



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM – Estelí

**Propuesta de acciones estratégicas para el fortalecimiento del Turismo Accesible
en el sector hotelero del departamento de Estelí, en el segundo semestre del
año 2023**

Trabajo de seminario de graduación para optar
al grado de

Licenciado en la carrera de Administración Turística y Hotelera

Autores

Pasos Siles Helen Nohemí

Peralta Olivas Henny David

Rizo Rodríguez Jordan Israel

Tutora

Dra. Mariela Gutiérrez Hernández

Estelí, 12 de diciembre 2023



Dedicatoria

Dedicamos este trabajo y esfuerzo especialmente a Dios, quien, a lo largo de nuestro viaje universitario, nos ha otorgado conocimiento y capacidad constante. Gracias a su guía, hemos logrado culminar nuestros estudios y convertirnos en profesionales en la disciplina que tanto amamos.

Dedico esta tesis a mi amada madre, **Angela Rodríguez**, quien ha sido mi principal fuente de apoyo, amor incondicional y sabiduría a lo largo de toda mi vida. Este logro es un tributo a su sacrificio constante y apoyo inquebrantable. Agradezco profundamente por ser mi constante fuente de inspiración y mi guía en este viaje.

Jordan Rizo

Dedico esta tesis a mi madre **Rosa Siles**, por brindarme siempre su apoyo incondicional y por motivarme a seguir adelante, a mi hija, mi más grande motivación, quien me ha dado la fuerza para querer ser una gran profesional, y, por último, pero no menos importante, a la maestra **Mariela Gutiérrez**, por su apoyo incondicional, ya que, sin sus consejos no hubiese podido alcanzar esta meta.

Helen Pasos

Dedico esta tesis a mis padres **Jairo Peralta** y **Yorling Olivas**, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante, también a mi persona, por no rendirme cuando sentí que ya no podía hacer más. Finalmente, a las personas que creyeron en mí, con sus buenos comentarios de aliento lograron que cumpliera mis objetivos.

Henny Peralta

En general, dedicamos esta tesis a cada uno de nuestros respetados y queridos profesores, agradecemos su contribución fundamental en nuestro proceso de formación, esta tesis es un testimonio de su enseñanza y orientación, y estamos seguros de que su legado perdurará en las futuras generaciones.

Esta tesis es un testimonio de esfuerzo, perseverancia y aprendizaje, y la dedicamos a todos los que han sido parte de nuestro recorrido académico. Que este logro sea un punto de partida para un futuro lleno de éxitos y contribuciones significativas.

Agradecimiento

En primer lugar, queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a Dios por permitirnos vivir esta enriquecedora experiencia académica en nuestra universidad y culminar nuestros estudios, convirtiéndonos en profesionales apasionados en nuestro campo.

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de manera significativa a la realización de esta tesis.

En segundo lugar, agradecemos a nuestras familias por su apoyo incondicional a lo largo de este arduo proceso. A nuestros padres, por su constante aliento y por creer en nosotros, y a nuestros hermanos, por su comprensión y paciencia cuando estuvimos absortos en nuestro trabajo.

A nuestros amigos y compañeros de estudios, quienes nos brindaron su amistad, apoyo moral y colaboración en momentos clave de esta investigación.

Agradecemos a nuestros profesores, cuya orientación y conocimiento fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

Por último, pero no menos importante, queremos agradecer a todas las personas que participaron en las encuestas y entrevistas de esta investigación. Su colaboración fue esencial para la recopilación de datos y la obtención de resultados significativos.

Este logro no habría sido posible sin la contribución de cada uno de ustedes, y estamos profundamente agradecidos por su apoyo y confianza en este proyecto.

Jordan Rizo

Helen Pasos

Henny Peralta



Estelí, 21 de febrero 2024

CONSTANCIA

Por este medio estoy manifestando que la investigación: Propuesta de acciones estratégicas para el fortalecimiento del Turismo Accesible en el sector hotelero del departamento de Estelí, en el segundo semestre del año 2023, cumple con los requisitos académicos de la clase de Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera.

Los autores de este trabajo son las estudiantes: Helen Nohemí Pasos Siles carné n°18500786, Henny David Peralta Olivas carné n°19504141, Jordan Israel Rizo Rodriguez carné n° 17502326 ; este estudio fue realizado durante el II semestre de 2023, en 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 contempla un total de 60 horas permanentes y 240 horas de trabajo independiente.

Considero que este estudio será de mucha utilidad para el sector hotelero, la comunidad estudiantil y las personas interesadas en esta temática.

Atentamente,

Dra. Mariela Gutiérrez Hernandez
ORCID 0009-0007-4077-5643
CUR-Estelí, UNAN-Managua

Cc/Archivo

Resumen

El estudio se centra en abordar la necesidad crítica de mejorar la accesibilidad en el sector hotelero de la ciudad de Estelí, con el propósito de ofrecer servicios inclusivos y de calidad que garanticen la movilidad, seguridad y comodidad para todos los clientes. La tesis adopta un enfoque descriptivo con un diseño cuantitativo para analizar la situación actual de tres hoteles representativos en la región. Durante el análisis, se identificaron diversas barreras arquitectónicas que limitan la accesibilidad, destacando la falta de rampas, señalización ineficiente y la ausencia de servicios adaptados. A pesar de que la mayoría de los encuestados considera que los servicios actuales satisfacen sus necesidades en términos de accesibilidad, existe una demanda insatisfecha que sugiere la necesidad de mejoras. El plan de acción estratégica propuesto se enfoca en implementar medidas concretas para superar las barreras identificadas. Entre las acciones estratégicas se incluye la instalación de alarmas visuales y auditivas para personas con discapacidad visual y auditiva, respectivamente. Asimismo, se presentará un plan de acción que incluirá recomendaciones para mejorar o implementar la señalización, así como adaptar los baños y áreas comunes para cumplir con los estándares de accesibilidad. Además, se sugerirá capacitar al personal con el objetivo de brindar una atención más personalizada a los clientes que presenten alguna discapacidad. Se espera que la implementación de este plan contribuya significativamente a la transformación de los hoteles estudiados, promoviendo la inclusividad y mejorando la experiencia para personas con discapacidad.

Palabras clave: Turismo accesible, Plan, Acciones estratégicas

Abstract

The study focuses on addressing the critical need to improve accessibility in the hotel sector in the city of Estelí, with the purpose of offering inclusive and quality services that guarantee mobility, safety and comfort for all clients. The thesis adopts a descriptive approach with a quantitative design to analyze the current situation of three representative hotels in the region. During the analysis, several architectural barriers that limit accessibility were identified, highlighting the lack of ramps, inefficient signage and the absence of adapted services. Although the majority of respondents consider that current services meet their needs in terms of accessibility, there is an unmet demand that suggests the need for improvements. The proposed strategic action plan focuses on implementing concrete measures to overcome the identified barriers. Strategic actions include the installation of visual and audible alarms for the visually impaired and hearing impaired, respectively. An action plan will also be presented that will include recommendations for improving or implementing signage, as well as adapting restrooms and common areas to meet accessibility standards. In addition, staff training will be suggested in order to provide more personalized attention to customers with disabilities. It is expected that the implementation of this plan will contribute significantly to the transformation of the hotels studied, promoting inclusiveness and improving the experience for people with disabilities.

Keywords: Accessible tourism, Plan, Strategic actions

Índice

1.	Introducción.....	1
2.	Antecedentes.....	4
3.	Planteamiento del Problema.....	8
3.1.	Caracterización General del Problema	10
3.2.	Preguntas de Investigación.....	10
4.	Justificación.....	11
5.	Objetivos.....	14
5.1.	Objetivo General	14
5.2.	Objetivos Específicos.....	14
6.	Fundamentación Teórica	15
6.1.	Turismo y Accesibilidad.....	15
6.1.1.	Historia del Turismo	15
6.1.2.	Conceptualización del Turismo	16
6.1.3.	Tipología del Turismo	17
6.1.4.	Turismo Accesible	19
6.1.5.	Importancia del Turismo Accesible.....	20
6.1.6.	Accesibilidad Hotelera.....	21
6.1.7.	¿Qué es discapacidad?	22
6.1.8.	Conceptos Sobre Tipos de Discapacidades.....	22
6.1.9.	Personas con Discapacidad Según Tipo de Discapacidad	23
6.1.10.	Datos Básicos de Personas con Discapacidad.....	25
6.1.11.	Formación Técnica en la Inclusividad.....	25
6.1.12.	Lenguaje de Señas	26
6.1.13.	Sistema Braille	27
6.2.	Hostelería.....	28

6.2.1.	Historia de los Hoteles	29
6.2.2.	Apartahotel.....	31
6.2.3.	Hotel Boutique.....	32
6.2.4.	Hostal.....	32
6.2.5.	Según el Reglamento de Hospedería de Nicaragua	32
6.2.6.	Infraestructura Turística	35
6.2.7.	Tipos de Infraestructura Turística	35
6.2.8.	Importancia de la Accesibilidad Hotelera	36
6.2.9.	Recursos que Debe de Tener un Hotel para ser Accesible.	36
6.3.	Plan de Acción para la Promoción del Turismo Accesible.....	38
6.3.1.	Plan de Acción	38
6.3.2.	La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible	39
6.3.3.	Plan Nacional de Lucha Contra la Pobreza.....	42
7.	Supuesto de Investigación.....	44
8.	Operacionalización de variables.....	45
9.	Diseño Metodológico	48
9.1.	Tipo de Investigación	48
9.2.	Área de Estudio	50
9.3.	Población y Muestra.....	51
9.4.	Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	53
9.5.	Etapas de la Investigación	55
10.	Análisis Y Discusión De Resultado.....	58
11.	Conclusiones	72
12.	Recomendaciones.....	73
13.	Referencias Bibliográficas	74
14.	Anexos.....	81

Índice Ilustraciones

Ilustración 1	16
Ilustración 2.....	16
Ilustración 3.....	19
Ilustración 4.....	21
Ilustración 5.....	22
Ilustración 6.....	27
Ilustración 7.....	29
Ilustración 8.....	40
Ilustración 9.....	42
Ilustración 10.....	50
Ilustración 11	51

Índice Tablas

Tabla 1.....	24
Tabla 2.....	25
Tabla 3.....	41

Índice Fotos

Foto 1	59
Foto 2.....	60
Foto 3.....	60
Foto 4.....	84
Foto 5.....	85

Foto 6	85
Foto 7	86
Foto 8	86
Foto 9	87
Foto 10	87

Abreviaturas

<i>ANSNIC</i>	Asociación Nacional de Sordos de Nicaragua
<i>ASB</i>	Arbeiter-Samariter-Bund (Federación de Trabajadores Samaritanos)
<i>BCN</i>	Banco Central de Nicaragua
<i>GRUN</i>	Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional
<i>INETER</i>	Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales
<i>JICA</i>	Agencia de Cooperación Internacional del Japón
<i>MINSA</i>	Ministerio de Salud
<i>OMS</i>	Organización Mundial de la Salud
<i>OMT</i>	Organización Mundial del Turismo
<i>ONU</i>	Organización de las Naciones Unidas
<i>PNDH</i>	Plan Nacional de Desarrollo Humano
<i>RIADIS</i>	Red Latinoamericana de Organizaciones de Personas con Discapacidad y sus Familias
<i>SITEAL</i>	Sistema de Información de Tendencias Educativas en América Latina

1. Introducción

El turismo, como fenómeno global en constante evolución, ha experimentado un cambio único en las últimas décadas, enfocándose cada vez más en la inclusividad y accesibilidad para todos los viajeros. En este contexto, la presente tesis aborda el crucial tema del turismo accesible¹, específicamente centrando su atención en el sector hotelero de la ciudad de Estelí.

Así mismo, la importancia de esta investigación radica en su capacidad para influir en la forma en que los destinos turísticos se conciben y gestionan, priorizando la accesibilidad como un componente esencial para una experiencia turística completa e inclusiva.

Cabe destacar que, en el año 2016, la Organización Mundial del Turismo celebró el Día Mundial del Turismo, utilizando como lema "Turismo para Todos – Promover la Accesibilidad Universal" (Organización Mundial del Turismo, 2016, párr. 6) con el fin de ofrecer un ambiente inclusivo y adaptado que cubra las necesidades de todos los turistas, incluyendo aquellos con discapacidades.

En la actualidad, es necesario garantizar la accesibilidad en los hoteles, con el objetivo de ofrecer servicios de calidad que posibiliten una movilidad efectiva, seguridad y confort para todos los clientes. Al abordar esta necesidad, se aspira a que los hoteles analizados logren proporcionar alojamientos accesibles e inclusivos, mediante la propuesta de un plan de acciones estratégicas.

El turismo accesible se puede definir como aquel que persigue la supresión de las barreras al turismo realizado por personas con discapacidades. (Fernández, 2007, p. 59)

Desde el punto de vista turístico, la accesibilidad hace referencia a “la cualidad que tienen el conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona, incluso las afectadas de discapacidades de movilidad o comunicación, pueda llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos, acceder a los

¹ El turismo accesible, también es llamado turismo inclusivo y turismo para todos, sin embargo, se optó por utilizar el término “turismo accesible” en todo el documento.

establecimientos en los que se le ofrecen servicios turísticos y poder, en caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad, y hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad”. (Real Patronato sobre Discapacidad, 2004, como se citó en Fernández, 2007, p. 59)

Por lo tanto, en el sector turístico, la accesibilidad y la inclusión son esenciales para garantizar que todos los turistas puedan disfrutar de una experiencia de viaje satisfactoria y enriquecedora. En este contexto, el turismo accesible se ha convertido en una prioridad global, promoviendo la accesibilidad universal para las personas con discapacidades, y contribuyendo a la inclusión social y económica.

Es por ello que, la presente investigación se enfoca en evaluar la accesibilidad hotelera, por ende, se tomará como muestra tres categorías de hoteles, los cuales son el Hotel boutique Los Altos, Aparthotel Mapy y Hostal Casa Vínculos del municipio de Estelí, para identificar las necesidades y los obstáculos que enfrentan las personas con discapacidades en su experiencia de viaje.

Cabe considerar que, la relevancia de la accesibilidad en el sector turístico ha ido en aumento, y es por ello que esta investigación se centra en diversos aspectos. Se plantea analizar el impacto de la accesibilidad en la experiencia del cliente, comparar los estándares de accesibilidad, evaluar las medidas de accesibilidad que podrían implementarse en estos establecimientos y, finalmente, identificar las necesidades y barreras que impiden a estos alojamientos ofrecer servicios accesibles.

Asimismo, adoptando un enfoque descriptivo, se combinará técnicas cualitativas y cuantitativas, como observación directa, entrevistas y encuestas, para ofrecer una visión integral de la situación actual de la accesibilidad en los hoteles de Estelí. Al abordar el turismo accesible desde múltiples perspectivas, se pretende construir un análisis holístico y preciso.

A lo largo de la investigación, se destacarán los resultados obtenidos, identificando desafíos y oportunidades para fortalecer la accesibilidad en los hoteles estudiados. La propuesta de acciones estratégicas no solo se presentará como una serie de recomendaciones, sino como un plan detallado que puede implementarse de manera

efectiva. Al enfocarnos en acciones específicas, se aspira a generar un impacto práctico y medible en la mejora de la accesibilidad.

Esta investigación no solo aspira a identificar áreas de mejora en el sector hotelero de Estelí, sino también a sentar las bases para un turismo más inclusivo y accesible en la región. De esta manera, se busca contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad local, consolidando a Estelí como un destino turístico verdaderamente acogedor para todos.

Además, los beneficios de esta investigación son múltiples, ya que no solo permitirá mejorar la experiencia de viaje de las personas con discapacidades, sino que también contribuirá a la promoción del turismo accesible y responsable, generando un impacto positivo en la economía local y en la imagen de la región a nivel nacional e internacional. Al mejorar la accesibilidad hotelera, se podrá atraer a un segmento más de turistas, lo que aumentará la competitividad de la región y mejorará la posición en el mercado turístico global.

2. Antecedentes

En el marco de la presente investigación, se han revisado antecedentes a nivel internacional y nacional que se relacionan con el tema objeto de estudio sobre turismo accesible. Entre estas investigaciones se incluyen:

Internacionales

Universidad de Costa Rica, elaborado por Salazar Cerdas Jennifer Adriana, tesis para Maestría Profesional en Gestión Hotelera titulada “Turismo accesible: integración de las personas con discapacidad a las actividades turísticas”, 2021. (Salazar, 2021)

Esta tesis tiene como objetivo, Analizar el turismo ofrecido a personas con discapacidad visual, auditiva y poca movilidad, por medio de entrevistas al público y colaboradores, con el fin de que se plantee una propuesta al Museo de Oro, Museo de Numismática, Museo de los Niños y Museo de Jade.

