publicitarias.
- ✓ Acondicionar la infraestructura adecuada en la parte de los sanitarios. Hacer mención que poseen actividades para personas con discapacidad física motora e intelectual (Autismo, síndrome de Down etc.)
- ✓ Hacer referencias de un servicio turístico accesible en sus diferentes paginas publicitarias con respecto a las personas con discapacidad física motora e intelectual.
- ✓ Establecer alianzas con redes de discapacitados a nivel nacional e internacional para obtener publicidad del futuro producto turístico.
- ✓ Visualizar la articulación con FECONORI e INTUR para desarrollar acciones en pro del turismo accesible.
- ✓ Incorporar en los medios de publicidad online de otras iniciativas o redes turística que atienden a personas discapacitadas.

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

XI. Bibliografía

- (SNR), S. N. (S/N). Directrices de accesibilidad en servicios turísticos y guías de autoevaluación. Buenos aires: Ministerio de turismo presidencia de la nación.
- .Parra, E, (2011) Protocolos de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad, Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/273319491_Protocolos_de_servicio_para_el_turismo_accesible_de_turistas_y_visitantes_Jovenes_Adultos_Mayores_y_Personas_en_Situacion_de_Discapacidad
- Alles, M, (2019) Turismo Accesible Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/236983670_Turismo_accesible_y_turismo_para_todos_en_Espana_antecedentes_estado_de_la_cuestion_y_lineas_de_investigacion/links/0c960538375351bf5c000000/Turismo-accesible-y-turismo-para-todos-en-Espana-antecedentes-estado-de-la-cuestion-y-lineas-de-investigacion.pdf
- Aragón, C. d. (S/N). Infraestructura de uso público accesible en el parque natural de la sierra y cañones de Guara. Perú: Red natural de Aragón.
- Arturo, M. j. (2013). El ecoturismo como impulsador del desarrollo sustentable. México. D, F: UNAM- México.
- Caja de herramientas Comunitarias (2017) Recuperado de: <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/estrategia-planificacion/desarrollar-un-plan-de-accion/principal>
- Diego, P. M. (2003). Turismo accesible "hacia un turismo para todos". España: Marzas.
- Entorno turístico, (2019) Turismo sostenible Recuperado de: <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-sostenible/>

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

- Gutiérrez, L. (2011). Turismo accesible en san Martin de los andes. Argentina: UNMDP-Universidad nacional de mar de plata.
- Imaginario, A, (2019) Significados, Recuperado de: <https://www.significados.com/foda/>
- INTUR, (2017) INTUR concluye exitoso Congreso Internacional de Turismo Social Incluyente, Recuperado de: [https://www.intur.gob.ni/2016/09/intur-\(MarcadorDePosición1\)concluye-exitoso-congreso-internacional-turismo-social-incluyente/](https://www.intur.gob.ni/2016/09/intur-(MarcadorDePosición1)concluye-exitoso-congreso-internacional-turismo-social-incluyente/)
- INTUR. (2013). Planificando el desarrollo turístico de nuestro municipio: Guía planificación turística municipal. Managua, Nicaragua
- María, M. C. (2017). propuesta de desarrollo del turismo accesible en la Reserva de Biosfera Isla de Ometepe (Nicaragua). Virgili-España: PASOS.
- Martínez, Y, (2019) Producto turístico Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/655/Producto_turistico.htm
- ONG Inclúyeme, (2013) Diferentes tipos de discapacidad intelectual, Recuperado de: <https://www.incluyeme.com/diferentes-tipos-discapacidad-intelectual/>
- Pérez, J. G. (2015). Diagnóstico del turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbaburo. Ibarra: Universidad técnica del Norte.
- Salado, R, (2016) características de los servicios turísticos, Recuperado de: <https://prezi.com/jbg0rphbjsya/13-caracteristicas-de-los-servicios-turisticos/>
- Salvador, C, (2019) Marketeros, Recuperado de: <https://marketerosdehoy.com/marketing/pasos-plan-accion/>
- Tourism, F. O. (2015). Manual sobre turismo accesible para todos: principios herramientas y buenas prácticas Modulo II. Madrid: UNWTO.
- Tourism, F. O. (2015). Manual sobre turismo accesible para todos: principios y herramientas y buenas prácticas Modulo I. Madrid: UNWTO.



