UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN-LEON

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Departamento de Turismo

Monografía para optar a La Licenciatura en Gestión de Empresas Turísticas

Diseño de un Manual de Accesibilidad en hoteles de tres y cuatro estrellas para la atención de personas con capacidades diferentes en la ciudad de León, Nicaragua.

Autores:

BR: Wendy Raquel Lacayo Delgadillo.

Tutora: Msc. Dania Hernández Pinell

30 de Octubre 2017

A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD

AGRADECIMIENTO

A Dios por su guía incondicional, por las personas que puso en mi camino para ser ese motor de impulso para ese deseo de superación.

A mi padre y madre, que de no ser por su apoyo no hubiese llegado a esta etapa de mi vida.

A mi tutora, por su paciencia, dedicación y por su cariño durante todo mi caminar universitario y a este estudio.

Y a todos lo que directa e indirectamente estuvieron involucrados durante la investigación con los cuales sin esa ayuda esto no hubiera sido posible.

Contenido

Introducción 4

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: 6

1.1Antecedentes 6

1.2 Delimitación del problema: 9

II. Objetivos 10

Objetivos Específicos 10

2.1JUSTIFICACION 11

III.FUNDAMENTACION TEÓRICA 13

3.1 Marco referencial 13

3.2 Marco conceptual 16

3.3 Marco Teórico: 18

3.3.1 Clasificación de Servicios Turísticos en la Industria Hotelera 19

3.3.2 Categorización para establecimientos Turísticos: 21

3.3.3 tipos de dificultades: 44

3.3.4 Accesibilidad y turismo 46

3.3.5 Accesibilidad en el hotel 49

3.3.6 Características de un hotel accesible 51

IV. Metodología 55

4.1 Método general de la investigación 55

4.2 Método específico 55

4.3 Nivel de la investigación 55

4.4 Diseño de la investigación 55

4.5 Fuentes de información 56

4.6 Objetos y sujetos de estudios 56

4.7 Población y muestreo de la investigación 57

4.9 Presentación de resultados 59

4.10 Problemas y limitantes del estudio 59

V. RESULTADOS 61

5.1 Presentación de encuestas aplicada a los gerentes y propietarios de hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León. 61

5.2 Presentación de resultados de encuestas aplicadas a los colaboradores de hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León. 67

5.3 Presentación de resultados de encuestas aplicadas a turistas 70
5.4. Análisis de los resultados: 74
5.5 Manual de accesibilidad 80
VII. Conclusiones 110
VIII. Recomendaciones 112
IX. Referencias 113
X. ANEXOS 115

Introducción

La presente investigación titulada ¨Diseño de un manual de accesibilidad para hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León Nicaragua¨, surge de una observación detenida en la infraestructura hotelera de la ciudad y de la inconformidad de turistas de diferentes nacionalidades que visitan el país.

Es por este motivo que se pretendió caracterizar la infraestructura, la calidad de atención proveniente de los colaboradores que laboran en los diferentes hoteles objetos de estudio, también se indagó si existe una ley que proteja los derechos de las personas con capacidades diferentes; a partir de ello valorar si el diseño de un manual de accesibilidad para los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad León Nicaragua, puede ser beneficioso para mejorar la calidad de los alojamientos turísticos.

Para realizar este estudio se realizó un marco conceptual en dónde se incluyen las principales teorías relacionadas con las características que un hotel de tres y cuatro estrellas deben poseer, y características sobre los hoteles accesibles.

El desarrollo metodológico de la investigación se llevó a cabo a través de la definición de los métodos y el diseño de los instrumentos de investigación.

Las fuentes primarias de la información del estudio fueron los gerentes y/o propietarios de los hoteles de estudio, los colaboradores de los mismos y los turistas que nos visitaron durante se llevó a cabo el estudio, así como entrevistas a entidades públicas como el INTUR delegación de León y la dirección de patrimonio y desarrollo de la alcaldía municipal de León igualmente se utilizó fuentes bibliográficas y electrónicas como fuentes secundarias de información.

Se seleccionaron trece hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León inscritos en el Instituto Nicaragüense de turismo INTUR para la aplicación de los instrumentos que fueron encuestas con preguntas cerradas a los gerentes y propietarios de hoteles objetos de estudio al igual que a los colaboradores y de igual manera a los turistas que visitaron el país durante el estudio.

Para calcular el total de muestra encuestada se utilizó la formula estadística de Fisher y Navarro, y el tipo de muestreo aplicado fue aleatorio estratificado. La metodología de la investigación planteada por el especialista en investigación Roberto Hernández Sampieri fue de guía para el estudio. Asimismo, se plantearon problemáticas al momento de aplicar los instrumentos.

Se utilizaron gráficas para reflejar lo expresado por el personal encuestado, luego se realizó un análisis de los resultados con el propósito de entrelazar la fundamentación teórica a través de las fuentes de información.

Finalmente, con toda la información teórica y de campo recopilada, se diseñó el manual de accesibilidad para hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León, Nicaragua, que incluye medidas de las habitaciones, medidas máximas y mínimas de los espacios, indicaciones sobre cómo actuar con personas con perros guía, como actuar frente a perros guías, simbologías sobre accesibilidad imágenes sobre los espacios ya equipados acerca de accesibilidad que será de utilidad para cada uno de los hoteles de estudio.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

1.1Antecedentes

Según los datos que ofrecen los organismos internacionales sobre la población total de personas con capacidades diferentes, existen 3.5 mil en España, unos 50 mil en Europa y 500 millones en el mundo. (Código Confederación Española para Personas con Discapacidad (COCEMFE) 2015.

Por otra parte, estimaciones de la organización mundial de la salud OMS la discapacidad afecta entre un 10 y 13% de la población mundial. En el ámbito de las Américas en particular es un tema complejo que conlleva importantes repercusiones políticas económicas y sociales, conforme a las últimas cifras oficiales en 2015 a través de la Encuesta Nacional de Salud, Nutrición Y Desarrollo Infantil (ENDIS), 461.00 personas mayores de 6 años presentan algún tipo de discapacidad.

En Nicaragua representa una prevalencia de un 11.3% en el caso de las mujeres y un 9.1% para los hombres. (Fundación Nicaragüense de Asociaciones de Personas con Discapacidad (FECONORI) 2015.

La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de la ONU reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que es el resultado de la interacción entre la deficiencia de una persona y los obstáculos tales como barreras físicas y actitudes imperantes que impiden su participación en la sociedad. Cuantos más obstáculos hay, más discapacitada se vuelve una persona. Las discapacidades incluyen deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales tales como ceguera, sordera, deterioro de la movilidad y deficiencias en el desarrollo. Algunas personas tienen más de una forma de incapacidad y muchas, si no todas, podrían llegar a tener alguna discapacidad en algún momento de su vida debido a lesiones físicas, enfermedades o envejecimiento.

A partir de estas cifras La OMT está convencida de que la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos debería ser un componente

esencial de cualquier política de turismo responsable y sostenible. (OMT, en ocasión del día mundial del turismo año 2016)

Con este espíritu de transversalización de la cuestión de la discapacidad, la Asamblea General de la Organización ha adoptado diversas resoluciones declaraciones y recomendaciones sobre la accesibilidad.

En la actualidad, el segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando relevancia cada vez mayor para el turismo. El elevado número de efectivos que integran este segmento de mercado, así como su potencial de crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, ha llevado a su consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico.

Por ello, es importante conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas, tratando de perfilar una oferta turística cuyo contenido esté adaptado a las mismas, a su vez que contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas discapacitados y una mayor competitividad a las empresas turísticas.

La accesibilidad de personas con capacidades diferentes es un factor importante que debe ser tomado en cuenta en todos los establecimientos turísticos debido a que todas las personas tienen igualdad de derechos y el turismo una actividad de la cual todos puedan disfrutar.

En la infraestructura ya sea en áreas de acceso, habitaciones, ascensores, parqueo de los hoteles, restaurantes o zonas de diversión, estos deben contar con la facilidad necesaria para este segmento de la población que es tan limitada.

Además de la infraestructura en estos establecimientos requiere de que el personal recepcionista, botones, restaurante, gerencia estén todos capacitados

para atender la demandas de las personas con capacidades diferentes que se hospeden en el establecimiento.

Se desconoce el nivel de respuesta a estas demandas en los hoteles de la ciudad de León, Nicaragua y la capacidad de los empleados del hotel para satisfacer las necesidades de las personas con capacidades diferentes. En todo caso de existir estas problemáticas, están limitando las condiciones para que las Personas con Capacidades Diferentes (PCD) se han complacidas y disfruten de una estancia contribuyendo a que la calidad del hotel se vea afectada.

Por otro lado se desconoce de una ley que regule la actividad turística en las empresas de alojamiento con relación a turista con capacidad diferente de igual manera saber el papel que juega el INTUR como ente regulador del turismo para con el turismo accesible.

Es a causas de lo anterior que surgen las siguientes interrogantes:

1. ¿Qué hoteles de la ciudad de León cuentan con algún tipo de infraestructura que facilite el alojamiento de las personas con capacidades diferentes?

2. ¿Poseen estos hoteles personal capacitado para atender y tratar personas con capacidades diferentes?

3. ¿Existe en Nicaragua una normativa o ley que regule la actividad turística en relación a turistas con capacidades diferentes?

4. ¿Puede el diseño de un manual de accesibilidad destinado a este tipo de alojamientos dar paso a mejoras en la atención a este segmento de Mercado?

1.2 Delimitación del problema:

Delimitación temporal:

Este estudio se llevó a cabo en los meses de Enero de 2017 a Julio de 2017

Delimitación territorial:

El lugar de estudio fueron los hoteles de tres y cuatro estrellas ubicados en el casco urbano de León, Nicaragua.

Delimitación teórico – conceptual:

El estudio estuvo limitado a utilizar los conceptos de turismo accesible y accesibilidad plateados en el módulo V del manual de buenas prácticas de turismo accesible, y turismo accesible una oportunidad para todos de UNWTO World Tourism Organization en conjunto la red europea de turismo accesible (ENAT).

II. Objetivos

- Diseñar un manual de accesibilidad a los Hoteles de tres y cuatro estrellas para la atención de personas con capacidades diferentes en la ciudad de León, Nicaragua.

Objetivos Específicos

- Determinar si la infraestructura que poseen los hoteles de tres a cuatro estrellas en la ciudad de león están adaptadas personas con capacidades diferentes.
- Comprobar que el personal que labora en los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León, está capacitado para atender y tratar personas con capacidades diferentes.
- Identificar si existen las normativas en Nicaragua o leyes que regulen la actividad turística en relación a turistas con capacidades diferentes.
- Analizar la accesibilidad de los hoteles de tres y cuatro estrellas para dar paso a mejoras en la atención a este segmento de la población

2.1JUSTIFICACION

El tiempo ha transcurrido y con él se han generado cambios significativos en los avances tecnológicos, sociales y culturales; también se han impulsado iniciativas y se han creado asociaciones que ven por el bienestar de las personas con capacidades diferentes, esto significa la inserción de este segmento de la población en todos los sectores de la sociedad incluyendo el turismo.

Según las estadísticas del año 2016 brindadas por el Instituto Regulador del Turismo en Nicaragua (INTUR) la entrada de visitantes anual llega hasta 1595,914 con estadías promedio de un 9.5%.

Si bien el porcentaje de turistas con capacidades diferentes no se refleja como tal en dichas cifras, se hace necesario mencionar que si forman parte de ese flujo anual, por tanto se hace imprescindible las condiciones para atender este segmento.

La LEY No. 763, LEY DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD; Aprobada el 13 de Abril del 2011 Publicada en La Gaceta Arto.9 dicta que el Estado a través de sus Ministerios, entes autónomos descentralizados y las Alcaldías Municipales, garantizarán que todas las nuevas edificaciones públicas y privadas destinadas al uso público, cumplan con las especificaciones que permitan a las personas con discapacidad, acceder y utilizar todos los ambientes disponibles; refleja la necesidad de las personas con capacidades diferentes, ya que la cifra de este grupo de personas va en aumento.

La oferta de alojamientos turísticos accesibles en Nicaragua para personas que tienen capacidades diferentes es muy escasa en la actualidad. A pesar de estar aumentando en los últimos años, el número de establecimientos que cuenta con los requisitos mínimos de accesibilidad es muy reducido y las iniciativas existentes son aisladas y difíciles de conocer.

Por otra parte, la información ofrecida por los alojamientos no contempla en general el nivel de accesibilidad que reúne y además esta no siempre es fiable por el desconocimiento que existe respecto a esta temática.

Por tanto el presente estudio aportará información que podría ser de utilidad a turistas con capacidades diferentes que deseen hospedarse en hoteles de tres y cuatro estrellas de esta ciudad.

Asimismo, es un aporte a los gestores de hoteles al contar con un manual con datos que podría ayudarles a evaluar el servicio que ofrecen con respecto a las personas con capacidades diferentes, para que a través de la imagen de un hotel accesible sobresalgan a nivel nacional de entre la competencia.

De igual manera la presente investigación podrá ser utilizada como referencia para estudiantes de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas que deseen realizar investigaciones posteriores relacionadas con este tema.

III.FUNDAMENTACION TEÓRICA

3.1 Marco referencial

Generalidades del municipio de León

El municipio de León tiene una extensión territorial de 820.19 KM con una población aproximada de 201,100 habitantes, al 30 junio del año 2012 según el Instituto Nacional de Información y Desarrollo (INIDE), población total estimada. sus límites geográficos son: al norte con el municipio de Quezalguaque y Telica, al sur con el océano pacifico, al este con los municipios de Larreynaga, la Paz Centro y Nagarote y al oeste con Corinto y Chichigalpa (dpto. De Chinandega).

El municipio de esta sub dividido en aproximadamente 102 barrios en la zona urbana y 26 comarcas en la zona rural (Poneloya, las peñitas, Trohilo, Abangasca, platanal, el Tololar, Monte Redondo, Palo de Lapa, Miramar, Lechecuajos, el Obraje, Barzones, el Almendro, el Chague, las Chacaras, el Convento, la Ceiba, Chacara seca, Amatitan, Hato grande, sagrado corazón de Jesús, san Pedro, el pastor, Santa Elena, Salinas Grandes). Www.inidegob.ni_censos2005_cifrasmundiales_leon_LEON.pdf

Economía

De acuerdo al censo económico realizado por INIDE, 2010 el municipio de León cuenta con una diversa gama de actividad económica entre las cuales destacan:

1-Venta al por menor en almacenes no especializados.

2- Fabricación de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores y sus motores.

3- Restaurantes, bares y otros centros de diversión para la familia y adultos

Www.inide.gob.ni_censoeconomico_informesdept_ceu2010leon_iceu2010leon_assets_common_downloads_IMFORME%20DEPARTAMENTO%20%DE%20LEON.pdf

Educación

En el municipio existen centros educativos públicos y privados de todas las etapas; pre-escolar, primaria, secundaria, y universitarios. En cada una de las estas al 2008 había 8,307 estudiantes matriculados en pre-escolar, 25,845 en primaria y 17,929 secundaria

En la zona rural el acceso a la educación es más limitado, se cuenta mayormente con servicios de educación primaria y las escuelas de encuentran a grandes distancias de algunas comarcas lo que funciona como una limitante tanto para maestros como para estudiantes.

(http://www.inide.gob.ni_anuarios_anuarios 2008_moduloii_seccionii_2.pdf)

Salud

El municipio cuenta con la escuela de medicina de la universidad nacional autónoma de Nicaragua; UNAN-León, asimismo es de sede departamental del ministerio de salud y hospital escuela Oscar Danilo Rosales Arguello (HEODRA), además se encuentran algunos centros de salud en diferentes barrios urbanos; (Sutiava, Rubén Darío, El Calvarito), y zonas rurales. Existen también algunas clínicas privada, centros de imágenes diagnósticas, y consultorios de médicos especialistas.

De acuerdo con estudios realizados por la Organización Panamericana de las Salud (paho.org) el sistema de salud en Nicaragua es mayormente desigual con las poblaciones económicamente más desfavorecidas.

Agua

Así como todas las cabeceras departamentales, León posee una red de abastecimientos de agua y disposición de recursos hídricos, en las zonas rurales las existencias de pozos o puestos públicos. La PAHO (Organización Panamericana De La Salud) por sus siglas en ingles menciona que la falta de agua en las zonas rurales esta es la raíz de padecimientos estomacales las más

comunes diarreas.
Http://www.inifom,gob.ni_municipios_documentos_LEON_leonpdf

Accesibilidad

La ciudad de León, conocida como la ciudad universitaria en cuanto a accesibilidad se refiere es una ciudad en vía de desarrollo, a pesar que la ley dicta que todos tiene derecho a un libre circulación y habilitación de parques, restaurantes, aceras para personas con capacidades diferentes son parámetros que no se cumplen.

Según fuentes, los parámetros para PCD no se cumplen debido a que no existe un control de cuantas personas con capacidades diferentes llegan al país por parte de las instituciones de migración y extranjería, otra averiguación arroja que los hoteles no cubren con especificaciones de la condición de las personas que se hospedan en sus instalaciones debido a que no creen necesario esta segmentación en sus clientes, de la misma forma ninguno de los hoteles en estudio cuenta con un manual de funcionamiento en el que conste la atención para PCD.

Existen estudios relacionados a la accesibilidad para personas con capacidades diferentes como; alojamientos accesibles Castilla y León llevada a cabo por la junta de Castilla y León está el Manual de buenas prácticas en el turismo accesible realizada por OMT año 2016, estos estudios indican la importancia que si dan a la accesibilidad para personas con capacidades diferentes dan prueba de que se trabaja para que realmente la oferta turística mejore para este segmento de la población.

Así mismo en la ciudad de León dos trabajos monográficos se han realizados el primero titulado ¨accesibilidad y estancia en los centros turísticos para personas discapacitadas en la ciudad de León del Lic. Sergio Manzanares y la de la autora Xilma Buitrago titulada: Análisis de la accesibilidad en los hoteles con categoría de dos a cuatro estrellas en la ciudad de León, Nicaragua a las personas con discapacidad.

3.2 Marco conceptual

Para un mayor enfoque del tema se han plasmado una serie de conceptos que han de facilitar la compresión de este y reforzará la estructura documental del mismo, a continuación citamos los siguientes términos:

Accesibilidad: Se concibe la accesibilidad bajo el enfoque de que cada persona debe poder disponer y utilizar edificaciones servicios y productos en igualdad condiciones que los demás. Implica tener las misma oportunidad que los demás. Federación Nicaragüense de Asociación de Personas con Discapacidad (FECONORI, 2016).

Accesibilidad total: Cualidad que se confiere a los entornos con el fin de ser los adecuados a las necesidades y capacidades de todos sus potenciales usuarios. (IDEM)

Autovalidismo: Capacidad de valerse por sí mismo, permite que las personas con discapacidad adquieran conocimientos para desarrollarse a máximo. (IDEM)

Accesibilidad arquitectónica: Cuando no existen barreras ambientales y físicas que limiten el libre acceso de una persona con discapacidad. (IDEM)

Barreras: Cualquier elemento que ocasione impedimento en el uso, la libertad de movimiento, la estancia y circulación con seguridad de las personas. (IDEM)

Barreras arquitectónicas: Son la existencia en el interior y el exterior de los edificios, tantos públicos como privados, gradas, puertas angostas, falta de señalización. (IDEM)

Barreras sensoriales: Son todos los impedimentos que dificultan la emisión o recepción del mensaje que se transmite a una persona sorda (federación nicaragüense de asociaciones de personas con discapacidad)

Discapacidad: Según la clasificación internacional de la funcionalidad, se define la discapacidad como el resultado de la interacción entre una persona con la limitación temporal o permanente de tipo sensorial, motriz o psíquica y las barreras en el medio. (IDEM)

Deficiencia: Grado de afectación anatómica, fisiológica, histológica de los sistemas orgánicos de las personas, toda limitación adquirida o congénita que afecta las funciones mentales físicas o sensoriales de las personas (IDEM)

Discapacidad: Es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. (Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad)

Equidad: Principio inherente a la justicia, a la distribución democrática de los bienes, servicios, ingresos de una sociedad, es una condición que hace que sean favorecidos de la misma manera todos los grupos sociales. (FECONORI)

Hotel Según el Arto 22. De la ley creadora del instituto regulador del turismo ley 298- Son hoteles y demás servicios de hospedaje, los dedicados de modo profesional o habitual, mediante precio, a proporcionar habitación a las personas con o sin otros servicios de carácter complementario.

Hotel accesible: Debe ofrecer un buen servicio adaptado a las exigencias del confort. (FECONORI)

Integración Es la inserción en la sociedad de personas con discapacidad Federación Nicaragüense de Asociaciones de Personas con Discapacidad (FNDAPD).

Turismo: El turismo comprende conjuntamente el desplazamiento y las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias, así como las relaciones que surgen en ellos; en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año y más de 24 (pernoctación en el destino), principalmente con fines de ocio, por negocios o por otros motivos, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado"(OMT, 2005).

Turismo accesible: Hablar de turismo accesible es, hablar de la creación de entornos que tengan en cuenta las necesidades de las personas con capacidades

diferentes tanto si viajan como si se quedan en casa. (OMT, 27.09.16, en ocasión del día mundial del turismo).

3.3 Marco Teórico:

Según Francisco De La Torre en el libro Administración Hotelera el termino desplazamiento ha estado siempre vinculado al termino alojamiento.

Es necesario hacer referencia a los pueblos antiguos los cuales por razones de comercio, peregrinación, guerras tuvieron la necesidad de trasladarse al espacio vital de otros pueblos.

En el siglo IV A.C Roma gobernaba la Italia central, a raíz de eso se construyeron caminos para que los hombres transitaran. Posteriormente la red de los caminos de extendió hasta el sur de Italia, razón por la cual los desplazamientos humanos se vieron necesitados de alojamiento en algún sitio, por lo que los romanos se alojaban principalmente en ciudades y en campamentos fuera de ellas.

El cristianismo trajo consigo nuevas enseñanzas, como amor al prójimo, propiciando que los moradores de muchos dieran un mejor trato al peregrino, convirtiéndolo en un huésped al darle posada.

En la edad media del año (1000 al 1450 D.C) se expandieron considerablemente tanto el cristianismo como el Islam; en consecuencia la rivalidad entre estas dos religiones consigo el inevitable enfrentamiento conocido como las cruzadas.

Las guerras santas, las cuales consistieron en expediciones medievales de carácter religioso militar emprendidas por los pueblos occidentales de Europa.

Después que los cruzados recuperaron los santos lugares, se fundó la orden de san Juan de Jerusalén. La orden en cuestión estaba integrada por un grupo de caballeros hospitalarios cuya finalidad era brindar protección a los peregrinos para defender los santos lugares hecho que propicio la creación de hospedajes cuya raíz latina HOSPES que significa huésped.

El turismo religioso tuvo auge a partir de esa época al instituirse los jubileos de roma ya que atrajeron a múltiples peregrinos provenientes de todo el mundo

cristiano de aquella época, para visitar el sepulcro de San Pedro en roma estas peregrinaciones dieron origen a los vocablos romería que significa viaje o peregrinación y romero o peregrino el que va a la romería.

Los mesones, eran otro tipo de alojamiento que con fines lucrativos aprovechaban estos para la venta de alimentos y bebidas

Son muy relevantes los cambios que se observan a través de la historia en la hotelería inicialmente, la hotelería no era considerada como actividad económica lucrativa, es raíz de este reconocimiento que se incluyen servicios adicionales y van adquiriendo importancia como actividad económica. (Análisis de accesibilidad en hoteles, tesis 2013)

3.3.1 Clasificación de Servicios Turísticos en la Industria Hotelera

Según la ley 306, LEY DE INCENTIVOS PARA LA INDUSTRIA TURÍSTICA de la República de Nicaragua las empresas de servicios de la industria hotelera se clasifican:

Hospederías Mayores: Instalaciones de la industria hotelera que son de clase mayor y comprenden Hoteles, Condo Hoteles, Aparta Hoteles, Alojamientos en Tiempo compartido Y Moteles.

Hoteles: Instalaciones de alojamiento aprobadas por el INTUR para proporcionar alimentación y limpieza y otros servicios accesorios y conexos a la actividad turística que cumplan con el reglamento de Hospedería.

Condo-Hoteles: Conjunto de unidades de habitaciones en un edificio donde cada adquiere un régimen turístico de hospedería horizontal que cumplan con los requisitos de alojamiento y operación para hospedería mayores y reglamento de hospedería

Aparta Hoteles: Conjunto de unidades de habitaciones o grupo de edificio equipada con cocina individuales donde de proporciona servicios parciales para la limpieza pero no necesariamente de alimentación.

Alojamiento de tiempo compartido (time share): Instalaciones en edificios o grupos de edificio sometidas a modalidades de régimen contractual mediante los cuales se adquieren derechos de uso sobre el inmueble por distintas personas, en distintos periodos del año. Cualificaran bajo esta bajo esta ley si cumplen con los requisitos de hospedería mayores

Moteles: Instalaciones orientadas al automovilista viajero y turista que se dediquen por su situación cercana a las carreteras y por la aproximación del aparcamiento a las habitaciones, con servicio de limpieza pero no necesariamente de alimentación

Paradores de Nicaragua: Marca registrada por el INTUR y sello de calidad otorgado por el INTUR para distinguir instalaciones de tamaño pequeño y mediano con servicios de alimentación y limpieza orientadas al turista viajero, que se distinguen como acogedores y pintorescos por sus modernas comodidades, excelente servicio, tarifas económicas su cocina de calidad tanto internacional como tradición regional y sobre todo con una total y excelente armonización arquitectónica con entorno natural o ecológico y cultural histórico. Cualificara para esta ley y para otros beneficios del programa paradores de Nicaragua, si cumplen los requisitos del reglamento de hospedería.

Hospederías Mínimas: Establecimiento de carácter pequeño o especializado incluyendo hostales familiares, cabañas, casas de huéspedes o pensiones, áreas de acampar y alberges.

Hostales Familiares: Establecimiento de alojamiento pequeños en zonas rurales o urbanas operados por un individuo o una familia y con servicio de alimentación casera

Alberges: Alojamiento en zonas turística y balnearios con servicios mínimos de limpieza y alimentación, y de carácter económico

Cabaña: Grupos de edificaciones individuales en el área turística y balnearios con servicios parciales no necesariamente mínimo de alimentación y limpieza

Casa de huéspedes y pensiones: Alojamiento de carácter económico y familiar en zonas urbanas

Áreas de acampar: Sitios con instalaciones para acampar y o para aparcar automóviles o remolques que sirven para alojamiento que estén esquipados con servicios de aseo agua potable y electricidad.

