



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**Recinto Universitario Rubén Darío (RURD)**

**Facultad de Educación e Idiomas**

**Departamento de Francés**

**Carrera Turismo Sostenible**

**Seminario de Graduación para optar al Título de  
Licenciado en Turismo Sostenible**

**Tema**

Historia, Evolución y Situación Actual de la Hospedería en Nicaragua.

**Subtema**

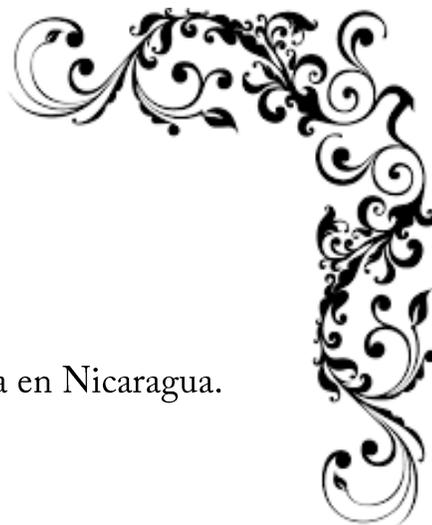
Historia, Evolución y Situación Actual de la Hospedería del sector urbano, municipio de León, Periodo Enero – Abril 2019.

**Integrantes:**

- Br. Kevin Misael Espinoza Martínez.
- Br. Cristal Alejandra González Umaña.
- Br. Hellen Lucía Zamora Téllez.

**Docente:** Licda. Flora Acevedo Oporta.

*Abril, 2019.*



## **Tema**

Historia, Evolución y Situación Actual de la Hospedería en Nicaragua.

## **Subtema**

Historia, Evolución y Situación Actual de la Hospedería del sector urbano,  
Municipio de León, Periodo Enero – Abril 2019.



## *Dedicatoria*

*Dedico la presente tesis a los seres que más amo en este mundo:*

*Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.*

*A mi madre Migdalia Téllez Zambrana, por ser el pilar más importante, por ser una madre ejemplar, inteligente y una gran mujer a la que admiro por su absoluto apoyo, su amistad, su gran amor incondicional en los momentos en que más la he necesitado.*

*A mi padre Miguel Zamora Arroliga, quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.*

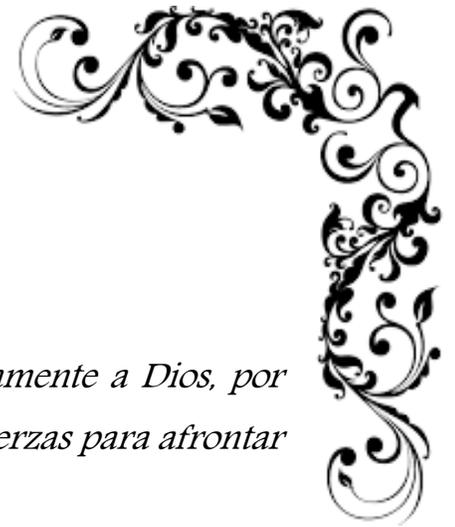
*A mi amado esposo Ariel Quezada Espinoza, tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos, este camino no fue fácil pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían, te lo agradezco muchísimo amor.*

*A mis hermanos, por ser parte de esta familia unida y que cada día doy gracias por ser parte de ella y por estar conmigo en todo momento.*

*A mis compañeros, Cristal González y Kevin Espinoza, porque sin el equipo que formamos, no habiéramos logrado esta meta.*

*A mis formadores, gracias por su tiempo y enseñanza, quienes me incentivaron a seguir adelante y sin su apoyo esto no hubiera sido posible.*

Hellen Lucía Zamora Téllez



## *Dedicatoria*

*Quiero dedicar este logro personal y académico, primeramente a Dios, por brindarme sabiduría a lo largo de la carrera, por darme fuerzas para afrontar los obstáculos en este proceso.*

*A mis padres Fidel González y Elizabeth Umaña quienes me brindaron su apoyo incondicional, por su paciencia y sus consejos. Quienes también me forjaron mis valores, carácter y me motivaron a alcanzar mis metas.*

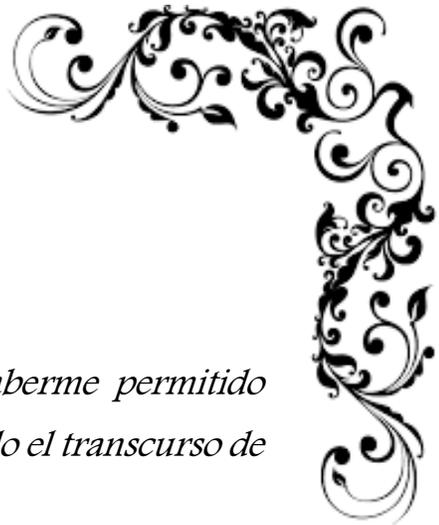
*A mis hermanas por apoyarme en esta etapa y estar a mi lado hasta el final.*

*A mis compañeros por estar a mi lado y con quienes he compartido estos años de estudios y compañerismo. A esas personas especiales que me han brindado su apoyo y me motivaron a salir adelante a lo largo de mi formación profesional*

*A nuestros profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza.*

Cristal Alejandra González Umaña





## *Dedicatoria*

*Dedico este trabajo a Dios sobre todas las cosas, por haberme permitido alcanzar esta meta, por sus infinitas bendiciones durante todo el transcurso de esta carrera, sin él, nada soy.*

*A mis Padres, Maritza Martínez Ortíz y Francisco Noel Espinoza, por su apoyo incondicional, a pesar de todas las dificultades que pasamos, siempre han estado ahí para apoyarme; por darme ese ejemplo de que con perseverancia, esfuerzo y humildad, puedo triunfar, sin ustedes este logro no hubiese sido posible.*

*A mi hermana, Reyna Martínez, por ser una segunda madre para mí y haber estado en todo momento.*

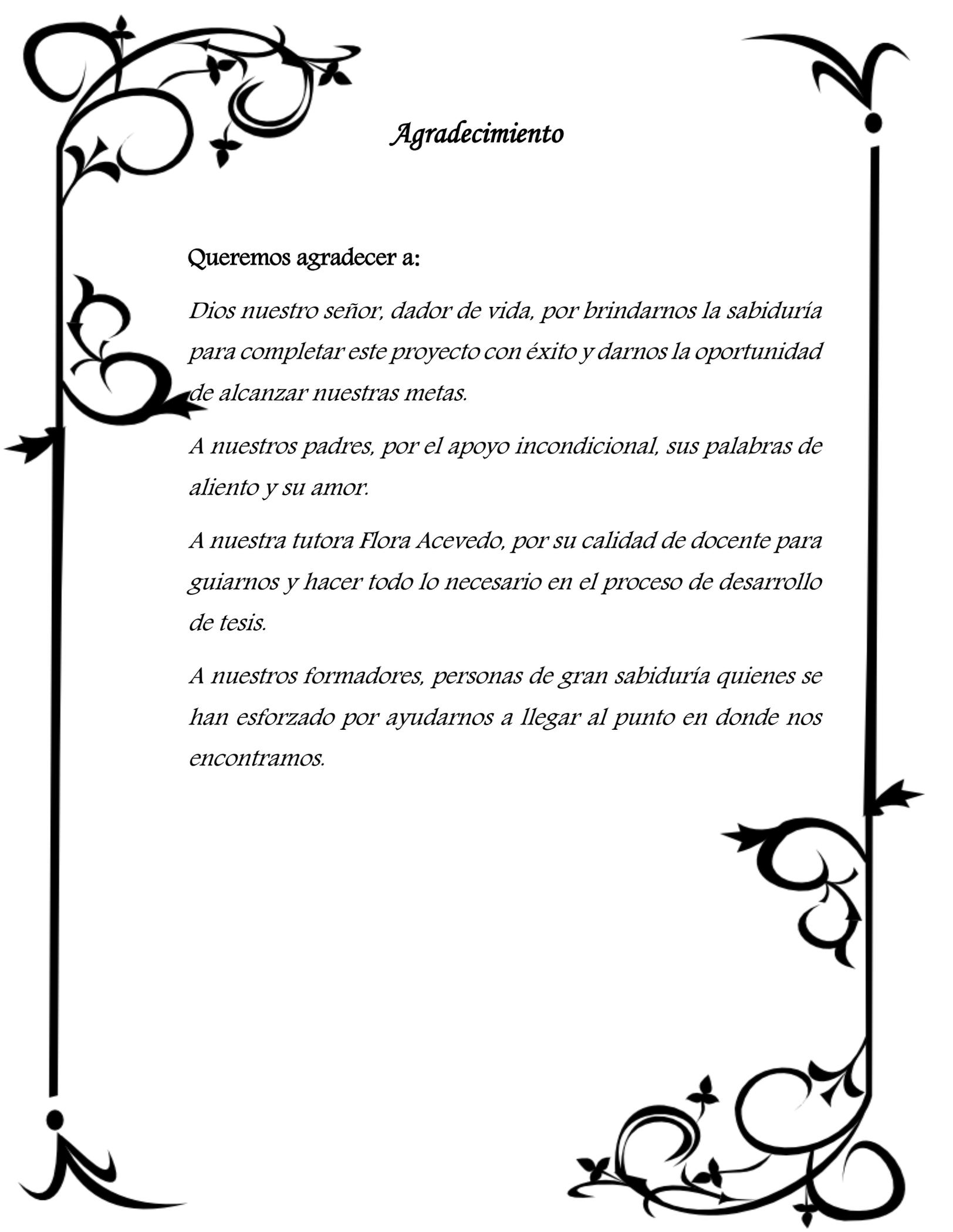
*A mis hermanos, por sus constantes palabras de motivación, por creer en mí y por preocuparse en muchos momentos durante mi carrera.*

*A mis maestros, por brindarme las herramientas necesarias para poder afrontar distintas circunstancias que se me presenten, por su paciencia y empeño en formarme como un profesional integral.*

*A mis amigos y compañeros con quienes pude compartir todos estos años y establecer un vínculo familiar.*



Kevin Misael Espinoza Martínez

A decorative border with black floral and scrollwork patterns framing the page. The border is composed of vertical lines with ornate flourishes at the corners and midpoints.

## *Agradecimiento*

Queremos agradecer a:

*Dios nuestro señor, dador de vida, por brindarnos la sabiduría para completar este proyecto con éxito y darnos la oportunidad de alcanzar nuestras metas.*

*A nuestros padres, por el apoyo incondicional, sus palabras de aliento y su amor.*

*A nuestra tutora Flora Acevedo, por su calidad de docente para guiarnos y hacer todo lo necesario en el proceso de desarrollo de tesis.*

*A nuestros formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarnos a llegar al punto en donde nos encontramos.*



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS  
DEPARTAMENTO DE FRANCÉS

“2019: Año de la Reconciliación”

Managua, 09 de abril del 2019

**MSc. Sergio Herradora**  
Director  
Departamento de Francés  
Carrera de Turismo Sostenible  
UNAN-Managua.  
Su Despacho

**Estimado Maestro Herradora:**

Aprovecho la ocasión para saludarle y desearle éxitos en sus labores.

