



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

**Buenas prácticas en la gestión inclusiva para los
prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Estelí,
durante el segundo semestre del año 2022, caso (Casa Vínculos)**

**Seminario de graduación para optar
al grado de
Licenciado (a) en Administración Turística y Hotelera**

Autores:

Benavidez González Anielka Yasuhara

González López Neydelin Julissa

Torrez Orozco Hazel Osmara

Tutora:

MSc. Moreno López Arelis

Estelí, enero 2023.





UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

**Buenas prácticas en la gestión inclusiva para los
prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Estelí,
durante el segundo semestre del año 2022, caso (Casa Vínculos)**

**Seminario de graduación para optar
al grado de
Licenciado (a) en Administración Turística y Hotelera**

Autores:

Benavidez González Anielka Yasuhara

González López Neydelin Julissa

Torrez Orozco Hazel Osmara

Tutora:

MSc. Moreno López Arelis

Estelí, enero 2023.



AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a Dios porque nos ha dado la sabiduría para poder llegar a donde estamos, a nuestros padres quienes han sido el apoyo más grande que hemos tenido, a pesar de las dificultades que hemos presentado durante estos años de carrera pudimos afrontar todos los obstáculos de una manera positiva.

Agradecemos enormemente a los docentes que estuvieron involucrados en el proceso de aprendizaje, por guiarnos, y por habernos compartido sus conocimientos de manera satisfactoria.

DEDICATORIA BENAVIDEZ GONZALEZ ANIELKA YASUHARA

Primeramente, le dedico este trabajo a Dios por haberme dado la salud y la determinación de seguir adelante. A mis padres Claudia González y Luis Alberto Benavidez , por haberme apoyado en todo este transcurso de carrera, por su amor y comprensión, por siempre darme el apoyo necesario en el momento de tener dificultades y aunque a veces sentía que ya no quería nada me motivaron a seguir adelante, que con esfuerzo y dedicación podría hacer todo lo que me he propuesto y es aquí donde ellos se merecen toda la retribución por haberme apoyado, económica y emocionalmente y por enseñarnos que, si trabajas con esfuerzo, dedicación, responsabilidad y amor, podrás cumplir todos los objetivos y metas que se presenten en un futuro. También agradezco a mi abuela Teodora Meza, que, aunque ya no está con nosotros siempre la he mantenido en mi corazón, ella siempre ha sido un apoyo emocional para mí, y aunque ya no la vea, por ella y mis padres es que sigo adelante.

DEDICATORIA TORREZ OROZCO HAZEL OSMARA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a el he logrado concluir mi carrera donde sé que el me dio las fuerzas, salud, y entendimiento, pero también se la quiero dedicar a mi mamita, que ya no está conmigo está en el cielo en un lugar muy especial, donde sé que mi señor Jesucristo la tiene porque fue una excelente madre, abuela, me incluyo valores cristianos, sociales y sobre todo amor al ser humano, es por eso que me siento orgullosa de pertenecer a su familia. A mis padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional en todo el proceso de mi vida en lo que he necesitado para desarrollarme y crecer de manera profesional.

DEDICATORIA GONZALEZ LOPEZ NEYDELIN JULISSA

Dedico esta tesis primeramente a Dios por haberme dado salud, a mis padres por haberme forjado a ser la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes, me formaron con reglas y principios. me motivaron constantemente a lograr mis anhelos. A mi hija tu cariño y afecto son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas querer buscar lo mejor para ti, fuiste mi motivación más grande para querer ser un profesional a mis hermanas que de una u otra forma me motivaron a querer ser un profesional al igual que ellas.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

2023: “SEGUIREMOS AVANZANDO EN VICTORIAS EDUCATIVAS”

Estelí, 02 de febrero 2023

CONSTANCIA

Por este medio estoy manifestando que la investigación: “Buenas prácticas en la gestión inclusiva para los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Estelí, en Casa Vínculos durante el segundo semestre del año 2022”, cumple con los requisitos académicos de la clase de Seminario de Graduación, para optar al título de la Licenciatura en Administración Turística y Hotelera.

Las autoras de este trabajo son: Benavidez González Anielka Yasuhara 18500820, González López Neydelin Julissa 16059840, Torrez Orozco Hazel Osmara 18500632, y fue realizado durante el segundo semestre del año 2022, el marco de la asignatura de Seminario de Graduación, cumpliendo con los objetivos generales y específicos establecidos, que consta en el artículo 9 de la normativa, y que cumple con un total de 60 horas permanentes y 240 horas de trabajo independiente.

Considero que este estudio será de mucha utilidad para los prestadores de servicios turísticos, la comunidad estudiantil y las personas interesadas en esta temática.

Atentamente,

MSc. Arelis Moreno López

Tutora Seminario de Graduación

<https://orcid.org/0000-0001-9818-6015>

FAREM-ESTELI, UNAN-Managua

Resumen

Este trabajo de tesis tiene como objetivo crear una guía de buenas prácticas inclusivas, que ayude a los establecimientos turísticos a brindar atención a personas con discapacidad, en la ciudad de Estelí.

Este estudio contribuirá a la mejora de las condiciones accesibles de los servicios turísticos, a través de un estudio de caso como Casa Vínculos, donde se pudo observar infraestructura accesible y atención personalizada, se sabe que la ciudad de Estelí tiene muchos restaurantes, así como alojamientos, y es ahí donde se darán los primeros pasos para desarrollar el turismo inclusivo y que se pueda promover la inclusión en este sector a través de buenas prácticas inclusivas.

Los principales resultados de la investigación indicarán los aspectos más relevantes que se abordaron en la guía de buenas prácticas a través de los diferentes instrumentos que se aplicaron con la ayuda de propietarios, colaboradores, madres de niños con discapacidad y la población en general.

De esta manera, la guía abordará cuáles son las buenas prácticas que deben aplicar los empleados, cuando entran personas con discapacidad, por ejemplo: (cuando una persona con discapacidad motriz ingresa al establecimiento es recomendable que el colaborador pueda estar a la misma altura, sentado precisamente para que se sienta cómodo), ya que tienen necesidades iguales a las nuestras y poder satisfacerlas depende del nivel de actitud mostrado hacia el cliente.

El estudio contribuye a dar solución a un problema que lleva mucho tiempo presente en la población, para poder proporcionar satisfacción turística a las personas con discapacidad sabiendo que pasarán a formar parte de todas las actividades turísticas que se desarrollarán en el futuro y que como profesionales debemos estar siempre al tanto de las nuevas propuestas de desarrollo inclusivo que ofrece la OMT para poder incluir todas las personas. para ser parte de una sociedad más inclusiva.

Palabras clave: Buenas prácticas, accesibilidad, inclusión, necesidades, satisfacción y discapacidad.

Abstract

This thesis work aims to create a guide of inclusive good practices, which helps tourist establishments to provide care for people with disabilities, in the city of Estelí.

This study will contribute to the improvement of the accessible conditions of tourism services, through a case study such as Casa Vinculos, where it was possible to observe accessible infrastructure and personalized attention, it is known that the city of Estelí has many restaurants as well as lodgings, and that is where the first steps will be taken to develop inclusive tourism and that inclusion can be promoted in this sector through inclusive good practices.

The main results of the research will indicate the most relevant aspects that were addressed in the guide of good practices through the different instruments that were applied with the help of owners, collaborators, mothers of children with disabilities and the population in general.

In this way, the guide will address what are the good practices that employees must apply, when people with disabilities enter, for example: (when a person with motor disabilities enters the establishment it is recommended that the collaborator can be at the same height, precisely seated to make him feel comfortable), since they have needs equal to us and being able to satisfy them depends on the level of attitude shown to the client.

The study contributes to providing a solution to a problem that has been present in the population for a long time, to be able to provide tourist satisfaction to people with disabilities knowing that they will become part of all the tourism activities that will be developed in the future and that as professionals we must always be aware of the new proposals for inclusive development offered by the UNWTO to be able to include all people. to be part of a more inclusive society.

Key words: Goodpractices, accessibility, inclusion, needs, satisfaction and disabilities.

Índice

1. Introducción.....	2
2. Antecedentes.....	4
3. Planteamiento del problema	7
3.1 Formulación del problema.....	7
3.2 Preguntas problemas.....	8
4. Justificación.....	9
5. Objetivos de la investigación.....	11
5.1 Objetivo General.....	11
5.2 Objetivos Específicos	11
5. Marco teórico.....	12
6.1 Turismo.....	12
6.1.2 Historia del turismo	12
6.1.3 Conceptualización del turismo	14
6.2 Turismo para todos	15
6.2.1 ¿Qué es el turismo inclusivo?.....	15
6.2.2 Turismo en igual de condiciones	15
6.3 Personas con discapacidades	16
6.3.1 Discapacidad.....	16
6.3.2 Datos básicos de las personas con discapacidad.	17
6.3.3 Personas con discapacidad según tipo de discapacidad.....	17
6.3.4 Conceptos sobre tipos de discapacidad	18
6.3.5 Territorios con mayor cantidad de personas con discapacidad	20

6.4 Empresas prestadoras de servicios turísticos.....	22
6.4.2 Restaurantes.....	22
6.5.1 Formación técnica en la inclusividad	23
6.5.2 Importancia.....	25
6. Operacionalización de variables.....	24
7. Diseño Metodológico	27
8.1 Tipo de investigación	27
8.2 Área de estudio	28
Micro localización	29
8.3 Población y muestra	30
Población	30
8.4 Métodos y técnicas para la recolección y el análisis de datos	31
8.5 Etapas de la investigación.....	32
8. Resultados.....	33
10. Conclusiones.....	82
11. Recomendaciones	83
12. Bibliografía.....	84
13. Anexos.....	88

INDICE DE IMÁGENES

Ilustración 4-1 Hombre Primitivo.....	12
Ilustración 4-2 Jóvenes Realizando el Grand Tour	13
Ilustración 4-3 Alfabeto en señas	24
Ilustración 4-4 Turismo inclusivo	15
Ilustración 4-5 Discapacidad Intelectual	18
Ilustración 4-6 Discapacidad Motora	19
Ilustración 4-7 Discapacidad Visual.....	19
Ilustración 8-1 Mapa de la ciudad de Estelí	29
Ilustración 8-2 Ubicación de Casa Vínculos	29
Ilustración 9-1 Grafico N°1 Sexo de los Colaboradores de Casa Vínculos	34
Ilustración 9-2 Grafico N° 2 Tiempo que han trabajado los colaboradores de Casa Vínculos	35
Ilustración 9-3 Grafico N° 3 Sexo de la población de Estelí.....	37

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Discapacidad según su sexo.	17
Tabla 2 Personas según su discapacidad.	17
Tabla 3 Territorios con mayor cantidad de discapacidad.	20
Tabla 4 indicadores de fórmula de muestra.....	30
Tabla 5 Cuadro comparativo.	40
Tabla 6 Cuadro comparativo Casa Vínculos.	43

1. Introducción

Las personas con discapacidad casi siempre se enfrentan a actitudes negativas por parte de las personas de su entorno (familia, amigos y población), a pesar de la lucha que han hecho algunas organizaciones para que todas las personas tengamos los mismos derechos, las personas todavía no han podido crear esa concientización humana que se necesita tener independientemente si tienes una discapacidad o no.

El presente trabajo central de la investigación es analizar las técnicas de gestión inclusivas del Hostal Casa Vínculos de la Ciudad de Estelí, durante el segundo semestre del año 2022, para lograr darle solución a este objetivo se describirá las condiciones actuales del establecimiento.

La ciudad de Estelí no posee establecimientos adecuados a personas con discapacidad que les permita acceder a los servicios turísticos y también carecen de conocimientos acerca del tipo de atención que ellos necesitan.

Se llevo a cabo la investigación con el fin de resolver y conocer la importancia que tendría la incorporación de un nuevo instrumento inclusivo.

En este estudio se propone una guía de gestión de buenas prácticas, este les permitirá a las empresas turísticas como son hostales y restaurantes de la ciudad de Estelí, conocer cuáles son las buenas acciones que hay que hacer y los aspectos a mejorar en la atención y en la accesibilidad.

En este estudio se describe la investigación realizada en la ciudad de Estelí, teniendo como caso de estudio a Hostal casa vínculos, siguiendo las especificaciones asignadas, el trabajo investigativo está estructurado de la siguiente manera: introducción, antecedentes, preguntas problema, justificación, objetivos, marco teórico donde se presentan algunos ejes temáticos-conceptuales sobre tema de investigación.

A si mismo se presenta el cuadro de operacionalización de variables, diseño metodológico, que consta de: tipo de investigación, estudio, muestra, técnicas de recolección de datos y etapas de la investigación, siguiendo con lo anterior se detallan los resultados y finalmente se plantean las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos del trabajo investigativo.

El turismo es un derecho que tenemos todas las personas, según OMT, (2021) y más de mil millones de personas, o sea en torno al 15% de la población mundial, tienen algún tipo de discapacidad. Estos datos muestran que esas personas no pueden acceder a un turismo que puedan satisfacer sus necesidades, entonces nosotros como futuros profesionales esperamos que cada uno de los elementos que contiene la guía de buenas prácticas, puedan ser de gran ayuda a prestadores de servicios turísticos, para que se puede acceder a un turismo inclusivo.

2. Antecedentes

Internacionales

Durante la búsqueda de información referente al tema de tesis se encontraron las siguientes:

País: Ecuador

En la Universidad técnica de Ambato, Castro Castro Jacquelin Elizabet, (2016)

Esta investigación tiene por tema: Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del Cantón Ambato provincia de Tungurahua. En este documento se encontró como objetivo principal identificar las facilidades turísticas del sector hotelero como contribución al turismo inclusivo.

Concluyendo que la prioridad de ofrecer servicios y productos turísticos, a personas con movilidad reducida como mercado potencial, se basa en el cambio de mentalidad de los servidores turísticos, para contribuir al desarrollo de un turismo inclusivo en la ciudad de Ambato, cuyo benéfico sea satisfacer las necesidades de las personas, así como en el para el progreso turístico en el sector.

País: Perú

En la universidad Señor de Sipán, Pinto Montero Claudia del Milagro, (2016)

Esta investigación tiene por tema: Plan de acción de la gestión del turismo inclusivo para la inserción de las personas con habilidades diferentes de Piura 2016. Encontrando como objetivo principal elaborar un plan de acción de gestión del turismo inclusivo, para mejorar la inserción de personas con habilidades diferentes.

Concluyendo que la efectividad de la propuesta en su valoración mediante la experticia y su práctica en la región manifiesta que es posible la transformación que se produce en el proceso de inserción de personas con habilidades diferentes al ámbito turístico. El plan elaborado garantiza un cambio en la visión, y actitud de quienes han de asumir tal reto vinculando las diferentes superestructuras de la sociedad para un turismo verdaderamente sostenible y participativo.

País: Bolivia

En la universidad Mayor de San Andrés, Fuentes Cantúa Fernando, (2015)

Esta investigación tiene por tema: Accesibilidad en los servicios turísticos de hoteles y agencias de viaje de la ciudad de la Paz. Encontrando como objetivo principal identificar las facilidades en instalaciones accesibles, que brindan los servicios turísticos de hoteles y agencias de viajes de la Ciudad de La Paz para la demanda potencial de turistas con discapacidades diferentes.

Concluyendo que se puede evidenciar que las facilidades en accesibilidad turística que brindan los hoteles y agencias de viaje, llegan a ser muy escasas, ya que en la mayoría de los casos no se cuentan con servicios destinados a las personas con capacidades diferentes y que solo se limitan a tener una rampa que muchas veces es improvisada y no cuenta con las características propias para ser usadas efectivamente por las personas que lo necesitan. Así mismo el personal que se encuentra al servicio de las empresas turísticas no cuenta con capacitación para la atención de estas personas, y que no sabe cómo tratar a las mismas cuando estas se presentan en el lugar, lo cual hace caer otra vez en improvisaciones que llegan a deteriorar la imagen del lugar y al destino de la ciudad en general.