La población que se estudia y analiza para la memoria de graduación son personas con discapacidad que visitan los museos, que van a escuelas de 27 educación especial y conocidos, de todas las edades. Por ejemplo: Escuela Centeno Güell, Escuela Líder de Paso Canoas, Centro de Enseñanza Especial, entre otros.

Se construye a partir de entrevistas y cuestionarios con funcionarios y población con discapacidad entre el 2015 y el 2016.

Se concluyó que, es importante valorar el esfuerzo que se lleva a cabo en el país sobre la accesibilidad y la apertura que tienen las personas para abordar y tratar el tema. En líneas generales, el proyecto logró cumplir los objetivos, sirvió para estudiar las distintas discapacidades en el marco de la accesibilidad en los lugares turísticos, junto con las necesidades que tienen los usuarios en los museos.

Universidad de San Martín de Porres Lima – Perú, Facultad De Ciencias De La Comunicación, Turismo Y Psicología, elaborado por Santiago Hernández Frances Linette, se encuentra la tesis para optar el Grado académico de Doctora en Turismo titulada “Las experiencias turísticas de personas con discapacidad: una mirada al turismo accesible en puerto rico. Propuesta de guía de turismo accesible”, 2021. (Santiago, 2021)

Esta tesis tiene como objetivo, Analizar las experiencias turísticas de las personas con discapacidad al realizar turismo accesible en Puerto Rico.

La muestra escogida se compone de personas con discapacidad entre las edades de 21 y 69 años de edad, residentes de Puerto Rico. Se tomó una segunda muestra compuesta de especialistas del turismo en Puerto Rico, específicamente gerenciales, dueños de negocios turísticos (incluyendo hoteles) y aquellos que pertenecen a organizaciones públicas y privadas que de alguna forma tienen el poder decisonal ante la aplicación correcta del turismo accesible en el país para beneficio de las personas con discapacidad que realizan actividades turísticas en la isla.

En esta investigación se realizaron entrevistas, observaciones y encuestas que permitieron encontrar que cuatro de los 10 hoteles visitados contaban con adaptación para atender a personas con discapacidad, personas mayores con movilidad reducida o mujeres embarazadas o con niños.

Se concluyó que, las experiencias turísticas de las personas con discapacidad que hacen turismo accesible en Puerto Rico se consideran llenas de barreras físicas, con falta de adiestramientos de parte de los oferentes de servicio y conocimiento de la comunidad, por lo que no se consideran experiencias completamente satisfactorias para la población con discapacidad.

Nacionales

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Recinto Universitario Rubén Darío, elaborado por Chamorro Brenes Kevin Jasson, Guzmán Carcache Katherine Massiel, Incer Velásquez Lescar Daniela, se encuentra la Monografía para optar al título de licenciatura en Turismo Sostenible titulada “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”, 2020. (Chamorro y otros, 2020)

Esta tesis tiene como objetivo, Proponer líneas de acción estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El

Crucero, municipio del departamento de Managua, contribuyendo de esta manera a la atención de los turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida.

Las técnicas utilizadas fueron:

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

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

Se concluyó 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.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad Regional Multidisciplinaria – Estelí, elaborado por Benavidez González Anielka Yasuhara, González López Neydelin Julissa, Torrez Orozco Hazel Osmary, se encuentra el Seminario de Graduación para optar al grado de Licenciado (a) en Administración Turística y Hotelera titulada “Buenas prácticas en la gestión inclusiva para los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Estelí”, 2022. (Benavidez y otros, 2022)

Esta tesis tiene como objetivo, Analizar las técnicas de gestión inclusivas del Hostal Casa Vínculos de la ciudad de Estelí, durante el segundo semestre del año 2022.

La muestra es de 118 pobladores en la zona urbana de Estelí, esto sacado según la fórmula con una probabilidad del 92% y un margen de error del 8%.

Las técnicas que se utilizaron para recolectar datos son:

Entrevista: 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 de 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.

Se concluyó que, 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 relación con la accesibilidad y la atención, se elaboró un cuadro comparativo en el cual la población y las madres de niños discapacitados expresaron sus opiniones sobre el tema. Se constató que comparten las mismas percepciones en relación a lo mencionado anteriormente.

3. Planteamiento del Problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS). La discapacidad forma parte del ser humano y es consustancial a la experiencia humana. Es el resultado de la interacción entre afecciones como la demencia, la ceguera o las lesiones medulares, y una serie de factores ambientales y personales. Se calcula que 1300 millones de personas, es decir, el 16% de la población mundial, sufren actualmente una discapacidad importante. Esta cifra está aumentando debido al crecimiento de las enfermedades no transmisibles y a la mayor duración de la vida de las personas. (OMS, 2023, párr. 1).

En el contexto de la industria turística global, el concepto de inclusión ha adquirido una importancia creciente, y se reconoce ampliamente que el turismo accesible no solo contribuye al desarrollo económico, sino que también promueve la equidad social y la diversidad cultural.

Por otro lado, en un mundo de constante evolución, dónde se ha implementado la igualdad de oportunidades para que todas las personas tengan los mismos derechos, no está demás hacerlo en el ámbito turístico, por lo cual nos ha llevado a plantear la siguiente interrogante: ¿Qué beneficios puede tener el turismo accesible para el sector hotelero de la ciudad de Estelí?

Se ha deducido que, la accesibilidad es un factor muy importante en lo que a calidad turística respecta, ya que un turismo de calidad tiene que estar al alcance de todos, debido a que es una cualidad imprescindible que deben de tener los entornos, servicios y productos turísticos, para que se puedan utilizar de forma segura por cualquier persona, independientemente de si tiene una discapacidad o no.

Es por ello que, las empresas turísticas necesitan ofrecer entornos libres de barreras para todas las personas, ya que en algún momento de la vida todos podemos enfrentar circunstancias temporales (lesiones) o permanentes (discapacidades). Por tanto, los proveedores de servicios deben tener las condiciones adecuadas para atender a este segmento del mercado, como, por ejemplo, rampas y señalización.

Es evidente que, actualmente existen limitantes que provocan la falta de acceso para las personas con discapacidad, parte de la problemática de accesibilidad que se

viven hoy en día en los hoteles, es la falta de espacios para la movilidad en la recepción, en los pasillos e incluso en las habitaciones, la falta de rótulos adaptados a las discapacidades y falta de rótulos llamativos con cierto resalte, las puertas poco accesibles y los baños suelen tener un espacio reducido, y no son nada accesibles para las personas discapacitadas.

Nicaragua es un país con una elevada cantidad de personas con discapacidad. Según un informe de la Red Latinoamericana de Organizaciones de Personas con Discapacidad y sus Familias (RIADIS) con información basada del Ministerio de Salud (MINSa) "...se lleva un registro de las personas con discapacidad en el marco del programa "Todos con Voz", en el cual se informa que el número total de personas con discapacidad empadronadas es de 177,101 en 2021." (RIADIS, 2022, p. 8)

Por tal motivo, al introducir recreación para personas con discapacidad a través del turismo accesible, se beneficiará directamente a los turistas de este segmento.

3.1. Caracterización General del Problema

Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los servicios turísticos, razón por la cual nos ha llevado como estudiantes a plantear el siguiente problema: ¿Qué beneficios puede tener el turismo accesible en el sector hotelero de la ciudad de Estelí?

Cómo bien se sabe, a la hora que las personas hacen turismo, una de las necesidades primordiales del turista es el hospedaje, es por ello que la accesibilidad en los servicios de hospedería es muy importante, ya que cada vez, son más las personas que conocen este término y a causa de esto buscan servicios que brinden seguridad, confort y un buen servicio.

Si bien es cierto, el turismo accesible, se promueve a nivel mundial, por lo tanto, al realizar esta investigación, se dará a conocer como los prestadores de servicios de hospedería pueden realizar una buena atención en igualdad de condiciones y así describir la accesibilidad con la que tiene que contar la empresa, para que esta sea segura para las personas con discapacidades.

Por lo cual, se considera de gran importancia, que los servicios turísticos hoteleros deben satisfacer las necesidades de cualquier segmento del mercado, dónde estén presente las ganas de viajar y hospedarse.

3.2. Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las condiciones actuales del sector hotelero y su relación con el turismo accesible, en la ciudad de Estelí?

¿Cuál es la demanda actual del turismo accesible para el sector hotelero en la ciudad de Estelí?

¿Cómo un plan de acciones estratégicas aumentaría la promoción del turismo accesible en el sector hotelero de la ciudad de Estelí?

4. Justificación

El turismo accesible según la Organización Mundial del Turismo (OMT), “Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.” (OMT, 2014, p. 4)

La accesibilidad en el turismo es un tema cada vez más relevante en la actualidad, especialmente para aquellos que tienen algún tipo de discapacidad. De hecho, la Organización Mundial del Turismo destaca que, "la accesibilidad es un derecho humano fundamental que no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino a todos los turistas, incluyendo a los más jóvenes y a los mayores" (OMT, 2021, p. 3)

En este sentido, analizar la gestión del turismo accesible como demanda turística en el sector Hotelero en el departamento de Estelí, Nicaragua. En particular, es importante conocer cómo se está abordando el turismo accesible en el Hotel Boutique Los Altos, el Aparthotel Mapy y Hostal Casa Vínculos, tres establecimientos turísticos de la zona.

En primer lugar, es importante destacar que el turismo accesible es un derecho fundamental de las personas con discapacidad. El secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili, dijo:

“Los entornos y servicios turísticos a menudo se diseñan sin tener en cuenta los diferentes requisitos de acceso que pueden tener los visitantes y los residentes de esos lugares. El sector turístico debe dar prioridad a la accesibilidad. Esto puede suponer un cambio decisivo para los destinos y las empresas, ayudándoles a recuperarse de la crisis y a crecer de nuevo de una forma más inclusiva y resiliente.” (Pololikashvili, 2020, párr. 3)

Por lo tanto, a través de esta investigación se busca identificar todas las condiciones actuales del sector hotelero y así mismo relacionarlo con el turismo, ya que la falta de accesibilidad puede llegar a afectar la demanda hotelera y el desarrollo de estos.

Además, esta investigación tiene un fuerte enfoque en la promoción de la inclusión y el acceso equitativo a los servicios turísticos para todas las personas, independientemente de sus capacidades.

En segundo lugar, esta investigación contribuye a identificar oportunidades de negocio en el sector turístico para los hoteles que ofrezcan servicios accesibles. Según el informe de la OMT sobre turismo accesible, este segmento de mercado está en constante crecimiento y representa una gran oportunidad para la industria turística. En este sentido, los hoteles que ofrezcan servicios turísticos accesibles pueden diferenciarse de su competencia y captar nuevos segmentos de mercado.

En los últimos años el interés de la sociedad por hacer que exista más accesibilidad ha aumentado, sin embargo, no es algo que se haya resuelto actualmente en los hoteles, por lo cual se plantea como objetivo proponer un plan de acción para la promoción del turismo accesible, con ello se busca colaborar a que se cree una mayor y mejor demanda para el mercado turístico de las personas con discapacidad.

En tercer lugar, esta investigación tiene un fuerte enfoque en la responsabilidad social de los hoteles. Los hoteles tienen una responsabilidad social con la sociedad en general, y con las personas con discapacidad en particular. Al ofrecer servicios turísticos accesibles, los hoteles pueden mejorar su imagen de marca y su reputación, y contribuir al bienestar de la comunidad local.

En cuarto lugar, esta investigación contribuye a mejorar la competitividad de los hoteles. Ofrecer servicios turísticos accesibles puede ser una ventaja competitiva para los hoteles, ya que pueden diferenciarse de su competencia y captar nuevos segmentos de mercado. Además, los hoteles pueden mejorar su eficiencia y rentabilidad al incorporar tecnologías y sistemas accesibles en su infraestructura.

Por último, es importante destacar que esta investigación contribuye al cumplimiento de las normativas y regulaciones vigentes en el departamento de Estelí y en Nicaragua en general. En muchos países, existen normativas y regulaciones que exigen a los hoteles ofrecer servicios turísticos accesibles. Al identificar estas normativas y regulaciones, y desarrollar estrategias para su cumplimiento, esta investigación contribuye al fortalecimiento del marco legal y regulatorio del turismo accesible en el país.

De esta manera el presente trabajo investigativo podrá aportar a la participación activa de diferentes categorías de hospedaría, entre las cuales están el Hotel Boutique Los Altos y Aparthotel Mapy de la ciudad de Estelí, para que sus servicios de hospedaje tengan la capacidad de adaptar las condiciones necesarias para que las personas con discapacidad ya sean físicas, sensoriales e intelectuales, puedan desplazarse, y se les pueda brindar la seguridad necesaria mientras tengan su estancia en dicha empresa.

Es evidente que, el turismo accesible enfocado en la hostelería pasa por alto los estudios realizados para este sector, por ello a los hoteles les resulta difícil conocer bien el perfil del turista con discapacidad, estas personas se enfrentan a un sinnúmero de barreras físicas o sociales y a la falta de conocimiento por parte de los que brindan el servicio de hotelería, esto hace que para las personas discapacitadas sea aún más difícil tener el disfrute del servicio hotelero.

Es importante señalar que, a través de la implementación de acciones estratégicas, los prestadores de servicio turístico del Hotel Boutique Los Altos, Aparthotel Mapy, y Hostal Casa vínculos de la ciudad de Estelí, tendrán la oportunidad de brindar el goce de recreación y ocio a las personas con discapacidad, además que podrán tener un novedoso concepto en cuanto a competitividad de turismo accesible.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Analizar el diseño de acciones estratégicas para el fortalecimiento del Turismo Accesible en el sector hotelero del departamento de Estelí, en el segundo semestre del año 2023

5.2. Objetivos Específicos

Identificar las condiciones actuales del sector hotelero y su relación con el turismo accesible.

Determinar la demanda actual del turismo accesible para el sector hotelero.

Proponer un plan de acciones estratégicas para para el fortalecimiento del Turismo Accesible en el sector hotelero del departamento de Estelí.

6. Fundamentación Teórica

6.1. Turismo y Accesibilidad

6.1.1. Historia del Turismo

La historia del turismo es algo cuyo origen debe buscarse en nuestros antepasados; comenzando por el “hombre primitivo, que vivieron Miles de millones de años antes de aparecer las primeras manifestaciones históricas-culturales que datan apenas de 40 mil años. (Di-Bella, 1991, p. 33)

Según Acerenza (2006), al principio, la historia cuenta que, durante el apogeo del Imperio, en los meses de verano se producían considerables movimientos de gente que desde Roma se dirigían hacia el campo y hacia los sitios de veraneo situados a Las orillas del mar. Fernández Fuster (1974) hace referencia en su obra 'A las villas vacacionales situadas en Baias, lugar considerado como verdadero antecesor de los centros vacacionales de playa actuales, citado incluso en la literatura de la época. (P. 68)

Además, afirma que, los romanos visitaban, además, templos y santuarios, asistían a festividades y concurrían a baños termales. Los relatos indican que, al principio, en sus grandes viajes, la gran meta era Grecia, pero más tarde, con la adopción y difusión del cristianismo, numerosos grupos de peregrinos comenzaron a viajar a Tierra Santa. (P. 68)

También señala que, sin embargo, debe decirse que no es sino hasta el Renacimiento cuando comienzan a emprenderse viajes por razones distintas de las que motivaban a los peregrinos y mercaderes. Las grandes expediciones marítimas realizadas a fines del siglo XV y principios del XVI fueron las que ampliaron el horizonte de la época, y despertaron la curiosidad por conocer otros pueblos y lugares, que fue lo que dio origen a una nueva era en la historia de los viajes. (P. 69)

Por otro lado, en la Edad Contemporánea, en 1841, Thomas Cook organizó el primer viaje organizado con motivo de un congreso antialcoholismo, para 500 personas,

Ilustración 1

Thomas Cook



Nota. Adaptado de *Thomas Cook*, de Hulton Archive y J. A. Hampton, 2022, Ritmo Social (<https://ritmosocial.com/thomas-cook/>). CC BY 2.0

En conclusión, viajar se refiere a satisfacer las necesidades como personas, ya que se puede viajar, por ocio, negocio, salud, esto para mantenernos satisfechos; viajar no solo es desplazarse de un lugar a otro, indudablemente por medio de este se ha podido avanzar en la historia.

6.1.2. Conceptualización del Turismo

Ilustración 2

Afluencia del turismo



Nota. Adaptado de *Afluencia turística*, de Fausto McConegly. 2023, El sol de Mazatlán (<https://tinyurl.com/2zsdmvem>). CC BY 2.0

se considera que este fue un gran éxito en cuanto, a paquete turístico, ya que de esta manera fue como se percató las enormes posibilidades económicas que podría llegar a tener esta actividad.