Por medio de la presente, me permito informarle que el trabajo de Seminario de Graduación titulado “Historia, Evolución y Situación Actual de la Hospedería del Sector Urbano, Municipio de León, periodo enero – abril 2019.”, para optar al título de Licenciatura en Turismo Sostenible, fue elaborado por los bachilleres:

1. *Espinoza Martínez, Kevin Misael*
2. *González Umaña, Cristal Alejandra*
3. *Zamora Téllez, Hellen Lucía*

Dicho trabajo cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento de Régimen Académico Estudiantil Modalidades de Graduación, en todo su proceso desde la elaboración.

Por tal razón, manifiesto que el presente Seminario de Graduación está preparado para ser evaluado ante tribunal examinador que sea asignado, en la fecha y hora que se estime conveniente.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,

  
**Lic. Flora Acevedo Oporta**  
Tutora  
Seminario de Graduación

Cc. Archivo

*¡A la libertad por la Universidad!*

## Resumen

El estudio tiene como finalidad crear la base principal sobre la historia, evolución y situación actual de la hospedería en el municipio de León; como parte del desarrollo se abordaran diferentes aspectos con la funcionalidad de cumplir con los objetivos planteados.

Se realizó por medio de un proceso de 4 meses de trabajo, el cual se apoya de técnicas de la investigación científica, es un enfoque mixto, ya que es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos, haciendo uso de encuestas y gráficas; cualitativo para la recolección y análisis de datos por medio de las entrevistas, permitiendo así tener un panorama completo de cómo se ha desarrollado el sector hospedero en el municipio de León. Además, se contó con la participación de diferentes actores que tienen relación de manera directa o indirecta con el sector turístico, empresarios, comerciantes y colaboradores, así como la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo.

El primer acápite del estudio, aborda el descubrimiento del pionero de la hospedería del sector urbano, municipio de León, en éste se describe el proceso de identificación del mismo. El segundo acápite, aborda la evolución del sector hospedero a través de una línea de tiempo que presenta los principales aportes que brindaron las hospederías que surgieron a lo largo de los años al desarrollo del turismo en el municipio. En el tercero, se presenta un análisis cuantitativo de la situación actual de la hospedería y la descripción de algunos aspectos como demanda, presencia de organizaciones gremiales y tour operadores, prácticas sostenibles en los establecimientos y las necesidades del sector y del ente regulador. Finalmente se creó un catálogo de las hospederías que fueron entrevistadas para conocer la oferta hotelera del casco urbano del municipio, la intención principal de éste, es exponer y promocionar los servicios y contactos de cada establecimiento.

Al concluir este documento, se visibilizó que desde 1952 hasta la actualidad el sector hospedero se ha logrado mantener en un continuo desarrollo y ha logrado responder a la demanda, que conforme los años ha venido incrementando en el municipio, por ser uno de los destinos turísticos más consolidados del país. Esto se ha logrado gracias a la actitud resiliente de los empresarios, las instituciones gubernamentales y el apoyo por parte de los gremios hoteleros

# Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>1. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Justificación .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Objetivos .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Desarrollo.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1. Pionero de la hospedería del municipio de León .....</b>	<b>5</b>
4.1.1. Datos históricos .....	5
4.1.2. El hotel en la actualidad .....	9
<b>4.2. Evolución de la hospedería del municipio de León .....</b>	<b>11</b>
4.2.1. Aportes a la hospedería del municipio de León .....	11
4.2.2. Línea de tiempo.....	14
4.2.3. Línea de tiempo sobre los aportes a la hospedería de León. ....	15
<b>4.3. Situación actual de la hospedería del municipio de León .....</b>	<b>17</b>
4.3.1. Análisis de las características de los hoteles entrevistados .....	19
4.3.2. Análisis de la demanda.....	23
4.3.3. Gestión del turismo en el municipio de León.....	24
4.3.4. Proyectos para el sector turístico y desarrollo de la gestión de calidad. ....	26
4.3.5. Presencia de organizaciones gremiales .....	29
4.3.6. Alianzas con touroperadores .....	30
4.3.7. Prácticas sostenibles en los establecimientos hospederos .....	32
4.3.8. Necesidades del sector .....	35
4.3.9. Necesidades del ente regulador .....	36
<b>4.4. Catálogo de la oferta de hospedería del municipio de León.....</b>	<b>38</b>
<b>5. Conclusiones .....</b>	<b>39</b>
<b>6. Bibliografía .....</b>	<b>41</b>
<b>7. Anexos .....</b>	<b>42</b>
<b>7.1. Instrumentos aplicados para la recopilación de información .....</b>	<b>42</b>
<b>7.2. Matriz de establecimientos hospederos visitados.....</b>	<b>52</b>
<b>7.3. Cronograma de trabajo .....</b>	<b>55</b>
<b>7.4. Fotografías .....</b>	<b>56</b>

## 1. Introducción

El sector hospedero en Nicaragua experimentaba un continuo crecimiento en los últimos años. Según datos oficiales de la Cámara Nacional del Turismo de Nicaragua-CANATUR, en el año 2016 el sector hospedero percibió un incremento del 3%, promedio que se proyectaba mantener en los siguientes años. El crecimiento que percibía el sector se generaba a partir de una preocupación unánime, al ubicarse el país debajo del promedio en términos de capacidad hotelera a nivel centroamericano, lo que representa una desventaja para el turismo, no obstante esta realidad se tornó en una gran oportunidad para fomentar la inversión en el sector y afrontar el reto. Sin embargo los fenómenos naturales (sismo de abril de 2014 y tormentas de 2016 y 2017) que afectaron al país en estos últimos años, evidentemente impactaron de forma negativa en el desarrollo de la actividad turística, a pesar de esta situación se promovieron esfuerzos en pro del desarrollo, ya que existía confianza por parte de los empresarios turísticos hacia la recuperación.

Actualmente el sector hospedero atraviesa grandes dificultades que se dan a partir de la crisis sociopolítica que se vive en el país, gran parte de las empresas turísticas cerraron sus operaciones durante el año 2018. El municipio de León al igual que el resto del país experimenta esta realidad, muchos empresarios del sector hospedero del municipio decidieron cerrar operaciones, por otro lado los establecimientos que aún permanecen abiertos, percibieron una decadencia considerable en la ocupación hotelera. Es evidente que esta situación ha traído grandes repercusiones para el desarrollo del sector hospedero del municipio de León, sin embargo se están llevando a cabo acciones para contraponerse a esta crisis.

El departamento de León se encuentra dentro de la región comúnmente conocida en Nicaragua como Occidente, dista 90 km de la capital Nicaragüense, Managua. Principal ciudad de Occidente y segunda en el país en población, su cabecera departamental es el municipio de León. Fue fundada en su actual asiento en 1610, junto al barrio indígena de Sutiava. Es un importante centro histórico cultural,

famoso por su imponente catedral e iglesias coloniales y sede de la Universidad Nacional. En décadas pasadas la economía del departamento dependía en gran medida del algodón; cultivo que dio auge económico a la región de occidente y gran prosperidad a Nicaragua. Hoy en día se cultivan los granos básicos, maní, sorgo, frutas, ajonjolí, etc., y se cría ganado en la parte norte del departamento.

León es una ciudad que figura como uno de los destinos turísticos más importantes del país; la riqueza histórica, cultural y natural que posee este lugar constituye su mayor fortaleza. Sus principales atractivos son las iglesias coloniales, museo Rubén Darío, la imponente catedral de León, las playas de las Peñitas y PoneLOYA, y Cerro Negro; este último se ha convertido en uno de los sitios más visitados actualmente, que atrae a miles de turistas con el objetivo principal de practicar sandboarding. Además el municipio ofrece diferentes actividades de recreación para los turistas, en los últimos años se ha notado un auge en la visita a parques acuáticos del municipio, asimismo se encuentra una variada oferta de hospedajes, restaurantes, bares, operadoras turísticas y transporte que satisfacen las necesidades de sus visitantes.

## 2. Justificación

El presente trabajo está elaborado con fines académicos, poniendo en práctica los conocimientos científicos técnicos adquiridos durante la formación profesional, puesto que se efectuó un proceso de investigación sobre el tema con el fin de transmitir conocimientos a futuras generaciones.

El municipio de León forma parte de una de las ciudades coloniales más importantes del país, su casco urbano es en sí un destino atractivo, gracias a los museos y la vistosa arquitectura colonial de su centro, donde destaca su imponente catedral y los principales edificios de la ciudad, razón en que lo ha convertido en uno de los destinos más recomendados y visitados a nivel internacional y nacional. Para dar respuesta a las necesidades de la demanda ha sido necesaria la creación de diversos servicios que facilitan la estadía de los visitantes. Entre uno de los servicios más importantes está la hospedería, sin embargo no existe ninguna documentación que recopile de qué manera inició la hospedería en el municipio y cómo se ha desarrollado este servicio a lo largo de los años.

Este estudio surge a partir de la inexistencia de documentos históricos de la hospedería, por tal razón se ha visto la necesidad de llevar a cabo un estudio a profundidad sobre la historia, evolución y situación actual de la hospedería en el municipio de León, lo que será de provecho para los diferentes actores del sector turístico del municipio de León así como para diferentes entidades educativas con el objetivo de facilitar la creación de materiales didácticos y académicos que enriquezcan y fortalezcan la enseñanza y el conocimiento sobre este tema.

Además este trabajo investigativo servirá de modelo para futuras investigaciones sobre la evolución de otros sectores del turismo, de igual forma facilitará información para estudios de disciplinas vinculadas al turismo, como por ejemplo, la economía, historia, antropología, etc. que necesiten de la indagación en aspectos turísticos, en este caso, el sector hospedero del municipio.

### 3. Objetivos

#### Objetivo General:

- Conocer la historia, evolución y situación actual de la hospedería del sector urbano, municipio de León, aportando a la construcción de la historia del turismo en Nicaragua.

#### Objetivos Específicos:

- Identificar al pionero de la hospedería del sector urbano, municipio de León.
- Mostrar la evolución de la hospedería del sector urbano, municipio de León, a través de una línea del tiempo.
- Analizar la situación actual de la hospedería del sector urbano, municipio de León.
- Diseñar un catálogo de la oferta de hospedería del sector urbano, municipio de León.

## 4. Desarrollo

### 4.1. Pionero de la hospedería del municipio de León

Como resultado del proceso de entrevistas realizadas a representantes de la delegación municipal del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR- León), se logró identificar al pionero de la hospedería en el municipio de León. Jordanka Salinas quien se desempeña como inspectora en la delegación de INTUR-León, comentó desde su experiencia cuales han sido los primeros hoteles del municipio, entre los que destacan: Hotel América, Hotel Europa, Hotel La Perla y Hotel Austria.

Al entrevistar a cada uno de los hoteleros, se identificó al pionero, el cual fue el hotel América, según comentarios en la página web del hotel e información presentada en un libro que narra la travesía de un piloto estadounidense por el país, este hotel existe desde aproximadamente el año 1952.

En conversación con la gerente general del Hotel América, Doña Jasmina Arce, se logró recopilar información sobre datos históricos, evolución y la situación actual de este hotel, lo que se describe a continuación.

### Hotel América

#### 4.1.1. Datos históricos

El edificio del Hotel América pertenecía a los abuelos del actual propietario Roberto José Gallo Rivera, el cual funcionaba como una casa familiar normal, ellos se dedicaban a la venta de cemento y cal. Debido al auge del cultivo de algodón en



**Fotografía actual del Hotel América. Fuente: Facebook/Hotel América**

los años cincuenta, León estaba recibiendo a muchos trabajadores nacionales quienes no contaban con un lugar para pasar durante la temporada de siembra, por lo que la familia decide acondicionar la casa para hospedar a estas personas que viajaban a León por motivos de trabajo; en vista de que en el municipio no existía aún un lugar que ofreciera este servicio, el hotel América sería rápidamente reconocido por los lugareños.

