

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.

Proposal of strategic actions for the strengthening of Accessible Tourism in the hotel sector of the department of Estelí, in the second semester of the year 2023.

Jordan Israel Rizo Rodriguez¹

Helen Nohemí Pasos Siles²

Henny David Peralta Olivas³

I. 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

¹ UNAN – Managua, FAREM – Estelí. Correo electrónico: jordanrizo98@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-1658-5136>

² UNAN – Managua, FAREM – Estelí. Correo electrónico: silshelen348@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7088-7366>

³ UNAN – Managua, FAREM – Estelí. Correo electrónico: axelrobles436@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-2213-5322>

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

II. Introducción

La presente investigación ha sido elaborada en el marco de formación de la licenciatura en Administración Turística y Hotelera en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN – Managua, FAREM – Estelí), la cual lleva por título "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". Un estudio para identificar los problemas de accesibilidad que tiene el sector hotelero de la ciudad de Estelí.

Luego de una exhaustiva revisión bibliográfica en el marco de este proyecto de investigación, se dirige la atención hacia el desarrollo de "Propuestas de Mejora para la Accesibilidad Turística en los Hoteles de Estelí". Este enfoque se concibe como una respuesta clave a la necesidad de fortalecer y enriquecer la experiencia turística accesible en el departamento. La iniciativa se centra en la formulación de estrategias específicas destinadas a mejorar la accesibilidad en los hoteles locales, asegurando que sean entornos inclusivos y accesibles para todas las personas.

Esta investigación surge de la necesidad de mejorar la accesibilidad en el sector hotelero de Estelí, considerando la creciente importancia del turismo inclusivo. En respuesta a la evolución del turismo hacia un enfoque más inclusivo y diverso, se busca abordar los desafíos específicos que enfrenta el sector hotelero en términos de accesibilidad. La dinámica transformación del turismo resalta la necesidad de adaptar e innovar las infraestructuras y servicios hoteleros para asegurar la participación plena de todas las personas, independientemente de sus capacidades.

La relevancia de este estudio reside en su potencial para impactar positivamente en el desarrollo turístico de Estelí. A través de la implementación de acciones estratégicas, se busca no solo promover el turismo accesible como una fuente económica, sino también contribuir activamente a la preservación del patrimonio cultural, garantizando una experiencia inclusiva para todos los visitantes.

La estructura conceptual de la investigación se articula en 9 capítulos que detallan cada aspecto abordado en la exploración del turismo accesible en el contexto hotelero del Departamento de Estelí, la cual está organizada de la siguiente manera:

En el primer y segundo capítulo se redacta la introducción en la cual se menciona el tema y se hace una descripción en lo que se trabajó en el documento y los antecedentes o estudios previos que tuvieron algo que ver con nuestro tema a nivel internacional, nacional y local.

En el tercer y cuarto capítulo se plantea el problema, caracterización del problema y se formulan las preguntas problemas y se redacta una justificación la cual describe la importancia de la investigación.

En el quinto y sexto capítulo se determinan los objetivos tanto general como específico, esto para alcanzar los resultados de la investigación y además el marco teórico.

En el séptimo y octavo capítulo se plantea el supuesto y el cuadro de operacionalización de variables.

En el noveno capítulo se aborda el diseño metodológico, el cual se compone de, tipo de investigación, área de estudio (área de conocimiento y área geográfica), población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos, y las cuatro etapas de la investigación.

En el décimo capítulo se plantea el análisis y discusión de resultados.

Y, para finalizar, de los capítulos undécimo al decimocuarto se plantean las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos, en el cual se incluyen fotos del proceso de toma de muestra y fotos de los hoteles de estudio.

III. Materiales y Métodos

Según el tipo de investigación el cual se subdivide en cuatro, los cuales son: Según su enfoque, según su alcance, según su aplicabilidad y según su tiempo.

Según su enfoque la investigación es 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 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.

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.

Y, por último, según su tiempo, 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.

Por otro lado, el universo de la investigación lo conforma el sector hotelero de la ciudad de Estelí, del departamento de Estelí,

La muestra de la investigación la forman tres hoteles del sector hotelero, los cuales son Aparthotel Mapy, Hotel Boutique Los Altos y Hostal Casa Vínculos, lo que a su vez son tres categorías diferentes, por otro lado, el muestreo utilizado fue un muestreo no probabilístico porque el enfoque de la investigación se centra en hoteles específicos en Estelí, que fueron seleccionados de manera intencionada en función de su relevancia y diversidad para la muestra.

