

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

UCC – CAMPUS MANAGUA

Facultad de ciencias económicas y administrativas

Coordinación de Administración de Empresas Turísticas y Hotelera



Curso de Culminación en Proyecto de Investigación para optar a la Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Tema:

«Propuesta de diseño de un modelo de café-restaurante de accesibilidad universal en el corredor turístico La Calzada en la ciudad de Granada, departamento de Granada, 2023-2024»

Autores:

Br. Andrea Priscila Ramírez Zapata

Br. Alexandra Daleska Méndez Rodríguez

Br. Lenny Josué Tinoco Medina

Tutor técnico: Licda. Aracelly Del Socorro Espinosa Martínez

Tutor metodológico: Esp. Eduardo Pacheco

UCC-Campus Managua, junio del 2023

**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES
UCC – CAMPUS MANAGUA**



COORDINACIÓN DE CARRERA

Curso de Culminación en Proyecto de Investigación para optar al título de grado

AVAL DEL TUTOR

Licda. Aracelly Del Socorro Espinoza Martínez y el Esp. Eduardo Pacheco, tienen a bien:

CERTIFICAR

Que: El Proyecto de investigación con el título: «Propuesta de diseño de un modelo de café-restaurante de accesibilidad universal en la ciudad de Granada, departamento de Granada, 2023-2024», elaborado por los estudiantes Andrea Priscila Ramírez Zapata, Lenny Josué Tinoco Medina y Alexandra Daleska Méndez Rodríguez, ha sido dirigida por los suscritos.

Al haber cumplido con los requisitos académicos y metodológicos del trabajo monográfico, damos de conformidad a la presentación de dicho trabajo de culminación de estudios para proceder a su lectura y defensa, de acuerdo con la normativa vigente del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil y Reglamento de Investigación, Innovación y Transferencia.

Para que conste donde proceda, se firma la presente en UCC Campus Managua a cuatro de junio del año dos mil veintitrés.

Fdo.: Licda. Aracelly Del Socorro
Espinoza Martínez
Tutor Técnico

Fdo.: Esp. Eduardo Pacheco
Tutor Metodológico

Dedicatoria

Dedico este trabajo primeramente a Dios por ser mi guía y fortaleza siempre, permitirme ser parte de una gran experiencia en mi vida llena de logros, y nuevos conocimientos.

A mi mamá Mercedes Zapata, por demostrarme siempre amor, paciencia, y nunca dejarme sola a lo largo de estos años, apoyándome emocional y monetariamente con todo su esfuerzo y dedicación. Una meta por ambas, que todo se puede lograr con amor.

A mi abuela Ana Ramirez por estar siempre apoyándome y enseñarme a dejar de importarme lo que pensarán los demás y concentrarme en lo que deseaba, por darme su amor y consejos en estos años.

A Julio Sánchez por apoyarnos en el transcurso de la carrera con sus consejos, asesoramiento y apoyo, demostrando ser una persona muy admirable y con muchos conocimientos y sobre todo valores.

Así mismo, le dedico esta tesis a las personas que me ayudaron en todos estos años, en especial a Flavia Fuentes, Drima López, Cecilia y Katherine Molina, Lenny Tinoco, por siempre demostrarme el valor de una amistad sincera, y transparente siempre. Por ser mi familia en todo momento.

Br. Andrea Priscila Ramírez Zapata

Dedicatoria

Dedico este trabajo primeramente a Dios, por darme el don de la vida y otorgarme la determinación para cumplir mis metas en la vida, aprender cosas nuevas, y descubrir nuevos retos.

A mi madre y hermana María Rodríguez Téllez y Lucila Rodríguez, por su inmenso amor, dedicación, comprensión, apoyo y bondad me enseñaron a luchar por mis sueños y metas, a su vez, por inculcarme principios, valores y sobre todo humildad, por estar siempre a mi lado, por no permitir que me rindiera alguna vez y ser mi motor en la vida las amo inmensamente.

A mí prometido Néstor Donaire, por apoyarme siempre, por motivarme a seguir delante, alcanzar mis metas y nunca rendirme.

A todas las personas que me apoyaron a lo largo de mis estudios, en especial a Lenny Tinoco, Andrea Ramirez compañeros de tesis que gracias a ellos pasé mi carrera por cada clase pasada por ayuda de ambos y esta esta investigación con su esfuerzo, compromiso y dedicación y Julio Sánchez.

Br. Alexandra Daleska Méndez Rodríguez

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por darme el don de la vida y otorgarme la determinación para cumplir mis metas en la vida, aprender cosas nuevas, y descubrir nuevos retos.

A mi mamá Raymunda Cano, por su inmenso amor, dedicación, comprensión, apoyo y bondad me enseñaron a luchar por mis sueños y metas, a su vez, por inculcarme principios, valores y sobre todo humildad, por estar siempre a mi lado, por no permitir que me rindiera alguna vez y ser mi motor en la vida.

A Julio Sánchez Gutiérrez por apoyarme siempre en todas las formas posibles, por motivarme a seguir adelante siempre, lo que ha permitido alcanzar mis metas y ser una persona más fuerte.

A todas las personas que me apoyaron a lo largo de mis estudios, en especial a Jerling Rivera Zamora, Darling Zelaya, Keyding López, y a Ethel Zamora

A mis amigas y compañeras de tesis que juntos logramos culminar esta investigación con esfuerzo, compromiso y dedicación.

Br. Lenny Josué Tinoco Medina

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por permitirnos alcanzar nuestra meta en esta fase de nuestras vidas, por guiarnos en el camino de nuestra formación profesional y darnos la fortaleza y sabiduría para superar los retos y desafíos que surgieron en nuestro camino.

A nuestros padres y familiares por su apoyo incondicional, motivación, y entrega a lo largo de nuestra vida

A nuestros tutores por compartir su amplia experiencia y conocimientos, asimismo su dedicación y alto compromiso que fue fundamental para obtener un estudio de calidad e innovador.

A todos los docentes de la UCC que a lo largo de la carrera nos brindaron su valiosa experiencia y conocimientos, por medio de una enseñanza de alta calidad, a su vez, por su guía en los momentos más difíciles.

Br. Andrea Priscila Ramírez Zapata

Br. Alexandra Daleska Méndez Rodríguez

Br. Lenny Josué Tinoco Medina

RESUMEN

La ciudad de Granada goza de todo lo necesario para ser un destino turístico verdaderamente sólido, un sitio donde se puede disfrutar de múltiples atracciones, con una arquitectura, cultura e historia fascinante. Es una ciudad visitada por miles de turistas al año, y su turismo local es muy positivo. El estudio realizado incluye siete capítulos en los que se aborda la accesibilidad universal dentro del diseño de una propuesta de modelo de negocio de un café-restaurante inclusivo por medio del cual, se contribuye a la realización de los derechos humanos fundamentales, como la dignidad humana, libertad e igualdad, orientado a disminuir barreras y dar lugar a la accesibilidad e inclusión social de las personas con discapacidad.

Por ellos, se considera primordial realizar una propuesta de modelo del café-restaurante 'La-tte' que contribuya y sirva de referencia para los empresarios y emprendedores del sector turístico, con el fin conseguir la integración y accesibilidad de las personas con discapacidad, y generar en el sector puede un cambio de paradigma. El estudio realizado se basó en el enfoque mixto y es de carácter exploratorio-explicativo donde el propósito fue explorar y explicar las diferentes variables planteadas en esta investigación, la investigación se dio de manera transversal.

La accesibilidad universal es una condición en la que se deben de cumplir procesos, productos y servicios para que todos seamos capaces de participar con las mismas oportunidades con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales que satisfagan sus necesidades. En cuanto la actividad turística se estudiaron elementos como la oferta y demanda. Al finalizar este documento con ayuda de los instrumentos aplicados siendo la encuesta y entrevista, se lograron diseñar los componentes de un modelo de negocio con accesibilidad universal, Granada demuestra ser un sitio ideal para desarrollar este tipo de turismo.

Palabras claves: Oferta-demanda-accesibilidad universal-turismo-modelo

ABSTRACT

The city of Granada has everything it takes to be a truly solid tourist destination, a place where you can enjoy multiple attractions, with fascinating architecture, culture and history. It is a city visited by thousands of tourists a year, and its local tourism is very positive.

The study includes seven chapters that address universal accessibility within the design of a business model proposal for an inclusive café-restaurant that contributes to the realization of fundamental human rights, such as human dignity, freedom and equality, aimed at reducing barriers and giving rise to accessibility and social inclusion of people with disabilities.

Therefore, it is considered essential to make a proposal for a model of the café-restaurant "La-tte" that contributes and serves as a reference for businessmen and entrepreneurs in the tourism sector, in order to achieve the integration and accessibility of people with disabilities, and generate a paradigm shift in the sector.

The study conducted was based on the mixed approach and is of an exploratory-explanatory nature where the purpose was to explore and explain the different variables raised in this research, the research was given in a cross-sectional manner. Universal accessibility is a condition in which processes, products and services must be fulfilled so that everyone is able to participate with the same opportunities regardless of their physical, social or cultural conditions that meet their needs. In terms of tourism activity, elements such as supply and demand were studied.

At the end of this document, with the help of the instruments applied being the survey and interview, the components of a business model with universal accessibility were designed, Granada proves to be an ideal place to develop this type of tourism.

Keywords: Supply-demand-universal accessibility-tourism-model

INDICE DE CONTENIDO

Contenido	
UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES	1
Dedicatoria	3
Agradecimientos	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1.- Antecedentes y Contexto del Problema.....	2
1.2 OBJETIVOS	7
1.3.- Descripción del problema y Preguntas de Investigación.....	8
Formulación del problema	9
Preguntas directrices:.....	9
1.4.- Justificación.....	10
1.6.- Variables	11
1.8. Supuestos básicos	13
1.9. Contexto de la Investigación.....	13
CAPÍTULO II.- MARCO REFERENCIAL	15
2.1. Estado del arte (Marco teórico).....	15
2.2. Perspectiva Teórica asumida.....	17
2.2.1 En lo referente a Turismo Accesible	17
2.2.2 En lo referente a «Diseño Universal»	18
2.2.3 Ajustes razonables:	19
2.2.4 Accesibilidad universal:	19
2.2.5 Ayuda técnica o servicios de apoyo:	19
2.2.6 Barreras físicas y actitudinales:	20
2.2.7 La comunicación:	20
2.2.8 Igualdad de oportunidades:	22
2.2.9 El turismo accesible	22
2.2.10 El turismo Sostenible	23
2.3. Marco contextual e institucional.....	23

2.3.1 Contexto Internacional	23
2.3.2 Contexto Nacional	27
2.3.3 Contexto de la ciudad de Granada	31
CAPÍTULO III.- DISEÑO METODOLÓGICO	45
3.1 Tipo de investigación.....	47
3.2 Área de estudio	48
3.3 Unidades de Análisis: Población, Muestra, tamaño de la muestra y muestreo	48
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	49
3.5 Confiabilidad y validez de los instrumentos	50
3.6 Procedimiento de recolección de datos	51
3.8 Operacionalización de variables	53
CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS DE RESULTADOS	54
Resultados de la encuesta	57
Análisis de la entrevista.....	77
4.1 DISEÑO DEL MODELO	82
Perfil y diseño del modelo de café-restaurante de accesibilidad universal.....	82
4.1.1 Enfoque del modelo.....	82
4.1.2 Componentes	83
Componente 1. Filosofía organizacional	83
Componente 2. Diseño universal, un modelo de accesibilidad para todo	86
Componente 3. Inclusión laboral	92
Componente 4. Sostenibilidad ambiental	93
Componente 5. Comunicación y comercialización	94
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN	97
CAPÍTULO VII.- RECOMENDACIONES	101
ANEXOS	104
Anexo No.1. Instrumentos de recolección de datos	104
Anexo No.2. Fotografías dentro del corredor turístico la calzada.....	109
Proceso de Aplicación de los instrumentos en Granada.....	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Prevalencia de la discapacidad por país.....	25
Tabla N°2. Personas según tipo de discapacidad en Nicaragua.....	27
Tabla N°3. Mayor número y área de personas con discapacidad en Nicaragua...28	
Tabla N°4. Perfil del turista que visita Nicaragua 2017-2021.....	29
Tabla N°5. Rango de edad de las personas encuestadas.....	58
Tabla N°6. Prevalencia de Discapacidad entre las personas encuestadas.....	59
Tabla N°7. Categoría del turista.....	60
Tabla N°8. Hábitos de visita de las personas a cafeterías/restaurantes.....	61
Tabla N°9. Relación con personas con discapacidad.....	62
Tabla N°10. Frecuencia de visita a restaurantes/cafeterías.....	63
Tabla N°11. Conocimiento referente a restaurantes de acceso universal.....	64
Tabla N°12. Opinión sobre la creación de un nuevo restaurante.....	65
Tabla N°13. Razón de visitar un lugar con acceso universal.....	66
Tabla N°14. Aspectos que influyen en la elección de las personas encuestadas....	67
Tabla N°15. Horario de preferencia.....	68
Tabla N°16. Tipo de comida a servir.....	69
Tabla N°17. Motivos para ir a un café-restaurante.....	70
Tabla N°18. Expectativas de los clientes.....	71
Tabla N°19. Colaboradores con discapacidad.....	72
Tabla N°20. Recomendación por parte de clientes.....	73

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1. Variables.....	12
Cuadro N°2. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación.....	13
Cuadro N°3 Estado del arte.....	15
Cuadro N°4 Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.....	20
Cuadro N°5 Tipos de discapacidad	21
Cuadro N°6 Convenios.....	36
Cuadro N°7 Diseño metodológico	46
Cuadro N°8 Instrumentos de recolección de datos.....	49
Cuadro N°9 Operalización de las variables.....	53
Cuadro N°10. Establecimientos dentro del perímetro de la Calzada.....	54
Cuadro N°11 FODA	55
Cuadro N°11. Análisis de resultado del instrumento N°1. Encuesta.....	74
Cuadro N°12 Análisis de la entrevista.....	77
Cuadro N°14 Dietas de necesidades alimentarias especiales.....	91

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico N°1. Distribución por Género de las personas encuestadas.....	57
Gráfico N°2. Rango de edades de las personas encuestadas.....	58
Gráfico N°3. Prevalencia de Discapacidad entre las personas encuestadas.....	59
Gráfico N°4. Categoría de turista.....	60
Gráfico N°5. Hábitos de visita de las personas a cafeterías/restaurantes.....	61
Gráfico N°6. Relación con personas con discapacidad.....	62
Gráfico N°7. Frecuencia de visita a restaurantes/cafeterías.....	63
Gráfico N°8. Conocimiento referente a restaurantes de acceso universal.....	64
Gráfico N°9. Opinión sobre la creación de un nuevo restaurante.....	65
Gráfico N°10. Razón de visitar un lugar con acceso universal.....	66
Gráfico N°11. Aspectos que influyen en la elección de las personas encuestadas.....	67
Gráfico N°12. Horario de preferencia.....	68
Gráfica N°13. Tipo de comida a servir.....	69
Gráfica N°14. Motivos para ir a un café-restaurante.....	70
Gráfica N°15. Expectativas de los clientes.....	71
Gráfico N°16. Colaboradores con discapacidad.....	72
Gráfica N°17. Recomendación por parte de clientes.....	73
Gráfica N°18. Esquema general del Modelo de Accesibilidad Universal.....	83

INTRODUCCIÓN

La ciudad de Granada se ha destacado como una ciudad turística gracias a su gran oferta de facilitadores e incentivos turísticos. Los turistas que visitan Granada conocen diversos atractivos naturales, culturales y arquitectónicos. Sin embargo, en la ciudad no existen condiciones para turistas que vivan con discapacidad o movilidad reducida, la cual puede ser congénita o adquirida, permanente o transitoria y puede incluir a los adultos mayores, embarazadas, personas con sobrepeso, niños, personas de talla baja, etc.

El estudio realizado incluye VII capítulos en los que se aborda el diseño de un modelo de café-restaurante de accesibilidad universal para su implementación en la ciudad de Granada, contribuyendo a la posibilidad de implementar el turismo accesible e inclusivo en la ciudad de Granada. A su vez, como un efecto indirecto de dicho modelo, se busca promover el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los profesionales en turismo y de la ciudadanía sobre la importancia de la inclusión de las personas con discapacidad en su experiencia turística.

Por consiguiente, se valoró primordial formular los componentes de un modelo de café-restaurante de accesibilidad universal para su implementación en la ciudad de Granada, departamento de Granada, que contribuya a la inclusión de las personas que viven con alguna forma de discapacidad en el turismo y ser referente para el fortalecimiento de capacidades y gestión del conocimiento entre el sector turismo, centros de formación y ciudadanía.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.- Antecedentes y Contexto del Problema

Antecedentes

Los antecedentes para el presente estudio están vinculados a investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional, con el objetivo de informar e identificar los diferentes experiencias y buenas prácticas vinculadas con modelos de accesibilidad universal en el sector turístico y hacer análisis para diseñar un modelo que responda a los requerimientos y realidad nicaragüense.

En el ámbito internacional se encontraron tres estudios que permitirán identificar y demostrar el tema de turismo accesible como uno de los principales potenciales para ser atendido en diversos países.

Entre los modelos de accesibilidad universal relacionados al tema de investigación, se tiene de primer modelo de ejemplo el de Olivo (2019), titulado «Diseño de un modelo de negocios inclusivos para emprendimiento de un restaurante de comidas rápidas». Dicha investigación establece el diseño de un modelo de negocios inclusivo para emprendimiento de un restaurante de comidas rápidas, e indica los principales desafíos vinculados con la ausencia de conocimiento y el acceso a los recursos necesarios para la implementación del mismo. Cabe destacar que el estudio tuvo por objeto el diseño de un modelo de negocios inclusivos basado en la metodología de Canvas. Asimismo, mediante el uso de esta metodología se muestra como el emprendimiento crea, genera y captura valor por medio de los nueve bloques que interactúan entre sí para obtener como resultado la forma de hacer rentable el emprendimiento, además de realizar inclusión social a las personas que se encuentran o sientan casi excluidas en la sociedad, generando a su vez aportes de desarrollo sostenible y sustentable.

En el diseño metodológico se especifica que el tipo de investigación obedece a un enfoque cualitativo. De igual manera, los instrumentos utilizados para la recopilación de datos fueron la encuesta y observación como método interactivo. Dichos instrumentos dieron como resultado que el diseño de un modelo de negocios mediante la aplicación de la metodología Canvas sea eficiente y pueda aportar buenos resultados al desarrollo de nuevos modelos de negocios. De igual manera, la inclusión social genera ventaja competitiva frente a los demás negocios y buen aporte para mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran o sientan casi excluidas en la sociedad generando a su vez aportes de desarrollo sostenible y sustentable.

La siguiente investigación es un segundo modelo de Barrera *et al.* (2021 titulado, «La importancia del desarrollo del turismo accesible. Estudio de caso: La feria de San Telmo»). La investigación analiza el fenómeno del turismo accesible y su posible aplicación en la feria de San Telmo, ubicada en el Barrio de San Telmo, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Asimismo, destaca las barreras más frecuentes con las que se encuentran los turistas con discapacidad. El objetivo general se basó en la examinación de la posibilidad de implementar el turismo accesible, comprendiendo la importancia de la inclusión de las personas con discapacidad en su experiencia turística. Para ello se definieron conceptos y describieron las distintas barreras con las que estas personas cuentan al realizar turismo. En el diseño metodológico se especifica que su tipo de investigación obedece bajo un enfoque exploratorio cuya finalidad es la descripción del contexto de estudio y en función de los objetivos planteados se utilizaron técnicas que responden a un enfoque cualitativo. Asimismo, el instrumento utilizado para la recopilación de datos determina la objetividad del trabajo, siendo la entrevista aplicada a referentes de la accesibilidad. Esto dio como resultado que el servicio turístico debe estar preparado para recibir a todos, enfatizando la idea de que el acceso al turismo y cultura es un derecho para todos.

El tercer modelo de accesibilidad relacionado al tema de estudio, es el de Zielinski (2019) titulado «Las Empresas inclusivas, ¿Un camino alternativo para desarrollar Nicaragua?» Dicho estudio destaca los principales desafíos vinculados con la eliminación de la pobreza, desigualdad y crecimiento económico. El objetivo general se basó en demostrar que el método tradicional de desarrollo económico ha fracasado ofreciendo así una visión general de las ideas obtenidas sobre el rol de las empresas y su mecanismo de mercado en la promoción del desarrollo económico. Para ello, se utilizó el estudio del caso de Ritter Sport, donde se analiza la viabilidad de los conceptos de negocios inclusivos y se promueven a su vez el desarrollo económico y humano en general, así como la aplicación de estos. En el diseño metodológico se especifica que la mayor parte de la información presentada fue de naturaleza cualitativa. La información recopilada para desarrollar esta tesis consiste tanto en investigación secundaria en forma de revisión bibliográfica como en investigación primaria en forma de entrevistas. Como conclusión obtuvieron que el comercio inclusivo si bien no es una panacea, ni el cacao un remedio total para los agricultores en Nicaragua, las empresas inclusivas deberían ser parte de una estrategia general de diversificación para evitar los impactos negativos desde la manera de pensar de las personas comerciantes empleadoras, facilitando una entrada a la economía como una oportunidad a tomar en un futuro.

En el nacional se usaron dos ejemplos con respectos a estudios elaborados en Nicaragua para el desarrollo del país haciendo énfasis en el turismo accesible una de las propuestas a reflejar en un futuro.

Como modelo número uno se encuentra a Chamorro *et al.* (2020), titulado «Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero, en la ciudad del departamento de Managua 2019-2020». En el estudio se presenta la estructuración de un producto turístico para implementar un turismo accesible que satisfaga la atención de este tipo de demanda y la accesibilidad para personas con discapacidad motriz e intelectual. Su

objetivo general es la propuesta de líneas de acción estratégicas para la implementación del turismo accesible en la reserva a través del análisis del entorno del lugar, y la caracterización y distinción del mismo. En el diseño metodológico, se muestra que es una investigación con enfoque cualitativo, logrando un conocimiento amplio con base en la descripción del fenómeno sobre el turismo accesible y sus implicaciones para implementarlo en la reserva siendo su lugar de estudio. Los instrumentos que utilizaron fueron el análisis documental, es decir para conformar el marco conceptual, siendo sus técnicas de recopilación de datos, la entrevista y encuesta. El estudio llegó a la conclusión que la «Reserva El Bajo» puede ser considerado como un sitio pionero para implementar el turismo accesible, atendiendo a turistas con discapacidad motriz e intelectual partiendo que mejore las condiciones de las que ya existen, y sigan con la dinámica de atención a este tipo de clientes sin barreras actitudinales.

Como segundo modelo vinculado al tema de investigación se encuentra Paredes et al. (2020), con su título «El lenguaje de señas como una herramienta para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo en la ciudad de León, Nicaragua». La investigación aborda el lenguaje de señas como una herramienta para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo en la ciudad de León, promueve el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los profesionales en turismo y toma como eje principal al turista con discapacidad auditiva para brindarle un servicio turístico acorde a sus necesidades. Su objetivo general es la inclusión del lenguaje de señas como herramienta para el desarrollo del turismo accesible. En esta misma línea, utilizaron muestras de teorías que respaldaron la finalidad de la investigación, siendo la OMT e INTUR uno de los principales autores consultados. En el diseño metodológico se muestra específicamente que el tipo de estudio fue descriptivo con un enfoque mixto, Asimismo, los instrumentos utilizados para la recopilación de datos determina la objetividad del trabajo, siendo estos la encuesta y entrevista a empresarios y turistas, dando como resultado que la ciudad es visitada por una cantidad considerable de turistas pertenecientes a ese segmento de mercado, los cuales identificaron que la mayoría no disfrutaban al máximo la realización de

actividades. Por otra parte, donde hay mayores oportunidades, existe mayor motivación para viajar. También, con respecto a los empresarios turísticos, se demostró una escasa inclusión de la población en relación a la participación de dichas actividades turísticas donde no se brindan facilidades para la atención de dicho segmento.