Nacionales

En la universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Unan León, Adriana del Carmen Paredes Lagos, Daisy Clareth Salazar Siles y Leonardo Ramón Saravia Morán, (2020)

Esta investigación tiene por tema: “El lenguaje de señas como una herramienta para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo en la ciudad de León, Nicaragua.”. Encontrando como objetivo principal incluir el lenguaje de señas como una herramienta para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo en la ciudad de león, Nicaragua.

Concluyendo que el principal factor que influye para lograr el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva, es la falta de interacción turística por parte de este segmento; no se ha desarrollado el turismo accesible para personas con discapacidad auditiva por la escasez de personal turístico que conozca el lenguaje de señas, sin embargo, las empresas del sector turismo han estado atendiendo personas con discapacidad auditiva por lo consiguiente la ciudad de León cuenta con demanda de este segmento; no hay un

manual de capacitación que permita brindar el servicio turístico adecuado para este segmento por lo que la propuesta de esta investigación tiene una necesidad real.

En la universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-Managua Recinto Rubén Darío, Chamorro Brenes Kevin Jasson, Guzmán Carcache Katherine Massiel y Incer Velásquez Lescar Daniela, (2020)

Esta investigación tiene como 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. Encontrando como objetivo principal proponer líneas de acción estratégicas para la implementación del turismo accesible en la Reserva Ecológica privada El Bajo-El Cuenco, municipio del departamento de Managua, contribuyendo de esta manera a la atención de los turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida.

Concluyendo que 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 caracterizada 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.

3. Planteamiento del problema

La poca gestión inclusiva en las buenas prácticas por parte de los prestadores de servicios turísticos, limita a las personas con discapacidad a poder consumir los servicios turísticos que se brindan en la ciudad de Estelí.

3.1 Formulación del problema

En un mundo cambiante donde se ha implementado la igualdad de condiciones y oportunidades a que todas las personas tengamos los mismos derechos, nos ha llevado como estudiantes a plantear el siguiente problema: *La poca gestión inclusiva en las buenas prácticas por parte de los prestadores de servicios turísticos, limita a las personas con discapacidad a poder consumir los servicios turísticos que se brindan en la ciudad de Estelí.*

Las necesidades se presentan a lo largo de nuestra vida y cuando vamos creciendo esas se van ampliando, como por ejemplo la necesidad de recreación y entretenimiento y el poder satisfacer, dependen de cada uno de los prestadores de servicios turísticos, tener un poco de conocimiento acerca de lo que necesitan y cuál sería la atención adecuada que se puede brindar, para hacerlos sentir que son queridos y respetados, que ellos también pueden hacer las actividades cotidianas del sector turismo y no sentirse que son rechazados, sino todo lo contrario incluidos, donde las personas con discapacidades puedan desarrollar habilidades de interacción con otras personas fuera de su entorno, y así conocer los distintos cambios que se han hecho a raíz de la implementación de buenas prácticas en la gestión turística.

El turismo inclusivo se promueve a nivel mundial, por lo tanto, en esta investigación se dará a conocer como los colaboradores pueden realizar una buena gestión inclusiva a través de las buenas prácticas para que ofrezcan una buena atención en igualdad de condiciones y que la accesibilidad que posee la empresa sea segura para las personas con discapacidades.

Como estudiantes de quinto año de administración turística y hotelera, consideramos de gran importancia conocer las necesidades insatisfechas de un segmento de mercado donde está presente las ganas de viajar, hospedarse, conocer y experimentar una nueva aventura, para que estas necesidades puedan ser cubiertas,—como estudiantes de último año, consideramos de gran importancia que los prestadores de servicios puedan conocer cuáles son las buenas prácticas que debe de tener un colaborador de servicio turístico para mejorar la atención inclusiva ya además que tenga conocimiento acerca de lo que conlleva tener una discapacidad y cuáles son las dificultades que enfrentan ellas, mediante los colaboradores van aprendiendo sobre ello puedan desarrollar habilidades inclusivas.

3.2 Preguntas problemas

¿Cuáles son las limitaciones de los prestadores de servicios para la atención al segmento de los discapacitados?

¿Como contribuiría una guía de gestión de buenas prácticas a la atención en los establecimientos turístico?

4. Justificación

El turismo accesible y adaptado ya tiene un impacto económico de más de 58 millones de dólares solo en Estados Unidos, y según la OMT, el mercado potencial de las personas con discapacidad dentro de la Unión Europea es de más de 80 millones de personas, número que se eleva a 130 millones si se suma a las personas mayores y sus acompañantes (Tecnohotel, 2021).

Según el JICA y el programa del MINSA todos con vos, mediante el informe titulado estudio de diagnóstico del sector de las personas con discapacidades en la republica de Nicaragua, 2014, dio a conocer que en Nicaragua existe una población de 126,316 personas con discapacidad (Jica, 2014).

Por lo tanto, el trabajo investigativo está dirigida a la los colaboradores de los restaurantes y hostales de la ciudad de Estelí, la razón por la cual se realizó la investigación esta apuntada a saber cuáles son las barreras que tendremos que disminuir para ofrecer una buena atención a personas con discapacidades físicas, sensorial y motora.

De esta manera la presente tesis podrá aportar a la participación activa a las actividades del sector hostel y restaurante de la ciudad de Estelí, a lo que llegar a plantear el tema de tesis, es a que los que prestan servicios de hospedaje tengan la capacidad de adaptar las condiciones necesarias para que se pueda acceder a un mayor desplazamiento a las personas con discapacidad y que se pueda brindar la seguridad que requieren, ya que mediante la atención que se les da se crea una sensibilización acerca de lo que significa tener una discapacidad.

Es importante señalar que, a través de la implementación de la gestión turística inclusiva, los prestadores de servicios turísticos, tendrán la oportunidad de tener una guía de gestión inclusiva sobre buenas prácticas, que se proporcionara al finalizar la tesis, con el objetivo de poder dar un paso más al desarrollo del turismo inclusivo y así también poder promocionar una nueva estrategia de mercado.

Las personas con discapacidades, muchas veces se han sentido rechazados en la escuela y en la familia, que mejor manera de hacerlos sentir bien, a través de la amabilidad que le llega a ofrecer un colaborador de algún establecimiento y entender que por ser el sector más vulnerable de la población no impide que ellos también hagan turismo y puedan disfrutar de un derecho que es para cada una de las personas con o sin discapacidad, el mundo está cambiando y este solo es un pasito más al desarrollo social y económico de nuestro país.

5. Objetivos de la investigación

5.1 Objetivo General

1. Analizar las técnicas de gestión inclusivas del Hostal Casa Vínculos de la Ciudad de Estelí, durante el segundo semestre del año 2022.

5.2 Objetivos Específicos

1. Identificar las técnicas de gestión inclusiva que utilizan los colaboradores del Hostal Casa Vínculos para la atención a sus visitantes.
2. Describir las condiciones necesarias que posee Hostal Casa vínculos para poder dirigirse a personas con discapacidad.
3. Proponer una guía sobre gestión inclusiva en las buenas prácticas turísticas para contribuir al incremento de la oferta turística accesible.

6. Marco teórico

6.1 Turismo

6.1.2 Historia del turismo

El hombre viajero

Así como el hombre juega por instinto, también el hombre tiene muy arraigado el instinto del cambio, del movimiento y el desplazamiento Di-Bella, (1991).

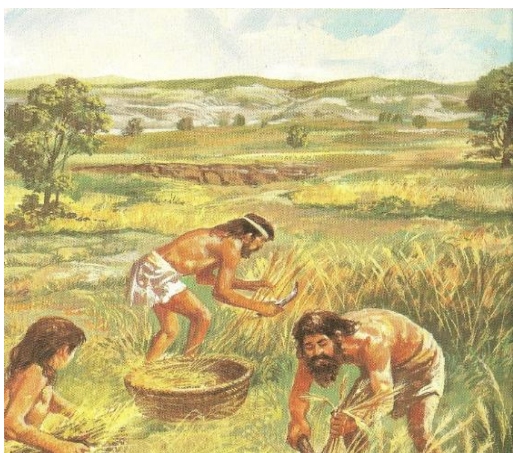


Ilustración 0-1 Hombre Primitivo

[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)

Es algo cuyo origen debe buscarse en nuestros antepasados; en los hombres primitivos que vivieron cientos de miles de años antes de aparecer las primeras manifestaciones histórico-culturales que datan de apenas 40 mil años Di-Bella, (1991).

El hombre primitivo fue un ser móvil que vivía desplazándose de un lugar a otro. Primero buscaba los frutos que lo alimentaban y se protegía contra el medio, después, cuando se volvió carnívoro, se desplazó para conseguir la caza que le proporcionaría alimentación y piles para su abrigo. Mas adelante, tuvo armas adecuadas para su supervivencia Di-Bella, (1991).

Siglos después este hombre primitivo doméstico y crío animales, y comienzo a desplazarse para pastorear su ganado. Asimismo, el hombre comenzó a sembrar producir parte importante de su alimentación, comenzó a producir más de lo que necesitaban y comenzó a desplazarse para intercambiar sus excedentes y adquirir productos para satisfacer sus nuevas necesidades Di-Bella, (1991).

Los hombres primitivos se desplazaron durante la prehistoria, motivados por los cambios climáticos. Ya en una época más reciente, la salud y el descanso hacen que los griegos y romanos busquen las aguas medicinales y los baños termales para recuperarse de las guerras Di-Bella, (1991).

Durante la Edad Media, un nuevo motivo para el desplazamiento se agregó a los ya existentes: los motivos religiosos, las Guerras Santas y las cruzadas. Di-Bella, (1991).

Con el Renacimiento y los inventos en manos de los navegantes, como la brújula, el desplazamiento se volvió masivo. Posiblemente el viajero más famoso de la historia fue Marco Polo, que cultiva el instinto viajero que heredamos de nuestros antepasados. Di-Bella, (1991)



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA](#)
Ilustración 0-2 Jóvenes Realizando el Grand Tour

En los siglos XVII y VXIII, los hijos de los nobles, seguidos por los herederos de la alta burguesía, constituyeron los antecedentes de los turistas, sobre todo motivados por razones de educación a lo que se le denominada Gran Tour, que consistía en viajar durante tres años, a fin de informarse y educarse para después estar en posibilidades de realizar labores diplomáticas Di-Bella, (1991).

Las necesidades de las personas en un factor clave para realizar la actividad turística, si nosotros como humanidad no tuviéramos que realizarlo, seríamos unos seres aún más insatisfechos, el desplazamiento que nos permite el turismo nos hace realizar diferentes actividades y eso se ve desde la Prehistoria cuando el hombre comenzó a desplazarse, por conseguir las nuevas necesidades que se le presentaron Di-Bella, (1991).

En la actualidad las personas viajan por ocio, trabajo, salud, entre otras, entonces se lleva a la conclusión de que, si el hombre primitivo no hubiera tenido la necesidad de desplazarse por alimentación e intercambio, los viajes o el motivo de desplazamiento sería el mismo.

6.1.3 Conceptualización del turismo

Turismo y viaje

Según Lohman, (2012), durante el siglo XX, el término turismo evolucionó y actualmente habita en la cotidianidad de gran parte de la población mundial. Al hablar de turismo se pretende caracterizar un fenómeno sociocultural, que comprende el transporte, las estancias, las motivaciones, el hospedaje, la hospitalidad, los impactos y los sectores económicos, culturales, sociales. El turismo significa mucho más de lo que las palabras pueden expresar y puede verse como el reflejo de prácticas sociales que comprende también representaciones sociales.

Las maneras más comunes de ver el turismo son: como vacaciones, viaje, descanso, ocio y placer, huida de la realidad; como generador de empleo y de ingresos; como medio de difusión de cultura entre los pueblos; como la suma de los fenómenos resultantes de los viajes, de los desplazamientos fuera del lugar habitual de residencia, y como una actividad económica Netto,(2010).

La Organización Mundial del Turismo (OMT), y la comisión de estadísticas y la Comisión de Estadísticas de las Naciones Unidas definen al turismo como "las actividades de las personas que viajan hacia, o permanecen en, lugares fuera de su ambiente usual, por más de un año continuo, por ocio, negocio u otros objetivos" Lapierre, (1994).

El turismo te permite conocer diferentes culturas, lenguas, religiones, gastronomía, etnias, que a los turistas no residentes les encanta porque es un lugar diferente fuera de su rutina.

6.2 Turismo para todos

6.2.1 ¿Qué es el turismo inclusivo?

El turismo inclusivo es aquel el cual permite que las personas sin diferencia alguna puedan acceder al turismo en igual de condiciones, una persona con discapacidad es igual a nosotras y tienen las mismas necesidades.

Esto es lo que, desde los años 80, defiende la Organización Mundial del Turismo (OMT) y que también se explica en la resolución adoptada por las Naciones Unidas en la Asamblea General de diciembre de 2006, resolución relacionada con las Personas con Discapacidad (Resolution adopted by the United Nations General Assembly) Autismo Madrid, (2013).

Las investigadoras eligieron el tema del turismo inclusivo ya que como futuros profesionales debemos estar al tanto de las nuevas oportunidades que ofrece el turismo, porque poder involucrar a personas que sufren una discapacidad se considera de gran importancia y así no solo se ayuda al desarrollo del turismo sino a todas las personas para que desarrollen una concientización colectiva.

6.2.2 Turismo en igual de condiciones



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)

Ilustración 0-3 Turismo inclusivo

Desde una perspectiva temporal, podemos remontarnos a la mitad del siglo XX para encontrar el reconocimiento que todos los ciudadanos tienen que tener garantizados los mismos derechos. Por ello la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) constituye un hito, como también

lo fueron, aunque hubo que esperar dos décadas y más, la Declaración de los Derechos de las Personas con Retraso Mental (1971) y la de los Derechos de las Personas Minusválidas (1975) Patricia Robles Rosales, (2019).

Se puede interpretar la frase de turismo para todos, creemos que se debe analizar bien y estar conscientes de lo que significa, sería bueno que además de que las personas que están involucradas en el turismo lo supieran, sino además toda la población el general lo supieran estriamos mejor preparados para recibir a un nuevo tipo de turista, esto es lo que nos llevó como investigadores a desarrollar este tema además de brindar nuevas opciones de cómo dar una buena atención a personas con discapacidades diferentes.

Poder ser un país donde se marque la diferencia entre los países de centro América, tomando la iniciativa de promover un turismo inclusivo donde se involucren niños, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con deficiencias físicas, sensorial y motora, ya que no solo ellas son las beneficiadas, esto va más allá de los ingresos que puede generar, si no de que las personas que brinden este servicio puedan desarrollarse a un nivel superior de humanidad, de qué manera, primero tratar de ver que todos somos iguales y que el nivel de inteligencia que poseemos o lo económico no nos define como personas, si los valores y la cultura que nos inculcan desde niños.

6.3 Personas con discapacidades

6.3.1 Discapacidad

Según la LEY DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES, LEY N°.763 Art. 3 Definiciones Publicada en la Gaceta, Diario Oficial N°.142 Y 143 del 01 y 02 de agosto del 2011, discapacidad es el resultado de la interacción entre la persona con deficiencias y su entorno discapacitante. La discapacidad está enmarcada en las barreras latentes y perpetuas implantadas por la sociedad, que hacen imposible que las personas con discapacidad accedan a la vida social de manera activa pasiva, directa o indirecta al igual que otro ser humano, la discapacidad por ende no es algo que radique en la persona como resultado de una deficiencia que viene siendo toda limitación o alteración adquirida o congénita que afecta a las funciones mentales, físicas o sensoriales de las personas.