3.3.2 Categorización para establecimientos Turísticos:
Hoteles tres Estrellas:

Áreas y criterios de obligado cumplimiento

Accesos

- Entrada principal y una entrada de servicio, proveedores y de retiro de desechos (Basuras).
- Debe garantizar la accesibilidad mínima a los servicios básicos ofertados para personas con capacidades limitadas.

Vestíbulos

- Dispondrán de vestíbulo con las instalaciones adecuadas a su capacidad de alojamiento, igualmente será adecuada para las funciones específicas de recepción y conserjería.

- La superficie de los vestíbulos estará en relación con la capacidad receptiva de los hoteles, debiendo ser suficiente en todo caso para que no se produzcan aglomeraciones que dificulten el acceso a las distintas dependencias e instalaciones.

- Sala de estar, caja de seguridad en la recepción, botones, guardador de equipaje con cerradura y fácilmente accesible y cuyas dimensiones estarán de acuerdo al número de habitaciones, cabinas telefónicas que garanticen privacidad.

- Servicios sanitarios (Separados para Damas y Caballeros), con al menos uno dotado de equipamiento específico para personas con capacidades físicas limitadas. Dispondrán de inodoro, urinario en el de caballeros, lavamanos, espejos, secador eléctrico, toallas o pañuelos desechables, papel higiénico y jabón.

- Los baños deben estar revestidos como mínimo hasta 1,20m., de marmolina, azulejos o mosaicos, o su equivalente en calidad.

- Mobiliario uniforme y acorde en decoración, suficiente en cuanto a su capacidad de alojamiento y servicio.

- Todos los elementos deben estar al máximo nivel de mantenimiento y limpieza.

Ascensores

- Mínimo dos. (según las características constructivas del hotel)

Pasillos

- Anchura mínima de 1.30 mts. Iluminación apropiada, indicación de las salidas de emergencia, numeración de las habitaciones, señalización que permita el fácil acceso a las diferentes áreas, porta basuras.

- Los pasillos de las habitaciones deben estar alfombrados o revestidos de forma que garanticen una mínima insonorización.

Escaleras

- Anchura mínima de 1.30 m, y deberán estar construidas de algún material antideslizante, bandas de protección en el borde de los escalones, iluminación apropiada y poseer pasa manos en un lado.

Unidades de Alojamiento

Habitaciones

Habitación Sencilla

- La dimensión mínima será de 13 m2, Dispondrá de cama matrimonial para mayor comodidad del huésped.

Habitación Doble

- La Dimensión mínima será de 18 m2, dotada de una o dos camas doble matrimonial.

Equipamiento

- Piso: alfombrado o revestido con materiales de buena calidad
- Paredes: Su acabado debe ser uniforme, ya sea de concreto, afinadas, tapices o maderas finas, permitiendo una buena Insonorización y en su caso pintadas de colores claros.
- Puertas: ignífuga opcional, que garanticen la insonorización, pasador de seguridad, mirilla.
- Cielo Raso: estarán a una altura mínima de 2.50 mts. Del piso. Los acabados serán similares a los de las paredes.
- Cortina o persiana suficientemente gruesa para obscurecer la habitación. (aislamiento lumínico). Las cortinas deben cubrir totalmente la anchura y la altura del ventanal al piso.
- Camas: La construcción será con materiales de buena calidad en todos sus elementos: estructura y respaldo de la misma, fondo revestido o tratado.
- Lencería: Cada cama tendrá como mínimo una funda de colchón absorbente, sábana inferior, sábana superior y de almohada, colcha, almohadas y fundas

de almohada. Toda la lencería debe ser de colores claros, preferiblemente blanco.

- Una o dos mesas de noche por habitación según la disposición de las camas, con lámparas y luces de cabecera: dependiendo del tipo de uso y ubicación se determinará el voltaje de potencia.
- Un sillón por número de huésped alojado
- Armarios: su profundidad mínima será de 0.60m y 1,20m de ancho, debe poseer maletero, zapatero y perchero, con 5 perchas como mínimo.
- Teléfono, con despertador y marcado directo. Televisión a color con servicio de Cable y control remoto
- Espejo de cuerpo entero enmarcado
- Interruptor de luces junto a cabecera.
- (opcional) Mini bar.
- Aire acondicionado con control individual de mando.
- Escritorio o mesa de trabajo con su silla

Baño en Unidades de Alojamiento

Dispondrán en cada unidad de alojamiento de baño completo dotado de bañera o ducha; además, lavamanos y el inodoro.

Cuarto de baño

Área mínima: 4 mts.2 Las paredes deberán estar revestidas de algún material impermeable del piso al cielo raso. Hasta una altura de 1,10 m. Del piso El Cielo raso debe ser similar al de las habitaciones.

- Tina de Baño con agarradera y material o elementos antideslizantes.
- Agua Caliente.
- Soporte para objetos de tocador cercano al lavamanos.
- Tomacorrientes con indicaciones del voltaje en caso de tener dos corrientes cerca del espejo.
- Sistema Nacional de Calidad Turística de Nicaragua

- Alfombras de baño.
- Tanto las áreas de duchas como la de tina deben estar equipadas con puertas corredizas o mamparas impermeables y de cristal o plásticos de primera calidad.
- Espejos con iluminación encima del lavamanos. Jaboneras, porta papel higiénico, porta toallas, papelera, vajilla especifica de baño. Secadora de cabello opcional.
- Un jabón por huésped, gel, shampoo, secadora de cabello (opcional).42
- Un juego de toallas de calidad para cada huésped (para cuerpo, manos y pies). Toda la lencería será blanca.
- El baño tendrá un sistema de ventilación adecuado, ventana o extractor de olores insonorizado.

Restaurante

- La superficie mínima de la sala de comedor será un metro y medio cuadrados por comensal incluyendo las zonas de acceso y distribución comunes a los puestos de comida. El espacio total de la sala de comedor debe ser adecuado al número de habitaciones ofertadas por el hotel.
- Los espacios destinados a bares, salas de lecturas, televisión y juegos serán independientes del salón. Sin embargo, no se computarán como parte del salón las superficies que ocupen las barras de bar.
- Los lugares de reunión y comedores tendrán ventilación directa al exterior o, en su defecto, dispositivos para la renovación de aire.
- En todas las zonas y salones de uso común se reservará la parte más próxima a las zonas de ventilación para los usuarios no fumadores, con un mínimo del 20% de la capacidad del salón.

- En los comedores se señalizarán convenientemente las mesas reservadas para no fumadores en un porcentaje nunca inferior al 10% de su capacidad.

- Cuando, con independencia de los servicios propios del hotel, se ofrezcan al público en general servicios de restaurante, cafetería o bar, tendrán nombres y entradas propias, pero integrados en el establecimiento, su categoría y servicios estarán como mínimo en consonancia con la clasificación del hotel y se regirán por las normas específicas que le sean de aplicación a los establecimientos de restaurante.

Cocina, frigoríficas, bodega y despensa

Las cocinas, así como sus instalaciones, están sujetas a la normativa vigente que les sea de aplicación por parte del MINSA.

- Las cocinas deberán tener capacidad e instalaciones suficientes para preparar simultáneamente comidas como mínimo para el 50% de las plazas de comedor.
- Todos los hoteles dispondrán de despensas y bodegas con capacidad suficiente, equipadas con elementos de distribución de alimentos clasificados.
- Sistema Nacional de Calidad Turística de Nicaragua
- Cuestionario de Categorización de Establecimientos Turísticos. Hoteles

Cocina Principal

Área mínima la cuarta parte del comedor principal, con bodegas de alimentos. Contar con equipo de refrigeración, (freezer y mantenedora), que permita separación de los alimentos.

Cuarto de Limpieza de Piso

Estarán dotados, al menos, de armarios o estanterías para artículos de limpieza y lencería limpia. Debe tener claramente diferenciados los espacios para equipamientos sucios y limpios. Sus paredes estarán revestidas de materiales de fácil limpieza. Uno cada tres pisos.

Vestuarios, aseos, comedor y dormitorios

- (Opcional) Los hoteles dispondrán opcionalmente de vestidores independientes para personal masculino y femenino, dotados de casilleros o armarios individuales con perchas y de bancos o asientos.

- Dispondrán de cuartos sanitarios independientes masculinos y femeninos

- En los hoteles de más de cuarenta unidades de alojamiento existirá un comedor para uso del personal. Que este diferenciado de la cocina y sus usos y procesos

- Para el personal que pernocte en el hotel existirán dormitorios independientes para ambos sexos.

Estacionamiento

Acorde a la capacidad del hotel, presentará demarcación del piso, rotulación vial.

Climatización, calefacción, refrigeración y agua caliente

La climatización y el agua caliente son indispensables y en todas las dependencias destinadas a los usuarios, incluidas las unidades de alojamiento.

Internet y otras instalaciones de telecomunicaciones

Fax o Telefax y servicio de correo convencional. Servicio secretarial, renta de computadoras, correo electrónico e internet opcional.

Recepción y conserjería

- La recepción y la conserjería constituirán el centro de relación con los usuarios a efectos administrativos, de asistencia y de información, de tal modo que la atención al usuario del hotel sea continuada y eficaz durante las 24 horas del día.
- Corresponde a la recepción: Atender las admisiones de alojamiento.

- Corresponde a la recepción: Recibir a los usuarios del hotel y cerciorarse de su identidad a la vista de los correspondientes documentos.
- Corresponde a la recepción: Atender las reclamaciones.
- Corresponde a la recepción: Expedir factura y percibir su importe.
- Corresponde a la recepción: Custodiar las llaves de las unidades de alojamiento.
- Corresponde a la recepción: Recibir, guardar y entregar la correspondencia, así como los avisos y mensajes.
- Corresponde a la recepción: Cuidar de la recepción y entrega de los equipajes y cumplimentar en lo posible los encargos de los usuarios.
- Corresponde a la recepción: Facilitar información sobre los recursos turísticos de la zona.
- Corresponde a la recepción: Estará a cargo de la recepción el servicio de despertador.
- Corresponde a la recepción: En estas dependencias obrará el libro oficial de quejas y reclamaciones, los documentos de admisión, el listado de precios, así como información de los recursos turísticos de la zona y el buzón de seguridad.
- Corresponde a la conserjería general: Cuando la recepción y conserjería se encuentren diferenciadas, estos servicios estarán claramente identificados a la vista de los usuarios. Si los servicios se realizan en el mismo espacio, cada servicio estará identificado por un rótulo indicativo.
- Corresponde a la conserjería general: Servicio de portero y Botones las 24 horas.

Servicio de limpieza

El servicio de limpieza deberá realizarse una vez al día.

Servicio de habitaciones

Servicio a las habitaciones de bebidas y comidas de al menos 16 horas. Recamarero/a disponible las 16 horas.

Servicio de restaurante y bar

Bar; Presentará área de Salón para mesas y sillas, Mesón o Barra con taburetes o banquillos, área lavado de cristalería, área preparación de tragos.

Servicio de lavandería

- Categorización Excepcional
- Servicio de lavado y planchado (en las habitaciones se encontraran lista de precios).
- Todos los hoteles deberán disponer de almacén de ropa limpia.
- Las ropas serán devueltas a los usuarios en el plazo máximo que se anuncie previamente en lugar visible de la unidad de alojamiento.

Servicios médicos

Médico/a o enfermero/a en el hotel (o poder concertar el servicio médico en el momento requerido)

Seguridad

Plan de evacuación ante emergencias, concretado en un documento avalado por el cuerpo de bomberos de la localidad, que incluya escaleras, pasillos y salidas de emergencia, con señalización de seguridad (luminosa) en todas las salidas y en los pasillos principales.

- El personal tendrá que estar formado ante situaciones de emergencia.
- Alarma y sistema de extinción contra incendios con sistema de extintores por materiales y difusores de agua.
- Fumigar las habitaciones mínimo cada 3 meses. 86

- Generador de electricidad (con capacidad para abastecer las diferentes áreas del hotel)
- Depósito de agua (acorde a las necesidades del hotel)
- Departamento de vigilancia las 24 horas.
- Caja de seguridad en la habitación o central.

Mantenimiento

Deberá existir un servicio de mantenimiento durante las 24 horas del día para todas áreas y contemple un programa preventivo de reparación.

Otros servicios y atenciones generales

Información en habitaciones donde se indiquen las tarifas de alojamiento, comidas, teléfonos de emergencias y todos los demás servicios etc.

- Servicio de caja con Facilidad cambiaría por 12 horas y Posibilidad de pago con tarjeta de crédito.
- Venta de Periódicos, revistas.
- Disponibilidad de adaptadores eléctricos

Áreas Verdes

- En todos los jardines vinculados al hotel estos se presentaran en excelente estado de mantenimiento y limpieza.

Áreas Deportivas y gimnasio

Local independiente con vestidores y lockers (con lockers cuando tenga servicio a público en general con cerradura) con cerradura, equipo completo de musculación y mantenimiento, bicicletas fijas, instructor (opcional)

Salones de conferencias y/o actividades

- Con servicios sanitarios y cabina telefónica. Equipo Audiovisual, Podium, mobiliario adecuado y demás accesorios necesarios.

Personal

Todo el personal del hotel debe tener un nivel de capacitación y profesionalización adecuado a las tareas que desarrolle.

- Bilingüe español e inglés las personas de recepción.
- Uniformado e identificado, con una perfecta apariencia.
- Tener el certificado médico extendido por el Ministerio de Salud. El hotel debe tener actualizada su responsabilidad de prestaciones sociales por ley, seguros, todo el personal debe tener sus contratos en regla.

Señalización

- Debe existir un sistema de señalización integral de las áreas del hotel.

Personas con capacidades limitadas

- Los hoteles deberán tener como mínimo una habitación para personas con capacidades limitadas por cada cincuenta habitaciones. Pudiendo estar estas habitaciones al servicio de clientes sin capacidades limitadas.

Prácticas amigables con el medioambiente prácticas amigables con el medioambiente

Los hoteles deben practicar el manejo y reciclaje de desechos sólidos y una separación efectiva de basuras

- Los hoteles deben estar dotados con elementos de cortacorriente automático con las tarjetas de apertura de las habitaciones.
- Mensaje de rehúso de toallas

- Mensajes educativos a los huéspedes del uso de la energía y el medioambiente
- Uso racional del agua y la electricidad

Hoteles de cuatro estrellas:

Accesos

Una entrada principal para huéspedes, dotada de marquesina. En los lugares que por su arquitectura, ornato de la ciudad o condiciones históricas no sea posible, no se exigirá este requisito. Una para personal de servicio y proveedores y una para retiro de desechos (Basuras)

- Debe garantizar la accesibilidad en la prestación de todos los servicios ofertados para personas con capacidades limitadas

Vestíbulos

- Dispondrán de vestíbulo con las instalaciones adecuadas a su capacidad de alojamiento, igualmente será adecuada para las funciones específicas de recepción y conserjería.

- La superficie de los vestíbulos estará en relación con la capacidad receptiva de los hoteles, debiendo ser suficiente en todo caso para que no se produzcan aglomeraciones que dificulten el acceso a las distintas dependencias e instalaciones.

- Sala de estar, caja de seguridad en la recepción, departamento de botones, guardador de equipaje, con cerradura y fácilmente accesible y cuyas dimensiones estarán de acuerdo al número de habitaciones. Cabinas telefónicas que garanticen privacidad.

- Servicios sanitarios (Separados para Damas y Caballeros), ambos dotados de equipamiento específicos para personas con capacidades físicas limitadas. Dispondrán de inodoro, urinario en el de caballeros, lavamanos, secador eléctrico, toallas o pañuelos desechables, papel higiénico y jabón, espejos con iluminación y papeleras con tapadera. Extractor de olores. Cierre interior automático.

- Los baños deben estar revestidos como mínimo hasta 1,20m., de marmolina, azulejos o mosaicos, o su equivalente en calidad.
- Mobiliario uniforme y acorde en decoración, suficiente en cuanto a su capacidad de alojamiento y servicio.

- Todos los elementos deben estar al máximo nivel de mantenimiento y limpieza.

Ascensores

- Mínimo 3, dos para uso de huéspedes y otro para servicio, (según las características constructivas del hotel). Comunicación telefónica

Pasillos

- Anchura mínima de 1.60 mts. Iluminación apropiada, indicación de las salidas de emergencia, numeración de las habitaciones, señalización que permita el fácil acceso a las diferentes áreas, porta basuras.
- Los pasillos de las habitaciones deben estar alfombrados o con materiales que garanticen el confort y la insonorización.

Escaleras

- Categorización Excepcional
- Anchura mínima de 1.60 m, y deberán estar alfombradas o construidas de algún material antideslizante, bandas de protección en el borde de los escalones, iluminación apropiada y poseer pasa manos en ambos lados.

Habitaciones

- La dimensión mínima será de 15 m^2, Dispondrá de cama matrimonial para mayor comodidad del huésped.

Habitación Doble

- La Dimensión mínima será de 20 $m^{2,}$ dotada de una o dos camas doble (matrimonial

Suite

- La Dimensión mínima será de 20 m^2, la superficie mínima del salón de 10m^2 y la terraza (si la infraestructura lo permite) 4m^2.

Equipamiento

- Piso: alfombrado o revestido con materiales de primera calidad (cerámica, madera, mármoles u otros materiales nobles tratados adecuadamente).
- Paredes: Su acabado debe ser uniforme, ya sea de concreto, afinadas, tapices o maderas finas, permitiendo una buena Insonorización y en su caso pintadas de colores claros.
- Puertas: ignífugas, que garanticen la insonorización, y que dispondrán de cerraduras que abran con tarjetas electrónicas, pasador de seguridad, mirilla.
- Cielo Raso: estarán a una altura mínima de 2.50 mts. Del piso. Los acabados serán similares a los de las paredes.
- Cortina o persiana suficientemente gruesa para obscurecer la habitación. (aislamiento lumínico). Las cortinas deben cubrir totalmente la anchura y la

altura del ventanal al piso y seguir criterios de decoración uniformes con el conjunto de la habitación.

- Camas: La construcción será con materiales de primera calidad en todos sus elementos: estructura y respaldo de la misma, fondo revestido o tratado.

- Lencería: Cada cama tendrá como mínimo una funda de colchón absorbente, cubre colchón, sábana inferior, sábana superior y de almohada, colcha, almohadas y fundas de almohada. Fabricadas con materiales de buena calidad y antialérgica, también tendrán una almohada extra dentro de la habitación por cama. Toda la lencería debe ser de colores claros, preferiblemente blanco.

- Una o dos mesas de noche por habitación según la disposición de las camas, con lámparas y luces de cabecera: dependiendo del tipo de uso y ubicación se determinará el voltaje de potencia.

- Sillas y Sillones con mesa de centro, en las suites. Un sillón con mesa de centro en todas las habitaciones. De alta calidad y decoración uniforme con el resto de la habitación.
- Armarios: su profundidad mínima será de 0.60m y 1,50m de ancho, debe poseer maletero, zapatero y perchero, con 10 perchas como mínimo. Debe tener plancha y planchador. Bolsa y lista de lavandería con precios y tiempos de entrega.
- Teléfono, con despertador y marcado directo, Conexión a internet. Televisión a color con servicio de Cable y control remoto.
- Espejo de cuerpo entero enmarcado, preferiblemente biselado, con iluminación adecuada. Perchero de apoyo.
- Interruptor de luces y tomacorrientes con información de voltaje si existen dos tipos de corriente, junto a cabecera, independientes. Opcionalmente con temporizador.

- Mini bar equipado con refrigerador, cubitera, y con vajilla adecuada a los elementos consumibles incluidos en el área de mini bar. Debe estar dotado con un surtido de productos adecuado.

- Las habitaciones deben garantizar el confort térmico con una adecuada climatización. Deben tener un control independiente e individualizado.
- Escritorio o mesa de trabajo con su silla. Con iluminación propia, elementos de papelería y escritorio. Teléfono.

Baño en las habitaciones

- Dispondrán en cada unidad de alojamiento de baño completo dotado de bañera y ducha; lavamanos e inodoro. El bidé será opcional.
- Cuarto de baño:- Área mínima: 4 mts^2 Las paredes deberán estar revestidas de marmolina, azulejos, mosaico o su equivalente así como algún material impermeable del piso al cielo raso. Todo de primera calidad. El Cielo raso debe ser similar al de las habitaciones.
- Tina de Baño con agarradera y material antideslizante. La regadera será independiente de la estructura de la tina, permitiendo su movilidad.
- Agua caliente con sistema centralizado.
- Soporte para objetos de tocador cercano al lavamanos.
- Tomacorrientes con indicaciones del voltaje en caso de tener dos corrientes cerca del espejo.
- Alfombras de baño
- Tanto las áreas de duchas como la de tina deben estar equipadas con puertas corredizas o mamparas impermeables y de cristal o plásticos de primera calidad.
- Espejos con iluminación encima del lavamanos. Jaboneras, porta papel higiénico, porta toallas, papelera. Teléfono, vajilla específica de baño. Espejo independiente con aumento. Secadora de cabello.

- Dos jabones por huéspedes, gel, shampoo, crema, peines desechables, paste para baño, esponja para limpiar zapatos, pañuelos desechables, gorro de baño
- Un juego de toallas de calidad para cada huésped (para cuerpo, manos y pies). Toda la lencería será blanca.
- El baño tendrá un sistema de ventilación adecuado, ventana o extractor de olores insonorizado.

Restaurante

- La superficie mínima de la sala de comedor será dos metros cuadrados por comensal incluyendo las zonas de acceso y distribución comunes a los puestos de comida. El espacio total de la sala de comedor debe ser adecuado al número de habitaciones ofertadas por el hotel.
- Los espacios destinados a bares, salas de lecturas, televisión y juegos serán independientes del salón comedor.
- Los lugares de reunión y comedores tendrán ventilación directa al exterior o, en su defecto, dispositivos para la renovación de aire.
- En todas las zonas y salones de uso común se reservará la parte más próxima a las zonas de ventilación para los usuarios no fumadores, con un mínimo del 20% de la capacidad del salón.
- En los comedores se señalizarán convenientemente las mesas reservadas para no fumadores en un porcentaje nunca inferior al 10% de su capacidad.
- Cuando, con independencia de los servicios propios del hotel, se ofrezcan al público en general servicios de restaurante, cafetería o bar, tendrán nombres y entradas propias, pero integrados en el establecimiento, su categoría y servicios estarán como mínimo en consonancia con la clasificación del hotel y se regirán por las normas específicas que le sean de aplicación a los establecimientos de restaurante.

Cocina, frigoríficas, bodega y despensa

- Las cocinas, así como sus instalaciones, están sujetas a la normativa vigente que les sea de aplicación por parte del MINSA

- Las cocinas deberán tener capacidad e instalaciones suficientes para preparar simultáneamente comidas como mínimo para el 50% de las plazas de comedor.
- Todos los hoteles dispondrán de despensas y bodegas con capacidad suficiente, equipadas con elementos de distribución de alimentos clasificados.

Cocina Principal

- Área mínima la cuarta parte del comedor principal, con bodegas de alimentos, la cual tendrá un área equivalente como mínimo a la tercera parte de la cocina. Contar con cuarto frío. Separación de alimentos por tipos de comidas y bebida

Cuarto de Limpieza

- Estarán dotados, al menos, de fregaderos o desaguadero y armarios o estanterías para artículos de limpieza y lencería limpia. Debe tener claramente diferenciados los espacios para equipamientos sucios y limpios. Sus paredes estarán revestidas de materiales de fácil limpieza

Vestuarios, aseos, comedor y dormitorios

- Los hoteles dispondrán de vestidores independientes para personal masculino y femenino, dotados de casilleros o armarios individuales con perchas y de bancos o asientos.
- Dispondrán de cuartos sanitarios independientes masculinos y femeninos, con instalación de duchas, lavamanos e inodoros.
- En los hoteles de más de cuarenta unidades de alojamiento existirá un comedor para uso del personal, con ventilación e independencia de la cocina.

- Para el personal que pernocte en el hotel existirán dormitorios independientes para ambos sexos, con capacidad no superior a ocho personas por cada unidad

Estacionamiento

- Acorde a la capacidad del hotel, presentará demarcación del piso, rotulación vial y jardines. Los pisos en asfalto o adoquinado.

Climatización, calefacción, refrigeración y agua caliente:

- La climatización y el agua caliente son indispensables y en todas las dependencias destinadas a los usuarios, incluidas las unidades de alojamiento.

Internet y otras instalaciones de telecomunicaciones

- Centro Ejecutivo con Servicio de: Copiado, Fax o Telefax. Servicio secretarial, renta de computadoras, correo electrónico y servicio de correo convencional.

Recepción y conserjería:

- La recepción y la conserjería constituirán el centro de relación con los usuarios a efectos administrativos, de asistencia y de información, de tal modo que la atención al usuario del hotel sea continuada y eficaz durante las 24 horas del día.
- Corresponde a la recepción: Atender las admisiones de alojamiento.64
- Corresponde a la recepción: Recibir a los usuarios del hotel y cerciorarse de su identidad a la vista de los correspondientes documentos.
- Corresponde a la recepción: Atender las reclamaciones.
- Corresponde a la recepción: Expedir factura y percibir su importe
- Corresponde a la recepción: Custodiar las llaves de las unidades de alojamiento.

- Corresponde a la recepción: Recibir, guardar y entregar la correspondencia, así como los avisos y mensajes.
- Corresponde a la recepción: Cuidar de la recepción y entrega de los equipajes y cumplimentar en lo posible los encargos de los usuarios.
- Corresponde a la recepción: Facilitar información sobre los recursos turísticos de la zona.
- Corresponde a la recepción: Estará a cargo de la recepción el servicio de despertador.

Corresponde a la recepción

En estas dependencias obrará el libro oficial de quejas y reclamaciones, los documentos de admisión, el listado de precios, así como información de los recursos turísticos de la zona y el buzón de seguridad.

Recepción y conserjería

- Corresponde a la conserjería general: Cuando la recepción y conserjería se encuentren diferenciadas, estos servicios estarán claramente identificados a la vista de los usuarios. Si los servicios se realizan en el mismo espacio, cada servicio estará identificado por un rótulo indicativo.
- Corresponde a la conserjería general: Servicio de portero y Botones las 24 horas.

Servicio de limpieza

- El servicio de limpieza deberá realizarse una vez al día y con un servicio de urgencias permanente.

Salón de eventos

- Bar. Presentará área de Salón para mesas y sillas, Mesón o Barra con taburetes o banquillos, área lavado de cristalería, área preparación de tragos con equipo completo de coctelería, refrigeración y bodega.

