



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.¹

Benavidez González Anielka Yasuhara.²

González López Neydelin Julissa.³

Torrez Orozco Hazel Osmara.⁴

MSc. Moreno López Arelis⁵

I. 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,

¹ Este artículo se basa en la investigación realizada en UNAN-Managua, FAREM-Estelí en el año 2022, para optar al título de Licenciatura en Administración turística y hotelera.

² UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: benavidezgonzalezanielka@gmail.com

³ UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: gonzalezlopezneydelinjulissa@gmail.com

⁴ UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: hazeltorrez862@gmail.com

⁵ Master en Dirección y Consultoría Turística por la UNAN-Managua, FAREM-Estelí, estudiante del doctorado en Educación e intervención social en UNAN-Managua, FAREM-Estelí.

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.

I. 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.

II. 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.

III. Materiales y métodos

Según el nivel de conocimiento es una investigación 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. El enfoque de esta investigación es mixto, ya que se tomó datos cuantitativos como cualitativos que dieron respuesta a esta investigación.

El estudio se da en 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.

Para recopilar información se utilizó el instrumento de la entrevista estructurada ⁶aplicadas a gerente y colaboradores de Hostal Casa Vinculos, madres de niños con discapacidad que asisten a clases en la escuela especial Héroe y Mártires de Ayapal, 119 pobladores de la Ciudad de Estelí y a inspectora de INTUR⁷, cada uno de estos elementos de recolección de datos ayudaron a cumplir los objetivos planteados en la investigación.

⁶ conjunto de preguntas predeterminadas en cada entrevista (Piwiec, 2021).

⁷ Instituto Nicaragüense de Turismo.

IV. Resultados y discusión

A continuación, se presenta datos obtenidos que muestran los resultados que se han obtenido y dado salida a cada uno de los objetivos plantados en la investigación.

Tabla N°1

Cuadro comparativo en donde se coparán las opiniones de colaborador Casa vínculos, madres de niños con discapacidades especiales y población de la ciudad de Estelí.

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. 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</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 señalizado, que les</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Muy poca accesibilidad en los diferentes establecimientos, ya que no cuentan con elementos suficientes, además de los parqueos.</p>

<p>personas con discapacidades puedan ingresar al establecimiento. Para los colaboradores es un lugar accesible, y a las personas con discapacidades especiales les gusta celebrar eventos ahí ya que los hacen sentirse bien.</p>	<p>permite movilizarse en el local y acceder al servicio.</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>

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.

Tabla N°2

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

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. • Salidas de emergencia indicadas con señalizaciones.

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.

Muchas veces hemos caminado por las calles de la ciudad de Estelí y hemos observado a personas con discapacidad, al observarlas nos hace pensar que son diferentes pero al interactuar con ellas nos hace ver que sienten y necesitan lo mismo que 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.

V. 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 reconoce el esfuerzo que ha hecho Hostal Casa Vinculos para atender a personas con discapacidad.
- 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.

VI. 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.

VII. Bibliografía

Aguilar, M. Á. (14 de Octubre de 2016). Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigaciontense/enfoque-mixtos>

Autismo Madrid. (02 de Agosto de 2013). *Autismo Madrid*. Obtenido de <https://autismomadrid.es/dependencia-2/turismo-inclusivo/>

Castillo, E. (29 de 08 de 2013). *Hablemos de turismo*. Obtenido de <https://hablamosdeturismo.wordpress.com/2013/08/29/tipologias-turisticas/>

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.