6.3.2 Datos básicos de las personas con discapacidad.

Según Jica, (2014), para el 2009, año en el que el “Programa Todos con Voz” realizó el Censo Nacional de la Discapacidad según datos del INIDE Nicaragua contaba con una población de 5.7 millones de habitantes. Según el Censo realizado por el Programa del MINSA “Todos con Voz”, la discapacidad en Nicaragua correspondía a:

Tabla 1 Discapacidad según su sexo.

Sexo	Numero	%
Masculino	61, 895	49
Femenino	64,421	51
Total	126,316	100

Fuente: Censo 2009, Programa “Todos con vos”

6.3.3 Personas con discapacidad según tipo de discapacidad

En el universo de personas con discapacidad en Nicaragua predominan las personas con discapacidad físico motora (36.9%), posiblemente consecuencia de la guerra y de los continuos y numerosos accidentes de tránsito que ocurren a diario en nuestro país. Les siguen las personas con discapacidad intelectual con el 25.9% y en menor medida las discapacidades sensoriales, es decir, la visual y auditiva quienes tienen porcentajes bastante similares, 12.7% y 10.1% respectivamente Jica, (2014).

La mayor parte de las personas con discapacidad son adultos mayores o personas de la tercera edad, es decir, aquellos que tienen 60 años o más. Estos representan el 33.3% del total de personas con discapacidad. Las personas con discapacidad cuya edad está ubicada entre los 40 y los 59 años también tienen un peso importante ya que les corresponde el 20.4% del total. Los niños, niñas y adolescentes con discapacidad representan el 24.1% del total de personas con discapacidad Jica, (2014).

Tabla 2 Personas según su discapacidad.

Fuente: Censo 2009, Programa "Todos con vos"

Discapacidad	Numero	%
Intelectual	32,741	25.9
Fisca motora	46,611	36.9
Visual	16,042	12.7
Auditiva	12,783	10.1
Mental	7,402	5.9
Múltiples	10,156	8.0
Visceral	581	0.5
Total	126,316	100.0

6.3.4 Conceptos sobre tipos de discapacidad

➤ Intelectual.

Estas limitaciones causan que el niño aprenda y se desarrolle más lentamente que un niño típico. Los niños con discapacidad intelectual pueden tomar más tiempo para aprender a hablar, caminar, y aprender las destrezas para su cuidado personal tales como vestirse o

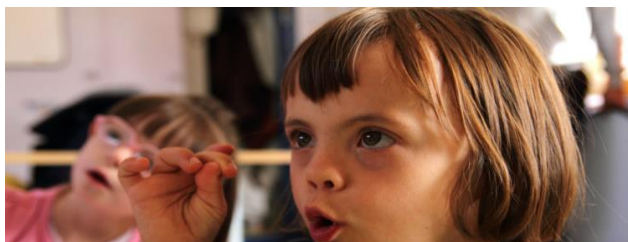


Ilustración 0-4 Discapacidad Intelectual



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)

comer. Están propensos a tener problemas en la escuela. Ellos sí aprenderán, pero necesitarán más tiempo. Es posible que no puedan aprender algunas cosas Center for Parent Information & Resources, (2016).

En este sentido las personas que poseen este tipo de discapacidad, que limita algunas actividades de la vida cotidiana, ellos llevan más tiempo en el adaptarse al ritmo normal de los demás, pero eso no quiere decir que no puedan desarrollarse con los demás y poder incluirse, y no mantenerlos aislados si no todo lo contrario.



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC](#)



Ilustración 0-5 Discapacidad Motora

Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)

➤ Física motora

Según (Espinosa, 2014) Define que son aquellas que se presentan en personas que sufren daño en el sistema nervioso (cerebro, médula, nervios) o directo del musculo o estructura ósea, causando pérdida parcial o total en el movimiento de forma temporal o permanente, por ejemplo:

Parálisis cerebral

La OMOC es un grupo de trastornos del control del movimiento y de la postura, causado por daño de una o dos áreas específicas del cerebro, generalmente en el desarrollo fetal, pero también puede producirse durante o después del nacimiento, antes de 3 años. (Espinosa, 2014).

Es por ello que las personas que poseen esta discapacidad, tienen que tener acceso a elementos que le ayuden en sus necesidades, como sillas de ruedas, en cuanto a querer acceder a servicios turísticos (hospedaje y alimentación), las empresas turísticas deberían de adaptar las condiciones necesarias para que ellos puedan acceder a los servicios ¿Cómo cuáles?, servicios sanitarios adaptados y habitaciones.

➤ Visual

La discapacidad visual es una condición que afecta directamente la percepción de imágenes en forma total o parcial. La vista es un sentido global que nos permite identificar a

Ilustración 0-6 Discapacidad Visual

distancia y a un mismo tiempo objetos ya conocidos o que se nos presentan por primera vez Contrera, (2010).

Las personas necesitan contar con órganos visuales maduros y en buen funcionamiento (ojo, músculos y nervios que llevan la información al cerebro) para tener una buena visión y por tanto recibir en forma adecuada las imágenes. Asimismo, requieren experiencias visuales (es decir, un ambiente que les posibilite ver objetos, personas y lugares diferentes) y una buena concentración y atención para interpretar lo que están viendo Contrera, (2010).

Agregando a lo anterior esta discapacidad está sujeta a la percepción que tienen estas personas, ya que al no distinguir imágenes ellos se imaginan lo que podría ser un ambiente visual, y es en ese momento donde los prestadores de servicios turísticos deberían de aprovechar, dándoles un ambiente donde se les permita sentirse incluidos y brindándole las mismas condiciones que los demás clientes.

➤ **Auditiva**

La discapacidad auditiva se define como la pérdida o anormalidad de la función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo, y tiene su consecuencia inmediata en una discapacidad para oír, lo que implica un déficit en el acceso al lenguaje oral García, (Abril 2015).

6.3.5 Territorios con mayor cantidad de personas con discapacidad

Los cuatro departamentos que presentan mayor tasa de discapacidad por cada 100 habitantes se destacan porque en su interior hay importantes focos de pobreza alta y severa, lo que puede estar correlacionado con la discapacidad que existe en su territorio Jica, (2014).

Tabla 3 Territorios con mayor cantidad de discapacidad.

Departamento	Población	Población con discapacidad	Estructura porcentual
---------------------	------------------	-----------------------------------	------------------------------

Managua	1,383,476	30,990	24.5
León	382,341	11,250	8.9
Jinotega	380,640	9,116	7.2
Chinandega	411,396	8,639	6.8
Matagalpa	512,916	8,617	6.8
Zelaya Central	187,625	6,470	5.1
Nueva Segovia	232,673	6,143	4.9
Boaco	162,990	6,112	4.8
Estelí	211,580	5,809	4.6
Carazo	177,220	5,577	4.4
Rivas	166,882	5,574	4.4
Madriz	148,233	4,981	3.9
Masaya	331,657	4,875	3.9
Chontales	168,461	4,798	3.8
Rio San Juan	105,695	3,752	3.0
Granada	191,213	3,614	2.9
	5,154,213	126,316	100.0

Fuente: Censo 2009, Programa "Todos con vos"

Esto muestra el nivel de discapacidad que hay en nuestro país Nicaragua, por lo tanto, aprovechar este nuevo segmento, ayudara a que nos identifiquemos como un país donde ha dado un paso más a la inclusión no solo en la educación sino también a nivel turístico, referente de eso tenemos a México, Perú, España entre otras, donde se ve lo bueno que puede ser desarrollarse en ese ambiente y que los niños y niñas, adultos mayores, puedan disfrutar de un espacio agradable e igualitario.

Como investigadoras mediante se recopiló la información para el desarrollo del marco teórico, se dio a conocer algunos temas de importancia, para la construcción de nuestra guía de buenas prácticas, así mismo se reafirmó algunas teorías acerca de la discapacidad que no estaban en nuestra mente, por ejemplo el índice de discapacidad que hay en nuestro país y que las discapacidades varían y por ello reciben diferentes tipos de atención, que como futuros estudiantes debemos de aprender y enseñar, CATA Centroamérica realizó un convenio internacional para buscar la mejora de la accesibilidad de los productos turísticos

de Centroamérica para las personas con discapacidad, que significa eso para nosotros como futuros profesionales debemos tomar la iniciativa de promover un turismo en donde todas las personas podamos aprovechar lo que ofrece el turismo.

6.4 Empresas prestadoras de servicios turísticos

6.4.1 Hostales

Según el reglamento de hospedería

Reglamento, aprobado el 25 de julio de 2019, Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 159 del 21 de agosto de 2019. La Suscrita secretaria del Consejo Directivo del Instituto Nicaragüense de Turismo.

Tipos de establecimientos

Artículo 6.- De las Hospederías Mínimas

Corresponden a las instalaciones de Hospedería, declaradas turísticas por el Instituto Nicaragüense de Turismo, de carácter pequeño, que cuentan como mínimo con tres unidades habitacionales y máximo catorce unidades, clasificados de la siguiente forma.

Hostales Familiares

Son aquellas instalaciones que brindan un servicio de alojamiento en zonas rurales o urbanas, con servicio de alimentación casera, operados por un individuo o una familia, que no poseen relación de convivencia con el huésped. Tal es el caso de Hostal Casa Vínculos, el cual es nuestro caso de estudio.

6.4.2 Restaurantes

Según reglamento de alimentos, bebidas y diversiones, aprobado el 7 de agosto del 2001.

Artículo 2

Son Empresas de Servicios de Alimentos, Bebidas y Diversiones, aquellas que tengan la titularidad o la administración de instalaciones que en forma permanente brindan un

servicio de alimentos, bebidas y diversiones, dirigido a turistas nacionales y extranjeros, en restaurantes, bares, mesones turísticos, discotecas, clubes nocturnos y casinos, que demuestren su carácter y vínculo primordial con el turismo y que estén clasificadas dentro de las categorías previstas en la presente normativa.

Un restaurante, es un establecimiento en el que alimentos y bebidas son preparados para su consumo ahí mismo. En estos lugares se cobra el servicio prestado. La finalidad de los restaurantes es ofrecer productos y servicios a un público Dahmer, (1993).

El Artículo 9 Capítulo III de la clasificación de los establecimientos y las inspecciones.

Los Restaurantes se clasificarán en categorías identificadas de uno a cinco tenedores. Los restaurantes representan un factor importante para el turismo en nuestro país, a través de ellos podemos consumir productos y servicios que satisfagan nuestras necesidades de alimentación, para que un restaurante pueda tener la clasificación conocida como tenedores deberá de tener ciertos criterios que van desde la distribución de la cocina y recepción y los tiempos de los platillos, ciertos restaurantes de 3 y 5 tenedores pueden tener desde 4 a 7 entradas.

6.5 Gestión de Buenas prácticas inclusivas

6.5.1 Formación técnica en la inclusividad

La preparación técnica es muy importante ya que permite adquirir habilidades para realizar cualquier tipo de trabajo que está capacitado, ayuda a resolver problemas, mediante esta preparación se permite desarrollar ciertas habilidades que demanda este rumbo profesional Orientación Universia , (2019).

Para que un colaborador de servicio turístico pueda dirigirse a turistas discapacitados, además de poseer, habilidad para gestionar relaciones de trabajo, para cumplir funciones múltiples, para enfocarte en los detalles, habilidades técnicas y de idiomas y para poder adaptarse a los horarios, también sería de utilidad que puedan ser capaces de aprender

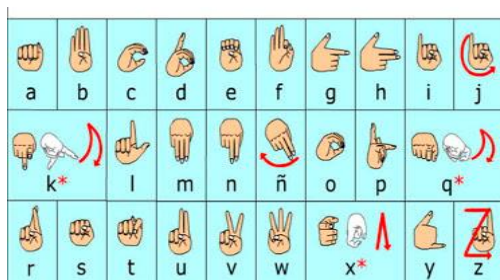
lenguaje de señas, que sean más cortes y también a que puedan acceder a capacitaciones a acerca de cómo poder brindar un buen servicio de calidad y confort.

El sector de hospedaje está preparado para poder atender a este tipo de turista, todo dependerá de la disposición que tengan los colaboradores para aprender nuevas técnicas de inclusión.

➤ **Lenguaje de señas**

El Lenguaje de señas nicaragüense es un idioma que fue creado como producto de la comunidad sorda en su totalidad, elaborando las señas, dibujando las ilustraciones, revisando las distintas variaciones y la gramática, a partir de la comunidad y la cultura de Nicaragua Asb, (2017).

El idioma de señas (también conocido como ISN) nace en 1980, al matricularse cientos de estudiantes sordos a un sinnúmero de escuelas públicas. En ese entonces, la filosofía de enseñanza se enfatizaba en el habla y la escritura, por ende, los estudiantes sordos no lograban comunicarse con sus profesores y compañeros de manera ideal, ni comprender algunas materias, dado que hasta ese momento los sordos se comunicaban con “señas caseras” en sus hogares, con sus padres y hermanos oyentes Asb, (2017).



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)

oyentes Asb, (2017).

El lenguaje de señas es una herramienta muy importante si queremos tener una gestión inclusiva en un establecimiento ya sea turístico o de otro ámbito, ya que eso nos permite conocer de una manera más clara y asertiva todo lo que

quieren decir las personas con discapacidad sensorial.

➤ **Formación profesional**

El hecho de estar altamente capacitados nos permite, a su vez, afrontar la toma de decisiones y resolución de conflictos de forma más eficaz, lo que redundará en nuestra

reputación dentro y fuera de la empresa, al tiempo que proporciona a la compañía mejores índices de productividad por parte de la plantilla Ceat, (2017).

Si la empresa no está capacitada, o los dueños no dan esas opciones, los colaboradores deberían de acceder a capacitaciones que estén fuera de su empresa, ya que a ellos les permitirá mayor conocimiento sobre lo que se está implementando en la actualidad como lo es el turismo inclusivo, pero como ahora las universidades ofrecen a los estudiantes a adquirir cursos para mejorar la capacidad profesional, acceder a ellos sería una buena oportunidad para poder involucrarse y desempeñarse mejor en un trabajo.

➤ **Habilidades y aptitudes**

Liderazgo, flexibilidad, iniciativa Escucha, actitud ante el trabajo, simpatía, compromiso interés, creatividad, trabajo de equipo, poder resolver problemas, comunicación y resiliencia.

Cada una de estas características deben de ser importantes al momento de desarrollar un trabajo en el caso del tema de estudio como lo es la inclusividad a personas con discapacidad los colaboradores además de las características señaladas anteriormente también deberían de desarrollar, más valores acorde a la situación actual de las personas con discapacidad como por ejemplo confianza e independencia hacerlos sentir que su opinión también es importante para los colaboradores, actuar con naturalidad ante ellos también debería de ser importante para poder establecer una relación cliente y colaborador, poder dirigirse a ellos con la atención personalizada que se requiere mucho compromiso por parte de todas las personas que forman parte del turismo.

6.5.2 Importancia

El escritor francés Gustave Flaubert no pudo estar más acertado cuando dijo que “la vida debe ser una continua educación”. El mundo sigue girando, queramos o no, así que lo mejor para nuestros intereses, tanto personales como profesionales, es apostar por la formación continua como vía para permanecer actualizados y preparados para las nuevas circunstancias Ceat, (2017).

Aprender ciertas habilidades que estén fuera de un perfil turístico, es de gran importancia, ya que permite a las personas una mejor comunicación y además poder contribuir a un desarrollo turístico inclusivo.

7. Operacionalización de variables

Objetivo general

- Analizar las técnicas de gestión inclusivas del Hostal Casa Vínculos de la Ciudad de Estelí, durante el segundo semestre del año 2022.