Servicio de lavandería

- Servicio de lavado y planchado (en las habitaciones se encontraran lista de precios).
- Todos los hoteles deberán disponer de almacén de ropa limpia.
- Las ropas serán devueltas a los usuarios en el plazo máximo que se anuncie previamente en lugar visible de la unidad de alojamiento.

Servicios médicos

- Médico/a o enfermero/a en el hotel (o poder concertar el servicio médico en el momento requerido)

Seguridad

- Plan de evacuación ante emergencias, concretado en un documento avalado por el cuerpo de bomberos de la localidad, que incluya escaleras, pasillos y salidas de emergencia, con señalización de seguridad (luminosa) en todas las salidas y en los pasillos principales.
- El personal tendrá que estar formado ante situaciones de emergencia
- Alarma y sistema de extinción contra incendios con sistema de extintores por materiales y difusores de agua.
- Fumigar las habitaciones mínimo cada 3 meses.
- Generador de electricidad (con capacidad para abastecer las diferentes áreas del hotel)
- Depósito de agua (acorde a las necesidades del hotel)
- Departamento de vigilancia las 24 horas.
- Caja de seguridad en la habitación o central.

Mantenimiento

- Deberá existir un servicio de mantenimiento durante las 24 horas del día para todas áreas y contemple un programa preventivo de reparación.

Peluquería y salón de belleza

- Deberá existir un servicio de peluquería-salón de belleza directo o concertado en los hoteles que tengan más de cien unidades de alojamiento.

Atención de niños (opcional)

- Servicio de atención y cuidado de niños pudiendo concertarse el mismo.

Otros servicios y atenciones generales

- Información en habitaciones donde se indiquen las tarifas de alojamiento, comidas, teléfonos de emergencias y todos los demás servicios etc.
- Servicio de caja con Facilidad cambiaria las 24 horas y Posibilidad de pago con CK de viajeros y tarjeta de crédito.
- Venta de Periódicos, revistas.
- Disponibilidad de adaptadores eléctricos

Áreas Verdes

- En todos los jardines vinculados al hotel estos se presentaran en excelente estado de mantenimiento y limpieza.

Áreas Deportivas y gimnasio

- Local independiente con vestidores (con lockers cuando tenga servicio a público en general con cerradura), equipo completo de musculación y mantenimiento, bicicletas fijas, sauna, servicio de masajes, área de aeróbicos con instructor y toallas de servicio, baños y duchas
- (Opcional) Áreas deportivas en este caso se presentaran en excelente estado de mantenimiento y limpieza.

Centro de diversión nocturna (opcional)

- (Opcional) Estará provista de un escenario o tarima principal, área de baile, sistema de luces especiales, área de bar y servicios sanitarios. Se regirá por normas de locales nocturnos.

Salones de conferencias

- Estará precedida de un vestíbulo de recepción, con servicios sanitarios y cabina telefónica. Equipo Audiovisual, Pódium, mobiliario adecuado y demás accesorios necesarios.

Piscina

- El tamaño será acorde a la demanda y el tipo del hotel y con sus debidas medidas de seguridad, sistemas y accesorios para limpieza.

Áreas de servicio complementarias

Rent-a-Car Se tendrá al menos una oficina rentadora de autos concertada

- (Opcional) Se tendrá al menos una oficina de agencia de viajes.
- Todo el personal del hotel debe tener un nivel de capacitación y profesionalización adecuado a las tareas que desarrolle.
- Bilingüe español e inglés las personas que están en contacto directo con el huésped.
- Uniformado e identificado, con una perfecta apariencia.
- Tener el certificado médico extendido por el Ministerio de Salud. El hotel debe tener actualizada su responsabilidad de prestaciones sociales por ley, seguros, todo el personal debe tener sus contratos en regla.

Señalización

- Debe existir un sistema de señalización integral de las áreas del hotel en diferentes idiomas.

Personas con capacidades limitadas

- Los hoteles deberán tener como mínimo una habitación para personas con capacidades limitadas por cada cincuenta habitaciones. Pudiendo estar estas habitaciones al servicio de clientes sin capacidades limitadas.

Prácticas amigables con el medioambiente prácticas amigables con el medioambiente

- Los hoteles deben practicar el manejo y reciclaje de desechos sólidos y una separación efectiva de basuras
- Los hoteles deben estar dotados con elementos de cortacorriente automático con las tarjetas de apertura de las habitaciones.
- Mensaje de rehúso de toallas.
- Mensajes educativos a los huéspedes del uso de la energía y el medioambiente
- Uso racional del agua y la electricidad (Sistema Nacional de Calidad Turística de Nicaragua, Cuestionario de Categorización de Establecimientos Turísticos. Hoteles - 3 y 4)

3.3.3 tipos de dificultades:

Personas con dificultad visual

Se refieren a la pérdida total de la visión, a la debilidad visual (personas que sólo ven sombras o bultos), y a otras limitaciones que no pueden ser superadas con el uso de lentes, como desprendimiento de retina, acornea, y otras. Se considera que hay discapacidad cuando está afectado un sólo ojo o los dos.

De acuerdo con la ONU, se excluyen de este subgrupo aquellas limitaciones visuales que pueden corregirse con el uso de lentes, como la miopía o el astigmatismo.

Personas con limitaciones auditivas

Comprende las descripciones que, se relacionan con la pérdida total de la audición en uno o en ambos oídos, o con la pérdida parcial pero intensa, grave o severa en uno o en ambos oídos.

Son ejemplos de las discapacidades que comprende el subgrupo los sordos totales, los sordos de un solo oído, así como las personas con debilidad auditiva (personas que sólo escuchan sonidos de alta intensidad). Están incluidas las personas que tienen las limitaciones descritas, hagan uso o no de un auxiliar auditivo (aparato).

Discapacidades para hablar (mudez)

Se refiere exclusivamente a la pérdida total del habla.

- Aglosia (carencia de la lengua)
- Le extirparon las cuerdas vocales
- Mudez

Discapacidades motrices:

Comprende a las personas que presentan discapacidades para caminar, manipular objetos y de coordinación de movimientos para realizar actividades de la vida cotidiana.

Tales como; Discapacidades de las extremidades inferiores, tronco, cuello y cabeza

Comprende a las personas que tienen limitaciones para moverse o caminar debido a la falta total o parcial de sus piernas. Comprende también a aquellas que aun teniendo sus piernas no tienen movimiento en éstas, o sus movimientos tienen

restricciones que provocan que no puedan desplazarse por sí mismas, de tal forma que necesitan la ayuda de otra persona o de algún instrumento como silla de ruedas, andadera o una pierna artificial (prótesis). Incluye a las personas que tienen limitaciones para desplazarse y que no cuentan con ningún tipo de ayuda, así como a las personas que cojean para caminar.

Este subgrupo también incluye a las personas que tienen limitaciones para doblarse, estirarse, agacharse para recoger objetos y todas aquellas discapacidades de movimiento de tronco, cuello, y cabeza (excepto parálisis facial); así mismo incluye a las deficiencias músculo-esqueléticas que afectan la postura y el equilibrio del cuerpo.

Personas con discapacidad intelectual

Comprende las discapacidades intelectuales que se manifiestan como retraso o deficiencia mental y pérdida de la memoria.

Comprende a las personas que presentan una capacidad intelectual inferior al promedio de las que tienen su edad, su grado de estudios y su nivel sociocultural. A ellas se les dificulta realizar una o varias de las actividades de la vida cotidiana, como asearse, realizar labores del hogar, aprender y rendir en la escuela o desplazarse en sitios públicos.

Discapacidades conductuales y otras mentales:

En este subgrupo están comprendidas las discapacidades de moderadas a severas que se manifiestan en el comportamiento o manera de conducirse de las personas, tanto en las actividades de la vida diaria como en su relación con otros. (Guía básica para el cuidado de discapacitados para estudiantes de enfermería, tercera edición, Hartman)

3.3.4 Accesibilidad y turismo

Según Fernando Alonso López en su publicación EL HOTEL ACESIBLE menciona que en cuestiones de accesibilidad siempre se ha excluido a las personas con

alguna discapacidad, esto ha llevado a creer que en los edificios y en el entorno en general se deben crear condiciones diferentes y de esta manera contribuir en la creación de un ambiente accesible, sin embargo en el siglo XX se ve un cambio de esta concepción, en el que consiste crear un diseño que incluya a todos por igual, un diseño alternativo, no un diseño convencional como plantean Connell y Standford.

La organización mundial del turismo OMT, asocia por primera vez los términos turismo y accesibilidad en la declaración de manila en 1980 (Marcos Pérez 2003) Esta declaración reconoce al turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano. La Organización Mundial de la Salud estima que el 15% de la población mundial, aproximadamente 1.000 millones de personas, tiene algún tipo de discapacidad.

Es por eso que El compromiso de la OMT con el turismo accesible para todos se guía por el Código Ético Mundial para el Turismo, marco de referencia fundamental para el desarrollo del turismo responsable y sostenible. (El arto 7 asamblea general de OMT oct, 1999) del Código reconoce que el:

«Acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta».

En Europa, por ejemplo, se calcula que el mercado del turismo accesible representa alrededor del 27% de la población total y el 12% del mercado turístico. Estas cifras tienen en cuenta el elevado porcentaje de viajeros mayores (ya que las personas de más de 60 años constituirán el 22% de la población (Estimación basada en el estudio de 2014 de la UE Incidencia económica y patrones de viaje del turismo accesible en Europa)

Según el documento hotel accesible los requisitos necesarios para que el concepto de accesibilidad se cumpla son relativos a:

- El acceso al lugar donde se presta el servicio, debe contar con un área de acceso que facilite el desplazamiento a las personas que prestan algún tipo de discapacidad.

- La circulación por los espacios correspondientes, el hecho de que el hotel cuente con espacios sin barreras que permitan el desplazamiento a personas que utilizan muletas, sillas de rueda esto es un factor indispensable puesto que está facilitando que la persona pueda valerse por sí misma en las instalaciones.
- La posibilidad de comunicación, las personas con discapacidad tienen las necesidades de comunicarse como cualquiera, es por eso que en los hoteles se debe pensar en un diseño que se adecue a las necesidades de los clientes con capacidades diferentes.

La posibilidad de utilizar los mecanismos de ayuda así como de comprender la información que se brinda, la escrita y oral e los entornos de adecuada en su utilización.

Cifras a nivel mundial

La Organización Mundial de la Salud estima que el 15% de la población mundial, aproximadamente 1.000 millones de personas, tiene algún tipo de discapacidad (OMT, Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible). Según el informe mundial sobre a discapacidad, emitido en el año 2011 por la OMS y el banco mundial, más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad dicho informe, se creó para proporcionar datos destinados a la formulación de políticas y programas innovadores que mejoren la vida de las personas con discapacidad y faciliten la aplicación de la convención de naciones unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad que entro en vigor en mayo 2008, cuyo propósito es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad.

El informe mundial sobre La discapacidad propone medidas para todas las partes, los gobiernos, las organizaciones de la sociedad civil y las organizaciones de personas con discapacidad para crear entornos favorables.

De igual manera, los autores Fernando Alonso López y Montse Dinares Quera, en ‘’El Hotel Accesible’’ se refieren a la ley española Ley51 publicada en el 2003

sobre la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal(LIONDAU) acorde a esta ley, el diseño para todos es la actividad por la que hoy proyecta desde el origen, y siempre que ello sea posible entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, dispositivos, herramientas para que puedan ser utilizados por todas las personas en la mayor extensión posible. Así mismo la LEY No.763, Aprobada en Nicaragua el 13 de Abril del 2011.

Con estas leyes se reflejan todas las necesidades de las persona con capacidades diferentes y que las personas son de igual importancia y que el respeto a la diversidad humana, es el elemento esencial al construir la sociedad. Con el concepto se reafirma que las barreras existentes en el entorno, tal es el caso de falta de acceso a los servicios e instalaciones son de mayor obstáculo que las discapacidades que pueda poseer la persona.

Según el documento OMT, Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible hay que destacar que considerando a las personas con capacidades diferentes como un conjunto de consumidores, no se trata de caso de un grupo homogéneo. Se puede decir como consecuencia de ello, que segmentar este grupo en partes homogéneas para ofrecer ventajas competitivas a aquellos establecimientos que capte la clientela constituida por estas personas y familiares.

La accesibilidad en los alojamientos turísticos particularmente en los hoteles, no solo se traduce a derecho fundamental, que es la igualdad al momento de recurrir a un establecimiento turístico si no que esto es un factor primordial para la total integración de un nuevo recurso turístico.

3.3.5 Accesibilidad en el hotel

Un hotel accesible debe poder ofrecer un buen servicio adaptado a las exigencias de confort del mayor número posible de usuarios y que pueda ser personalizado en aquellos casos en que sea necesario.

De acuerdo con el documento ‘’curso de turismo accesible’’ publicado por Antonio Godoy y pepa Franco, en Madrid, España en el año 1999, para trabajar con personas con capacidades diferentes, hay que ponerse en su lugar, conocer sus

limitaciones, dificultades, necesidades, expectativas, profundizando en las necesidades de las mismas se puede señalar que con mayor o menor intensidad es frecuente que las personas con capacidad reducida deseen ser comprendidas también se sienten la necesidad de mantener contacto con las demás personas, la mayoría aspira a ser tratada como las mayor parte de la población para esto asumir características en los establecimientos, infraestructura tiene que permitir esa igualdad.

El personal que colabora en el hotel ante clientes con capacidades diferentes debe considerarlos como los demás ubicándose en el lugar para comprender sus necesidades particulares, además de esto el personal debe adoptar una actitud positiva viendo a estas personas tal y como clientes, también se debe evitar en todo momento poner en evidencia la dificultad de estos clientes.

La mejor manera es creando herramientas que faciliten su comodidad, al respetar las situaciones y las necesidades personales de los clientes se está considerando la diversidad pues no todas las necesidades son iguales.

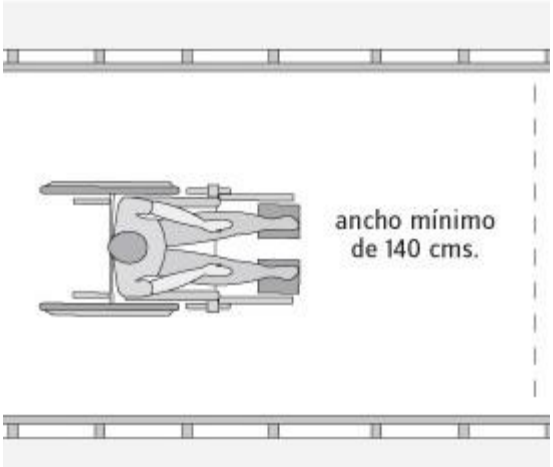
3.3.6 Características de un hotel accesible

Es sabido que los viajeros con discapacidad deben luchar para enfrentar las dificultades que el entorno les impone, en especial cuando las instalaciones de los Hoteles tienen limitaciones de accesibilidad. La accesibilidad es un elemento primordial pues garantiza un hotel de calidad.

Escaleras

Para que puedan ser usadas con seguridad por niños, ancianos, personas no videntes o aquellos que sufren de algún tipo de dificultad para desplazarse, las escaleras deben tener las siguientes características:
Ser de un material antideslizante tanto en seco como en mojado.
Tener un ancho mínimo de 1.20 mts.
Escalones correctamente proporcionados: la huella (profundidad del peldaño) no debe tener menos de 28 cm, y la contrahuella (altura del peldaño) no más de 18 cm. La relación óptima es 2 contrahuellas + 1 huella = 60 a 65 cm.
Si se trata de una escalera de uso público, con pasamanos a ambos lados.
Con una franja de distinta textura y color al inicio y final de la escalera.

Ascensores - elevadores

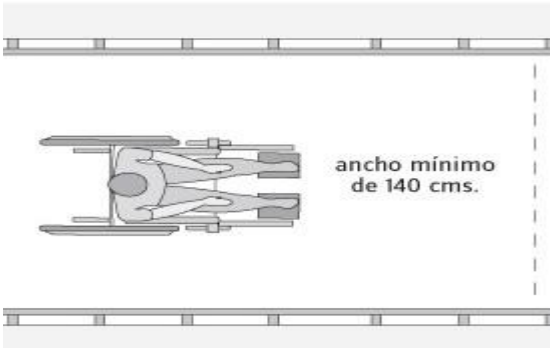


Para que puedan ser usadas con seguridad por aquellos que sufren de algún tipo de dificultad para desplazarse, los ascensores deben tener las siguientes características:

Los ascensores deben tener la puerta de un ancho mínimo de 85 cm y una medida interior de al menos 140 cm. X 110 cm.

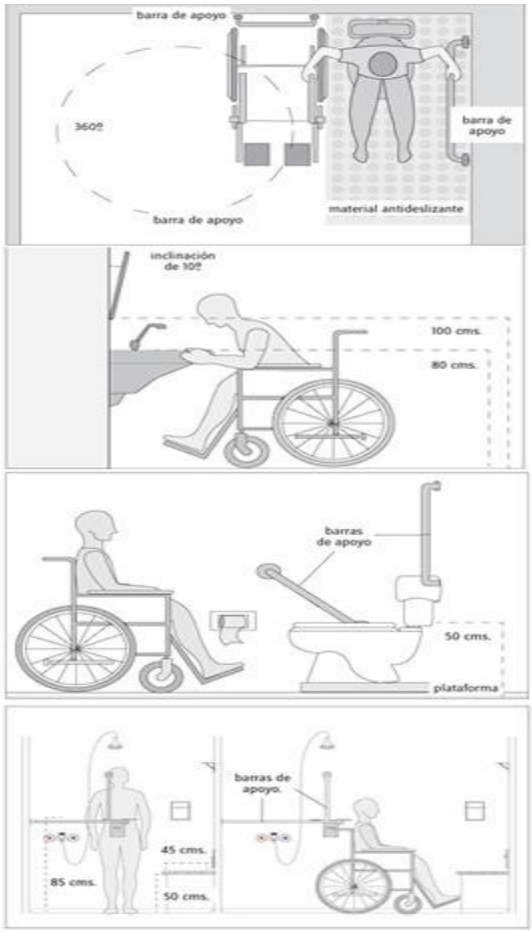
La numeración y las anotaciones requeridas para operar el movimiento del ascensor deberán estar en "sobre relieve".
El tiempo de detención deberá ser suficiente para permitir el paso a una persona con discapacidad en silla de ruedas o a un no vidente.

Medidas de pasillos



Los pasillos si son de uso público deben tener un ancho mínimo de 140 cm. Y estar libres de obstáculos (como mobiliario, adornos.)

No está permitido colocar alfombras o cubre pisos que no vayan adheridos al suelo, ya que son frecuente causa de tropiezos y accidentes.



Puertas

Por norma legal, las puertas de acceso a un edificio utilizado por más de 50 personas no pueden ser giratorias y deben tener un ancho mínimo de 90 cm.
Las puertas interiores no deben tener menos de 85 cm. De ancho.
La manilla de la puerta debe ser anatómica (de tipo palanca) y estar ubicada a 95 cm. De altura desde el suelo.

Baños

Todo edificio de uso público debe contar con al menos 1 baño adaptado para personas con discapacidad. Este debe estar ubicado en un lugar accesible y claramente señalizado con el símbolo internacional correspondiente. En el caso de

baños públicos para discapacitados, puede tratarse de un baño único compartido por hombres y mujeres, siempre que tenga acceso independiente del resto de los baños existentes.

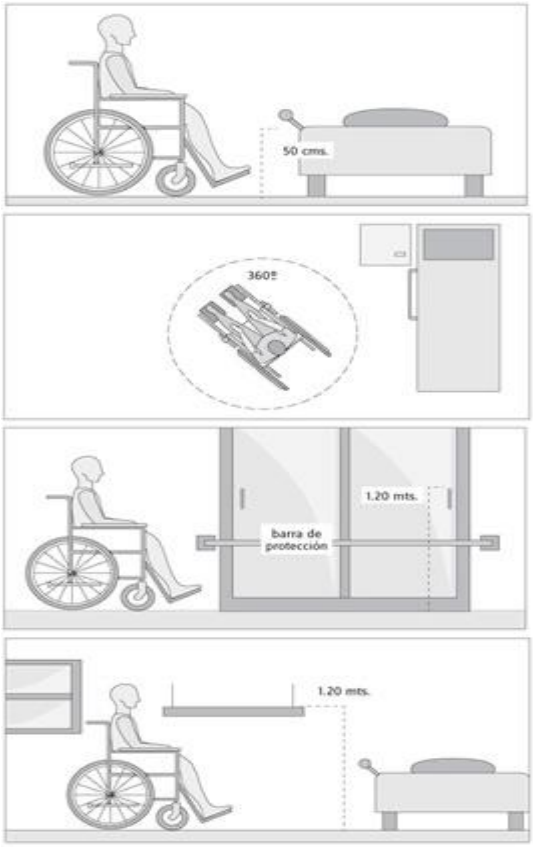
Se recomienda que la puerta del baño sea de corredera o abra siempre hacia afuera, esto para evitar que, en caso de que el usuario sufra alguna caída al interior del baño, pueda quedar impidiendo la apertura de la puerta. Deben contar con un suelo de algún material antideslizante, y un espacio libre de al menos 150 cm. De diámetro, que permita al interior del baño el giro de una silla de ruedas en 360º.

Junto a los artefactos sanitarios deberán instalarse barras de apoyo. Todos los accesorios del baño (jabonera, toallero.) Deben ir instalados a una altura no superior a 120 cm. Del suelo.

El lavamanos no debe tener pedestal ni mobiliario inferior que impida la aproximación de una silla de ruedas hasta su borde. Debe ir a una altura de 80 cm. Es conveniente que la grifería sea del tipo palanca, presión o algún otro sistema que no necesite girar la muñeca para su funcionamiento. El espejo se instalará a una altura de 100 cm desde el suelo y con un ángulo de inclinación de 10º con respecto a la vertical.

El WC debe estar a una altura de 50 cm. Desde el nivel del suelo. Si el artefacto estándar es de una altura menor, puede solucionarlo colocándolo sobre una plataforma en obra lo más ceñida a la forma de la base del inodoro para no interferir en la aproximación hacia él. Es fundamental la existencia de una barra de apoyo (resistente y de material antideslizante) que permita la transferencia desde la silla de ruedas hacia el WC.

La ducha resulta más práctica y cómoda que la tina. El receptáculo no debe tener bordes que impidan el acercamiento de una silla de ruedas, basta con un desnivel de 1.5 cm. Y una pendiente del 2% hacia el desagüe para evitar que el agua escurra por el resto del baño. Deben instalarse barras de apoyo a 85 cm. En sentido horizontal, y hasta 140 cm. En sentido vertical. La ducha ha de incorporar un asiento, fijo y abatible (idealmente de 45 x 45 cm. Y a 50 cm. De altura) o movible (cualquier silla plástica de jardín podría serle de utilidad). La grifería de ducha debe ser de tipo teléfono ya que resulta más cómoda y fácil de manipular.



Medidas para las habitaciones

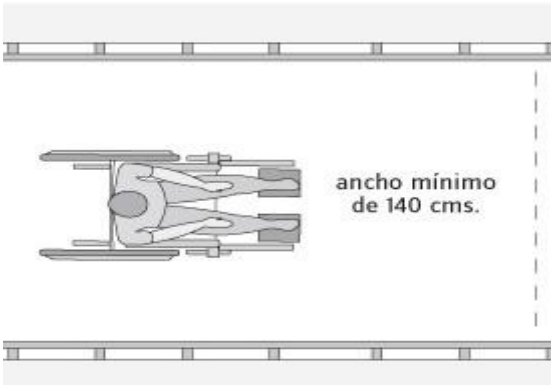
Para que puedan ser usadas con seguridad por niños, ancianos, personas no videntes o aquellos que sufren de algún tipo de dificultad para desplazarse, las Habitaciones o cuartos deben tener las siguientes características:

La cama debe estar levantada del suelo al menos 20 cm. Lo ideal es que su altura se aproxime al máximo a la de una silla de ruedas: 45 a 50 cm.

Los dormitorios deben considerar un área circular de rotación de 360º y barandas de apoyo alrededor de la cama para el traspaso desde la silla de ruedas.

Si existen ventanales hasta el suelo o ventanas más bajas de 1.20 mts., deben protegerse contra posibles choques con la silla de ruedas. Las manillas y mecanismos de cierre y apertura de éstas no deben estar a una altura mayor a 1.20 mts. Hay que evitar anteponer objetos que dificulten el alcance a la ventana.

La altura recomendada para repisas es de hasta 130 cm. Desde el nivel del piso. (Guía de alojamientos turísticos accesibles Castilla y León.)



IV. Metodología

4.1 Método general de la investigación

El método empleado es el ***deductivo*****,** ya que primero se analizó datos de manera general, como estudios de hoteles accesibles en España, Latinoamérica y situaciones relacionadas a la accesibilidad en hoteles a nivel nacional, y posteriormente la accesibilidad de un caso concreto los hoteles con categoría de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León.

4.2 Método específico

Para la realización de este estudio fue necesario analizar varios factores que nos llevaran a conocer la realidad actual de los hoteles con categorías de tres y cuatro estrellas en la ciudad de León, es por eso que el método especifico es el **método clínico** ya que este método puede emitir un diagnóstico sobre la situación actual de los hoteles en estudio, para luego desarrollar un manual de accesibilidad que les permita poner en práctica y adecuar algunas áreas de estos establecimientos para mejorar la calidad del servicio para este segmento de visitantes.

4.3 Nivel de la investigación

El nivel de la investigación es **descriptivo,** ya que se seleccionó una serie de situaciones y se mide una de ellas independiente para describir lo que se investiga, en este caso se describe la situación actual de accesibilidad que tienen los hoteles en estudio, para luego redactar un manual de accesibilidad.

4.4 Diseño de la investigación

El nivel de la investigación es **no experimental de corte trasversal** esto debido a que las variables no son manipuladas simplemente se observa el fenómeno como tal y posteriormente se analiza, además los datos de han recolectado en un mismo periodo, durante el año 2017.