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

- Tourism, F. O. (2015). Manual sobre turismo accesible para todos: principios y herramientas y buenas prácticas Modulo III. Madrid: UNWTO.
- Tourism, F. O. (2015). Manual sobre turismo accesible para todos: principios y herramientas y buenas prácticas Modulo IV. Madrid -España: UNWTO.
- Tourism, F. O. (2015). Manual sobre turismo accesible para todos: principios y herramientas y buenas prácticas Modulo V. Madrid: UNWTO
- Zapata, L, (2014) Capacidad físico motora Recuperado de: <https://esslideshare.net/Angelik718/discapacidad-fisico-motora>
- ITSON (2020) Recuperado de: http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias_administrativa/oa9/metodo_foda/m1.htm#:~:text=M%C3%89TODO%20FODA,informaci%C3%B3n%20obtenida%20del%20contexto%20externo.
- Nicaragua Turismo e inversión (2017) recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=zfZ05lvVt5k>
- Velasquez José (S.F) Metodología para el diseño de plan de acción.

XII. Anexos



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.





Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Instrumento 1. Guía de entrevistas a propietario o administrador del área en estudio

Tema General: Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible, en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua.

Objetivos: conocer generalidades, servicios y estudios que se han realizado en el área protegida con la visión de coordinar un tema de investigación de manera que se construya con el desarrollo de esta.

Nombre del entrevistado: _____

Cargo: _____

Fecha y hora: _____

Teléfono: _____

E-mail: _____

1. Generalidades del Área Protegida.

Nombre y categoría de manejo:

Servicios que ofrecen:

Número de teléfono, línea fija o móvil:

Ubicación geográfica:

Página web:



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.



Historia, como surge solicitar la categoría actualmente que posee

2. Turismo Accesible

¿Conocen acerca del tema de Turismo Accesible?

¿Poseen algún estudio de turismo Accesible? (por ejemplo, Manuales, investigaciones, diagnósticos turísticos o plan de estudio).

¿Han visitado al área protegida personas con alguna discapacidad? ¿Qué Discapacidad? Por Ejemplo: vidente, auditiva, problemas de lenguaje, deficiencia física.

¿Cuáles son los problemas más frecuentes a los que se enfrentan cuando llega un turista/visitante con discapacidad?

¿Cree que es importante que las personas con discapacidad sean partícipes del turismo en áreas protegidas?

En caso de que recibirán personas con algún tipo de capacidad:

¿Estarían dispuestos a atender a personas con discapacidad?

¿Les gustaría alguna recomendación o consejo para adaptar y atender a visitantes con discapacidad?

¿Existe en el área protegida un diseño universal?

¿El personal ha recibido alguna capacitación para atender a personas con discapacidad?



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Instrumento 2. Guía de observación de los servicios turísticos

Objetivos:

- Caracterizar los servicios turísticos que ofrece la Reserva Ecológica el Bajo para clientes con capacidades motrices e intelectuales restringida.
- Analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero para la implementación del turismo accesible vinculado a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringidas

Lugar de observación: _____

Fecha: _____

Alojamiento					
No	Acciones para evaluar	Registro de cumplimiento			Observaciones
		Si	No	NC	
1	Entrada Principal				
	a. ¿Existe visión y misión visible en la Reserva?		X		
	b. ¿Las puertas de ingreso al establecimiento son accesibles?	X			



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

	c. ¿Las escaleras son accesibles?		X		
	d. ¿las rampas son accesibles?	X			
	e. ¿Las puertas de vidrio tienen incorporadas bandas horizontales de 0,20m de ancho que ocupen toda la extensión de la puerta contrastadas visualmente a una altura de 1,00m y 1,50m?		X		1.23 m de largo 2.10 de largo
	f. ¿La puerta de acceso es contrastante con las paredes y con iluminación que la destaque?	X			
2	Área de ventanas				
	a. ¿Son de fácil apertura y deslizamiento? a.1. Al abrir, ¿se evita que invadan el área de circulación?	X			



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

	b. En los lugares donde la vista exterior sea el principal atractivo ¿se ha contemplado que la altura inferior de las ventanas no sea mayor a 0,80m?	X			
3	Relación a los accesos sanitarios				
	a. ¿El recorrido hasta los mismos es accesible?	X			
	b. Los solados en el acceso o dentro de los mismos, ¿no posee desniveles?	X			
	c. ¿El espacio de aproximación mínimo anterior y posterior a las puertas es de 1,20m?	X			
	d. ¿Las puertas son accesibles?	X			