Objetivos	VARIABLES	Definición	Sub-variable	Indicadores	Ítems	Instrumento	Informantes
Identificar las técnicas de gestión inclusiva que utilizan los colaboradores del Hostal Casa Vínculos para la atención a sus visitantes.	Gestión inclusiva	En términos generales la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación, suele relacionarse principalmente a las acciones que una empresa alcanza (Westreicher G. , 2020).	Conocimientos	Formación de lenguaje de señas.	<p>¿Desde hace cuánto tiempo trabaja en esta empresa?</p> <p>¿Durante el tiempo que ha trabajado en esta empresa usted ha recibido a personas con discapacidad y por cuánto tiempo permanecen en el establecimiento?</p> <p>¿Es de importancia que un colaborador posea habilidades como lenguaje de señas para poder dirigirse a turistas con discapacidades?</p>	Entrevistas	Colaboradores
				Capacitaciones	<p>¿Alguna vez a recibo un curso o capacitación para poder dirigirse a turistas con discapacidad?</p> <p>¿Brinda el negocio, capacitaciones o cursos para poder recibir a turistas con discapacidades?</p> <p>¿Cómo definiría usted el termino discapacidad?</p>		
				Gestión inclusiva	<p>¿Cuándo usted visita un establecimiento de servicios, le presta atención a la infraestructura de accesibilidad (rampas, barandales, estacionamiento, desniveles, señalizaciones inclusivas y servicios sanitarios)?</p> <p>¿Para usted el tema de inclusividad es importante?</p> <p>¿Por qué?</p> <p>¿Considera usted que las personas con discapacidad deberían recibir una atención especializada en los diferentes establecimientos que visitan? ¿Por qué?</p>	Entrevista	Población en general

					<p>¿Qué tipo de gestión inclusiva deberían brindar los colaboradores de las diferentes empresas de servicios para que las personas con discapacidad?</p> <ol style="list-style-type: none"> Lenguaje de señas Menú con diseño en braille Atención personalizada <p>¿Mencione un establecimiento turístico de la Ciudad de Estelí, donde haya recibido o visto este tipo de atención?</p> <p>¿Describa que tipos de servicios inclusivos ha visto en empresas turísticas?</p>		
<p>Describir las condiciones que posee Hostal Casa vínculos para poder dirigirse a personas con discapacidad.</p>	<p>Establecimientos turísticos</p>	<p>Se entiende por empresas turísticas, a aquellas que prestan servicios directamente relacionados con el turismo y que reglamentariamente se determinen como tales (Nicaragua, 1981)</p>	<p>Restaurantes y Hoteles</p>	<p>Condiciones y accesibilidad</p>	<p>¿Cuál cree usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad, durante su estancia?</p> <p>¿Qué medidas implementan para recibir este segmento de mercado?</p> <p>¿Desde cuándo comenzó a incorporar estos elementos inclusivos?</p> <p>¿Cuál fue su propósito de hacer dicha acción?</p> <p>¿Cómo describiría la atención que le dan a este segmento de mercado?</p> <p>¿Cómo contribuye al adaptar estos espacios inclusivos al turismo y a su local?</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Gerente general</p>
<p>Proponer una guía sobre gestión inclusiva en las buenas prácticas para contribuir al incremento de la oferta turística accesible</p>	<p>Buenas prácticas en la gestión inclusiva</p>	<p>Empezamos definiendo el término Buenas Prácticas “hace referencia a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecúan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y</p>	<p>Guía de buenas practicas</p>	<p>Atención al cliente</p> <p>Capacitaciones</p>	<p>¿Cómo valora usted la atención brindada por parte de las empresas turísticas, para poder dirigirse a personas con discapacidad?</p> <p>¿Desde INTUR como a las empresas turísticas para que cumplan con estas condiciones para la atención de personas con discapacidades?</p> <p>¿Desde INTUR se promueve cursos o capacitaciones para los colaboradores de las empresas turísticas, para poder dirigirse a personas con discapacidad?</p> <p>¿Usted qué opina acerca de la inclusión de cursos o capacitaciones, para que los colaboradores puedan dirigirse a personas con discapacidades en la ciudad de Estelí?</p>	<p>Entrevista</p>	<p>INTUR Inspector</p>

		utilidad en un contexto concreto” (Montoro, 2020).		<p>Seguridad</p> <p>¿Es importante que los restaurantes posean una carta de menú con diseño accesible?</p> <p>¿Qué medidas se toman con los establecimientos que no cumplen las condiciones mínimas de las habitaciones y servicios higiénicos para las personas con discapacidad?</p>		
				<p>Necesidades</p> <p>¿Cómo define el termino accesibilidad?</p> <p>¿Qué tipo de discapacidad posee?</p> <p>¿Para usted cual sería una barrera a enfrentar, al visitar una empresa turística?</p> <p>¿Ha visitado hoteles y restaurantes en la ciudad de Estelí?</p> <p>¿Como ha sido su experiencia en los hoteles y restaurantes visitados?</p> <p>¿Como le gustaría que sea la atención brindada por parte de los colaboradores?</p> <p>¿Para usted cual sería un lugar ideal, para acceder a los servicios turísticos?</p>	Madres de niños con discapacidad	

8. Diseño Metodológico

8.1 Tipo de investigación

Según su aplicabilidad

La investigación es de tipo aplicada, ya que mediante la recolección de datos se plantea brindar propuestas de gestión inclusiva como una guía de buenas prácticas a colaboradores del servicio hotelero para el desarrollo del turismo inclusivo.

De acuerdo a Rodríguez, (2020), este tipo de investigación el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas. Se centra específicamente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Su motivación va hacia la resolución de los problemas que se plantean en un momento dado.

La investigación aplicada guarda una muy estrecha relación con la investigación básica, dado que depende de los descubrimientos de esta última y se enriquece de dichos descubrimientos.

Según su alcance

Según el alcance de nuestra investigación es descriptiva, ya que mediante ella se narró la situación actual de la problemática.

La investigación descriptiva, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir. Por ejemplo, mediante medidas de posición o dispersión. Sin embargo, no entra a analizar el porqué del comportamiento de unos respecto a otras. En este caso deberemos recurrir a otras técnicas como la investigación correlacional o la explicativa (Arias, 2021).

Según el tiempo

Se clasifico como corte transversal, ya que esta investigación se llevará a cabo en el segundo semestre del año 2022 y concluyendo en el año 2023.

Es definir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y las variables no van a ser manipuladas.

Según, Ayala, (2021) la investigación transversal sirve para establecer estadísticamente algunos hechos, pero no permiten establecer la causalidad de los mismos; sin embargo, ayudan a generar hipótesis que servirán para comenzar otros tipos de investigación que sí pueden aclarar el por qué y se realiza en un momento único, ya determinado.

Enfoque filosófico de la investigación

El tema de investigación es: “Buenas prácticas en la gestión inclusiva para los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Estelí”, se puede constatar que nuestra investigación es mixta.

Según, (Torrez, 2018) los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos.

A través de este estudio nos permitió como investigadores conocer las opiniones que existen acerca del tema, las diferencias de opiniones que hay entre, colaboradores, población, gerentes y e instituciones.

Paradigma de la investigación

Paradigma interpretativo interpreta datos y sustituye la medición y la constatación empírica (es decir, lo que puede probarse en la realidad) por la comprensión de esa realidad. Es un paradigma de investigación que ha influido decisivamente en disciplinas como la psicología, la historia, la antropología, la economía y otras ciencias sociales y humanísticas (Ayala, Lifeder, 2022)

8.2 Área de estudio

Área de conocimiento

Área: Ciencias económicas y administrativas.

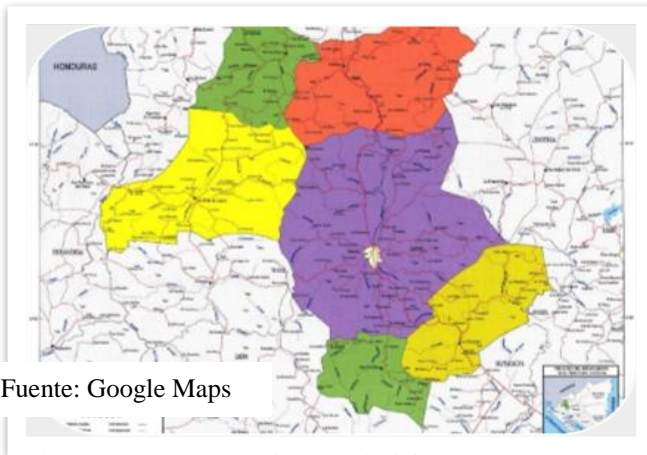
Sub área: Administración turística y hotelera.

Línea N° 1: Gestión, planificación y desarrollo del turismo.

Sub línea: Desarrollo del turismo.

Área geográfica

Macro localización:



Fuente: Google Maps

Ilustración 8-1 Mapa de la ciudad de Estelí

El departamento de Estelí, se encuentra a 150 kilómetros de la capital de nuestro País Nicaragua, el departamento es conocido como el diamante de las Segovia, ubicada al Norte del País.

Estelí cuenta con hoteles y restaurantes, cada uno de ellos ofrece servicios de hospedaje y alimentación

los cuales ayudan a satisfacer a los clientes que visitan cada uno de los establecimientos turísticos.

Micro localización

Fuente: Google Maps

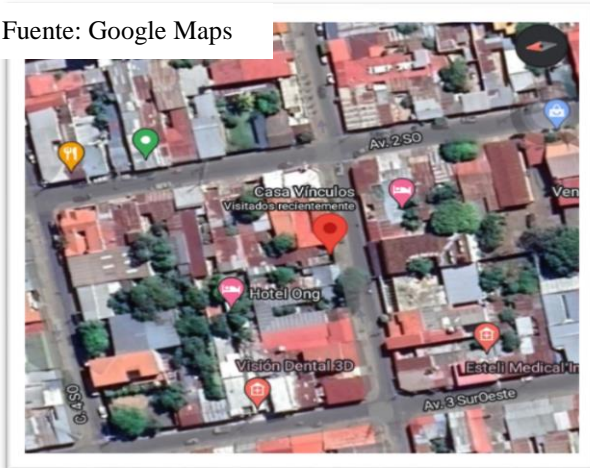


Ilustración 8-2 Ubicación de Casa Vínculos

El lugar específico de estudio es Hostal Casa vínculos, es un lugar donde se ofrece hospedaje y alimentación, donde se ofrece calidad a sus huéspedes, un lugar ideal para las personas que desean visitar la ciudad de Estelí

8.3 Población y muestra

Población

La población es el conjunto de personas o animales de la misma especie que se encuentran en un momento y lugar determinado (Westreicher G. , Economipedia, 2020).

Es decir, aunque la palabra población sea usualmente más usada para hacer alusión a una comunidad humana, también puede aplicar a otros animales.

Según el censo de personas con discapacidad (PCD), realizado por el MINSA, la prevalencia de las personas con discapacidad a nivel nacional es del 2.43% que representa a 126,316 con discapacidades físicas, sensorial e intelectual (Jica, 2014).

En esta investigación la población de estudio lo representan los trabajadores de Hostal Casa Vínculos, así como INTUR, madres de niños con discapacidades y 118 pobladores de la ciudad de Estelí.

Muestra

Management Empresarial, (2017) define a muestra probabilística es aquella muestra en la que sus n elementos han sido seleccionados aleatoriamente, esto es, mediante n realizaciones de un experimento aleatorio.

Por lo general, el procedimiento de muestreo aleatorio probabilístico es el que, dadas sus ventajas, más se utiliza, pudiendo conocerse previamente en él la probabilidad de obtención de cada una de las muestras que sean seleccionables.

Se calculo la muestra con para un universo de 99,015 pobladores en la zona urbana de la ciudad de Estelí, según el último censo.

La muestra es de 119 pobladores en la zona urbana de Estelí, esto sacado según la formula con una probabilidad del 92% y un margen de error del 8%.

Tabla 4 indicadores de fórmula de muestra

N: 99,015

Z: 1.75

E: 0.08

P: 0.50

Q: 0.50

N	Tamaño de la muestra
P	Variabilidad positiva
Z	Nivel de confianza
Q	Variabilidad negativa
E	Precisión de error

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(n - 1) + z^2 * P * Q} = \frac{(1.75)^2 * 0.50 * 0.50 * 99,015}{0.08^2(99,015 - 1) + 1.75^2 * 0.50 * 0.50} n = 119$$

8.4 Métodos y técnicas para la recolección y el análisis de datos

Consultores, (2020), se puede definir como, el medio a través el cual el investigador se relaciona con los participantes para poder obtener la información necesaria que le permita alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

Las técnicas que se utilizaron para recolectar datos son:

Entrevista

Laura Díaz Bravo, (2013) define a entrevista como "una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar". Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos.

Se utilizaron entrevistas estructuradas que se realiza utilizando el mismo conjunto de preguntas predeterminadas en cada entrevista (Piwiec, 2021).

Se realizaron entrevistas a gerentes y colaboradores, que presten el servicio de hospedaje y alimentación, la entrevista está conformada por una serie de preguntas con el fin de recopilar información acerca a del tema de estudio.

También se hizo una entrevista a la directora de INTUR con el fin de conocer su opinión acerca del turismo y a un porcentaje de la población de Estelí.

Procesamiento y análisis de datos

Para procesar los datos se grabó la conversación, con el permiso de las personas involucradas, se realizó un informe y luego se un diagrama narrativo,

Así mismo se realizó una encuesta con ayuda de Google forms, para el procesamiento de datos.

8.5 Etapas de la investigación

Etapas I: Investigación Documental

Para poder desarrollar el trabajo de investigación fue primordial conocer la principal problemática que enfrentan los colaboradores de la ciudad de Estelí y que la resolución de ello pueda obtener grandes beneficios, se observó que, en sector hotelero de la ciudad de Estelí, los colabores de servicios hoteleros no cuentan con la capacidad suficiente para poder dirigirse a turistas con discapacidades diferentes.

Después de haber seleccionado el tema, se requirió consultar algunas fuentes de información como: sitios web, libros, tesis, documentos legales, blogs etc. Para formular el marco teórico.

Etapas II: Elaboración de instrumentos

Se requirió hacer uso de un instrumento de entrevista con una serie de preguntas estructurada para la recolección de datos.

La entrevista fue dirigida a gerentes de prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Estelí, para conocer a cerca de las adaptaciones que han hecho en negocio para poder recibir a personas con discapacidad.

Así mismo se realizó una entrevista a inspectora de INUR con el fin de conocer acerca del turismo inclusivo y como se ha desarrollado en Nicaragua, también a personas con

discapacidades con el propósito de conocer acerca de cómo ha sido su experiencia en los hoteles que ha visitado.

Posteriormente se realizó una entrevista a colaboradores de servicios turísticos de la ciudad de Estelí, con el objetivo de conocer acerca de las capacidades y conocimientos prácticos que poseen para poder dirigirse a turistas con discapacidades.

Etapa III: Trabajo de campo

Esta investigación se basó en la recolección de información, con el propósito de conocer si los establecimientos turísticos están adaptados con elementos inclusivos, que ayuden a personas con discapacidad a consumir el servicio y se procedió a aplicar entrevistas a madres de niños con discapacidad en la Escuela Especial, colaboradores, gerente general de Casa Vínculos, inspectora de INTUR.

Etapa IV: Elaboración de informe final

Mediante un informe, se dio a conocer las conclusiones y los instrumentos utilizados, los resultados y una guía de gestión de buenas prácticas, con el propósito de que los prestadores turísticos, puedan tener un poco de conocimiento acerca de cómo poder dirigirse a personas con discapacidad de vistan el negocio.