Es evidente que, el hombre viaja siempre, pero es sólo hasta la época moderna en que el viaje está mezclado con el aprovechamiento del tiempo libre. (Di-Bella, 1991, p. 36)

Turismo se refiere a “un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico.” (OMT, s.f., definición 1)

El turismo es un concepto complejo ligado a la economía, geografía y sociología. Además, se trata de una actividad que engloba muchos elementos: agentes, sector

alojamiento, sector transportes, sector hostelería, sector de actividades de ocio y recreativas... Clima, estacionalidad, modas, entre otros. (Pazos, 2017, p. 12)

Nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares. Estos movimientos se caracterizan por su finalidad de otros tipos de viajes motivados por guerras, movimientos migratorios, conquista, comercio, entre otros. No obstante el turismo tiene antecedentes históricos claros. (Rodríguez, 2011)

Es decir, el turismo se refiere a las personas que viajan a lugares diferentes a su entorno habitual por diversas razones, como vacaciones, trabajo o visitas familiares. Este fenómeno tiene un impacto tanto social como económico. El turismo tal como se conoce hoy en día surgió debido a la Revolución Industrial, cuando las personas comenzaron a viajar con el objetivo principal de disfrutar de su tiempo libre, descansar, experimentar nuevas culturas, entre otros.

6.1.3. Tipología del Turismo

A continuación, se detallan los tipos de turismo utilizados en el contexto de turismo accesible, escrito por Miranda (2022).

Ecoturismo

El ecoturismo gira siempre en torno a la naturaleza y su principal motivación es la observación y la apreciación del entorno natural, así como de las culturas tradicionales prevalecientes en las zonas naturales incluyendo aspectos pedagógicos y de interpretación de la naturaleza y conservación del medio ambiente.

Turismo Cultural

La Secretaría de Turismo Federal (Sectur) define al turismo cultural como aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico, de gran relevancia entre los tipos de turismo a nivel mundial que existen.

Turismo de Aventura

La OMT, define al turismo de aventura como “los viajes realizados por los turistas en busca de actividades generalmente (pero no necesariamente) orientadas a la práctica de ejercicio físico, y que suelen realizarse en zonas remotas o relativamente inexploradas”, este segmento es de gran demanda entre los tipos de turismo.

Turismo Gastronómico

El turismo gastronómico se basa en elegir un destino a partir de las características culinarias de una región. Su finalidad es conocer y disfrutar de los platos típicos, reconocer ingredientes, preparaciones y, en fin, acercarse a la cultura local a través de sus platillos.

Turismo Sostenible

El turismo sustentable es aquel que entre los tipos de turismo toma en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.

Turismo de Naturaleza

El Turismo de Naturaleza es aquel que tiene como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales.

Turismo de Sol y Playa

El turismo de sol y playa se refiere a las actividades turísticas que se realizan en playas y zonas costeras, donde los climas se caracterizan por ser soleados y cálidos.

Turismo Familiar

Es aquel donde se buscan experiencias seguras, gratificantes y educativas. Actividades para toda la familia y un entorno agradable, es lo que se busca en este, uno de los principales tipos de turismo.

Con respecto a lo anterior, en Nicaragua, se practican diferentes tipos de turismo, tanto por turistas nacionales como extranjeros. En ambos casos, los turistas requieren de servicios turísticos complementarios, entre ellos se destaca la hostelería.

Por lo tanto, la oferta hotelera es fundamental para el desarrollo y la satisfacción de los visitantes, ya que brinda el alojamiento necesario durante su estadía. Sin embargo, es importante destacar que la accesibilidad en el sector hotelero es un factor clave para garantizar una experiencia inclusiva y satisfactoria para todos los turistas, independientemente de sus capacidades o limitaciones.

6.1.4. Turismo Accesible

Ilustración 3

Turismo para todos



Nota: Adaptado de *Turismo para todos*, de Autor Desconocido, 2016, Gobierno de México (<https://www.gob.mx/conadis/articulos/turismo-para-todos>). CC BY 2.0

El turismo accesible se refiere a la capacidad de los destinos turísticos, servicios y actividades para satisfacer las necesidades de todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades o limitaciones físicas, sensoriales o cognitivas.

Es decir, el turismo accesible es el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones

físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje. (OMT, 2014, p. 18)

Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración

económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los servicios turísticos. (OMT, 2015, p. 8)

Conforme pasa el tiempo, todo cambia, y el turismo no es una excepción. En un futuro, se espera que el turismo siga evolucionando y adaptándose a las necesidades cambiantes de los viajeros. Una de las tendencias más significativas que se espera ver en el futuro del turismo es el crecimiento y la importancia del turismo accesible.

Por lo tanto, en el ámbito profesional del turismo, es esencial anticipar y abordar las necesidades y demandas de los viajeros, considerando especialmente a aquellos con diversas capacidades.

6.1.5. Importancia del Turismo Accesible

El turismo accesible no se refiere sólo a las personas con discapacidad, sino a todo el mundo. La accesibilidad es un elemento central de cualquier política de desarrollo responsable y sostenible, tanto en el contexto del turismo como en otros ámbitos.

Se ha comprobado que el turismo accesible es importante, porque la accesibilidad es un derecho humano y una importante oportunidad de negocio. Al garantizar que el turismo es accesible, hay más posibilidades de desarrollo empresarial para los individuos y desde una perspectiva descendente.

Por lo tanto, para garantizar que el turismo accesible se desarrolle de forma sostenible, los agentes turísticos deben desarrollar políticas y prácticas orientadas a lograr la inclusividad, evitando prácticas que incluyan un trato preferente o segregado. (Qualitas, 2022, párr. 15 – 18)

6.1.6. Accesibilidad Hotelera

Ilustración 4

Accesibilidad hotelera



Nota. Adaptado de *Accesibilidad hotelera*, de Autor Desconocido, 2020, GNDiario (<https://www.gndiario.com/guia-hosteleria-atencion-personas-discapacidad>). CC BY 2.0

Un hotel debe ser accesible para todas las personas y existen diferentes tipos de accesibilidad para diferentes tipos de personas. Incluso si no está completamente preparado, necesita saber cómo resolver situaciones. Por ejemplo, no todos los hoteles tienen sillas de ducha, pero si alguien las necesita, debe saber cómo obtener este equipo rápidamente.

(Shimosakai, 2022, párr. 3)

El dormitorio es la habitación principal de un hotel, y en él se deben observar todos

los elementos. La altura de la cama, armarios, puertas, espacio de circulación y zonas de acceso. El baño debe tener un cuidado especial, en la zona de lavabo, inodoro y bañera, ya que es un lugar muy íntimo, donde la gente necesita hacer todo por sí misma, y por tanto necesita tener una accesibilidad muy adecuada. (Shimosakai, 2022, párr. 5)

Es decir, para una buena accesibilidad en los hoteles, es necesario que estos cuenten con todos los elementos necesarios (barandales, rampas de acceso, señalética) para las personas discapacitadas, ya sea que vayan en silla de rueda, para personas no videntes, para sordomudos, y con alguna otra discapacidad temporal o permanente.

Es por ello que, la accesibilidad en los hoteles se ha vuelto un elemento muy importante, porque por medio de este, se puede otorgar una mejor experiencia a todos los usuarios, permitiendo que todos los clientes tengan las mismas oportunidades, aportando un valor añadido al servicio.

6.1.7. ¿Qué es discapacidad?

La discapacidad es una condición que afecta el nivel de vida de un individuo o de un grupo. El término se usa para definir una deficiencia física o mental, como la discapacidad sensorial, cognitiva o intelectual, la enfermedad mental o varios tipos de enfermedades crónicas. (National Geographic, 2018, párr. 1)

Las personas con discapacidad constituyen un grupo diverso, por lo que sus experiencias vitales y a sus necesidades en materia de salud se ven afectadas por factores como el sexo, la edad, la identidad de género, la orientación sexual, la religión, la raza, la etnia y la situación económica. Las personas con discapacidad mueren antes, tienen peor salud y experimentan más limitaciones en su actividad cotidiana que las demás (OMS, 2023, párr. 1)

6.1.8. Conceptos Sobre Tipos de Discapacidades

Ilustración 5

Tipos de discapacidades



Nota. Adaptado de *Tipos de discapacidades*, de Autor desconocido, 2020, INEGI (<https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx>) CC BY 2.0

A continuación, se detallan los tipos de discapacidades:

Discapacidad físico-motora: La discapacidad motora o motriz (pérdida de movilidad) se engloba dentro de las discapacidades físicas, que también abarcan las orgánicas (pérdida de funcionamiento de órganos internos). (Arranz, 2023, párr. 1)

Discapacidad intelectual: Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual como en conducta adaptativa. Esta discapacidad aparece antes de los 18 años y su diagnóstico, pronóstico e intervención son diferentes a los que realizan para la discapacidad mental y la discapacidad psicosocial. (Gobierno de México, 2013)

Discapacidad mental: Deterioro de la funcionalidad y el comportamiento de una persona que es portadora de una disfunción mental y que es directamente proporcional a la severidad y cronicidad de dicha disfunción; son alteraciones o deficiencias en el

sistema neuronal, que aunado a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detonan una situación alterada de la realidad. (Párr. 2 y 3)

Discapacidad visual: La discapacidad visual se define como la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica relacionada con una disminución o pérdida de las funciones visuales¹ y las barreras² presentes en el contexto en que desenvuelve la persona. (Ministerio de Educación Especial, 2008, p. 7)

Discapacidad auditiva: Se entiende como discapacidad auditiva la pérdida o anomalía de una 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. (Forner, 2021, párr. 2 y 3)

Este déficit auditivo, según el grado, afecta a nuestra comunicación, tanto en el lenguaje oral como con los sonidos que nos ubican en nuestro entorno.

Discapacidad Psicosocial: Son las personas cuya condición de vida implica una alteración psicológica a causa de algún trastorno mental; y que, al interactuar con diversas barreras, se ve impedida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Schurenkamper, 2021, párr. 2)

Por lo tanto, es muy significativo el tener conocimiento acerca de lo que es una discapacidad y de los tipos que existen, para así lograr comprender a las personas en general y saber dar un trato adecuado y con esto contribuir a la inclusión y evitar la discriminación por falta de conocimientos sobre el tema, por tanto, es importante capacitarse sobre los temas de relevancia y de los que las personas son afectadas actualmente.

6.1.9. Personas con Discapacidad Según Tipo de Discapacidad

Por parte del Ministerio de Salud (MINSA), se lleva un registro de las personas con discapacidad en el marco del programa “Todos con Voz”, en el cual se informa que

el número total de personas con discapacidad empadronadas es de 177,101 en 2021. (RIADIS, 2022, p. 8)

En el siguiente cuadro se detalla el número de personas según tipo de discapacidad:

Tabla 1

Personas según tipo de discapacidad

Tipo de discapacidad	Absolutos	Relativos
Personas con discapacidad físico-motora	72,249	41%
Personas con discapacidad intelectual	40,939	23%
Personas con discapacidad visual	21,350	12%
Personas con discapacidad auditiva	15,518	9%
Personas con discapacidad psicosocial	8,616	5%
Personas con discapacidad visceral	4,008	2%
Personas con dos o más discapacidades	14,421	8%
Total de personas con discapacidad	177,101	100%

Nota: La tabla representa el porcentaje de personas según su tipo de discapacidad, elaborado por RIADIS con base en datos del Ministerio de Salud y el Programa “Todos con Voz” en el año 2021, tomado de *Informe Nicaragua* (p. 9), por RIADIS, 2022.

Por lo tanto, es muy significativo el tener conocimiento acerca de lo que es una discapacidad y de los tipos que existen, para así lograr comprender a las personas en general y saber dar un trato adecuado y con esto contribuir a la inclusión y evitar la discriminación por falta de conocimientos sobre el tema, por tanto, es importante capacitarse sobre los temas de relevancia y de los que las personas son afectadas actualmente

6.1.10. Datos Básicos de Personas con Discapacidad

De acuerdo con el Instituto Nacional de Información de Desarrollo (INIDE), la población estimada en 2021 fue de 6,664,364 personas, de los cuales el 49.3% son hombres y 50.3% mujeres. En Nicaragua no se cuenta con fuentes de información actualizadas proveniente de censos y encuestas oficiales, que permitan dar cuenta de las características sociodemográficas generales de su población, tales como la etnicidad y la prevalencia de la discapacidad. (RIADIS, 2022)

El último Censo de Población y Vivienda se realizó en 2005, en el que se contabilizó un total de 5,142,098 personas, de las cuales 49.3% fueron hombres y 50.7% mujeres. (P. 7)

Según la (Agencia de Cooperación Internacional del Japón, 2014, p. 22) en el año 2009 el programa del MINSA “Todos con Voz”, realizó un Censo en todo el territorio nacional. En este Censo se visitaron 179,138 hogares y se detectaron a un total de 126,316 personas con discapacidad. La discapacidad en Nicaragua correspondía a:

Tabla 2

Discapacidad según el sexo

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

Nota: La tabla representa el porcentaje de discapacidad según sexo en Nicaragua, según un censo realizado por el programa “Todos con Voz” en 2009. Tomado de *Estudio diagnóstico del sector de las personas con discapacidad en la república de Nicaragua* (p. 22), por Herrera A., 2014, JICA.

6.1.11. Formación Técnica en la Inclusividad

La Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP) es un pilar fundamental para la equidad, la productividad y la sostenibilidad de los países. Contribuye a la mejora de las condiciones de acceso igualitario a la educación, al empleo, al emprendimiento y al trabajo decente. El fortalecimiento de estos ámbitos, como señalan los Objetivos de

Desarrollo Sostenible (ODS), aporta al crecimiento inclusivo y sostenible en una era caracterizada por el cambio constante. (Valdebenito, 2020, párr. 2)

En este sentido, es muy importante en el sector turístico, ya que permite adquirir habilidades para realizar de manera eficiente y eficaz cualquier tipo de trabajo, ayuda a resolver problemas que se presentan y a cumplir funciones múltiples; mediante la formación técnica se desarrollan habilidades que demanda este rubro profesional.

Por lo tanto, un prestador de servicios turísticos además de poseer, habilidad para gestionar relaciones de trabajo, para enfocarse en los detalles y habilidades de idiomas, también tiene que tener el talento para dirigirse a personas con discapacidad, cómo por ejemplo ser capaces de aprender lenguaje de señas, siendo de gran utilidad para los turistas de este segmento de mercado, y así los prestadores de servicios brinden un buen servicio de calidad y confort para todos.

6.1.12. Lenguaje de Señas

Se define al lenguaje de señas o de signos como la lengua natural de expresión y configuración gesto-espacial y percepción visual gracias a la cual los sordos pueden comunicarse con su entorno social. Esta se basa en movimientos y expresiones a través de manos, ojos, rostro, boca y cuerpo. Las personas sordas son los principales usuarios de la lengua de signos, pero los votos silenciosos o los monjes que participan en determinadas actividades deportivas también pueden utilizarla. (Vercher, 2018, párr. 1 y 3)

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.

Ilustración 6

Lenguaje de señas nicaragüense



Nota. Adaptada de *Lenguaje de señas nicaragüense*, de ANSNIC, 2017, ASB Latam (<https://asb-latam.org/aprendiendo-lenguaje-senas-nicaraguense/>). CC BY 2.0

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 Latam, 2017, párr. 1)

Importancia del Lenguaje de Señas

Se considera al lenguaje de señas como una parte fundamental en la comunicación humana, pues sin éste, miles de personas quedarían excluidas de la sociedad por el simple hecho de tener una discapacidad. Aunque aún no se ha logrado que la lengua de señas se enseñe en las escuelas, como pasa con el idioma inglés, cada día es más común encontrarse con personas que están interesadas en aprenderlo para así poder dar paso a una sociedad más inclusiva. (Ruiz, 2021, p. 1)

Eso quiere decir que, tanto para el desarrollo personal como profesional, es crucial adquirir habilidades que permitan mantenerse actualizado y preparado para cualquier situación. De esta forma, se eliminan obstáculos y se fomenta un progreso más inclusivo en la sociedad.