1.2 OBJETIVOS

Objetivo General:

Proponer un diseño de modelo de café-restaurante de accesibilidad universal para su implementación en el corredor turístico la calzada en la ciudad de Granada, departamento de Granada, 2023-2024, contribuyendo que todas las personas participen con las mismas oportunidades.

Objetivos Específicos:

- a) Caracterizar los servicios y entornos turísticos en el área de implementación del modelo de café-restaurante de accesibilidad universal, por medio de la observación en el área de estudio.

- b) Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la implementación de café-restaurante, de accesibilidad universal en la ciudad de Granada, departamento de Granada por medio de la aplicación de un análisis DAFO.

- c) Formular los componentes del modelo de café-restaurante de accesibilidad universal para su implementación en la ciudad de Granada, departamento de Granada, 2023-2024, por medio de los resultados del análisis de la encuesta.

1.3.- Descripción del problema y Preguntas de Investigación

1.3.1 Planteamiento del problema

La oferta gastronómica en Nicaragua viene creciendo. La demanda actual de nuevas opciones de bares y restaurantes, son oportunidades que permiten la instalación de nuevos negocios que satisfagan las exigencias de clientes tanto nacionales como extranjeros y que busquen alternativas diferentes de diversión, así como disfrutar de la comida, música, ambientes de la ciudad de Granada. El turismo inclusivo aboga por la igualdad de oportunidad de todas las personas para realizar todas las acciones que componen una actividad turística. De esta manera, beneficia tanto a las personas dependientes, así como a todas las empresas que se engloban dentro del sector turístico. Conseguir la accesibilidad de los turistas puede suponer un cambio de paradigma. Los principales problemas a nivel de país para un verdadero turismo inclusivo están en la falta de diversificación de la oferta turística, falta de acogida de la comunidad local en algunos casos, inseguridad y adecuación de los atractivos para la visita.

Actualmente la oferta es limitada y estándar, no existe un local que abarque distintos ambientes, individuales, para amigos, familiares y espacios de comida y baile. Un lugar que integre todos los elementos que busca el cliente de hoy. Además, a un precio acorde al servicio que se brinda. De esta manera, se pueden visualizar algunos síntomas y causas como las mencionadas a continuación:

Síntomas: Actualmente la cantidad de turistas nacionales y extranjeros demandan servicio integral, de calidad, buen precio, ambientes variados, valor agregado, excelente atención al cliente, productos que cumplan las normas de higiene.

Causas: Los factores económicos, sociales y disposiciones de la municipalidad al igual que las entidades encargadas de la apertura de nuevos locales, son algunas de las causas que disminuyen la posibilidad de inversión. En muchos casos cuando el negocio ya está instalado, las estrategias de marketing y publicidad no son las

adecuadas, así como la planificación de la inversión, cuando no se contemplan todos los recursos para el buen manejo.

Formulación del problema

¿Requiere el mercado turístico de un modelo de café-restaurante de accesibilidad universal en Granada-Nicaragua?

Preguntas directrices:

¿Existe demanda de mercado para el establecimiento de un restaurante bajo el modelo de café-restaurante de accesibilidad universal en la Ciudad de Granada?

¿Están dispuestos los turistas con discapacidad a realizar turismo?

¿Cuentan los turistas con discapacidad con limitaciones para disfrutar de los diferentes sitios turísticos de la ciudad de Granada?

1.4.- Justificación

La «Convención marco sobre ética del turismo», establece en su Artículo 5, referido a «El turismo como instrumento de realización personal y colectiva», que: *«Las actividades turísticas deberían respetar la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, deberían promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y las personas con discapacidad, las minorías étnicas y los pueblos indígenas.» (Artículo 5, Inciso (2)).*

Consecuentemente la OMT señala que: «la accesibilidad turística no es un requerimiento solo de las personas con discapacidad pues no son los únicos que se benefician, son favorecidos también los destinos turísticos que adopten esta modalidad, ya que evolucionará la oferta de sus productos y servicios, por ende, facilitarán la experiencia turística de sus visitantes y la calidad de vida de los ciudadanos» (OMT, 2014). En este mismo sentido, el garantizar la accesibilidad de turistas con requisitos de acceso específicos puede contribuir a la reactivación y sucesiva recuperación del sector turístico de los impactos derivados de la Pandemia.

Es por ello, que el presente proyecto tiene por objeto de proponer un diseño de modelo de café-restaurante de accesibilidad universal para su implementación en el corredor turístico la calzada en la ciudad de Granada, departamento de Granada, con el fin de visibilizar la oportunidad de la integración del modelo de accesibilidad universal en el turismo, asimismo establecer un modelo que contribuya a la realización de los derechos humanos de las personas con discapacidad en el sector turístico.

1.5.- Limitaciones

Las limitaciones que se encuentran para llevar a cabo este trabajo son las siguientes:

- a) Ausencia de datos e información disponible en referencia a las personas con discapacidad y su rol en sector turismo.
- b) Limitadas investigaciones en materia de emprendimientos en materia de accesibilidad universal.
- c) La investigación abarcará solo el diseño del modelo y no la ejecución del mismo.

1.6.- Variables

INDEPENDIENTES

- a) Oferta Turísticas
- b) Demanda Turística

DEPENDIENTES

- a) Modelo de café-restaurante de accesibilidad universal

Variables

Cuadro N°1. Variable

Modelo de café-restaurante de accesibilidad universal como un modelo y herramienta de referencia para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo en la ciudad de Granada,					
Tipo de Variable	Variable	Escala (Mixto)	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente	Oferta Turística	Cualitativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos turísticos 2. Atractivos turísticos 3. Establecimientos turísticos 	Investigación Documental Entrevista	Cuestionario
Independiente	Demanda Turística	Cuantitativa	<ol style="list-style-type: none"> 4. Actividad turística 	Investigación Documental Encuesta	Entrevista
Dependiente	Modelo de café-restaurante de accesibilidad universal	Cualitativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modelo de negocio con lineamientos de gestión y administración 	Investigación Documental Entrevista Encuesta	Cuestionario

1.7.-Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

Cuadro N°2. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

Tema	Pregunta	Categoría
Propuesta de diseño de un modelo de café-restaurante de accesibilidad universal en la ciudad de Granada, departamento de Granada, 2023-2024.	¿Cómo el entorno turístico de Granada puede incidir en la implementación de un modelo de café-restaurante de accesibilidad universal?	Oferta Turísticas
Propuesta de diseño de un modelo de café-restaurante de accesibilidad universal en la ciudad de Granada, departamento de Granada, 2023-2024	¿Cuáles pueden ser los factores que obstruyan o faciliten la implementación de café-restaurante, de accesibilidad universal en la ciudad de Granada?	Oferta Turísticas Demanda Turística
Propuesta de diseño de un modelo de café-restaurante de accesibilidad universal en la ciudad de Granada, departamento de Granada, 2023-2024	¿De qué manera la implementación de un modelo de café-restaurante de accesibilidad universal tendrá una aceptación por parte del público?	Demanda Turística Modelo de café-restaurante de accesibilidad universal

Fuente: Elaboración propia

1.8. Supuestos básicos

El diseño de un café-restaurante de accesibilidad universal, contribuirá a ser un modelo de referencia para la promoción de emprendimientos e iniciativas sociales para los prestadores de servicio afines, asimismo contribuir a la realización de los derechos humanos fundamentales de las personas con discapacidad en el sector turístico.

1.9. Contexto de la Investigación

Esta investigación tiene como contexto el corredor turístico de la Calzada de la Ciudad de Granada, donde se implementaría el modelo del café-restaurante “La-tte” de accesibilidad universal, dicha zona es uno de los mayores atractivos turísticos

de Nicaragua, y uno de los puntos más visitados por turistas extranjeros en la actualidad. La arquitectura colonial de su antiguo centro, sus museos, galerías, hoteles, restaurantes, bares y ambiente cosmopolita la convierten en un destino por sí misma, pero es también un punto de partida para visitar los otros atractivos de la región. La zona cuenta con una oferta turística del Centro Turístico de la ciudad está compuesta de aproximadamente unos 80 negocios de hospedaría, 67 restaurantes, 18 bares, 18 cafeterías y 19 operadoras de viajes para un total de 202 prestadores de servicios turísticos formalmente establecidos. Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), 2011). Las características antes mencionadas son ideales para la realización de la presente investigación.

CAPÍTULO II.- MARCO REFERENCIAL

2.1. Estado del arte (Marco teórico)

Cuadro N°3. Estado del arte

No.	Título del Documento	Año y Autor	Formato	Referencia	Resumen	Aporte Teórico	Lista de búsqueda
1	Manual de turismo accesible "Turismo para Todos"	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA), (2019)	Manual PDF	MINCIT, FONTUR y CIDCCA. (2019) Manual de turismo accesible "Turismo para Todos. Recuperado de: http://acolap.org.co/wp-content/uploads/2019/07/MANUAL-TURISMO-PARA-TODOS.pdf .	En el documento se logra observar las definiciones del turismo accesible universal, como su historia, símbolo, oportunidad en los negocios, marco legal, beneficiarios y características y necesidades de todo tipo de discapacidad, llegando a un plan integral de accesibilidad que pueda ser usado para todo tipo de negocio turístico.	El documento aporta con los criterios básicos a tomar en cuenta para desarrollar entornos, protocolos y servicios accesibles, desarrollando asimismo de manera adecuada la realización de las diferentes maneras en la prestación de servicio que existen, al pensar en las necesidades de todas las personas a través de la accesibilidad y diseño universal.	47,000 resultados
2	Turismo accesible, Turismo para todos: La situación actual en Cataluña y España.	Molina, M., & Cánoves, G. (2010)	Artículo, PDF	Molina, M. & Cánoves, G. (2010). TURISMO ACCESIBLE, TURISMO PARA TODOS: LA SITUACIÓN EN CATALUÑA Y ESPAÑA. Cuadernos de Turismo, (25), 25-44. Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/398/39813352002.pdf	El artículo muestra la situación de la accesibilidad en los espacios turísticos. También presenta cómo el tema del turismo accesible y el turismo para todos es un hecho reciente en España y Cataluña. El estudio expone la escasa atención que se ha prestado al tema desde el ámbito de los estudios de turismo y como existen una serie de colectivos que quieren incorporarse con pleno derecho al ocio y al disfrute de las actividades turísticas	El documento aporta con un análisis referido a como el sector turístico debe atender a la nueva realidad social que se presenta con el fin de seguir en la competitividad. Se presenta la gestión, el diseño de las instalaciones y la presentación de los servicios turísticos que integran la accesibilidad, contribuyendo a mejorar la calidad de la oferta y ello beneficia a todos los turistas. Asimismo, nos muestra una visión inclusiva, al permitir que todas las personas, con independencia de sus condiciones, se puedan beneficiar de una experiencia turística completa	21,600 resultados

No .	Título del Documento	Año y Autor	Formato	Referencia	Resumen	Aporte Teórico	Lista de búsqueda
3	Turismo inclusivo y satisfacción del cliente en la ciudad de Baños de Agua Santa'.	Aulla, G (2019)	Tesis PDF	Aulla, G. (2019). Turismo Inclusivo y Satisfacción del Cliente en la Ciudad de Baños de Agua Santa (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, 2019). Recuperado de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6299/1/%E2%80%9CTURISMO%20INCLUSIVO%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20BA%C3%91OS%20DE%20AGUA%20SANTA%E2%80%9D.pdf	Esta tesis determina la relación entre el turismo inclusivo y la satisfacción del cliente, donde el turismo es cubierto en su totalidad, tomando en cuenta que las necesidades de los turistas pueden ser diferentes. Se trata de cumplir sus expectativas con eficacia y eficiencia	La tesis aporta información relevante referida al turismo inclusivo para prestadores de servicios orientado a capacitar en los servicios turísticos, quedando como conclusión la importancia que cada prestador de estos servicios debería incluir dentro de sus manuales.	16,000 resultados
4	Turismo accesible en centros de interpretación ambiental. Estudio de caso: Balneario El Condor, Viedma.	Zalazar, D (2018)	Tesis PDF	Zalazar, D. (2018) Turismo accesible en centros de interpretación ambiental. Estudio de caso: Balneario El Condor, Viedma. Recuperado de: https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/4403/TESIS%20DANIEL%20ZALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y	La tesis indaga las posibilidades de la implementación de directrices dando a conocer la importancia sobre la accesibilidad turística en espacios de interpretación de ambientes.	Aborda incidencia de propuestas en la adaptación del esquema original del centro de interpretación ambiental para que todas las personas, sin importar cualquier condicionamiento, pueda disfrutar, interpretar e incluso educarse sobre los atractivos.	16,300 resultados

Fuente: Elaboración propia

2.2. Perspectiva Teórica asumida

En el presente acápite, se indican algunas de las definiciones fundamentales que son parte del presente proyecto, con la finalidad de facilitar su interpretación clara para la comprensión y alcance de la temática a tratar.

2.2.1 En lo referente a Turismo Accesible.

Las personas con discapacidad constituyen un colectivo relevante de la población mundial. Tiene tendencia a crecer por el proceso de envejecimiento que se registra en algunas regiones y la incidencia de las enfermedades. La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su «Informe mundial sobre la discapacidad 2011» estimó en unos mil millones el número de personas con discapacidad, un 15% de la población total. En referencia a América Latina y el Caribe, la OMS estima que casi el 12% de la población vive con al menos una discapacidad, lo que representa alrededor de 66 millones de personas.

Según la OMT, dicha población representa un segmento emergente de la demanda turística. Es importante destacar que existe un amplio consenso en que es una demanda que se caracteriza por ser multi cliente, ya que cada persona discapacitada suele viajar acompañada siendo potenciadora de la imagen del destino, no estacional especialmente en el turismo de playa, y capaz de generar ingresos por encima de la media del turismo convencional (OMT, 2014)

Por lo antes expuesto, la Organización Mundial del Turismo (OMT) en sus «Recomendaciones por un turismo accesible para todos», ha establecido que el «**Turismo accesible para todos**», constituye «una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal» (OMT, 2014)

En este mismo sentido la OMT, afirma que la discapacidad resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Al entender la discapacidad como una interacción, se entiende que la discapacidad es un constructo social, no un atributo de la persona (OMT, 2014)

2.2.2 En lo referente a «Diseño Universal».

En la «Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad» y su Protocolo facultativo aprobados el 13 de diciembre del año 2006 (que entró en vigor el 3 de mayo del año 2008.) y sucesivamente ratificado por el Estado de Nicaragua por medio de su Decreto No.107-2007, aprobado el 02 de noviembre del año 2007 y publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 215 del 08 de noviembre del año 2007, se establecen definiciones esenciales para la presente investigación, entre estas:

«Diseño universal», Se entiende como: «El diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten». (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006)

Según la OMT el «diseño universal» promueve un cambio hacia el diseño centrado en el usuario, siguiendo un enfoque holístico y con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, independientemente de los cambios que puedan experimentar en el curso de sus vidas. En consecuencia, el diseño universal es un concepto que va más allá de las cuestiones de la mera accesibilidad de edificios para personas con discapacidad y debería convertirse en una parte integral de las políticas y la planificación en todos los aspectos de la sociedad (The

Center for Universal Design, NC State University, Principles of Universal Design (Raleigh, NC, 1997).

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

2.2.3 Ajustes razonables: se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006);

2.2.4 Accesibilidad universal: es la condición que deben cumplir los entornos, bienes, procesos y servicios, así como la información, tecnologías de información y comunicación, los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de forma más autónoma y natural posible; tanto en zonas urbanas como rurales. (Ley No.763, «Ley de los derechos de las personas con discapacidad», 2011)

2.2.5 Ayuda técnica o servicios de apoyo: es la asistencia requerida por las personas con discapacidad para actuar de forma inclusiva dentro de la sociedad, desarrollando sus habilidades para lograr su funcionalidad y un mejor desempeño, propiciando su autonomía en la ejecución de sus actividades principales y regulares. Entre estas tenemos la asistencia personal, equipos y dispositivos tecnológicos y recursos auxiliares, que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad (Ley No.763, «Ley de los derechos de las personas con discapacidad», 2011);

2.2.6 Barreras físicas y actitudinales: son los obstáculos ambientales, físicos, intelectuales y culturales implantados por la sociedad, que impiden el desarrollo, la adaptación e inclusión de las personas con discapacidad dentro de la comunidad; negándoles así las oportunidades que les permitirían gozar de la autonomía o vida independiente (Ley No.763, «Ley de los derechos de las personas con discapacidad», 2011);

2.2.7 La comunicación: incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006);

En lo referente a la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, se entenderá:

Cuadro No.4 Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud

Discapacidad	Es el término genérico que engloba todos los componentes: deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Expresa los aspectos negativos de la interacción entre un individuo con problemas de salud y su entorno físico y social.
Deficiencia	Son problemas en las funciones Fisiológicas o en las estructuras corporales de una persona. Pueden consistir en una pérdida, defecto, anomalía o cualquier otra desviación significativa respecto a la norma estadísticamente establecida.
Limitaciones en la actividad	Son las dificultades que puede tener la persona para realizar actividades. Estas dificultades aparecen como una alteración cualitativa o cuantitativa en la manera en que la persona desempeña la actividad en comparación con otras que no tienen un problema de salud similar que un individuo.

Restricción en la participación	Son problemas que una persona puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales, tales como relaciones interpersonales, empleo, etc. En el contexto real en el que viven. La presencia de una restricción en la participación viene determinada por la comparación de la participación de la persona con discapacidad con la participación de una persona sin discapacidad en una situación análoga o comparable.
---------------------------------	---

Fuente: Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. (CIF). OMS, 2001.

Discriminación contra las personas con discapacidad: El término "discriminación contra las personas con discapacidad" significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales (Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, 1999).

En lo referente a tipos de discapacidad, se entenderá:

Cuadro. N°5 Tipos de discapacidad

Discapacidad motriz	Limitación para caminar moverse, subir o bajar.
Discapacidad visual	Limitación para ver, aun usando lentes.
Discapacidad del habla	Limitación para hablar, comunicarse o conversar
Discapacidad Auditiva	Limitación para oír, aun usando auxiliar auditivo.
Discapacidad múltiple	Limitación para vestirse, bañarse o comer

Discapacidad intelectual	Limitación para poner atención o aprender cosas sencillas.
Discapacidad mental	Limitación en el funcionamiento del sistema neuronal.

Fuente: OMS. (2019).

2.2.8 Igualdad de oportunidades: son los procesos de equiparaciones, adecuaciones, ajustes y mejoras necesarias en el entorno jurídico, social, cultural y de bienes y servicios, que garanticen que las personas con discapacidad (hombres y mujeres) disfruten en igualdad de condiciones y posibilidades que el resto de la población para acceder y participar dentro de la sociedad (Ley No.763, «Ley de los derechos de las personas con discapacidad», 2011);

2.2.8.1 Por «lenguaje» se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal; Por “discriminación por motivos de discapacidad” se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006);

2.2.9 El turismo accesible, lo define la OMT como: una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

2.2.10 El turismo Sostenible es aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. (OMT, 2015).

2.3. Marco contextual e institucional

2.3.1 Contexto Internacional

Según Informe del Banco Mundial, el 15 % de la población mundial, es decir, 1300 millones de personas, sufren algún tipo de discapacidad, y la prevalencia de la discapacidad es mayor en los países en desarrollo. De este total, 80% vive en países en desarrollo, de acuerdo con la ONU¹. De todas las personas con discapacidad, 785 millones tienen edad de trabajar (OIT, 2019) y constituyen un recurso de talento para el empleo y para la prosperidad económica general de los países². Sin embargo, con frecuencia se enfrentan a desafíos que menoscaban su capacidad de contribuir a la sociedad en igualdad de condiciones con las demás. Según un informe de las Naciones Unidas sobre la discapacidad y el desarrollo, de 2018, los datos relativos a ocho regiones del mundo muestran que solo el 36 % de las personas con discapacidad en edad de trabajar tienen un empleo, en comparación con el 60 % del resto de la población³.

Cabe destacar, que según la OMS entre 110 y 190 millones de personas adultas en el mundo tienen «importantes dificultades funcionales», según los datos mundiales de la OMS, muestran que la tasa de empleo de hombres y mujeres con discapacidad es de 53% y 20%, respectivamente; en tanto, para hombres y mujeres sin discapacidad es de 65% y 30%, respectivamente. En todas las

¹ Grupo Banco Mundial, "Disability inclusion", 1 de octubre de 2020

² OIT, Promoting Employment Opportunities for People with Disabilities: Quota Schemes, Vol. 1 (2019), pág. vii.

³ Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Disability and Development Report: Realizing the Sustainable Development Goals by, for and with Persons with Disabilities (Naciones Unidas, 2018), pág. 152.

regiones, la tasa de empleo de las mujeres con discapacidad es considerablemente inferior a la de los hombres con discapacidad u otros hombres y mujeres⁴ (ONU,2018)

En América Latina según el reporte referido a la «Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe» elaborado por el Banco Mundial existen aproximadamente 85 millones de personas con discapacidad en América Latina y el Caribe lo que equivale a 14.7 por ciento de la población regional. Por lo menos, tres millones de discapacitados se encuentran en los siete países que componen el Istmo Centroamericano. Esa cifra es superior a la población de algunos países de la Región. Probablemente, más de un cuarto de la población total de la Región se encuentre afectada directa o indirectamente por la discapacidad de familiares, amistades o miembros de la comunidad (Grupo del Banco Mundial, 2021).

En este mismo sentido, cerca de uno de cada tres hogares (o 52 millones) tiene al menos una persona con discapacidad y casi tres de cada 10 personas con discapacidad (o 16.9 millones) reportan tener una discapacidad severa. Desagregadas por tipo de discapacidad, las dificultades motoras son las formas más comunes, seguidas de las relacionadas a la visión. Las discapacidades psicosociales son las formas menos reportadas, un patrón que muy probablemente refleja prácticas de recolección de datos persistentemente discriminatorias y una brecha de conocimiento (Grupo del Banco Mundial, 2021).

La situación de las personas con discapacidad se caracteriza por extrema pobreza, tasa elevada de desempleo, acceso limitado a los servicios públicos de educación, atención médica, vivienda, transporte, legales y otros; en general, su posición social y cultural es marginada y de aislamiento.

⁴ Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Disability and Development Report: Realizing the Sustainable Development Goals by, for and with Persons with Disabilities (Naciones Unidas, 2018), pág. 108.

Tabla 1. Prevalencia de la discapacidad por país

País	Total, de personas discapacitadas	Porcentaje
Argentina	2.217.500	6,80
Bolivia	741.382	9,26
Brasil	10.000.000	6,00
Chile	958.500	6,39
Colombia	4.992.000	12,00
Costa Rica	363.480	9,32
Ecuador	1.636.800	13,20
Guatemala	1.887.000	17,00
Honduras	700.000	14,00
México	10.000.000	10,00
Nicaragua	593.880	12,12
Perú	7.882.560	31,28
Uruguay	495.000	15,00
Venezuela	2.370.000	10,00

Fuente: Discapacidad en América Latina, Armando Vásquez 1990-2020

Alrededor de 50% de la población con discapacidad en la región tiene edad para trabajar (entre 2.250.000 y 2.956.000 personas). Cabe señalar, que las personas con discapacidad a menudo trabajan en condiciones nocivas. La informalidad, por ejemplo, es en promedio 11 por ciento más alta que entre personas sin discapacidad. Un trabajo informal implica la exclusión de los sistemas de seguridad social, esquemas de retiro y servicios de salud a través del empleo. Los lugares de trabajos informales también son menos propensos a ofrecer ajustes razonables o dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, lo cual aumenta el riesgo de sufrir accidentes laborales.