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

f. ¿Las puertas abren hacia afuera o son corredizas?	X			Se abren hacia afuera
g. ¿los pisos son antideslizantes		X		
h. ¿Se ha previsto que las barras de apoyo estén al mismo nivel del solado sin sobresalir?	X			
i. ¿Permite el giro de una silla de ruedas en un diámetro libre no inferior a 1,50m y fuera del área de apertura de la puerta?	X			
j. ¿Permite la transferencia al inodoro dejando como mínimo en uno de los laterales un espacio libre de 0,85m para acceder desde una silla de ruedas?	X			



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

3	Garabatos				
	a. ¿Dispone de ganchos que permitan colgar las muletas y/o bastones?		X		
	b. En el caso de contar en el sanitario con varios garabatos ¿se ha previsto que al menos uno esté a una altura entre 0,30/0,35m permitiendo su utilización a los niños y a las personas con discapacidad?	X			
4	Lavatorio				
	a. ¿Los lavatorios están empotrados a las paredes?	X			
	a.1. ¿Evita el empleo de columnas para el soporte de este?		X		
	b. En el caso de que el sanitario cuente con varios		X		Miden 0.92 m



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

	lavatorios ¿cuenta con uno a una altura de 0,65m permitiendo su utilización a los niños y a las personas de baja estatura			
5	Seguridad			
	a. En el caso de contar con un área de recepción, administración o similar, el sanitario ¿posee un timbre a una altura de 0,50m conectado a dichas áreas?		X	
	b. ¿Se han previsto pasadores desbloqueables desde el exterior en los módulos accesibles?		X	
6.	Accesorios.			



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

a. ¿Posee una jabonera o expendedora de jabón a una altura no mayor a 1,20m?	X			Posee jaboneras a una altura de 1.20 m
b. ¿El toallero, secador o distribuidor de papel está a una altura no mayor a 1,20m?	X			
c. ¿Posee un portarrollos en la pared más próxima al inodoro a una altura de 0,50m?		X		La posee pero a una altura mayor de 0.78 m
d. ¿Posee percheros a una altura no mayor a 1,20m?		X		Su altura es de 1.55 m
e. ¿El espejo permite que tanto una persona sentada como una de pie se vean en él?		X		No posee espejo



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

7	Barrales				
	<p>a. En el artefacto inodoro:</p> <p>a.1. ¿Tiene sobre el lateral un barral fijo horizontal de 1,10m de longitud, entre 0,70m y 0,75m de altura y a 0,35m del eje del inodoro?</p> <p>a.2. ¿Tiene barral rebatible en el lateral del inodoro desde el cual se realiza la transferencia desde una silla de ruedas?</p> <p>a.2.1. En el caso de que la transferencia se realice desde ambos lados ¿Ambos barrales son rebatibles?</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>			
	<p>b. En la ducha:</p> <p>b.1. ¿Posee un barral fijo en posición vertical a una altura de 0,90m, del</p>	<p>X</p>			



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

	lado que se realiza la transferencia?				
	b.2. ¿Posee barral fijo en posición horizontal a 0,90m teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de “L”) que se inicia a 0,90m y alcanza 1,80m?			X	Cumple aunque las barreras son horizontales esta cerca del inodoro
8	Señalización				
	a. ¿Se ha previsto la señalización correspondiente con el símbolo internacional de discapacidad?		X		
9	Escaleras				
	a. En las escaleras principales ¿tienen barandas a ambos lados en toda su extensión?	X			
	a.1. ¿Están ancladas firmemente?	X			
10	Barras				



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

	a. ¿está construida con material antideslizante?		X		
11	Piscina				
	a. En caso de que las piscinas cuenten con escaleras tipo marinera (escalera vertical en paralelo a la pared), ¿se cuenta con una escalera móvil, con barandas a ambos lados, con escalones y base antideslizantes y con pendiente adecuada para facilitar el ingreso y el egreso de las personas con movilidad reducida?		X		
	b. En caso de que la piscina cuente con escalinatas de ingreso, ¿cuenta con una baranda de seguridad central a doble altura que permita el ingreso de un lado u otro?		X		
	c. ¿Se ha previsto el uso de sistemas mecánicos,				