4.5 Fuentes de información

Fuentes primarias

- INTUR, delegación departamental
- Gerentes y o propietarios de hoteles con categoría de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León.
- Dirección de patrimonio y desarrollo AML
- La observación directa de los hoteles en estudio
- Turistas que visitan la ciudad

Fuentes secundarias

- Bibliografía
- Libros, documentos afines al tema.
- Estudios y artículos obtenidos del internet

4.6 Objetos y sujetos de estudios

Como objetos de estudio en esta investigación se seleccionaron trece hoteles con categoría de tres y cuatro que se encuentran inscritos en el INTUR

Tabla 1: Hoteles que forman parte del estudio

1	La Perla	4 Cuatro Estrellas	León	De la Iglesia La Merced 1c.1/2 al Norte.
2	Cacique Adiac	4 Cuatro Estrellas	León	Parque San Juan 2c. Al Oeste 1/c. Al Sur
3	El Convento	4 Cuatro Estrellas	León	Parque Central 2c. Al Oeste contiguo a Iglesia San Francisco.
4	Austria	3 Tres Estrellas	León	Iglesia Catedral 1c. Al sur
5	Europa	3 Tres Estrellas	León	Barrio San Juan 3era Calle Noreste 4ta Avenida.
6	Los Balcones	3 Tres Estrellas	León	Esquina de los Bancos 1c. Al Este.
7	Real-León	3 Tres Estrellas	León	Iglesia la Recolección 1c. 1/2 Al Oeste.
8	Las Mercedes	3 Tres Estrellas	León	Costado Norte de la Iglesia Catedral de León 30 vrs. Al Norte

9	Posada de Doña Blanca	3 Tres Estrellas	León	Iglesia La Merced 1 1/2 c. Al Norte.
10	Flor de Sarta	3 Tres Estrellas	León	Parque San Juan 2c. Al Oeste 1/2c. Al Norte
11	Posada del Doctor	3 Tres Estrellas	León	Estatua de la Madre Parque San Juan 20 vrs. Abajo.
12	El Sueño de Meme	3 Tres Estrellas	León	Antiguo Colegio Mercantil 3c. Abajo 75vrs. Al Norte
13	Azul	3 Tres Estrellas	León	Iglesia la Recolección 1c. Al Oeste 20vrs. Al Norte.

4.7 Población y muestreo de la investigación

El estudio se llevó a cabo en la ciudad de León y se tomó como población a los gerentes y propietarios de los hoteles con categoría de tres y cuatro estrellas inscritas en el INTUR, porque se requiere analizar las facilidades que estos ofrecen a PCD, y a los turistas extranjeros que llegan a la ciudad de León.

El tipo de muestreo **aleatorio estratificado** ya que la población se divide en agrupaciones de elementos homogéneos y a su vez heterogéneos lo cual es posible realizar basándose en el conocimiento previo del universo, lo esencial de este procedimiento es que no se deja nada al azar, esto significa que el procedimiento nos permite una mayor precisión en el muestreo.

Tamaño de la muestra

$$N = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde: Con valores de:

N= Número de muestra ¿?

Z= Nivel de confianza 1.96

P= Probabilidad de éxito 0.5

Q= Probabilidad de fracaso 0.5

N= Población 1,504,414

E= Error permisible 0.08

$$N = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1{,}504{,}414}{}$$

$1{,}504{,}414x\ (0.08)^2 + (1{,}96)^2 \times (0.5) \times (0.5)$

$$N = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 1{,}504{,}414}{1{,}504{,}413 \times 0{,}0064 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$N = \frac{0.96 \times 1504{,}414}{9{,}628.2 + 0.96}$$

$$N = \frac{1{,}444{,}237}{9{,}629.1}$$

N = 149 turistas a encuestar

Tamaño de la muestra colaboradores de los hoteles que forman parte del estudio:

$$N = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 171}{(171 - 1) \times (0.08)^2 + (1{,}96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$N = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 171}{170 \times 0{,}0064 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$N = \frac{0.96 \times 1504{,}414}{1.088 + 0.9604}$$

N = 164.2284/2.0484

N =80.17

N =80 personas colaboradores en los hoteles que forman parte del estudio.

4.8 Técnicas de investigación

Se aplicaron encuestas español, con preguntas cerradas a los colaboradores de hoteles. De igual manera, se llevaron a cabo entrevistas personales a los gerentes y propietarios de hoteles de la ciudad de León con categoría de tres y cuatro estrellas.

Entrevistas a los representantes de la delegación departamental de INTUR en León, representante de dirección de patrimonio y desarrollo de la alcaldía de León

Encuestas en ingles a turistas que visitaron la ciudad durante el estudio.

También se realizó la prueba del cliente ficticio en las páginas web de los hoteles objetos de estudio

En todos los casos el instrumento fue una guía de preguntas previamente elaborada según el interés de la investigación desde la posición que tenía cada una de las organizaciones consultadas.

4.9 Presentación de resultados

Se mostraran tablas de resumen y gráficas de los datos de las encuestas realizadas a los propietarios o gerentes de los hoteles de tres y cuatro estrellas así mismo, las encuestas aplicadas a los colaboradores de dichos hoteles y de igual forma a los turistas que visitaban durante el estudio la ciudad universitaria

4.10 Problemas y limitantes del estudio

Para la realización de este estudio se presentaron las siguientes problemáticas:

- En primer lugar las entidades responsables como administración de patrimonio de la Alcaldía municipal se negaron a participar del estudio limitando la información y el tiempo a los encuestadores
- De igual forma la entidad responsable de Turismo en León expresó no tener autorización para contestar este tipo de estudios

- Asimismo hoteles como la posada de doña blanca catálogado por INTUR como un hotel de tres estrellas se negó a la apertura sus puertas al estudio, otros más como el hotel Europa no pudieron ser partícipes por la misma problemática: privacidad del hotel.

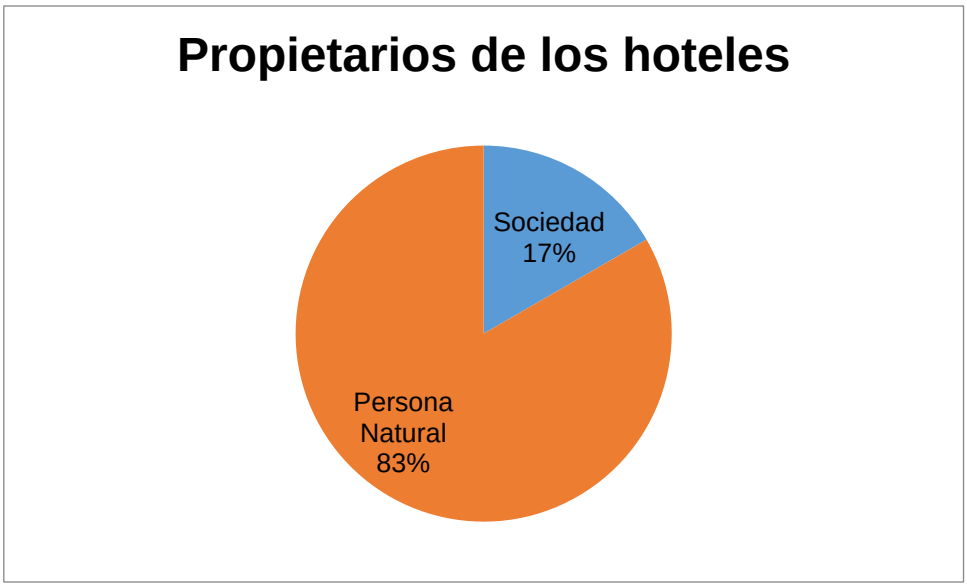
V. RESULTADOS

5.1 Presentación de encuestas aplicada a los gerentes y propietarios de hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León.

Grafico 1: Clasificación de los hoteles por el INTUR

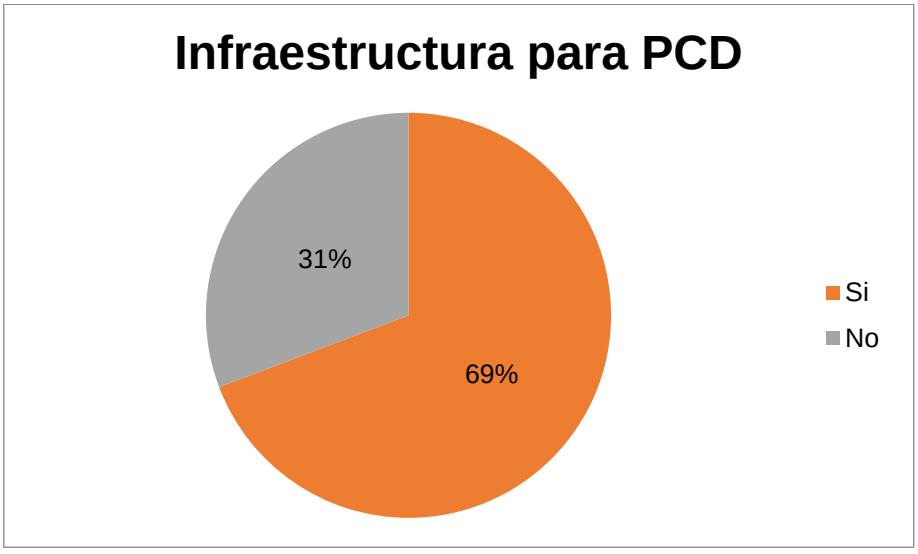
Nótese, de los hoteles sujetos al estudio que son los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León, se refleja que en su mayoría con un 77% predominan los hoteles de tres estrellas, y el 23% concierne a los hoteles con categoría de cuatro estrellas.

Grafico 2: Clasificación de los propietarios



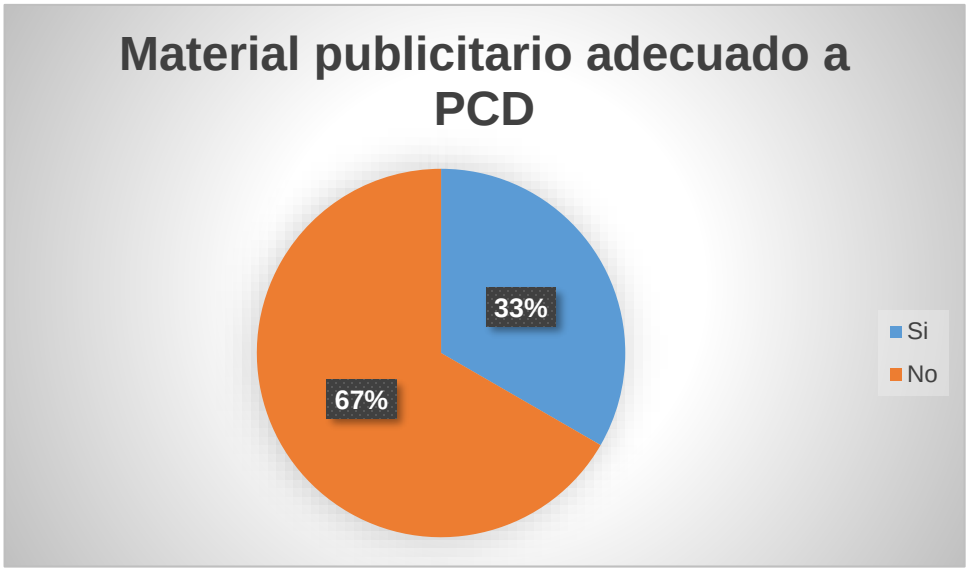
De los hoteles del estudio el 83% pertenecen a personas naturales, el restante 17 % son sociedades anónimas; y de estos el 40% extranjeros.

Grafico 3: El hotel posee la infraestructura necesaria para atender PCD?



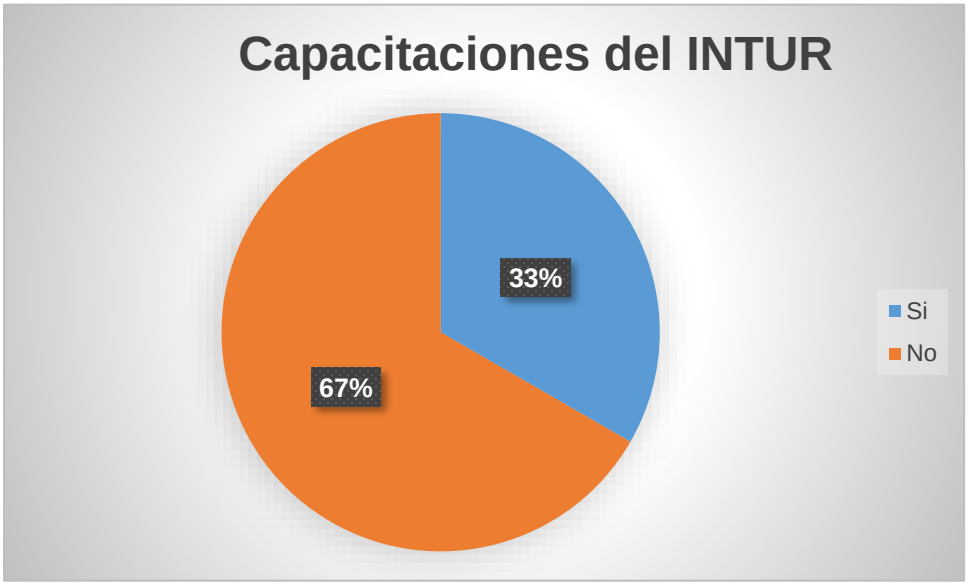
El 69% de los hoteles ha respondido que están en condiciones para atender con calidad a este segmento, y el 31% reconocen no estar preparados aun para ese tipo de segmento.

Grafico 4: ¿En la publicidad del hotel se incluye el adecuado para este segmento?



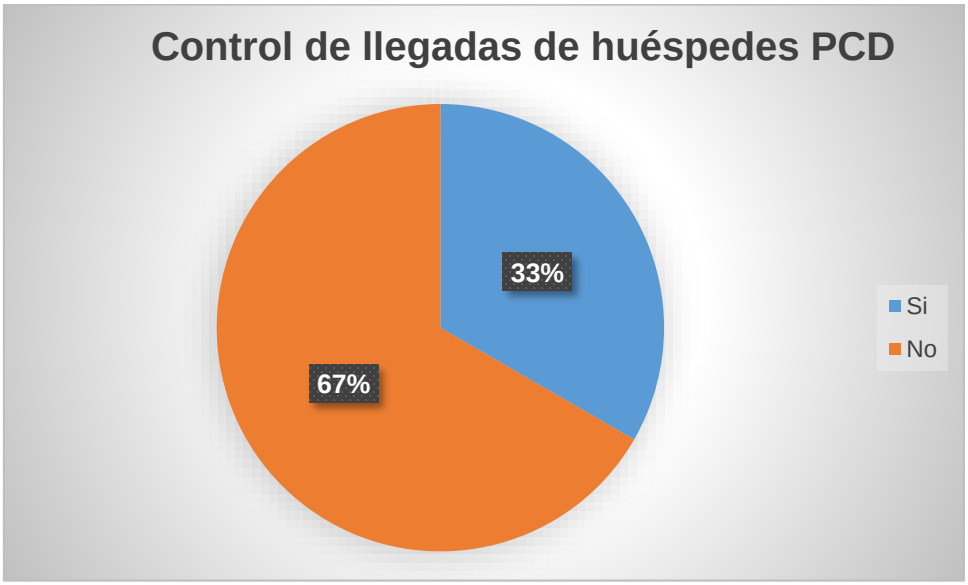
El 33% de los encuestados aseguraron que su hotel agrega en su publicidad estar preparado para la atención de PCD, y el otro 67% admitió aun no estar lista para este segmento de clientela.

Grafico 5: ¿Se han realizado capacitaciones por parte del INTUR?



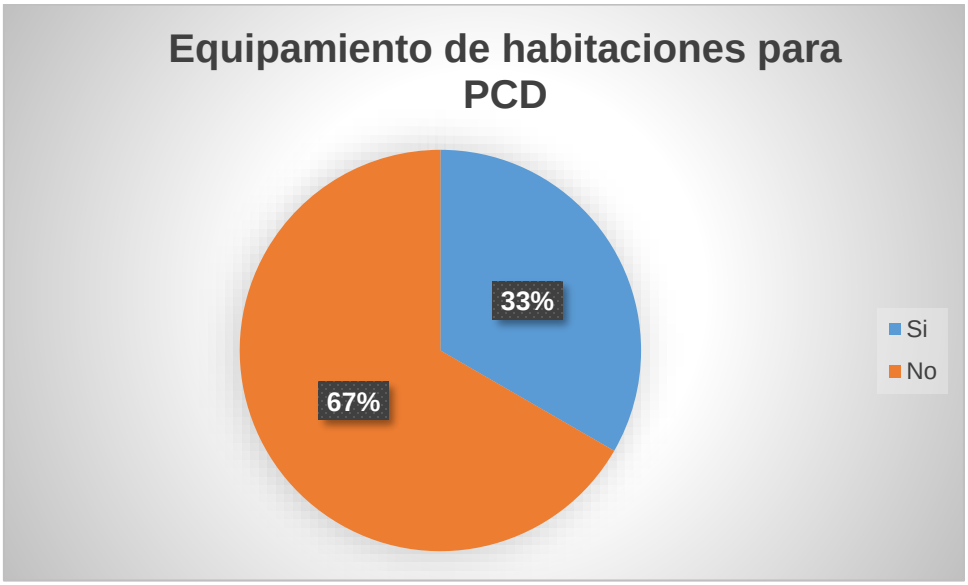
El 33% afirma estar capacitados por parte del INTUR el otro 67% no ha tenido las capacitaciones por parte del ente regulador, pero las capacitaciones han sido por parte de la gerencia del hotel.

Grafico 6: ¿El hotel cuenta con un control de huéspedes dedicado especialmente a este segmento?



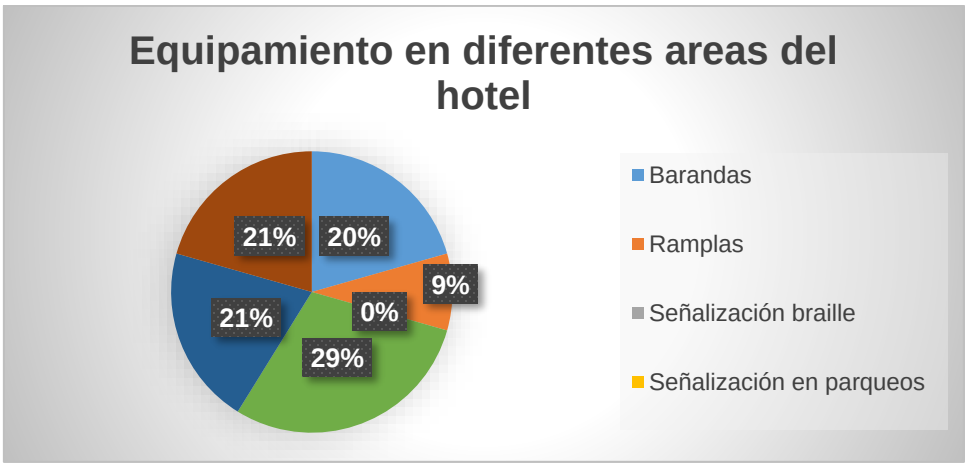
El 33% aseguran tener un control de todos los huéspedes pero no caracterizan si poseen discapacidad o no, mientras el 67% no lleva un control acerca de las PCD que ingresan.

Grafico 7: ¿El hotel cuenta con equipamiento en las habitaciones para PCD?



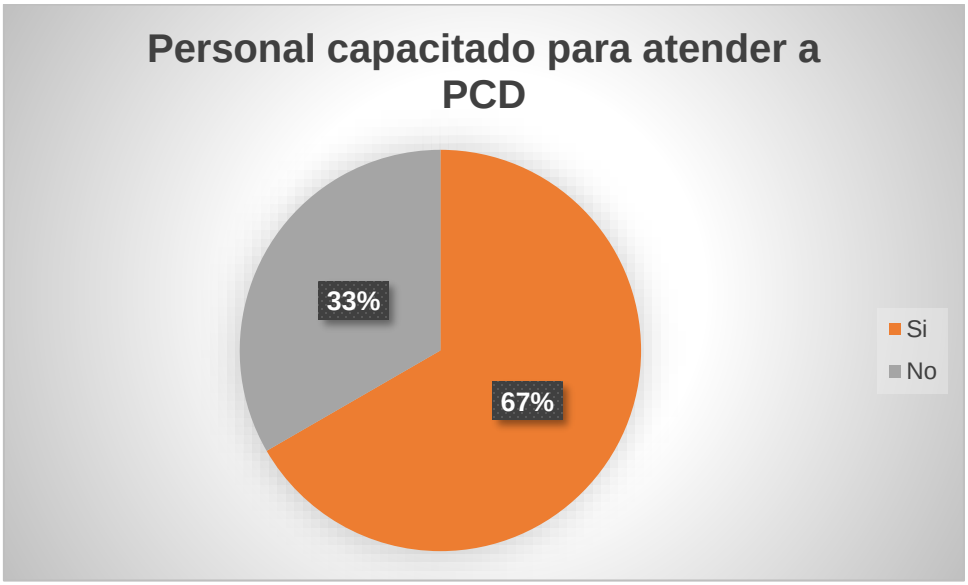
El 33 % afirmo tener el equipamiento necesario para PCD, mientras el 67% dijo no estar totalmente equipado

Grafico 8: Tipos de equipamiento que hay en las instalaciones



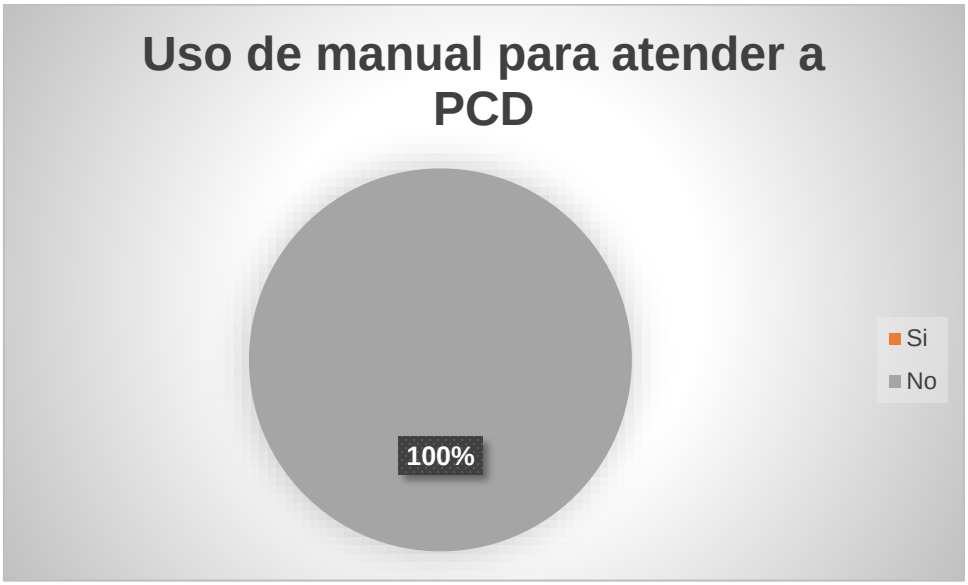
Los hoteles dijeron en un 20% tener en sus instalaciones barandas, en un 9% ramplas, en un 0% señalización braille, no poseer señalización adecuada en parqueos, el 29% poseer entradas y salidas de facilidad, el 21% baños adecuados y el otro 21% mostradores de poca altura.

Grafico 9 ¿El personal está capacitado?



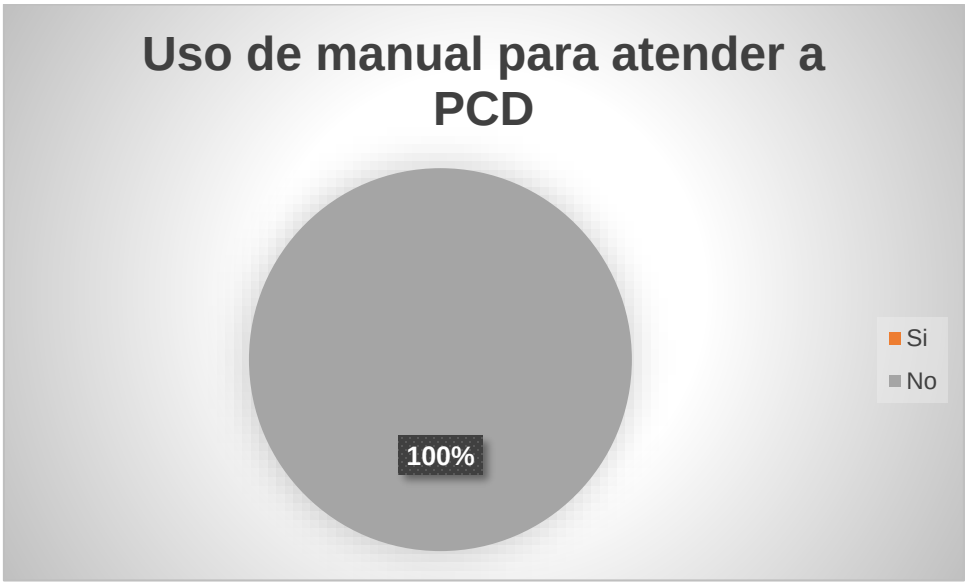
El 67% dijo estar listo para atender PCD, mientras el 33% dijo no estar capacitados

Grafico 10: ¿El hotel cuenta actualmente con un manual para la atención de PCD?



El 100% contesto no trabajar con ningún manual en específico para la atención de PCD

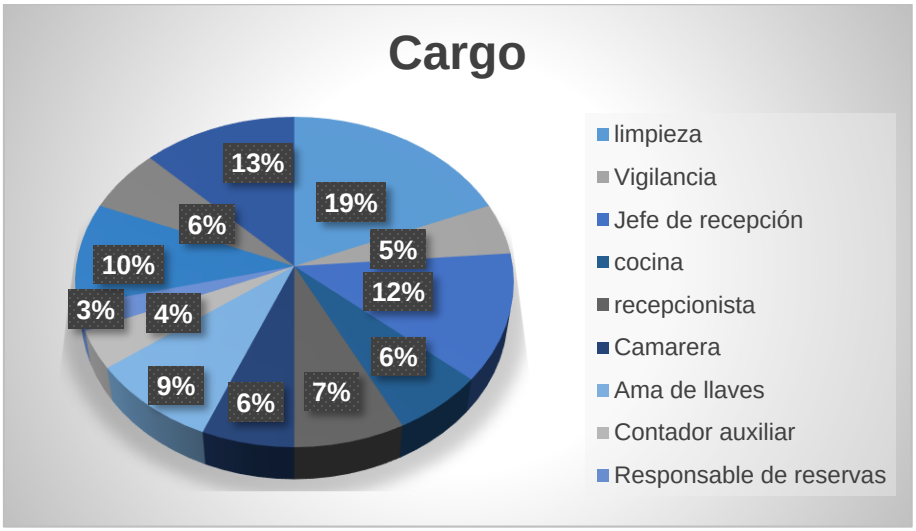
Grafico 11: ¿Estarían dispuestos a uso de un manual de accesibilidad para mejorar la calidad de atención al cliente?