Los dueños viajan al extranjero y desde entonces la casa fue alquilada por mucho tiempo, la familia que alquiló la vivienda fue la que inició con las operaciones del hotel aproximadamente en el año 1952, en ese momento bajo categoría de Hotel, ya que no existía aún un organismo que lo categorizara, sino más bien iniciaron el proyecto y atribuyeron su propia categoría en relación a la experiencia o lo que se conocía de los otros países.

Con el paso del tiempo los viajantes extranjeros que tenían conocimiento sobre los hoteles empezaron a notar una cierta diferencia en el hotel América debido a las facilidades que aquí se ofrecían, las cuales eran hospedaje y dos comidas por día (almuerzo y cena), por referencia española se les llamaba a estas facilidades Pensión, por lo que los huéspedes iniciaron a llamarlo Hotel América “La Pensión”.

El hotel en sus inicios era administrado por una señora, de quien se desconoce el nombre y dos pequeñas jóvenes que se encargaban de hacer las habitaciones.

Según Richard Trimble, un viajante estadounidense nos relata en su libro: “Nicaraguan Odyssey” (2005), su experiencia en este hotel durante su estadía en el año 1953 y nos describe detalladamente la infraestructura del lugar:

“La estructura era reconocida por tener un muro sólido hecho de concreto, repellido y pintado en blanco, las paredes tenían una altura aproximada de 10 pies, también tenía una fila de puertas grandes y dobles, pesadas y con barricadas a los lados pintadas en color verde; estas puertas eran muy características en muchas casas de León que se dedicaban a algún tipo de negocio.

El hotel poseía un patio típico de origen español, el cual aún conserva, donde la señora cultivaba sus propios vegetales, frutas, arbustos, hierbas y especias. La sección de las habitaciones estaba alrededor del patio, del otro lado estaba el comedor, las facilidades de baño, la cocina y el cuarto de la señora y las dos jóvenes, la sala de estar se ubicaba en frente del patio, que incluía la entrada.

Los cuartos no tenían ventanas, pero se podían abrir las puertas grandes y dejar cerradas unas medias puertas que se balanceaban al estilo de las puertas de los bares, las puertas grandes

solo se cerraban y enllavaban por las noches. Había una habitación en todo el edificio destinada para bañarse, estaba dividida en partes con unos muros de aproximadamente 7 pies, al igual que los cuartos, tenía un gran tanque de concreto dos veces el tamaño de una bañera común, a un extremo del tanque se encontraba un grifo, es decir no había ducha, el baño además no tenía techo, y se usaba una taza de metal para bañarse”.

La clientela era muy diversa, predominaban ejecutivos de ventas y funcionarios de compañías, otros eran estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, sede León (UNAN León), la cual era la única escuela de educación superior del país en ese momento, muchos de estos jóvenes eran parejas.

La presencia de personal técnico y de ventas se debía a que en Nicaragua apenas estaba comenzando a mecanizarse algunas de sus prácticas agrícolas, por lo que



*Fotografía del Hotel América a mediados de los años 60, se puede apreciar el microbús Volkswagen de reparto de la panadería Munguía y la calle aún no pavimentada. Fuente: Facebook /Hotel américa.*

la mayoría de los ejecutivos de ventas eran fabricantes de equipos de todo el mundo, además llegaban personas con intereses por el algodón.

La familia que alquilaba trabajó en el hotel durante 30 años aproximadamente, hasta que la situación sociopolítica del país se tornó difícil, la presente crisis no aseguraba el futuro de la familia, por lo que deciden dejar la casa y llamar a los propietarios quienes vivían en Europa en ese entonces, le hacen saber a los dueños que dejarían la casa y sino regresaban por ella, no respondían por lo que fuese del edificio, así lo afirmó doña Jasmina Arcia “ *Para los tiempos de la guerra ellos nos llamaron y nos dijeron que se iban a ir de la casa, que si no regresábamos ellos no respondían por nada de lo que pasara con la casa, para los ochenta nos regresamos*”(13/02/19). Es así que la familia propietaria decide regresar a Nicaragua y al ver que la casa aún estaba funcionando como un hotel decidieron continuar con el negocio, realizando algunos ajustes en la infraestructura del lugar.

Para este tiempo, específicamente en 1984 con la nueva administración del hotel todas las habitaciones eran dobles y triples, en ese entonces no estaban muy acondicionadas, fue luego que se les dispuso de abanicos, aire acondicionado y baño privado, además empezaron a ofrecer desayuno y eliminar el almuerzo y la cena, la capacidad del hotel en sus inicios fue de 38 personas en total.

El tipo de servicio ofrecido hacía que los clientes se sintieran consentidos, en relación a los hoteles que habían visitado en otros países, a pesar de que no existía ninguna institución que los capacitara o evaluara en cuanto a la calidad del servicio.

Cabe destacar que el Hotel América funcionó como un tipo de consejero en la hospedería, muchos empresarios que querían incursionar en el negocio se acercaban a pedir consejos que les permitieran orientarse, considerando que el hotel América tenía mucha experiencia en el oficio, entre estos están: El Hotel Europa, Hotel Telica, La Perla y el Hotel Austria.

#### **4.1.2. El hotel en la actualidad**

Actualmente es administrado por Doña Jasmina Arcia de Gallo, quien es la esposa del propietario. Desde 1984 hasta el año 2017 habían contado con 4 colaboradores, quienes han cambiado con el paso de los años, todos de la localidad, con contratos legales; hoy en día solo cuentan con 2 colaboradores (la administradora y un joven en el área de recepción), este último no está contratado legalmente, sino solamente acude a llamados de la gerencia, además el ejerce otras funciones dependiendo de las orientaciones de gerencia.



***Antigua área de habitaciones en segunda planta del Hotel américa, actualmente deshabilitada. Fuente: Facebook/Hotel América***

En el año 1998, con el inicio de operaciones del INTUR en el municipio de León, la situación hotelera tomaría un aspecto más formal, al empezar a clasificar a cada establecimiento por sus características. Fue en el año 2000 cuando el hotel obtuvo su categoría oficial, la que corresponde a un Hostal de 1 estrella, además se han involucrado desde entonces en las actividades que el ente rector realiza y en la continuidad a los temas de calidad en el hotel.



**Sala de estar Hotel América / Fuente: Propia.**

El hotel cuenta con 8 habitaciones, 21 camas en total (10 plegadizas adicionales), solamente con abanico, ofrecen desayuno no incluido en la tarifa por habitación y la capacidad total actual es de 30 personas, que en sus inicios fue de 38 personas, actualmente la capacidad total del hotel es menor por el cierre de un área de habitaciones debido al

mal estado de la infraestructura.

Con relación a la demanda anteriormente llegaban personas de todas partes del mundo, principalmente europeos. En consecuencia a la crisis sociopolítica que atraviesa actualmente el país la demanda ha reducido significativamente, antes recibían un aproximado de 300 personas mensualmente, cifra que redujo a 60 huéspedes por mes; la estadía de los clientes oscila entre 2 a 3 noches, lo que no ha variado, ya que poseen clientes fijos y muchos de ellos están en León por motivos de trabajo.

La promoción se realizaba solo por referencia de las personas que se habían hospedado en el lugar y por las guías telefónicas, ya que no existía mucho desarrollo de la tecnología en los años anteriores, ahora se promocionan solamente a través de Facebook, su página web actualmente se encuentra deshabilitada.

Hasta el año 2017 estuvieron agremiados a HOPEN, también trabajaron de la mano con las tour operadoras Geo y Vapues Tours, con esta última trabajaron durante 5 años, con el que Doña Jasmina manifestó plena satisfacción de los resultados de

esta alianza *“Pues con estos trabajé muy bien, siempre me mandaban grupos; lástima que desde hace un año ya no pudimos seguir trabajando”, (13/02/19).*

Sin duda alguna el Hotel América ha jugado un papel de gran relevancia para el desarrollo del turismo en el municipio de León, y con ello el crecimiento del sector hospedero.

## **4.2. Evolución de la hospedería del municipio de León**

### **4.2.1. Aportes a la hospedería del municipio de León**

**Año 1952 Hotel América:** Primer hotel en el municipio de León, impulso el inicio y el desarrollo del sector hospedero del departamento y fue guía para los hoteles que posteriormente fueron construidos.

**Año 1964 Hotel Europa:** Su idea principal fue crear una residencia para alojar estudiantes universitarios. Con el paso del tiempo empezó a crecer la demanda de alojamiento, por tanto expidieron las áreas para un hotel que se caracterizó en esa época por su atención personalizada. Marcando una pauta de calidad para las hospederías de esta época.

**Año 1964 Hotel La Perla:** Con un estilo neoclásico, representa la arquitectura del país del año 1858. Durante el año 1964 intenta incursionar como hospedería, sin embargo, en el siglo XXI fue reconstruida para operar como hospedería de lujo. Al convertirse en uno de los primeros hoteles de lujo del municipio, contribuye a la creación de nuevos establecimientos con altos índices de calidad en el sector hospedero.

**Año 1976:** Nace CANATUR, uno de los primeros gremios hoteleros que apoya a las empresas turísticas, sin embargo, hasta el año 2000 se popularizó entre las hospederías del municipio de León. Dicho gremio participa activamente en el mejoramiento de los establecimientos hospederos.

**Año 1995 Hotel El Convento:** Este hotel se caracterizó por respetar la arquitectura y detalles coloniales que el edificio tenía en la época del Convento de San Francisco y del Instituto Nacional de Occidente, solo posee algunas modificaciones necesarias para permitir el adecuado funcionamiento y servicios de un hotel moderno; fue el segundo hotel de lujo en la ciudad de León. Al igual que el hotel La Perla, motiva al resto de establecimiento a mejorar sus condiciones para ofrecer un servicio diferente.

**Año 2000:** Nace la primera cadena hotelera del país en el municipio de León, en la cual forma parte El Hotel Convento, El restaurante Victorino, Restaurante La esquina y El Centro de Arte de la Fundación Ortiz Gurdían. Esta cadena de negocios promueve la unificación de diferentes establecimientos para satisfacer la demanda potencial.

**Año 2002 Hostal LazyBones:** Lazybones es un hostel familiar que se caracteriza por su ambiente tranquilo y familiar, fue el primer hostel en construir una piscina para los huéspedes y ofrece otras facilidades a precios accesibles. Este hostel contribuye a la implementación de nuevas facilidades para los huéspedes.

**Año 2011 Hostal Ruinas San Sebastián:** Empezó a operar con pocas habitaciones en el 2011, sin embargo, este hostel propone unificar toda la hospedería en temporada alta y satisfacer la demanda de los turistas. De esta manera, motiva la relación entre los propietarios de los establecimientos y poder acaparar toda la demanda.

**Año 2012 Hostal Bigfoot:** Es un hostel que ofrece transporte para viajar de Centroamérica hacia Nicaragua, oferta tours en los atractivos principales de León y una amplia vida nocturna dentro de sus propias instalaciones. Fue el primer hostel en brindar tours al Cerro negro, lo cual se convirtió en un servicio popularizado entre las hospederías de León y una fuente extra de ingresos.