Por otra parte, los altos niveles de pobreza y desempleo en la población general, así como el vínculo entre la pobreza y la discapacidad, hacen que la situación de las personas con discapacidad en la América Latina sea muy grave, ya que la mayoría

están desempleadas o excluidas del mercado laboral⁵. Las tendencias demográficas y los indicadores sociales, tales como la pobreza y la salud, indican que el número de personas discapacitadas y los efectos de la discapacidad sobre el individuo, su familia y su comunidad están en aumento. Las consecuencias generales que la marginación de esas personas tendrá sobre la situación política, económica y social de la sociedad son muy serias (Grupo del Banco Mundial, 2021).

Es importante destacar, que según el Banco Mundial en uno de cada cinco hogares clasificados como de pobreza extrema (debajo de la línea de pobreza de \$3.2 al día) vive una persona con discapacidad y cerca de siete de cada 10 hogares con personas con discapacidad son vulnerables a caer en la pobreza⁶. Este escenario negativo es un reflejo de su exclusión de los mercados, servicios y espacios, lo cual aumenta su vulnerabilidad a las crisis económicas o a los impactos de la pandemia de COVID-19. Dado que es una de las regiones del mundo que más rápido están envejeciendo, América Latina y el Caribe solo verá aumentar el número de personas con discapacidad. Esto impondrá retos a la sostenibilidad de largo plazo de la recuperación económica posterior a la pandemia.

El Banco Mundial destaca que: «La inclusión de las personas con discapacidad es importante en sí misma, para construir sociedades más equitativas y cumplir con las metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, pero también es crucial porque su exclusión amenaza con volver insostenibles las oportunidades de desarrollo de la región» (Grupo del Banco Mundial, 2021)

⁵ Banco Mundial. 2021. Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe: Un camino hacia el desarrollo sostenible. Washington, DC: Banco Mundial.

⁶ Banco Mundial. 2021. Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe: Un camino hacia el desarrollo sostenible. Washington, DC: Banco Mundial.

⁷ ENDIS, 2015, Servicios de salud para personas con discapacidad

2.3.2 Contexto Nacional

De acuerdo con el Instituto Nacional de Información de Desarrollo (INIDE), la prevalencia de la discapacidad en Nicaragua es de 10,03% de la población mayor de seis años de edad, 10.5% en las zonas urbanas y 10% en rural. La proporción de estas personas incrementan positivamente con la edad, la discapacidad afecta más al sexo femenino de los cuales un 11.3% son mujeres y un 9.1% hombres conforme a las últimas cifras oficiales recogidas por medio de la Encuesta Nicaragüense para personas con discapacidad (ENDIS, 2003).

En el universo de personas con discapacidad en Nicaragua predominan las personas con discapacidad físico-motora (36.9%), posiblemente consecuencia de la guerra y de los continuos y numerosos accidentes de tránsito que ocurren a diario en nuestro país. Les siguen las personas con discapacidad intelectual con el 25.9% y las personas con discapacidades sensoriales, es decir, la visual y auditiva quienes tienen porcentajes bastante similares, 12.7% y 10.1% respectivamente. Dicha información según datos de la publicación elaborada por Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) y el programa del MINSA “Todos con voz”, titulada “Estudio de Diagnóstico del Sector de las Personas con Discapacidad en la Republica de Nicaragua, 2014”.

Tabla N°2 Personas según tipo de discapacidad en Nicaragua.

Personas según tipo de discapacidad	TOTAL
Discapacidad física motora	76,458
Discapacidad intelectual	42,489
Discapacidad visual	22,349
Discapacidad auditiva	15,709
Discapacidad psicosocial	8,853
Discapacidad visceral	4,358
con dos o más discapacidades	15,098
Total de personas con discapacidad	185,314

Fuente: Programa del MINSA “Todos con voz”,

Según investigaciones en el sector académico, la situación en Nicaragua es un desafío que se ha incrementado con los años. Según estudios de la UNAN-Managua, el gobierno nicaragüense ha estado realizando el esfuerzo para asegurar la provisión de servicios de rehabilitación, pero las acciones han girado alrededor de un modelo biopsicosocial⁷. Por ello, el estado de Nicaragua ha aprobado leyes y reglamentos para la búsqueda de igualdad y mejores condiciones de vida a las personas discapacitadas - tal como se presenta en acápites previos de la presente investigación- aún con esto se requiere actualmente un modelo que sirva para promover las oportunidades sobre la base del cumplimiento de los derechos humanos de las personas con discapacidad (UNAN-Managua, 2015)

Tabla N°3 Mayor número y área de personas con discapacidad en Nicaragua⁸

Población	Total	Hombre	Mujeres	Urbano	Rural
Nicaragua	4,499,000	2,229,000	2,270,000	2,670,000	1.829,000
Con discapacidad	461,000	204,000	257,000	277,000	184,000

Fuente: INEC-ENDIS 2003

Durante el año 2021, el turismo internacional mostró una recuperación del 4.0 por ciento respecto al año 2020, no obstante, continua por debajo de los niveles prepandemia (72%) según la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Según la «Cuenta satélite de turismo de Nicaragua», en 2021 las actividades económicas características del turismo tales como hoteles y restaurantes, transporte de pasajeros, servicios culturales y recreativos, y servicios de agencias de viajes concentraron el 60.9 por ciento del total de la producción turística, mientras que las actividades conexas y no específicas contribuyeron con 8.4 y 30.7 por ciento respectivamente. En este mismo sentido, según la región de procedencia, los

⁷ Un modelo participativo de salud y enfermedad que postula que el factor biológico, el factor psicológico, conductas, factores sociales y culturales, desempeñan un papel significativo de la actividad humana en el contexto de una enfermedad o discapacidad.

⁸ INEC-ENDIS 2003

visitantes provenientes de Norteamérica aportaron 42.8 por ciento del consumo turístico receptor seguido de Centroamérica (36.0%) y Europa (8.0%). El 61.1 por ciento del gasto que destinaron los visitantes no residentes para el consumo de bienes y servicios se concentró en lo siguiente: servicios de restaurantes (24.7%), servicios de alojamiento (21.6%), servicios de transporte en sus diversas modalidades (13.2%) y servicios de recreación (1.6%).

Según el compendio estadístico de turismo establecido por el Banco Central de Nicaragua (BCN), el motivo de viaje del huésped extranjero es por turismo, siendo de 92.9%, el del nacional de un 65.1%. La industria hotelera y de restaurantes se mantiene como principal actividad de mayor empuje al crecimiento económico del país, según los datos del Índice mensual de actividad económica (IMAE), correspondiente al mes de septiembre del año 2022.

Se revela que, hasta septiembre del año pasado 2022, el sector de hoteles y restaurantes ha alcanzado un crecimiento de 30.9%, unos 9.7 puntos porcentuales más que en meses anteriores.

Tabla N°4 Perfil del turista que visita Nicaragua 2017-2021

Indicadores	Año
	2001
País de nacimiento	100.00
Nicaragua	41.80
Otro país	58.20
Sexo	100.00
Masculino	54.60
Femenino	45.40
Rango edad	100.00
Jóvenes (menores de 25 años)	8.50
Adultos (26 a 40 años)	39.00
Mayores (más de 41 años)	52.50
Nivel de estudios	100.00
Superior	59.30
Técnico	14.40
Secundaria	22.80
Primaria	3.50

Acompañantes	100.00
Solo	62.80
Familia	11.00
Amigos	26.20

Fuente: INTUR con los datos del BCN e INIDE

El índice mensual de actividad económica (IMAE) registró un crecimiento de 2.4 por ciento con relación al último trimestre de 2021. Entre las actividades que presentaron los mayores crecimientos se encuentran: hoteles y restaurantes. Los servicios de hoteles y restaurantes registraron un crecimiento de 30.9 por ciento.

En la actualidad, según el Honorable Diputado Alfredo Gutiérrez, presidente de la «Comisión de Turismo» de la Asamblea Nacional, «Nicaragua no es un destino turístico que cumpla las condiciones necesarias para atender a turistas de la tercera edad o en sí que sufran algún otro tipo de discapacidad, nos hemos quedado atrás desde infraestructura, incluso eso se ha vuelto una limitación para trabajar con empresas norteamericanas que trabajan con manejo de turistas con discapacidad»⁹.

Con respecto a lo anterior, debido a que no hay muchos modelos que sirvan de ejemplo para que los demás proveedores de estos servicios turísticos tomen e implementen en sus negocios, atender este sector no es imposible, y tiene un gran potencial ya que según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se calcula que 1300 millones de personas, es decir, el 16% de la población mundial, sufren actualmente una discapacidad importante (OMS, 2023).

El turismo ha avanzado en Nicaragua, creciendo de una manera consecutiva a pesar de los problemas internos del país y las secuelas derivadas de la Pandemia del COVID-19. Las personas con discapacidad que viven en Nicaragua enfrentan importantes obstáculos para desarrollar algún tipo de actividad turística. Esto no es porque no quieran, sino porque no hay establecimientos que presten las condiciones

⁹ Gonzáles, D. (2016) "El turismo inclusivo una mina por explotar". *La Prensa*.

de infraestructura y atención que permitan que las personas puedan sentirse a gusto y seguros.

2.3.3 Contexto de la ciudad de Granada

El departamento de Granada, se encuentra ubicado en la zona del Pacífico del país, cuenta con una población para el año 2022 de 217,608 habitantes para una densidad poblacional de 209 habitantes por km², el 50.4 % es del sexo femenino y el 36.0 % es menor de 20 años.

La ciudad de Granada es uno de los mayores atractivos turísticos de Nicaragua, y uno de los puntos más visitados por turistas extranjeros en la actualidad. La arquitectura colonial de su antiguo centro, sus museos, galerías, hoteles, restaurantes, bares y ambiente cosmopolita la convierten en un destino por sí misma, pero es también un punto de partida para visitar los otros atractivos de la región.

La naturaleza y la historia son los ejes principales que agrupan a los tantos atractivos del pequeño pero muy interesante departamento de Granada, donde hay un volcán extinto, costas extensas del Lago Cocibolca o Lago de Nicaragua, archipiélagos y la ciudad más antigua del país, que conserva su amplio centro histórico colonial.

Granada lo conforman pueblos laboriosos, creativos de manos mágicas y artísticas que se destacan en la elaboración de las artesanías de diferentes tipos, estilos y materiales. Sobresalen los ebanistas en la producción de muebles de mimbre, reconocidos por su calidad a nivel nacional e internacional, de igual manera destaca por sus finísimos bordados, únicos en el país. Así mismo, el arte de la zapatería y talabartería en general. Para los que buscan autenticidad y encanto arquitectónico, la ciudad de Granada es un espectáculo de mucho colorido y ritmo. Fue fundada el 08 de diciembre de 1524 por el conquistador español, Francisco Hernández de Córdoba.

La oferta turística del Centro Turístico de la ciudad está compuesta de aproximadamente unos 80 negocios de hospedaría, 67 restaurantes, 18 bares, 18 cafeterías y 19 operadoras de viajes para un total de 202 prestadores de servicios turísticos formalmente establecidos. Sin embargo, esta oferta podría ser superior, si se toman en cuenta a empresas no registradas y prestadores de servicios turísticos complementarios, tales como spa, gimnasios, arrendadoras de motocicletas, etc. (Datos estadísticos de la Oferta Turística de la Ciudad de Granada, Nicaragua en el año 2011). (Recopilación del Instituto Nicaragüense de Turismo, INTUR). (Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), 2011)

Económicamente, Granada se basa principalmente en el turismo, la agricultura y el comercio. La ciudad atrae a un gran número de visitantes cada año que vienen a explorar sus sitios históricos, atractivos naturales y ofertas culturales. La agricultura también es una actividad económica importante en la región, con cultivos como el café, el tabaco y la caña de azúcar que se cultivan en el campo circundante. La agricultura y la pesca a pequeña escala también contribuyen a la economía local. En términos de comercio, Granada tiene un bullicioso centro de la ciudad con una variedad de tiendas, mercados y pequeños negocios. La ciudad también tiene un sector industrial en crecimiento, con pequeñas fábricas que producen bienes como textiles, muebles y artesanías.

En general, la economía de Granada es diversa y dinámica, con una combinación de industrias tradicionales y modernas que impulsan el crecimiento y el desarrollo de la región.

2.3.4 Marco Jurídico Internacional

En virtud de la legislación internacional sobre derechos humanos y, en algunos casos, de la legislación nacional, los países tienen la obligación de abordar las desigualdades a las que se enfrentan las personas con discapacidad en los diversos ámbitos. Hay diversos ámbitos marcos internacionales importantes, entre estos los establecidos por la Organización Mundial del Turismo (OMT)

La OMT celebró en Manila (Filipinas) del 27 de septiembre al 10 de octubre de 1980, su Conferencia Mundial del Turismo, en el marco de dicho evento aprobó la «Declaración de Manila», dicha declaración constituyo un instrumento pionero de la comunidad internacional que establece en su Resuelve No.4 que:

«Implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad». (Declaración de Manila, 1980)

El resultado antes mencionado, constituyó la base de las diversas iniciativas promovidas por la OMT para asegurar el acceso a la práctica del turismo a todas las personas sin discriminación. Sucesivamente, la OMT celebró en la ciudad de Buenos Aires, República de Argentina, el 30 de septiembre del año 1991 su novena Asamblea General, donde se aprobó la Resolución A/9/RES/284, la cual establecía la «Medidas recomendadas para la seguridad en turismo» y «Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90», presentados por el Comité de Seguridad en Turismo por conducto del Consejo Ejecutivo,

El documento «Para un turismo accesible a los minusválidos», establece recomendaciones en materia de infraestructura, información, publicidad turística, capacitación de personas para generar mejores condiciones prácticas de acceso efectivo para todos los ciudadanos, y sin discriminación, a la actividad turística.

En este mismo sentido, la OMT en su Decimotercera Asamblea General, celebrada en la ciudad de Santiago de Chile, el 27 de diciembre del año 1999, aprobó «Código ético mundial para el turismo», por medio de la Resolución A/13/RES/406. El Instrumento aprobado constituye un marco de referencia y establece un conjunto de principios para guiar a todos los actores del sector hacia un desarrollo responsable y sostenible del turismo global. Además, define los derechos y las obligaciones de los actores turísticos.

Cabe destacar que dicho código constituye una renovación y actualización de los compromisos asumidos en diversos instrumentos entre estos la «Declaración de Manila». Sin embargo, la evolución de dicho código fue más allá, ya que, en 2015, el «Comité Mundial de Ética del Turismo» presentó a la Asamblea General de la OMT una propuesta para convertir el Código Ético Mundial para el Turismo. El principal documento de política de la OMT, en una convención internacional, con el fin de reforzar su eficacia, dicha propuesta se reflejó en la aprobación de la resolución A/RES/668(XXI) del año 2015 en donde se expresó la decisión de convertir el Código Ético Mundial para el Turismo en un tratado jurídicamente vinculante con el fin de reforzar su efectividad a escala nacional e internacional,

Es por ello, que, en la vigésima tercera Asamblea General, que tuvo lugar en San Petersburgo (Federación de Rusia) en septiembre de 2019, se aprobó la «Convención marco sobre ética del turismo», por medio de la Resolución A/RES/722(XXIII). La «Convención marco sobre ética del turismo», tiene el propósito de promover un turismo responsable, sostenible y de acceso universal a través de la aplicación de los principios éticos del turismo. (Artículo No.2, Inciso (1)).

Entre sus disposiciones la Convención establece en su Artículo 5, referido a «El turismo como instrumento de realización personal y colectiva», que: *«Las actividades turísticas deberían respetar la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, deberían promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas*

mayores y las personas con discapacidad, las minorías étnicas y los pueblos indígenas.» (Artículo 5, Inciso (2)).

De igual forma la Convención, establece en su artículo 10, referido al Derecho al turismo, que: *«Se debería fomentar y facilitar el turismo de familias, jóvenes, estudiantes y personas mayores, así como el turismo para las personas con discapacidad».* (Artículo 10, Inciso (4))

Un instrumento de mucha relevancia y de data reciente es la «La Agenda 2030» aprobada en septiembre de 2015, por la Asamblea General de la ONU mediante la Resolución A/RES/70/1. La «La Agenda 2030» se basa en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los tratados internacionales en la materia, estipula claramente que los ODS no podrán alcanzarse sin el respeto estricto de los derechos humanos.

En dicho instrumento cinco objetivos y siete metas de los ODS hacen referencia explícita a las personas con discapacidad (ODS 4-Educación de calidad, ODS 8-Trabajo decente, ODS 10-Reducción de las desigualdades, ODS 11-Ciudades sostenibles y ODS 17-Alianzas para lograr los objetivos), pero todos los objetivos son aplicables también a las personas con discapacidad. El compromiso de los ODS de no dejar a nadie rezagado implica que las personas con discapacidad deben tenerse en cuenta en todas las medidas y recibir prioridad.

Cabe destacar, que todos los tratados fundamentales de derechos humanos son aplicables a las personas con discapacidad, sin embargo, de forma simultánea al marco normativo internacional también se ha consolidado el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad en instrumentos específicos como se indica en la siguiente cuadro N°4, en donde se presenta algunos de los principales instrumentos.

Cuadro N°6. Convenios

Instrumento	Aprobación
Declaración de los Derechos de los Minusválidos	Aprobada por la Asamblea General de la ONU por medio de su Resolución 3447 (XXX), el 09 de diciembre de 1975
Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad	Aprobada por la Asamblea General de la ONU por medio de su Resolución 37/52 de 3 de diciembre de 1982
La conmemoración anual del Día Internacional de las Personas con Discapacidad	Aprobada por la Asamblea General de la ONU por medio de su Resolución 47/3, el 3 de diciembre de 1992
Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad	Aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su cuadragésimo octavo periodo de sesiones, mediante Resolución 46/96, de 20 de diciembre de 1993
Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad	Aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, mediante la resolución A/RES/61/106
Protocolo facultativo de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad	Aprobada por la asamblea general de las naciones unidas, el 13 de diciembre de 2006 y entraron en vigor el 3 de mayo de 2008
Convenio 111, Relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación	Aprobado en Ginebra el 25 de junio de 1958 y entró en vigor el 15 de junio de 1960.
Convenio 128, Sobre las prestaciones de validez, vejez y sobreviviente	Aprobada el 29 de junio de 1967 y entra en vigor en 1969
Convenio 142, Sobre la orientación profesional y la formación profesional en el desarrollo de los recursos humanos	Adopción: Ginebra, 60ª reunión CIT (23 junio 1975), Entrada en vigor: 19 julio 1977
Convenio 159, Sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas	Adopción: Ginebra, 69ª reunión CIT (20 junio 1983, Entrada en vigor: 20 junio 1985).
Declaración de Cartagena de indias sobre políticas integrales para las personas con discapacidad en el área de Iberoamérica	27 y 30 de octubre de 1992

Fuente: Elaboración propia

2.3.5 Marco Jurídico Nacional

En la Constitución Política de la República se reconoce el respeto e igualdad de derecho de las personas con discapacidad y se establece en su Artículo No. 62, que: «El Estado procurará establecer programas en beneficio de los discapacitados para su rehabilitación física, psicosocial y profesional y para su ubicación laboral».

Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que las demás personas. Sin embargo, por su condición se hace necesario que el Estado y la sociedad trabajen para garantizar el cumplimiento y disfrute de sus derechos, tal como se establece en su Capítulo III, referido a los Derechos sociales, en su Artículo No.56, el cual establece que: «El Estado prestará atención especial en todos sus programas a los discapacitados y los familiares de caídos y víctimas de guerra en general».

En el marco legal las leyes generales y especiales relacionadas con el tema de investigación, presentan una adecuación de los derechos de las personas con discapacidad referenciada a continuación:

Ley No. 763, «Ley de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Ley No. 763, fue aprobada el 13 de abril de 2011 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 142 y 143 del 01 y 02 de agosto de 2011. Dicha Ley tiene por objeto: *«Establecer el marco legal y de garantía para la promoción, protección y aseguramiento del pleno goce y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos de las personas con discapacidad, respetando su dignidad inherente y garantizando el desarrollo humano integral de las mismas, con el fin de equiparar sus oportunidades de inclusión a la sociedad, sin discriminación alguna y mejorar su nivel de vida; garantizando el pleno reconocimiento de los derechos humanos contenidos en la Constitución Política de la República de Nicaragua, leyes y los instrumentos internacionales ratificados por Nicaragua en materia de discapacidad»* (Ley No. 763, Arto. No.1 Objeto y fin)

Asimismo, entre sus disposiciones referidas a las contrataciones laborales, la Ley No. 763, establece entre sus disposiciones que: *«Las personas con discapacidad, bajo el principio de igualdad de oportunidades y con base a la naturaleza de actividad laboral a contratar, tienen el derecho de no ser discriminados por su condición, para optar a un empleo. En la entrevista de trabajo, el empleador tomará en cuenta únicamente las capacidades necesarias para cumplir con las actividades del puesto del trabajo que esté optando, en igualdad de condiciones con otros u otras aspirantes al puesto requerido».* (Ley No. 763, Arto. No.36)

En el mismo Artículo No.36, se establece que: *«El Ministerio del Trabajo velará porque todas las instituciones y empresas nacionales, municipales, estatales y privadas que tengan cincuenta o más trabajadores, incluyan al menos el dos por ciento de personas con discapacidad en sus respectivas nóminas. En el caso de empresas con una nómina mayor de diez trabajadores y menor de cincuenta se debe emplear al menos una persona con discapacidad».* (Ley No. 763, Arto. No.36)

Ley No. 495, «Ley general de turismo». La Ley No. 495, fue aprobada el 02 de julio de 2004 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 184 del 22 de septiembre de 2004. La Ley No. 495, establece en su capítulo VII referido al «Turismo social», en su Artículo No.53, que: *«Las entidades que desarrollen actividades del turismo social y recreación para la población, contemplarán dentro de sus planes de servicios, un tratamiento preferencial en beneficio de las personas de la tercera edad y discapacitados».*

En lo referido a las Obligaciones de los Prestadores de Servicios Turísticos, en el Artículo No. 60, se establece entre las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, las siguientes vinculadas a las personas con discapacidad:

- a) Prestar los servicios turísticos para los cuales hubieran sido autorizados, sin discriminación por razones de nacionalidad, sexo, condición social, raza, discapacidad, credo político o religioso. (Ley No. 495, Artículo No. 60, Inciso a.)

- b) Brindar las facilidades a las personas con discapacidad y a las personas de la tercera edad, garantizando su seguridad, comodidad, libre acceso, desplazamiento y otras establecidas en el Reglamento de la presente Ley. (Ley No. 495, Artículo No. 60, Inciso q.)