El 100% dijo que aceptarían el uso de un manual para mejorar su calidad de atención

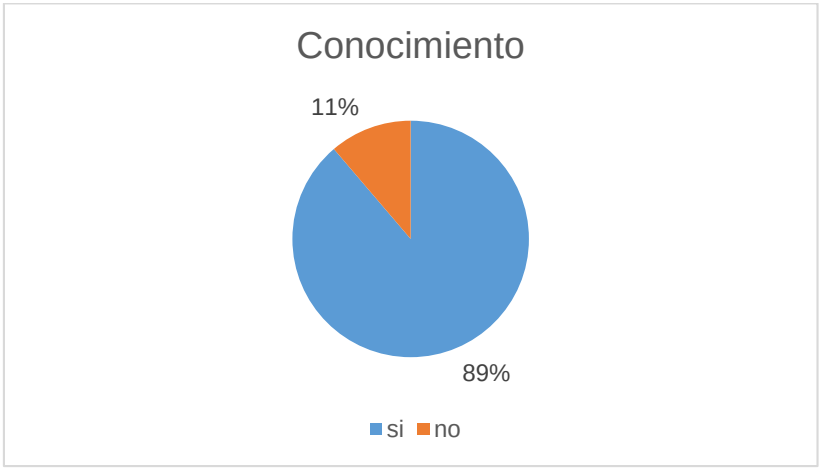
5.2 Presentación de resultados de encuestas aplicadas a los colaboradores de hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León.

Grafico 1: Cargo de trabajo de los colaboradores de hoteles sujetos al estudio



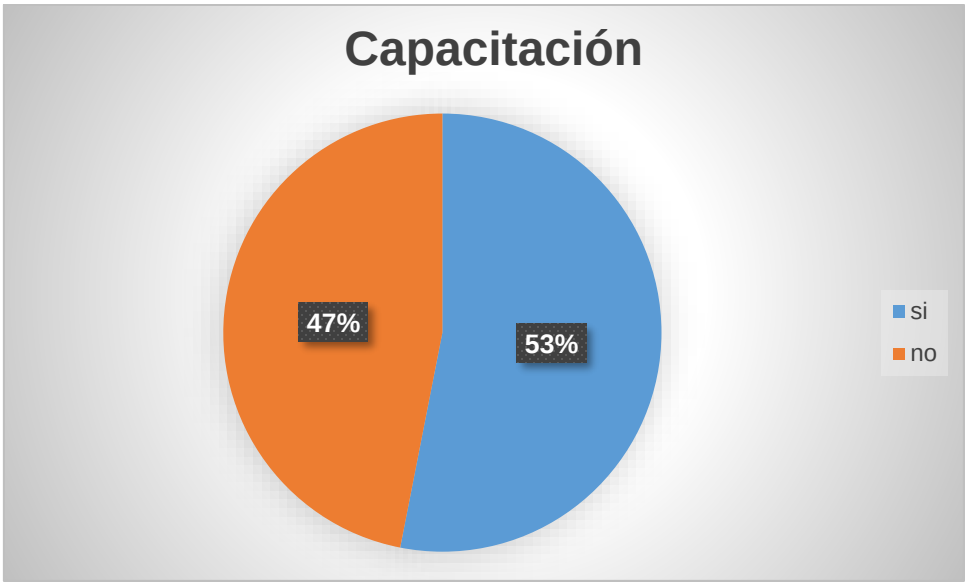
Cargo de las personas encuestadas, van desde administración, el personal de limpieza, cocina, personas de vigilancia y recepcionistas.

Grafico 2: ¿Tiene conocimientos cerca de accesibilidad?



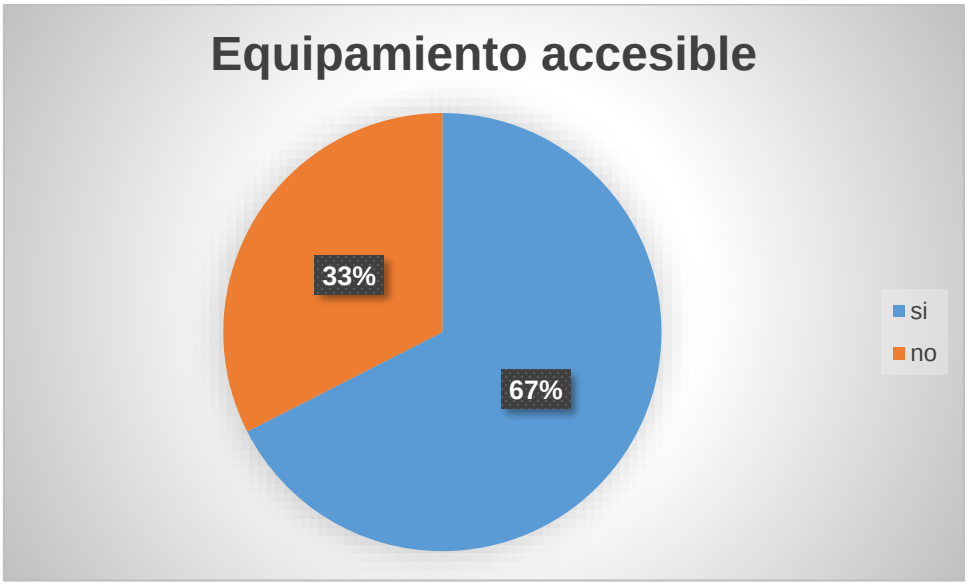
El 89% afirmó tener conocimiento de lo que accesibilidad se refiere, mientras el 11% no lo tenían muy en claro el concepto.

Grafico 3: Capacitaciones por parte de la gerencia o el INTUR



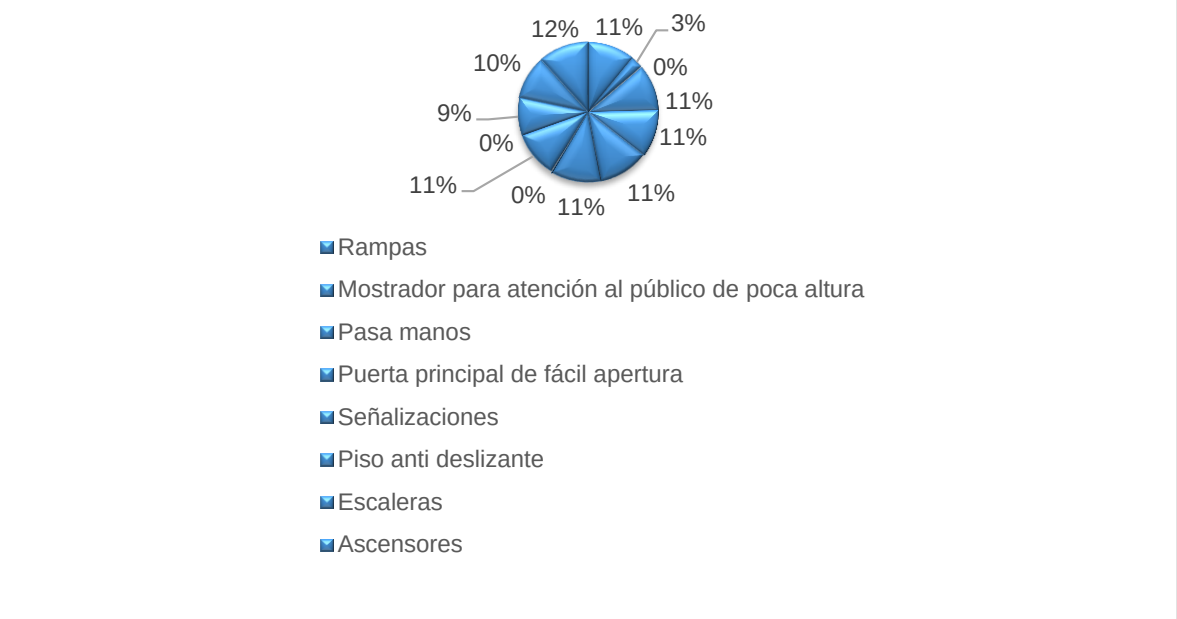
El 53 % afirmó que si se han llevado a cabo capacitaciones pero cabe resaltar que estas no se han llevado a cabo por parte del INTUR si no por parte de la gerencia del hotel. El 47% en cambio no ha sido capacitado en esta área.

Grafico 4: ¿Cuenta el hotel con equipamiento accesible en todas sus instalaciones?



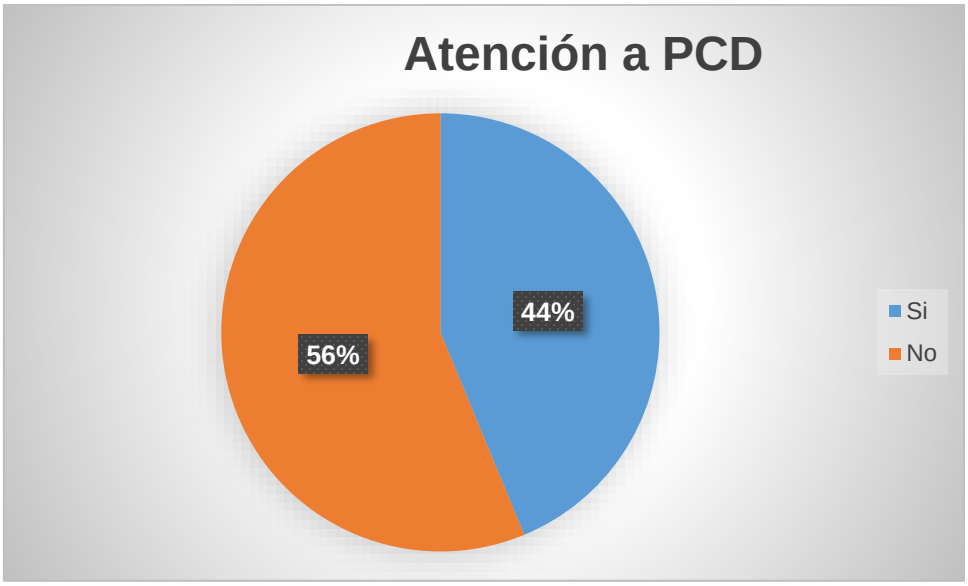
El 67% afirmó que sí tiene equipamiento accesible, pero el 33% afirma que no en todas las áreas.

Grafico 5: ¿Con qué tipo de equipamiento cuenta el hotel según su percepción?



Se dijo que en un 75% contaba con ramplas, y que en un 0% con personal con conocimiento en lenguaje de señales, además que poseían parqueo preferencial.

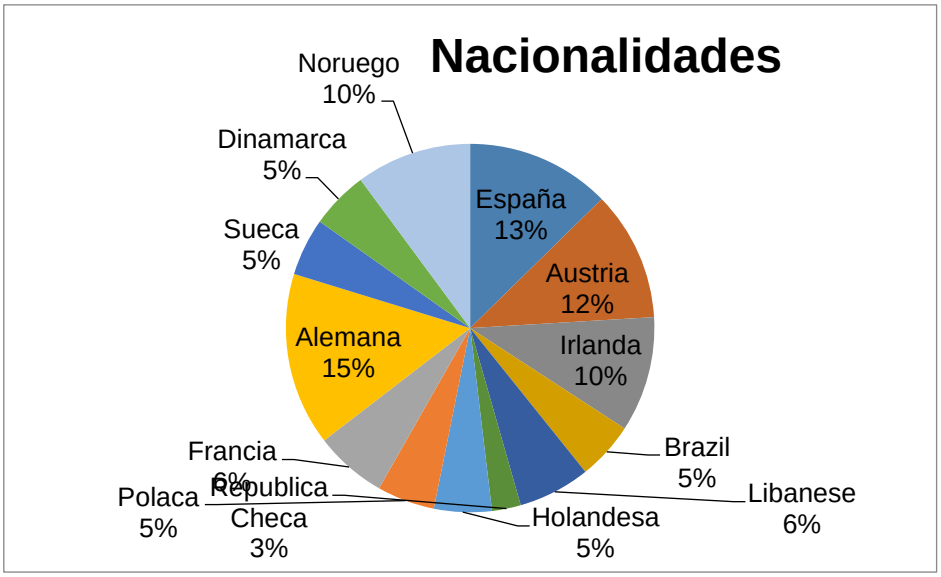
Grafico 6: ¿El colaborador ha tenido la oportunidad de atender a un PCD?



El 44% dijo haber atendido en algún momento a una PCD, mientras el 56% dijo nunca haber podido atenderá a una PCD.

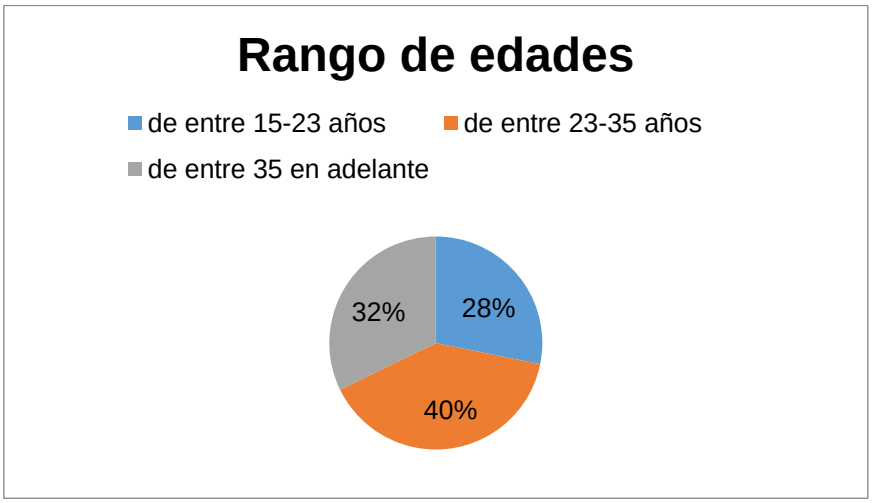
5.3 Presentación de resultados de encuestas aplicadas a turistas

Grafico 1: Nacionalidades de los turistas encuestados



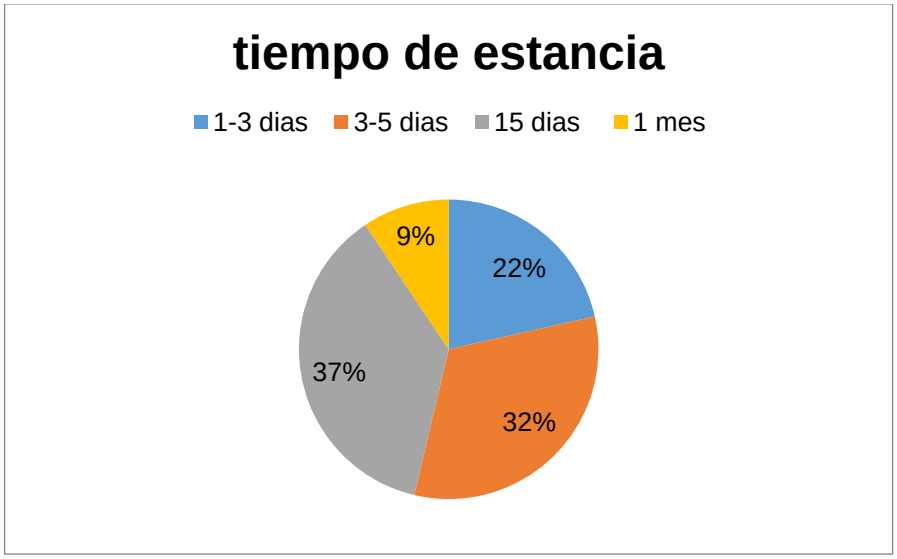
El porcentaje más alto de encuestados fue de turistas estadounidenses, el dato que le sigue en afluencia es del de turistas canadienses seguidos por nacionalidades europeas.

Grafico 2: Rango de edades



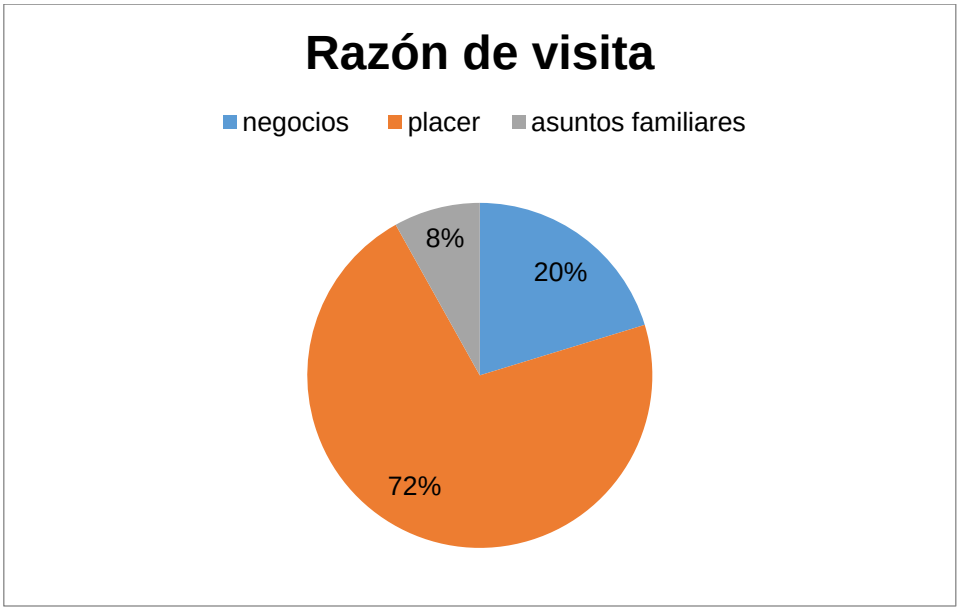
El mayor rango de edades de los encuestados esta entre los 23 a 35 años

Grafico 3: Tiempo de estancia del turista



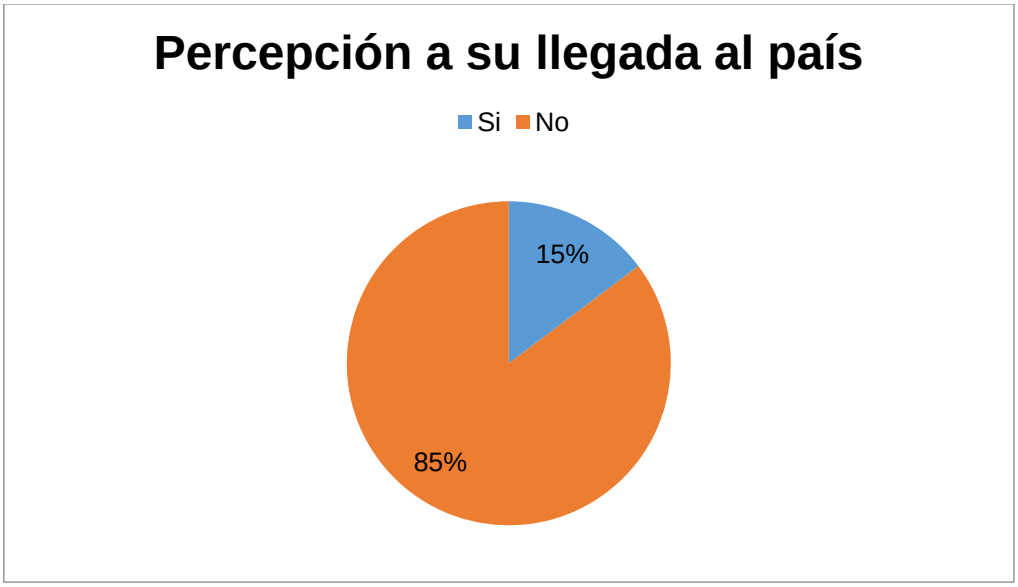
Siendo el dato más alto el de las estancias de 15 días, seguido por estancias de entre 3 a 5 días.

Grafico 4 La razón por la cual visitaron el país



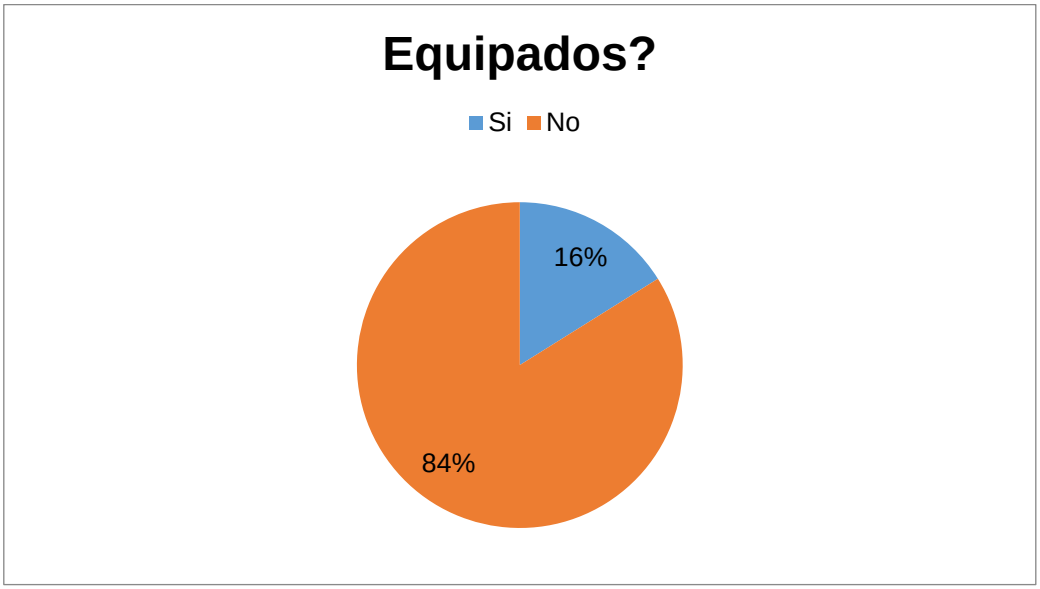
Siendo el rango más alto el de visitas por placer, el 20% por cuestiones de negocio debido a que empresas establecidas en el país requerían que su personal viajara regularmente, el 8% por asuntos familiares.

Grafico 5: La percepción del visitante desde su llegada al país



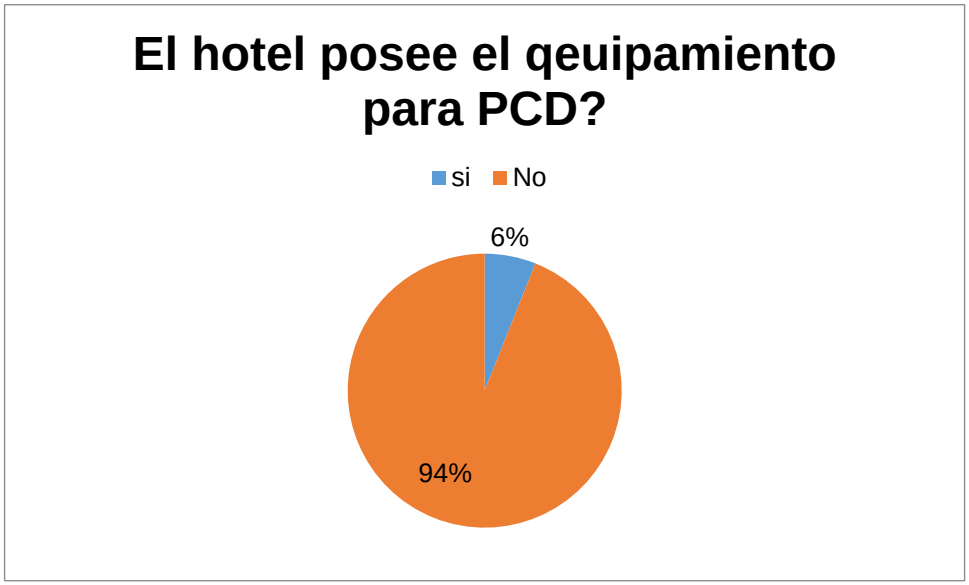
El 15% está de acuerdo con que el país está preparado para la atención de turistas PCD mientras el 85% concuerda que Nicaragua no presta condiciones.

Grafico 6: ¿Creen que el país está equipado para su recibimiento en los establecimientos turísticos que ha visitado?



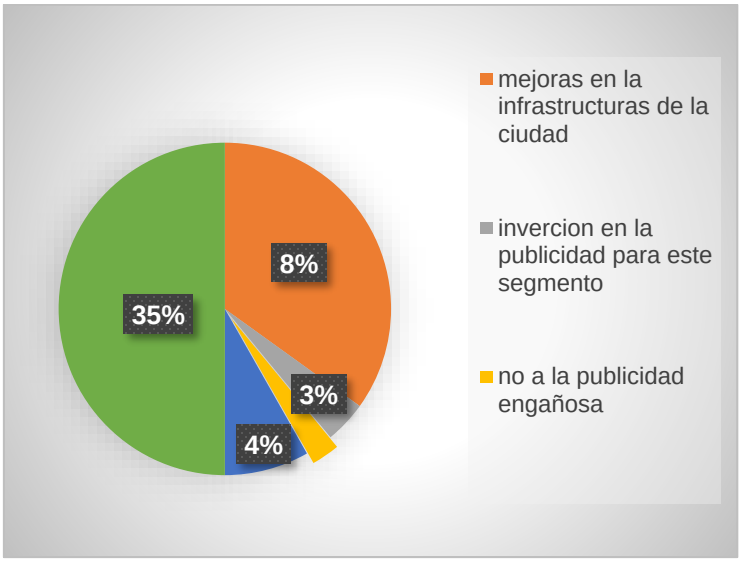
El 84% afirma que ningún establecimiento presta condiciones perfectas para PCD, mientras el 16% dice que tiene la capacidad necesaria para tender este segmento de mercado.

Grafico 7: ¿El hotel donde se hospeda actualmente cuenta con la infraestructura necesaria?



El 94% concuerda con que el hotel no está habilitado, mientras el 6% asegura que si tiene condiciones para atener PCD.

Grafico 8: Recomendaciones que el turista ofreció para los establecimientos



En un 35% muchos dijeron que lo primordial para hacer atractivo un destino se inicie por mejoras en la infra estructura de la ciudad.

Otros concordaron que la publicidad es muy mala ya que mucho de lo que se oferta no está en las facilidades.