6.1.13. Sistema Braille

Según Escat (2023), el braille es un sistema de lectura y escritura a través del tacto que utilizan las personas ciegas. Fue ideado a mediados del siglo XIX por el pedagogo francés Louis Braille, quien se quedó ciego debido a un accidente ocurrido durante su niñez. El sistema Braille no es un idioma, sino un alfabeto. Con él se pueden representar las letras, los signos de puntuación, los números, la grafía científica, los símbolos matemáticos y las notas musicales. (Párr. 1)

En igual forma, Noguera (2022) dice que, el sistema Braille no es sólo y principalmente un código especial de lectura y escritura, es, por tanto, un medio de

comunicación alternativo a la visual, que pone en marcha mecanismos psíquicos y neurofisiológicos por completo diferentes a los implicados en la lecto-escritura convencional a través del sentido de la vista. (Párr. 1)

Por lo tanto, el sistema Braille desempeña un papel crucial en la presente investigación, ya que está muy relacionado con la promoción de la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad visual en el entorno hotelero. Este sistema táctil de lectura y escritura proporciona a las personas con discapacidad visual una herramienta vital para acceder a la información de manera independiente y participar plenamente en diversas actividades, incluido el turismo.

Además, en el contexto específico de la investigación sobre la accesibilidad hotelera, la presencia del sistema Braille en la señalización y la información relevante dentro de los hoteles es esencial. Facilita la orientación y la comprensión de las instalaciones, habitaciones y servicios, permitiendo a los huéspedes con discapacidad visual moverse con confianza y autonomía en el entorno hotelero. La inclusión del sistema Braille también contribuye a la creación de un ambiente acogedor y accesible, alineado con los principios del turismo accesible.

6.2. Hostelería

De acuerdo con Nebreda (2019), la hostelería es una rama del turismo que abarca los servicios de alojamiento para turistas en diversos establecimientos (hoteles, pensiones, hospedajes...). (Párr. 2)

6.2.1. Historia de los Hoteles

Ilustración 7

Primer hotel del mundo City Hotel, Trinity & Grace



Nota. Adaptado de *City Hotel, Trinity & Grace*, de Miriam e Ira D. Wallach, 1854, Digital Collections (<https://digitalcollections.nypl.org/items/510d47e1-0ed1-a3d9-e040-e00a18064a99>). CC BY 2.0

En primer lugar, la historia de la industria hotelera se remonta a la antigüedad (años 1000 a 500 a. de C.) cuando los comerciantes viajaban de un lugar a otro para intercambiar mercancías a cambio de hospedaje. En ese tiempo surgieron posadas en los caminos para alojar a los viajeros y a sus caballos a cambio de dinero. Eran lugares donde los huéspedes se alojaban junto al ganado y se les ofrecía un servicio de comidas. (Nebreda, 2019, párr. 3)

Posteriormente, con la caída del Imperio Romano en los siglos X y XI, monasterios se apropiaron del servicio de hospedaje. Lo prestaban de forma voluntaria y además estaba protegido por ley. A partir del siglo XII y XIII las cruzadas dieron un fuerte impulso al comercio y la hospitalidad dio paso a locales que comenzaron a cobrar a cambio de alojamiento. De los siglos XV al XVIII se desarrolla un servicio de posadas no solo destinadas al alojamiento de viajeros sino también como centros de actividades, negocios o para elegir a miembros del consejo eclesiástico o del parlamento. (Nebreda, 2019, párr. 4)

Por otro lado, el punto de inflexión en la historia de la hostelería vino con la Revolución Industrial y la generalización de los medios de transporte que permitió a las personas desplazarse de forma masiva de un lugar a otro. Por aquel entonces, los viajes están reservados a clases más adineradas que podían salir de vacaciones y por tanto exigían alojamientos acordes a su nivel económico. Se generalizan establecimientos para comer y pernoctar y surge así lo que conocemos como hotelería moderno. (Nebreda, 2019, párr. 5)

Asimismo, el primer hotel de concepción moderna fue el “Badische Hof” construido en Alemania, con algunos aspectos novedosos para la época como sala de lectura o biblioteca. Con la aparición del ferrocarril también surgen los hoteles “término” para dar alojamiento a los viajeros al lado de las estaciones. A mediados de 1800 aparecen los hoteles de propiedad corporativa. (Nebreda, 2019, párr. 6)

Dicho lo anterior, el famoso Ritz y su cadena de hoteles se inaugura en 1880 y el modelo de negocio se extiende de Europa a Estados Unidos tras 1900. Francia fue el gran referente en la industria hotelera desde mediados del siglo XIX hasta que a finales del siglo XX Estados Unidos tomó el relevo con sus grandes cadenas hoteleras y gigantes establecimientos. La industria hotelera es hoy una de las principales y en algunos países europeos ocupa el primer puesto de la industria nacional. (Nebreda, 2019, párr. 6)

Cuando los antiguos hombres se aventuraron a salir por primera vez de sus asentamientos tribales, no había hoteles en los cuales pudieran hospedarse, por lo tanto, armaban sus tiendas donde lo deseaban. Los primeros viajeros intercambiaban mercancías por hospedaje. Indudablemente, hospedar fue una de las primeras empresas comerciales, y la hospitalidad fue uno de los primeros servicios a cambio de dinero. (Villasante, 2016, párr. 2)

Las posadas de los tiempos bíblicos ofrecían un poco más que una cama en el rincón del establo. La mayoría de estos establecimientos eran moradas privadas que ofrecían alojamiento temporal para los extraños. Las tarifas eran razonables pero la compañía era ruda, los viajeros compartían los cuartos con los caballos y el ganado.

Uno de los antepasados de los hoteles son los caravasares, unas edificaciones que se construían en las rutas de las caravanas para que los viajeros pudieran resguardarse y pernoctar junto a sus animales. Estos recintos aparecieron, aproximadamente, sobre el año 2.500 antes de nuestra era. (Teijeiro, 2020, párr. 4 – 6)

Cuando los romanos desarrollaron su sistema de vías por todo el territorio del Imperio, empezaron a surgir posadas en los márgenes de estos caminos.

Posteriormente, ya en la Edad Media, los monasterios y las abadías se convirtieron en lugares en donde se podían resguardar los peregrinos y los viajeros. Las cruzadas también jugaron un papel importante en el desarrollo de las redes de alojamiento.

En resumen, a lo largo de la historia, los hoteles han desempeñado un papel importante en la hospitalidad y en el alojamiento de viajeros. Desde hace mucho tiempo, las personas han necesitado lugares para descansar y refugiarse mientras viajan, y esto ha llevado al desarrollo de los hoteles tal como se conocen hoy en día.

Es por ello que la propuesta de investigación es viable, ya que representa una respuesta directa a una problemática actual y relevante en el contexto del turismo accesible, la cual es la falta de accesibilidad para el goce del turismo de las personas con discapacidades.

6.2.2. Apartahotel

Un Apart Hotel (en inglés “apartment”), es un tipo de apartamentos completamente amoblados y con mayores servicios que las de un simple hospedaje, operado bajo un sistema de reservas similar al de un Hotel. (Lobato, 2014, párr. 2 y 7)

Cabe destacar que este tipo de hospedaje es también la mejor opción para aquellas personas que necesiten un tiempo de estancia prolongado fuera del hogar. En este sentido, los tipos de contratación son flexibles y pueden ser por días, semanas o incluso en algunos casos son utilizados por varios meses.

Durante los últimos años, el apartahotel se está imponiendo como una alternativa interesante por su versatilidad, esto surge por la necesidad de los huéspedes de poder quedarse en hoteles por un determinado tiempo y poder tener un espacio con todas las comodidades y además gastar menos al pagar por el apartamento que pagar diariamente por una habitación de hotel.

Seguramente, el escenario que se ha configurado en el periodo postpandemia en el sector de la hostelería ha contribuido al nacimiento de este tipo de alojamiento. Son, de hecho, una buena solución para familias de vacaciones, pero también para los

viajeros bleisure, es decir, quienes viajan por motivos de trabajo, pero que extienden tales viajes para dedicar momentos al tiempo libre y al descanso. (Ciullini, 2023, párr. 4)

6.2.3. Hotel Boutique

El concepto de hotel boutique nace como una forma de ofrecer una experiencia más íntima y personal que un gran hotel, y usualmente están ubicados en centros urbanos -y particularmente en las zonas más trendy- en donde la influencia local y reflejar lo que pasa en la ciudad es parte de ello. (Toscani, 2019, párr. 6)

Por lo tanto, los hoteles boutique son establecimientos hoteleros que se destacan por su carácter único y exclusivo. A diferencia de los hoteles convencionales, los hoteles boutique son pequeños, íntimos y acogedores, brindando una experiencia personalizada y distintiva a sus huéspedes.

6.2.4. Hostal

(Artze & Escalante s.f., como se citó en Granda, 2017) Hostal es un establecimiento de hospedaje turístico situado en un inmueble y que posee cierto atractivo patrimonial, el cual ofrece servicios de albergue en cuartos o habitaciones y da uno o más servicios gastronómicos y otros servicios complementarios, tratan a los clientes de modo diferente, posibilitando al visitante a interactuar con el entorno que lo rodea. (P. 5)

Por consiguiente, los hostales ofrecen habitaciones tanto compartidas como privadas, pero pueden contribuir al turismo accesible al proporcionar instalaciones adaptadas y contar con personal cualificado. Esta práctica no solo atrae a un público más diverso, sino que también fomenta la inclusión y la convivencia en estos espacios de hospedaje.

6.2.5. Según el Reglamento de Hospedería de Nicaragua

Reglamento, aprobado el 25 de julio de 2019 en la ciudad de Managua. 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.

Artículo.1. - El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de las Empresas Prestadoras de Servicios de Hospedería.

De los tipos de establecimientos

Artículo. 4.- Las Empresas Prestadoras de Servicios de Hospedería se clasificarán según los tipos de servicios, instalaciones y el régimen de propiedad utilizado. Estas son: a) Hospederías Mayores y b) Hospederías Menores.

Artículo 5.- De las Hospederías Mayores: corresponden a las instalaciones que brindan servicio de alojamiento, declaradas turísticas por el Instituto Nicaragüense de Turismo, que cuentan con al menos quince unidades habitacionales.

Hoteles (Capítulo II, Arto. 5)

Son aquellas instalaciones de alojamiento público a huéspedes en tránsito, ya sea en un edificio, parte de él, o en un grupo de edificios, con no menos de quince unidades habitacionales, que tienen la opción de proporcionar servicios complementarios básicos como restaurante, bar, salones de reuniones o conferencias, spa, piscinas y limpieza en general del o los edificios, tanto en áreas interiores como exteriores, entre los cuales deberá existir integridad funcional con el servicio principal de alojamiento. Además, debe cobrar una tarifa diaria o paquetes especiales de promoción que incluyen dicha tarifa. (Asamblea Nacional, 2019)

Para aquellos establecimientos de Hospedería que no cumplan con el requerimiento de las quince unidades habitacionales, se clasificarán como hoteles siempre y cuando cumplan con todas las áreas y servicios complementarios básicos descritos en el párrafo que antecede y con un monto de inversión comprobada de más de dos millones de dólares (\$2,000,000).

Para aquellos establecimientos de Hospedería que cumplan con el requerimiento de las quince unidades habitacionales, se clasificarán como hoteles y se evaluarán todos los servicios y áreas complementarias enunciados anteriormente, aunque no las posean. Siempre debe privar el concepto oficial de Hotel.

Hotel Boutique Los Altos, el término “hotel boutique” es un concepto nacido en los años 80’s, muy diferente a los hoteles convencionales de hoy en día, “...no existe un reglamento o clasificación oficial para ser un hotel boutique, pero sí hay ciertos parámetros para ello”. (Toscani, 2019, párr. 3)

Apartahoteles (Capítulo II, Arto. 5)

Conjunto de no menos de quince unidades habitacionales en un edificio o grupo de edificios, constituyendo un todo homogéneo, con uno o más dormitorios, baño privado, sala, comedor, equipadas con cocinas individuales donde se proporcionan servicios parciales para la limpieza.

Se categorizarán de 1 a 3 estrellas, ya que los estándares de calidad en equipamiento, infraestructura y servicio son más elevados y exigentes a los de hospedería menor.

Para el cálculo de la tarifa de pagos, se tomará en cuenta cada habitación con las que cuente el aparthotel. (Normas Jurídicas de Nicaragua, 2019, Capítulo II, Arto 5)

Aparthotel Mapy, uno de los hoteles que se está trabajando, se encuentra en hospederías mayores ya que es un Aparthotel y cumple con los estándares del reglamento para su debida función.

Por lo cual, el reglamento de hospedería es de vital importancia para los prestadores de servicios turísticos, porque de esta manera se regula el funcionamiento de la industria hotelera, garantizando los derechos del turista.

Hospederías menores (Capítulo II, Arto. 6)

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. (Normas Jurídicas de Nicaragua, 2019, Capítulo II, Arto 6)

6.2.6. Infraestructura Turística

Blanco define la infraestructura turística como, “la dotación de bienes y servicios con que cuenta un territorio para sostener sus estructuras sociales y productivas y como tal condiciona el desarrollo turístico. (Blanco, 2008, pág. 18)

6.2.7. Tipos de Infraestructura Turística

Según Páez (2020), la infraestructura turística puede clasificarse de diferentes formas. Por ejemplo, se puede clasificar según el titular de la propiedad:

Pública: Es la infraestructura proveída por las instituciones del Estado. Esta, incluye el tipo de infraestructura que el mercado podría no proveer de forma accesible. Por ejemplo, caminos y carreteras. Asimismo, se incluyen en esta clasificación otro tipo de instalaciones que provee el Estado como hoteles y centros culturales.

Privada: Constituye las instalaciones proveídas por el sector privado. En esta sección se incluyen edificaciones, y la dotación de bienes y servicios.

Mixto: Finalmente, también se consideran instalaciones en las que tienen participación el sector público y privado. Por ejemplo, las telecomunicaciones e información.

Igualmente, se puede clasificar la infraestructura turística por su finalidad:

Con fines turísticos: Comprende la infraestructura creada originalmente para la explotación del turismo. Por ejemplo, los servicios e instalaciones de alojamiento y alquiler de transporte. Esta infraestructura impulsa la demanda, fomentando las visitas de extranjeros.

Paraturísticos: En este caso, se incluyen las instalaciones preexistentes o construidas para el desarrollo local y que benefician al turismo. Por ejemplo, carreteras y caminos, e instalaciones locales como el transporte público. Esta infraestructura sirve para dar apoyo a los visitantes, mejorando en gran medida su experiencia. (Párr. 4 – 9)

Por lo tanto, la infraestructura turística es importante, ya que, por medio de esta se puede aprovechar la comercialización de destinos turísticos. Por consiguiente, una buena infraestructura turística hará que el destino aumente su atractivo y mejora la oferta.

Es decir, un destino no solo obtiene visitas por ser un lugar paradisíaco, sino que tiene que contar con instalaciones que sean atractivas para el turista, gracias a esto se obtienen grandes beneficios, como el aumento del consumo de los destinos turísticos, por medio de este se aumenta la demanda lo cual ayuda a sumar el Producto Interno Bruto (PIB) y mejora el nivel de empleo.

6.2.8. Importancia de la Accesibilidad Hotelera

La accesibilidad en los hoteles es extremadamente importante para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, puedan disfrutar de una estancia cómoda y segura. (Casadevall, 2023, párr. 1).

Según la OMT, hacer turismo inclusivo (también conocido como turismo accesible, turismo para todos, turismo sin barreras, entre otros términos) busca que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona, con o sin discapacidad.

En pocas palabras la accesibilidad hotelera es importante porque permite a los huéspedes con discapacidad disfrutar de una estadía cómoda y segura en un hotel. Además, la accesibilidad hotelera tiene un impacto positivo en la imagen y la reputación del hotel, ya que demuestra un compromiso con la inclusión y la diversidad.

6.2.9. Recursos que Debe de Tener un Hotel para ser Accesible.

Según (Lacalle, 2023, párr. 7 – 15), los ocho elementos que deben incluir las habitaciones de un hotel accesible son:

1. Espaciosa y ordenada

Para que las personas en silla de ruedas puedan moverse libremente por la habitación, es fundamental que haya espacio suficiente. Además, esto implica que no debe haber obstáculos en su camino, como alfombras o elementos en los que puedan atascarse las sillas de ruedas. Lo ideal, para una mejor tracción, es que las habitaciones

tengan suelos de madera. Lo mismo ocurre con los discapacitados visuales: no debería haber obstáculos que les impidan moverse cómodamente por la habitación.

2. Puertas automáticas

Las puertas automáticas son fundamentales, sobre todo para las personas en silla de ruedas. Debe haber una puerta automática para entrar y salir de la habitación, y es preferible que sea una puerta de asistencia eléctrica, ya que las puertas de las habitaciones de hotel suelen ser bastante pesadas.

3. Camas ajustables

Conociendo su altura, los huéspedes podrán determinar más fácilmente si podrán subirse solos a la cama o si necesitarán ayuda.