Ley No. 675, «Ley del Lenguaje de Señas Nicaragüense». Ley No. 675, fue aprobada el 12 de febrero de 2009 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 75 del 24 de abril de 2009. Dicha Ley tiene por objeto: «Reconocer y regular el Lenguaje de Señas Nicaragüense, como lengua de las personas con discapacidad auditiva en Nicaragua, que libremente decidan utilizarla» (Ley No. 675, Arto. 1 objeto de la Ley)

Ley No. 185, «Código del trabajo». La Ley No. 185, fue aprobada el 5 de septiembre de 1996 y publicada en La Gaceta No. 205 del 30 de octubre de 1996. El «Código del trabajo», establece en su capítulo XII, Artículo No. 198, que: *«Los discapacitados tienen el derecho a obtener una colocación que les proporcione una subsistencia digna y decorosa y les permita desempeñar una función útil para ellos mismos y la sociedad».*

Para contribuir a la disposición antes mencionada y como parte de los incentivos para garantizar la integración y participación activa de las personas con discapacidad, el «Código del trabajo», establece en su Artículo No.200, que *«El Estado dará facilidades de carácter fiscal y crediticio y de cualquier otra índole a las empresas de discapacitados, a las que hayan establecido departamentos mayoritariamente integrados por trabajadores discapacitados y a las que en cualquier forma favorezcan su empleo, capacitación, rehabilitación y readaptación».*

Es este mismo sentido, el «Código del trabajo» establece disposiciones en materia de condiciones de empleo y concientización, tal como se muestra en los siguientes Artículos:

Artículo No.199.- «El Ministerio del Trabajo establecerá los términos y condiciones en los cuales las empresas públicas y privadas darán empleo a discapacitados, de acuerdo con las posibilidades que ofrece la situación social y económica del país».

Artículo No.201.- «El Ministerio competente establecerá programas de concientización en coordinación con las organizaciones sindicales y de empleadores, el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social y cualquiera otra institución pública o privada que se ocupe de ayudar a los trabajadores discapacitados».

Decreto ejecutivo No. 11-2014, «Reglamento a la ley de los derechos de las personas con discapacidad»,

Fue aprobado el 26 febrero de 2014 y publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 42 del 04 de marzo de 2014. Reglamento tiene por objeto establecer los procedimientos para la aplicación de las disposiciones establecidas en la Ley No. 763, «Ley de los Derechos de las Personas con Discapacidad».

Decreto Ejecutivo No. 129-2004, «Reglamento a la Ley General de Turismo»,

Fue aprobado el 19 de noviembre de 2004 y publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 227 de 22 de noviembre de 2004. En el Reglamento se establecen en su Artículo 43 los Programas Especiales, estableciendo que: «El INTUR en coordinación con las instituciones públicas y privadas vinculadas al sector turístico, elaborarán programas especiales para apoyar la demanda de personas de la tercera edad y discapacitados, para ofrecerles servicios y precios accesibles con facilidades de acceso a la infraestructura y descuentos especiales».

NTON 12 006-04, «Norma técnica obligatoria nicaragüense de accesibilidad», Fue aprobada el 19 de mayo del 2004 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 253 del 29 de diciembre del 2004 La NTON tiene por objeto: «Garantizar la accesibilidad, el uso de los bienes y servicios a todas aquellas personas que por diversas causas de forma permanente o transitoria, se encuentren en situación de limitación o movilidad reducida, así como promover la existencia y utilización de ayudas de carácter técnico y de servicios adecuado para mejorar la calidad de vida de dichas personas».

El conjunto de leyes nacionales previamente indicadas promueve el respeto hacia las personas con discapacidad y reconocen todos sus derechos, de igual forma protegen a las personas con discapacidad ante cualquier acto u omisión que limite el ejercicio de sus derechos.

2.3.6 Marco jurídico institucional

En lo referente al marco jurídico para el establecimiento de Empresas prestadoras de servicios de alimentos y bebidas, se encuentran las siguientes normativas:

Ley No. 298, "Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo", publicada en "La Gaceta", Diario Oficial No. 149 de fecha once de agosto de mil novecientos noventa y ocho y su reforma Ley No. 907 "Ley de reformas a la Ley No. 298 Ley creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, publicada en "La Gaceta" No. 163 del día 28 de agosto del año 2015.

La Ley No. 298, tiene por objeto la creación del "INTUR", el cual, tiene por objeto principal, la dirección y aplicación de la política nacional en materia de turismo; en consecuencia, le corresponde promover, desarrollar e incrementar el turismo en el país. Entre sus funciones se encuentra el Supervisar las empresas de servicios como de industria turística y dentro de sus disposiciones establece la clasificación, lo

referido a trámite de licencia, lo referido al registro de las empresas y obligaciones tributarias con las municipalidades respectivas.

Reglamento de las empresas prestadoras de servicios de alimentos y bebidas, aprobado el 25 de julio de 2019 y Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°159 del 21 de agosto de 2019. Dicho Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de las Empresas Prestadoras de Servicios de Alimentos y Bebidas.

Entre sus disposiciones establece:

- a) La categorización de los establecimientos y las inspecciones
- b) Los derechos y obligaciones de los usuarios
- c) Los Derechos y Obligaciones de las Empresas Prestadoras de Servicios de Alimentos y Bebidas.
- d) Infracciones y Sanciones

Ley No.423 «Ley general de salud», aprobada el 14 de marzo de 2002 Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 91 del 17 de mayo de 2002. La Ley No.423 tiene por objeto tutelar el derecho que tiene toda persona de disfrutar, conservar y recuperar su salud, en armonía con lo establecido en las disposiciones legales y normas especiales. Para tal efecto regula, El Control sanitario que se ejercerá sobre los productos y servicios destinados a la salud.

Entre la legislación nacional para control de alimento, también se encuentran:

- a) **Decreto Ejecutivo No.001-2003, «Reglamento de la ley general de salud»**, aprobado el 09 de enero de 2003, Publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 7 y 8 del 10 y 13 de enero de 2003. Dicha Ley tiene por objeto regular la aplicación de la Ley No. 423, Ley General de Salud, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, No. 91 del 17 de mayo del 2002.

- b) **Decreto Ejecutivo No.432**, «Reglamento de inspección sanitaria», aprobado el 10 de abril de 1989 Publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 71 del 17 de abril de 1989. Dicho Reglamento establece a la inspección Sanitaria, la cual, se define como el conjunto de actividades dirigidas a la promoción, prevención, tratamiento y control sanitario del ambiente, siendo su principal objetivo mantener las condiciones higiénico sanitarias básicas, que garanticen el mejoramiento continuo de la salud de la población.
- c) **Ley No. 394**, «**Ley Sobre Disposiciones sanitarias**», publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 200 del 21 de octubre de 1988. Dicha Ley tiene por objeto establecer las regulaciones necesarias para la organización y funcionamiento de las actividades higiénicas sanitarias.

Ley No. 822, «**Ley de Concertación Tributaria**», publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 241, del 17 de diciembre de 2012. Dicha ley, tiene por objeto crear y modificar los tributos nacionales internos y regular su aplicación, con el fin de proveerle al Estado los recursos necesarios para financiar el gasto público.

Decreto ejecutivo No. 455, «**Plan de arbitrios municipal**», aprobado el 05 de julio de 1989 y publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 144 del 31 de julio de 1989. Dicho Decreto establece, los impuestos de Matrícula para las persona natural o jurídica que se dedique habitualmente a la venta de bienes o prestación de servicios, asimismo, establece el Impuesto sobre Ingresos, el cual indica que los bienes o a la prestación de servicios, pagará mensualmente un impuesto municipal del dos por ciento (2%) sobre el monto de los ingresos brutos obtenidos por las ventas o prestaciones de servicios.

Plan regulador del desarrollo urbano para el área de la ciudad de granada, publicado en La Gaceta No. 231 de 4 de octubre de 1982. Dicho Plan, tiene por objeto ordenar y regular el crecimiento físico de la ciudad de Granada, determinar la zonificación del uso del suelo en función de las nuevas políticas de transformación

del espacio urbano, delimitar los sitios a proteger, valorizar y mantener por motivo de orden estético, ecológico, histórico o económico, fijar los emplazamientos reservados para las obras públicas e instalaciones de interés general y definir la reglamentación para la implantación de construcciones y desarrollos urbanos acordes a las necesidades de la población y dirigidos a lograr el óptimo aprovechamiento de las obras.

CAPÍTULO III.- DISEÑO METODOLÓGICO

En el presente acápite se aborda los elementos fundamentales que permitieron realizar la investigación, a saber:

Cuadro N°7 Diseño Metodológico.

Tipo de estudio	Según su nivel: Exploratorio/ explicativo Según su Propósito: Aplicada Según su tiempo: transversal Según su enfoque: Mixta
Área de Estudio	Granada-Nicaragua, ciudad turística por excelencia de Nicaragua y la más visitada del país. Posee una arquitectura colonial y neoclásica
Unidad de Análisis	Turistas y residentes del corredor turístico de la calzada. Muestreo probabilístico, aleatorio simple
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Encuesta Entrevista
Procesamiento y plan de análisis de la información	Tabulación de los resultados por medio del software IBM SPSS Stadistics
Operalización de las variables	Oferta turística Demanda turística Modelo de café-restaurante de accesibilidad universal

Fuente: Elaboración propia

3.1 Tipo de investigación

En función del propósito:

La investigación según su propósito es aplicada, ya que tiene como objetivo brindar repuestas a los desafíos de las personas con discapacidad, por medio del diseño de un modelo concreto y práctico de un negocio inclusivo. Para este cometido, se han aplicado herramientas como las encuestas y entrevistas para recopilar los datos que posteriormente serán analizados con la finalidad de producir sentidos de conocimientos en el área específica. Desde la perspectiva de Lozada (2014), este tipo de trabajo “busca transformar el conocimiento teórico en aplicativo con la intención de resolver un problema social” (p.38).

Por su nivel:

La Investigación es tipo Exploratorio, porque se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. En este caso lugares turísticos (Café-restaurante) de accesibilidad universal en la ciudad de Granada, del departamento de Granada-Nicaragua. Asimismo, según investigaciones previas, no se han efectuado trabajos de esta temática en Nicaragua debido a que generalmente los estudios sobre administración turísticos se centran en los comportamientos de los turistas ante las nuevas tendencias de viajes, así como la oferta de los lugares seleccionados para su ocio.

La investigación es tipo Explicativo, porque se plantea objetivos para estudiar los hechos o situaciones, analizando la causa-efecto de la relación entre las variables, siguiendo la solución del tema planteado, en nuestro caso siendo la oferta y demanda. Es así, que la investigación explicativa “proporciona una visión más directa de un tema específico al brindar mayores oportunidades para que se estudien datos novedosos y, a la vez, estos sean cuestionados” (2019, p.5).

Según su enfoque:

La investigación es tipo mixto, ya que combina las herramientas de análisis de datos existentes.

Según su periodo temporal:

La investigación es tipo transversal debido a que se observó el fenómeno como tal y posteriormente se analizó, además los datos se recolectaron en un mismo periodo de tiempo.

3.2 Área de estudio

Granada, conocida como la ciudad colonial o bien la Gran Sultana, cuenta con un corredor turístico donde abarca Casa cultural, Parque municipal, tiendas de artesanías, Casa de los 3 mundos y Café de Las sonrisas.

3.3 Unidades de Análisis: Población, Muestra, tamaño de la muestra y muestreo

Según datos estadísticos del Instituto Nacional de Información de Desarrollo (INIDE) y el boletín estadístico del año 2022 en el corredor turístico de la ciudad de Granada cuenta con aproximadamente un total de 704 332 de turistas que pasean por el lugar por año. Por tanto, se decidió realizar el presente estudio en la zona del corredor turístico de La Calzada, de la ciudad de Granada, en la que convergen ciudadanos de todas partes de mundo siendo una muestra muy representativa de diversas perspectivas y opiniones. En este sentido, la muestra de turistas nacional y extranjeros, asimismo residentes de la ciudad de Granada.

3.3.1 Muestras probabilísticas

Todos los elementos de la población tuvieron la misma posibilidad de ser escogidos y se obtuvieron definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, por medio de una selección aleatoria simple, usando el software Survey monkey calculadora estadística.

- Entrevista a empresario turístico, fundador del café ‘Las sonrisas’ en la ciudad de Granada-Nicaragua.
- Encuesta a 384 a turistas nacionales extranjeros y residentes del corredor turístico de la calzada en la ciudad de Granada, Nicaragua

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Cuadro N°8. Instrumentos de recolección de datos

Técnicas de investigación	Tipos	Instrumentos de recolección de datos	Herramientas
Encuesta	Preguntas: Escritas Aplicada de manera individual presencial	Cuestionarios	Word Internet
Entrevista	Semiestructurada	Guía de preguntas	Grabación, Celular, Internet
Análisis documental	Análisis de contenido	leyes internacionales/ nacionales tesis °Manuales	

Fuente: Elaboración propia

Encuesta

La encuesta es un instrumento de recolección de datos que tiene como finalidad conocer la opinión acerca de algún tema en este caso acerca de un Café-restaurante de acceso universal. Aplicadas a turistas nacionales, extranjeros y residentes que paseaban dentro del recorrido turístico de la calzada en la ciudad de Granada, Nicaragua.

Entrevista

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación para recabar datos. Se entrevistó a un empresario turístico de la ciudad de Granada fundador del Café de Las Sonrisas ubicado dentro del corredor turístico de la ciudad de Granada, Nicaragua.

Fuente de información Primaria y secundaria

De campo

El presente estudio necesitó información recopilada en campo. Se aplicaron encuestas y entrevistas a las personas involucradas directamente con el tema, para conocer el comportamiento del turista en la ciudad de Granada, Nicaragua.

Bibliográfica-Documental

Estos instrumentos de consulta constituyeron una parte fundamental para el estudio, se logró recopilar información útil, pertinente mediante investigaciones, censos y manuales proporcionadas mediante bibliotecas virtuales en internet para respaldar la investigación.

3.5 Confiabilidad y validez de los instrumentos

La elección de un adecuado tipo de proceso de datos es fundamental para el desarrollo de la investigación en cuanto al resultado deseado o esperado de la investigación. Por tanto, un bien procesamiento de datos es primordial debido a que la investigación depende de datos verdaderos y concretos que ayuden a la adecuada toma de decisiones. Se puede decir que los instrumentos utilizados en la investigación son confiables, debido a que se caracterizan por utilizar una serie de procesamiento estandarizado, a partir de cuya aplicación se recogen, procesan y analizan todos los datos de la muestra seleccionada de la población de estudio.

Encuesta

La encuesta es un instrumento muy valioso para la recolección de datos e información de un determinado público donde se miden las necesidades, gustos, motivación, entre otros de la población encuestada. No modifican ni alteran el entorno donde se han realizado y permiten obtener información de manera rápida y precisa para su debido análisis. Se convalidó mediante el Alfa de Cronbach por medio del software estadístico de SPSS.

Entrevista

La entrevista es un instrumento eficaz, se obtiene información completa y profunda presentando la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso y así asegurar respuestas útiles. Además, pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión; en dónde el entrevistador mantiene una actitud activa durante todo el desarrollo de la entrevista con el fin de una mejor comprensión del discurso, y fue convalidado por juicios de expertos en la materia.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
989,000	987,000	17

3.6 Procedimiento de recolección de datos

La muestra es de carácter probabilística aleatoria simple y se realizaron para obtener información sobre el comportamiento tanto la oferta como la demanda en la ciudad de Granada, así mismo plantear el perfil de nuestro modelo de café-restaurante en la ciudad de Granada, Nicaragua como una herramienta para el desarrollo del turismo accesible contribuyendo al mejoramiento de conocimientos y capacidades del personal y clientes.

En el presente estudio se tomaron en cuenta el número de turistas de la ciudad de Granada según INTUR. Para conocer la muestra se aplicó la siguiente fórmula del autor Parra Olivares, 2006, usando el software de calculadora estadística Survey monkey:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

Significado de las constantes

N: tamaño del universo o población real

n: tamaño de la muestra buscado

z: Parámetro estadístico que refiere el nivel de confianza (NC) **=95%**

P: Probabilidad que ocurra el evento estudiado (éxito) **(0.5%)**

e: Error de estimación máximo aceptado **(5 %)**

q: (1-p) Probabilidad que no ocurra el evento estudiado **(0.5%)**

The image shows a screenshot of the SurveyMonkey sample size calculator. The title is "Calcula el tamaño de tu muestra". There are three input fields: "Tamaño de la población" with the value 704332, "Nivel de confianza (%)" with a dropdown menu set to 95, and "Margen de error (%)" with the value 5. Below these fields, the text "Tamaño de la muestra" is displayed above a large green number "384".

Comprobación por medio de la calculadora Survey monkey

Fuente: Elaboración propia

3.7 Plan de análisis

Posteriormente a la obtención de los datos, estos fueron analizados en el software SPSS-IBM para la obtención de los resultados de la investigación y conocer así la información necesaria para la implementación de un modelo de negocio de un café-restaurante de turismo accesible en la ciudad de Granada-Nicaragua.

3.8 Operacionalización de variables

Cuadro N°9 Operalización de las variables

Variable	Subvariable	Tipo	Definición	Indicador	Ítem
Demanda	Frecuencia de visita a cafeterías y restaurantes	Independiente	Es la frecuencia en días en los cuales las personas suelen visitar cafeterías	Días	Cuestionario, P1 P2
Demanda	Horarios de preferencia	Independiente	Horas con más afluencia de asistencia	Horario laboral de 5 a 10 horas.	Cuestionario P8
Demanda y Oferta	Factor de preferencia	Independiente	Preferencias personales del consumidor hacen referencia al gusto por un objeto o servicio, gracias a las características y particularidades que posee	Factor decisivo a la hora de escoger un lugar	Cuestionario P7 P8 P9 P10
Modelo de café-restaurante de accesibilidad universal Oferta	Factor de interés	Independiente	Rango de interés por asistir a un café-restaurante con accesibilidad universal	Nivel de interés creado hacia la propuesta del café-restaurante 'LA-TTE'	Cuestionario P5 P6 P11
Oferta y demanda	Factor conocimiento del producto	Independiente	Que tanto conoce el público sobre el producto ofertado	Accesibilidad universal	Cuestionario P3 P4

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS DE RESULTADOS

Resultado Objetivo N°1.

Caracterizar los servicios y entornos turísticos en el área de implementación del modelo de café-restaurante de accesibilidad universal, por medio de la observación en el área de estudio.

Cuadro N°10. Establecimientos dentro del perímetro de la Calzada

Nombre	Categoría	Entrada Accesible	Otro
Creamy	Heladería	No	
Café de arte	Café-restaurante	No	Comida internacional
El Zaguán	Restaurante	No	Especialidad en asados
Boca Baco	Restaurante	No	Comida internacional
Am-pm	Tienda de conveniencia	No	Compras rápidas
Comida típica y mas	Restaurante	No	Comida Típica
Beer house	Bar/ restaurante	No	Asado
Grill house	Bar/ restaurante	No	Asado
Nectar	Bar/ restaurante	No	Variedad
Pizzeria 'La Terraza'	Restaurante	No	Pizza
Nica mía	Bar/ restaurante	No	Comida típica
Q'tal	Bar/Grill/ restaurante	No	Asado
ISA (house)	Drink/ food	No	Karaoke/ pista
Zona 21	Bar	No	Bebidas
Tierra & mia	Bar/ restaurante	No	Comida Típica
Galerías la calzada	Galería de establecimientos	Si	Tienda de souvenirs
Centralito	Bar	No	-
Brother Granada	Bar	Si	Bebidas coctelera
The Irish pub	Bar/restaurante	No	-

Fuente. Elaboración propia

En el presente cuadro N°10, nos muestra los establecimientos con más afluencia que hay dentro del perímetro de la calzada de Granada (**Ver Anexo No. 2**) que se logró caracterizar, al recurrir por cada uno de estos lugares logramos identificar que la mayoría son bares con restaurantes, y casi todos contaban con la misma temática, así

mismo se logró identificar que de todos estos lugares que se encontraban dentro del perímetro ninguno contaba con accesibilidad universal, y sólo dos de ellos tenían entradas accesibles para las personas que dispongan de una silla de rueda. Lo que hace ver la necesidad de la accesibilidad universal.

Resultado Objetivo No. 2

Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la implementación de café-restaurante, de accesibilidad universal en la ciudad de Granada, departamento de Granada por medio de la aplicación de un análisis DAFO.

Cuadro No. 11 FODA

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sin competidor directo para nuestra gama 2. Precios más accesibles. 3. Iniciativa innovadora 4. Constituye una iniciativa accesible 5. Promueve nuevas capacidades en materia de igualdad y equidad en todos los ámbitos 6. Estará localizado en un centro turístico reconocido a nivel nacional e internacional 7. Productos y servicios de calidad que nos asegura la permanencia en el mercado. 8. Ambiente acogedor y adaptados a diversos requerimientos 9. Productos sanos, frescos y locales 10. Capacitación constante del personal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Necesidad de financiamiento externo para inicio 2. Falta de conocimiento en marketing 3. Limitación de proveedores. 4. Somos nuevos en el mercado 5. Capital limitado para arrancar
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organización de eventos 2. Proponer menú innovador y especializado 3. Entorno interesado en propuestas nuevas 4. Construir una comunidad alrededor de nuestro restaurante en las redes sociales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El surgimiento de nuevas competencias directas 2. Incertidumbre económica, política y social 3. Barreras para iniciativas inclusivas tanto en los sistemas educativos, financiero, social y laboral. 4. Desinformación sobre los conceptos inclusivo y de acceso universal

<ul style="list-style-type: none"> 5. Concertar convenios de colaboración con organizaciones, universidades y empresas afines a nuestro negocio 6. Respaldo por la Ley (incentivos turísticos) 	<ul style="list-style-type: none"> 5. Cultura de discriminación y marginación hacia las personas que viven con discapacidad. 6. Cambio en los gustos de los consumidores 7. Incremento de los precios de los insumos (recesión económica, alza de impuestos) 8. Malas reseñas en las redes sociales 9. Variaciones climáticas y fenómenos naturales drásticos
--	--

Resultado Objetivo No. 3:

Formular los componentes del modelo de café-restaurant de accesibilidad universal para su implementación en la ciudad de Granada, departamento de Granada, 2023-2024, por medio de los resultados del análisis de la encuesta.

Se realizó en dos momentos, siendo el número 1 la realización de encuestas, para conocer más acerca de la oferta y demanda dentro de este corredor turístico, de igual manera, saber la opinión del público en cuanto a la creación del modelo y sus preferencias para conocer más a fondo sus necesidades evaluando cada característica y seguido de eso, se formularon los 5 componentes.

Resultados de la encuesta

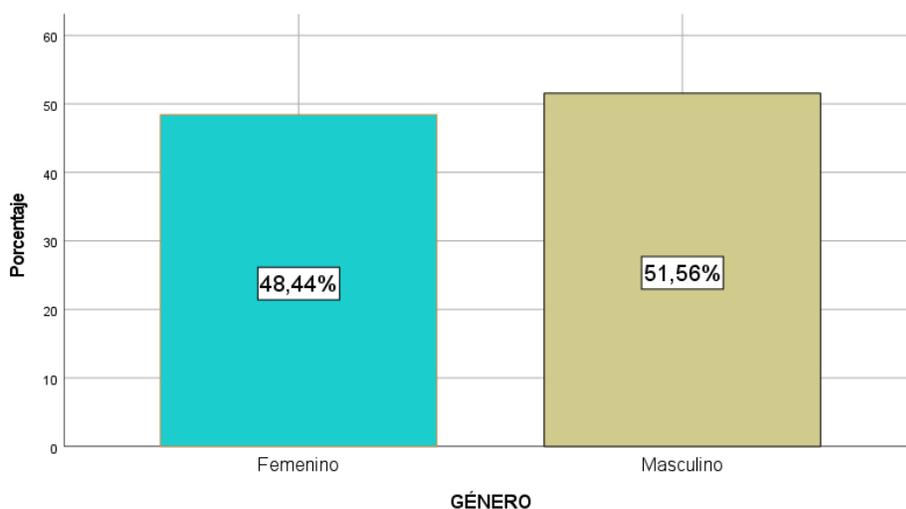
Encuesta realizada a los turistas extranjeros y residentes dentro del corredor turístico de la ciudad de Granada-Nicaragua, aplicada a una muestra de 384 turistas mediante el método presencial.