5.4. Análisis de los resultados:

Para analizar la accesibilidad que ofrecen los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León, Nicaragua a personas con capacidades diferentes es necesario caracterizar la infraestructura para PCD que poseen dichos hoteles, de igual manera identificar el nivel de preparación de los colaboradores de estos establecimientos para atender PCD , también las normativas que regulan la actividad turísticas con relación a turistas con capacidades diferentes e identificar el papel que representan dichas autoridades ante la accesibilidad de los establecimientos.

La accesibilidad que ofrecen a PCD los hoteles con categoría de tres y cuatro estrellas es un tema abordado de manera pasiva por ciertas instituciones que están en directamente relacionadas con su regulación, en este caso el **Instituto Nicaragüense del Turismo (INTUR),** en donde no poseen información y no quieren facilitar la información referente al número de colaboradores que laboran en los hoteles, las categorías de los hoteles, por eso fue necesario recurrir a la **Oficina de Información Turística** (**OIT)** para la obtención de los datos de igual forma fue necesario ingresar a la página web del INTUR para obtener información acerca de su plan de capacitaciones, y las medidas que como institución ponen en aplicación para la atención de PCD, las que no fueron respondidas satisfactoriamente debido a que la página web tampoco están habilitadas para responder preguntas que comprometan a la institución, además la institución no cuenta con un control de entradas de los turistas con capacidades diferentes debido a que este tipo de control no les corresponde a ellos, esta situación crea una limitante al momento que este ente regulador pueda crear una estrategia que beneficie a este segmento. Sin embargo el INTUR trabaja a través de un documento llamado sistema nacional de calidad turística que colabora con la existencia de accesibilidad en los hoteles del país en general, y particularmente para la ciudad de León, no obstante, los hoteles en su mayoría incumplen lo dictado en este documento; sumado a que los parámetros son muy pocos en comparación con hoteles accesibles en América Latina y Europa, en dónde se sabe que la calidad es superior a la ofrecida en Nicaragua un país en vías de

desarrollo, en donde a partir de aquí, se construyen barreras para PCD donde la integración en actividades turísticas es imposibilitada. Ante los incumplimientos de lo que establece dicho documento, las únicas medidas que la institución lleva a cabo son recomendaciones básicas.

Como parte de los instrumentos aplicados se diseñó una entrevista y se tomó como parte del estudio a la dirección de Patrimonio de la Alcaldía Municipal de León, entrevista que no fue contestada por falta de tiempo de la encargada, pero según indagaciones hechas durante la investigación existen una ley que regulan urbanismo (Decreto de urbanizaciones Aprobado el 21 de Marzo de 1956 Publicado en La Gaceta No. 70 del 23 de Marzo de 1956 **No. 34-D)**

Al momento de aplicar encuestas a gerentes y/o propietarios de hoteles objetos de estudios y preguntarles si el hotel contaba con el equipamiento necesario para atender a PCD afirmaron estar capacitados, pero los hoteles en todas sus áreas no están equipados, se habla desde la puerta de acceso hasta la cocina y los pasillos, no solamente de la habitación donde se hospeda, se preguntó también si en el material publicitario del hotel se incluían el grado de accesibilidad del hotel el 30% contestaron que si 67% y que no y de acuerdo con un buen servicio de calidad es importante brindar la información correcta en los materiales publicitarios o lo medios en los que se realiza la publicidad, esto demuestra que lo planteado en el sistema de calidad turística no es suficiente, puesto que están excluyendo acciones necesarias para la integración de las personas con capacidades diferentes. También expresaron que las capacitaciones que realizan para mejorar nivel de calidad son gestionadas por ellos mismos, que no se ofrecen capacitaciones por parte el ente regulador del turismo nacional aunque es este el encargado de velar por la calidad del servicio, se preguntó si en el hotel se tenía un control de entradas y salidas de huéspedes que llegaran con alguna discapacidad, se respondió que solamente tenían el control de entradas y salidas que se acostumbra en todos los establecimientos no tenían uno que reflejara si alguien llegaba con alguna discapacidad ni mucho menos el tipo de discapacidad, También se preguntó si contaban con una habitación adecuado especialmente a

esos huéspedes se afirmó que si en la mayoría de los casos, además que si el hotel aparte de la habitación la infraestructura esta adecuada y se les pidió que describieran lo que el hotel equipaba se dijo que en su mayoría contaban con barandas y ramplas, pero esto no es suficiente ya que algunos de estos turistas vienen con dificultad visual por eso es necesario una señalización adecuada para turistas con dificultad visual, algún guía que supiera lenguaje de signos es importante también ya que algunos sólo pueden leer lo labios si no se refiere a ellos con su lenguaje, también se preguntó si consideraban que el personal está apto para la atención ellos dijeron que sí, pero durante se iban desarrollando las investigación y durante la encuesta a los colaboradores de hoteles esta pregunta la respondieron con un sí, pero al momento de entregar la encuesta dijeron: "**para este tipo de personas hacemos lo que podemos porque no estamos acostumbrados"**, de igual forma se les pregunto si en algún momento habían tenido la oportunidad de atender un huésped con alguna dificultad algunos no respondieron por medio de un escrito si no que manifestaron: ¨**que si alguien así viene a veces no sabemos que hacer pero actuamos como actuaria las personas normales atendiéndole atentamente y con cariño para que se sientas más cómodos¨.** Y otros por su parte cuando se presenta alguien con dificultad auditiva uno de los recepcionistas afirmó que no sabía lenguaje de señales y señala: ¨**pero que para dirigirme a él tengo que hablar más lento para que pueda leer mis labios**¨, esto deja por sentado que así se hagan las capacitaciones estas no incluyen el material necesario para prepararse para este segmento que casi no es tomado en cuenta.

También se aplicó el estudio a los colaboradores de los hoteles de tres y cuatro estrellas donde se les preguntó si tenían conocimiento acerca de lo que accesibilidad significa, el 11% dijo que no durante la encuesta se tuvo que aclarar para mayor facilidad de los colaboradores, también se les preguntó sobre capacitaciones el 53% dijo que si se realizaban pero por parte de la gerencia del hotel, por su puesto se preguntó si el hotel contaba con el equipamiento facilitador en caso de que alguien con capacidades diferentes llegara, el 67% afirmo que el hotel posee el equipamiento, afirmando de esta manera que posee facilidades. Se

consultó que tipo de equipamiento identificaban entre los que constaban que el 80% presenta ramplas de fácil acceso con excepción del 2% que poseen entrada de difícil acceso, el 20% dijo tener un mostrador de poca altura y el 15 % dijo que no era de poca altura, el 80% cuenta con pisos antideslizantes, el 12% con parqueos, pero ninguno posee paqueos con el símbolo de la accesibilidad universal, en un 11% poseen barras de apoyo y señalizaciones para personas con dificultad visual cuentan en un 0% en ese punto, esto proporciona información para reafirmar que con respecto a accesibilidad en las infra estructura estas equipados pero el equipamiento no es el justo para este segmento.

Para verificar todas las respuestas de los colaboradores y gerentes o propietarios se hizo una investigación más se escribió a las páginas web de los hoteles haciéndose pasar por un cliente en apuros que necesitaba viajar a la ciudad de León, con una ancianita de 84 en condición silla de ruedas de los 12 hoteles de objeto de estudio únicamente uno respondió que el estaban en condiciones de recibir a alguien así y que el personal también estaba capacitado para todo tipo de situación inclusive si se necesitara atención personalizada.

En general se preguntó si el hotel utiliza un manual para la atención de persona con capacidades diferentes esto contestaron que no y que si se diera la oportunidad de utilizar uno afirmaron que si harían uso de él.

Por otra parte, se aplicaron encuestas a los turistas que visitaban Nicaragua y respondieron preguntas en las cuáles se referían si Nicaragua como destino está preparada para personas con capacidades diferentes, a la cual respondieron en un 85% que no porque desde su entrada al país la infraestructura no estaba adecuada, tanto desde las calles, como la entrada a los establecimientos, también se les preguntó si los destinos que hasta el momento habían visitado son aptos para la atención de PCD ellos respondieron en otro 84% que no, ya que Nicaragua solamente ofrece a los turistas un turismo aventurero y que muy poco se toma en cuenta este tipo de personas, igualmente se quiso saber si el hotel donde se hospedaban contaba con una buena infraestructura el 94% dijo que no ya que los pasillos son bastante concurridos porque los abarrotan de cosas, los mostradores

en los hoteles son muy altos y una persona en silla de ruedas no será capaz de recibir atención integra en ellos, se quiso pedir recomendaciones a los turistas sobre lo que pensaban podía ayudar a los hoteles y al turismo en general, las recomendación más notable con un 35% fue la indicada para la infraestructura urbana ya que si el país no se vende como con un turismo para todos no es atractivo para este tipo de turistas, el segundo con 8% fue que la capacitación a los colaboradores que laboran en el hotel es de vital importancia, el 4% se mejorara en la publicidad por que en los hoteles se oferta muchas veces un producto que no existe y crea expectativas y la visita termina siendo decepcionante.

En total se encuestaron a 80 colaboradores de los 12 hoteles y durante estas encuestas en la investigación de pudo notar que en los hoteles se esfuerzan por la calidad del servicio pero no existen las herramientas que se necesitan para cumplir con los estándares de servicio.

También se encuestaron a un total de 149 turistas entre los cuales el 6% son latinos y el otro restante de nacionalidad europea y solamente un 4% de nacionalidad norteamericana.

Retomando toda la información recopilada podría decirse que la ciudad universitaria existen 13 hoteles de los cuales diez son de tres estrellas y 3 de cuatro de los cuales uno se negó a participar en la investigación, los mismos en cuanta accesibilidad se refiere son similares se puede decir que ninguno de los hoteles posee un parqueo con el símbolo de accesibilidad, en ninguno una entrada principal que no obstaculice la entrada de sillas de rueda, en todos existen gradas de alturas elevadas y no ofrecen un rampla para el fácil acceso promoviendo condiciones accesibles, aunque muchos de los encuestados respondieron que sí. Los baños no tenían pisos anti deslizante y al observar directamente los hoteles los mostradores no era los adecuados aunque ellos decían tener un mostrador de poca altura, los pasillos y las entradas no eran nada accesibles, pero las habitaciones si eran adecuadas a PCD; contaban con barras de seguridad. En casi todos los establecimientos el personal que labora en los hoteles no cuenta

con un nivel de preparación que permita atender personas con dificultades de acuerdo a lo que establecen las normas anteriormente mencionadas.

5.5 Manual de accesibilidad

Turismo Para Todos

Manual de Accesibilidad para hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León, Nicaragua

PRESENTACIÓN

El turismo ha sido fuertemente potenciado en este último tiempo y esto ha generado la urgente necesidad de adaptar los espacios urbanos y las instalaciones de tal forma de satisfacer las necesidades y requerimientos de todos los habitantes del país, es imprescindible, más aún en este territorio que fue dotado de tanta belleza en toda su extensión.

De alguna forma cada una de las personas o instituciones de este país tenemos ciertas responsabilidades en brindar esas oportunidades. Unos entregando información, otros tomando decisiones respecto del diseño y/o ejecución de los proyectos de arquitectura, otros invirtiendo o adaptando sus instalaciones y realizando ciertas modificaciones que permitan mejorar la atención de los usuarios.

Este trabajo está dirigido a estudiantes, empresarios hoteleros, profesionales y en definitiva a los que estamos participando del turismo y pretendemos potenciar la oportunidad de hacer de Nicaragua un país turístico para todos sus habitantes.

INTRODUCCIÓN

El turismo se ha convertido en un fenómeno social de extraordinaria importancia a nivel mundial, transformándose en una experiencia que mejora el conocimiento, la comunicación y el grado de relación y respeto entre los ciudadanos de distintos lugares. Es por eso que debe estar al alcance de todos.

En el mercado turístico internacional, las personas con algún grado de discapacidad, adultos mayores y sus familiares adquieren cada día mayor relevancia, requiriendo de servicios e instalaciones que los contemplen.

Este segmento se caracteriza porque viaja principalmente en temporada baja haciéndose acompañar generalmente por amigos o familiares, convirtiéndose en "multi cliente" por el hecho de viajar siempre acompañados.

Nicaragua enfrenta hoy un reto en lo que comprende la atención de este segmento, por lo que es importante conocer qué cambios debemos hacer en nuestras instalaciones para acogerlos.

La infraestructura compuesta por alojamiento, trasporte terrestre, centros de ocio y recreación, agencias de viajes, comercio y artesanía y recursos turísticos suponen muchos obstáculos para el turista con discapacidad cuando realiza la elección de su destino.

El Manual de Accesibilidad Turística para hoteles de tres y cuatro estrellas ha sido creado para establecer directrices generales ante un tema muy poco conocido en nuestro país como es la accesibilidad al medio físico y el turismo para personas con capacidades diferente con el único objetivo de facilitar la plena participación ciudadana en la vida social, económica, cultural y laboral de nuestro país.

I. Antropometría:

1.1 Medidas mínimas y máximas

La accesibilidad se define como la característica del medio ya sea del urbanismo, la edificación, el transporte o las comunicaciones que permita el libre desplazamiento de las personas con discapacidad.

En el turismo, tanto el diseño de los espacios como la atención al cliente deben tener en cuenta la diversidad de características físicas, destrezas y habilidades de las personas que hacen uso de las instalaciones que ofrecemos.

Es por eso que debemos conocer las medidas mínimas y máximas de este segmento para comenzar a entender que es “accesibilidad”. Cuando hablamos de accesibilidad, no sólo debemos pensar en una persona en sillas de ruedas concepto erróneamente aplicado; sino que hay que tener en cuenta a todas aquellas personas que tienen algún grado de discapacidad, ya sea temporal o permanente, físicas o sensoriales

1. Personas mayores y niños.
2. Personas con una condición física deteriorada o enfermedad transitoria o permanente.
3. Haber sufrido algún accidente.
4. Mujeres embarazadas.

Personas en silla de ruedas

La silla de ruedas es la ayuda técnica más usada por las personas con discapacidad ya sea permanente o transitoria.

Dependiendo de sus capacidades, requerirá o no la ayuda de otra persona para desplazarse.

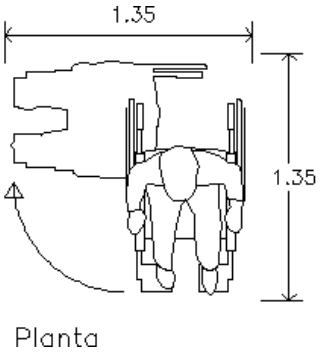
El uso de la silla de ruedas, incide directamente en la forma en que la persona hace uso del entorno, por lo que el sector turístico de nuestro país debe conocer sus dimensiones básicas ya que todos los usuarios de sillas de ruedas encontrarán más o menos las mismas dificultades en este entorno:

1. Puertas pequeñas.
2. Pasillos angostos.
3. Espacios reducidos en servicios higiénicos.
4. Perchas muy altas para colgar o descolgar ropa en los clóset de habitación, escritorio de recepción de hoteles muy altos.
5. Rampas con la pendiente muy inclinada.

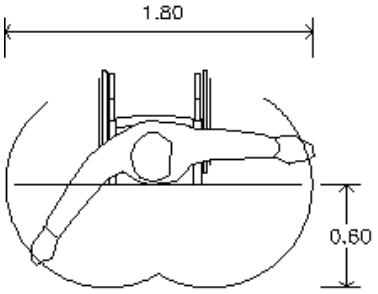
Maniobras de la silla[1]

Existen cinco maniobras fundamentales que se ejecutan con la silla de ruedas, permitiendo a la persona “llegar al lugar deseado”.

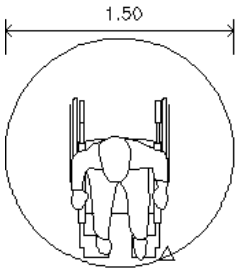
1. Los tipos de maniobras son:
2. Desplazamiento en línea recta.
3. Traspaso de vanos y puertas.
4. Rotación sin desplazamiento, sobre el centro de gravedad.
5. Giro o cambio de dirección en movimiento.
6. Transferencia o movimiento para abordar y abandonar la silla de ruedas.



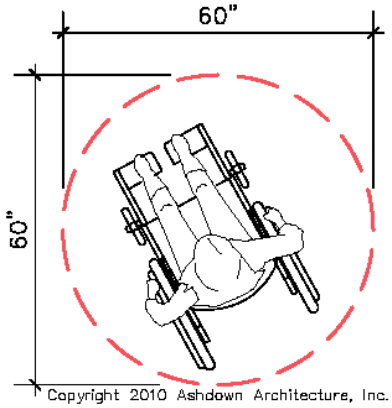
Planta



Planta (cotas en m)



Planta



(cotas en m)

[1] Eduardo Álvarez, Clotilde Amengual, Curso Básico de Accesibilidad al Medio Físico.

Medidas de alcance

Es cuando una persona tiene dificultades de llegar a objetos. Se distinguen tres clases de dificultades de alcance, que permiten que “una vez en el lugar, la persona pueda desarrollar la actividad normalmente”.

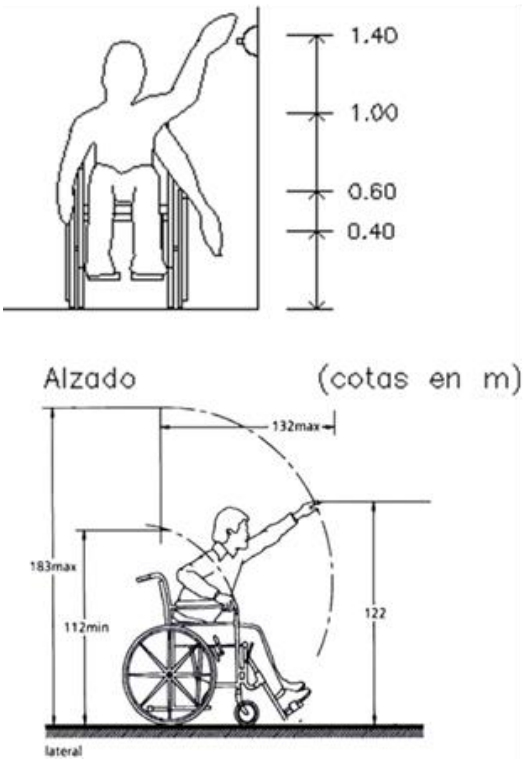
Alcance manual, afecta principalmente a los usuarios de silla de ruedas por su posición, ya que ésta (la silla) restringe el alcance horizontal y vertical de objetos, debido a que sus piernas presentan un obstáculo para la aproximación.

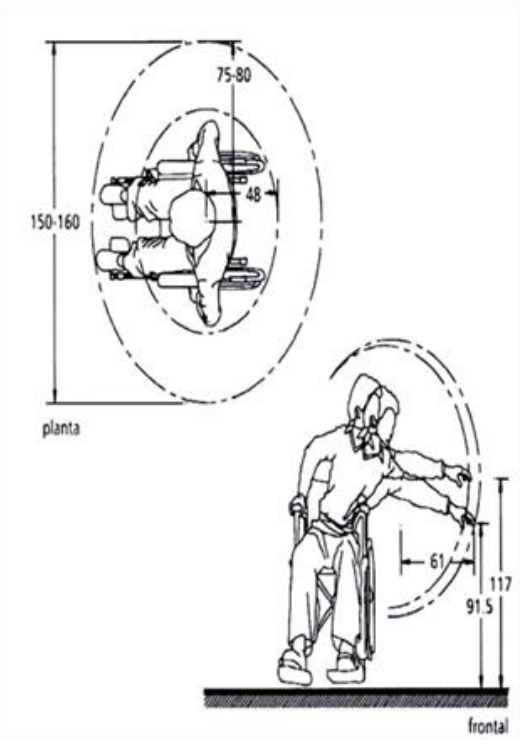
Dificultad de colgar o descolgar ropa del clóset, girar dinero de cajeros automáticos)

Alcance visual, incide principalmente en las personas que presentan deficiencia visual (Carteles con letras muy pequeñas y sin contraste, pasillos mal iluminados), pero también a usuarios de sillas de ruedas, disminuyendo la altura y ángulo de visión (escritorio de atención muy alto, ventanas muy altas en habitaciones).

Alcance auditivo, incide principalmente en las personas con disminución o pérdida de la audición. (Problemas para escuchar mensajes de alta voz si hay mucho ruido ambiental).

Medidas de alcance para muebles





II. Recomendaciones de accesibilidad para el entorno del establecimiento turístico

2.1 Recomendaciones para áreas exteriores, parqueos

Estacionamientos

Para que todas las personas con problemas de movilidad o usuario de silla de ruedas puedan acceder al establecimiento turístico, es muy importante contar con un estacionamiento reservado, ya sea en el mismo lugar o en las cercanías de sitios y edificios de interés turístico.

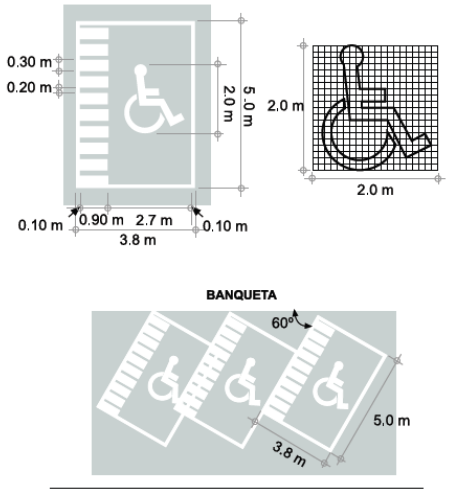
Para que este estacionamiento sea accesible, debe reunir algunos requisitos:

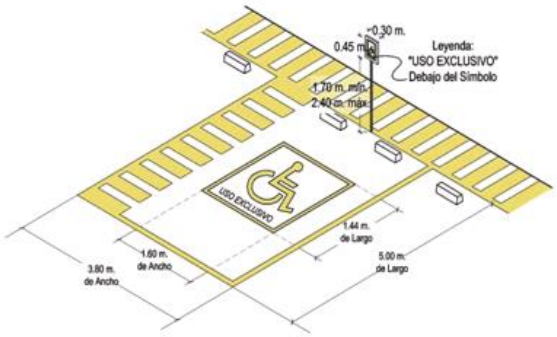
1. Estar dentro de un recorrido libre de obstáculos evitando escalones, desniveles.

2. No ubicar los estacionamientos en sectores donde exista suelo de grava y arena. Es muy difícil poder maniobrar la silla de ruedas o caminar con bastones en esas condiciones.

3. En lo posible ubicarlos sobre cemento o tierra compactada.

El ancho mínimo de estos estacionamientos debe ser de 330 cm y un largo de 500 cm, contemplando una zona de maniobra de 80 cm para la silla de ruedas a uno de los costados. Esta zona de maniobra debe estar conectada con el rebaje de la vereda, para poder acceder a ella.



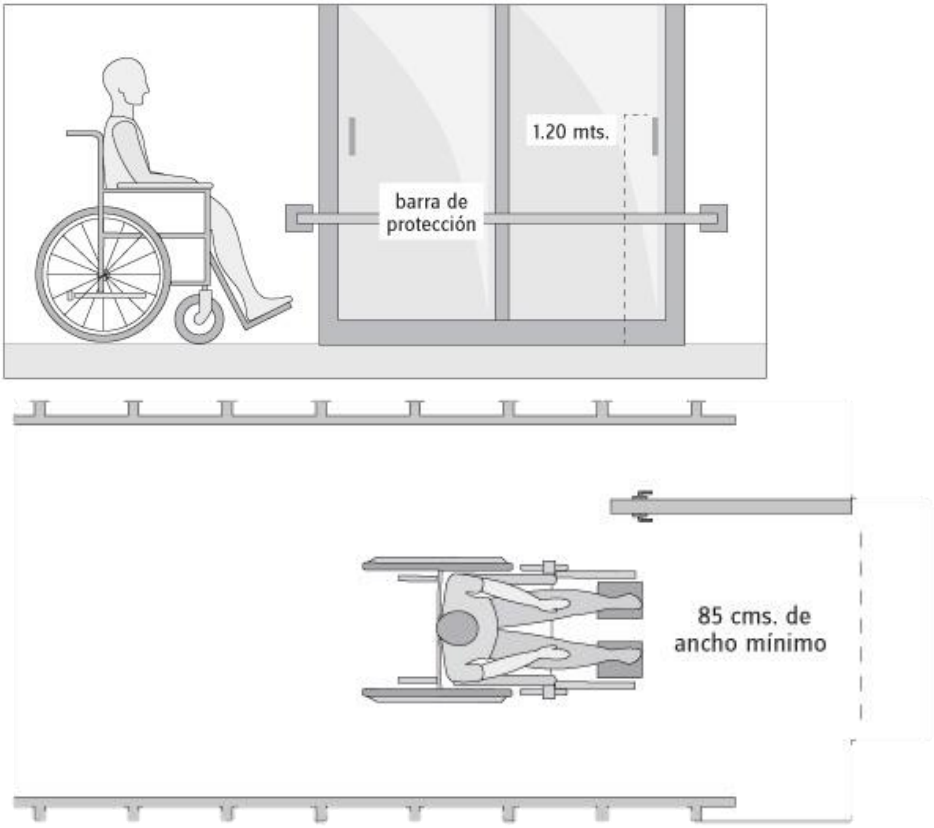


III. Recomendaciones de accesibilidad para establecimientos turísticos, hoteles

3.1 La entrada

La entrada principal a un establecimiento deber estar señalizada en un lugar visible con el símbolo de accesibilidad universal sólo si éste cumple con las recomendaciones básicas de accesibilidad (Rampa de acceso, baño accesible).

Cuando la puerta se encuentre cerca de la rampa de acceso, se debe considerar un espacio de 1,50 m libre frente a la puerta (además de espacio de barrido de la puerta) para que el usuario de silla de ruedas pueda abrirla fácilmente. Si no lo hacemos, se verá imposibilitado de mantener el equilibrio y manipular la abertura de la puerta (recordar que muchos discapacitados son autosuficientes y no necesitan de ayuda para abrir y cerrar puertas)**.**



3.2 Circulaciones interiores

Es necesario que los establecimientos turísticos en este caso los hoteles contemplen un recorrido accesible, que asegure a los usuarios de sillas de ruedas y personas con movilidad reducida la posibilidad de recorrer libremente las dependencias y acceder a todos los servicios que se ofrecen.