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

	neumáticos o hidráulicos para facilitar el ingreso y egreso de las personas usuarias de sillas de ruedas?		X		
	d. En caso de existir rejillas, ¿están colocadas a nivel y fijadas en forma segura?		X		
	e. ¿Se ha contemplado que los márgenes de la piscina tengan un ancho mínimo de 0,90m y que sean antideslizantes y seguros?		X		
	f. ¿Se han señalado los niveles de profundidad?	X			
12	Spa				
	a. ¿Cuenta con señalización accesible identificatoria en el ingreso del Spa?		X		
	b. ¿Se ha garantizado la accesibilidad al Sanitario y al Vestuario?		X		



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

c. ¿Cuenta con información accesible de los servicios que brinda y de las contraindicaciones de uso, si las hubiere?		X		
d. Para el uso de la ducha escocesa por parte de personas con discapacidad motriz ¿posee una silla de baño o un banco de transferencia? En el sauna ¿se ha previsto una puerta con luz de paso útil de 0,80m?		X		
e. El personal ¿está capacitado para la atención a personas con discapacidad y/o movilidad reducida?	X			

Restaurante

a. En caso de contar con estacionamiento ¿dispone de por lo		X		
---	--	---	--	--



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

	menos un módulo accesible?				
	b. ¿Cuenta con al menos un sanitario accesible?		X		
	c. La iluminación ¿es uniforme y difusa?	X			
	d. ¿Dispone de un 10% de mesas firmes de 4 patas con una altura libre interior de 0,70m, ancho libre entre patas de 0,80m, una profundidad libre bajo la superficie de apoyo de 0,65m?			X	
	e. ¿Se ha previsto que el conjunto de mesas adaptadas se encuentre ubicadas en un sector cercano a los puntos de salida de emergencia como a los sanitarios públicos?		X		
	f. ¿Dispone de un 10% de sillas cuya altura de asiento se encuentren				



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

entre 0,40m y 0,45m y tengan una profundidad comprendida entre 0,41m y 0,43m?	X			
g. ¿Cuenta con una disposición del mobiliario (mesas y sillas) que prevea un espacio de circulación de 0,90m y de espacios de giro de 1,50m?	X			
h. ¿Se ha previsto en áreas gastronómicas de autoservicio, que las bateas/bandejas estén ubicadas a una altura no mayor a 0,80m?			X	
i. ¿Se ha previsto que la barra tenga un sector a una altura de 0,70m y otro a 0,90m?			X	
j. ¿Se ha evitado la colocación de elementos colgantes/cartelería a una altura inferior a 2,10m?	X			



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

<p>k. De ser accesible ¿exhibe la señalización con el símbolo internacional de accesibilidad hacia el exterior y en un lugar visible?</p>		<p>X</p>	
<p>l. El personal ¿está capacitado para la atención a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida?</p>		<p>X</p>	
<p>Áreas Naturales</p>			
<p>a. En caso de que, en los estacionamientos prioritarios, por las características del suelo, no se pueda implementar la señalización horizontal, ¿cuenta con señalización vertical en un lugar visible?</p>		<p>X</p>	
<p>b. Los estacionamientos destinados a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida</p>			<p>X</p>



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

	¿están ubicados en terrenos planos y compactos?			
	c. ¿Se permite el ingreso, permanencia y circulación de guías de personas con discapacidad?	X		
	d. En el caso de contar con áreas gastronómicas en el área protegida, éstas ¿son accesibles?		X	
	e. El personal ¿está capacitado para la atención a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, autismo.	X		
1	Circulación			
	a. ¿Se ha garantizado un circuito accesible con sus senderos debidamente adaptados?	X		
	b. ¿Se han garantizado áreas de descanso y/o			



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

	provisión de sombra accesibles, ubicadas en terrenos planos, sin pendiente y con tierra suficientemente compactada para asegurar una buena circulación?		X		
	c. ¿Ha previsto que los bancos y demás mobiliario que se coloquen en esta zona no obstaculicen la circulación del sendero accesible?		X		
2	Señalización				
	a. ¿Se ha garantizado información sobre los senderos accesibles para que los visitantes con discapacidad y/o movilidad reducida conozcan antes de iniciar un recorrido las características del itinerario y las dificultades con las que		X		