**Año 2013 Hotel León Imperial:** Es un hostel sencillo ofrece habitaciones privadas y semiprivadas, alquilan la habitación semanal y mensual para estudiantes. Fue el primer hostel en ofrecer servicios de lavandería a sus huéspedes y el público general. Este hostel contribuye a la implementación de nuevas facilidades para los huéspedes.

**Año 2013 Cacique Adiact:** Es un aparto-hotel que cada año es nombrado como el mejor por tripadvisor, se caracteriza por ser el primer aparto-hotel ecológico, utilizan el 100% de energía renovable, realizan acciones para evitar la reducción de residuos sólidos y reutilizan el agua de lluvia. Este aparto-hotel, promueve la implementación de prácticas sostenibles con el fin de reducir costos operativos y minimizar los efectos negativos que causa el sector hospedero sobre medio ambiente.

**Año 2017:** Abre sus puertas uno de los hoteles más grandes del municipio de León “La Recolección”, perteneciente de la cadena hotelera Art Collection Hotels. Con su apertura se visualizan nuevos estándares de calidad para los establecimientos.

**Año 2018 Hotel La Recolección:** Cierra operaciones, tras 6 meses de su apertura decide cerrar por la situación sociopolítica que pone en riesgo la seguridad de los visitantes y colaboradores.

### **4.2.2. Línea de tiempo**

#### **¿Qué es una línea de tiempo?**

Según artículo de portal educativo (2011), una línea de tiempo permite ordenar una secuencia de eventos o de hitos sobre un tema, de tal forma que se visualice con claridad la relación temporal entre ellos.

Para elaborar una línea de tiempo sobre un tema particular, se deben identificar los eventos y las fechas (iniciales y finales) en que estos ocurrieron, ubicar los eventos en orden cronológico, seleccionar los hitos más relevantes del tema estudiado para poder establecer los intervalos de tiempos más adecuados; agrupar los eventos similares, determinar la escala de visualización que se va a usar y por último, organizar los eventos en forma de diagrama.

#### **¿Para qué sirve?**

- Para que los estudiantes ubiquen en el tiempo como actores de su historia, personal, familiar, local y nacional.
- Ubiquen, relacionen y comparen en el tiempo hechos y procesos de la historia regional, nacional y mundial.
- Caractericen procesos históricos en función de periodos, etapas y/o aspectos.

#### **Importancia de la línea de tiempo**

Las líneas de tiempos son valiosas para organizar información en la que sea relevante los periodos de tiempos en los que se suceden los acontecimientos o se realizan procedimientos. Además, son útiles para construir conocimiento sobre un tema particular cuando los estudiantes las elaboran a partir de lecturas o cuando analizan líneas de tiempos producidas por expertos.

### 4.2.3. Línea de tiempo sobre los aportes a la hospedería de León.

**1952: Hotel América**

Primer Hotel en la ciudad de León, sirvió de guía para los establecimientos hospederos del municipio.

**Hotel La Perla**

Su estilo neoclásico que conserva desde 1858 y sus facilidades lo convirtieron en el primer hotel de lujo de León.

**1995: Hotel El Covento**

Con una arquitectura colonial y sus servicios se convirtió en el segundo hotel de lujo del Municipio. Su principal característica es ofrecer cocteles de bienvenida a sus huéspedes.

**1999:** Creación de la ley de incentivos turísticos.



**1964: Hotel Europa**

Segundo Hotel de la ciudad de León, se caracterizó por su atención personalizada y en la actualidad mantiene altos estándares de calidad.

**1976:** CANATUR al servicio del gremio turístico.

**1998:** Creación del Instituto Nacional de Turismo y sus delegaciones departamentales

**1999:** Miriam Saborío, exdelegada de turismo en León, fue pionera en implementar los estándares de calidad.

**2000: Art Colletion Hotel**

La primer cadena de empresas hoteleras, restauración y centro de artes que comenzó en el municipio de León.

**2011: Ruinas San Sebastián**

Este hostel propone unificar toda la hospedería en temporada alta y satisfacer la demanda de los turistas.

**2013: Hotel Cacique Adiact**

Es el primer aparta-hotel ecológico, utilizan el 100% de energía renovable, realizan acciones para evitar la reducción de residuos sólidos y reutilizan el agua de lluvia.

**2018:**  
Cierra operaciones temporalmente El Hotel La Recolectión, debido a la crisis sociopolítica que atravesó el país.

ART  
COLLECTION  
HOTELS



**2002: Hostel Lazybones**

Se caracterizó por su ambiente familiar y sus precios accesibles. Fue el primer hostel en construir una piscina para los huéspedes.



**2013: León Imperial**

Fue el primer hostel en ofrecer servicios de lavandería a sus huéspedes y el público general.



**2017: Inicia operaciones Hotel La Recolectión**

Uno de los hoteles más grande del municipio que pertenece a la cadena Art Colletion Hotel



### **4.3. Situación actual de la hospedería del municipio de León**

Nicaragua sufrió una crisis profunda que inició el 18 de abril con protestas contra la reforma de seguridad social, la cual introdujo una inestabilidad política y un impacto negativo en el desarrollo económico del país. Se han identificado reducciones de las actividades económicas, estas se deben a la falta de confianza de los consumidores e inversionistas y los cambios en la percepción de la seguridad ciudadana.

El turismo como actividad económica dependiente de la situación social del país, fue el más impactado por la crisis. La caída del turismo provocó un gran impacto para el sector hotelero, antes de la crisis Nicaragua era un destino muy recomendado por su autenticidad, seguridad y accesibilidad. El sector ahora se enfrenta a una dificultad, obligando a implementar estrategias para atraer a los clientes, además el sector es menos competitivo porque la calidad del servicio se ha visto mermada.

Por otro lado se puede constatar que la crisis económica está afectando al turismo, acentuando en la hospedería por falta de ingreso, en términos generales, hay una disminución de la ocupación laboral y además se observa una reducción en contratación del personal en temporada alta, esto hace que haya menos contratos laborales en el sector alojamiento y también que estos sean de menor duración. Lo que afecta cada vez más a los establecimientos de este sector, es la reducción de días de estancia. Lo otro es la falta de competitividad porque los costos van a subir lo que ocasiona el cierre de más empresas y recorte de personal. Uno de los aspectos positivos que beneficia al sector es el turismo nacional, gracias a éste muchos alojamientos se han podido mantener o no han visto tan reducidos sus ingresos. Una de las estrategias que han decidido aplicar actualmente el sector y que antes de la crisis era implementada con mayor rigurosidad, son los convenios con operadores turísticos, la mayoría de empresas de hospedería han trabajado y siguen trabajando con tour operadores locales y nacionales para aumentar la demanda del municipio en la actualidad.

Además de que las organizaciones gremiales, Asociación de Pequeños Hoteleros de Nicaragua (HOPEN), la Cámara Nacional de Turismo de Nicaragua (CANATUR) y la Cámara Nicaragüense de la Micro, Pequeña y Mediana Industria Turística (CANTUR), han trabajado en conjunto con los empresarios desde sus inicios, haciéndole frente a la presente crisis. Actualmente, mencionan que tal evento ha provocado un retraso de hasta 4 años en el desarrollo del turismo en el país.

A partir de las entrevistas aplicadas a los diferentes establecimientos se logró identificar información relevante de cada uno de ellos, a continuación se presenta una matriz del consolidado de hospederías entrevistadas, que contiene la tipología, categoría, capacidad total de alojamiento y la cantidad de recurso humano que posee cada establecimiento.

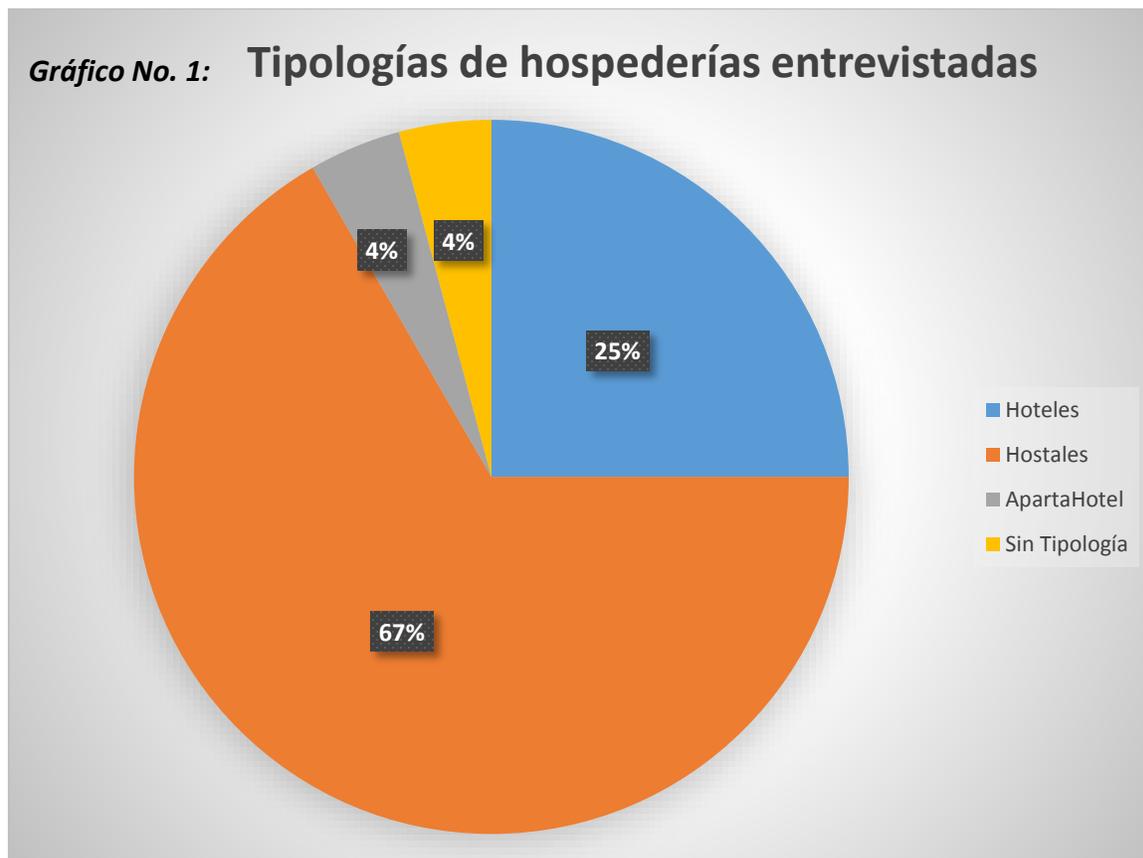
**Tabla No. 1 Consolidado de establecimientos hospederos entrevistados.**