Estos gráficos y valores fueron arrojados por el programa estadístico IBM SPSS, donde el software despliega los resultados que se obtienen de los distintos análisis realizados.

Datos Generales:

1. ¿Cuál es su género?

Gráfico N°1. Distribución por Género de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia

En el primer gráfico está referido a la distribución porcentual por género de las personas encuestados dentro del corredor turístico de la ciudad de Granada. Un 48.44% son mujeres y el 51.56% de los encuestados son masculinos.

2. Edades

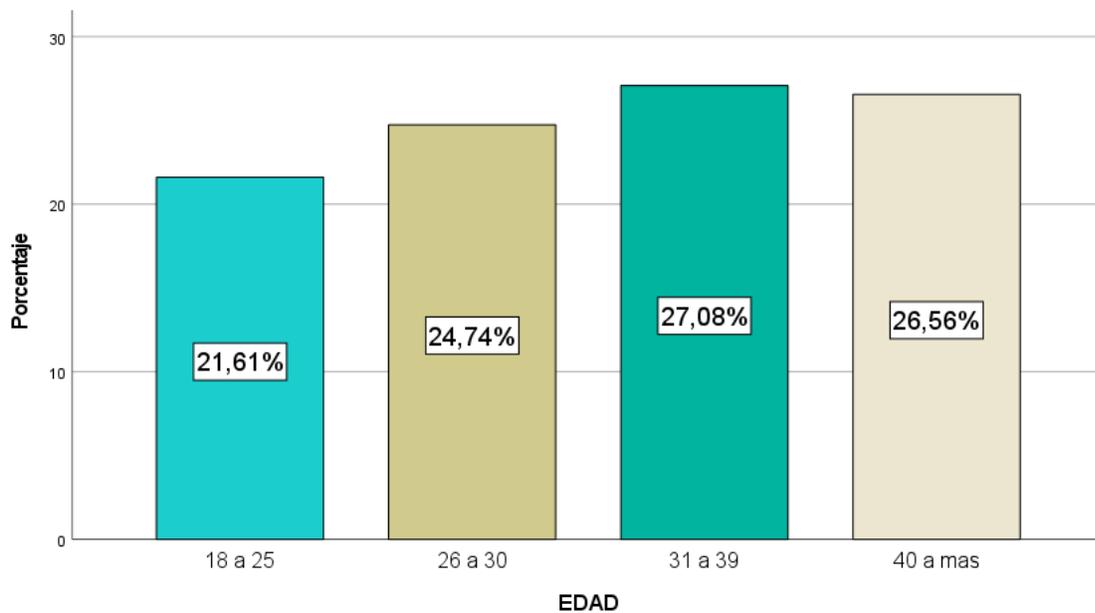
Tabla N°5. Rango de edad de las personas encuestadas.

¿Cuántos años tiene?

	N	%
18 a 25	83	21,6%
26 a 30	95	24,7%
31 a 39	104	27,1%
40 a mas	102	26,6%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°2. Rango de edades de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia

En el segundo gráfico nos presenta las edades de las personas encuestados van desde los 18 a más de 40 años. Las personas de 40 años a más representaron el 26.56% de la población encuestada, siendo el segundo más representativo el de 31 a 39 años de edad con 27.08%, y en tercer lugar con un 24.74% de 26 a 30 años. Y para finalizar con un 21.61% de 18 a 25 años.

3. ¿Cuenta con algún tipo de discapacidad?

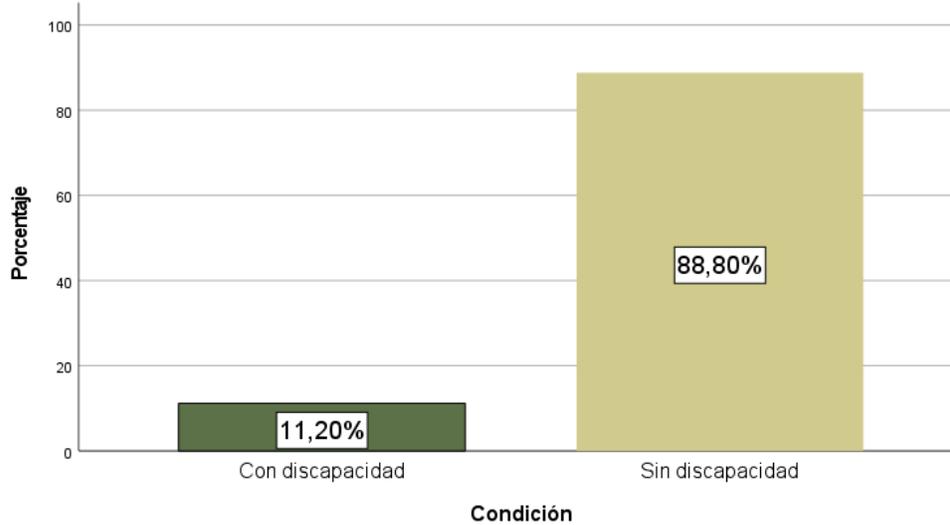
Tabla N°6. Prevalencia de Discapacidad entre las personas encuestadas

¿Cuenta con alguna discapacidad?

	N	%
Con discapacidad	43	11,2%
Sin discapacidad	341	88,8%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°3. Prevalencia de Discapacidad entre las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico número 3, se puede observar que se entrevistó a un 88.80% de personas de la ciudad que no contaban con alguna discapacidad. En cambio, un 11.20% siendo el segundo representativo de las personas encuestadas que disponen de alguna discapacidad.

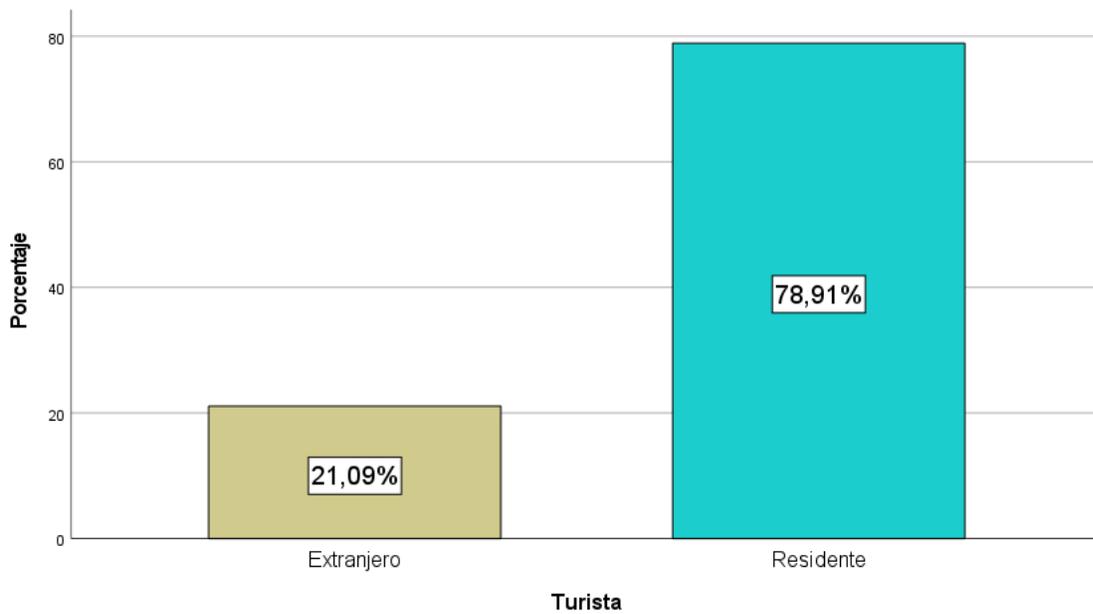
4. ¿Qué tipo de turista es?

Tabla N°7. Categoría del turista

¿Qué tipo de turista es?		
	N	%
Extranjero	81	21,1%
Residente	303	78,9%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°4. Categoría de turista



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico número 4 se puede observar la categoría de turista encuestado, siendo el más representativo con 78.91% los turistas de categoría residentes de la ciudad y el segundo grupo más representativo el 21.09% de turistas extranjeros.

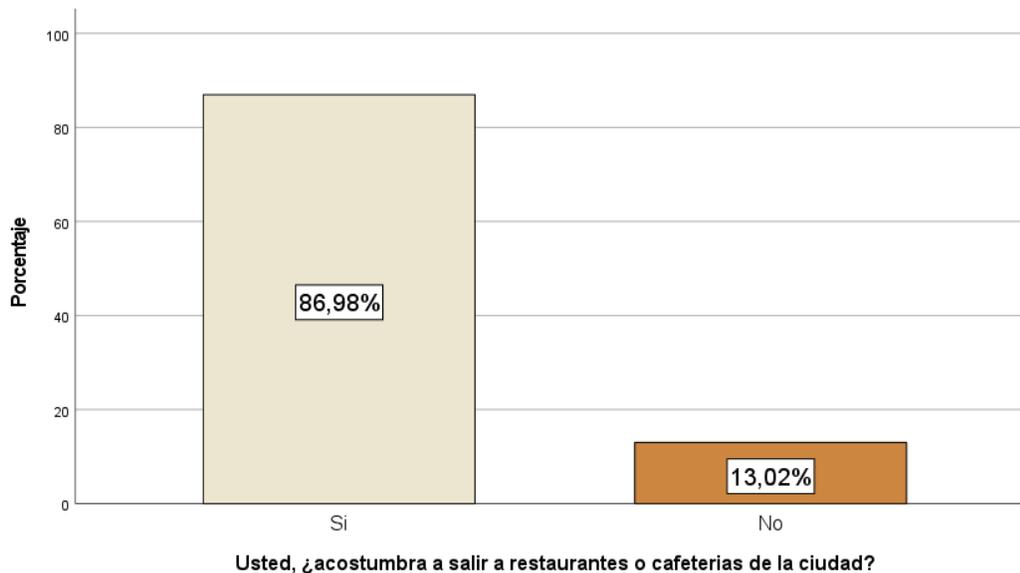
5. Usted ¿Acostumbra a salir a restaurantes o cafeterías de la ciudad de Granada?

Tabla N°8. Hábitos de visita de las personas a cafeterías/restaurantes

Usted, ¿acostumbra a salir a restaurantes o cafeterías de la ciudad?		
	N	%
Si	334	87,0%
No	50	13,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°5. Hábitos de visita de las personas a cafeterías/restaurantes



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico número 5 se muestra los hábitos de visitas de las personas encuestadas a restaurantes y cafeterías, siendo un 13.02 del 100% los que respondieron que no acostumbran salir a restaurantes ni cafeterías de la ciudad, y un 86.98% del 100% el más representativo de los encuestados contestaron que si acostumbran salir a comer fuera de sus casas seguido.

6. ¿Conoce a alguien con algún tipo de discapacidad?

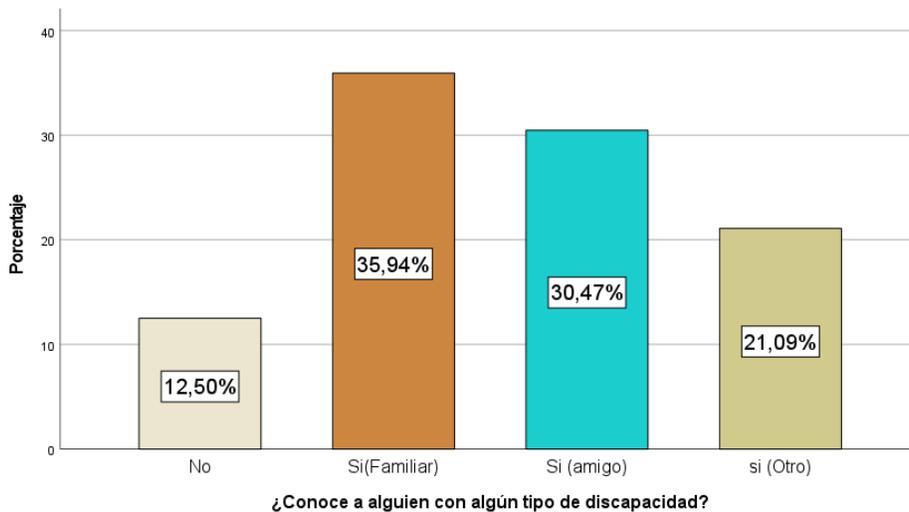
Tabla N°9. Relación con personas con discapacidad

¿Conoce a alguien con algún tipo de discapacidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	48	12,5	12,5	12,5
	Si(Familiar)	138	35,9	35,9	48,4
	Si (amigo)	117	30,5	30,5	78,9
	si (Otro)	81	21,1	21,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°6. Relación con personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico número 6 representa si las personas encuestadas tienen vínculo con alguien que disponga de una discapacidad, un 12.50% indicaron no conocer a alguien de su entorno con una capacidad diferente, en cambio un 35.94% de las personas encuestadas respondieron que si conocen y son familiares indicando que un porcentaje mayor de las familias disponen de una persona con una discapacidad. De igual manera un 30.47% contestaron tener amistades, y un 21.09% otro.

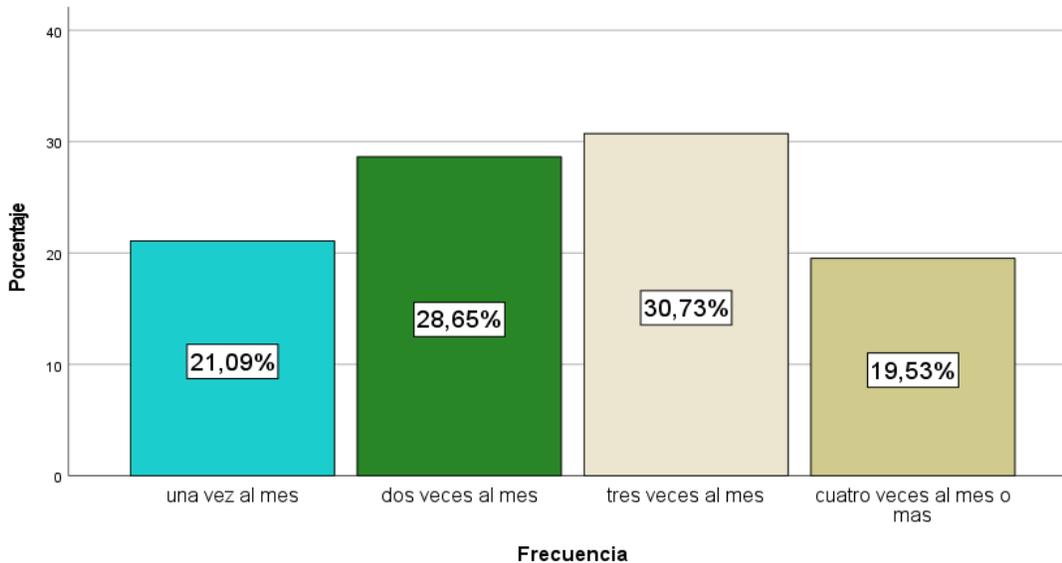
7. ¿Con que frecuencia asiste a restaurantes y cafés?

Tabla N°10. Frecuencia de visita a restaurantes/cafeterías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	una vez al mes	81	21,1	21,1	21,1
	dos veces al mes	110	28,6	28,6	49,7
	tres veces al mes	118	30,7	30,7	80,5
	cuatro veces al mes o mas	75	19,5	19,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°7. Frecuencia de visita a restaurantes/cafeterías



Fuente: Elaboración propia

En el séptimo gráfico, nos presenta la frecuencia en que las personas encuestadas visitan un restaurante/ café nos muestra que un 19.53% visita al menos 4 o más veces al mes un restaurante/ café. Asimismo, un 30.73% visita al menos tres veces al mes, un 28.65% visitan al menos dos veces por mes y un 21.09% visita solamente una vez a lo mucho un restaurante o café por mes.

8. ¿Ha visitado o conoce de algún tipo de restaurante de acceso universal?

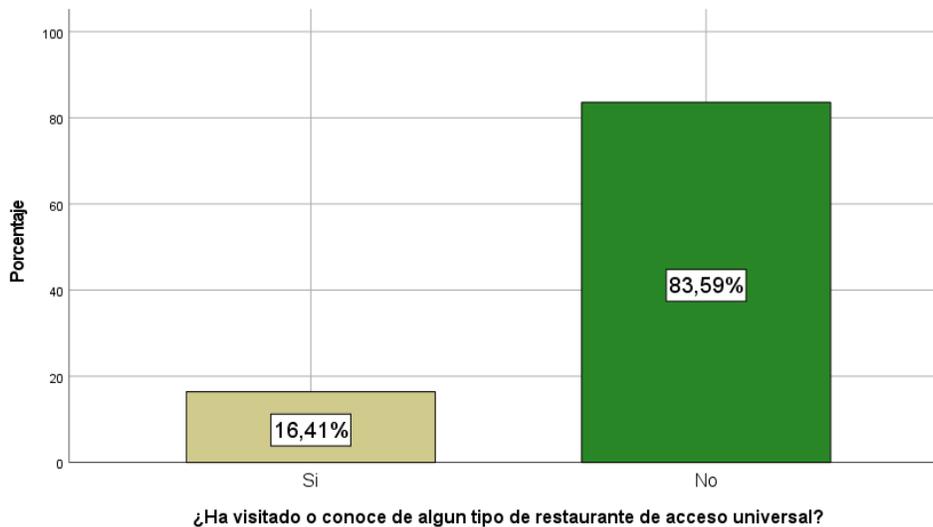
Tabla N°11. Conocimiento referente a restaurantes de acceso universal

¿Ha visitado o conoce de algún tipo de restaurante de acceso universal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	63	16,4	16,4	16,4
	No	321	83,6	83,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°8. Conocimiento referente a restaurantes de acceso universal



Fuente: Elaboración propia

En el octavo gráfico se muestra si las personas encuestadas, habían visitado antes un restaurante con acceso universal, un 16.41% contestó que ha visitado al menos uno o algo similar antes, en cambio un 83.59% el más representativo contestó nunca haber ido a uno antes.

9. ¿Qué opina sobre la creación de un restaurante de acceso universal?

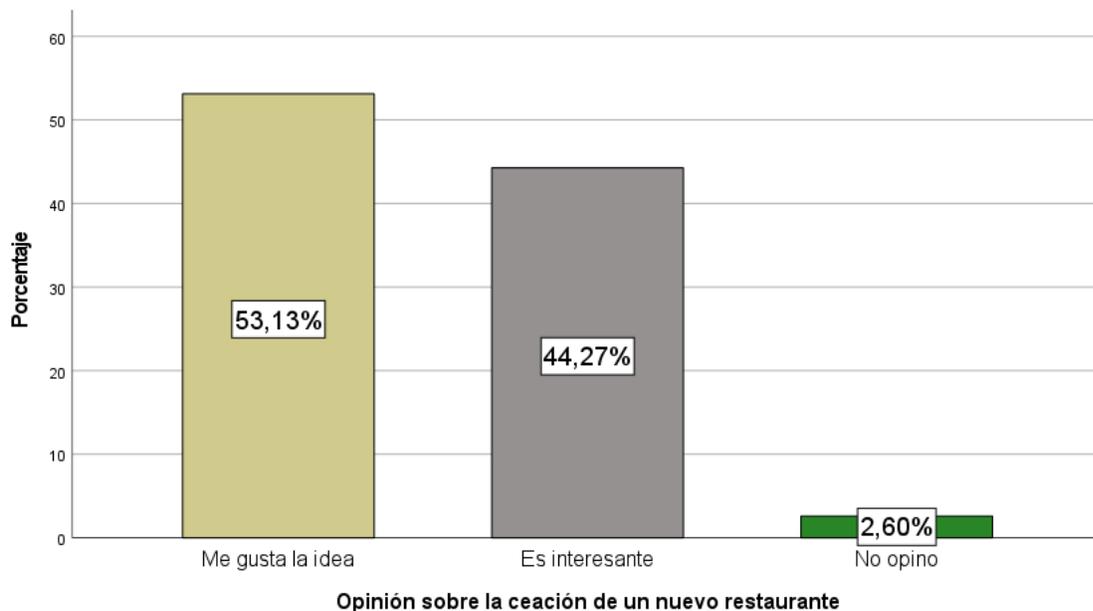
Tabla N°12. Opinión sobre la creación de un nuevo restaurante

¿Que opina sobre la creacion de un restaurante de acceso universal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Me gusta la idea	204	53,1	53,1	53,1
	Es interesante	170	44,3	44,3	97,4
	No opino	10	2,6	2,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°9. Opinión sobre la creación de un nuevo restaurante



Fuente: Elaboración propia

En el noveno gráfico referido a la opinión de las personas encuestadas, sobre la creación de un nuevo restaurante en la ciudad un 2.60% respondió no querer opinar, un 44.27% indicaron que les parecía interesante la idea, y un 53.13 de las personas encuestadas que les gustaba la idea.

10. ¿Le gustaría visitar un restaurante de acceso universal? ¿Por qué?

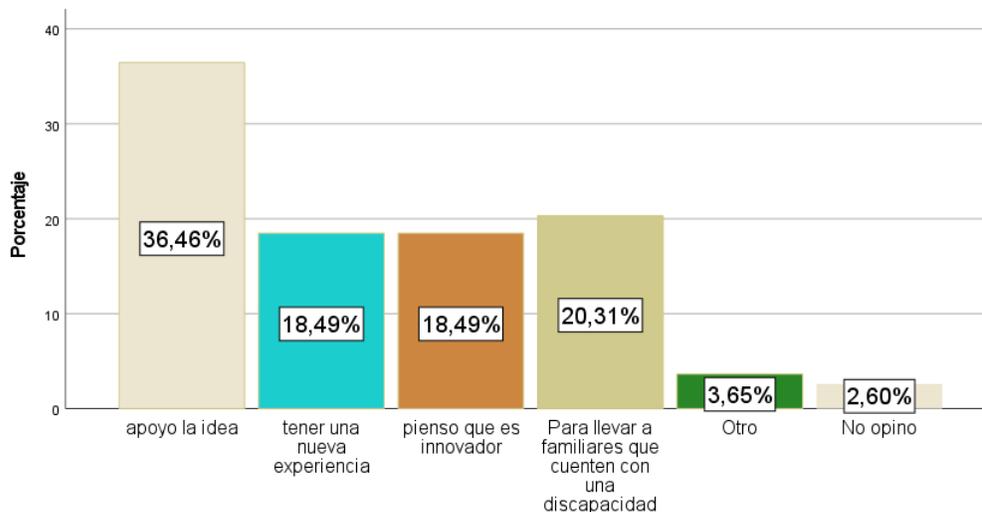
Tabla N°13. Razón de visitar un lugar con acceso universal

¿Le gustaría visitar un restaurante de acceso universal? ¿porqué?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	apoyo la idea	140	36,5	36,5	36,5
	tener una nueva experiencia	71	18,5	18,5	54,9
	pienso que es innovador	71	18,5	18,5	73,4
	Para llevar a familiares que cuenten con una discapacidad	78	20,3	20,3	93,8
	Otro	14	3,6	3,6	97,4
	No opino	10	2,6	2,6	100,0
	Total		384	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°10. Razón de visitar un lugar con acceso universal



¿Le gustaría visitar un restaurante de acceso universal? ¿porqué?

Fuente: Elaboración propia

Los resultados en el décimo gráfico demuestran las razones por las que las personas encuestadas visitarían un restaurante con acceso universal. Siendo el más representativo el 36.46% que apoya la idea, seguido del 18.49% que les gustaría tener esa experiencia en su vida, un 18.48% piensa que es una idea innovadora, así mismo, el 20.31% le gustaría para poder llevar a sus familiares que cuenten con una discapacidad, el 3.65% por otras razones y el 2.60% decidió no opinar.