Para darle salida a los objetivos planteados se utilizaron tres técnicas para la recolección de datos, las cuales son: Guía de observación, entrevistas y encuestas.

IV. Análisis y recolección de datos

La información presentada a continuación se basa en los resultados obtenidos del primer resultado lo cual se realizó a través de la aplicación de una guía de observación y una entrevista 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

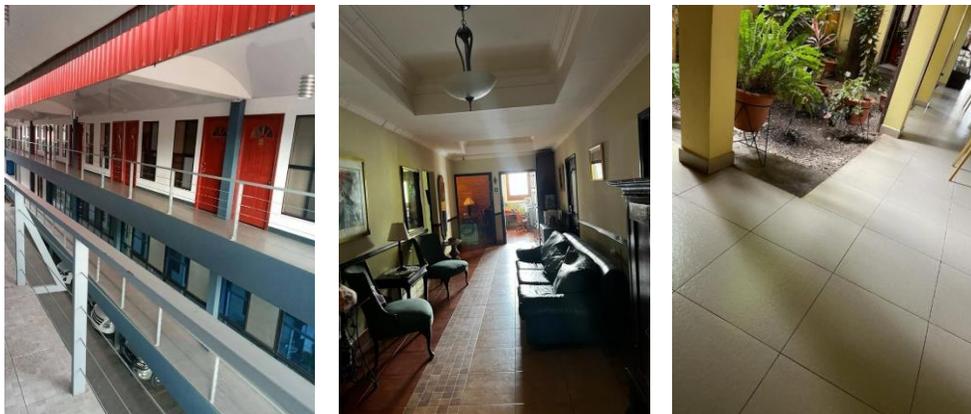


Nota: Acceso a las instalaciones de los hoteles de estudio, foto de la izquierda Hotel Boutique Los Altos, foto derecha arriba, Aparthotel Mapy y foto abajo izquierda, Hostal Casa Vínculos. *Fuente propia.*

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:

Tabla 1

Servicios relacionados con la accesibilidad

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

Nota: Fuente propia

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.

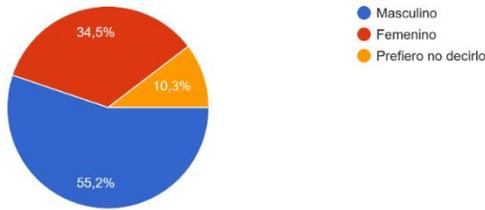
Resumiendo, los hoteles presentan variaciones significativas en su accesibilidad, desde deficiencias notables hasta niveles más satisfactorios, pero todos tienen áreas en las que pueden mejorar para brindar una experiencia verdaderamente inclusiva.

Para continuar, los datos a continuación se basan en los resultados obtenidos del segundo objetivo, en el cual 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.

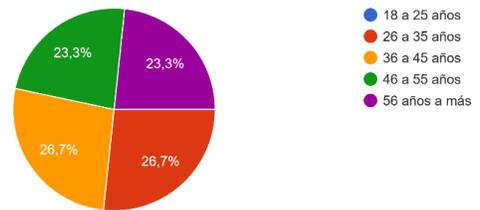
Al realizar las encuestas se obtuvieron los siguientes resultados:

Datos personales

¿Su sexo?
29 respuestas



¿Su edad?
30 respuestas



Nota: Fuente propia

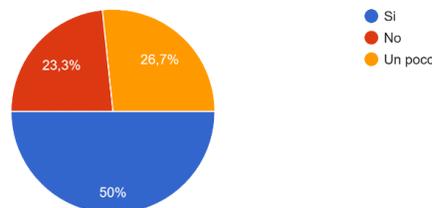
Las preguntas de perfil demográfico se crean muy fácilmente utilizando usualmente preguntas de opción múltiple, las cuales comúnmente son respondidas en minutos. Algunos ejemplos de preguntas de encuestas demográficas pueden relacionarse con la edad, etnia, sexo, estado civil, calificaciones básicas, 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