Matriz de Establecimientos Hoteleros entrevistados en el Municipio de León							
Nº	Nombre del Establecimiento	Tipología	Categoría	Cantidad de Recurso Humano			Capacidad Total de alojamiento (Personas)
				Total	Mujeres	varones	
1	Hotel Cacique Adiact	Aparta hotel	4 Estrellas	12	8	4	52
2	Hotel El Convento	Hotel	4 estrellas	34	16	18	88
3	Hotel Austria	Hotel	3 Estrellas	5	2	3	100
4	Hotel Europa	Hotel	3 Estrellas				70
5	Hotel Los Balcones	Hotel	3 Estrellas	6	3	3	50
6	Hotel La Posada del Doctor	Hotel	3 Estrellas	5	2	3	25
7	Hotel Real León	Hotel	2 Estrellas	3	1	2	32
8	El sueño de Memé	Hostal	3 Estrellas	5	3	2	50
9	Lazybones	Hostal	3 estrellas	6	3	3	68
10	Casa de Los Berríos	Hostal	2 Estrellas	2	2		14
11	Hotel Posada Doña Blanca	Hostal	2 Estrellas	2	1	1	22
12	Hostal La Orquídea	Hostal	2 Estrellas	2	1	1	30
13	Hostal Hellenika	Hostal	2 Estrellas	2	1	1	24
14	Hotel Libano	Hostal	2 estrellas	2	2		22
15	Hotel América	Hostal	1 estrella	2	1	1	30
16	Hostal León Imperial	Hostal	1 Estrella	1	1		27
17	Hostal Ruinas de San Sebastián	Hostal	1 Estrella	4	3	1	38
18	Hostal D´Oviedo	Hostal	1 estrella	2	2		10
19	Hotel CAFECAS	Hostal	1 Estrella	2	1	1	30
20	Hostal Bigfoot	Hostal	1 Estrella	10	5	5	54
21	El Jardín	Hostal	1 Estrella	1	1		40
22	Hostal Volcano	Hostal	1 Estrella	4	2	2	36
23	Hostal Los Cheles	Hostal	Categoría D	3	3		15
24	Hostal Serendipity	Hostal	-----	2		2	20

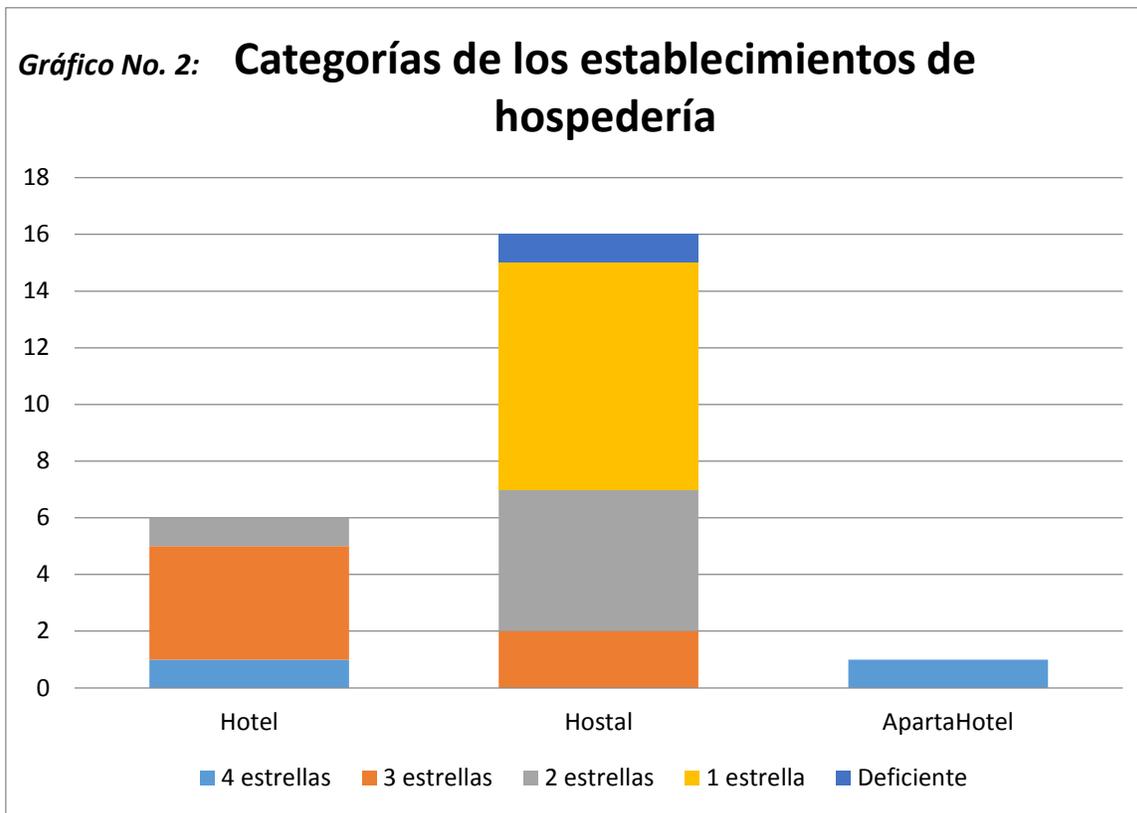
**Fuente: Elaboración propia**

### 4.3.1. Análisis de las características de los hoteles entrevistados (Tipología, categorización, cantidad de colaboradores, capacidad total)

En el presente estudio se logró entrevistar 24 empresas de alojamientos de 146 que están registradas en la delegación de INTUR del municipio de León, las cuales brindaron información que permite analizar las características actuales que predominan en las empresas de esta índole.



Fuente: Elaboración propia



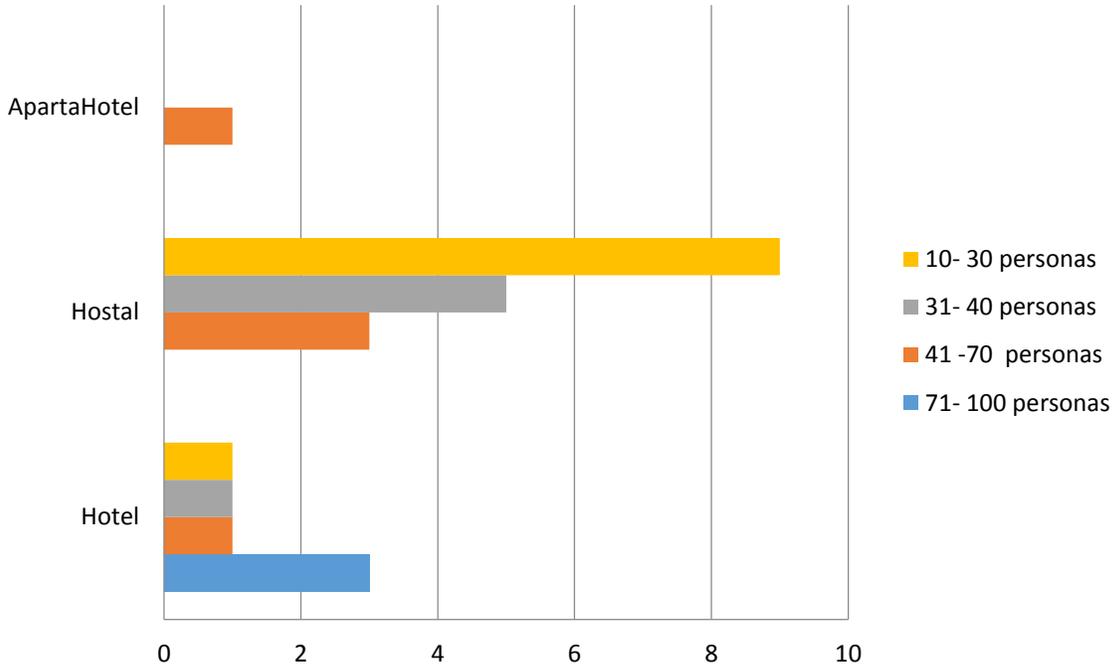
**Fuente: Elaboración propia**

### Descripción de datos

Los Hostales es una de las tipologías que más predomina en el municipio, se registraron un total de 16 hostales, entre estos la mayoría (8 hostales) poseen la categoría de 1 estrella y solamente 2 poseen la categoría de 3 estrellas. Esta última es la categoría más alta que se encontró. Además se registró un Hostal de Categoría D.

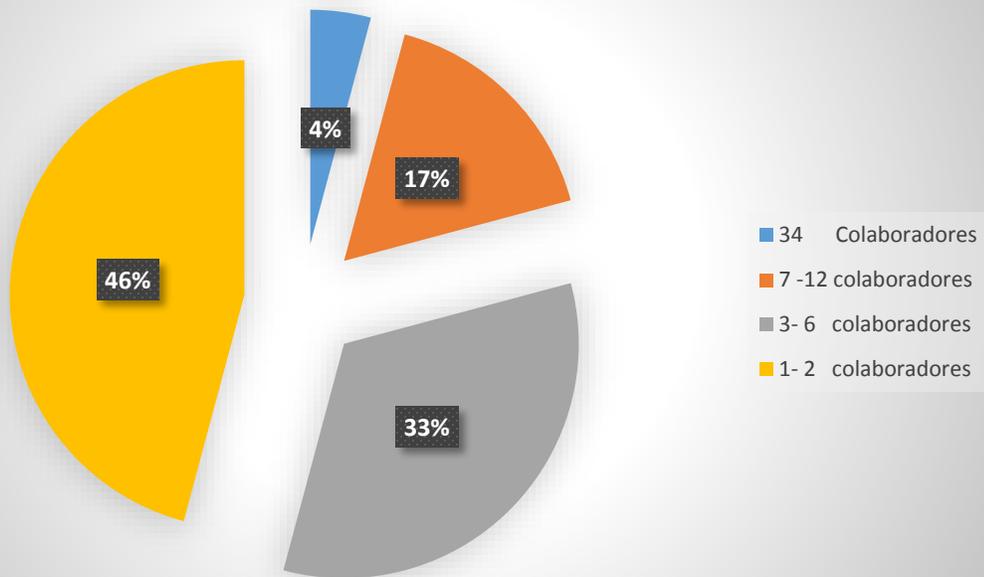
Se contabilizaron 6 Hoteles, uno posee una categoría de 4 estrellas, 4 establecimientos poseen tres estrellas y 1 tiene 2 estrellas. Únicamente se registra un aparta-hotel “Cacique Adiact” de 4 estrellas, del mismo modo, se encontró 1 alojamiento que no posee ninguna categoría, sin embargo ofrece servicio de alojamiento.

**Gráfico No. 3: Capacidad total de los alojamientos**



Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No. 4: Cantidad de colaboradores**



Fuente: Elaboración propia

## **Descripción de datos**

En los hoteles predomina un máximo de 6 colaboradores y un mínimo de 3 colaboradores. A excepción del Hotel Convento (Hotel de 4 estrellas), en cual poseen 34 colaboradores. La capacidad de alojamiento de estas empresas varía, algunas pueden alojar de 71 a 100 personas, otras entre 70 y hasta un mínimo de 25.

En referencia a los hostales, estos alojamientos cuentan con un máximo de 4 o 2 colaboradores y un mínimo de 1 colaborador. A excepción del Hostal “Bigfoot” que posee 10 colaboradores. La capacidad de alojamiento de los hostales se encuentra en un rango de 15 a 60 personas, según la categoría de cada alojamiento. El aparta-hotel Cacique Adiact cuenta con 12 colaboradores y una capacidad para alojar a 52 personas.

A pesar de la cantidad de hospederías distribuidas por todo el municipio, antes de la crisis sociopolítica del país, la oferta hotelera no cubría la demanda de las temporadas altas. La propietaria del Hostal Ruinas San Sebastián, Verónica Obando Comentaba *“Había tantos visitantes que algunos tuvieron que hospedarse en los departamentos y municipios más cercanos”* (21/02/19). Sin embargo actualmente la afluencia de turista ha disminuido en las temporadas altas, El propietario de CAFECAS, Abilio Castro mencionaba *“Ahora solamente recibo un máximo de 3 huéspedes por semana”* (15/02/19).