4. Duchas accesibles y con barras

Para que las personas en silla de ruedas puedan entrar y salir de la ducha sin problemas, ésta debe ser espaciosa, sin escalones ni obstáculos y debe disponer de un banco. Además, el cuarto de baño debe estar equipado con barras en la ducha y junto al inodoro, y contar con un botón del pánico por si tus huéspedes necesitan ayuda.

5. Timbre y luz

Un timbre con luz puede ser muy útil para huéspedes con problemas de audición. Se trata de un timbre conectado con una luz intermitente en el interior de la habitación que avisa visualmente cuando alguien llama a la puerta. Si el timbre tiene sonido, también será útil para los huéspedes con discapacidad visual.

6. Enchufes

Aunque los enchufes no deberían ser un obstáculo para los huéspedes con discapacidad, es importante que puedan utilizarlos con facilidad, y lo ideal es que estén situados a una altura de entre 35 y 120 cm. La idea es que los enchufes estén más o menos a la altura de la cintura, para que puedan alcanzarse fácilmente. También debería haber enchufes en los escritorios, en las mesillas de noche y en las bases de las lámparas.

7. Configuración de la suite

Como hotelero, es importante que tus distintos tipos de habitación sean accesibles. Esto significa que tus suites también deben estar adaptadas para personas con movilidad reducida, ya que a menudo viajan acompañadas de cuidadores. Estos cuidadores deben poder acceder fácilmente a la habitación principal, pero sin que esto perjudique la intimidad de ambas partes.

8. Posibilidad de retirar elementos cuando sea necesario

Como hotelero, seguro que le das mucha importancia a la decoración de tus habitaciones. Sin embargo, en el caso de las habitaciones accesibles, es importante que esta decoración sea flexible. Esto significa que deberías poder mover o retirar los muebles fácilmente para adaptarte a las necesidades de tus huéspedes. Por otro lado, conviene reflexionar sobre si merece la pena añadir elementos voluminosos que sean puramente decorativos, los cuales podrían entorpecer la accesibilidad de la habitación.

Con respecto a lo anterior, debería ser obligatorio que los establecimientos hoteleros diseñen instalaciones y ofrezcan servicios que aborden de manera inclusiva las necesidades de todos los huéspedes. La accesibilidad debe ser un componente esencial para garantizar que cada persona, independientemente de sus capacidades, pueda disfrutar plenamente de la experiencia de hospedaje.

6.3. Plan de Acción para la Promoción del Turismo Accesible

6.3.1. Plan de Acción

Un plan de acción es una herramienta administrativa que establece el camino para conseguir las metas de un negocio. Fija la ruta con una planificación exhaustiva por medio de un listado de actividades con los tiempos y responsables; además, marca el progreso en cada componente. (Rodrigues, 2022, párr. 3).

Los planes de acción como señala Suárez, (2002): “son documentos debidamente estructurados que forman parte de planeamiento estratégico de una investigación de

carácter cualitativo, ya que, por medio de ellos, es que se busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos.

Para Weihrich (1987), la planificación estratégica consiste en analizar la situación actual y la situación que se espera alcanzar en el futuro; determina la dirección de la organización y desarrolla los medios para realizar la misión. Es un proceso que exige un enfoque sistémico para identificar y analizar factores externos a la organización e igualarlos con las capacidades de la organización.

Cabe considerar que un plan de acción es una lista ordenada de las cosas que tienes que hacer para lograr un objetivo, para esto se debe de tener claro lo que se quiere hacer, tener planteada una fecha y crear una lista de recursos que necesitas para llevar a cabo cada paso, menciono también la planificación estratégica porque van de la mano, ambas son procesos de toma de decisiones que tienen como finalidad lograr objetivos, ambas se basan en el análisis de datos.

6.3.2. La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Según el tema de investigación, se ha tomado en cuenta la agenda 2030 de objetivos de desarrollo sostenible, centrándose particularmente en el **Objetivo 9**. Este objetivo enfatiza la importancia de construir infraestructura resistente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación. Además, tiene como objetivo aumentar el acceso de las pequeñas industrias en los países en desarrollo y modernizar la infraestructura existente.

Además, la investigación también es relevante y pertinente retomar el **Objetivo 10**, cuya importancia es reducir la desigualdad y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, religión, situación económica o cualquier otra. Condición. Este objetivo subraya garantizar la igualdad de oportunidades y eliminar las leyes, políticas y prácticas discriminatorias.

Ilustración 8

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Nota. Adaptada de *Objetivos de Desarrollo Sostenible*, de ONU, 2015, Naciones Unidas (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>). CC BY 2.0

Tabla 3

Objetivos vinculados al Turismo Accesible

Objetivo	Meta del objetivo
<p>Objetivo N°9. Industria, innovación e infraestructura.</p>	<p>Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.</p> <p>Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, de aquí a 2030, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales, y duplicar esa contribución en los países menos adelantados.</p>
<p>Objetivo N°10. Reducción de las desigualdades</p>	<p>De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</p> <p>Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.</p> <p>Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.</p>

Nota. Objetivos vinculados a esta investigación. Tabla de elaboración propia.

En conclusión, los Objetivos de Desarrollo Sostenible permitirán a las empresas conocer las características de la realidad actual, para de este modo desarrollar e implementar soluciones a los impactos negativos y maximizar los positivos, y de esta

manera conocer si su impacto, ya sea económico, social o medioambiental, aporta valor a la sociedad.

6.3.3. Plan Nacional de Lucha Contra la Pobreza

Ilustración 9

Plan Nacional de Lucha Contra la Pobreza 2022 – 2026



Nota. Adaptado de *Plan Nacional de Lucha Contra la Pobreza 2022 – 2026*, GRUN, 2021, PNDH (https://www.pndh.gob.ni/documentos/pnlc-dh/PNCL-DH_2022-2026%2819Jul21%29.pdf). CC BY 2.0

Impulsar modalidades creativas e innovadoras de turismo en todos los campos y en todos los espacios, aprovechando el acervo cultural, las tradiciones y los patrimonios culturales tangibles e intangibles del pueblo nicaragüense.

Mejora de la Infraestructura Turística

Se continuará fomentando la inversión nacional y extranjera, que mejore las condiciones de infraestructura turística, para incrementar la competitividad del sector. Para ello, se trabajará en lo siguiente:

Se actualizará la Cartera de Proyectos del INTUR, con la identificación y elaboración de 58 perfiles de proyectos turísticos, acorde a las prioridades institucionales.

Se formularán y ejecutarán 21 proyectos de infraestructura, para ampliar la oferta de servicios y mejorar las condiciones para las personas que visitan los Centros Turísticos públicos.

Se desarrollarán 4 Planes Maestros para los Centros Turísticos públicos.

Se ejecutarán 31 obras de mantenimiento en Centros Turísticos públicos, a fin de mantener condiciones agradables para los visitantes.

Se proyecta el establecimiento de 2,718 nuevas empresas turísticas que generarán nuevos empleos a nivel nacional.

Se proyecta la habilitación de 3,618 nuevas habitaciones, como resultado de la oferta de nuevas empresas de hospedaría y las empresas que ejecutarán proyectos de ampliación en su infraestructura.

Se realizarán intercambios y exposiciones de 14 casos exitosos sobre destinos sostenibles, creando alianzas y promoción de buenas prácticas entre territorios.

7. Supuesto de Investigación

La propuesta de acciones estratégicas para promover el turismo accesible permitirá al sector hotelero mejorar significativamente su capacidad de ofrecer servicios inclusivos y adaptados a las necesidades de turistas con discapacidades, contribuyendo así a la expansión de su mercado y a la creación de experiencias más enriquecedoras para sus visitantes.

8. Operacionalización de variables

Objetivos Específicos	Variable Conceptual	Subvariables	Indicador	Tipo de Variable	Ítems	Tipo de Instrumento	Informante Clave
Objetivo específico #1: Identificar las condiciones actuales del sector hotelero y su relación con el turismo accesible.	Turismo accesible: El turismo accesible se refiere a la adaptación de los servicios turísticos a las necesidades de las personas con discapacidad. (Mayett, 2023, párr. 1)	Infraestructura	- Condiciones actuales - Instalaciones - Diseño - Áreas - Señalización	Cualitativa	Cómo se encuentra el estado general de las instalaciones del hotel en términos de accesibilidad. ¿Existen barreras arquitectónicas? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Las instalaciones del hotel cuenta con accesos adecuados? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Hay baños accesibles? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿El diseño está pensado para garantizar la comodidad y seguridad de todos los huéspedes? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Las áreas comunes del hotel, son fácilmente accesibles? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Existe una adecuada señalización? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Las señales son visibles y comprensibles para todos? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿El hotel dispone de sistemas de alarma tanto visuales como auditivos? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿El hotel cuenta con ascensor? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿El hotel ofrece servicios de comunicación accesible? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Guía de observación Complementada con una entrevista	Administrador
		Recursos humanos	- Capacitaciones recibidas - Atención al cliente personalizado - Personal Calificado				
		Tecnológica	- Sistemas de Alarma Visuales y Auditivos - Ascensores - Plataforma vertical para silla de ruedas				

Objetivos Específicos	Variable Conceptual	Subvariables	Indicador	Tipo de Variable	Ítems	Tipo de Instrumento	Informante Clave
					¿Considera que la diversidad y la inclusión se valoran y promueven en el hotel? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Un poco <input type="checkbox"/> ¿Qué necesidades cree que tienen los consumidores con discapacidad al elegir un hotel para su estadía? Rampa <input type="checkbox"/> Ascensor <input type="checkbox"/> Puertas amplias <input type="checkbox"/> Baños adaptados <input type="checkbox"/> ¿Qué tipos de discapacidades suelen presentar las personas discapacitadas que se hospedan en el hotel? Visual <input type="checkbox"/> Auditiva <input type="checkbox"/> Motora <input type="checkbox"/> Sensorial <input type="checkbox"/> Intelectual <input type="checkbox"/>		
Objetivo específico #3: Proponer un plan de acciones estratégicas para el fortalecimiento del Turismo Accesible en el sector hotelero del departamento de Estelí.	Plan de acción estratégicas: Un plan de acción es una herramienta administrativa que establece el camino para conseguir las metas de un negocio. (Rodrigues, 2022, párr. 3)	Acciones estratégicas	Nombre de la acción Objetivo Meta o actividades Acciones estratégicas Requisitos para la inversión Resultados esperados Responsable	Cualitativa	¿Qué piensa usted de la importancia de capacitar a su personal? ¿El personal está capacitado en la asistencia a personas con discapacidad? ¿Considera importante el instalar un sistema de alarma visual y auditivo para las personas con discapacidad? ¿Por qué? ¿Cómo se puede una experiencia positiva y satisfactoria para los clientes con necesidades especiales? (Personas discapacitadas, mujeres embarazadas, personas de la 3ra edad) ¿Se han considerado elementos como pasillos amplios y áreas de descanso accesibles?	Plan de acción	Administrador

9. Diseño Metodológico

9.1. Tipo de Investigación

Según su enfoque:

El tema de esta investigación es: Propuesta de acciones estratégicas para el fortalecimiento del Turismo Accesible en el sector hotelero del departamento de Estelí”, se llevó a cabo en tres hoteles de la ciudad de Estelí y adopta un enfoque filosófico mixto cuali-cuantitativo. Se analizan las condiciones actuales del sector hotelero en respuesta a la demanda del turismo accesible y la atención a personas con discapacidad, además, se proporcionan datos sobre el comportamiento de la demanda en este segmento específico del mercado turístico.

Según (Hernandez & Mendoza, 2008, p. 10) los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio

Según su alcance:

Este estudio se clasifica como descriptivo debido a su enfoque en la presentación detallada de las condiciones actuales del sector hotelero en Estelí en relación con la demanda del turismo accesible y la atención a personas con discapacidad. La investigación se centra en proporcionar un análisis minucioso de las características y situaciones existentes en tres hoteles específicos, con el propósito de ofrecer una comprensión completa de la realidad actual en este contexto.

A través de este enfoque descriptivo, se busca arrojar luz sobre los elementos que definen la accesibilidad hotelera en la ciudad, permitiendo así identificar áreas de mejora y proponer soluciones concretas para lograr un entorno más inclusivo y acogedor.

(Dankhe, 1986, como se citó en Hernandez, 2006) Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible. (Pp. 61 y 62)

Según su aplicabilidad:

La investigación es de tipo aplicada, ya que, mediante la recolección de datos, se brindará una propuesta acciones estratégicas, para el desarrollo del Turismo Accesible en servicios hoteleros.

La investigación aplicada es aquella que tiene como objetivo resolver problemas concretos y prácticos de la sociedad o las empresas. (Rus, 2020)

Es por ello, que la investigación aplicada permite solucionar problemas reales. Además, se apoya en la investigación básica para conseguirlo. Esta le aporta los conocimientos teóricos necesarios para resolver problemas o mejorar la calidad de vida. (Párr. 1 y 2)

Según el tiempo:

Según (Piura, 2000, p. 78) el estudio de corte transversal se refiere al abordaje del fenómeno en un momento o período de tiempo determinado, puede ser un tiempo presente o puede ser un tiempo pasado.

Es por ello que, el estudio realizado es de corte transversal, lo que significa que se ha ejecutado una recopilación de datos en un momento específico para examinar y analizar una problemática particular en un punto en el tiempo. Este enfoque nos permite obtener una instantánea de la situación en el período de estudio y examinar relaciones, tendencias o patrones en ese momento sin seguimiento a lo largo del tiempo.

9.2. Área de Estudio

Ciencias Económicas y Administrativas

Área de conocimiento

Línea CEC-2: Organizaciones, gobierno y economía nacional.

Sub línea CEC-2.3: Estrategia empresarial, producción, mercadotecnia, talento humano y toma de decisiones.

Área geográfica

El área geográfica en el contexto de una investigación se refiere a la región o el espacio físico específico que constituye el enfoque principal de estudio. Esta área geográfica puede variar en tamaño y alcance, desde una localidad o ciudad particular hasta una región más extensa, un país o incluso un continente.

A su vez, el área geográfica se divide en macro y micro localización.

Ilustración 10

Mapa de Nicaragua



Nota. Adaptado de Mapa de Nicaragua, de INETER, S/F, INETER

(https://www.ineter.gob.ni/mapa/pub/nicaragua/relieve_525k.html) CC BY 2.0

Macro localización

La macro localización de esta propuesta se sitúa en la República de Nicaragua, un país ubicado en América Central, limitado al norte por Honduras, al sur por Costa Rica, al este por el mar Caribe y al oeste por el océano Pacífico. Nicaragua es un país con una rica diversidad geográfica y cultural, lo que lo convierte en un destino atractivo para el turismo.

Mapa de Estelí



Nota. Adaptado de Mapa de Estelí, de INETER, S/F ,INETER (<https://www.ineter.gob.ni/mapa/pub/dep/artamentos/esteli.html>) CC BY 2.0

La micro localización de esta propuesta se sitúa en el departamento de Estelí, que es una de las subdivisiones políticas y geográficas de Nicaragua. Estelí es conocido por su belleza natural, su rica cultura y su atractivo turístico. El enfoque se centra en la ciudad de Estelí, la cabecera del departamento, donde se llevarán a cabo las acciones estratégicas destinadas a fortalecer el turismo accesible en el sector hotelero. Esta ubicación específica ha sido seleccionada debido a su potencial para el desarrollo del turismo accesible.

9.3. Población y Muestra

Población

La población, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Arias, 2006, p. 81)

Es por ello que la población de estudio de esta investigación se compone de los hoteles ubicados en la ciudad de Estelí, Nicaragua. Los hoteles en esta área geográfica son el objeto de análisis y observación, ya que forman parte fundamental de la industria turística de la región.

Además, esta población incluye hoteles de diversas categorías, tamaños y estilos, desde pequeñas posadas hasta establecimientos más grandes y lujosos. Cada uno de estos hoteles desempeña un papel significativo en la oferta turística de Estelí y, por lo tanto, se considera un elemento esencial para el estudio de la accesibilidad en el sector hotelero en la región.

Muestra

Cuando la población es muy grande, o por cualquier circunstancia no se puede tener acceso a toda, se elige una muestra para realizar el experimento con ella. La muestra está conformada por las unidades seleccionadas de una determinada población y son los sujetos o elementos con los cuales se realiza el experimento. Se define como un subgrupo de la población que es reflejo fiel de ese conjunto y tiene los valores de esta. (Camacho, 2008, p. 122)

Por lo tanto, para llevar a cabo esta investigación, se ha seleccionado una muestra de tres hoteles en la ciudad de Estelí, Nicaragua. Los hoteles de muestra son el Aparthotel Mapy, el Hotel Boutique Los Altos y el Hostal Casa Vínculos. Estos tres establecimientos de hospedaje representan una muestra diversa de opciones en términos de categoría, estilo y tamaño en la población de hoteles en Estelí.