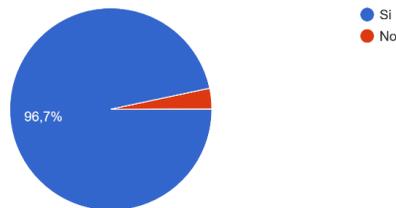
Nota: Fuente propia

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



Nota: Fuente propia

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)

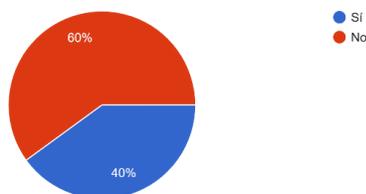
Dicho lo anterior, se consideró necesario medir la satisfacción de los clientes que se hospedan en los hoteles. En base a esto, se obtuvo que, la mayoría (96,7%) de los encuestados, se siente satisfecho al hospedarse en estos hoteles, mientras que el 3,3% no está satisfecho con el servicio.

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)
30 respuestas



Nota: Fuente propia

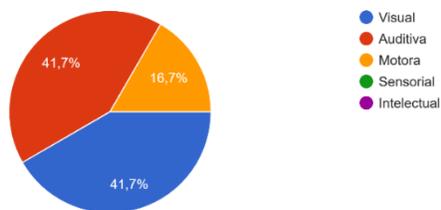
La discapacidad es el resultado de la interacción entre las deficiencias físicas de una persona y diversas barreras del entorno que limitan sus actividades y restringen su participación plena. (Brenes, 2023, párr. 3)

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



Nota: Fuente propia

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.

Para finalizar y dar salida al resultado número tres, se hizo mediante el análisis de los resultados anteriores, en el cual 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.

Nombre de la acción	Objetivo	Meta o actividades	Acciones estratégicas	Requisitos para la inversión	Resultados esperados	Responsable
Capacitar al 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.	<p>Diagnostico para identificar necesidades de capacitación.</p> <p>Taller básico de lenguaje de señas.</p> <p>Taller de atención integral para atender personas ciegas.</p> <p>Hacer plan de capacitación.</p> <p>Ejecutar la capacitación.</p> <p>Evaluar la capacitación.</p> <p>Valorar la capacitación.</p>	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.	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 que necesitan sin problemas. Contribuyendo a la experiencia de los clientes y la satisfacción de los mismos.	<p>Planificar la señalización en el diseño del hotel.</p> <p>Seleccionar elementos de señalización que sean claros y fáciles de entender.</p> <p>Elaborar un plan de señalización que incluya una estrategia de posicionamiento de los elementos.</p>	<p>Diseñar los elementos de señalización de manera coherente con el diseño general del hotel.</p> <p>Seleccionar elementos de calidad que puedan ser fácilmente sustituibles y mantenidos.</p> <p>Técnico que se ocupe de la instalación.</p>	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 personal del hotel pueda dar respuesta más rápida en caso de emergencia.	Administrador

Nombre de la acción	Objetivo	Meta o actividades	Acciones estratégicas	Requisitos para la inversión	Resultados esperados	Responsable
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.	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.	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 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.	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 estructurales y la instalación de equipamiento.	Presupuesto para la contratación de profesionales. Fondos para la contratación de empresas especializadas en adaptación de instalaciones. Recursos para la compra e instalación de equipamiento especializado.	Incremento de la satisfacción de los huéspedes con discapacidad al utilizar los servicios sanitarios.	Gerente propietario
Instalación de alarma visual y auditiva.	Mejorar la seguridad y la experiencia de los clientes, especialmente aquellos con discapacidades auditivas y visuales, mediante la	Asegurar la cobertura adecuada para garantizar la percepción de la alarma en diferentes partes de la infraestructura para mejorar la seguridad de los huéspedes.	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	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 propietario

Nombre de la acción	Objetivo	Meta o actividades	Acciones estratégicas	Requisitos para la inversión	Resultados esperados	Responsable
	instalación de alarmas accesibles.		el diseño y la ubicación de las alarmas cumplan con estándares adecuados.			
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.	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.	

Nota: Fuente propia

V. 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.

Bibliografía

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/>

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>

Kotler, P. (2003). *Dirección de Mercadotecnia 8va Edición.* Pearson Educacion.

Mugira, A. (s.f.). *QuestionPro.* <https://www.questionpro.com/blog/es/preguntas-demograficas/>