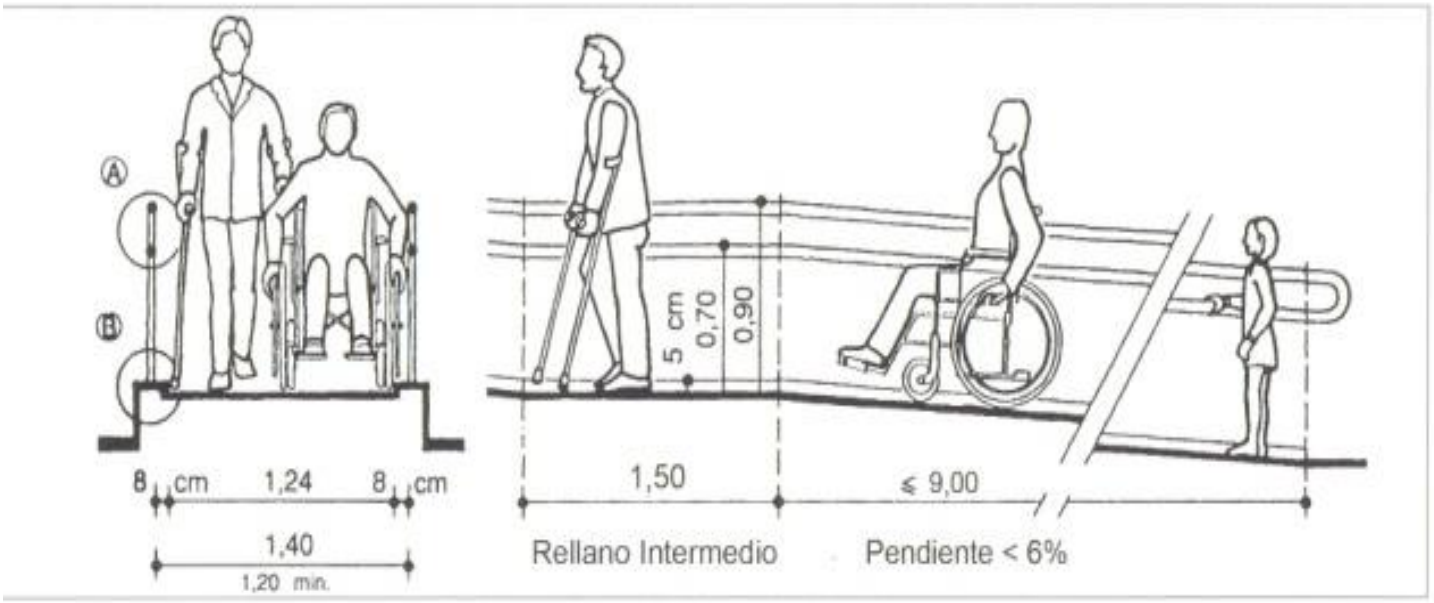
1. Los pasillos y zonas de circulación deben tener un ancho mínimo de 1,40 m (así puede circular una silla de ruedas y una persona sin problemas en direcciones distintas y deben estar libres de peldaños o escalones.
En caso de existir desniveles, se debe instalar una rampa.
También es recomendable mantener un espacio libre de elementos en los cambios de dirección de la silla de ruedas para maniobrarla (Maceteros, basureros, sillones).

2. Cuando el pasillo sea muy extenso, instalar barandas a lo largo del mismo a una altura máxima de 95 cm.

3. Los elementos adosados al muro, deben instalarse sobre los 190 – 200 cm. Se deben evitar los muebles o elementos que entorpezcan la circulación en los pasillos. Por ejemplo, teléfonos públicos en pasillos, cajeros automáticos, carteles.

4. Evitar la utilización de pisos deslizantes como el mármol, porcelanas, algunas cerámicas. Ya que pueden producir caídas cuando están húmedos.

Ejemplo de rampla para desniveles para facilidad de acceso PCD

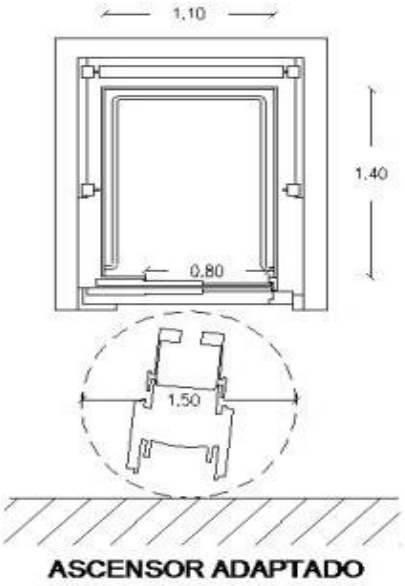


Dimensiones básicas de una rampa

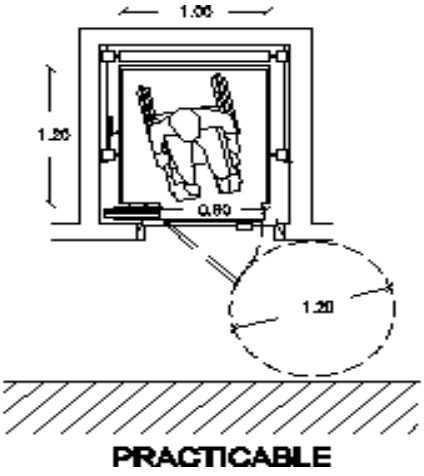
3.3 Ascensores

El recorrido hacia el ascensor debe ser siempre accesible y libre de obstáculos. El área frente al ascensor debe tener un largo y ancho libre mínimo de 140 - 150 cm. Espacio necesario para realizar el giro sobre el eje de la silla de ruedas.

La puerta debe tener un ancho mínimo de 90 cm y la cabina de 140 cm de profundidad x 110 cm de ancho, lo que equivale a un ascensor para 5 personas. Las botoneras deben estar ubicadas a una altura entre los 90 y los 120 cm y los números deben ser contrastante con el fondo, y en lo posible en sobre relieve. También es recomendable instalar un pasamano alrededor de la cabina a una altura de 90 cm y buena iluminación.



ASCENSOR ADAPTADO



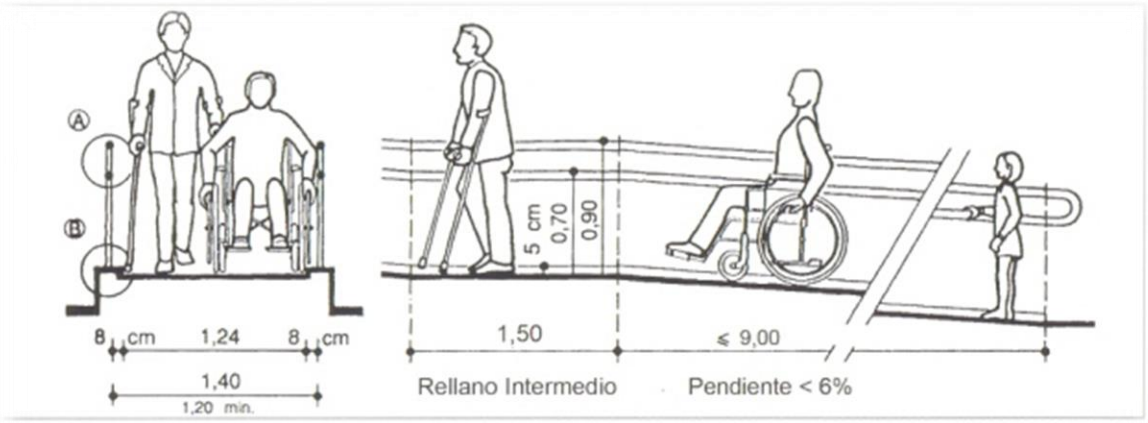
PRACTICABLE

3.4 Rampas y escaleras

Las rampas son una solución complementaria a las escaleras y son fundamentales para que los usuarios de silla de ruedas puedan acceder a los distintos niveles, no solo dentro del hotel y además resultan muy útiles para poder circular con maletas, coches de niños.

Las rampas que se proyecten deben tener las siguientes consideraciones

1. Tener un ancho mínimo de 90 - 100 cm, para que la silla circule con facilidad.
2. Se debe contemplar un espacio de 150x150 al inicio y al final de la rampla para maniobrar a silla de ruedas
3. Si la rampla llega a una puerta se debe contemplar un espacio de maniobra plano de 150 frente a la apertura de la puerta
4. Cuando las ramplas son muy extensas suelen tornarse cansadas para personas ancianas, con muletas o movilidad reducida lo recomendable en estos casos es colocar una pequeña escalera con barandales a ambos lados
5. La superficie de la rampa debe ser antideslizante
6. La rampa debe tener un borde de 10cm en la base de ambos costados para evitar que la rueda caiga por los bordes.

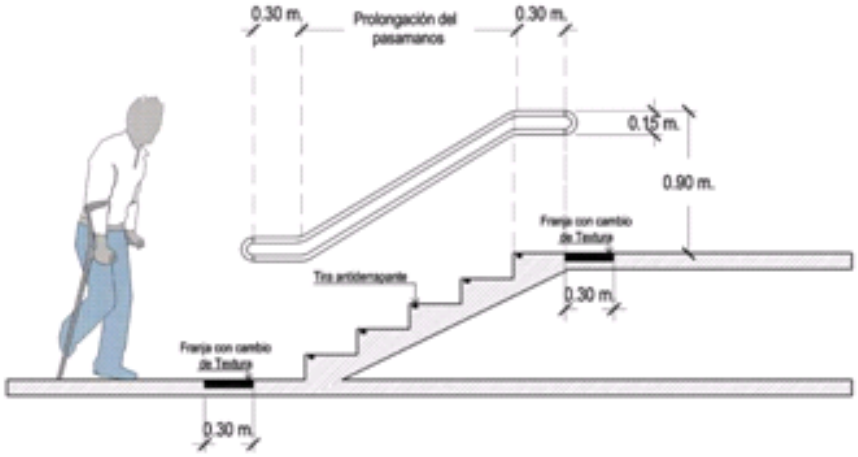


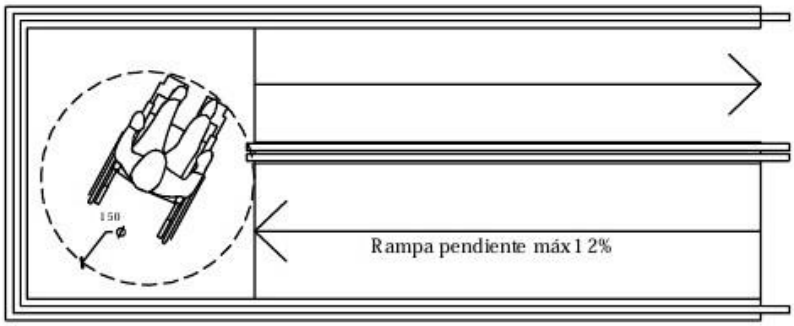
Dimensiones básicas de una rampa

3.5 Pasamanos y barandas

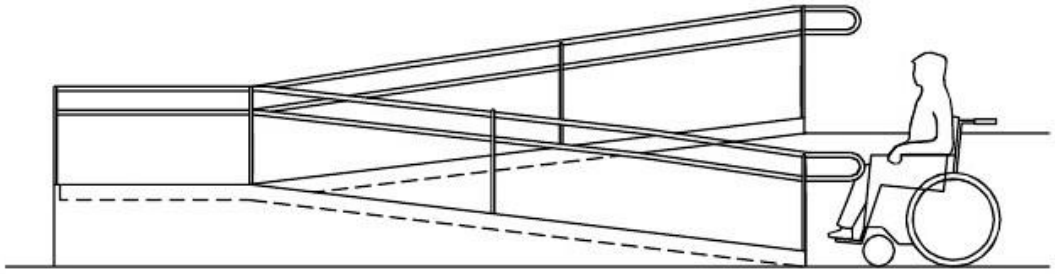
Toda rampa y escalera debe contar con un pasamano al menos a uno de sus costados. El pasamanos es útil para aumentar la sensación de seguridad de las personas usuarias de nuestros establecimientos.

1. El diámetro de la baranda debe ser entre 35 y 45 mm, separados del muro por 40 - 50 mm.
2. El pasamano deberá estar firmemente sujeto y permitirá el desplazamiento de las manos sin interrupción (evitar uniones de material y cortes filosos).
3. En las rampas, el pasamanos deberá tener dos alturas. La primera a 70 cm del suelo para niños y la segunda de 95 cm para adultos y usuarios de silla de ruedas.

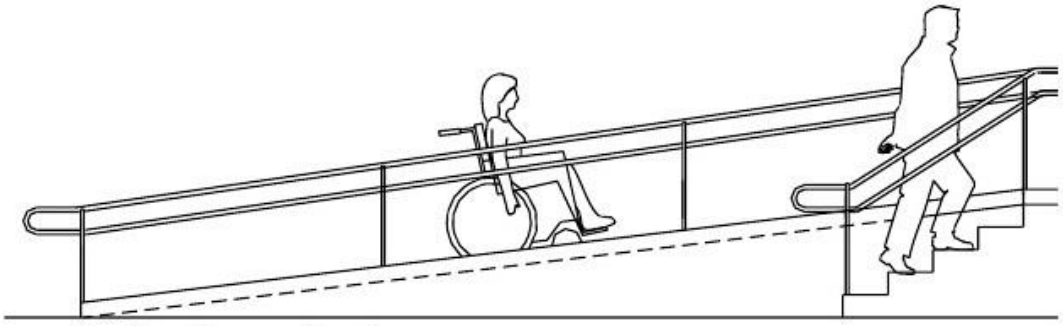




Rampa en dos tramos



Rampa en dos tramos



Combinación rampa / escalera

3.6 Dormitorios

Para recibir a huéspedes usuarios de sillas de ruedas y personas con movilidad reducida en las habitaciones de los hoteles se deben de tener en cuenta que necesitan no sólo tener facilidad de acceso a la habitación sino que también deben poder utilizar los distintos elementos y servicios que cuenta el hotel.

Acceso a piscina, restaurante, sala de conferencias, baños, mostrador de atención en recepción

La mejor manera de saber si la habitación de nuestro establecimiento cuenta con las condiciones mínimas de accesibilidad, es subirse a una silla de ruedas y utilizar los espacios. Eso ayudará mucho para saber dónde están las debilidades

Las habitaciones accesibles deben instalarse en lo posible en los primeros pisos y cerca de los ascensores.

1. El huésped debe llegar a la habitación a través de un recorrido sin escalones ni desniveles pronunciados.

2. La puerta debe tener un ancho mínimo de 90 cm y poseer una manilla de palanca, no de pomo o redonda.

3. La habitación deberá tener los muebles justos y no deben ser instalados en recorridos o cambios de dirección de la silla de ruedas. Por ejemplo, retirar mesa de centro o instalar mesas laterales, maceteros grandes, De esta manera el huésped y su acompañante- tendrán más comodidad al poder desenvolverse con comodidad.

4. La cama debe tener una altura entre 46 y 51 cm (son un poco más altas que lo normal) para facilitar la transferencia desde una silla de ruedas y ayudar a las personas mayores a ponerse de pie con facilidad.

Debe tener un pasillo a cada lado de un ancho mínimo de 90 cm para realizar la transferencia hacia la cama.

5. Para el clóset se recomienda utilizar puertas de corredera. La barra para colgar la ropa no debe ubicarse a una altura mayor a 1,30 m. En el caso de que la habitación sea de uso múltiple y no exclusiva para discapacitados (recomendable) la barra puede ser movible. En el caso que no se pueda o no se quiera bajar la barra, se puede utilizar un bastón con gancho o colgador móvil
6. En el caso de personas con dificultad visual, las puertas dentro de la habitación debe ser adecuada con el medio de señalización braille, el closet, el baño y el área de terrazas de igual forma señalizadas para evitar accidentes.

Ejemplo de closet con uso de bastón

La habitación deberá tener los muebles justos

Leyenda de baño con lectura braille

3.7 Servicios higiénicos

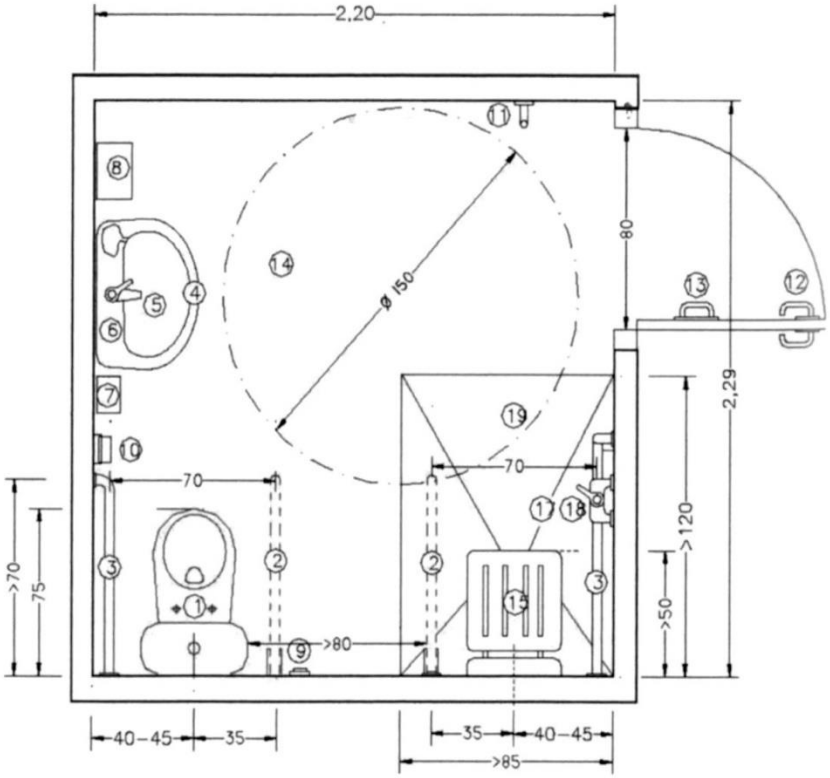
La sencillez y la normalidad en el uso es la clave que facilitará el acceso y uso de este espacio y las medidas mínimas:

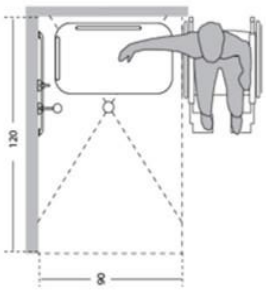
1. La zona de acceso debe tener un ancho libre entre 90 cm.
2. La puerta debe abrir hacia fuera (si abre hacia adentro y alguien sufre una caída en el interior del baño, puede bloquear la puerta imposibilitando la ayuda desde el exterior).

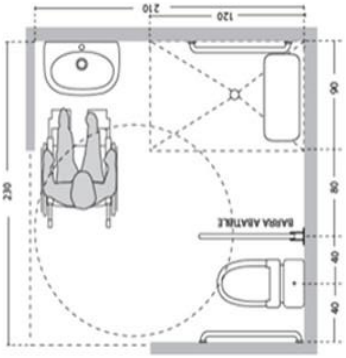
4 Se debe considerar el radio de giro y de maniobra de la silla de ruedas en el interior del baño de 1,50 m.

5 Los pisos de los baños deben ser antideslizantes.

6 Se deben instalar barras de apoyo junto al inodoro y en la tina o ducha.







3.8 Lavamanos

El lavamanos se debe instalar a una altura máxima de 80 cm manteniendo una altura libre inferior mínima de 67-68 cm.

De esta manera se podrá aproximar de frente al lavamanos. Suprimir pedestales existentes.

1. La grifería debe ser de tipo mono mando (grifería de una sola pieza que emite agua fría y caliente). Evitar usar de pomo redondas ya que son complicadas de utilizar por personas que tienen problemas en sus manos y muñecas como la Artritis.

2. El espejo debe ubicarse a una altura de 90 cm desde el piso para que niños, usuarios de silla de ruedas y adultos pueden utilizarlos sin distinción. 3. Los accesorios como toalleros, jaboneras se deben colocar a una altura máxima de 1,20 m y en un rango de acción máximo de 60 cm desde el lavamanos.

Baño adaptado para PCD.

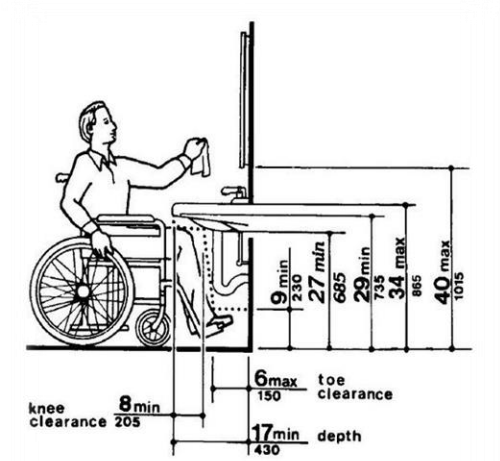


Fig. 31
Lavatory Clearances

3.9 Inodoros

La altura del **WC *Water Closet*** o inodoro debe ser de 45 – 50 cm (equivalente a la altura de una silla estándar). En el mercado existen varios modelos que cumpla con esa condición, de precio bastante accesible.

1. La aproximación al WC puede ser lateral, oblicua o frontal. La más recomendada y utilizada es la aproximación lateral.

2. Para la aproximación lateral es necesario un espacio libre mínimo de 80 cm para colocar la silla de ruedas y realizar la transferencia lateral. Suele ocurrir que en esta ubicación se instala una barra fija al piso o el lavamanos, errando en la implementación de la accesibilidad.

3. Se recomienda utilizar dos barras de apoyos; uno fijo al muro y uno abatible para permitir la transferencia lateral. La altura recomendable de los apoyos es de 75 - 80 cm.

4. Es recomendable que el sistema de descarga del agua pueda ser accionado con el codo (Palanca).

5. Los accesorios como el papel higiénico, deben ubicarse a una altura de 70 -90 cm y deben ser alcanzables a un radio de 60 cm.

Baño adaptado para silla de ruedas

3.10 Duchas

Si se utiliza un plato de ducha (70 x 70 cm aprox.), será conveniente instalar una barra de apoyo a una altura 75 -85 cm y una silla abatible o piso removible para ducha para que la persona que lo necesite pueda sentarse.

Si existe una tina, deberán instalarse barras para entrar y salir en forma segura y una barra de apoyo a lo largo de la tina para que una persona en silla de ruedas pueda acceder y realizar la transferencia.

Instalar un asiento fijo o removible si es necesario e implementar una ducha teléfono que pueda ser regulable en altura.

En todos los casos debemos instalar grifos de palanca y piso antideslizante (en seco y mojado).

1, Cuarto de baño con ducha teléfono

Bañera con asiento removible

IV. RECOMENDACIONES PARA EL EQUIPAMIENTO

4.1Escritorio de atención al cliente

El mobiliario de atención al cliente de los hoteles así como los centros de información turísticas deben presentar diferencias de alturas para atender a este segmento de turistas

El escritorio o mostrador puede tener una altitud única ya que podrá atender a personas de pie y sentadas al mismo tiempo

La zona más alta, para atender a personas de pie debe tener una altura de 120cm y la zona baja para personas con silla de ruedas una altura de 80cm con espacio libre bajo el mostrador de 75 cm para que la silla de ruedas se aproxime.

Ejemplo de mostrador para silla de ruedas

4.2 Restaurantes

Cuando el hotel ofrezca la facilidad de restaurante para personas en silla de ruedas u otras deficiencias motrices deberá estar señalizado desde el exterior y en un lugar visible con el símbolo de accesibilidad internacional

1. Las mesas deberán estar ubicadas a una distancia prudente de entre el acceso y los servicio higiénicos
2. La mesa debe ser de cuatro patas o cuatro bases o de un pedestal en el centro
3. El ancho libre de entre las bases debe ser de un ancho mínimo de 90 cm para que pueda ingresar la sillas de ruedas sin dificultad
4. La altura mínima de la mesa debe ser de 76 cm
5. El área de circulación principal debe ser de 120 cm
6. El área de circulación secundaria debe ser de 90 cm
7. De ser posible capacitar a uno o dos meseros para la aprendizaje de lenguajes de señales, para las personas con dificultad auditiva se presenta como una opción
8. Tener al menos un menú con medio de lectura braille
9. No presentar restricciones cuando algún cliente con discapacidad visual se presente un su perro guía

V. RECOMENDACIONES PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE [2]

Una de las mayores preocupaciones por parte de los profesionales del turismo es tener información clara de cómo se debe tratar a los clientes con capacidades diferentes.

Como recomendación básica en la atención al cliente con necesidades especiales debemos tener en cuenta:

1. Ponerse en el lugar del cliente para entender sus necesidades.

2. No subestimarlas

3. No ayudarles nunca sin ofrecérselo primero

4. Comportarse con naturalidad

5. Nunca tratarlos como niños. Hablarles de frente, mirándolos a los ojos.

6. Nunca dirigirse a sus acompañantes para preguntar "¿Qué va a comer él?" A menos que visiblemente no pueda comunicarse por sí mismo.

7. Utilizar el sentido común ante cualquier situación que se presente

5.1 Personas con dificultad para caminar

Cuando un cliente tenga problemas para caminar, protegerlos de otras personas, ofrecerles ayuda para subir y bajar escalera, entrar y salir de auto y no hacerlas permanecer mucho tiempo de pie.

En el caso de que se trate de personas que utilicen bastones, se deberá tener en cuenta su dificultad para desplazarse, por lo que es necesario ubicarlos en habitaciones cerca de la recepción o situarlas en las mesas más cerca de la salida de los comedores o restaurante.

5.2 Usuarios de silla de ruedas

Existen varias reglas básicas cuando debemos tratar con personas usuarias de sillas de ruedas.

1. Cuando nos acercamos a hablar, diríjase a la persona en silla de ruedas, no a su acompañante

2. Debemos colocarnos siempre de frente a la persona a una distancia prudente. Nunca por detrás o por los costados. De esta manera se sentirá más cómoda.

3. Para ayudar a una persona usuaria de silla de ruedas y que pide ayuda para movilizarse, seguir siempre sus instrucciones. Nunca tomar la iniciativa en las acciones que realicemos, ya que podemos crear un accidente.

[2] Guía básica para el cuidado de discapacitados para estudiantes de enfermería, tercera edición, Hartman

5.3 El manejo práctico de la silla de ruedas es el siguiente:

1. Empujar la silla suavemente, sin empujones ni sobresaltos.

2. Poner los frenos de la silla cuando se detenga. La silla podría desplazarse sola si existe una pendiente mínima.

3. Cuando haya que levantar la silla para subir algunos escalones, escaleras o desniveles, nunca agarrarla de los posa brazos. Éste es un error muy común cuando queremos ayudar, pero como éstos se encuentran sueltos generalmente uno se queda con ellos en las manos. Lo más adecuado es agarrar la silla desde su estructura, sobre las ruedas.