11. ¿Qué aspectos influyen en su elección al momento de decidir dónde comer?

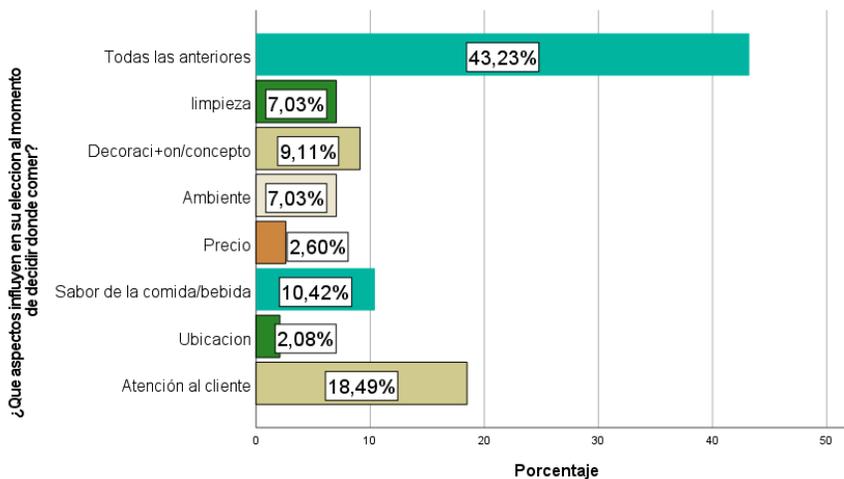
Tabla N°14. Aspectos que influyen en la elección de las personas encuestadas

¿Que aspectos influyen en su eleccion al momento de decidir donde comer?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Atencion al cliente	71	18,5	18,5	18,5
	Ubicacion	8	2,1	2,1	20,6
	Sabor de la comida/bebida	40	10,4	10,4	31,0
	Precio	10	2,6	2,6	33,6
	Ambiente	27	7,0	7,0	40,6
	Decoracion/concepto	35	9,1	9,1	49,7
	limpieza	27	7,0	7,0	56,8
	Todas las anteriores	166	43,2	43,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°11. Aspectos que influyen en la elección de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico número 11 representativo a los aspectos que influyen al momento de decidir dónde comer por parte de las personas encuestada, indica que un 2.60% infiere el precio, el 7.03% en cuestión de limpieza y ambiente del local, así mismo se observa que en el 9.11% influye la decoración y concepto, 10.42% el sabor de la comida y bebida, 18.49% consideran importante la atención al cliente y el 43.23% respondieron que la todos los aspectos anteriores eran importantes en su elección.

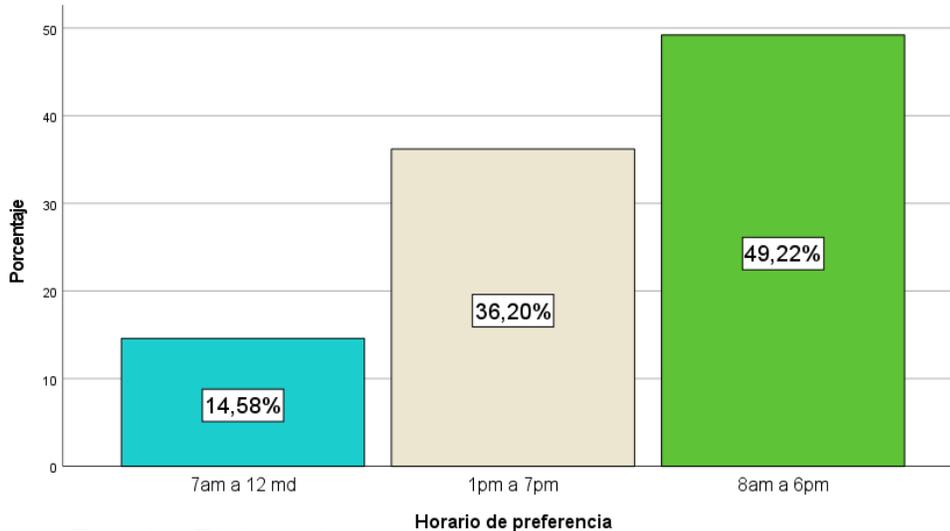
12. ¿Cuál es su horario de atención de preferencia?

Tabla N°15. Horario de preferencia

Horario de preferencia		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	7am a 12 md	56	14,6	14,6	14,6
	1pm a 7pm	139	36,2	36,2	50,8
	8am a 6pm	189	49,2	49,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°12. Horario de preferencia



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico número doce, referente al horario de preferencia de las personas encuestadas hacia un local de comida, el 14.58% responden gustar de 7 am a 12 dm, el 36.20% le gusta de 1 pm a 7 pm, en cambio el 49.22% responde gustar el horario de 8 de la mañana a 6 de la tarde.

13. ¿Qué tipo de comida es de su preferencia?

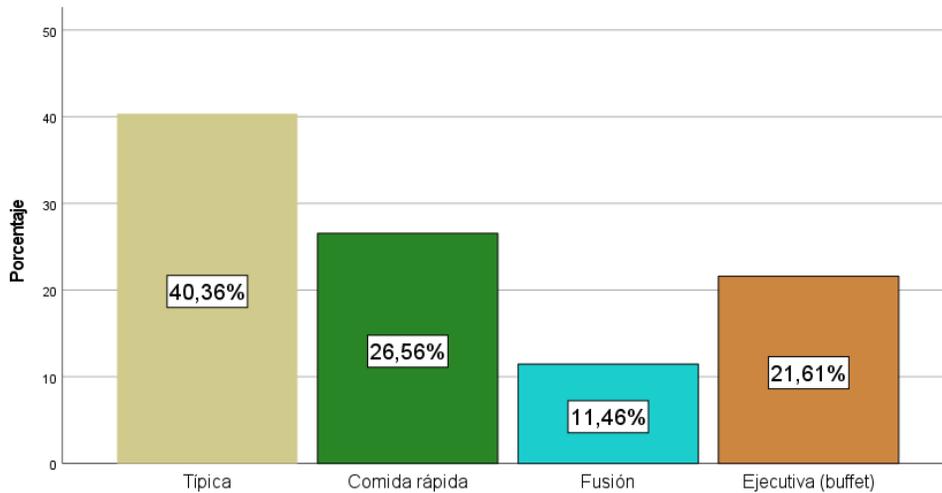
Tabla N°16. Tipo de comida a servir

¿Qué tipo de comida es de su preferencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Típica	155	40,4	40,4	40,4
	Comida rápida	102	26,6	26,6	66,9
	Fusión	44	11,5	11,5	78,4
	Ejecutiva (buffet)	83	21,6	21,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N°13. Tipo de comida a servir



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico número 13, referido al tipo de comida que prefieren las personas encuestadas en un local es un 40.36% el más representativo le gusta disfrutar de la comida típica de Nicaragua; a un 26.56% le gusta la comida rápida, a un 11.46% desea de la comida fusión y el 1.61% le gusta la comida ejecutiva (buffet)

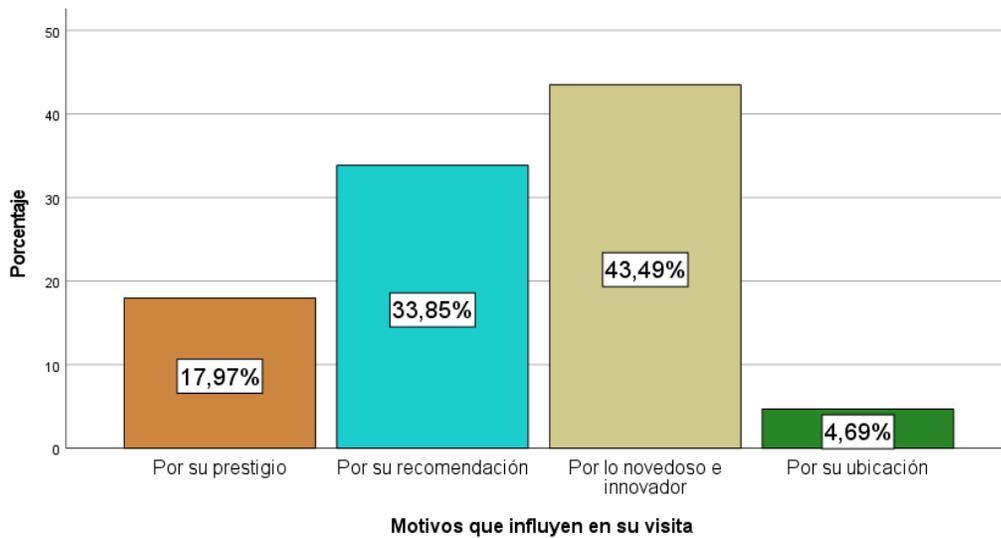
14. ¿Si usted fuese a un restaurante-café con acceso universal, cuales consideraría que son los motivos que influyen en su visita?

Tabla N°17. Motivos para ir a un café-restaurante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por su prestigio	69	18,0	18,0	18,0
	Por su recomendacion	130	33,9	33,9	51,8
	Por lo novedoso e innovador	167	43,5	43,5	95,3
	Por su ubicacion	18	4,7	4,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N°14. Motivos para ir a un café-restaurante



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico número 14, en relación a los motivos que influyen durante la visita en un restaurante o café por parte de los encuestados, el 4.69% aluden de importancia su ubicación, el 17.97% se dejan llevar por su prestigio, seguido del 33.85% por recomendación de otros usuarios y el 43.49% el más representativo por lo novedoso e innovador que tenga el lugar con el fin de encontrar nuevas experiencias.

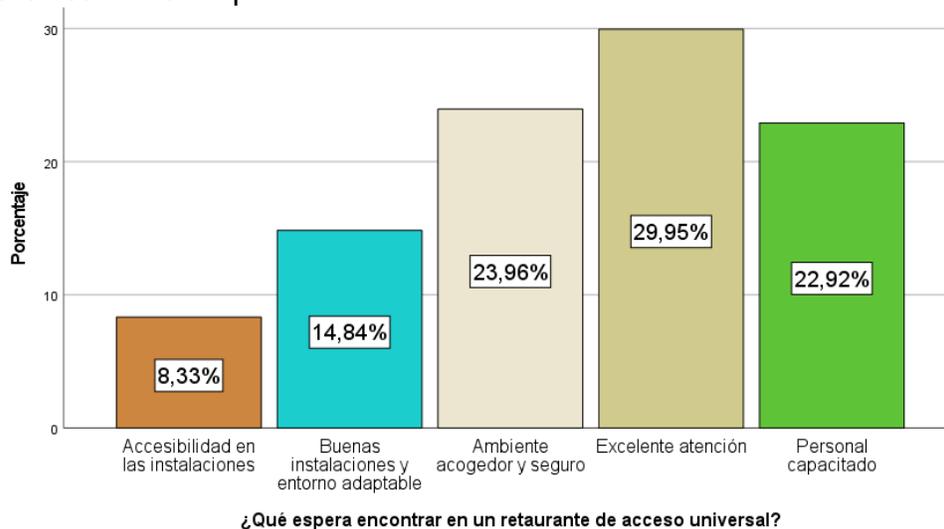
15. ¿Qué espera encontrar en un restaurante con acceso universal?

Tabla N°18. Expectativas de los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Accesibilidad en las instalaciones	32	8,3	8,3	8,3
	Buenas instalaciones y entorno adaptable	57	14,8	14,8	23,2
	Ambiente acogedor y seguro	92	24,0	24,0	47,1
	Excelente atención	115	29,9	29,9	77,1
	Personal capacitado	88	22,9	22,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N°15. Expectativas de los clientes.



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico número 15 se buscó que esperaran los encuestados al entrar a un restaurante de acceso universal los que respondieron:

- El 8.33% espera encontrar accesibilidad en las instalaciones
- El 14.84% espera encontrar buenas instalaciones, así como encontrar un entorno agradable
- El 22.92% le gustaría encontrar personal capacitado
- El 23.96% espera un ambiente acogedor y seguro
- Y el 29.85% espera una excelente atención en todo momento, tanto en la comida como el personal.

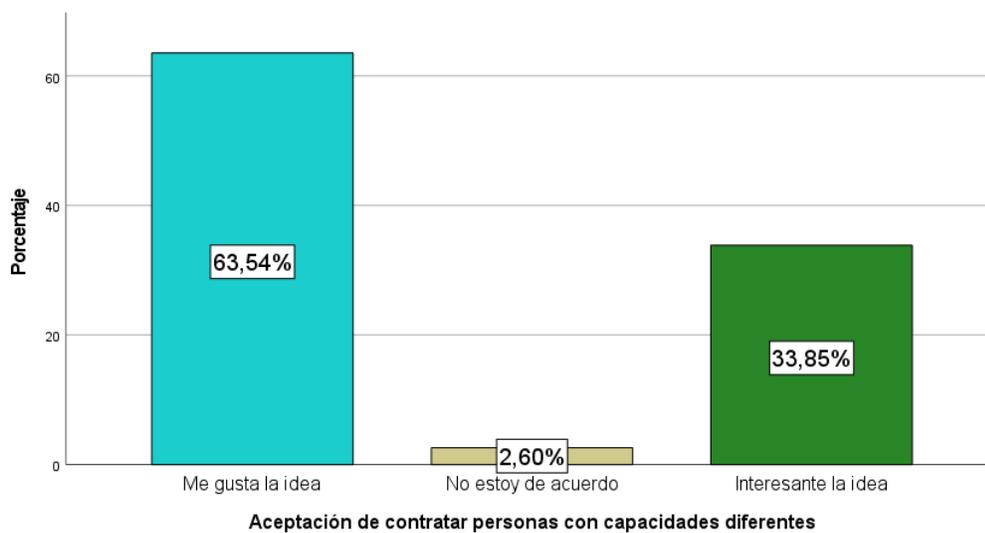
16. ¿Considera importante que este proyecto cuente con colaboradores con discapacidad?

Tabla N°19. Colaboradores con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Me gusta la idea	244	63,5	63,5	63,5
	No estoy de acuerdo	10	2,6	2,6	66,1
	Interesante la idea	130	33,9	33,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°16. Colaboradores con discapacidad



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico número dieciséis referido de la aceptación de las personas encuestas al encontrar colaboradores que dispongan de alguna discapacidad en un café-restaurante el 63.54% representan que les gusta la idea, el 33.85% le pareció interesante la propuesta y el 2.60% dice no estar de acuerdo.

17. ¿Qué tan probable es que recomiendes nuestro restaurante a tus amigos y familiares?

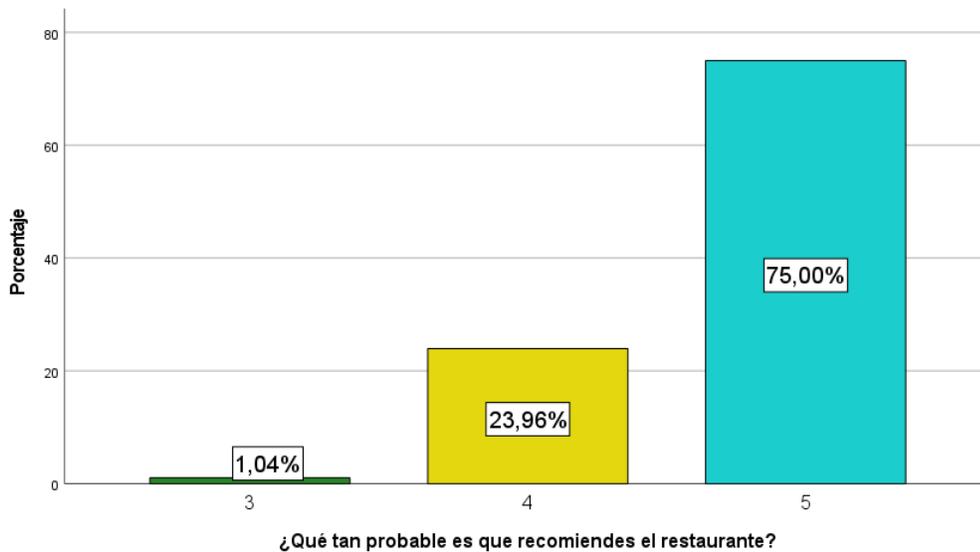
Tabla N°20. Recomendación por parte de clientes

¿Qué tan probable es que recomiendes nuestro restaurante a tus amigos y familiares?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	4	1,0	1,0	1,0
	4	92	24,0	24,0	25,0
	5	288	75,0	75,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfica N°17. Recomendación por parte de clientes



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico diecisiete y último de nuestro cuestionario representa a las personas encuestadas que recomienden este proyecto una vez realizado con una escala del 1-5 siendo 5 el máximo y el 1 el mínimo. El 75% respondió con 5, es decir que, si lo recomendarían, el 23.96% indicó un 3 y el 1.04% un 3 de la escala.

Cuadro N°12. Análisis de resultado del instrumento N°1. Encuesta

No. de Gráfica	Ítem	Conclusión
2	Edad	De acuerdo a la gráfica número 2, se puede indicar que las personas dentro del rango de 31-39 años de edad son las más frecuentadas, seguido por el segundo más representativo de 40 a más años de edad.
3	Condición del encuestado	En la tercera gráfica se logra obtener que un 88.80% representativo de las personas encuestadas no poseen discapacidad, aun así, existe un 11.20% que si tiene. Dando en cuenta que si existe una proporción en demanda por ambas partes.
5	Usted ¿Acostumbra a salir a restaurantes o cafeterías de la ciudad de Granada?	En el gráfico número 5 demuestra que es usual de las personas encuestadas visiten de cafeterías y restaurante.
6	¿Conocen a alguien con algún tipo de discapacidad?	La mayoría de las personas encuestadas, conocen al menos 1 persona que disponga de una discapacidad, siendo familiar el rango representativo más alto
7	¿Con que frecuencia asiste a restaurantes y cafés?	En la gráfica número 7 nos muestra que existe un porcentaje alto representativo del 30.07% de personas encuestadas que visitan al menos tres veces al mes un restaurante o cafeterías. Indicando que existe movimiento turístico positivo entre la oferta y demanda.
8	¿Ha visitado o conoce de algún tipo de restaurante de acceso universal?	De acuerdo a los resultados del gráfico número 8, se logra observar que la mayoría de las personas encuestadas no conocen o han visitado un lugar que disponga de accesibilidad universal. Y el 16.41% representativo a los encuestados que conocen de un lugar con accesibilidad universal mencionan dentro de ellos el más cercano al concepto es Café 'Las sonrisas'

9	¿Qué opina sobre la creación de un restaurante de acceso universal?	De acuerdo al gráfico número 9, se logra indicar que la mayoría de las personas encuestadas les parece una buena idea la creación del local, seguido de parecerle interesante.
10	¿Le gustaría visitar un restaurante de acceso universal? ¿Por qué?	De acuerdo al gráfico número 10, se indica que un 36.46% representativo a las personas encuestadas deciden apoyar la idea, seguido de un 20.31% que les gustaría visitar un café-restaurante para llevar a sus familiares que cuenten con alguna discapacidad, demostrando un grado de aceptación positivo.
11	¿Qué aspectos influyen en su elección al momento de decidir dónde comer?	De acuerdo al gráfico número 11, se logra deducir que, entre limpieza, decoración, un buen ambiente, precio, sabor de la comida, ubicación y atención al cliente, las personas encuestadas indicaron que lo ideal sería tenerlo todo, una cosa depende de la otra, siendo si el más representativo entre ellos y de mayor importancia la atención al cliente.
12	Horario de preferencia	Las personas encuestadas prefieren el horario de atención de las 8 de la mañana a 6 de la tarde, ya que representó el 49.2%, es decir un turno casi completo al que se pueda visitar ya sea para un desayuno, almuerzo o break. Seguido el horario de 1 de la tarde a 7 de la noche con un 36.2%.
13	Tipo de comida de preferencia	De acuerdo a los resultados obtenidos en el gráfico número 13, nos presenta que las personas encuestadas desean degustar más por la comida típica de nuestro país con un 40.4%, seguido por el segundo más representativo la comida rápida con un 26.6%.
14	Si usted fuese a un restaurante-café con acceso universal, ¿cuáles consideraría que son los motivos que influyen en su visita?	Según los resultados que nos representa el gráfico número 14, nos muestra que los motivos que más influyen en la visita de un café-restaurante por parte de los encuestados, es por lo novedoso e innovador con un 43.49%, seguido por el segundo elemento con un 33.85% la recomendación de otros usuarios al ser parte de la experiencia.
15	¿Qué espera encontrar en un restaurante con acceso universal?	De acuerdo a la gráfica número 15, se logró concluir que más esperado en un café-restaurante con accesibilidad universal es primeramente el más representativo que era la excelente atención al cliente con un 29.95%, seguido por el segundo más

		representativo un personal bien capacitado con un 22.92%.
16	¿Considera importante que este proyecto cuente con colaboradores con discapacidad?	El 63.54% representativo de las personas encuestadas respondieron que les gusta la idea, seguido de un 33.85% les parece interesante el poder crear un café-restaurante que tenga el concepto de accesibilidad universal siendo a la vez una oportunidad por ambas partes, concluyendo con un grado admisible la propuesta.
17	¿Qué tan probable es que recomiendes nuestro restaurante a tus amigos y familiares?	En el gráfico número 17, nos representa con un 75% de las personas encuestadas recomendarían el café-restaurante con un lineamiento de 5 en la escala, seguido del 23.96% con un número de 4 en la escala de recomendarlo.