Muestra no probabilística

La elección de los elementos depende de causas relacionadas con las características del trabajo y del investigador o de quien constituye la muestra. El procedimiento no es mecánico ni se hace con fórmulas de probabilidad, depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo y, por supuesto, tiende a estar sesgadas. (Camacho, 2008, p. 122)

Es por ello que se utilizó un muestreo no probabilístico porque el enfoque de la investigación se centra en hoteles específicos en Estelí, Nicaragua, que fueron seleccionados de manera intencionada en función de su relevancia y diversidad para la muestra.

El objetivo de este estudio es comprender la accesibilidad en estos hoteles en particular y proponer acciones estratégicas para su mejora. En este contexto, un muestreo no probabilístico es adecuado, ya que el interés se centra en casos específicos que son representativos de la problemática que se quiere abordar.

9.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Método deductivo:

Según (Bernal, 2010, p. 59) el método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

Además (Ander-Egg, 1994, como se citó en Tapia, 2016, p17) menciona que, el método deductivo, va de lo general a lo particular; de la teoría a los datos. Se parte de una ley general construida a partir de la razón y de ésta se obtienen consecuencias aplicadas a una realidad; los casos se subordinan a fenómenos generales. Este método es propio del positivismo y generalmente su análisis es cuantitativo; está basado en la experimentación y utiliza métodos estadísticos.

El método utilizado en esta investigación es de tipo deductivo debido a la naturaleza de los objetivos y el enfoque de estudio. Se comienza con una premisa general relacionada con el turismo accesible y la accesibilidad en el sector hotelero. A partir de esta premisa, se han desarrollado hipótesis específicas y objetivos de investigación que se derivan lógicamente de esa premisa general.

Técnicas de investigación

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Los instrumentos de recolección son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. (Paraco y otros, 2009, párr. 1 y 2)

Las técnicas utilizadas para recolectar datos fueron:

Guía de Observación

Una guía de observación, por tanto, está en documento que permite a la acción observar determinados fenómenos. Esta guía generalmente se estructura mediante columnas que favorecen la organización de los datos recogidos. (Barea, 2022, párr. 3)

En este sentido, la guía de observación desempeñó un papel fundamental al permitirnos enfocarnos en el objeto de estudio, que abarcaba los tres hoteles de muestra seleccionados: Aparthotel Mapy, Hotel Boutique Los Altos y Hostal Casa Vínculos.

Su utilidad radicó en proporcionar un marco detallado para analizar la situación actual de estos lugares previamente elegidos. Además, nos brindó la capacidad de evaluar de manera precisa las áreas de mejora necesarias para asegurar que estos y cualquier otro establecimiento hotelero, sean plenamente accesibles y capaces de atender a todas las personas, sin importar sus necesidades específicas.

Entrevista

Se denomina entrevista al encuentro de dos o más personas en las que una de ellas es consultada en lo referente a aspectos personales, laborales, sociales, entre otras. (Ramos, 2014, párr. 1)

En concordancia con el primer objetivo específico, se llevó a cabo entrevistas con los administradores y/o encargados de los establecimientos hoteleros. El propósito de estas entrevistas fue recopilar información relevante sobre el tema de estudio. A través de estos diálogos, se pudieron obtener datos valiosos que contribuyeron al análisis de la situación actual en los hoteles seleccionados, además nos brindaron su opinión acerca de lo que necesitaba el hotel en términos de accesibilidad.

Encuesta

Una encuesta es un método de investigación que recopila información, datos y comentarios por medio de una serie de preguntas específicas. La mayoría de las encuestas se realizan con la intención de hacer suposiciones sobre una población, grupo referencial o muestra representativa. (Gómez, 2023, párr. 5)

Por lo tanto, se llevó a cabo una encuesta dirigida a los clientes que utilizan los servicios hoteleros de los establecimientos seleccionados. El propósito de esta encuesta fue evaluar el nivel de conocimiento que cada cliente tenía sobre el tema de esta investigación.

Es importante destacar que esta encuesta abarcó a una amplia gama de clientes, incluyendo tanto a personas con discapacidad como a personas sin discapacidad. Esto se hizo con la comprensión de que todos, de una u otra manera, requieren un entorno de accesibilidad para disfrutar plenamente de los servicios hoteleros.

9.5. Etapas de la Investigación

Etapa I: Identificar el problema.

En esta primera etapa, se procedió a identificar de manera rigurosa el problema central relacionado con la accesibilidad en el sector hotelero de Estelí.

Durante esta etapa, se emprendió una minuciosa revisión de las fuentes bibliográficas y los estudios previos relacionados con la accesibilidad en la industria hotelera y el turismo. A través de un análisis exhaustivo de la literatura existente y la revisión de estudios previos, se estableció la base para comprender las deficiencias y oportunidades en términos de turismo accesible en la región.

La revisión abarcó todo tipo de fuentes, incluyendo investigaciones académicas, informes, publicaciones webs, libros y otros recursos relevantes. El objetivo esencial de esta etapa fue adquirir una comprensión profunda y actualizada del estado de la accesibilidad en el turismo, así como de las prácticas y desafíos específicos que enfrentan los hoteles en Estelí.

Este proceso de identificación del problema sienta las bases esenciales para orientar las etapas posteriores de la investigación hacia soluciones y mejoras concretas.

Etapa II: Elaboración de instrumentos.

Para llevar a cabo la *Propuesta de Acciones Estratégicas para el fortalecimiento del Turismo Accesible en el sector hotelero del departamento de Estelí*, fue fundamental la elaboración de instrumentos, el cual permitió establecer objetivos claros, definir los pasos a seguir y garantizar el éxito del estudio.

En esta etapa, se diseñaron diversos métodos de investigación, entre ellos una guía de observación, entrevista y encuestas, con el propósito de analizar el grado de accesibilidad en cada uno de los hoteles seleccionados como muestra.

El enfoque se centró tanto en la evaluación de la experiencia de las personas con discapacidad como en la comprensión del nivel de conocimiento de los administradores y/o encargados en relación con esta temática.

Etapa III: Trabajo de campo.

En esta etapa, se pusieron en práctica los instrumentos anteriormente diseñados, para recopilar información valiosa relacionada con la accesibilidad en los hoteles seleccionados: Aparthotel Mapy, Hotel Boutique Los Altos y Hostal Casa Vínculos.

Estos instrumentos se diseñaron cuidadosamente para capturar datos importantes sobre las condiciones actuales de estos establecimientos, las perspectivas de los administradores y/o encargados, así como las experiencias y percepciones de los clientes, tanto con cómo sin discapacidad.

A través de la guía de observación, se llevaron a cabo inspecciones detalladas de las instalaciones y la infraestructura de cada hotel, evaluando aspectos como el diseño, las áreas comunes, la señalización y la tecnología disponible, incluyendo sistemas de alarma visuales y auditivos, ascensores y plataformas verticales para sillas de ruedas.

Por otro lado, las entrevistas brindaron la oportunidad de interactuar directamente con los administradores y/o encargados de los hoteles, permitiendo obtener información en profundidad sobre su enfoque hacia la accesibilidad y las estrategias implementadas en sus establecimientos.

Además, mediante la aplicación de encuestas a los clientes, tanto aquellos con discapacidad como aquellos sin discapacidad, se obtuvo una comprensión total del nivel de conocimiento y la percepción de los servicios de turismo accesible en el sector hotelero de Estelí.

Esta etapa, representó un pilar fundamental en la obtención de información que permitió cumplir con los objetivos de investigación y, finalmente, proponer acciones estratégicas para fortalecer el turismo accesible en la región de Estelí.

Etapa IV: Elaboración del informe final.

En esta etapa, se integraron los datos recopilados, analizados y las lecciones aprendidas de la revisión de la literatura en un diseño sólido y coherente. El diseño se fundamenta en la comprensión profunda de la situación actual en los hoteles seleccionados y de las percepciones de los administradores, el personal y los clientes con y sin discapacidad.

El enfoque de diseño se orientó hacia la formulación de acciones estratégicas efectivas para fortalecer el turismo accesible en la región de Estelí. Esto implicó la identificación de áreas de mejora en la infraestructura, la capacitación del personal, la atención al cliente y la promoción de servicios accesibles.

A través del diseño de la investigación, se delineó un plan de acciones estratégicas con objetivos claros y medibles. Estos objetivos se derivaron directamente de los hallazgos y análisis de datos, y están alineados con la mejora de la accesibilidad en los hoteles y la promoción del turismo accesible.

Además, en esta etapa, se consideró la viabilidad y la factibilidad de implementar las recomendaciones estratégicas, así como los recursos necesarios para llevar a cabo estas acciones.

10. Análisis Y Discusión De Resultado

Resultado #1 – Condiciones actuales del sector hotelero y su relación con el turismo accesible.

La información presentada a continuación se basa en los resultados obtenidos a través de la aplicación de una guía de observación y entrevistas dirigida al administrador y/o encargado de cada uno de los hoteles tomados como muestra.

Dicho lo anterior, entre las muestras se encuentran, el aparthotel Mapy, el cual cuenta con una variedad de habitaciones en su tercera planta, cuenta con apartamentos distribuidos de manera equitativa entre la segunda y primera planta, cabe mencionar que para acceder a las plantas superiores es mediante escaleras.

Por consiguiente, está el Hotel Boutique Los Altos, cuenta con ocho habitaciones, tres de ellas son amplias, y aunque los baños no estén adaptados con todo lo necesario para las personas con discapacidad, son amplios, el hotel es de una sola planta, lo que facilita el acceso a las habitaciones, sin embargo, para poder acceder al hotel, hay que subir un escalón.

El tercer y último hotel, es el Hostal Casa Vínculos, cuenta con dos plantas, no tiene ascensor, sin embargo, en su primera planta cuenta con habitaciones adaptadas y exclusivas para las personas con discapacidad o personas que la necesiten, no tiene ninguna barrera arquitectónica que se interponga en la accesibilidad, ya que para acceder al local tiene tanto escaleras como rampa, sus pasillos son amplios, los baños están adaptados para las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

Por lo tanto, conforme a los objetivos establecidos en la investigación, se llevó a cabo una evaluación exhaustiva de las instalaciones de accesibilidad en los hoteles seleccionados en Estelí. La intención era comprender en profundidad cómo estos establecimientos brindan servicios a turistas con discapacidades y cuáles son las facilidades disponibles para asegurar una experiencia satisfactoria.

De acuerdo con los criterios de la guía de observación, se realizó un análisis detallado de los hoteles seleccionados. En cuanto a la existencia de barreras

arquitectónicas, se observó que al menos uno de los hoteles ofrece una rampa de acceso, proporcionando comodidad y accesibilidad. En contraste, los otros dos hoteles tienen un acceso amplio, pero no cuentan con una rampa específica.

Foto 1

Acceso a las instalaciones



Nota: Acceso a las instalaciones de los hoteles de estudio, foto de la izquierda Hotel Boutique Los Altos, foto derecha arriba, Aparthotel Mapy y foto abajo derecha, Hostal Casa Vínculos. *Fuente propia.*

En relación con los accesos adecuados hacia las habitaciones, dos hoteles presentan habitaciones espaciaosas que permiten movilidad cómoda para personas con discapacidad.

Foto 2

Pasillo hacia las habitaciones



Nota: Pasillo de acceso a las habitaciones, de izquierda a derecha, Aparthotel Mapy, Hotel Boutique Los Altos y Hostal Casa Vínculos. *Fuente propia.*

En lo que respecta a los baños accesibles, solo uno de los hoteles seleccionados dispone de ellos, facilitando la comodidad de las personas con discapacidad.

Foto 3

Baño adaptado Hostal Casa Vínculos



Nota: Baño adaptado, amplio y con barras de apoyo para las personas que lo necesiten. *Fuente propia.*

Con respecto a la señalización adecuada para personas con discapacidad, se destacó como una deficiencia, ya que ninguno de los establecimientos cuenta con una señalización adecuada para atender a este segmento de mercado.

Por otro lado, a través de entrevistas realizadas en los hoteles en estudio, se conversó con los encargados, quienes compartieron la importancia de la accesibilidad en la industria hotelera y cómo cada hotel se esfuerza por cumplir con las necesidades de todos los huéspedes.

En relación con la temporada específica para personas con discapacidad, se determinó que en ninguno de los hoteles existe una temporada específica, ya que no es común tener visitas de personas con discapacidad. Sin embargo, en épocas de vacaciones ingresan al país personas que prefieren quedarse en los hoteles por ubicación o condiciones de las casas familiares.

Finalmente, a través de las entrevistas, se percibió la necesidad de capacitar al personal en los tres hoteles para brindar un servicio más inclusivo. La capacitación se identificó como esencial para promover la inclusión y garantizar que los huéspedes con discapacidad reciban la atención adecuada.

En la siguiente tabla, se detallan los servicios relacionados con la accesibilidad ofrecidos por cada uno de los hoteles:

Condiciones	Casa Vínculos	Aparthotel Mapy	Hotel Boutique Los Altos
Rampas	✓	x	x
Habitaciones amplias	✓	x	✓
Señalización	x	x	x
Baños accesibles	✓	x	✓
Espacios amplios	✓	x	✓

Después de analizar la entrevista y evaluar la infraestructura de los tres hoteles, se observaron diferencias significativas en cuanto a accesibilidad. Uno de los hoteles se destaca por tener limitada accesibilidad, careciendo de muchos elementos necesarios para ser considerado un hotel accesible.

En contraste, otro de los hoteles ofrece habitaciones y baños amplios que facilitan la movilidad de personas con discapacidad motora, aunque aún presenta carencias en aspectos clave como la falta de una rampa de acceso a las instalaciones y barras de apoyo en los baños.

Por último, un tercer hotel cumple con la mayoría de los criterios de accesibilidad, siendo el que mejor accesibilidad ofrece de los tres. Sin embargo, también presenta áreas de mejora, como la falta de señalización adecuada y sistemas de alarma.

Resumiendo, los hoteles presentan variaciones significativas en su accesibilidad, desde deficiencias notables hasta niveles más satisfactorios, pero todos tienen áreas en las que pueden mejorar para brindar una experiencia verdaderamente inclusiva.

Después de lo mencionado anteriormente, es importante destacar que, el turismo accesible se refiere a la adaptación de los servicios turísticos a las necesidades de las personas con discapacidad. (Mayett, 2023, párr. 1)

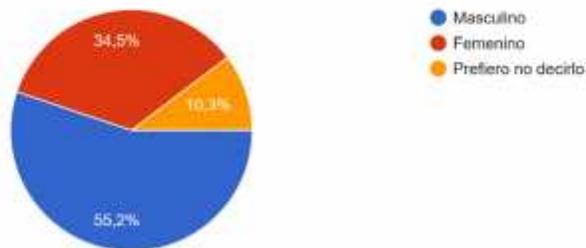
Resultado #2 – Demanda actual del turismo accesible para el sector hotelero.

Con respecto a los objetivos planteados, se realizó una encuesta a 30 huéspedes en los diferentes hoteles que se tomaron como muestra, para constatar cuál es la demanda del Turismo Accesible en el sector Hotelero de la ciudad de Estelí.

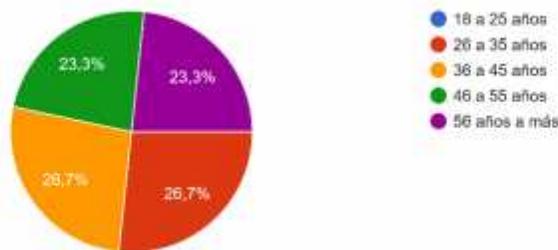
Al realizar las encuestas se obtuvieron los siguientes resultados:

Datos personales

¿Su sexo?
29 respuestas



¿Su edad?
30 respuestas



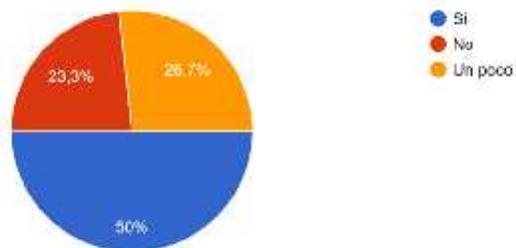
Las preguntas de perfil demográfico se crean muy fácilmente utilizando usualmente preguntas de opción múltiple, las cuales comúnmente son respondidas en minutos. Algunos ejemplos de preguntas de encuestas demográficas pueden relacionarse con la edad, etnia, sexo, estado civil, calificaciones básicas, empleo, ingreso familiar y otros parámetros familiares. (Muguira, s.f., párr. 6)

Con la información proporcionada se confirma, que un 55.2% de las personas que deciden alojarse en los hoteles son del sexo masculino, el 34.5% corresponde al sexo femenino y el otro 10.3% prefirió no decirlo.