4. Una forma segura de subir y bajar escalera con la silla de ruedas es (se requieren dos personas): acercar la silla marcha atrás hasta que las ruedas de atrás toquen el primer escalón. Luego subir escalón por escalón. La segunda persona que ayuda, se debe instalar por en el frente y sujetar los tubos que están fijos del posa pies, para mantener el control y procurar ofrecer seguridad.

5.4 Personas con dificultad visual

Con frecuencia esta deficiencia no se nota a simple vista, a menos que veamos utilizar a la persona su bastón. Pero hay muchas personas mayores que también tienen su capacidad reducida para ver, estando sujetos a posibles accidentes. Para ambos casos, debemos tener en cuenta lo siguiente:

1. Identificarse primero, si queremos hablarles u ofrecerles ayuda. “Mi nombre es Raquel, ¿necesita ayuda?”

2. Para ofrecerles un asiento en un restaurante, sólo bastará con poner su mano sobre el respaldo de la silla.

3. Cuando se le ofrezca algo, hay que indicarles dónde está y qué distancia. “Aquí tiene su jugo. Lo puse a su derecha sobre el plato”

4. Cuando le ofrezcamos ayuda para circular, nunca tomarles el brazo y empujarlos. Debemos ofrecerle nuestro brazo y caminar levemente un poco más adelante para guiarlos.

5. Si vamos guiándolo debemos advertirle cambios de nivel o posibles obstáculos.
6. No hablarles más fuerte. No son sordos, sólo tienen problemas con su visión.

7. Nunca discriminar a los perros guías cuando éstos accedan a un restaurante o supermercado.

De todas las discapacidades las personas con poca capacidad visual es la que requiere menos habilitación especial ya que es capaz de caminar, sortear

obstáculos, saltar, subir y bajar pendientes, pasar acequias ayudado con su bastón, con el perro guía o con un guía relator. Es por esto, que los requerimientos para que obtengan una buena experiencia turística son básicas y alcanzables.

5.5 ¿Cómo actuar frente a una persona que usa perro guía?

1. El “perro guía” es un perro de trabajo, de servicio; no constituye una mascota, no es un perro de exhibición; su comportamiento y trato es totalmente diferente y debe ser respetado en su función de guía y fiel compañero de su amo.

2. No toque o acaricie a un perro guía cuando se encuentra trabajando, es decir con arnés, esto le significa distracción de su misión; lo más adecuado es ignorarlo, así efectuará un trabajo perfecto.

3. No sienta temor hacia un perro guía, nunca le hará daño.

4. Si tiene un perro, contrólelo, evitando que pueda producir un accidente, cuando pasa junto a un discapacitado visual con perro guía.

5. No ofrezca golosinas o alimentos a un perro guía; su dueño invidente se encarga con esmero de su alimentación en manera responsable y con cariño; un perro guía está siempre bien alimentado, tiene horario predefinido para tales efectos; de este modo el perro realiza su trabajo en forma más eficiente.

6. Cuando se dirija a una persona sin visión que usa perro guía, hable directamente a la persona y no al perro.

7. Si un discapacitado con perro guía se encuentra en necesidad de ayuda, lo solicitará; acérquese por el lado derecho de modo que el perro queda a la izquierda, pregunte si necesita asistencia; si acepta, ordenará al perro que lo siga u ofrezca su codo izquierdo, él o ella lo cogerá y hará una señal al perro para indicar que está temporalmente fuera de trabajo.

8. Si un invidente con perro guía pregunta direcciones; dé indicaciones claras del sentido en que debe girar o seguir para ubicar el lugar al cual se dirige.

9. No corra o tome el brazo a una persona ciega con perro guía sin antes hablarle.

10. Nunca toque o coja el arnés de un perro guía solo es útil para la persona invidente a la que acompaña.

11. La salud e higiene de un perro guía es excelente, no transmite enfermedades a otros seres vivos. Su amo se ocupa con diligencia de mantener sus controles veterinarios y vacunas al día.

12. Los perros guía tienen lugares y horarios predeterminado para evacuar sus necesidades.

13. Un perro guía está habituado a viajar en todo medio de transporte echado a los pies del amo, lugar de donde no se mueve hasta que su amo se lo ordene, sin causar molestias a los pasajeros, trátese de viajes dentro o fuera de la ciudad o fuera del país.

14. El perro guía, en virtud de su riguroso entrenamiento, está habituado y capacitado junto a su amo a ingresar y permanecer en todo tipo de establecimientos tanto de salud como comerciales restaurantes u otros locales de expendio alimenticio; supermercados cafés; en cines teatros centros de estudio o trabajo. Sin causar alteración al normal funcionamiento de los mismos ni molestias al personal o público.

15. En el lugar de trabajo, un usuario se encuentra capacitado para ejercer sus funciones con el perro guía a su lado; en ningún momento un perro guía deberá vagar a su capricho por el recinto, acorde al entrenamiento recibido.

16. Los perros guía tienen derecho a libre acceso, igual que sus amos, a todos los lugares públicos, y nosotros no debemos ser la excepción.

5.6 Personas con dificultades auditivas

Existen dos grandes grupos con esta deficiencia; Los de pérdida total de la audición y los que tienen un nivel de audición por debajo de lo normal.

En el primer caso debemos considerar hablarles de frente, a los ojos y en un lugar bien iluminado para que pueda leer los labios.

En León, Nicaragua según estudios realizados en ninguno de los hoteles con categoría de tres y cuatro estrellas cuenta con un especializado en lenguaje de signos por lo que se debe hablar despacio y claro, verificando que haya comprendido lo que tratamos de comunicar. Si hablamos con normalidad y utilizamos frases cortas, no tendremos problemas en la atención al cliente con dificultades para oír.

Pero una de las recomendaciones es al menos dos personas tengan dominio del lenguaje de señales

El segundo caso de personas con nivel bajo de audición, debemos considerar que la mayoría desconoce el uso de la lengua de signos, por lo que posiblemente lean los labios. Cuando utilicen ayudas técnicas, como los audífonos, debemos procurar hablarles en lugares con poco ruido ambiental o salas con mucho resonancia.

5.7 Personas con discapacidad mental o limitaciones en la comprensión.

El trato de las personas con discapacidad mental o limitaciones en la comprensión tiene que ver con la naturalidad y en la sencillez con la cual nos dirijamos a ellos.

Es recomendable mostrar interés y tener paciencia, tratando de responder todas sus dudas.

Nunca hablar de su discapacidad en frente a ellos, ni preguntarles por ella.

Limitarse a ayudar sólo en lo que sea necesario para que se desenvuelvan por sí solo en el lugar.

VI.ANEXOS

Simbologías:

Las señalizaciones son elementos muy importantes para que las personas haga interacción con el entorno donde se visita, se habita.

Simbología internacional:

El símbolo internacional de la accesibilidad es un indicador de que en el lugar no existen barreras arquitectónicas tanto en el acceso como en el interior del edificio, la medida mínima es de 15x15 cm el símbolo debe ser blanco con el fondo azul y debe estar ubicado mirando hacia la derecha.

Accesos

Cuando no sea posible el acceso para usuarios de silla de ruedas por el acceso principal del estacionamiento deberá ser señalado claramente

Servicios higiénicos

Evitar señalar con la leyenda “exclusivo para discapacitados “. Pues procede a una discriminación negativa hacia el resto de personas.

Estacionamientos

Deberá estar señalizado verticalmente con un letrero, el pavimento deberá estar pintado con el símbolo de accesibilidad internacional.

Señalización de accesibilidad con lectura braille.

Salida de emergencia para PCD con lectura braille

VI. Glosario

Accesibilidad: característica del medio ya sea urbano o transporte que permite a las personas con capacidades diferentes ser independientes de sus condiciones físicas.

Antropometría: Ciencia que estudia las dimensiones de cuerpo humano con el fin de determinar diferencias en los individuos.

Accesibilidad arquitectónica: Cuando no existen barreras ambientales y físicas que limiten el libre acceso de una persona con discapacidad.

Carga de ocupación: Relación al número máximo de personas por metro cuadrado

Discapacidad: Según la clasificación internacional de la funcionalidad, se define la discapacidad como el resultado de la interacción entre una persona con la limitación temporal o permanente de tipo sensorial, motriz o psíquica y las barreras en el medio

Equipamiento: Construcciones destinadas a complementar las funciones básicas de habitar, producir, circular.

Hotel accesible: Debe ofrecer un buen servicio adaptado a las exigencias del confort.

Turismo accesible: Hablar de turismo accesible es hablar de la creación de entornos que tengan en cuenta las necesidades de las personas con capacidades diferentes

Personas con dificultad visual: Se refieren a la pérdida total de la visión, a la debilidad visual

Personas con limitaciones auditivas: Comprende las descripciones que se relacionan con la pérdida total de la audición en uno o en ambos oídos

Discapacidades para hablar: Se refiere exclusivamente a la pérdida total del habla.

Discapacidades motrices: Comprende a las personas que presentan discapacidades para caminar, manipular objetos, tienen limitaciones para moverse o caminar debido a la falta total o parcial de sus piernas

Personas con discapacidad intelectual: Comprende las discapacidades intelectuales que se manifiestan como retraso o deficiencia mental y pérdida de la memoria.

BIBLIOGRAFIA

1. Eduardo Álvarez, Clotilde Amengual, Curso Básico de Accesibilidad al Medio Físico.
2. Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo 1era edición: junio de 2011.
3. Guía de alojamientos turísticos accesibles castilla y León.
4. Guía básica para el cuidado de discapacitados para estudiantes de enfermería, tercera edición, Hartman.
5. Www.proyectoaccesible.cl

VII. Conclusiones

A través de esta investigación se ha podido recopilar datos relevantes que ha permitido realizar un *análisis sobre las facilidades que ofrecen hoteles con categoría de tres y cuatro estrellas en la ciudad de León, Nicaragua a persona con capacidades diferentes*, para poder realizar el análisis fue necesario recopilar y contar con todos los datos que indiquen como trabajan actualmente los hoteles de esta ciudad y es a través de las encuestas que fueron aplicadas a los propietarios y colaboradores, así como a turistas y por medio de observación directa de los establecimientos como de estrategias de investigación encubierta.

Para responder al primer objetivo de esta investigación que refiere a la infraestructura están adaptadas para PCD, fue necesario conocer si los establecimientos contaba con elementos accesibles sugeridos por la teoría con rampas, barandas de seguridad, que son una alternativa para personas con dificultad de movilidad y sea temporal o permanente, si cuentan con al menos una silla de baño entre otros lo que permitió caracterizar la infraestructura que poseen dicho hoteles. Dentro de la infraestructura accesible para personas con capacidades diferentes que se observó en algunos hoteles están las barras de apoyo en las habitaciones adecuadas para este uso, no contaban con una silla de ruedas en caso de alguna emergencias, señalizaciones con lenguaje braille no están disponibles, menús, números de emergencia en las habitaciones el material publicitario no se cuenta con las personas con capacidades diferentes.

Para responder el segundo objetivo que se refiere a si el personal de los hoteles está capacitado para atender PCD, Al aplicar los instrumentos se pudo observar que las capacitaciones son débiles con respecto a este segmento de mercado y al no capacitar suficientemente bien a los colaboradores de estos hoteles en temas de atención a clientes con alguna dificultad, se pudo calificar el nivel de atención que estos podrían presentar al encontrarse con una situación al tratar con PCD, por lo tanto es deficiente.

Para poder responder al tercer objetivo, se puede observar que a través de este estudio se determinó que Nicaragua existen normativas que regulan la actividad turística con relación a personas que presentan discapacidades, dentro de estas se puede mencionar la Norma Técnica Obligatoria de Accesibilidad Nicaragüense (NTON), aprobada por el Comité Técnico en sesión efectuada el día 19 de Mayo del 2004, en donde se establecen normas y criterios básicos para la prevención y eliminación de barreras en el medio físico diseño arquitectónico y urbano, también con el sistema nacional de calidad turística de Nicaragua en donde de manera general se establecen criterios con los que los hoteles deben contar.

Por otro lado, para que el cuarto y último objetivo fuera respondido se identificó que el diseño de un manual de accesibilidad para los hoteles de tres y cuatro estrellas sería de gran utilidad tanto a los gerentes y colaboradores para mejorar la capacidad de atención al cliente, debido a que se pudo dejar en claro durante el estudio que ninguno de los hoteles contaba con el uso de uno manual propio, y es por eso que se procedió a la realización de uno que beneficiara a gerentes y/o propietarios, colaboradores y turistas con respecto a seguridad, calidad en atención y equipamiento para este segmento de mercado que es tan poco incluido pero que con ellos da un gran aporte al sector turismo del país desde el progreso en renovación de la infraestructura y renovar nuestra forma de pensar, tanto por ser un multicliente y que gracias a esto promete a Nicaragua como destino un destino para todos.

VIII. Recomendaciones

Al INTUR:

- Que trabaje en coordinación de las fundaciones o asociaciones ligadas a las diferentes discapacidades en el país, para mejorar la información sobre la discapacidad en Nicaragua.
- Que trabaje activamente con las direcciones pertinentes en la municipalidad, como la dirección de patrimonio de la alcaldía municipal de León, para que se actualicen las normativas en cuanto a infra estructura se refiere y de esta manera que las normativas se apliquen.
- Que como entidad responsable de la calidad de servicios turísticos del país promueva capacitaciones con expertos pertinentes para la atención a clientes especialmente incluyendo a PCD.

A la Dirección de Patrimonio y Desarrollo de la AML:

- Que trabajen en conjunto con las entidades responsables del turismo en Nicaragua para un mejoramiento en normativas de inclusión a PCD.
- Tener un programa conjunto a universidades y/o asociaciones para PCD, que faciliten la obtención y generación de información acerca del tema de la discapacidad por medio de investigaciones.
- Analizar la ley en caso de que los parámetros dictaminados en ella no se cumplan, tomar medidas

A gerentes:

- Que de manera activa innoven gestiones para capacitaciones sobre temas de accesibilidad para sus colaboradores con el propósito de mejorar.
- En caso de que un manual de accesibilidad sea puesto a la orden para la mejora de su calidad hotelera, ponerlo en práctica ya que eso significaría mayor prestigio desde el área de infraestructura accesible .

IX. Referencias

9.1 Bibliográficas

- Buitrago, Xilma. 2013. Análisis de la accesibilidad de los hoteles de dos a cuatro estrellas de la ciudad de León, Nicaragua. León, Nicaragua.
- Federación Nicaragüense de asociaciones de personas con discapacidad. FECONORI. 2016. Expresiones y conceptos relacionados con discapacidad. Managua. Nicaragua
- García Martínez, Amaya. Enero 2011.FEMUCADI "La discapacidad en Nicaragua, una realidad". Managua. Nicaragua
- Hartam.2010.tercera edición. Guía básica para el cuidado de discapacitados para estudiantes de enfermería. Kentucky Estados. Unidos
- INTUR. Estadísticas. 2016.Managua.Nicaragua
- INTUR. Inventario. 2016.Managua.Nicargua
- Junta de Castilla León. España. Junio 2009. Guía de alojamientos turísticos accesibles. Castilla. España
- Gobierno de Nicaragua, Instituto Nicaragüense de Turismo. Junio 1999. LEY de incentivos para la industria turística, Ley 306. Managua. Nicaragua.
- Gobierno de Nicaragua Asamblea nacional ley de los derechos de las personas con discapacidad, Ley 763. Managua. Nicaragua
- Gobierno de Nicaragua Asamblea nacional ley de urbanización y construcción Ley 34-D.Managua. Nicaragua
- Ministerio de transporte e Infraestructura Nicaragua mayo 2004,manual de normativas técnicas de accesibilidad, Norma técnica obligatoria nicaragüense de accesibilidad. Managua. Nicaragua
- Oficina de información turística OIT
- OMT,2016, manual de buenas practicas
- Manual para la atención al turista con discapacidad. Perú, septiembre. 2000.
- Real patronato sobre discapacidad paradores de turismo de España. 2017. Manual de accesibilidad universal para hoteles. España

- Sistema Nacional de Calidad Turística de Nicaragua INTUR Características de hoteles de tres y cuatro estrellas. Nicaragua
- Zavala Sirias Silvia marzo 2012,Normas APA sexta edición

9.2 Referencias electrónicas

- Www.guíasalud.es
- Http://herramientasparaturismoespecial.com/adaptatuhotel.htm 20 marzo 2016
- Http://www.cocemfe.es20 marzo 2016
- Referencias de mas manuales, riberdis.cedd.net Junio 3 2017
- Cifras mundiales 2005 Junio 2017
- Www.inidegob.ni_censos2005_cifrasmundiales_leon_LEON.pdf junio 2017
- Informes de departamentos económicos León 2010, www.inide.gob.ni_censoeconomico_informesdept_ceu2010leon_iceu2010leon_assets_common_downloads_IMFORME%20DEPARTAMENTO%20%DE%20LEON.pdf Junio 2017
- (http://www.inide.gob.ni_anuarios_anuarios 2008_moduloii_seccionii_2.pdf) Junio 2017
- Documento municipales de león gobernación año 2010, http://www.inifom,gob.ni_municipios_documentos_LEON_leonpdf Junio 2017

X. ANEXOS

Anexo 1

Entrevista aplicada al INTUR

Nombre del representante Lic. Teresa Ramírez

1. ¿Esta institución cuenta con un sistema de control a cerca del número de PCD que se hospedan en los hoteles de la ciudad?

2. ¿De qué forma la institución colabora con la existencia de la accesibilidad en los hoteles?

3. ¿Dentro de su plan de capacitaciones incluyen temas sobre accesibilidad?

4. ¿Cómo institución han trabajado un manual para la atención de PCD?

5. ¿Hay algún proyecto futuro para la realización de un manual?

6. ¿Sabe si el país cuenta con una ley en donde se aborda el tema de la accesibilidad en relación a la actividad turística?

7. ¿Qué medidas como institución toman ante un posible incumplimiento de lo que está establecido en el documento sistema nacional de calidad turísticas de Nicaragua?

Anexo 2

Encuesta dirigida a dirección de patrimonio y desarrollo de la AML

Soy egresada de la carrera de turismo de la carrera de gestión de empresas turística de la UNAN - LEÓN esta entrevista tiene como propósito conocer su opinión acerca de la infraestructura respecto al uso de la misma para personas con capacidades diferentes (PCD), mi estudio está enfocado en la creación de un manual de accesibilidad en hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León por lo cual le agradecemos su cooperación, deseándole éxito en sus labores.

1. Nombre del representante. Fabiola Saravia
2. ¿Qué leyes regulan el urbanismo en Nicaragua?
3. ¿Trabaja esta institución en coordinación con el instituto de turismo?
4. ¿Cuentan con algún tipo de manual sobre las características de urbanismo accesible?
5. ¿Tienen un plan de capacitaciones sobre temas relacionados con la accesibilidad en hoteles u otras instituciones?
6. ¿Qué parámetros habría que tener en cuenta para realizar modificaciones en el centro históricos?
7. ¿la institución cuenta con un plan de ordenanza donde se incorpore la infraestructura accesible en el centro histórico?
8. ¿Es requisito obtener un permiso de esta oficina al iniciar la construcción de un hotel?
9. ¿Qué parámetros se deben considerar para realizar modificaciones en un hotel en el centro histórico?
10. ¿Existe alguna ley u ordenanza donde se incentiven las construcciones accesibles en la ciudad de León?

Anexo 3

Encuesta aplicada a gerentes o propietarios de hoteles

Estimado encuestado, soy egresada de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-LEÓN, la encuesta aquí presente tiene como propósito reunir información para el estudio monográfico titulado “Diseño de un Manual de Accesibilidad en hoteles de tres y cuatro estrellas para la atención de personas con capacidades diferentes en la ciudad de León, Nicaragua”, para el cual solicito de su colaboración, de antemano le agradezco su tiempo y apoyo.

Palabra clave: PCD persona con capacidad diferente

1. Nombre del propietario_____
2. Categoría del hotel _____
3. ¿Considera que el hotel cuenta con equipamiento necesario para la atención a PCD? Si___ no____
4. ¿En el material publicitario del hotel se especifica el grado de accesibilidad del establecimiento? Sí____ No____
5. ¿Ha gestionado algún tipo de capacitaciones relacionadas con la atención al cliente con capacidades diferentes? Si___ No___
6. ¿Tiene el hotel un sistema de control a cerca del número de personas que se hospedan con capacidades diferentes?
7. Si_____ no_____
8. En caso de su respuesta sea positiva, ¿cuáles son las discapacidades más frecuentes?
   Motriz ____ auditiva____ de lenguaje_____ mentales_____

9. ¿El hotel cuenta con una habitación equipada para atender a huéspedes con capacidades diferentes? Sí ____ No_____

10. Qué tipo de equipamiento posee el hotel para mejor atención? Selecciones de las siguientes:

    Barandas_____
    Ramplas_____
    Señalización braille_____
    Señalización en parqueos_____
    Guías con conocimiento en lenguajes de señas_____
    Entradas y salidas adecuadas_____
    Baños para discapacitados_____
    Mostradores_____
    Medios de transporte terrestres adecuados_____

11. ¿El personal se encuentra capacitado para atender a personas con capacidades diferentes? Sí_____ No_____

Anexo 4

Encuesta aplicada a colaboradores de hoteles

Estimado encuestado, soy egresada de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-LEÓN, la encuesta aquí presente tiene como propósito reunir información para el estudio monográfico titulado “Diseño de un Manual de Accesibilidad en hoteles de tres y cuatro estrellas para la atención de personas con capacidades diferentes en la ciudad de León, Nicaragua”, para el cual solicito de su colaboración, de antemano le agradezco su tiempo y apoyo.

1. Nombre del hotel _____
2. Categoría del hotel _____
3. Cargo desempeñado en el hotel _____
4. ¿Tiene usted conocimientos acerca de que es accesibilidad?

Si_____ No_____

5. ¿Se han realizado capacitaciones por parte del INTUR o por parte de la gerencia del hotel para el mejoramiento de la calidad del servicio?

Si_____No_____

6. ¿El hotel cuenta con equipamiento accesible en sus áreas?

Sí_____ No_____

7. Qué tipo de equipamiento puede usted identificar posee el hotel?

A. Rampas___
B. Mostrador para atención al público de poca altura___
C. Pasa manos___
D. Puerta principal de fácil apertura____
E. Señalizaciones____
F. Piso anti deslizante____
G. Escaleras____
H. Ascensores_____
I. Barras de apoyo_____
J. Conocimiento en lenguaje de signos____
K. Espacio para circular de un área a otra_____
L. Restaurante____
M. Parqueo preferenciales____

8. Ha tenido la oportunidad de atender a algún huésped con capacidades diferentes?

Sí___ No____

9.¿Cuál ha sido el servicio más frecuentemente han solicitado este tipo de clientes?

_____

Anexo 5

Encuesta a turistas

Estimado encuestado, en este momento tiene en sus manos un instrumento de investigación con el fin de recopilar información con fines académicos para la creación de un manual de accesibilidad para personas con capacidades diferentes, en los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de León; por lo cual se le agradece su tiempo ya que su opinión es muy valiosa para la realización de este. Deseándole éxito en su viaje, muchas gracias.

Nacionalidad_____

Edad_____

Tiempo de estancia

1-3 días_____ 3-5 días_____ 15 días _____ 1 mes_____

Motivo de su visita

Negocios_____ Placer_____ Asuntos familiares_____ otros_____

Tipo de discapacidad

Visual _____ auditiva _____ motriz_____ mental_____ ninguna_____

1. Desde su llegada a Nicaragua percibe que el país está capacitado para atender a personas con capacidades diferentes (PCD)?

Sí_____ No_____

2. Podría decirse que los destinos turísticos que hasta el momento ha visitado están equipados para la atención de PCD?

Sí _____ No _____

3. Si su respuesta anterior es positiva, puede indicar cuáles?_____

4. Cree usted que el hotel en donde se hospeda cuenta con el equipamiento necesario para atender huéspedes PCD?

SI_____ No_____

Podría identificar algunas de las facilidades que como huésped ha logrado distinguir

- Barandas_____
- Ramplas_____
- Señalización braille_____
- Señalización en parqueo_____
- Personal con conocimiento en lenguajes de señas_____
- Ascensores_____
- Mostradores a la altura_____
- Baños con soportes_____
- Entradas y salidas de entre 80cm a mas _____

5. Como visitante, que recomendaciones daría los destinos para mejorar la calidad de atención para PCD y la atención en general

   _____
   _____

Anexo 5

Dear survey respondent, before you is a research tool aimed at collecting information to create a manual for disability access in three and four star hotels in León. Your feedback is very important to the creation of this manual and we thank you for taking the time to share your opinions. Thank you very much! We wish you a successful trip.

Nationality_____

Age_____

Length of Stay

1-3 days_____3-5 days_____15 days_____1 month _____

Reason for your visit

Business_____ Pleasure_____ Family affairs____ other____

Type of disability

Visual_____ auditory _____ mobility mental _____none_____

Number of people traveling with you_____

1. Since arriving in Nicaragua do you sense that the country is prepared to attend to people with disabilities?

Yes_____ No_____

2.Would you say that the tourist desintations you've visited thus far are equipped to attend to people with disabilities?
Yes _____No_____

3.If your above response is affirmative, please indicate which sites.

_____
_____
_____

4.Do you think the hotel in which you are staying is adequately prepared to attend to people with disabilities?
Yes_____ No_____

Please identify which of the following facilities you have seen as a guest:

- Railings_____
- Wheelchair ramps_____
- Braille signage_____
- Parking signage_____
- Personnel who speak sign language_____
- Elevators_____
- Accesible signage_____
- Bathroom handrails_____
- Entrances and exits at least 80 cm wide_____

5.As a guest, what recommendations would you give to your destinations to improve the quality of awareness for people with disabilities and their services in general?

_____
_____
_____

Anexo 6

Correo enviado a uno de los hoteles de estudio

Consultas

Recibidos

Buenas tardes, les escribo porque tenía interés de hospedarme en su hotel, soy de la ciudad de Managua y viajo con mi abuelita aprox a inicios de octubre es por eso que quería consultar si poseen una habitación para personas con poca capacidad de movilidad y se el personal está capacitado un dado caso a una atención personalizada básicamente si el hotel tiene facilidades para este tipo de personas

Les agradecería su colaboración en la repuesta para valorar la situación

Saludos

Enviado desde Correo para Windows 10

Muy Buenas tarde Gracias por escribirnos

EL Hotel tienes 2 planta abajo y arriba en caso de su abuelita le daríamos la planta de abajo y nuestro personal esta capacitados para ayudar en todo momento

EL precios de la Habitación para dos personas .USD58

Gracias por escribirnos

ATT Zamir Medina