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la entrevista

Cuadro N°13. Análisis de la entrevista

Pregunta	Respuesta	Interpretación
Historia, como surge la idea del negocio	El negocio surge inicialmente en el año 2012, lleva 11 años trabajando y se inició por la falta de oportunidades laborales para personas con discapacitadas, entonces surgió la idea de crear el café, ya que el 90% de las personas con discapacidad no cuentan con trabajos formales y el café sería completamente con personas que tienen limitaciones al escuchar, muchos de los padres de los chicos colaboradores en ese entonces no querían que sus hijos trabajaran en dicho café ya que ellos tenían el miedo de que las personas se fueran a reír y burlar de ellos y que sufrieran algún tipo de discriminación por los clientes.	Se creo el negocio por la falta de oportunidades laborales y así mismo da una dosis de humanidad y enseña que se debe seguir luchando por los derechos de un colectivo que es invisibilizado por la sociedad. En lo referido al negocio, crea fuentes de empleo para personas discapacitadas debería ser una nueva política empresarial en todo el mundo. Se debe ser más consientes y luchar por los derechos de las personas más vulnerables de la sociedad.
Tuvo algún apoyo en ese momento ¿De quién?	En este sentido no se contó con el apoyo de nadie más que mi propia familia.	Para el fundador fue muy difícil al principio porque se tenía la idea y la voluntad, pero faltaba apoyo en muchos sentidos. Esto lleva a pensar que todo proyecto tendrá sus obstáculos, pero lo más importante es no darse por vencido. Como personas, se aprende mucho de este tipo de historias porque nos inspiran para poder ser mejores cada día.
¿Qué dificultades han enfrentado al crear el negocio?	En un principio al abrir el café no llegaba nadie al local por días no tuvimos ningún cliente, ya que las personas tienen la creencia de que una persona con discapacidad no los	Siguiendo con el tema de la resiliencia y autosuperación este es un claro ejemplo de cómo actuar ante las adversidades de la vida, por lo tanto, es importante recalcar que la

	<p>atenderá bien, tuvieron un gran bajón de clientes en el año 2018 por la falta de turistas y visitantes a la zona también por la inseguridad que se vivía en el país y temíamos por que entraran a saquear el negocio ya que en esa época era muy común los robos a los negocios y tuvimos que protegernos con lo que pudimos , después nos recuperamos y luego vino la pandemia mundial y en ese mismo contexto se quemó una gran parte de negocio donde se perdió el 90% de las cosas y toco empezar casi de cero,</p>	<p>mayor motivación que puede tener un negocio es tener la certeza que vendrán días mejores. Todas las lecciones dan una gran enseñanza y hay que aprender de cada una de ellas si no nunca se logrará avanzar.</p>
<p>¿Qué le motivo a iniciar este proyecto?</p>	<p>Una de las principales motivaciones fue el rechazo por parte de las empresas a personas con discapacidad, ya que todos los muchachos que yo recomendé llegaban de regreso a mi llorando porque no los aceptaban y eran motivos de burlas por parte de las personas y las empresas, por esta gran razón surge la idea de crear empleos para ayudar a las personas que están siendo excluidas del mundo laboral.</p>	<p>El tener una necesidad y las ganas inmensas de querer ayudar, nos lleva a tener las mejores ideas como es el caso del (café de las sonrisas), con buena motivación y ganas de salir adelante. Se logró más de lo esperado, pasar de tener cero clientes a tener grupos grandes de estudiantes y maestros.</p>
<p>¿Qué tipo de capacitación se le ha brindado a su personal?</p>	<p>Cuando se abrió el negocio se brindó una capacitación de más un mes en cuanto a todo lo de la cocina, atención al cliente, limpieza y se prepararon desde cero, también se les enseñó un oficio propio para que ellos cuando lo deseen puedan emprender por si solos.</p>	<p>Se inicio con el pie derecho ya que se logró capacitar de forma adecuada a los colaboradores y tuvieron un buen desempeño a lo largo de estos años, sin contar que las personas no contaban con mucha experiencia en esta rama de cafetería y restaurantera.</p>

<p>¿Cuál fue el potencial que vio en Granada para implementar este proyecto de dicha índole?</p>	<p>Todo inicio con una visión al futuro de como seria Nicaragua y uno de los grandes motivos de quedarnos en Granada era la diversidad y la autenticidad del país , también al principio se tenía prevista León por ser la ciudad universitaria y al ver lleno todos los locales se miraba muy bonito todo, pero esta ciudad tenía un problema los polvos, al final nos quedamos en Granada por la cercanía de los otros pueblos ciudades, también que Granada a futuro tendría mejores proyecciones de que avanzaría mucho.</p>	<p>se logró tomar la decisión correcta ya que la ciudad de Granada tiene un potencial turístico enorme, solo faltaba un poco de apoyo de las instituciones permanentes para llevar a la ciudad de Granada a su máximo potencial.</p>
<p>¿Como ha sido el nivel de aceptación de las personas sobre este negocio?</p>	<p>Al principio muy bajo porque nadie nos quería visitar por muchas razones, después de un par de meses logramos recibir una cantidad de personas bastante considerables, llegamos a recibir hasta 3,000 personas entre ellos grupos de estudiantes de U.S.A y Canadá, turistas que querían vivir la experiencia de estar en un sitio como el nuestro.</p>	<p>Como todo negocio tuvo en sus inicios sus épocas difíciles, pero con perseverancia se logró consolidar como un referente tanto nacional como internacional. Se logró llegar a ganar hasta premios internacionales y se ha convertido en un icono internacional.</p>
<p>¿Cree que este café es un modelo para el resto de negocios en la zona?</p>	<p>Es un modelo ya que cuenta con una gran historia, una gran motivación personal, es un modelo a seguir y así mismo brindar a las personas con discapacidad alternativas de apoyo e ingresos.</p>	<p>Es un modelo evidentemente, pero muchas empresas no logran darle la importancia necesaria, para que las empresas de cualquier índole logren ser incluyentes en cuanto a sus colaboradores.</p>

<p>¿Cuál es la principal experiencia o práctica que cree usted que los demás negocios pueden obtener?</p>	<p>Una de ellas es el reconocimiento internacional que ha tenido el café de las sonrisas, las visitas, las vistas a los sitios de internet, pero el mayor reto que se puede enfrentar y que ha sido muy difícil es que los demás negocios contraten a personas con discapacidad, ha sido difícil que los lugares logren llevar a cabo este tipo de cosas.</p>	<p>Los negocios deberían tomar nuevas políticas empresariales como el no excluir a diferentes sectores de la sociedad al ser invisibilizados. Asimismo, se crean nuevas alternativas de trabajo para todo el mundo sin excepción alguna, ni discriminación de cualquier índole.</p>
<p>¿Cada cuanto regresa al lugar? ¿Y cuando no está quien se queda a cargo?</p>	<p>Las otras personas que se quedan a cargo son mi hijo y uno de los muchachos que está a cargo en recepción, con el pueden preguntar cualquier información o duda que se tenga ya sea del negocio o sobre cualquier dato.</p>	<p>En esta parte no existe discordia ni desconfianza alguna por parte de los trabajadores y el fundador, existe armonía y mucha confianza depositada en los contribuyentes del negocio.</p>
<p>¿Cuál fue el momento más duro que ha pasado este proyecto y como lo supero?</p>	<p>Este fue en enero de 2020 se nos quemó la mayoría del local, casi el 90%, nos tocó iniciar de cero y empezar a hacer rifas, conciertos, entre otras cosas las personas de Granada fueron muy generosas nos tenían mucha estima y mucho aprecio que nos ayudaron y nos apoyaron en cosas materiales y monetaria,</p>	<p>Se podría decir que se vivieron muchas adversidades, pero la que marcó un antes y un después fue la del incendio, ya que nos muestra la vulnerabilidad de la vida, al tenerlo todo hoy perderlo para mañana.</p>
<p>¿Cuál es tu tasa de retención de clientes?</p>	<p>Podríamos decir que hemos tenido altos y bajos, así como hemos logrado tener grupos grandes de personas a no tener ni un cliente, diríamos que la retención de clientes se mantiene.</p>	<p>Como buen negocio sostenible se ha mantenido con altas y bajas, pero siempre han logrado retener a los clientes y así mismo darles trabajo a jóvenes que buscan oportunidades de empleo. Por lo tanto, el negocio es un excelente modelo para muchos negocios de nuestro país.</p>

<p>¿Qué estrategias implementa para atraer su público objetivo?</p>	<p>No hemos hecho mucha publicidad, solo una vez logramos pagar a alguien para hacer estrategias, más bien hemos tenido muy buena publicidad gracias a los medios de comunicación como CNN, youtubers, blogueros, hemos salido en muchos reportajes internacionales hemos ganado reconocimientos tanto a nivel nacional como internacional, así que creo que estas fuentes han sido más que suficiente para ser reconocido y tener más afluencia de personas.</p>	<p>A pesar de la poca publicidad que ellos mismo hacen, los medios de comunicación les han brindado la publicidad necesaria para tener un gran alcance a gran escala. Su gran labor humana les toco el corazón a muchas personas y es su mayor privilegio de poder ser ejemplos para las demás personas.</p>
<p>¿Cuál es el proceso de contratación de los nuevos trabajadores?</p>	<p>no existe un protocolo estándar para contratar, no tenemos grandes exigencias nada más que tener disposición y ganas de aprender y trabajar, nosotros no tenemos limitantes en el caso de la experiencia, más bien brindamos la oportunidad de adquirir experiencia y tener un oficio digno.</p>	<p>Esta última pregunta deja una gran lección de que no se debe a veces de juzgar alguien por su aspecto. Más bien hay que ponerlo a prueba y que demuestre sus valores y sus habilidades y conforme vaya pasando tendrá más experiencia al estar preparado para el mundo laboral.</p>

Fuente: Entrevista con Sr. Antonio Prieto Buñuel, Fundador Café de las Sonrisas.

4.1 DISEÑO DEL MODELO

Perfil y diseño del modelo de café-restaurante de accesibilidad universal

Nombre del negocio: Café-restaurante «La-TTE»

IMAGOTIPO



Slogan:

«Nuestro corazón La-TTE por todos»: El Slogan, tiene el fin de comunicar que el quehacer y sentido del negocio son todos los clientes, sin ningún tipo de discriminación. Se agregó el La-tte como café de referencia, ya que dicho café contiene diversas capas de leche perfectamente equilibrado que tiene una estética muy agradable y una textura irresistible, a su vez, muestra unidad en su composición.

4.1.1 Enfoque del modelo

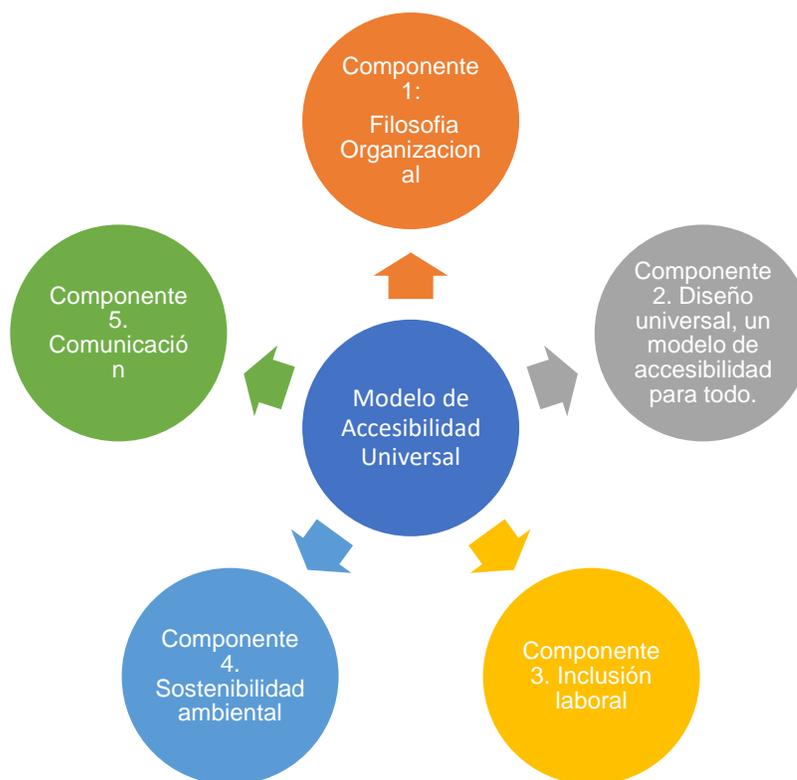
Para fines del presente estudio se ha diseñado un modelo de café-restaurante de accesibilidad universal, que se ha denominado Café-restaurante «La-TTE», el cual constituye un negocio dedicado a la prestación de servicios de alimentos y bebidas que acoge a todas las personas, independientemente de su origen, orientación sexual, habilidades físicas o mentales.

El Café-restaurante «La-TTE» está especialmente orientado a la contratación y atención de las personas que vive con discapacidad o movilidad reducida, la cual puede ser congénita o adquirida, permanente o transitoria y puede incluir a los adultos mayores, embarazadas, personas con sobrepeso, niños, personas de talla baja, etc.

4.1.2 Componentes

El Modelo está diseñado para ser una herramienta efectiva para construir una marca sólida y positiva. La Estructura del Modelo esta divido por componente, a saber:

Gráfico N°18. Esquema general del Modelo de Accesibilidad Universal.



Fuente: Elaboración propia

Componente 1. Filosofía organizacional

El Modelo tiene una filosofía de excelencia por los detalles, pasión por el servicio e inclusión y respeto por las personas.

- A. **Misión:** Contribuir a generar entornos inclusivos para las personas con discapacidad y sus familias a través de la generación de alterativas laborales

inclusivas, el reconocimiento de la dignidad y el valor de todas las personas, a su vez, promoviendo acciones que faciliten el disfrute pleno de todos los derechos humanos y los beneficios de la vida cultural, social, laboral y educativa que nuestra sociedad brinda.

B. **Visión:** Ser un modelo social y de negocio de referencia en el que cualquier persona pueda participar en igualdad de condiciones y oportunidades. Nuestra visión se materializa con un modelo que pone en el centro a la persona y reconoce su dignidad a través del empleo y la atención de calidad.

C. **Objetivos**

Objetivo General: Crear un café-restaurant con un concepto inclusivo e innovador, en la ciudad de Granada, específicamente en la calle de la calzada de dicha ciudad, que acoge a todas las personas, independientemente de su origen, orientación sexual, habilidades físicas o mentales, con el fin de contribuir al disfrute pleno sus derechos humanos y los beneficios de la vida cultural, social, laboral y educativa que nuestra sociedad brinda.

Objetivos específicos:

- a) Ser un modelo de negocios de referencia en materia de inclusión para los empresarios y emprendedores del sector turísticos y de alimentos y bebidas dentro del corredor turístico de la ciudad de Granada.
- b) Fomentar el apoyo colaborativo con empresas locales socialmente responsables que puedan incluir y valorar las capacidades de las personas con discapacidad, generando un valor agregado para el sector turístico de la ciudad de Granada.

- c) Formar un vínculo de colaboración permanente que sea un referente para la inclusión social, educativa, cultural y laboral de las personas con discapacidad, siendo un referente en el cambio de paradigmas reconocido por la calidad en la prestación de sus servicios.

D. Principios y Valores:

- 1. No-Discriminación:** Todas las personas tienen los mismos derechos, sin distinción, exclusión, limitación o preferencia, fundada en la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, las opiniones políticas o de cualquier índole, el origen nacional o social, la posición económica o el nacimiento.
- 2. Respeto de la Dignidad humana:** Toda persona tiene derecho al respeto de su honra, autonomía y al reconocimiento de su dignidad.
- 3. Solidaridad:** Apoyamos incondicionalmente a las personas en situación de vulnerabilidad y promovemos las acciones de colaboración y ayuda mutua.
- 4. Acción Colectiva:** Somos consciente que solos no podemos alcanzar nuestra misión, valoramos importante la acción colectiva y el compromiso mutuo entre las personas, la sociedad y las empresas.
- 5. Sostenibilidad:** consiste en satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer a las necesidades de las generaciones futuras.
- 6. Integridad.** El negocio contara con colaboradores correctos, educados, atentos e intachables dentro y fuera de la empresa.
- 7. Rentabilidad.** La rentabilidad hace parte de la razón del restaurante porque se desea un futuro económico para los colaboradores del negocio.

Componente 2. Diseño universal, un modelo de accesibilidad para todo.

El diseño universal dentro del negocio es abordado desde un enfoque físico, sensorial, cognitivo y alimenticio, a su vez incorpora 7 principios con el fin de garantizar que el servicio sea posible usar por la mayor variedad de personas, independientemente de su capacidad física, sensoriales, edad, tamaño entre otros.

Entre los principios tenemos:

1. Igualdad de uso
2. Flexibilidad
3. Uso simple de uso
4. Información comprensible
5. Tolerancia al error
6. Bajo esfuerzo físico
7. Espacio y tamaño para el acercamiento según normas ISO

En lo referente al entorno físico:

- a. **Zonas de Aparcamiento:** Se habilitarán plazas o espacios de estacionamiento preferencial para personas con limitaciones motrices, dichos espacios estarán debidamente señalizados con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), dicha zona estará cerca de la entrada del negocio para evitar que la persona recorra grandes distancias. Se sensibilizará a las personas a respetar dichos espacios, en dichos espacios se ubicarán rampas y agarraderas.

- b. **Rampas para silla de ruedas:** El Café-restaurant «La-TTE», contará con rampas en la entrada y en las zonas comunes del establecimiento. Esto permitirá que personas con problemas de movilidad puedan acceder a las diversas áreas del negocio sin problemas. De igual forma, el restaurante no contará de forma simultánea en los lugares que los requiera con escaleras, ya que para las personas con bastón es más fácil usar escalera y no rampas.

- c. Zonas de aseo:** Se contará con baños con el equipamiento requerido para personas con discapacidad, tales como las barras (barras de seguridad), accesorios y asientos de apoyo. Además, se va a considerar que la combinación de dichos elementos debe permitir girar una silla de ruedas sin problemas. Se colocarán los espejos en el local a altura apropiada para su uso, incluyendo una leve inclinación.
- d. Interior del Local:** En el local se distribuirá el mobiliario de tal forma que permita zonas libres de obstáculos, para garantizar el giro y facilitar la maniobra. En todo el interior del local, se contará con suelo antideslizante y en las áreas destinadas para niños serán goma o espuma.
- e. Puertas:** Las puertas del local internas y externas cumplirán con el ancho apropiado para sillas de ruedas manuales o eléctricas, el sistema de apertura de la puerta será fácil manipular, para lo cual, se incluirá tiradores de palancas a una altura apropiada que pueda ser alcanzada por una persona en silla de ruedas. Las puertas serán preferiblemente correderas, sobre todo la salida de emergencia, cocina y baño.
- f. Mobiliario:** Las Mesas contarán con las características indispensables para que las personas con sillas de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad. Las mesas no tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en sillas de rueda, asimismo estará a una altura apropiada. Se contará con diversos tipos de sillas, con apoyo o sin apoyabrazos, y de distintas alturas, asimismo los muebles no estarán fijos en el suelo, para poder moverlos en casos necesarios, también se contará con sillas para niños.

Se contará con un porcentaje de mesas redondas, ya que el caso de reuniones o puntos de encuentro facilitará que la persona con discapacidad auditiva pueda ver a todos los miembros de la mesa.

Los diversos modelos de mesas, contarán con protectores en las patas para reducir el ruido al moverlas.

- g. Animales de asistencia:** Se va a generar las condiciones y espacio exclusivo para los animales de asistencia, según los requerimientos de cada caso.

En lo referente al componente Sensorial y cognitivo:

- a. Menú:** El menú será elaborado con papel no deslizante, a su vez, será diseñado para que no sea necesario ser abierto, y contara con escritura Braille.

- b. Confort acústico:** Con la finalidad de generar un entorno apropiado para las personas con discapacidad auditiva, usuarios de audífonos o implante coclear (ya que dichos dispositivos amplifican toda la señal que recibe), se tendrá cuidado en las condiciones acústicas de los espacios. En primer lugar, se va a adquirir dispositivos poco ruidosos (aparatos de aire acondicionado, electrodomésticos, ordenadores, lámparas, etc.), intentando que estén los más alejados posible de las personas con discapacidad auditiva. Esto incluye el uso de música de ambientación suave.

Para las personas con discapacidad auditiva: Se instalarán en espacios amplios, la colocación estratégica de espejos permite el control del entorno, asimismo, en las puertas se colocarán paramento transparente o de una franja libre en su parte superior o inferior que facilite la visualización.

- c. **Señales luminosas:** Las señales sonoras irán acompañadas de señales luminosas que facilite la percepción de la información contenida. Tal es el caso de timbres, teléfonos, sistemas visuales de alarma, salidas de emergencia, avisos de evacuación, detectores de gas y humos en cocinas. Las Señales antes mencionadas también se instalarán en el área de atención al cliente (Caja, canal de comunicación entre cocina, caja y meseros).

En el caso de colocar pantallas, se garantizará que todos los programas y anuncios estén subtítulos.

- d. **Arquitectura accesible para personas autistas:** En el diseño del El Café-restaurant «La-TTE», se va considerar un entorno minimalístico, evitando pequeños detalles que puedan distraer a las personas autistas, garantizando que el diseño de interior incorpore formas sean claras, fachadas uniformes, y el mínimo de elementos.
- e. **Colores en el diseño de interior:** Se utilizarán colores neutros y mates (sin brillo) para evitar brillos que afecten la vista, un color predominante será el azul, ya que dicho color se ha convertido en el color del autismo debido a sus connotaciones de calma, estabilidad, y su capacidad de ayudar a las personas con autismo a mantener un estado emocional estable y a mejorar su rendimiento cognitivo, así como su simbolismo en representar la diversidad y la inclusión del autismo. No se usará color rojo puede ser considerado como un estímulo visual no deseado o perturbador para algunas personas con autismo.
- f. **Paneles informativos:** Se instalarán Paneles informativos (mapa del local, información clave) en lugares claves del local, los cuales serán de fácilmente perceptibles y contener información precisa y fácil de comprender,

considerando el acceso a personas con distintas capacidades sensoriales. También se contemplará la altura y capacidad de alcance.

g. Formación de personal: La Organización Mundial de Turismo expresa que el trato al cliente es un punto fundamental para perfeccionar la calidad del servicio en cualquier establecimiento que el personal de atención al público disponga del conocimiento necesario sobre cómo tratar debidamente a personas con discapacidades especiales o con limitaciones para el desarrollo de la actividad. (2015, p. 122), consecuentemente, se brindará capacitación a los colaboradores en el sistema lingüístico de carácter visual, espacial, gestual y manual, asimismo en la forma de atención a las personas con discapacidad.

h. Higiene y seguridad: Al interior se contará con un protocolo para casos de emergencias (terremotos, incendios, etc.) que incorpore a colaboradores y usuarios en situación de discapacidad, contemplando sus necesidades particulares de ayudas técnicas y/o asistencias requeridas y las personas que asistirán a colegas con cierto nivel de dependencia para generar mayor seguridad en los casos necesarios de evacuación.

En lo referente a la nutrición saludable (Alimentos y bebidas):

En el diseño del modelo se ha considerado indispensable el adaptar y contar con una oferta de alimentos y bebidas de acuerdo a los requerimientos nutritivos especiales, y que permita atender a las alergias, intolerancias, preferencias alimenticias y todas las posibles variantes a las que la cocina se pueda enfrentar. Es por ello, que se evitará los alimentos ultra procesados, con químicos y aditivos o apostando por productos km0 (productos frescos), oferta Vegetarianos, veganos, sin gluten, sin lactosa, etc.

Cuadro N°14. Dietas de necesidades alimentarias especiales

Dieta sin gluten para personas con Enfermedad celiaca	Imprescindible para personas aquejadas de esta enfermedad crónica, no contiene ningún alimento en cuya composición química esté presente esta proteína.
Dieta para personas con Diabetes	Contiene hidratos de carbono complejos añadidos, alto contenido en fibra y productos bajos en grasa. No contiene azúcares de fácil asimilación
Dieta Blanda para personas con Afecciones gástricas	No contiene ingredientes o bebidas que puedan desencadenar trastornos gástricos y excluye productos de digestión complicada, como por ejemplo salsas delicadas y especias.
Dieta hipocalórica	Contiene hidratos de carbono complejos añadidos y productos con un alto contenido en fibra
Dieta baja en colesterol para personas con Hipertensión arterial, riesgo de infarto o angina, arterioesclerosis	Alimentos ricos en fibra, hidratos de carbono complejos y productos bajos en grasa. Puede contener grasa polisaturada.
Dieta baja en sodio/sal para Enfermos cardiovasculares o renales	No se usa sal en la preparación de los platos, que tienen un bajo contenido en sodio.
Dieta sin lactosa	Se excluye cualquier producto que contenga esta proteína, presente en todos los lácteos
Dieta Vegetariana	Se utilizan productos de origen vegetal. Se excluye carne, pescado, productos lácteos ni huevos

Dieta Ovo vegetariana	Creada para quienes siguen una dieta vegetariana. Incluye huevos y productos lácteos, pero excluye la carne y el pescado
------------------------------	--

Fuente: Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física.

Es importante destacar que como parte del programa de formación se capacitaría a los colaboradores en la correcta manipulación de alimentos y sus riesgos, así se estará garantizando la calidad del servicio y percepción de los clientes.

En el Café-restaurante «La-TTE», se diseñará la cocina con las mismas especificaciones del área de atención y se van adquirir todos los utensilios especiales de cocinas requeridos para personas con discapacidad, en este mismo sentido, los Platos y cubiertos se van adquirir para ser apropiados para el uso de personas con discapacidad.