Al analizar, las edades de las personas que decidían alojarse en ¿hoteles de la ciudad de Estelí, se pudieron observar, que el 26,7% de los encuestados corresponde a las edades de 26 a 35 años, otro 26,7% de 36 a 45 años, un 23,3% sus edades oscilan entre 46 a 55 años y, por último, el otro 23.3% de 56 años a más.

Accesibilidad en los hoteles

¿Considera que la inclusión y la accesibilidad se valora y promueve en el hotel?
30 respuestas



La accesibilidad (hotelera) es un aspecto fundamental para garantizar la comodidad y seguridad de todos los huéspedes, independientemente de sus capacidades físicas. (Casadevall, 2023, párr. 6)

En relación, a considerar si la inclusión se promueve en los hoteles, el mayor porcentaje (50%) de los encuestados opina que, si se promueve este valor, el 26,7% considera que un poco, y el otro 23.3% considera que no.

Satisfacción de los clientes

¿Está satisfecho con el servicio adquirido en el hotel en cuanto a accesibilidad se refiere?
30 respuestas



Según Philip Kotler, la satisfacción del cliente es, el nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto con sus expectativas. (Kotler, 2003, pág. 4)

Dicho lo anterior, se consideró necesario medir la satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles. En base a esto, se obtuvo que, la mayoría (96,7%) de los encuestados, se siente satisfecho al hospedarse en estos hoteles, mientras que el 3.3% no está satisfecho con el servicio.

Estos criterios de evaluación demostraron, que se necesita mejorar para satisfacer aún más las necesidades de los clientes, esto evidencia que, a pesar de que la mayoría de encuestados opina que los servicios en términos de accesibilidad satisfacen sus necesidades, persiste una demanda insatisfecha.

Por lo tanto, es crucial que los hoteles consideren estas percepciones para poder brindar una atención más completa y adecuada a las necesidades específicas de los huéspedes. La identificación de estas áreas de insatisfacción proporciona una oportunidad valiosa para la mejora continua y la implementación de estrategias que fortalezcan la experiencia de turismo accesible en los hoteles seleccionados.

Discapacidad

¿Usted cuenta con algún tipo de discapacidad? (Si su respuesta es "No", omita la siguiente pregunta)
50 respuestas



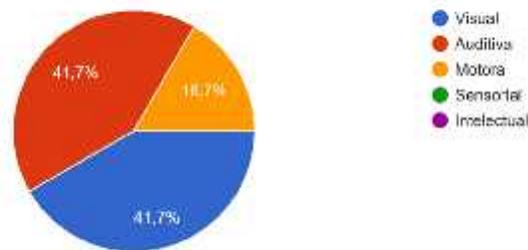
La discapacidad es el resultado de la interacción entre las deficiencias físicas de una persona y diversas barreras del entorno que limitan sus actividades y restringen su participación plena. (Brenes, 2023, párr. 3)

Conforme al gráfico anterior, se indagó cuántas personas con discapacidad se hospedan en los hoteles de Estelí, esto dio como resultado que el 60% de los huéspedes no tienen ninguna discapacidad, mientras que el 40% si cuenta con una discapacidad.

En relación a los datos antes mencionados, se observa que la accesibilidad hotelera fue identificada como un factor importante que los hoteles debían considerar. De esta manera, se logra que el establecimiento sea apto para todo tipo de personas que necesiten hospedarse. Contar con un hotel accesible se percibe como un valor añadido al servicio otorgado.

Tipos de discapacidad

¿Podría describir la condición o necesidad específica que tiene en términos de discapacidad?
12 respuestas



Existen distintos tipos de discapacidad, que pueden afectar una o varias esferas de la vida de un ser humano. Según la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud (CIF), hay al menos seis tipos de discapacidad. (Brenes, 2023, párr. 9)

En relación al gráfico anterior, se constató que, las condiciones que más presentan los huéspedes en cuanto a discapacidades son, la auditiva con un 41.7%, visual con un 41.7%, y motora con un 16.7%.

Sin embargo, no se puede dejar de lado a otras personas que presenten una discapacidad diferente a la visual, auditiva o motora, porque la accesibilidad se refiere a brindar confort y seguridad a todas las personas que decidan hospedarse.

Resultado #3 – Plan de acciones estratégicas para el fortalecimiento del Turismo Accesible en el sector hotelero del departamento de Estelí.

Mediante el análisis de los resultados anteriores, se ha realizado un plan de acción estratégico destinado a fortalecer la accesibilidad en el sector hotelero de Estelí. Este plan se enfoca en las áreas críticas identificadas durante la investigación, con el objetivo de mejorar la infraestructura, la capacitación del personal y la calidad de los servicios ofrecidos a personas con discapacidad.

Primero, se propone implementar medidas para mejorar la infraestructura, incluyendo la instalación de rampas de acceso en aquellos hoteles que carecen de ellas. Además, se sugiere adaptar los baños y áreas comunes, garantizando que cumplan con los estándares de accesibilidad. Esto contribuirá significativamente a facilitar la movilidad de las personas con discapacidad.

En cuanto a la capacitación del personal, se recomienda la implementación de programas de formación específicos para sensibilizar al personal sobre la importancia de la atención inclusiva. Estos programas deben abordar temas como el trato adecuado a personas con discapacidad, la asistencia requerida y el conocimiento de las instalaciones y servicios adaptados.

Cabe recalcar que la capacitación del personal de un hotel sobre la accesibilidad es especialmente importante debido a que los hoteles son un espacio frecuentado por personas de todas las edades y condiciones físicas. Un personal capacitado puede brindar un mejor servicio a los huéspedes tanto con, como sin discapacidades, mejorando la experiencia de los usuarios y aumentando la accesibilidad, inclusión y diversidad de personas con discapacidad dentro de la empresa.

Además, la inclusión de personal discapacitado en hoteles representa una medida estratégica fundamental para promover la diversidad y la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. Esta práctica no solo contribuye a la creación de entornos laborales más inclusivos, sino que también enriquece la experiencia de servicio ofrecida a los huéspedes.

De manera que, al incorporar a personas con discapacidad en roles diversos, los hoteles no solo cumplen con principios éticos y sociales, sino que también aprovechan un potencial talento valioso. La adaptación de los procesos de selección y la creación de condiciones laborales accesibles son elementos clave para garantizar la plena participación y contribución del personal discapacitado en la industria hotelera.

Adicionalmente, también se propone establecer estrategias de señalización adecuadas para orientar a las personas con discapacidad dentro de las instalaciones hoteleras. Esto incluye la implementación de señalización visual y auditiva clara para guiar a los huéspedes de manera efectiva.

Por último, se insta a los hoteles a promover activamente su compromiso con el turismo accesible. Esto puede lograrse a través de campañas de concientización, destacando las mejoras realizadas y creando una imagen positiva que atraiga a un público diverso.

En conjunto, estas acciones estratégicas buscan transformar la experiencia hotelera en Estelí, haciendo que sea verdaderamente inclusiva y accesible para todos los visitantes.

Plan de Acciones Estratégicas

Nombre de la acción	Objetivo	Meta o actividades	Acciones estratégicas	Requisitos para la inversión	Resultados esperados	Responsable
Capacitar personal	Dotar al personal de herramientas para promover la inclusividad en el manejo del lenguaje de señas y Braille.	Tener un mayor porcentaje de personal capacitado en el manejo del lenguaje de señas y Braille.	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnostico para identificar necesidades de capacitación. - Taller básico de lenguaje de señas. - Taller de atención integral para atender personas ciegas. - Hacer plan de capacitación. - Ejecutar la capacitación. - Evaluar la capacitación. - Valorar la capacitación. 	Facilitador experto en el tema.	Contar con un personal altamente calificado en el manejo del lenguaje de señas y Braille.	Recursos humanos
Crear una rampa para accesibilidad.	Habilitar el acceso de una rampa para las personas con discapacidad.	Mejorar el acceso a las instalaciones del hotel.	Construcción de la rampa.	<ul style="list-style-type: none"> - Profesional que diseñe la rampa con los estándares para la accesibilidad. - Mano de obra 	Permitir la movilidad y accesibilidad a personas con discapacidades motoras con el mejoramiento de la infraestructura y con esto garantizar seguridad y una mayor satisfacción al cliente.	Administrador
Instalar señalizaciones de accesibilidad	Garantizar la seguridad y orientación de los huéspedes.	Asegurar que los clientes puedan transitar libremente por el establecimiento, encontrando las instalaciones, servicios y áreas	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar la señalización en el diseño del hotel. - Seleccionar elementos de señalización que sean claros y fáciles de entender. - Elaborar un plan de señalización que incluya una estrategia de 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar los elementos de señalización de manera coherente con el diseño general del hotel. - Seleccionar elementos de 	Que los clientes puedan desplazarse libremente por el establecimiento sin problemas, además de que puedan sentirse seguros y con una mejor percepción de calidad del hotel, y que el	Administrador

		que necesitan sin problemas. Contribuyendo a la experiencia de los clientes y la satisfacción de los mismos.	posicionamiento de los elementos.	calidad que puedan ser fácilmente sustituibles y mantenidos. - Técnico que se ocupe de la instalación.	personal del hotel pueda dar respuesta más rápida en caso de emergencia.	
Adaptar habitaciones	Contar con elementos de diseño necesarios y con ello lograr la mayor satisfacción a los clientes.	Habitación espaciosa, camas ajustables, aperturas amplias, caminos y pasillos libres de obstáculos.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una evaluación exhaustiva de la habitación para identificar posibles barreras arquitectónicas y áreas de mejora. - Coordinar con profesionales de construcción para realizar modificaciones estructurales. - Incorporar equipamiento adaptado, como interruptores y controles de fácil alcance, así como mobiliario accesible. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñador de habitaciones. - Materiales de construcción. - Mano de obra. 	Promover un ambiente más inclusivo y acogedor, no solo cumpliendo con las normativas de accesibilidad sino también superando las expectativas de los huéspedes con discapacidad.	Gerente o propietario
Adaptar los baños para personas con discapacidad.	Mejorar la accesibilidad de los baños, asegurando instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.	Instalar equipamiento especializado, como barras de apoyo y asientos accesibles, en los baños de acuerdo con los estándares de accesibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una evaluación detallada de los baños actuales en cada hotel para identificar áreas que requieran adaptación. - Contratar profesionales especializados en accesibilidad para asesorar sobre las modificaciones necesarias. - Coordinar con empresas especializadas para llevar a cabo las adaptaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto para la contratación de profesionales. - Fondos para la contratación de empresas especializadas en adaptación de instalaciones. - Recursos para la compra e instalación de 	Incremento de la satisfacción de los huéspedes con discapacidad al utilizar los servicios sanitarios.	Gerente o propietario

			estructurales y la instalación de equipamiento.	equipamiento especializado.		
Instalación de alarma visual y auditiva.	Mejorar la seguridad y la experiencia de los clientes, especialmente aquellos con discapacidades auditivas y visuales, mediante la instalación de alarmas accesibles.	Asegurar la cobertura adecuada para garantizar la percepción de la alarma en diferentes partes de la infraestructura para mejorar la seguridad de los huéspedes.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un estudio de viabilidad para determinar los lugares estratégicos para la instalación de las alarmas. - Adquirir e instalar sistemas de alarma visual y auditiva según las necesidades identificadas. - Coordinar con expertos en accesibilidad para garantizar que el diseño y la ubicación de las alarmas cumplan con estándares adecuados. 	- Costo de adquisición e instalación de los sistemas de alarma.	Mejora en la percepción y respuesta a situaciones de emergencia por parte de personas con discapacidades auditivas y visuales y mayor seguridad y tranquilidad para todos los huéspedes.	Gerente o propietario
Uso y capacitación de aplicaciones móviles que permitan la comunicación.	Permitir a las personas con discapacidad tener una comunicación más sencilla y eficiente. Esto es importante ya que muchas personas con discapacidad tienen dificultades para comunicarse mediante los medios convencionales, como la palabra escrita o la voz.	Potenciar la comunicación y acceso a información para personas con discapacidad con el fin de mejorar su calidad de vida, fomentando independencia y autonomía. Además, promover la inclusión en la sociedad para prevenir la exclusión y el aislamiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar las aplicaciones ya existentes con interfaces sencillas y fáciles de usar. - Asegurar que las aplicaciones sean accesibles y funcionen en diversos dispositivos móviles. - Ofrecer capacitaciones y soporte técnico a las personas que usarán las aplicaciones. 	Equipo técnico especializado en accesibilidad y diseño de interfaces de usuario.	Que las personas con discapacidad puedan comunicarse con mayor facilidad y eficiencia al momento de llegar al hotel, además de mejorar la integración y la inclusión de estas personas en la sociedad. Que las personas con discapacidad tengan más oportunidades para desarrollarse profesional y personalmente que puedan hacer sus reservas de una manera accesible.	

11. Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, se concluye que:

En relación a la infraestructura, dos de los hoteles en estudio deben mejorar su infraestructura, ya que no cuentan con lo necesario para atender a las personas que consumen turismo accesible.

Por otro lado, en relación al personal, se corroboró, que los hoteles tomados como muestra, necesitan capacitar al personal para poder atender a este segmento de mercado. La capacitación de los colaboradores también se presenta como una medida esencial para brindar un servicio más inclusivo.

A través de la investigación, se pudo corroborar que es un estudio pertinente en relación con el crecimiento de la demanda, pero sobre todo en atención a este segmento de mercado, que en muchos casos está desatendido, es por ello que este estudio viene a dar respuesta a esta problemática.

Por otra parte, los hallazgos revelan la necesidad apremiante de implementar acciones estratégicas para fortalecer el turismo accesible en la región.

Este estudio no solo destaca los desafíos actuales en materia de accesibilidad hotelera, sino que también proporciona una guía práctica para la implementación de mejoras significativas.

Se espera que el estudio presentado sirva como punto de partida para fortalecer el compromiso con la inclusión y garantizar que todos los visitantes, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar plenamente de los servicios turísticos ofrecidos en la ciudad de Estelí.

12. Recomendaciones

Para el Aparthotel Mapy se recomienda que haya habitaciones adaptadas en la primera planta ya que al ser un hotel de tres pisos es difícil su acceso y no solo para personas discapacitadas, sino que también para ancianos, mujeres embarazadas y mujeres con niños en coche, incurrir en gastos de ascensor puede ser muy costoso, pero en la planta baja cuentan con el espacio suficiente para hacer dos habitaciones y poder atender este segmento y aportar a la inclusión hotelera del departamento de Estelí.

Para Casa Vínculo se tienen dos recomendaciones una de ellas es diseñar un plan de señalización, utilizar una señalización uniforme en todo el espacio, de manera que sea fácil de entender y de seguir, también se aseguren que tenga las formas y colores adecuados, la segunda recomendación es disponer de un personal capacitado para que puedan atender a las necesidades de los huéspedes con discapacidades.

Hotel Boutique los Altos, se recomienda establecer protocolos para brindar atención personalizada a las personas con discapacidad, la creación de una rampa para el acceso al hotel, y, por último, la creación de señalización.

Para los estudiantes, se recomienda explorar activamente oportunidades que contribuyan al desarrollo de habilidades relacionadas con el turismo accesible. Participar en proyectos de investigación, pasantías o cursos especializados en accesibilidad turística les permitirá adquirir conocimientos prácticos y promover la conciencia sobre la importancia de la inclusión en el sector hotelero.

Para la universidad, se sugiere impulsar programas académicos y proyectos de investigación enfocados en el turismo accesible. La creación de cursos que aborden aspectos de diseño universal, normativas de accesibilidad, también cursos de lenguaje de señas, incluso de Braille, esto para enriquecer la formación de los estudiantes.

Y, por último, al INTUR, como ente regulador del sector hotelero, se le insta a asumir un papel proactivo en la promoción y supervisión de medidas que impulsen la accesibilidad en los establecimientos turísticos. Dada su función clave en la regulación y promoción del turismo en Nicaragua, el INTUR tiene la oportunidad de liderar iniciativas que fomenten estándares de accesibilidad en los hoteles.