9. Resultados

A continuación, se detallan los objetivos a medir en esta investigación, como primer propósito tenemos

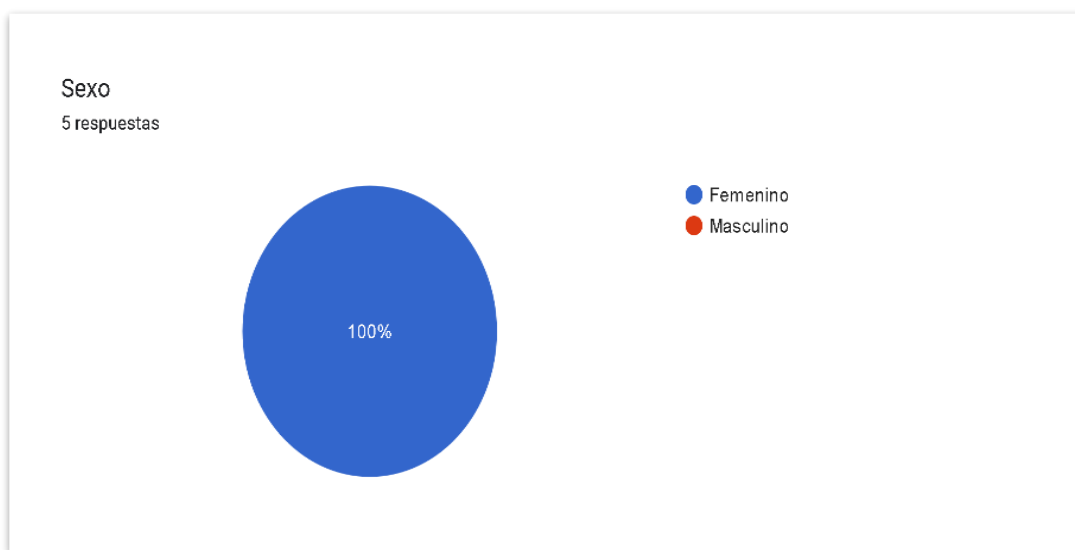
Resultado Objetivo 1. Identificar las técnicas de gestión inclusiva que utilizan los colaboradores del Hostal Casa Vínculos para la atención a sus visitantes.

La información que se detalla a continuación muestra los detalles obtenidos de la entrevista a través del método online, dirigidas a 5 colaboradores del Hostal Casa Vínculos, ubicada en la Ciudad de Estelí, precisamente de almacén Sony 1 ½ al oeste.

Datos generales de los entrevistados

Sexo

Gráfico N° 1



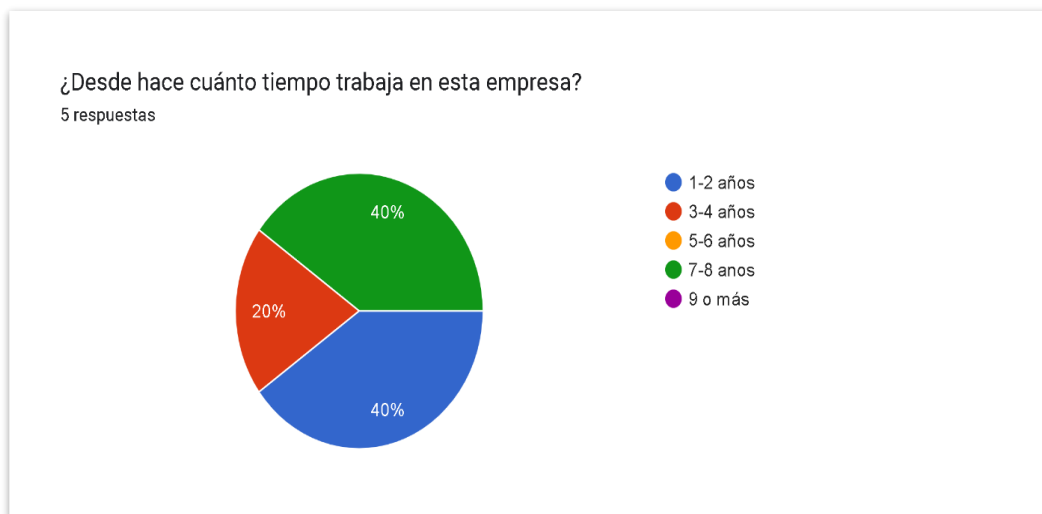
Fuente propia

Ilustración 9-1 Gráfico N°1 Sexo de los Colaboradores de Casa Vínculos

En los datos obtenidos, en el gráfico se puede ver que el 100% de los colaboradores pertenecen al sexo femenino, y que la edad varía entre los 31 a más años, y el 80 % pertenece a los colaboradores de 40 años a más, mientras el otro 20% a colaboradores que no han cumplido 40 años. Significativamente este dato es relevante porque se mide a una población altamente joven que son los que ocupan puestos de trabajos en los diferentes establecimientos turísticos.

Conocer la edad y sexo de los colaboradores ayuda a interpretar los siguiente: Casa vínculos busca a personas que se pueda adaptar y tengan experiencia en este tipo de atención personalizada.

Gráfico N° 2



Fuente propia

Ilustración 9-2 Gráfico N° 2 Tiempo que han trabajado los colaboradores de Casa Vínculos

El gráfico N° 2 nos muestra el tiempo que los entrevistados han trabajado en Casa Vínculos, esto da una idea de lo que conocen acerca de los servicios que ofrece el local, además de tener un poco de experiencia en la atención a personas con discapacidad, el 40% de los entre los entrevistados han trabajado en el local de 1 a 2 años y otro mismo porcentaje de 7 a 8 años y el 20% 3 a 4 años.

A continuación, se detalla información obtenida de los colaboradores entrevistados de Casa Vínculos.

De manera específica se entrevistó al personal de Casa Vínculos y con una aprobación por parte de todos los entrevistados brindaron sus conocimientos y experiencia acerca de la permanecía de las personas con discapacidad en el local analizando de manera general e interpretando las palabras de ellos se llegó a lo siguiente: “Las personas que laboran actualmente en el local, cuatro de ellas han tenido la oportunidad de haber recibido a personas con discapacidad durante su periodo laboral, no obstante, un colaborador ha dicho que no ha

recibido a este segmento. En cuanto a la estadía de ellos solo es de 1 a 2 días y que les han brindado la mejor atención posible, con calidez y confort”.

En cuanto a la importancia acerca de que un colaborador posea habilidades como lenguaje de señas para poder dirigirse a turistas con discapacidades y acerca de los cursos que han recibido, se interpretó lo siguiente: “4 colaboradores dicen que para ellos si es esencial que un colaborador posea dicha habilidad, mientras que 1 colaborador alego que no es esencial. En este local trabajan 5 personas y 4 de ellas alegan haber recibido al menos un curso o capacitación, para poder dirigirse a personas con discapacidad, mientras tanto 1 persona no ha recibido cursos ni capacitaciones para poder darles una buena atención, 4 de los entrevistados detallaron que el negocio no promovía capacitaciones o cursos, mientras que un colaborador dijo que, si el negocio poseía esta técnica de gestión inclusiva, sin embargo, ellos han podido acceder a estos cursos o capacitaciones fuera del negocio”.

Se pregunto a los colaboradores acerca de cómo definiría usted el termino de discapacidad

“Para todos los colaboradores el termino de discapacidad son todas aquellas personas que poseen deficiencias físicas, intelectuales, sensoriales, psicosocial, auditiva y visual, también dijeron que estas personas se les debería brindar una buena atención personalizada a través de la prudencia, respeto, igualdad, seguridad y con un lenguaje claro y sencillo”.

Podemos interpretar estas opiniones de la siguiente manera; en la ciudad de Estelí existen muchos negocios turísticos, sin embargo son pocos los que prestan las condiciones necesarias que le puedan facilitar el ingreso a las personas con discapacidad y además de eso nos están los suficientemente preparados para darles una atención personalizada que los ayude a consumir sus servicios, por lo tanto como investigadores llegamos a una concesión, si las universidades pudieran incorporar en su plan de estudio alguna clase relacionada con la atención personalizada o cursos básicos sobre lenguaje de señas o el trato adecuado a personas con discapacidad se daría un paso más, para poder explorar este segmento de mercado con mucho futuro.

Entrevista dirigida a la población de Estelí

La información que se detalla a continuación muestra los detalles obtenidos de la entrevista a través del método online, a la población de Estelí.

Datos generales

Sexo Gráfico N° 3

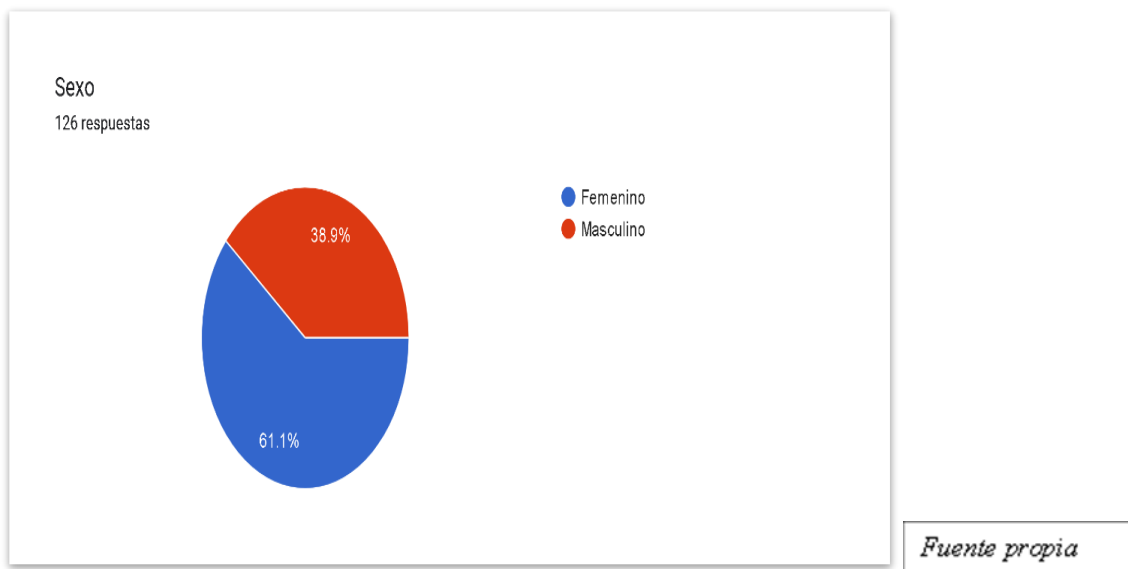


Ilustración 9-3 Grafico N° 3 Sexo de la población de Estelí

Se entrevistaron 126 personas de la ciudad de Estelí, 38.9% de los participantes pertenecen al género masculino y el 61.1% son mujeres. Las edades van desde los 17 hasta los 65 años, aquí se muestra el nivel de participaciones entre la población, ya que en su mayoría son personas adultas.

Esto determina en nivel de participación y la relevancia del tema a investigar, como podemos ver el índice de edad es casi el nivel de mortalidad que posee nuestro país, las opiniones en casa uno de ellos varia y en algunas podemos decir que existe una semejanza.

Se pregunto a la población en general acerca de las condiciones que poseen los establecimientos de la importancia del tema de la inclusividad y los lugares que ha visitado en los que ha observado elementos inclusivos como: rampas, barandales, andenes, sanitarios y habitaciones personalizados etc. Las personas respondieron y se analizó así:

50 de las personas entrevistadas han dicho que cuando visitan un establecimientos de servicio le prestan atención a los elementos inclusivos que posee el local que visita, mientras tanto también hubieron personas que dijeron que no les interesaba, y su justificación de la respuesta la detallaron de la siguiente manera, los establecimientos no siempre cuentan con estos elementos, mientras tanto las personas que dijeron que si les prestan atención porque son partidarias a la inclusión y así estamos naturalizando más nuestro perfil profesional y también dijeron que así se verifica la accesibilidad para ingresar al establecimiento, si posee juegos para niños donde puedan disfrutar todos independientemente de la discapacidad que tengan.

Para la mayoría de los entrevistados el tema de la inclusividad es importante ya que permite que las personas con discapacidades especiales puedan trabajar, estudiar, como lo hacen las otras sin discriminación y por qué así permite conocer el por qué incluir a las demás personas en las diferentes actividades y desarrollarse como ser humano ante la sociedad, mientras otras personas respondieron que la inclusividad es un tema de prioridad en todos los ámbitos ya sea económicos, social, educación, salud, recreación y política, una empresa no puede decir que es inclusiva porque no tiene una rampa de acceso o personas que hablen en señas.

Mientras la minoría de los entrevistados dijeron que no sabían sobre el tema y los demás dijeron que suponían que era importante y no el por qué.

Se les pregunto acerca de la atención personalizada y si las personas con discapacidad deberían de recibirla.

Si porque ellos necesitan estar en un ambiente donde les permita movilizarse sin ningún problema y así poder enfrentarse a las barreras para seguir adelante y poder desarrollarse y visitar los establecimientos sin ningún problema y recibir una buena atención, ya que todas las personas merecemos un trato personalizado y las personas con discapacidad mucho más por ser personas más vulnerables y que son objetos de discriminación

1 de los entrevistados respondió que los lugares que tengan esta atención es parte de la ética de cualquier establecimiento y así se contribuye a que se sientan cómodas en los locales y a que visiten los lugares sin sentirse excluidos y temerosos ya que realizar por si

sola la actividad ya sea en desplazamiento es muy difícil. Algunos de los entrevistados dijeron que no les interesaba que las personas con discapacidad tengan una mejor atención.

Siguiendo con la entrevista se les pregunto qué tipo de gestión inclusiva deberían brindar los colaboradores de las diferentes empresas de servicios para las personas con discapacidades diferentes.

69 entrevistados respondieron que el tipo de gestión que deberían brindar los colaboradores son lenguaje de señas, un menú en braille y una atención personalizada, mientras tanto 31 entrevistados respondieron que solo deberían dar una atención personalizada y 12 entrevistados solo lenguajes de señas.

Se les pidió que Mencione un establecimiento turístico de la Ciudad de Estelí, donde haya recibido o visto este tipo de atención y que describa que tipo de servicios inclusivos a visto en empresas turísticas.

En esta pregunta tuvimos muchas respuestas diversas entre ellas 33 entrevistados dijeron que en la ciudad de Estelí nunca han visto o recibido este tipo de atención, por lo tanto, el resto de entrevistados mencionaron estos establecimientos: Multicentro, Casa Vínculos, Tip top, Museo, Tisey, Escuelas, Hotel los Arcos, Hotel Mapy, Casa de cultura.

Los entrevistados dijeron que han visto barandales, rampas, ascensores, parqueo, señalización inclusiva, desniveles, pisos antideslizantes, habitaciones y baños adaptados, baños para niños, área de juegos.

A través de estas dos entrevistas se estará haciendo una comparación acerca de la persección de colaboradores y población de la ciudad de Estelí.

La información que a continuación se describen se detalla en un cuadro comparativo de la información obtenida entre colaboradores y población para su mejor comprensión.

Tabla 5 Cuadro comparativo.