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

el visitante se puede encontrar?				
b. ¿En el sendero ¿se ha ubicado la señalética de forma tal que no se convierta en un obstáculo para los visitantes con movilidad reducida y/o personas con discapacidad visual?		X		
c. ¿Se ha garantizado que la señalética sea bien visible?		X		
d. ¿Se ha garantizado que todos los cruces de caminos estén claramente señalizados, evitando utilizar demasiadas flechas de dirección en un único poste orientativo?		X		
e. Los carteles interpretativos ¿tienen un plano donde se ofrece la información, inclinado a 60° y con una altura máxima de 1,60m		X		



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

para permitir que tanto los visitantes de pie y los usuarios de silla de ruedas puedan leer la información sin dificultad?				
f. ¿Se ha contemplado el contraste en carteles de madera?		X		

Sala de juegos

a. ¿se ha garantizado la aproximación segura y sin obstáculos a los distintos juegos contemplados tipo de terreno, desniveles, circulación etc.?		X		
b. ¿cuenta con al menos tres juegos integrados para el uso por parte de todos los niños con discapacidad		X		

Capacitación



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

a. En caso de contar con visitas guiadas, el personal a cargo de dichas visitas ¿está capacitado en la atención para con personas con discapacidad y/o movilidad reducida?	X			
b. En los casos de que se realicen las actividades interactivas, ¿se ha previsto que sean inclusivas?	X			
c. El personal ¿está capacitado para la atención para las personas con discapacidad y/o movilidad reducida?	X			
Estacionamiento				
a. ¿ha implementado la señalización horizontal y vertical con el símbolo internacional de discapacidad?		X		



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

b. ¿Existe como mínimo un módulo de estacionamiento reservado para personas con discapacidad y/o movilidad reducida?		X		
c. ¿se ha incorporado la posibilidad de una zona de descenso en el ingreso y un servicio de valet aparcamiento?		X		
Transporte				
a. ¿están adaptados para su acceso y descenso del vehículo, mediante rampas, plataformas'	X			
b. ¿tiene habilitados espacios para sillas de ruedas con sus anclajes de seguridad?		X		
c. ¿cuenta con acompañantes o personal de apoyo en el viaje?	X			

Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

Instrumento 3. Guía de entrevistas a Institución de FECONORI

Protocolo de Investigación

Tema General: Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible, en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua.

Objetivo: Conocer las generalidades y estado actual de Federación Nicaragüense de Asociaciones de Personas con Discapacidad respecto al desarrollo del turismo accesible en el país para personas con discapacidades motrices e intelectual restringida.

Nombre del entrevistado: _____

Cargo: _____

Fecha y hora: _____

Teléfono: _____

E-mail: _____

1. Generalidades de la institución FECONORI

- Número de teléfono, línea fija o móvil:
- Ubicación geográfica:



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

- Página Web:
- Administrador, Propietario:

2. Historia sobre la Institución de FECONORI

¿Conoce de la tipología turística turismo accesible? ¿Cree usted que en Nicaragua se desarrolla este tipo de turismo?

¿Ejemplos de iniciativa turística que ofrezca servicios y actividades? ¿Desde cuándo y que lugar es?

¿Han tenido alguna relación con el instituto nicaragüense de turismo (INTUR) para llevar a cabo acciones que les permita trabajar en alianzas con ellos, o tienen otras alianzas como por ejemplo agencia de viajes que se dedique a promover el turismo accesible?

¿Cómo está el marco jurídico con respecto al uso y disfrute del turismo para las personas con discapacidad?

¿Cómo les gustaría que se desarrollara un turismo accesible en Nicaragua?

Herramienta 3 Generalidades de la Institución Nicaragüense del turismo (INTUR)

Objetivos: Conocer generalidades, acerca del Turismo Accesible de Nicaragua



Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, municipio del departamento de Managua 2019-2020.

- Número de teléfono, línea fija o móvil:
- Ubicación geográfica:
- Página Web:
- Administrador, Propietario:

¿Qué acciones como ente regulador del gobierno han hecho?

¿Cuáles son las proyecciones para el turismo accesible?

¿Qué alianzas han tenido confederaciones para personas con discapacidad?

¿Existen prestadores de servicios turísticos donde ustedes regulen su infraestructura atención y calidad? ¿Qué indicadores miden a las empresas respecto al turismo accesible?