13. Referencias Bibliográficas

- Acerenza, M. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. Trillas.
- Agencia de Cooperación Internacional del Japón. (21 de enero de 2014). *JICA*.
https://www.jica.go.jp/Resource/nicaragua/espanol/office/others/c8h0vm000001q4bc-att/ESTUDIO_DISCAPACIDAD.pdf
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición*. Episteme.
- Arranz, E. (11 de abril de 2023). *Fundación Adecco*.
<https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-motora/>
- Asamblea de Nicaragua. (21 de agosto de 2019). *Normas Jurídicas de Nicaragua*.
<http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/9e314815a08d4a620625726505d21f9/82772be5975658e1062584630065dd32?OpenDocument>
- Banco Central de Nicaragua. (12 de mayo de 2022). *Banco Central de Nicaragua*.
<https://www.bcn.gob.ni/divulgacion-prensa/bcn-publica-resultados-de-cuenta-sat%C3%A9lite-de-turismo-en-2021>
- Barea, L. (22 de septiembre de 2022). *Guía de observación*. La ciencia de Jaun:
<https://lacienciadejaun.com/definicion-de-guia-de-observacion/>
- Benavidez, A., Gonzalez, N., & Torrez, H. (2022). *Buenas prácticas en la gestión inclusiva para los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Estelí*. Repositorio Institucional RIUMA: <https://repositorio.unan.edu.ni/13671/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Blanco, M. (Noviembre de 2008). *DocPlayer*. <https://docplayer.es/144853-Guia-para-la-elaboracion-del-plan-de-desarrollo-turistico-de-un-territorio.html>
- Brenes, D. (02 de Diciembre de 2023). *Y si ¿Hablamos de igualdad?*
<https://blogs.iadb.org/igualdad/es/que-es-la-discapacidad-tipos-de-discapacidad/>

- Cajal, A. (01 de enero de 2021). *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/infraestructura-turistica/>
- Camacho, B. (2008). *Metodología de la investigación científica: Un camino fácil de recorrer para todos*. Colombia.
- Casadevall, N. (01 de Abril de 2023). *La importancia de la accesibilidad en los hoteles*.
Linkedin: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-accesibilidad-en-los-hoteles-nicolau-casadevall>
- Chamorro, K., Guzmán, K., & Incer, L. (2020). *Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringidas*. UNAN Managua Repositorio: <https://repositorio.unan.edu.ni/13671/>
- Ciullini, G. (14 de abril de 2023). *Octorate*. <https://octorate.com/es/que-es-aparta-hotel/>
- Di-Bella, M. (1991). *Introducción al turismo*. Recuperado de Entorno Turístico: <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Introducci%C3%B3n-al-turismo-de-Manuel-G.-Di-Bella-PDF.pdf>
- Escat, J. (19 de Marzo de 2023). *Billiken*. <https://billiken.lat/educadores/sistema-braille-que-es-quien-lo-invento-y-por-que-contribuye-a-una-educacion-inclusiva/>
- Federación de Trabajadores Samaritanos. (13 de Febrero de 2017). *ASB America Latina*. <https://asb-latam.org/aprendiendo-lenguaje-senas-nicaraguense/>
- Fernández, M. (2007). *Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*. Universidad de Cádiz: <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/15665/mtfernandezalles.pdf>
- Ferner, J. (17 de mayo de 2021). *Aural*. <https://www.aural.es/blog/que-es-y-en-que-consiste-la-discapacidad-auditiva>
- García, A. L., Meza, A., & Escobar, K. M. (2022). *Informe subregional de Nicaragua*. Riadis.

- García, L. (2017). *Gestiopolis*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>
- Gobierno de México. (13 de agosto de 2013). *Gobierno de México*. <https://www.gob.mx/epn/es/articulos/conoce-los-distintos-tipos-de-discapacidad>
- Gómez, M. (28 de junio de 2023). *Definición de encuesta*. Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>
- González, Y. (25 de mayo de 2015). *Revista Ciencias Económicas*. UNAN: <https://revistacienciaseconomicas.unan.edu.ni/index.php/REICE/article/view/75/73>
- Granda, L. (2017). *Modelo de Negocio para la creación del Hostal Per Tornare*. UAZUAY Repositorio: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6890>
- Hernandez, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2008). *Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta*. Mexico: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2003). *Dirección de Mercadotecnia 8va Edición*. Pearson Educacion.
- Lacalle, E. (23 de Junio de 2023). *Mews*. Habitaciones accesibles: <https://www.mews.com/es/blog/habitaciones-hotel-accesibles>
- Lobato, M. (12 de marzo de 2014). *Aparthotel Sol de Piedra*. <https://soldepiedra.com.ar/que-es-un-apart-hotel/>
- Mayett, I. (05 de Abril de 2023). *Linkedin*. <https://es.linkedin.com/pulse/turismo-accesible-oportunidad-de-negocio-olvidada-irving-mayett>
- Mejía, N. (27 de Enero de 2022). *Entorno Turístico*. https://www.entornoturistico.com/el-inventario-turistico-y-su-importancia/#Elementos_de_una_ficha_de_inventario_turistico
- Ministerio de Educación Especial. (2008). *Ministerio de Educación Especial*. Guía de Apoyo Pedagógico, Necesidades educativas especiales en el nivel de educación

- Parvularia. Chile.: <https://especial.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/31/2016/08/GuiaVisual.pdf>
- MINSA. (2017). *Ministerio de Salud*. <https://mapasalud.minsa.gob.ni/sectores-de-esteli-todos-con-voz/>
- Miranda, G. (28 de octubre de 2022). *Reporte Lobby*. Tipología de turismo: <https://reportelobby.info/investigacion/2022/10/28/tipos-de-turismo/>
- Muguirra, A. (s.f.). *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/preguntas-demograficas/>
- National Geographic. (03 de diciembre de 2018). *National Geographic En Español*. <https://www.ngenespanol.com/el-mundo/personas-con-discapacidad-minoria-mundo/>
- Nebreda, M. (05 de febrero de 2019). *Campus Training*. <https://www.campustraining.es/noticias/historia-hoteleria/>
- Noguera, K. (5 de Enero de 2022). *Linkedin*. <https://es.linkedin.com/pulse/el-sistema-braille-kenia-noguera>
- Organizacion Mundial de la Salud. (7 de marzo de 2023). *Organizacion Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health#:~:text=Se%20calcula%20que%201300%20millones%20de%20personas%20es%20decir%20el,la%20vida%20de%20las%20personas.>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. OMT Madrid. <https://doi.org/10.18111/9789284416486>
- Organizacion Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT para un turismo accesible para todos*. OMT, Madrid. <https://doi.org/10.18111/9789284415991>
- Organizacion Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. OMT Madrid. <https://doi.org/10.18111/9789284416509>

- Organización Mundial del Turismo. (20 de septiembre de 2016). *UNWTO*.
[https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2016-09-20/turismo-accesible-tema-del-dia-mundial-del-turismo-2016#:~:text=%22El%20lema%20de%20este%20a%C3%B1o,destinos%20tur%C3%ADsticos%20\(...\)](https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2016-09-20/turismo-accesible-tema-del-dia-mundial-del-turismo-2016#:~:text=%22El%20lema%20de%20este%20a%C3%B1o,destinos%20tur%C3%ADsticos%20(...))
- Organización Mundial del Turismo. (2021). *UNWTO*.
<https://www.unwto.org/es/topic/sostenibilidad-y-accesibilidad/accesibilidad-turismo>
- Paez, G. (01 de septiembre de 2020). *Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/infraestructura-turistica.html>
- Paraco, M., Altuve, J., Briceño, J., García, F., & Ocanto, A. (26 de noviembre de 2009). *Ingeniería Mecánica*. Recolección y análisis de datos:
<http://ingenieriamec02.blogspot.com/2009/11/recoleccion-y-analisis-de-datos.html?m=0>
- Pazos, A. (2017). *La evolución del turismo en España*.
<https://doi.org/http://uvadoc.uva.es/handle/10324/24042>
- Pinar, A. (08 de julio de 2013). *La Ciudad Accesible*.
<http://periodico.laciudadaccesible.com/portada/opinion-la-ciudad-accesible/item/4104-la-falta-de-accesibilidad-en-los-hoteles>
- Piura, J. (2000). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Managua: Litografía el Renacimiento.
- Pololikashvili, Z. (22 de diciembre de 2020). *UNWTO*. <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-accesible-identificado-como-cambio-de-paradigma-para-los-destinos-turisticos>
- Qualitas. (24 de 03 de 2022). *Cursos de Turismo Online*.
<https://cursosdeturismoonline.es/turismo/por-que-es-importante-el-turismo-accesible/>

- Ramos, G. (Mayo de 2014). *Definición de entrevista*. Enciclopedia: <https://enciclopedia.net/entrevista/>
- Rodrigues, N. (26 de Diciembre de 2022). *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/sales/plan-de-accion-empresa>
- Rodríguez, E. (10 de agosto de 2011). *Revista vinculando*. https://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/3_evolucion_historica_del_turismo.html?pdf=1209#vcite
- Ruiz, A. (Agosto de 2021). *Blog digital Universitario*. https://edu.ijd.org.mx/data/files/El-lenguaje-de-se-as-en-un-mundo-globalizado_Alejandra-Ruiz-Villa_VBLOG_f_3.pdf
- Rus, E. (01 de noviembre de 2020). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>
- Salazar, J. (2021). *Turismo accesible: integración de las personas con discapacidad a las actividades turísticas*. Kerwa Repositorio: <https://hdl.handle.net/10669/83350>
- Santiago, F. (2021). *Las experiencias turísticas de personas con discapacidad: una mirada al turismo accesible en Puerto Rico*. USMP Repositorio: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8654>
- Schurenkamper, D. (13 de abril de 2021). *Entrale*. <https://entrale.org.mx/blog/2021/04/personas-con-discapacidad-psicosocial/>
- Shimosakai, R. (11 de febrero de 2022). *Ricardo Shimosakai*. <https://ricardoshimosakai.com.br/accesibilidad-hotelera/>
- Socateli, M. (Noviembre de 2013). *Intermark*. <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana4/LS4.1..pdf>
- Tapia, E. (2016). *Investigación educativa: Fundamentos para la investigación*. Eumed: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2016/1553/index.htm>

Teijeiro, I. (20 de noviembre de 2020). *Cursos.com*. <https://cursos.com/blog/historia-hoteleria/>

Toscani, M. (26 de junio de 2019). *Experto en hoteles*. <http://expertoenhoteles.com/4037/que-es-un-hotel-boutique>

Valdebenito, M. (2019). *Siteal*. Unesco: https://siteal.iiep.unesco.org/eje/educacion_y_formacion_tecnica_y_profesional

Vercher, E. (11 de abril de 2018). *AGESTRAD*. <https://www.agestrad.com/la-lengua-de-senas/>

Villasante, W. (13 de mayo de 2016). *Ceupe*. <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/05/13/historia-de-la-hoteleria/>

14. Anexos



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

FAREM-Esteli

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

"2023: Seguiremos Avanzando en Victorias Educativas"

Encuesta

Encuesta dirigida a:

Somos estudiantes del V año de la carrera en **Administración Turística y Hotelera** de la UNAN – Managua, FAREM – Esteli, realizamos esta encuesta para la asignatura de **Seminario de Graduación**, cuyo objeto es proporcionar elementos clave para nuestro proyecto de investigación.

Objetivo: El presente cuestionario pretende ayudar a la recopilación de información relevante sobre: El diseño de acciones estratégicas para el fortalecimiento del Turismo Accesible en el sector hotelero del departamento de Esteli.

Datos Generales:

Género: Masculino Femenino Prefiero no decirlo Otro: _____

Edad:

Profesión:

Cuestionario

1. ¿Está satisfecho con el servicio adquirido en el hotel en cuanto a accesibilidad se refiere?
Si No
2. ¿Se sintió respetado y valorado mientras se hospedó en el hotel?
Si No
3. ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio ofrecido?
Pésimo Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente
4. ¿Considera que la inclusión y la accesibilidad se valora y promueve en el hotel?
Si No Un poco
5. ¿Cree usted que el personal está capacitado en la asistencia a personas con discapacidad?
Si No Un poco No estoy segur@
6. ¿Usted cuenta con algún tipo de discapacidad? (Si su respuesta es "No", omita la siguiente pregunta)
Si No
7. ¿Podría describir la condición o necesidad específica que tiene en términos de discapacidad?
Visual Auditiva Motora Sensorial Intelectual

¡A la libertad por la Universidad!

Barrio 14 de abril, contiguo a la subestación de ENEL, Tel 27137734, Ext 7426
Cod. Postal 49 – Esteli, Nicaragua



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

FAREM-Esteli

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

"2023: Seguiremos Avanzando en Victorias Educativas"

Entrevista

Dirigida a:

Somos estudiantes del V año de la carrera en Administración Turística y Hotelera de la UNAN – Managua, FAREM – Esteli, realizamos esta entrevista para la asignatura de **Seminario de Graduación**, cuyo objeto es proporcionar elementos clave para nuestro proyecto de investigación.

Objetivo:

El presente cuestionario pretende ayudar a la recopilación de información relevante sobre: El diseño de acciones estratégicas para el fortalecimiento del Turismo Accesible en el sector hotelero del departamento de Esteli.

Datos Generales:

Fecha de realización:

Nombre y apellidos:

Cuestionario

1. Para comenzar, ¿puede compartir su opinión sobre la importancia de la accesibilidad en la industria hotelera y cómo su hotel se esfuerza por cumplir con las necesidades de todos los huéspedes?
2. ¿Considera usted adecuadas las facilidades ofrecidas a los clientes?
3. ¿Qué necesidades cree que tienen los consumidores con discapacidad al elegir un hotel para su estadía? (Rampa, ascensor, baños adaptados)
4. ¿Hay un período o temporada específica en la que las personas con discapacidad puedan acceder al servicio?
5. ¿Se ha observado un incremento significativo en la demanda de consumo en comparación con años anteriores?
6. ¿Qué piensa usted de la importancia de capacitar a su personal?
7. ¿Considera importante el instalar un sistema de alarma visual y auditivo para las personas con discapacidad? ¿Por qué?
8. ¿Se han considerado elementos para la accesibilidad, como pasillos amplios y áreas de descanso?

¡A la Libertad por la Universidad!

Barrio 14 de abril, contiguo a la subestación de ENEL, Tel 27137734, Ext 7426
Cod. Postal 49 – Esteli, Nicaragua



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

FAREM-Esteli

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

"2023: Seguiremos Avanzando en Victorias Educativas"

Guía de Observación

Somos estudiantes del V año de la carrera en **Administración Turística y Hotelera** de la UNAN – Managua, FAREM – Esteli, realizamos esta guía de observación para la asignatura de **Seminario de Graduación**, cuyo objeto es proporcionar elementos clave para nuestro proyecto de investigación.

Objetivo:

El presente cuestionario pretende ayudar a la recopilación de información relevante sobre: El diseño de acciones estratégicas para el fortalecimiento del Turismo Accesible en el sector hotelero del departamento de Esteli.

Datos Generales:

Fecha de realización de la guía de observación:

Guía de observación realizada en:

¿Cómo se encuentra el estado general de las instalaciones del hotel en términos de accesibilidad?

Características a evaluar	Si	No	Observaciones
1. ¿Existen barreras arquitectónicas?			
2. ¿Las instalaciones del hotel cuenta con accesos adecuados?			
3. ¿Hay baños accesibles?			
4. ¿El diseño está pensado para garantizar la comodidad y seguridad de todos los huéspedes?			
5. ¿Las áreas comunes del hotel, son fácilmente accesibles?			
6. ¿Existe una adecuada señalización?			
7. ¿Las señales son visibles y comprensibles para todos?			
8. ¿El hotel dispone de sistemas de alarma tanto visuales como auditivos?			
9. ¿El hotel cuenta con ascensor?			
10. ¿El hotel ofrece servicios de comunicación accesible?			

¡A la libertad por la Universidad!

Barrio 14 de abril, contiguo a la subestación de ENEL, Tel 27137734, Ext 7426
Cod. Postal 49 – Esteli, Nicaragua

Foto 4

Realización de entrevista



Nota: Realización de entrevista en los hoteles de estudio, foto izquierda arriba, Aparthotel Mapy, foto derecha, Hotel Boutique Los Altos, foto izquierda abajo, Hostal Casa Vínculos. Fuente propia.

Foto 5

Estacionamiento del Aparthotel Mapy



Nota: Fuente propia

Foto 6

Recepción de Aparthotel Mapy



Nota: Fuente propia

Foto 7

Habitación Hotel Boutique Los Altos



Nota: Fuente propia

Foto 8

Habitación Hotel Boutique Los Altos



Nota: Mejor toma fotográfica de una habitación del Hotel Boutique Los Altos. Tomado de Hotel Los Altos. CC BY 2.0

(<https://www.hotelslosaltos.com/producto/estudio-deluxe-doble/>)

Foto 9

Baño adaptado Hostal Casa Vínculos



Nota: Fuente propia

Foto 10

Áreas del Hostal Casa Vínculos



Nota: Áreas del Hostal Casa Vínculos, foto de arriba, salón, foto de abajo, área de juegos para niños. Fuente propia.