Colaborador Casa vínculos	Población	Madres de niños con discapacidades especiales.
<p>Atención</p> <p>En este parte los colaboradores, han dicho que en el tiempo que han estado laborando en el establecimiento han tratado de darla mejor atención posible a ellos, siempre haciéndoles sentir cómodos.</p>	<p>Atención</p> <p>Para los pobladores, la mayoría de ellos creen que, en la ciudad de Estelí, no existe ese lugar ideal por lo tanto no están conscientes de cuál podría ser la atención que le dan.</p> <p>Además de que creen que en los lugares que han visitado no han observado y visto este tipo de atención, por lo tanto, eso nos les permite conocer a cerca de ello.</p>	<p>Atención</p> <p>La atención es muy incompleta, porque todos los colaboradores no están preparados para recibirlos y entenderlos, porque los niños con autismo tienden a gritar, a tirar cosas, quizás por el ruido, y los colaboradores en vez de ayudar hacen malos gestos y además de que los establecimientos que han visitado no hay un área de juegos además de Tip Top que les permita permanecer más en el establecimiento.</p>
<p>Accesibilidad:</p> <p>El Hostal vínculos, posee baños y habitaciones adaptadas, además de que tiene baños para niños, área de juegos, barandales en la entrada para que las personas con discapacidades puedan ingresar al establecimiento. Para los colaboradores es un lugar accesible, y a las</p>	<p>Accesibilidad:</p> <p>En la ciudad de Estelí, la accesibilidad de los establecimientos turísticos es muy baja, o carecen de más elementos a parte del parqueo señalado, que les permita movilizarse en el local y acceder al servicio.</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Muy poca accesibilidad en los diferentes establecimientos, ya que no cuentan con elementos suficientes, además de los parques.</p>

<p>personas con discapacidades especiales les gusta celebrar eventos ahí ya que los hacen sentirse bien.</p>		
<p>Capacitaciones o cursos Los colaboradores si poseen cursos que les permite poder recibir a personas con discapacidades, y sienten que están preparados para recibirlos, sin embargo, por falta de conocimiento de la población no se ha podido desarrollar más y no les ha permitido ser muy conocidos.</p>	<p>Capacitaciones o cursos La población cree que las capacitaciones o cursos son importantes para poder brindar una atención personalizada</p>	<p>Capacitaciones o cursos Las madres de los niños creen que, si los colaboradores estuvieran más capacitados, si visitarían los diferentes establecimientos que brindan alimentación o recreación.</p>

Fuente propia

En este cuadro podemos observar que las opiniones entre población y madres discapacidades tienen ciertas similitudes, como por ejemplo la importancia que tiene la inclusividad en los servicios ya la incidencia que tendría que los colaboradores pudieran acceder a cursos que puedan mejorar la atención a ellos, ya que como personas tenemos ese deber en la sociedad de integrar y poder conformar un grupo donde todos podamos ser aceptados, el sufrimiento por parte de las personas con discapacidad no radica en la deficiencia de su cuerpo si no en la mala actitud que reciben por parte de toda una sociedad y como futuros profesionales lo que queremos es que se les incluya a cada una de las actividades que ofrece el sector turismo, no va a ser un paso sencillo pero para eso tenemos la ayuda de muchas organizaciones que luchan por la igualdad de los derechos y oportunidades.

Sin embargo las opiniones entre colaboradores y población, tienen una diferencia ya que los colaboradores dicen estar capacitados y preparados para recibirlos sin embargo la falta de conocimiento de estos lugares por parte de la población no permite llegar a un consenso.

Las madres de niños con discapacidad, cree que sus hijos necesitan espacios que sean adecuados para ellos ya que eso los haría sentir cómodos tales como: un área de juegos que sea exclusivo para ellos, ya que de esa manera estaría interactuando con los demás niños sin sentirse excluidos y así también dándole a la madre un lugar donde se pueda descansar de las responsabilidades que conlleva tener un niño con discapacidad y así ellos los podrían llevar al lugar y sentirse incluidos, los niños conforman un elemento importante de la sociedad, donde ellos apenas están conociendo el mundo y aún no saben las dificultades que van a presentar en un futuro por eso es de relevancia poder brindarles seguridad en una etapa inicial de su vida.

Resultado Objetivo 2:

Describir las condiciones necesarias de los establecimientos turísticos para atender a personas con discapacidad.

En este acápite se entrevistó a la gerente general del Hostal Casa Vínculos.

Para ella las principales necesidades de las personas con discapacidad, durante su estancia son tener una habitación con una cama cómoda, baño grande con barras para mejorar la movilidad y que la entrada haya rampa para poder acceder al local y las medidas implementan para recibir este segmento son:

- a. Se habilita rampas en la entrada a nuestro local.
- b. Habitaciones para personas con movilidad reducida en la planta baja.
- c. Cama cómoda y confortable.
- d. Baños con barra para poder sentarse en el inodoro y barras en el baño.
- e. Baños para niños.
- f. Área de juegos para niños.

La importancia que ella le da a este segmento ha llegado a incorporar estos elementos inclusivos “desde que inauguramos Casa Vínculos en diciembre del 2014 ya que su propósito era y es poder brindar una atención adecuada a este segmento de mercado en Estelí, creo que solo existen dos hoteles que brindan este tipo de servicio”.

La atención que se le dan a este segmento de mercado es una atención de calidad para todos nuestros clientes con o sin discapacidad puedan sentirse cómodos. Al incluir estos servicios permitimos que un sector que casi no se toma en cuenta en nuestra ciudad pueda disfrutar de nuestros servicios, porque ellos también necesitan salir de sus rutinas y disfrutar con los demás lo que se le ofrece.

También nos permite que más clientes de este segmento de mercado nos visiten con frecuencia ya que somos uno de los Hoteles que brindan este servicio.

Cuadro comparativo sobre lo que tiene Casa Vínculos y lo que debería de tener para poder dirigirse a personas con discapacidad.

Tabla 6 Cuadro comparativo Casa Vínculos.

Posee	Lo que debería de poseer
<ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones y baños adaptados en el piso de abajo. • Espacio del baño amplio. • Rampa en la entrada • Baños para Niños • Poco ruido de los clientes • Música ligera • Área de juegos para niños 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en temas de atención personalizada • Personas familiarizadas en el lenguaje de señas • Menús en braille • Mobiliario accesible para personas en sillas de ruedas • Lugar especial para perros guía • Que el pavimento sea duro, no deslizante. • La iluminación debe de ser suave.

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Salidas de emergencia indicadas con señalizaciones. |
|--|---|

Fuente propia

A través de este objetivo se conoció las condiciones que posee Casa Vínculos y se observó que cumple ciertos elementos como barandales, pisos antideslizantes, desniveles, baños públicos personalizados y un área de juegos para niños que comparando con las demás empresas es importante, poseer estos elementos les permite atender a personas con discapacidad y poder explorar un segmento de mercado con mucho potencial, no obstante también tienen que agregar ciertos elementos y al ser un negocio propio tienen posibilidades de poder invertir en las condiciones adecuadas, por ejemplo, adecuar espacios necesarios para perros guía o poner las mesas al menos un metro de distancia entre ellas, para que les permita a las personas con discapacidad visual movilizarse.

Las personas con discapacidad necesitan espacios donde se les permita aprovechar su ocio, ya que eso les permite poder disfrutar de un lugar libre de discriminación y como se hace eso a través de la actitud positiva que le brinde un colaborador.

Muchas veces hemos caminado por las calles de la ciudad de Estelí y hemos observado a esas personas con discapacidad, al verlas nos hace pensar que son diferentes pero al interactuar con ellas nos hace ver que sienten y necesitan lo mismo con nosotros, la forma que adquirió y como no es un factor que influya al momento de consumir un servicio turístico y tampoco se trata de los ingresos que puedan alcanzar las empresas al explorar este segmento, si no el nivel de satisfacción humana al saber que estás haciendo algo positivo para la sociedad y que te tomen como un sujeto de cambio y progreso.

Objetivo 3: Proponer una guía sobre gestión inclusiva en las buenas prácticas turísticas para contribuir al incremento de la oferta turística accesible

Se realizaron entrevistas a 5 madres de niños con discapacidades diferentes y a la inspectora de INTUR Estelí, María Elena Velázquez

Para los padres y madres de niños con discapacidad accesibilidad es algo fácil de obtener, que todos puedan tener las mismas oportunidades, que los servicios estén disponible para todos.

Con toda la discreción posible se les pregunto acerca del tipo de discapacidad posee su hijo y cuáles son las barreras que enfrentan al momento de visitar una empresa turística. Discapacidades de Autismo y Síndrome Down fueron las más destacadas en cuanto a las barreras quizás son los tipos de comportamientos la forma de actuar de ellos cuando ven algo que no les gusta, la principal barrera es que en el país no hay suficientes personas capacitadas, que puedan trabajar tratar con los niños comprenderlos, los entrevistados consideraron que no hay lugares para que estén quietos y pueden romper algo, por esa razón casi no visitan lugares porque no es el ambiente adecuado para ellos y aunque eso está presente han podido visitar empresas turísticas en la ciudad, sin embargo les gustaría que las empresas puedan estar capacitados para poder recibir a niños con discapacidad, que no juzguen y que los traten igual que los demás, quizás porque no tienen conocimiento de lo que necesitan no pueden dar una buena atención, sin embargo he visitado lugares donde las personas te tratan de una forma cariñosa y comprensivas y el lugar ideal, para acceder a los servicios turísticos sería donde los espacios sean lugares donde puedan permanecer más tiempo, que la música no sea muy ruidosa, que tenga un espacio de juego para los menos ya que eso les permitiría involucrarse con los demás niños, que los trabajadores sean conscientes de lo que significa tener una discapacidad.

Entrevista dirigida a inspectora del INTUR

Se aplico una entrevista a la inspectora de INTUR, se le aplicaron un aserie de preguntas estructuradas consiguiendo la siguiente información, la cual es de utilidad para el desarrollo de nuestra guía de buenas prácticas.

Desde INTUR capacitaciones aun no sean dado, no se han facilitado, únicamente están en el POA para el próximo año 2023, en el momento que se ase la inspección, yo les oriento a ellos como tienen que atenderlos y que deben hacer, cuáles son las facilidades que deben darles a las personas con discapacidad, cada empresario está obligado a tener condiciones para las personas con discapacidad, por ejemplo en el parqueo ellos tienen que acondicionar uno o dos espacios para estas personas, las rampas ellos tienen que tenerla, no es que van a decir este negocio no es para ellas, la ley a ellos les obliga a tener acceso para las personas para que ingrese al local, dentro del negocio tienen que estar los servicios sanitarios, en Estelí tenemos pocos que tienen y hasta hoy tenemos Casa Vínculos Hotel Los Arcos, TIP TOP, El Zaguán de Doña Milagros, las dimensiones de los baños deben de ser de dos metros por uno punto cincuenta como mínimo si es más amplio mejor y claro con sus barras el sanitario que esta acondicionado para las personas con discapacidades diferentes deben ir con sus barras, puertas deben de ser con cerraduras de palanca, los lavamanos con la llave de palanca para que a ellos se les facilite y deben de estar señalizados.

Con respecto a la atención brindada por parte de las empresas turísticas ella cree que es muy bajo la atención a las personas con discapacidades diferentes, porque de tantas empresas que tenemos son cuatrocientas y solo son tres que tienen las condiciones.

En cuanto a la inclusión de cursos o capacitaciones es un tema se debe abordar no tiene que excluirse ya que nadie se los ha hecho ver.

Y que además como institución tienen ciertas exigencias como la de los parqueos, de las rampas, de los sanitarios, y si no lo cumple nosotros dejamos el plan de mejora, pero aquí en Estelí la mayoría de las empresas no cumplen, debe de ser una obligación pero no podemos hacer nada, por ejemplo la mayoría de las empresas no tienen local propio rentan, entonces esa es una debilidad que tienen los negocios aquí en Estelí, generalmente los negocios que tienen locales propios aplican a ser inclusivos y los que no están cumpliendo ahorita son los que rentan ya que al estar en esta condición tienen que asumir gastos y no saben si van a estar mucho tiempo en la misma ubicación y las medidas.

Aparte de estas medidas se le planteo que si era de importancia que los restaurantes posean una carta de menú con diseño accesible.

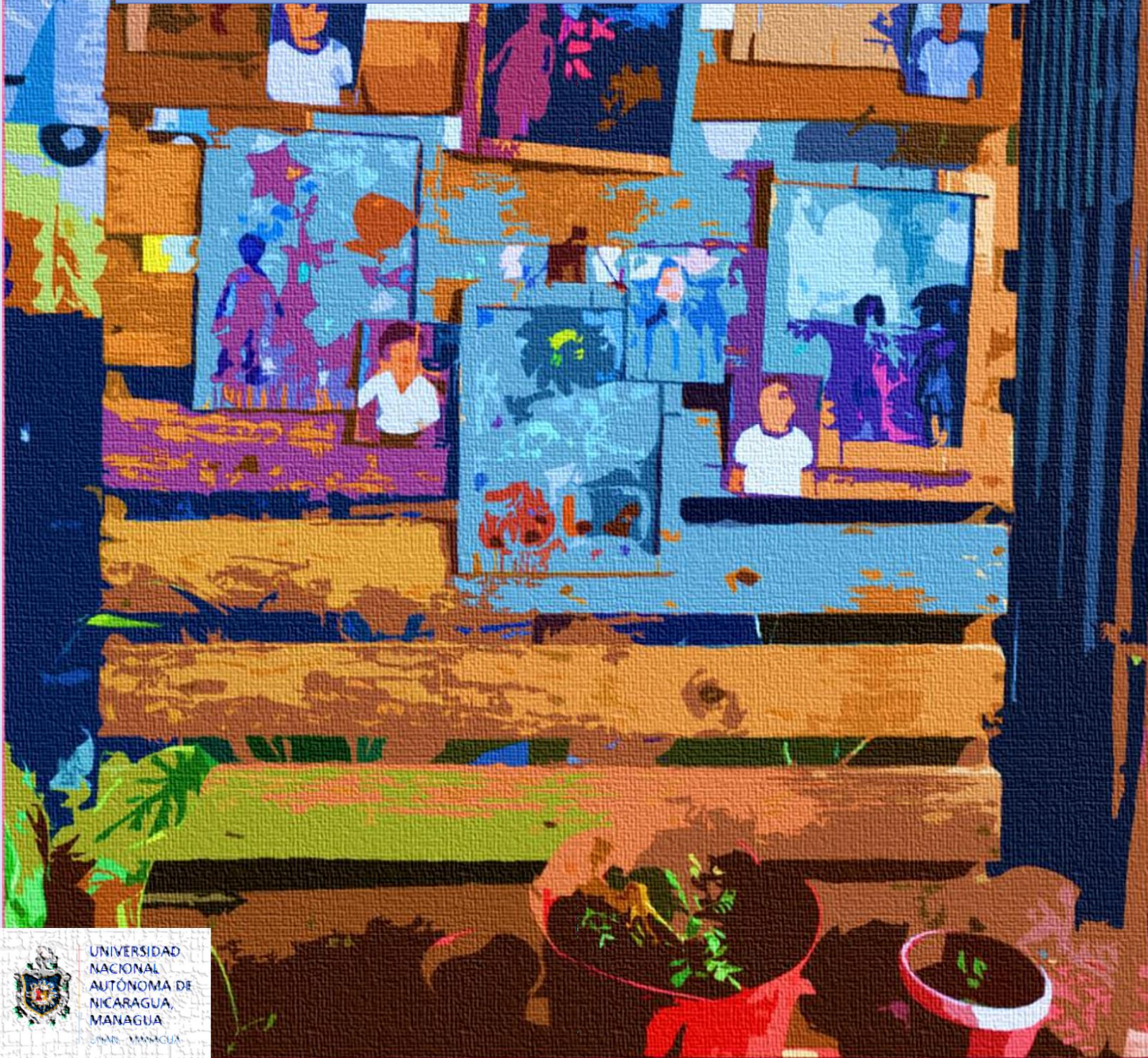
Si, debería de ser una exigencia por parte del INTUR y de todas las instituciones como el MINSA, más que la oferta de productos sería más como humano.

Propuesta de guía de buenas prácticas.