En el área de recurso humano, la mayoría de la hospedería posee personal con estudios técnicos o superiores que mejoran la calidad del servicio en los alojamientos.

A partir de los resultados en cuanto a las características de los establecimientos hospederos entrevistados, se pudo constatar que son pocos los que tienen categoría de 4 y 3 estrellas, en su mayoría poseen 2 y 1 estrellas, lo que da un indicio de que hay aspectos en los que estos deben mejorar, ya que a pesar de ser negocios que poseen una trayectoria similar presentan una diferencia en sus características, así mismo orienta las proyecciones que el ente regulador tenga en

cuanto al sector hospedero, la capacidad total de alojamiento y define la cantidad de colaboradores que posee cada uno de los establecimientos.

#### **4.3.2. Análisis de la demanda**

Para realizar el presente análisis se establecieron diferentes criterios para definir una demanda detallada del municipio de León.

##### **Criterio 1: Forma de viaje**

La mayoría de establecimientos entrevistados, destacan que sus visitantes organizaban sus viajes por cuenta propia, ya que la mayoría no tiene establecidas relaciones con intermediarios, sin embargo existen establecimientos que según su categoría solamente reciben huéspedes por medio de tour operadores como el Cacique Adiact y El Hotel Convento.

##### **Criterios 2: Edades, sexo y motivaciones de viajes**

Los establecimientos mencionaban que la mayoría de huéspedes que reciben oscilan entre las edades de 20-40 años, entre estos varones y mujeres de forma equitativa. Sus principales motivos son por trabajo, estudios y ocio. La recepcionista de Hotel León Imperial Comentaba *“Con la situación actual del país, solamente estoy recibiendo estudiantes, pero de vez en cuando se aparece algún extranjero”* (13/02/19).

##### **Criterios 3: Transporte, número de visitas y duración de la estadía**

*“Algunos huéspedes se quedan 1 mes, 2 meses o 20 días”* (21/02/19); comenta el recepcionista de Hotel Cacique Adiact, Sin embargo es el único establecimiento que recibe huéspedes por este periodo de tiempo. Las otras hospederías reciben huéspedes que solamente por 1 día o menos de 24 horas, 2 días y hasta máximo 3 días. Estos clientes visitan por primera o segunda vez estos alojamientos, aunque cada establecimiento tiene sus huéspedes fijos. Además viajan en transporte público y privado en dependencia del perfil del turista.

#### **Criterio 4: Gasto turístico y canales informativos**

Se contabiliza que los turistas gastan generalmente en alojamiento, paquetes turísticos, restauración, bares y discotecas. También existe el turista que solo gasta en transporte, alojamiento y restauración, quien visita la ciudad de León por motivos corporativos.

Las empresas entrevistadas se dan a conocer por medio de internet, ya sea por Redes sociales o por plataformas de reservaciones (Booking, Expedia, Tripadvisor). La Propietaria de Casa de los Berrios Maritza Reyes mencionaba *“Mis clientes me encuentran en Booking, ya tengo bastante tiempo de trabajar con ellos” (13/02/19)*.

Aunque algunas de ellas optan por promocionarse por medio de brochures, radio, televisión o información turística de León y lo que más predomina es el boca a boca.

#### **4.3.3. Gestión del turismo en el municipio de León**

En este acápite se hace énfasis en cómo ha evolucionado la hospedería específicamente en el municipio de León a lo largo del tiempo y la manera en como este ha incidido en el sector turístico.

El turismo es una de las actividades que se ha desarrollado desde la antigüedad, aunque en ese entonces se desconocía este rubro como tal, únicamente se realizaba de manera indirecta, por los viajeros en busca de nuevos territorios y comerciantes en los años cincuenta, donde se consolidó como una actividad económica rentable.

A pesar del sobresaliente desempeño de Nicaragua en la actividad turística, se ha observado cierta debilidad en cuanto a la existencia de estudios que puntalicen cómo ha evolucionado el país en materia turística, lo cual deja un vacío al momento de conocer acerca del desarrollo de este sector en el territorio; existiendo zonas

concretas de desarrollo turístico que aún no cuentan con antecedentes que muestren la evolución de la hospedería a través de los años, como es el caso del municipio de León, que constituye uno de los principales destinos turísticos del país.

Durante el período de gobierno del Dr. Arnoldo Alemán Lacayo (1997-2001), ya existía una delegación de turismo en el municipio de León, la que estaba bajo el dominio de una ONG, sin embargo la delegada a cargo en ese entonces no mostró interés en desempeñar debidamente su trabajo, es aquí donde Doña Miriam Saborío, quien estuvo involucrada en la campaña del Dr. Arnoldo Alemán, de inmediato reflejó su interés y empeño en hacer triunfar el turismo, logrando así ser la nueva representante de la delegación de turismo en León, momento en que la delegación empieza a funcionar con fondos del gobierno, esta delegación estuvo a cargo de ella durante los próximos 10 años, hasta finalizar el gobierno del Ing. Enrique Bolaños Geyer (2002 – 2006).

Saborío, fue quien llevó a cabo la señalización de las principales avenidas de León, nombrando cada una de las calles, esto con la intención de facilitar las direcciones en el lugar; además, fue la pionera en fomentar que todos los restaurantes tuvieran un servicio sanitario, la idea surgió debido a una experiencia que tuvo durante la visita de los cruceristas del primer barco que arribó a León, en la que los visitantes no encontraban un baño que pudieran utilizar, a partir de ello surgió la necesidad de llevar a cabo el proyecto como una exigencia para los empresarios, que tuvieran un baño en óptimas condiciones y que se iniciaran a implementar los estándares de calidad. Poco después se aprobó la ley de Incentivos turísticos en 1999, lo que favoreció en gran manera el crecimiento de muchas empresas turística en el país, con ello un desarrollo notorio en la hospedería del municipio de León.

En la actualidad quien está a cargo de la delegación de INTUR en León, es la Delegada Teresa Ramírez, quien es Licenciada en administración turística, inició a trabajar como inspectora de la delegación en 2007, fue a partir de 2009 que obtuvo el cargo de delegada, el cual ha mantenido hasta la actualidad.

INTUR ha seguido impulsando el turismo, se han continuado realizando inversiones para mejorar la infraestructura de los establecimientos, además de promover los

eventos culturales, de animación y concursos; el INTUR trabaja en coordinación con la Cruz Roja, Bomberos, Policía Nacional, MINSA y las brigadas ecológicas, con la finalidad de brindar seguridad y mejores condiciones a los visitantes nacionales y extranjeros que concurren a esta ciudad.

#### **4.3.4. Proyectos para el sector turístico y desarrollo de la gestión de calidad.**

El INTUR brinda atención a las micros, pequeñas y medianas empresas turísticas que forman parte del desarrollo del país y que pueden brindarle al turista una oferta diferente, poniéndole así un valor agregado a la actividad económica productiva que desarrollan.

Así mismo, se encarga de impulsar la mejora de la calidad de los servicios turísticos existentes, a través de talleres de capacitación, para fortalecer los talentos humanos y capacidades de gestión, encuentros que fortalezcan la articulación entre el sector, programas de bonos, entre otros.

El INTUR lleva a cabo 3 capacitaciones por mes abordando los temas: manipulación de alimentos y bebidas, patrimonio natural y cultural, atención al cliente, inglés y arreglo de habitaciones, las que se imparten en la Escuela Taller Pepe Escudero del municipio de León.

Por otro lado, el INTUR ha venido trabajando con Moderniza en conjunto con los empresarios, en la implementación de planes para mejorar la calidad de los establecimientos; *“el programa es muy exigente, pero depende del empeño que tenga cada empresario para que obtengan resultados exitosos”* (22/02/19); afirma la Lic. Teresa Ramírez.

El INTUR ejecuta un proyecto llamado 60/40 que beneficia a las empresas hoteleras, se basa en apoyar a los establecimientos hospederos en 3 aspectos: paneles solares, electrodomésticos y en blancos, la intención principal de este proyecto es financiar el 60% del costo de éstos y el 40% lo asumen los empresarios, cada empresario tiene la libertad para elegir con cuál de los proyectos quiere ser

beneficiado; se está considerando que para este año el proyecto cambie a un 50/50 para ambas partes, con esto se pretende que los propietarios del sector hotelero valoren más y cuiden de los artículos patrocinados, como lo alega la delegada Teresa Ramírez. Cabe destacar que para ser beneficiado debe de cumplir con una serie de requisitos y también debe contar con la licencia de operación, de lo contrario, no será tomado en cuenta.

El INTUR garantiza el sistema de registro y calidad para las empresas del sector turístico de acuerdo con las leyes, normas y disposiciones correspondientes.

**Dentro del reglamento interno de INTUR se define que:** el departamento de registro tiene como objetivos supervisar, clasificar y reconocer la categoría que corresponda a la calidad de los servicios de las empresas turísticas, conforme a los parámetros establecidos, otorgar y renovar anualmente el título Licencia para que operen las empresas en base a la legislación vigente y así como de verificar la calidad de los servicios brindados a los visitantes mediante el Sistema Nacional De Calidad Turística.

Con esto el ente regulador INTUR se compromete a impulsar el crecimiento profesional de cada uno de los involucrados en la prestación de sus servicios para generar el desarrollo de la actividad turística.

Según el reglamento del INTUR, el Sistema Nacional de Calidad Turística es el elemento técnico que enmarque los lineamientos mediante los cuales los funcionarios del instituto nicaragüense de turismo lleven a cabo en la evaluación de aquellas empresas dedicadas a la actividad turística, esta herramienta presenta una composición sencilla en donde se identifican como ejes de su funcionalidad cuatro aspectos básicos relacionados con la empresa: infraestructura, equipamiento, operación y servicio al cliente.

De acuerdo a lo que se dispone se pudo constatar que el INTUR rige de manera estricta el S.N.C.T. con el fin de incrementar la actividad turística y la demanda nacional e internacional.

## **Beneficios del Sistema Nacional de Calidad Turística**

- Mejorar la calidad del producto turístico.
- Impulsar la competitividad del sector.
- Mayor satisfacción del cliente- fidelidad.
- Atracción de nuevos clientes.
- Promoción nacional e internacional según parámetros de calidad previo.
- Reducción de costos, por la buena planificación de las actividades.