Componente 3. Inclusión laboral

El Café-restaurante «La-TTE» tiene el compromiso de adoptar una estrategia basada en la formación y capacitación de las personas con discapacidad. Es por ello que:

- a) Se priorizará la inserción laboral de colaboradores en situación de discapacidad, con enfoque de igualdad de género.

- b) En los procesos de contratación se velará la incorporación de ajustes razonables y formatos accesibles para aplicar a los puestos, asimismo que los requisitos para acceder a un puesto de trabajo sean sólo los esenciales y relacionadas con el cargo, para evitar discriminación alguna por razón de discapacidad

- c) Se brindará apoyo por medio de un programa de inducción y capacitación en el ingreso a las personas en situación de discapacidad, a través de la

identificación de los ajustes requeridos para el desempeño del cargo, asimismo contribuir con la incorporación de los mismos

- d) Se tendrán materiales de inducción en diversos formatos (audible, textos escritos, iconográficos, entre otros) que se adapten a las necesidades de las personas en situación de discapacidad.
- e) Se desarrollarán planes de mejora, identificados a partir de los requerimientos específicos del cargo y del desempeño, de igual manera para todos los funcionarios/as y/o empleados/as.
- f) Se desarrollarán mecanismos que aseguren que no se produzca discriminación alguna por razón de discapacidad en el desarrollo profesional (sistema de remuneraciones, promoción interna, evaluación del desempeño, comunicación interna, beneficios sociales, sistema de capacitación, entre otros).

Componente 4. Sostenibilidad ambiental

Entre las medidas de sostenibilidad y protección del medio ambiente, que se incorporarán en el Café-restaurant «La-TTE», se encuentran:

- a) Uso eficiente de agua: se instalarán un sistema automático en los grifos de la cocina y baño, asimismo descarga de agua automática de los baños.
- b) Uso óptimo de la energía mediante diseños de aislamiento natural: se optimizará el uso de luz naturales, y se instalaran paneles solares para el acceso a electricidad.
- c) Reducción de agua y reciclaje: Se instalará un sistema de recolecta de agua de lluvia, para el uso en riego y limpieza de áreas específicas.

- d) Se contará con un jardín que cuente con la naturaleza apropiada (evitando especies con polen, espinas o afiladas)
- e) Se priorizará las compras locales de insumos y artesanías a pequeños y medianos productores, priorizando a mujeres.
- f) Se implementará un sistema de reciclaje de materiales como plástico, vidrio, orgánico, papel y cartón.

Componente 5. Comunicación y comercialización

Se diseñaría un Plan de comunicación anual por medio de redes sociales, entrevistas y eventos promocionales, con el fin de sensibilizar a las personas sobre los derechos de las personas con discapacidad y promover los servicios del Café-restaurant «La-TTE», asimismo concertar alianzas que se sumen a la propuesta o impulsen nuevas iniciativas.

Estrategias de comunicación y comercialización

a) Redes sociales

Se diseñará un plan de contenido por cada una de las plataformas como: Facebook ads, Instagram ads, YouTube ads y Tik Tok, siguiendo el modelo de clips con el fin de permitir incrementar la visibilidad con ayuda de los algoritmos.

Los usuarios actualmente dedican gran tiempo a las redes sociales, y las cifras de actividad siguen creciendo, siendo una manera óptima de llegar a ellos, por lo cual, considerando el concepto del Modelo de café -restaurant 'LA-TTE', se diseñarán estrategias de comunicación inclusiva que promueva el respecto de los derechos humanos de las personas con discapacidad haciendo más visible su contribución a la sociedad.

Se crearán post publicitarios de acuerdo a un plan de contenido mensual, donde se incluirá imágenes que estarán etiquetadas correctamente con texto alternativo (o “alt text”). Un lector de pantalla puede describir el contenido de estas imágenes utilizando una voz sintética, y permitir que las personas con discapacidad visual comprendan las imágenes en su Feed de Facebook. En cuanto a YouTube y tik tok, se realizarán subtítulos en los videos. Así mismo, en los contenidos visuales se realizará implementación de la interpretación del lenguaje de señas haciendo uso de un buen contraste entre la fuente y el fondo, asimismo en el contenido impreso se integrará el braille.

b) Página web

Se realizará con diferentes secciones las cuales serían:

- Un blog donde se compartan experiencias por parte de colaboradores y usuarios con el fin de contribuir al intercambio de buenas prácticas y casos exitosos de integración laboral de personas con discapacidad.
- Una sección de aprendizaje en lenguaje de señas, recomendaciones en cuanto a salud, lectura, recetas saludables, audio libros etc.
- Una sección del ‘¡Sabias que !’, con el fin de despertar curiosidad de los usuarios que sirva de atracción.

Igualmente, en cada una de las secciones estarán con imágenes descriptivas y complementadas con podcasts.

c) Eventos promocionales

La gestión proactiva en eventos es importante para atraer y mantener clientes, aumentar los ingresos, diferenciarse de la competencia y generar publicidad gratuita. Al ofrecer servicios personalizados y adaptados a los eventos, los restaurantes pueden crear una experiencia única y atractiva para los clientes, lo que aumenta la fidelidad y la satisfacción del cliente.

Se realizará un plan estratégico donde se incluya un calendario con eventos sociales como días festivos, estos ayudarán a la fidelización de clientes, generar reseñas y publicidad gratuita, y una gran oportunidad de convenios con pequeñas empresas o emprendedores locales, así como organizaciones que nos ayuden a fomentar el aprendizaje como el Centro Cultural Nicaragüense Norteamericano, Escuela Normal Alesio Blandón, Asociación Nacional De Sordos De Nicaragua, Biblioteca y fonoteca nacional para no videntes Luis Braille entre otros donde imparten cursos de carácter inclusivo y serían de gran ayuda en la parte de capacitar al personal.

La publicidad inclusiva humaniza la marca y esto motiva a otros empresarios al querer tener la oportunidad de ser agentes de cambio, luchando por la misma causa de inclusión.

d) Otros medios

La radio y la televisión son medios de comunicación que no se pueden descartar, se crearán con audios descriptivos en el caso de los anuncios por medio la radio y con interpretaciones del lenguaje de señas en el caso de los canales de televisión. La representación en campañas publicitarias no solo es fundamental para los posibles clientes, sino que también ayuda a ampliar la mentalidad de la sociedad y se sientan parte de ello.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN

El análisis de la investigación se centró en estudiar las particularidades del grupo de personas con discapacidad en el marco del sector turismo. En este sentido, después de haber aplicado los diferentes instrumentos a los sujetos de las muestras y analizado e interpretado los resultados, llegamos a las siguientes conclusiones:

Objetivo N°1.

Caracterizar los servicios y entornos turísticos en el área de implementación del modelo de café-restaurante de accesibilidad universal, por medio de la observación en el área de estudio.

Se logró identificar que la ciudad de Granada a pesar de su importancia turística, no posee establecimientos que dispongan de accesibilidad universal, entre los establecimientos observados se encontraron bares, restaurantes, y café, siendo el más cercano al modelo el 'Café las sonrisas' que tiene como objetivo ser espejo para otros empresarios y romper cualquier tabú con el mundo de la discapacidad, por medio de la generación de oportunidades laborales a cada uno de sus colaboradores que disponen de una discapacidad.

El turismo esta cada día desarrollándose más en Granada, siendo esta ciudad colonial uno de los mayores atractivos de Nicaragua, sin embargo, no se ha desarrollado el turismo accesible para personas con discapacidad, a pesar de esto, en Granada las empresas del sector turismo han estado atendiendo personas con discapacidad, por consiguiente, la ciudad de Granada cuenta con una demanda de este segmento.

Por otra parte, las opiniones de las personas en Granada coinciden en cuanto a la aceptación y apoyo de la creación de un restaurante de acceso universal, con la finalidad de llevar a sus familiares que cuenten con alguna discapacidad, destacando la importancia de desarrollar un concepto novedoso e innovador.

Objetivo N°2.

Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la implementación de café-restaurante, de accesibilidad universal en la ciudad de Granada, departamento de Granada por medio de la aplicación de un análisis DAFO

Se identificó que la ciudad de Granada tiene el potencial de ser considerado como un sitio pionero para implementar un modelo de café-restaurante con accesibilidad universal, atendiendo a turistas con discapacidad partiendo que mejore las condiciones de su entorno, y se adopte una dinámica de atención a este tipo de clientes sin barreras actitudinales

Por otra parte, se ha concluido que un modelo de café-restaurante con accesibilidad universal genera una ventaja competitiva frente a los demás negocios que se dedican a distintos nichos de mercado, además de ser un buen aporte para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y la restitución de sus derechos.

La implementación de un modelo de café-restaurante con accesibilidad universal es muy factible dado los resultados de la presente investigación, donde se mostró la necesidad de brindar el servicio adecuado para las personas con discapacidad por lo que la propuesta de esta investigación tiene una necesidad real.

Está claro que la población que sufren algún tipo de discapacidad es significativa, ya que, según Informe del Banco Mundial, el 15 % de la población mundial, es decir, 1300 millones de personas, sufren algún tipo de discapacidad, y la prevalencia de la discapacidad es mayor en los países en desarrollo (sobre todo por el proceso de envejecimiento de los países), sin embargo, no existen mecanismos para la inclusión social e integral de dicha población y es ahí donde nosotros entramos al sector y cubrimos esta necesidad siendo nuestra ventaja competitiva.

Objetivo N°3.

Formular los componentes del modelo de café-restaurante de accesibilidad universal para su implementación en la ciudad de Granada, departamento de Granada, 2023-2024, por medio de los resultados del análisis de la encuesta.

El Sector Turístico no ha tomado en cuenta el segmento de personas con discapacidad como parte activa del mercado turístico, lo que provoca la falta de interacción turística por parte de este segmento. La accesibilidad universal permite que las personas con capacidades diferentes aprovechen los beneficios de las mismas actividades y participen en el mismo entorno que el resto. Garantizando que tengan las mismas oportunidades de participar y ser parte de una nueva experiencia donde se sientan cómodos.

Se requiere de negocios inclusivos, que contribuyan a la realización de los derechos de las personas con discapacidad, a su vez, contribuya a su integración digna y plena al mercado laboral y al goce de servicios que respondan a sus requerimientos, dado los componentes empleados en nuestro estudio servirá de guía para los establecimientos que quieran ser parte de este cambio.

Las personas con discapacidad se sienten más seguras cuando un negocio de alimentos y bebidas posee la capacidad de atender óptimamente sus necesidades, al implementar estos componentes permitirá comunicar claramente lo que nos hace único y especial, no sólo para distinguirnos del resto, sino ser parte de eso.

El corredor turístico de La Calzada en la ciudad de Granada, cuenta con un gran potencial para el turismo accesible, que permite diversificar la oferta y a su vez crear un producto capaz de dar respuesta a la demanda que se presenta por parte del sector de personas que viven con discapacidad.

Finalmente, esta investigación contribuirá a generar un modelo de café-restaurante con accesibilidad universal que otros investigadores profundicen y amplíen esta área que hasta hoy es poco estudiada, ayudando así al crecimiento y fortalecimiento del turismo accesible e inclusivo en el país.

Futuras líneas de investigación

A pesar de las limitaciones de este trabajo apuntadas anteriormente, también se extraen cuestiones positivas que pueden suponer nuevos retos u objetivos para futuras investigaciones.

- Las generaciones futuras podrían diseñar herramientas con las que pueda observarse sin ambigüedades si se manifiestan correlaciones entre los constructos de satisfacción laboral y satisfacción de los comensales.
- Realizar un plan operativo técnico y un plan financiero.
- Así mismo, realizar planes de construcción para la puesta en marcha del proyecto.

CAPÍTULO VII.- RECOMENDACIONES

- a) Que el sector privado en coordinación con las autoridades nacionales en materia de turismo, fomenten la capacitación del personal turístico para atender personas con discapacidad.
- b) Mantener un censo actualizado a nivel país y por departamento de las personas con diferentes discapacidades para facilitar la obtención de datos para futuras investigaciones.
- c) Promover el desarrollo de Modelos de negocios de accesibilidad universal, abriendo la posibilidad de integrar a las personas con discapacidad, motivando a que las mismas tengan la oportunidad de ser actores de la dinámica turística.
- d) Promover la integración turística por medio de planes estratégicos competitivos con el fin de capacitar, concientizar y enfatizar la oportunidad y beneficios que posee la implementación de Modelos de negocios de accesibilidad universal, asimismo aprovechar las oportunidades del mercado, reforzando la ventaja competitiva.
- e) Incorporar en la formación de estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras asignaturas y cursos de formación especializada en materia de turismo inclusivo y accesible para la atención e integración de las personas con discapacidad a dicho sector

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adriana del Carmen P. Daisy Salazar S y Leonardo Saravia M. (agosto del año 2020) «El lenguaje de señas como una herramienta para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo en la ciudad de León», Nicaragua.

Alessandra a Celeste Z. (Quito, 2019). «Un camino alternativo para desarrollar Nicaragua». Quito, Ecuador.

Armando Vásquez. (2020). «La discapacidad en América Latina». Managua, Nicaragua.

Aulla, G. (2019). «Turismo Inclusivo y Satisfacción del Cliente en la Ciudad de Baños de Agua Santa». Provincia del Chimborazo, Ecuador.

Chamorro Brenes K. Guzmán Carcache K. y Incer Velásquez L. (Julio 2020). «Acciones estratégicas para la implementación del Turismo Accesible en la atención a turistas con capacidades motrices e intelectuales restringida en la Reserva Ecológica Privada El Bajo-El Crucero». En el municipio del departamento de Managua. Managua, Nicaragua.

INTUR. (2020). «Boletín de Estadísticas de Turismo de Nicaragua, Edición N ° 31». Disponible en: <https://www.intur.gob.ni/wp-content/uploads/2021/07/Bolet%C3%ADn-de-Estad%C3%ADsticas-de-Turismo-de-Nicaragua-del-A%C3%B1o-2020-nic.pdf>

Laura LAMUS G. y Mariel Gómez B. (2019). «Diseño de herramientas de apoyo para la atención de personas con discapacidad auditiva en restaurantes de Bucaramanga. Bucaramanga, Colombia».

María Sánchez M. (2021). «Lenguaje inclusivo dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua». Tungurahua, Ecuador.

MINCIT, FONTUR y CIDCCA. (2019) «Manual de turismo accesible "Turismo para Todos». Bogotá, Colombia.

Molina Hoyo, M., & Cánoves Valiente, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. Cuadernos de Turismo, (25), 25–44. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/109561>

OIT. (2000). «Datos sobre Discapacidad en el mundo del trabajo». Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_087709.pdf

Yelena Estefanía o. (abril 2019). «Diseño de un modelo de negocios inclusivo para emprendimiento de un restaurante de comidas rápidas». Guayaquil, Ecuador.

Zalazar, D. (2018) «Turismo accesible en centros de interpretación ambiental. Estudio de caso: Balneario El Condor, Viedma». Viedma, Argentina.

ANEXOS

Anexo No.1. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento N°1. Encuesta



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES (UCC)

ENCUESTA PARA EL DISEÑO DE UN MODELO DE CAFÉ-RESTAURANTE DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LA CIUDAD DE GRANADA

Por favor responda la encuesta con respuestas de su preferencia:

Esta encuesta nos permitirá obtener la información necesaria para el diseño de un modelo de café-restaurante de accesibilidad universal en la ciudad de Granada, departamento de Granada, 2023-2024, en el marco de la realización de la investigación de curso de culminación de la carrera Administración de empresas turística & hotelera en la UCC. La iniciativa propone un diseño centrado en el usuario, a su vez, orientado a las necesidades de las personas con discapacidad.

Sexo <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	Edad <input type="checkbox"/> 18 a 25 años <input type="checkbox"/> 26 a 30 años <input type="checkbox"/> 31 a 39 años <input type="checkbox"/> 40 a más
Discapacidad <input type="checkbox"/> Con Discapacidad <input type="checkbox"/> Sin Discapacidad	Turista <input type="checkbox"/> Extranjero <input type="checkbox"/> Residente

1. Usted, ¿acostumbra a salir a restaurantes o cafeterías de la ciudad?

- a. Si
- b. No

2. ¿Con qué frecuencia asiste a cafetería o restaurantes?

- a. Una vez al mes
- b. Dos veces al mes
- c. Tres veces al mes
- d. Cuatro veces o más

3. ¿Conoce a alguien con algún tipo de discapacidad?

- e. Si Especifique si es a. Familiar b. amig@ c. otro
- f. No

4. ¿Ha visitado o conoce de algún tipo de restaurante de acceso universal?

- a. Si
b. No

5. ¿Qué opina sobre la creación de un restaurante de acceso universal?

- a. Me gusta la idea
b. Es interesante
c. No opino

6. ¿Le gustaría visitar un restaurante de acceso universal? ¿Por qué?

- a. Apoyo a la idea
b. Tener una nueva experiencia
c. Pienso que es innovador
d. Para llevar a familiares que cuenten con una discapacidad
e. otro
f. No opino

7- Al momento de decidir dónde ir a comer, ¿Qué aspectos influyen en su elección? Puede marcar más de una opción.

- a. Atención al cliente
b. Ubicación
c. Sabor de la comida/bebida
d. Precio
e. Ambiente
f. Decoración/concepto
g. Limpieza
h. Todas las anteriores

8. ¿Cuál horario de atención prefiere?

- a. 7am – 12md
b. 1pm - 7pm
c. 8am - 6pm

9. ¿Qué tipo de comida prefiere?

- a. Típica
- b. Comida Rápida
- c. Vegetariana
- d. Buffet

10. Si usted fuese a un restaurante-café con acceso universal ¿Cuáles consideraría que son los motivos que influyen en su visita?

- e. Por su prestigio
- f. Por Recomendación
- g. Por lo novedoso e innovador
- h. Por su ubicación

11. ¿Qué espera encontrar en un restaurante con acceso universal? (mínimo 2)

- a. Accesibilidad en las instalaciones
- b. Buenas instalaciones y entorno adaptados a todas las necesidades
- c. Un ambiente acogedor y seguro
- d. Excelente atención
- e. Personal capacitado para atender de forma especial a cada cliente según su necesidad

12. ¿Considera importante que este proyecto cuente con colaboradores con discapacidad?

- a. Me gusta la idea
- b. No estoy de acuerdo
- c. Interesante idea

13. ¿Qué tan probable es que recomiendes nuestro restaurante a tus amigos y familiares? Califique del 1-5 siendo 1 el mínimo y 5 como máximo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Gracias por su tiempo.

Instrumento N°2.

ENTREVISTA

Granada, 02 de mayo de 2023

Instrumento 2. Guía de entrevista al fundador de Café 'Las Sonrisas', Sr Antonio Prieto Buñuel.

Tema General: «Propuesta de diseño de un modelo de café-restaurante de accesibilidad universal en la ciudad de Granada, departamento de Granada, 2023-2024»

Objetivos: Proponer un diseño de modelo de café-restaurante de accesibilidad universal para su implementación en la ciudad de Granada, departamento de Granada, 2023-2024, contribuyendo que todas las personas participen con las mismas oportunidades.

Nombre del entrevistado:

Cargo: _____

Fecha y hora: _____

E-mail: _____

1. Generalidades del Área

Nombre y categoría de manejo: _____

Servicios que ofrecen: _____

Número de teléfono, línea o móvil: _____

Ubicación geográfica: _____

Página web: _____

1. Historia, como surge la idea del negocio
2. Tuvo algún apoyo en ese momento ¿De quién?
3. ¿Qué dificultades han enfrentado al crear el negocio?
4. ¿Qué le motivo a iniciar este proyecto?
5. ¿Qué tipo de capacitación se le ha brindado a su personal?
6. ¿Cuál fue el potencial que vio en Granada para implementar este proyecto de dicha índole?
7. ¿Como ha sido el nivel de aceptación de las personas sobre este negocio?
8. ¿Cree que este café es un modelo para el resto de negocios en la zona?
9. ¿Cuál es la principal experiencia o practica que cree usted que los demás negocios pueden obtener?
10. ¿Cada cuanto regresa al lugar? ¿Y cuando no está quien se queda a cargo?
11. ¿Cuál fue el momento más duro que ha pasado este proyecto y como lo supero?
12. ¿Cuál es tu tasa de retención de clientes?
13. ¿Qué estrategias implementa para atraer su público objetivo?
14. ¿Cuál es el proceso de contratación de los nuevos trabajadores?

**Anexo No.2. Fotografías dentro del corredor turístico la calzada
1.Establecimientos dentro del corredor turístico de Granada**

**The Irish pub
Bar-restaurante**



**Brothers Granada
Restaurante**



**ISAHOUSE
Drink and food**



**Tierra mía
Bar & restaurante**



**Q'tal
Bar & Grill
Restaurante**



**LEVEL ONE
Bar**



**Kathys
Waffle house
Restaurante**



**Creamy
Heladería**



**El Zagan
Restaurante**



**Café del arte
Café & restaurante**



**Tierra Mia
Bar & restaurante**



**Grill House
Restaurante**



**Comidas típicas y más
Restaurante**



**Nectar
Restaurante**



Hotel Darío



La Calzada



The Garden



Fotografías tomadas por: Andrea Ramírez & Lenny Tinoco.

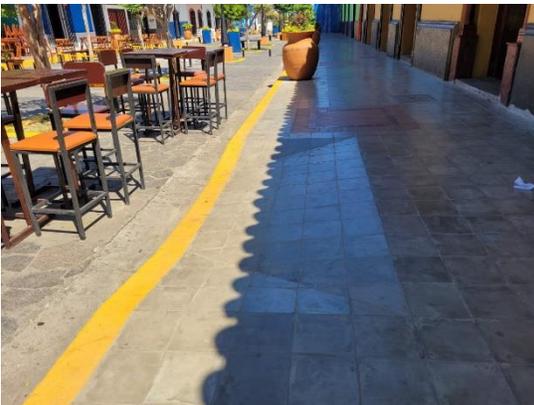
Calle la Calzada



Entrada accesible



Entrada accesible



Fotografías tomadas por: Andrea Ramírez & Lenny Tinoco

2. Local del Café Las sonrisas

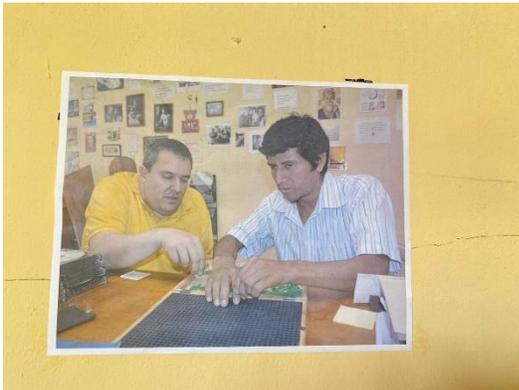
Con Antonio Prieto (Fundador del café)



Vista desde afuera



Interior del café



Fotografías tomadas por: Andrea Ramírez & Lenny Tinoco

Menú

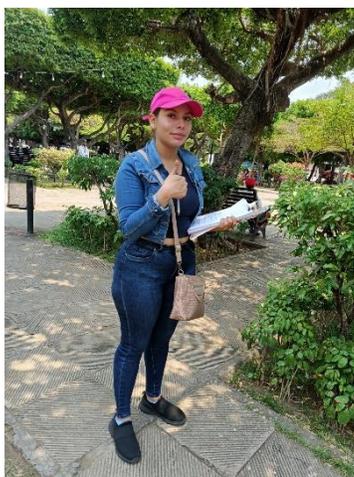


Elaboración de artesanías



Proceso de Aplicación de los instrumentos en Granada

Encuestas



Figuras sobre la parte visual del modelo creado