La idea de propuesta de la guía es la siguiente:

MI ARTE

Guia de gestion de buenas practicas inclusivas



“Yo no sé caminar, se volar, yo no sé hablar, sé escuchar la música y las palabras de Johan Manuel Serrat. Yo no sabré subir, se escalar y no sabre andar, pero se me sentar a contemplar una puesta de sol en la mañana y en el mar. Yo no sabre ver, pero si mirra los ojos de mi perro que no pueden hablar”

Gabriela Bimmer

Autores:

Anielka Yasuhara Benavidez González

Hazel Osmara Orosco Torrez

Neydelin Julissa González López

Contenido

Introducción.....	4
Objetivo.....	6
Buenas practicas	8
¿Que entendemos por discapacidad?.....	9
Discapacidades diferentes entorno hospedaje (Hostales).....	11
Discapacidad visual en el entorno de hospedaje.....	12
Discapacidad auditiva en el entorno de hospedaje.....	14
Discapacidad física-motora en el entorno de hospedaje	15
Discapacidades diferentes entorno a la alimentación (restaurantes).....	16
Discapacidad visual en el entorno de alimentación	17
Discapacidad auditiva en el entorno a la alimentación	18
Discapacidad física-motora en el entorno a la alimentación.....	19
Conclusión.....	20
Referencias	21

Introducción

“Toda persona tiene derecho a acceder a los servicios de ocio y turismo en igualdad de condiciones. Sin embargo, mil millones de personas en todo el mundo que viven con discapacidad, junto con niños pequeños, ancianos y personas con otras necesidades, todavía se enfrentan a obstáculos que son esenciales a la hora de viajar, tales como información clara y fiable, transporte eficiente y servicios públicos, y un entorno físico que exento de barreras. Incluso con las nuevas tecnologías, las personas con discapacidades visuales, auditivas, de movilidad o deterioros cognitivos se están quedando atrás en muchos destinos turísticos”, señaló el secretario general de Naciones Unidas, Ban Ki-Moon, en su mensaje oficial con motivo del Día Internacional (UNWTO, 2016).

Las personas con discapacidad quieren participar más a menudo en las diferentes actividades que ofrece el sector turismo como, por ejemplo, servicios de hospedaje y alimentación, sin embargo, las empresas prestadoras de servicios no poseen elementos de gestión inclusiva como lo son, lenguaje de señas, información que pueda ser interpretada por personas con discapacidad visual y espacios donde niños con Autismo y Síndrome de Down, puedan permanecer más tiempo en el establecimiento.

La guía de buenas prácticas está dirigida a pequeñas y medianas empresas que se dedican a brindar servicios de hospedaje y alimentación, que de manera voluntaria quieran aportar al desarrollo de un turismo inclusivo. A través de esta guía se espera que los colaboradores prestadores de servicios puedan brindar la atención personalizada que necesitan las personas con discapacidades

diferentes, ya que es el sector más vulnerable de la población y como tal necesitan desarrollarse en un ambiente que les permita sentirse cómodo.

Objetivo

Brindar a los prestadores de servicios turísticos (hostales y restaurantes), una guía para el desarrollo de la buena atención inclusiva, para poder dirigirse a personas con discapacidades diferentes a través de las técnicas de gestión inclusiva.

El turismo es un derecho para todas las personas en igual de condiciones.

¿Qué es turismo inclusivo?

El turismo inclusivo es aquel el cual permite que las personas sin diferencia alguna puedan acceder al turismo en igual de condiciones, una persona con discapacidad es igual a nosotras y tienen las mismas necesidades, y tiene como objetivo eliminar todas las barreras a la cual este sujeto.

Turismo en igual de condiciones

Desde una perspectiva temporal, podemos remontarnos a la mitad del siglo XX para encontrar el reconocimiento que todos los ciudadanos tienen que tener garantizados los mismos derechos. Por ello la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) constituye un hito, como también lo fueron, aunque hubo que esperar dos décadas y más, la Declaración de Derechos de las Personas con Retraso Mental (1971) y la de los Derechos de las Personas Minusválidas (1975) (Patricia Robles Rosales, 2019)

Buenas prácticas

¿Que son y porque son importantes?

Empezamos definiendo el término Buenas Prácticas “hace referencia a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecúan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto” (Montoro, 2020).

Las mejores prácticas sirven como marco general para una variedad de situaciones. Por ejemplo, una empresa puede implementar buenas prácticas, con la finalidad que los colaboradores realicen sus tareas de manera segura y eficiente (Montoro, 2020).

¿Que entendemos por discapacidad?

Discapacidad: Según la LEY DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES, LEY N°763 Art. 3 Definiciones Publicada en la Gaceta, Diario Oficial N°142 Y 143 del 01 y 02 de agosto del 2011, discapacidad es el resultado de la

interacción entre la persona con deficiencias y su entorno discapacitante. La discapacidad está enmarcada en las barreras latentes y perpetuas implantadas por la sociedad, que hacen imposible que las personas con discapacidad accedan a la vida social de manera activa pasiva, directa o indirecta al igual que otro ser humano, la discapacidad por ende no es algo que radique en la persona como resultado de una deficiencia que viene siendo toda limitación o alteración adquirida o congénita que afecta a las funciones mentales, físicas o sensoriales de las personas.

Discapacidades diferentes entorno hospedaje (Hostales)

Discapacidad visual en el entorno de hospedaje

La discapacidad visual es una condición que afecta directamente la percepción de imágenes en forma total o parcial. La vista es un sentido global que nos permite identificar a distancia y a un mismo tiempo objetos ya conocidos o que se nos presentan por primera vez (Josefina Lobera Gracida, 2010).

Las personas necesitan contar con órganos visuales maduros y en buen funcionamiento (ojo, músculos y nervios que llevan la

información al cerebro) para tener una buena visión y por tanto recibir en forma adecuada las imágenes. Asimismo, requieren experiencias visuales (es decir, un ambiente que les posibilite ver objetos, personas y lugares diferentes) y una buena concentración y atención para interpretar lo que están viendo (Josefina Lobera Gracida, 2010).

Cientes con discapacidad visual total o parcial

Atención

1. Primeramente, hay que saber identificar el tipo de discapacidad que posee la persona que visita el lugar y seguidamente se le da la atención personalizada que requieren para poder ingresar al local.
2. Cuando la persona ingresa hay que hablar directamente con la persona.
3. Identificarnos con nuestro nombre.
4. Responder cada una de las preguntas e informar cuando se mueva de lugar para que no se quede hablando solo,
5. No levantar la voz, ya que una persona puede presentar discapacidad visual, pero oyen bien.
6. Indicar el acceso a la mesa o a la habitación.
7. Utilizar palabras como izquierda, derecha, adelante, detrás en vez de aquí, allá, esto o aquello.
8. No brindar información excesiva si no lo más relevante.
9. Ofrecer nuestro brazo y nunca agarrarlo sin que ellos lo pidan.
10. Acompañarlo a la habitación e indicarle la distribución de los objetos que están en el cómo, por ejemplo, sillas mesas, baño y cama.

Accesibilidad

1. No utilizar ningún elemento que le pueda obstaculizar el ingreso a la persona como lo pueden ser las alfombras en la entrada de la habitación y el baño.
2. Las sillas deben estar ubicadas bajo la mesa.
3. Las habitaciones se ubicarán en la planta baja.
4. Mantener el espacio ordenado y no cambiar constantemente las cosas de su lugar.
5. Tener un espacio para perros guía.

Discapacidad auditiva en el entorno de hospedaje

La discapacidad auditiva se define como la pérdida o anormalidad de la función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo, y tiene su consecuencia inmediata en una discapacidad para oír, lo que implica un déficit en el acceso al lenguaje oral (García, Abril 2015)

Clientes con discapacidad auditiva

Atención

1. Se recomienda que uno o dos colaboradores conozca el lenguaje de señas
2. Si no saben lenguaje de señas se recomienda hacer un intercambio escrito.

3. *Si la persona no entiende la información, puede utilizar gestos, pero sin sobrereactuar y mantener los labios visibles, no taparlos con nada que lleve a la mano.*
4. *Toda la información que se da oral también puede estar escrita.*
5. *Si la persona lleva su interprete, dirigirse directamente a él.*
6. *Al dirigirte a ellos tienes que hacerlo de frente.*

Accesibilidad

1. *Mantener señalizaciones en las salidas de emergencias, baños y entrada al local.*

Discapacidad física-motora en el entorno de hospedaje

(Espinosa, 2014) define que son aquellas que se presentan en personas que sufren daño en el sistema nervioso (cerebro, médula, nervios) o directo del musculo o estructura ósea, causando perdida parcial o total en el movimiento de forma temporal o permanente.

Clientes con discapacidad física· Motora

Atención

- 1· Acompañarlo a la habitación si lo desea·*
- 2· Si usa bastón, muletas o silla de ruedas, ajustar el paso al de ellos·*
- 3· Dirígete a ellos en la misma altura si es posible sentados·*

Accesibilidad

- 1· Mantener los espacios como pasillos libres de obstáculos*
- 2· Las habitaciones deben de estar ubicadas en la planta de abajo·*
- 3· Los servicios sanitarios deberán tener barras horizontales en ambos lados del inodoro, situados a una altura de 0·75m·*
- 4· En la entrada tiene que haber un desnivel·*
- 5· Los lavamanos los suficientemente fuerte para apoyarse·*
- 6· Lavamanos con grifo de palanca·*
- 7· Puerta al menos de 0·90m de ancho·*
- 8· Mobiliario adecuado para personas en sillas de ruedas·*

Discapacidades diferentes entorno a la alimentación (restaurantes)

Discapacidad visual en el entorno de alimentación

Cientes con discapacidad visual total o parcial

Atención

- 1. Se le acompaña a la mesa y le indica la posición de los platos, cucharas y vasos.*
- 2. Se le facilita la información verbal acerca del menú, solo si él lo solicita o preguntarle.*
- 3. Ofrecerle ayuda directa.*
- 4. Facilitarle un menú en braille.*

Accesibilidad

- 1. No utilizar ningún elemento que le pueda obstaculizar el ingreso a la persona como lo pueden ser las alfombras en la entrada de la habitación y el baño.*
- 2. Mantener el espacio ordenado y no cambiar constantemente las cosas de su lugar.*

Discapacidad auditiva en el entorno a la alimentación

Clientes con discapacidad auditiva

Atención

- 1. Se recomienda que uno o dos colaboradores conozca el lenguaje de señas*
- 2. Si no saben lenguaje de señas se recomienda hacer un intercambio escrito.*
- 3. Si la persona no entiende la información, puede utilizar gestos, pero sin sobreactuar y mantener los labios visibles, no taparlos con nada que lleve a la mano.*
- 4. Toda la información que se da oral también puede estar escrita.*
- 5. Si la persona lleva su intérprete, dirigirse directamente a él.*
- 6. Al dirigirte a ellos tienes que hacerlo de frente.*

Accesibilidad

- 1. Mantener señalizaciones en las salidas de emergencias, baños y entrada al local.*

Discapacidad física-motora en el entorno a la alimentación

Clientes con discapacidad física· Motora

Atención

- 1· Acompañarlos a la mesa·*
- 2· Si usa bastón, muletas o silla de ruedas, ajustar el paso al de ellos·*

Dirígete a ellos en la misma altura si es posible sentados·

Accesibilidad

- 1· Mantener los espacios como pasillos libres de obstáculos*
- 2· Las habitaciones deben de estar ubicadas en la planta de abajo·*
- 3· Los servicios sanitarios deberán tener barras horizontales en ambos lados del inodoro, situados a una altura de 0·75m·*
- 4· En la entrada tiene que haber un desnivel·*
- 5· Los lavamanos no son lo suficientemente fuertes para apoyarse·*
- 6· Lavamanos con grifo de palanca·*
- 7· Puerta al menos de 0·90m de ancho·*
- 8· Mobiliario adecuado para personas en sillas de ruedas·*

Conclusión

La guía de gestión de Buenas prácticas inclusivas, pretende ser una herramienta útil para el desarrollo en las buenas prácticas inclusivas en los establecimientos turísticos que brinden servicios de hospedaje y alimentación.

Mediante ella pretendemos contribuir al incremento de la demanda que genera el sector de discapacidad y que los colaboradores puedan acceder a conocimientos básicos sobre los tipos de atención que ellos requieren. Aunque esta guía va dirigida a pequeñas y medianas empresas que se dedican a brindar servicios de hospedaje y alimentación, no son los únicos que la pueden utilizar si no también estudiantes de carreras que se dediquen al turismo y así poder conocer y aprender sobre las necesidades de las personas con discapacidad.

Es de importancia que existan guías como estas ya que estamos mostrando el interés que tenemos en mejorar los aspectos negativos que se lleguen a encontrar al momento de brindar un servicio.

Referencias

Espinosa, L. A. (03 de Agosto de 2014). *Slideshare a Scribd company*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Angelik718/discapacidad-fisico-motora>

García, J. C. (Abril 2015). LA DISCAPACIDAD AUDITIVA. PRINCIPALES MODELOS Y AYUDAS TÉCNICAS. *Revista Internacional de Apoyo a la Inclusión, Logopedia, Sociedad y Multiculturalidad*, 101-113.

Montoro, M. (27 de Enero de 2020). *ATS Buenas prácticas*. Obtenido de <https://www.ats.edu.uy/buenas-practicas/>

UNWTO. (20 de Septiembre de 2016). *UNWTO*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2016-09-20/turismo-accesible-tema-del-dia-mundial-del-turismo-2016>

10. Conclusiones

Con el trabajo realizado se ha analizado que el principal factor que influye, es la poca gestión de buenas prácticas que tiene el establecimiento, ya que sus colaboradores no tienen la preparación suficiente, y aunque posean elementos inclusivos, la población casi no está al tanto de ellos.

Entre las habilidades del personal, la población cree que la inclusión del lenguaje de señas sería una herramienta importante para poder dirigirse a personas con discapacidad auditiva.

En cuanto a la accesibilidad y la atención, se hizo un cuadro comparativo donde la población y madres de niños discapacitados dieron su opinión acerca del tema, nos dimos cuenta que comparten las mismas percepciones en cuanto a lo mencionado anteriormente.

Escases de personal capacitado han llevado a que este segmento no sea explorado, ya que los colaboradores no tienen el conocimiento suficiente acerca de los tipos de discapacidad y los tipos de atención que requieren.

El hecho de que la mayoría de las empresas turísticas no sean de carácter privado a llevado a los gerentes a invertir poco en estos elementos de inclusividad que se requieren y en su percepción tampoco lo hacen porque no es una empresa que ofrece estos tipos de servicios.

El poco interés por parte de los propietarios en este segmento de mercado ha llevado a que no se les brinde la atención que se merecen.

Si los propietarios de negocios turísticos implementaran todo lo plasmado en la guía las personas con discapacidad considerarían que es un lugar inclusivo.

Se concluye que la existencia de una guía de gestión de buenas prácticas inclusivas dará respuesta a un problema real existente desde hace mucho tiempo.

11. Recomendaciones

- Hostal casa vínculos ha hecho un enorme esfuerzo para atender a personas con discapacidad sin embargo se recomienda capacitar al personal, en lenguaje de señas y temas relacionados con la atención personalizada o que la empresa promueva lo antes señalado.
- Que los colaboradores asistan a las capacitaciones que da INTUR, para poder mejorar la calidad de los servicios y la atención.
- Tener un espacio para estar al pendiente de las nuevas tendencias referentes a la atención inclusiva por medio de los sitios web de las instituciones del mundo y de nuestro país.
- Que el local siga haciendo las buenas prácticas, para así seguir dando una buena atención a este segmento de mercado.

A INTUR

- Instigar al INTUR a que siga promoviendo la inclusión en las empresas turísticas y a que los empresarios turísticos no vean esta guía como una obligación, si no que sea parte de su sensibilización humana.

A las Universidades que ofrecen las carreras en Administración Turística y Hotelera.

- Que los universitarios puedan acceder a cursos de lenguaje de señas ya que en un futuro esto pueden formar parte de nuestro perfil profesional.