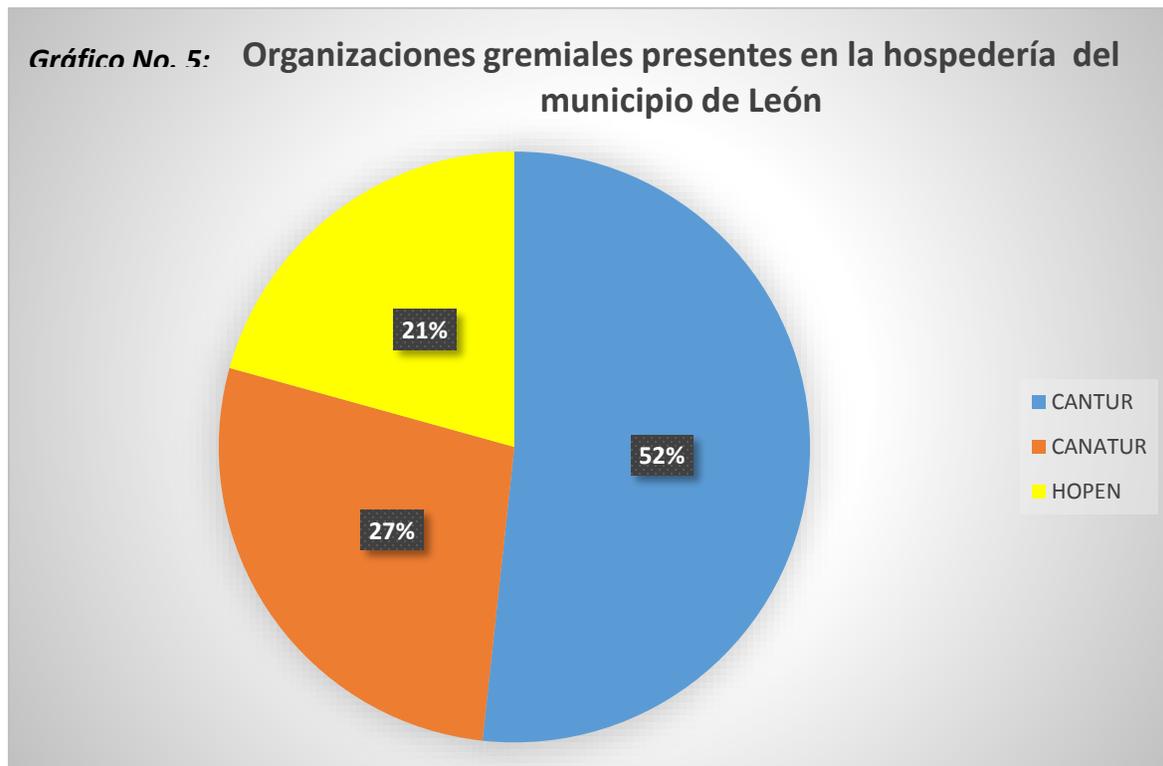
**Para los turistas:** recibirá calidad en los servicios turísticos, sus expectativas serán más satisfechas y su experiencia en el lugar será mejor apreciada por ellos.

**Para los empresarios:** participación en programas de capacitación, centros de información de INTUR con material promocional y campañas de promoción turística, asesoramiento para la mejora de su calidad, reconocimiento de su categoría; esto permitirá al empresario ser más competitivo y tener mayor rentabilidad.

*“Por mucha promoción o programas de marketing que pueda tener la empresa, sino se refleja un servicio de calidad impecable, no podrá tener éxito” (22/02/19), asegura la Delegada Teresa Ramírez.*

#### 4.3.5. Presencia de organizaciones gremiales

Las organizaciones gremiales presentes en el territorio y que directamente están relacionadas a la hospedería del municipio de León son las siguientes: CANTUR, CANATUR y HOPEN.



**Fuente: Elaboración propia**

La Mayoría de hoteleros afirmaron estar agremiados a CANTUR, ya que sienten más apoyo por parte de esta organización, muchos de ellos se inscribieron en los últimos meses, con el propósito principal de poder dar respuesta a la crisis que se vive actualmente, así lo expresó Doña Maritza Reyes Carvajal, quien es propietaria del Hostal casa de Los Berrios *“Pues hace un mes que me inscribí a CANTUR ,¿vamos a ver qué pasa?, espero poder recibir más turistas, hay que buscar soluciones, al menos me siento apoyada al estar inscrita” (13/02/19)*. Así como Doña Maritza muchos propietarios de los establecimientos hospederos buscan ese apoyo en este gremio hotelero y poder subsistir en el negocio.

Sin embargo una pequeña parte de los hoteles entrevistados comentó que no reciben ningún beneficio al estar agremiados a estas organizaciones, además que no es viable estar pagando a estos gremios cuando no están percibiendo ganancias, como alegó Doña Jasmina Arcia, administradora del Hotel América *“Antes trabajábamos con HOPEN, pero no estábamos siendo beneficiados así que decidimos salirnos, además la situación no está para estar pagando eso”* (13/02/19), es decir, que ellos creen que no es necesario estar inscritos a un gremio que solo les genera un gasto más, el cual se les dificulta cubrir.

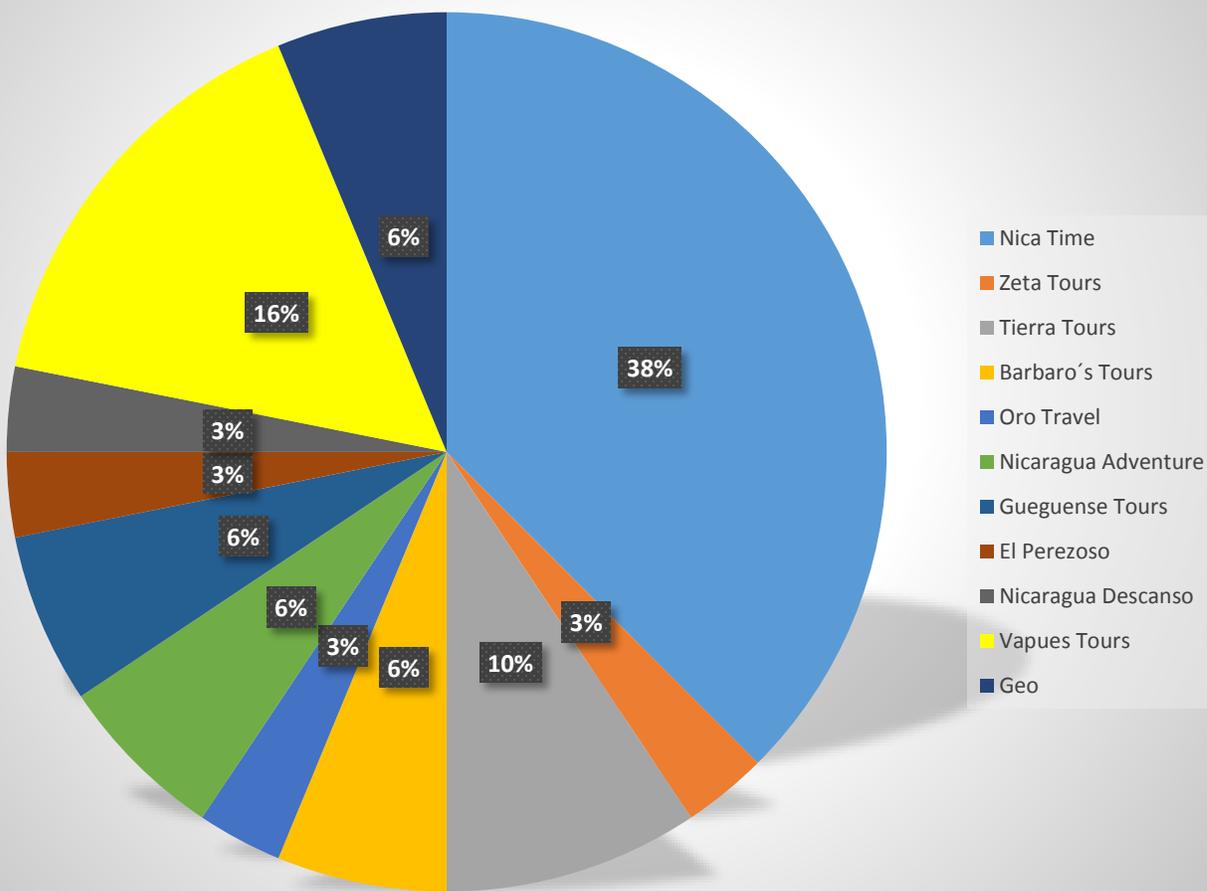
#### **4.3.6. Alianzas con tour operadores**

Entre los hoteles entrevistados todos expresaron trabajar con intermediarios, entre las tour operadoras mencionadas están:

- ✓ Bárbaros Tours
- ✓ El perezoso
- ✓ Gueguense Tours
- ✓ Geo
- ✓ Nicaragua adventure
- ✓ Nicaragua Descanso
- ✓ Nica time
- ✓ Orotravel
- ✓ Tierra Tours
- ✓ Vapues Tours
- ✓ Zeta Tours

A pesar de las conexiones que tienen con todas estas tour operadoras, la totalidad pronunció su entusiasmo por trabajar específicamente con Nica Time, asegurando que es una de las tour operadoras más exitosas en el municipio, ya que atrae a todo turista que quiere hacer sandboarding, actividad que forma parte de los productos esenciales para el desarrollo del turismo en el municipio. También expresaron su preocupación por no percibir beneficios de las alianzas que ya tienen, por lo que buscan otras opciones, como lo manifestó Daysi Francisca Parras, propietaria del hostel Hellenika *“A mí me gustaría saber ¿Qué podría hacer para ser parte de otra touroperadora exitosa?, veo como si ellos ya tienen conecte con los otros hoteles”* (23/02/19).

**Gráfico No.6: Presencia de tour operadoras en hospedería del municipio de León**



Fuente: Elaboración propia

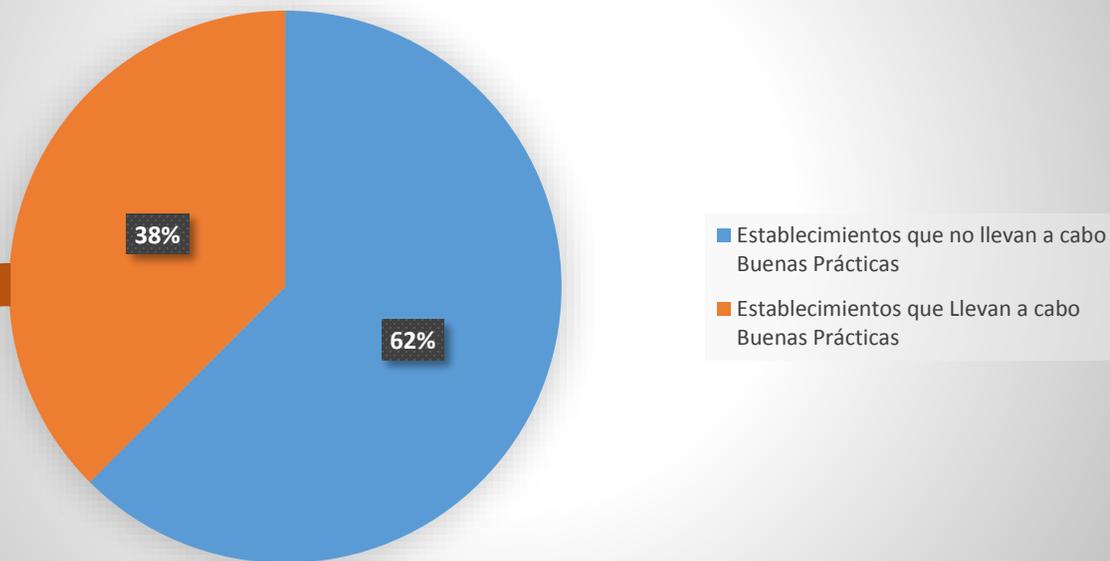
### 4.3.7. Prácticas sostenibles en los establecimientos hospederos

Tabla No. 2 Prácticas sostenibles llevadas a cabo en establecimientos hospederos entrevistados.