12. Bibliografía

- Aguilar, M. Á. (14 de Octubre de 2016). Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigaciontense/enfoque-mixtos>
- Arias, E. R. (05 de Febrero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Asb. (2017 de Febrero de 2017). *ASB Arbeiter-Samariter-Bund América Latina*. Obtenido de <https://asb-latam.org/aprendiendo-lenguaje-senas-nicaraguense/>
- Autismo Madrid. (02 de Agosto de 2013). *Autismo Madrid*. Obtenido de <https://autismomadrid.es/dependencia-2/turismo-inclusivo/>
- Ayala, M. (30 de Mayo de 2021). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-transversal/>
- Castillo, E. (29 de 08 de 2013). *Hablemos de turismo*. Obtenido de <https://hablamosdeturismo.wordpress.com/2013/08/29/tipologias-turisticas/>
- Ceat. (28 de Abril de 2017). *CEAT Centro de estudios*. Obtenido de <https://ceat.es/noticias/la-importancia-de-la-formacion-para-tu-desarrollo-personal-y-profesional/>
- Center for Parent Information & Resources. (Octubre de 2016). *Center for Parent Information & Resources*. Obtenido de <https://www.parentcenterhub.org/discapacidadesintelectuales/>
- ConceptoDefinición. (29 de Enero de 2021). *ConceptoDefinición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/hostal/>
- Consultores, B. (2 de Marzo de 2020). *Online-tesis*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>
- Contrera, J. L. (2010). *Discapacidad visual. Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica*. México, D.F.: D.R. © CONSEJO NACIONAL DE FOMENTO EDUCATIVO Insurgentes Sur 421, edificio B, Conjunto Aristos, col. Hipódromo, CP 06100.
- Dahmer, S. J. (1993). *Manual para meseros*. México: Trillas.

- Di-Bella, M. G. (1991). *Introducción al Turismo*. México: Editorial Trillas.
- Entorno Turístico. (2015). *Entorno Turístico hablemos de turismo*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/cuales-son-los-tipos-de-turismo-que-existen/>
- Espinosa, L. A. (03 de Agosto de 2014). *Slideshare a Scribd company* . Obtenido de <https://es.slideshare.net/Angelik718/discapacidad-fisico-motora>
- García, J. C. (Abril 2015). LA DISCAPACIDAD AUDITIVA. PRINCIPALES MODELOS Y AYUDAS TÉCNICAS. *Revista Internacional de Apoyo a la Inclusión, Logopedia, Sociedad y Multiculturalidad*, 101-113.
- González, L. Á. (02 de Febrero de 2017). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>
- Jica. (2014). *ESTUDIO DE DIAGNOSTICO DEL SECTOR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA*. Managua.
- Juntos . (17 de Febrero de 2022). *Juntos* . Obtenido de <https://www.juntos.org.mx/2022/02/conoces-sobre-el-turismo-inclusivo/>
- Lapierre, J. y. (1994). *The Tourism Satellite Account*. Ottawa: Statistic Canada.
- Laura Díaz Bravo, U. T. (2013). Investigación en educación médica. *La entrevista, recurso flexible y dinámico*, 162-167.
- Lohman, A. P. (2012). Teoría del Turismo: Conceptos , modelos y sistemas. En A. P. Lohman. México: Editorial Trillas.
- Management Empresarial. (03 de Octubre de 2017). *Management Empresarial*. Obtenido de www.ManagementEmpresarialmanagementempresarial.com/diccionario/muestra-probabilistica.html
- Montoro, M. (27 de Enero de 2020). *ATS Buenas prácticas*. Obtenido de <https://www.ats.edu.uy/buenas-practicas/>
- Netto, A. P. (2010). *O que e turismo*. Sao Pablo: Editora Brasiliense.

- Nicaragua, N. J. (1981). Reglamento de las empresas y actividades turísticas de Nicaragua. *Norma Técnica aprobado el 13 de agosto de 1981* . Managua, Nicaragua: Publicado en la Gaceta Diario Oficial N°.186 de 19 de agosto de 1981.
- OMT. (24 de Noviembre de 2021). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Orientación Universia . (12 de Diciembre de 2019). *Habilidades que debe tener un profesional del turismo*. Obtenido de https://orientacion.universia.net.co/infodetail/orientacion/orientacion_vocacional/habilidades-que-debe-tener-un-profesional-del-turismo-6823.html
- Palacios Martínez, I. (. (2019). *Diccionario electrónico de enseñanza y aprendizaje de lenguas*. Obtenido de <https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/muestra>.
- Patricia Robles Rosales, L. M. (Julio-Diciembre de 2019). *KIKAME el que viaja* . Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/287324389.pdf>
- Piwiec, K. (01 de Abril de 2021). *Turiconsejos*. Obtenido de <https://devskiller.com/es/entrevista-estructurada/>
- Rodríguez, D. (17 de Septiembre de 2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>
- SALLÉS, D. V. (06 de Septiembre de 2018). *La Vanguardia*. Obtenido de <https://www.lavanguardia.com/comer/sitios/20180906/451384675191/primer-restaurante-historia-origen.html>
- Santander Universidades. (10 de Octubre de 2021). *Santander Universidades*. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>
- Tecnohotel. (16 de Octubre de 2021). *Tecnohotel*. Obtenido de <https://tecnohotelnews.com/2021/10/turismo-adaptado-mundo/>
- Torrez, R. S. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativas, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill educación.

UNWTO. (20 de Septiembre de 2016). *UNWTO*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2016-09-20/turismo-accesible-tema-del-dia-mundial-del-turismo-2016>

Westreicher, G. (2020 de Agosto de 2020). *Ecomipedia*. Obtenido de <https://ecomipedia.com/definiciones/gestion.html>

Westreicher, G. (21 de Junio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>

Westreicher, W. (21 de Junio de 2020). *Ecomipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>

13. Anexos

Anexo 1: Entrevista dirigida a colaboradores



Somos estudiantes de quinto año de la carrera de Administración Turística y Hotelera, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Farem-Esteli, por medio de este instrumento solicitamos su apoyo para conocer el desarrollo de la investigación “Buenas prácticas en la gestión inclusiva para los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Estelí” la información proporcionada solo será usada con fines académicos.

Gracias por su colaboración

Encuesta dirigida a colaboradores

Sexo: Edad: Fecha:

Empresa:

1. ¿Desde hace cuánto tiempo trabaja en esta empresa?
2. ¿Durante el tiempo que ha trabajado en esta empresa usted ha recibido a personas con discapacidad y por cuánto tiempo permanecen en el establecimiento?
3. ¿Es de importancia que un colaborador posea habilidades como lenguaje de señas para poder dirigirse a turistas con discapacidades?
4. ¿Alguna vez a recibido un curso o capacitación para poder dirigirse a turistas con discapacidades?
5. ¿Brinda el negocio, capacitaciones o cursos para poder recibir a turistas con discapacidades?
6. ¿Cómo definiría usted el término discapacidades diferentes?

Anexo 2: Entrevista dirigida a la población de Estelí



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Somos estudiantes de quinto año de la carrera de Administración Turística y Hotelera, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Farem-Esteli, por medio de este instrumento solicitamos su apoyo para conocer el desarrollo de la investigación “Buenas prácticas en la gestión inclusiva para los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Estelí” la información proporcionada solo será usada con fines académicos.

Gracias por su colaboración

Entrevista dirigida población de la Ciudad de Estelí

Nombre:

Edad:

Sexo:

Fecha:

1. ¿Cuándo usted visita un establecimiento de servicios, le presta atención a la infraestructura de accesibilidad (rampas, barandales, estacionamiento, desniveles, señalizaciones inclusivas y servicios sanitarios)?
2. ¿Para usted el tema de inclusividad es importante? ¿Por qué?
3. ¿Considera usted que las personas con discapacidad deberían recibir una atención especializada en los diferentes establecimientos que visitan? ¿Por qué?
4. ¿Qué tipo de gestión inclusiva deberían brindar los colaboradores de las diferentes empresas de servicios para que las personas con discapacidades diferentes?
 - a. Lenguaje de señas
 - b. Menú con diseño en braille
 - c. Atención personalizada
5. ¿Mencione un establecimiento turístico de la Ciudad de Estelí, donde haya recibido o visto este tipo de atención?
6. ¿Describa que tipos de servicios inclusivos ha visto en empresas turísticas?

Anexo 3: Entrevista dirigida a gerente general de casa vínculos



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Somos estudiantes de quinto año de la carrera de Administración Turística y Hotelera, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Farem-Esteli, por medio de este instrumento solicitamos su apoyo para conocer el desarrollo de la investigación “Buenas prácticas en la gestión inclusiva para los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Estelí” la información proporcionada solo será usada con fines académicos.

Gracias por su colaboración

Entrevista dirigida a gerente general

Nombre:

Empresa:

Fecha:

1. ¿Cuál cree usted que son las principales necesidades de las personas con discapacidad, durante su estancia?
2. ¿Qué medidas implementan para recibir este segmento de mercado?
3. ¿Desde cuándo comenzó a incorporar estos elementos inclusivos?
4. ¿Cuál fue su propósito de hacer dicha acción?
5. ¿Cómo describiría la atención que le dan a este segmento de mercado?
6. ¿Cómo contribuye al adaptar estos espacios inclusivos al turismo y a su local?

Anexo 4: Entrevista dirigida a madres de niños con discapacidades diferentes



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Somos estudiantes de quinto año de la carrera de Administración Turística y Hotelera, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Farem-Esteli, por medio de este instrumento solicitamos su apoyo para conocer el desarrollo de la investigación “Buenas prácticas en la gestión inclusiva para los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Estelí” la información proporcionada solo será usada con fines académicos.

Gracias por su colaboración

Entrevista dirigida madres de niños con discapacidades diferentes

Nombre:

Edad:

Sexo:

Fecha:

1. ¿Cómo define el termino accesibilidad?
2. ¿Qué tipo de discapacidad posee?
3. ¿Para usted cual sería una barrera a enfrentar, al visitar una empresa turística?
4. ¿Ha visitado hoteles y restaurantes en la ciudad de Estelí?
5. ¿Como ha sido su experiencia en los hoteles y restaurantes visitados?
6. ¿Como le gustaría que sea la atención brindada por parte de los colaboradores?
7. ¿Para usted como sería un lugar ideal, para acceder a los servicios turísticos?

Anexo 5: Entrevista dirigida a inspectora de INTUR



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Somos estudiantes de quinto año de la carrera de Administración Turística y Hotelera, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Farem-Esteli, por medio de este instrumento solicitamos su apoyo para conocer el desarrollo de la investigación “Buenas prácticas en la gestión inclusiva para los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Estelí” la información proporcionada solo será usada con fines académicos.

Gracias por su colaboración

Entrevista a inspectora de INTUR Estelí

Nombre:

Fecha:

Edad:

1. ¿Desde INTUR se promueve cursos o capacitaciones para los colaboradores de las empresas turísticas, para poder dirigirse a personas con discapacidad?
2. ¿Cómo valora usted la atención brindada por parte de las empresas turísticas a personas con discapacidad?
3. ¿Usted qué opina sobre la inclusión de cursos o capacitaciones, para que los colaboradores puedan dirigirse a personas con discapacidades en la ciudad de Estelí?
4. ¿Desde INTUR como regulan las empresas de servicios para que cumplan con estas condiciones para la atención de personas con discapacidades?
5. ¿Qué medidas se toman con los establecimientos que no cumplen las condiciones mínimas de las habitaciones y servicios higiénicos para las personas discapacitadas?
6. ¿Es importante que los restaurantes posean una carta de menú con sistema de lectura Braille?

Anexo 6: Imágenes Escuela Especial Héroes y Mártires de Ayapal

La relación que se dio con ellos fue con la colaboración de las entrevistas de las madres y padres de los niños que estudian ahí, también con el uso de la imagen que se utilizó para nuestra guía.



Anexo 7: Imágenes del Hostal Casa Vínculos

En este anexo se puede observar las diferentes áreas del local como 1

Baños públicos



Entrada con acceso a personas con discapacidad motora.



Área de juegos para niños



Anexo N° 8

Aquí se dan a conocer algunos aspectos relacionados con el tema de investigación que consideramos de gran importancia para el desarrollo del tema.

LEY DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

LEY N°. 763, aprobada el 13 de abril de 2011

Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 142 y 143 del 01 y 02 de agosto de 2011

Artículo 1 objeto y fin

La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal y de garantía para la promoción, protección y aseguramiento del pleno goce y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos de las personas con discapacidad, respetando su dignidad inherente y garantizando el desarrollo humano integral de las mismas, con el fin de equiparar sus oportunidades de inclusión a la sociedad, sin discriminación alguna y mejorar su nivel de vida; garantizando el pleno reconocimiento de los derechos humanos contenidos en la Constitución Política de la República de Nicaragua, leyes y los instrumentos internacionales ratificados por Nicaragua en materia de discapacidad.

Artículo 4 principios

Las políticas públicas del Estado en pro de los derechos humanos de las personas con discapacidad deberán regirse por los siguientes principios:

1. La no discriminación.
2. El reconocimiento y la aceptación de la discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana.
3. La igualdad entre hombres y mujeres.
4. La igualdad de oportunidades con una participación plena y efectiva en la sociedad.
5. La inclusión en la participación en acciones relacionadas con la elaboración de políticas y programas gubernamentales y acciones privadas para las personas con discapacidad.
6. El respeto a la evolución de las facultades de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

7. La accesibilidad universal.
8. El acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás personas bajo la tutela del derecho.
9. El desarrollo y la aplicabilidad en los territorios para municipalizar y regionalizar las políticas gubernamentales en pro de los derechos de las personas con discapacidad.
10. La gradualidad, progresividad y efectividad en la aplicación de las políticas y acciones establecidas, y demás principios fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República de Nicaragua; y el pleno ejercicio de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, culturales, laborales y de familia, consagrados en la Constitución Política de la República de Nicaragua, constituyen garantías básicas para efectos de la presente ley.

CAPITULO II

De la Accesibilidad

Art. 12 Del acceso físico a las actividades culturales, deportivas y recreativas.

Las Alcaldías Municipales según su competencia, las empresas e instituciones públicas y privadas deben garantizar que en las salas de espectáculo de actividades deportivas, recreativas, culturales se destinen los espacios reservados que brinden las debidas condiciones para que las personas con discapacidad disfruten de las mismas.

CAPÍTULO III

De los Derechos Civiles y Políticos

Art. 23 De la libertad de desplazamiento.

El Estado tiene la obligación de garantizar a las personas con discapacidad el ejercicio del derecho a la libertad de desplazamiento, sin restricción alguna por motivo de discapacidad.

CAPÍTULO VIII

De la cultura, el deporte y la recreación

Art. 62 Del derecho a la vida cultural, deportiva y recreativa.

El Estado, a través del Ministerio de Educación, El Ministerio de la Familia, Adolescencia y Niñez, el Instituto Nicaragüense de la Juventud, el Instituto Nicaragüense de Cultura, el Instituto Nicaragüense de Deportes y Alcaldías Municipales, entre otras instituciones gubernamentales, garantizará la igualdad de oportunidades efectiva en las actividades correspondientes a las disciplinas deportivas, culturales y recreativas, dirigidas a contribuir al desarrollo físico saludable, al enriquecimiento artístico e intelectual y al entretenimiento, velando para que las personas con discapacidad puedan ejercer plenamente el acceso a las mismas. Para este fin, las instituciones correspondientes a nivel central, municipal y regional, promoverán una perspectiva de inclusión en los programas y actividades culturales, deportivas y recreativas con y para las personas con discapacidad.

Art. 63 De los descuentos en los espectáculos culturales, deportivos y recreativos.

Las personas con discapacidad gozarán de un descuento no menor del cincuenta por ciento en el precio de boletos para espectáculos públicos cultural, deportivo o recreativo, sean estos organizados por entidades públicas o privadas debiendo presentar su carnet de discapacitado que los acredite como tales. En el caso de los eventos privados este beneficio estará en función de la responsabilidad social empresarial de cada empresa.