Matriz de establecimientos hospederos que llevan a cabo Buenas Prácticas				
No	Nombre del Establecimiento	Buenas Prácticas		
		Eje Ambiental	Eje Económico	Eje sociocultural
1	Hostal Ruinas de San Sebastián	Uso de Paneles Solares		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apoyo a la Iglesia</li> <li>✓ Generación de empleo a habitantes locales.</li> </ul>
2	Hostal Casa de los Berrios	Uso de Paneles solares		
3	Hostal Hellenika	Aprovechamiento de tragaluces		
4	Hotel Real león	Uso de bombillos ahorrativos y sistema de aire acondicionado eficiente.		
5	Hostal León Imperial	Prácticas de reciclaje e Implementación de pequeño Huerto		
6	Hotel los balcones	Uso de Bombillos ahorrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sus instalaciones reúnen condiciones de higiene, seguridad y comodidad.</li> <li>✓ El personal es capacitado en temas relacionados a la sostenibilidad.</li> <li>✓ Monitoreo de consumo de insumos operativos, de limpieza y alimenticios.</li> </ul>	<p>Incorporan en su decoración elementos representativos de la cultura.</p>
7	Hotel La posada del doctor	Uso de tecnologías eficientes		
8	Hotel cacique Adiact	Uso de 100% de energía y agua renovable		
9	Hotel La casa de Memé	Uso de energía renovable		

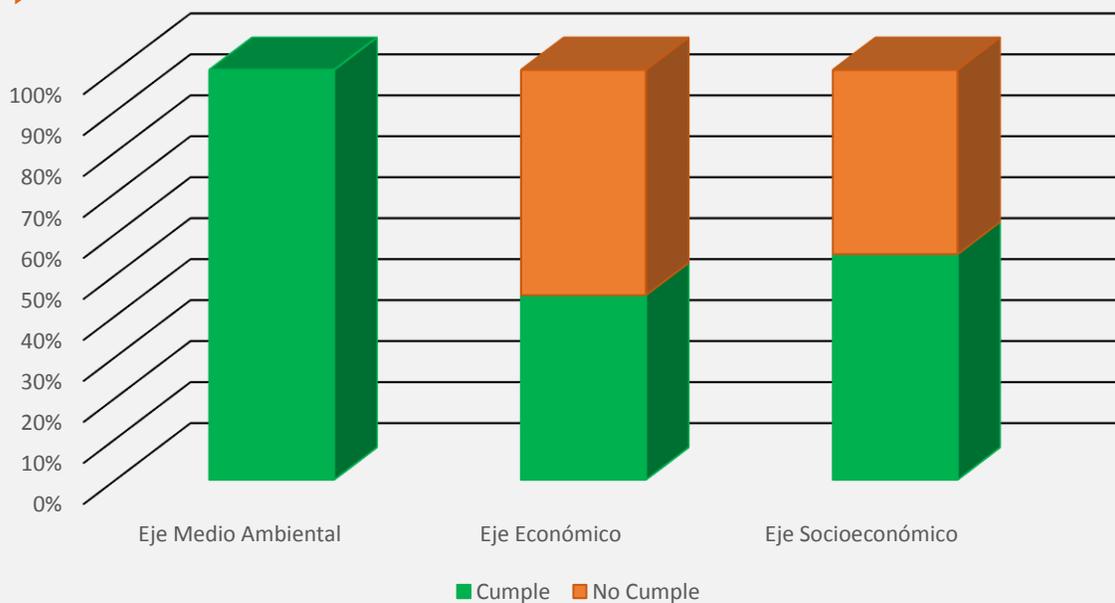
Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No. 7: Buenas prácticas en hospederías del municipio de León que abarca el estudio**



Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No.8: Ejes de sostenibilidad en los que se aplican buenas prácticas**



Fuente: Elaboración propia

A partir de la información obtenida de las entrevistas aplicadas a los distintos hoteleros del Municipio de León, se pudo observar que la mayoría de éstos no conocen sobre el tema de sostenibilidad. Menos de la mitad de los establecimientos entrevistados llevan a cabo algunas acciones encaminadas al cumplimiento de indicadores de sostenibilidad en su mayor parte del eje ambiental, pero de forma empírica.

Las buenas prácticas están enfocadas al ahorro de energía eléctrica y agua, con el fin principal de minimizar los costos operativos, tal como manifestó Verónica Obando, propietaria de Hostal Ruinas de San Sebastián *“Hemos adquirido paneles solares, tenemos bombillos ahorrativos y aire acondicionado con sistema eficiente y aun así seguimos pagando casi lo mismo en luz y agua” (21/02/19)*. Cabe destacar que este hostal es el único que pone en práctica algunas buenas acciones innovadoras en el ámbito sociocultural, precisamente sin darse cuenta que lo que están haciendo es parte de la sostenibilidad, se llevó a cabo un acuerdo entre la iglesia de San Sebastián y el hostal para que el garaje de éste fuese en un predio baldío que tiene la iglesia, desde hace tres años el dinero obtenido del parqueo



**Uso de energía Renovable Hotel cacique Adiact**  
**Fuente: propia.**

entra directamente a la iglesia. También apoyan dando trabajo a una vecina, cuando los huéspedes necesitan del servicio de lavandería, la administradora los envía donde la vecina quien les brinda el servicio desde su hogar.

Un aspecto muy relevante en este apartado es sobre las buenas prácticas implementadas en el hotel Cacique Adiact, desde sus inicios en 2013 comenzaron a trabajar con un 40% de energía y agua renovable,

siguieron encaminando esfuerzos en el proyecto hasta que hace año y medio alcanzaron el 100%.

Es un aparta hotel reconocido por una excelente calidad en su servicio y por estar habilitado para hospedar a personas con capacidades diferentes.

El ente rector usa como referencia en materia de sostenibilidad al hotel La Terraza de Memé y el aparta hotel Cacique Adiact, quienes se han comprometido enérgicamente con la aplicación de buenas prácticas en sus empresas.



*Elementos históricos Culturales presentes en la decoración del hotel Los Balcones. / Fuente: propia*

#### **4.3.8. Necesidades del sector**

El sector está necesitando mejorar en temas de sostenibilidad, del total de hoteles entrevistados solamente un 38% lleva a cabo buenas prácticas y en una medida reducida. Los propietarios mostraron interés en conocer sobre la sostenibilidad y capacitar a sus colaboradores, por lo que sería viable proyectar capacitaciones que abarquen los principios de sostenibilidad.

Estas capacitaciones se pueden gestionar desde el ente rector en alianza con la UNAN Managua, donde los estudiantes puedan ser parte de este proceso y logren

compartir sus conocimientos en el sector, lo que funcionaría como una retroalimentación para los involucrados.

Presentan necesidades de promoción y mercadeo, para dar respuesta a esta necesidad, es recomendable establecer contactos con touroperadores, que el ente regulador sea el que genere encuentros de negocios con touroperadores y hoteleros que muestren interés en este tema, con el fin de que puedan establecer alianzas, además, que se capacite sobre los beneficios del uso de las nuevas tecnologías y sobre la forma de trabajo entre empresas turísticas e intermediarios.

Esto se puede llevar a cabo a través de una solicitud que emita el ente rector a ANTUR, que es el gremio de touroperadores de Nicaragua y que esta organización pueda reunir a los establecimientos de alojamiento con el fin de explicar, familiarizar y asesorar sobre los requisitos que se necesitan para trabajar con touroperadores.

Muchos manifestaron la necesidad que tienen de ser tomados en cuenta dentro de los proyectos impulsados por el ente regulador, por lo que es necesario realizar una evaluación del porqué no se han tomado en cuenta en los proyectos, trabajar en ello y en un futuro logren ser incluidos en ellos.

#### **4.3.9. Necesidades del ente regulador**

Al igual que los hospederos, el ente rector también presenta necesidades. La Delegada del INTUR León, Teresa Ramírez, comentaba que ellos necesitan de la participación de los empresarios para poder darse cuenta de las necesidades del sector e incluirlos en los proyectos que se llevan a cabo, sin embargo durante las reuniones que el ente rector organiza queda evidenciado que existe una inasistencia de las mismas personas, a pesar de invitar a cada uno de ellos siempre se da esta situación. Además que se necesita que cada uno de los establecimientos haya pagado por su licencia de operación para poder ser tomado en cuenta en los proyectos.

También manifestaba que como una institución gubernamental, trabajan en conjunto con las 10 alcaldías del departamento de León, Bomberos, MINSA, Policía Nacional y la DGI. En relación a esto expresó la necesidad de trabajar con las universidades para desarrollar algunos proyectos de capacitación. Han logrado trabajar en el tema de explotación sexual contra niños con la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN), Universidad de Ciencias Comerciales (UCC) y Universidad de Managua (UdeM). El trabajo en conjunto con todas estas organizaciones es vital para lograr un buen funcionamiento y desarrollo de la actividad turística en el municipio.

#### **4.4. Catálogo de la oferta de hospedería del municipio de León**

Para dar respuesta al último objetivo del presente estudio, se ha diseñado un Catálogo promocional para los establecimientos hospederos que pudieron generar su información, el cual contiene un total de 24 establecimientos. La intención de éste es que sea un catálogo informativo sobre los servicios y contactos de dichos hoteles.

Se diseñó como una forma de agradecimiento a los hospederos, por facilitar el acceso a la información y contribuir en el proceso de formación como profesionales. Dicho catálogo estará disponible en los centros de investigación de la universidad y la biblioteca del departamento de francés, de igual forma se puede hacer llegar el diseño a la delegación municipal de turismo para que ellos puedan definir el uso de éste.



## 5. Conclusiones

- ✓ La búsqueda de la historia y evolución de la hospedería en el municipio de León dependió de factores históricos, sociales y políticos, que define las circunstancias en que se estableció este sector; además, define su desarrollo y las características que determinan sus estándares de calidad. De igual manera dependió del esfuerzo y dedicación consciente de los investigadores.
- ✓ Se logró identificar al pionero de la hospedería del casco urbano del municipio de León y conocer el papel que este desempeñó para el desarrollo del turismo en el municipio.
- ✓ La situación actual de las hospederías se analizó desde sus características actuales, demanda turística, proyectos y prácticas sostenibles que llevan a cabo los establecimientos para hacer frente a la demanda del municipio.
- ✓ Producto de la crisis sociopolítica de 2018, según lo consultado durante la fase de entrevistas, el sector hotelero fue el más impactado sufriendo una disminución de la demanda, lo que ocasionó la reducción de sus ingresos y en algunos casos el cierre de sus operaciones.
- ✓ Pese a la crisis mencionada anteriormente, la ciudad de León ha mostrado una actitud resiliente, al haberse adaptado a la situación, reorientando sus productos al mercado nacional, modificando sus formas de pago e implementando nuevas formas de promoción, el cual es un aspecto positivo para el desarrollo del sector hospedero en la ciudad.
- ✓ La demanda turística es la que ha orientado el tipo de servicio, facilidades y las tarifas que posee cada establecimiento, así mismo determina la relación que establecen los intermediarios con los empresarios.

- ✓ En el municipio de León, se visualizó que el sector hospedero desde 1952 hasta la actualidad se ha logrado mantener en un continuo desarrollo y ha logrado responder a la demanda, que conforme los años ha venido incrementando en el municipio por ser uno de los destinos turísticos más consolidados del país. Este proceso se ha generado gracias a la actitud de los empresarios, las instituciones gubernamentales y el apoyo por parte de los gremios hoteleros.
  
- ✓ Durante la fase de campo no se contó con el apoyo de la alcaldía municipal, lo que influyó de cierto modo en no obtener una visión completa del sistema turístico.
  
- ✓ Esta investigación se puede enriquecer por medio de nuevas gestiones y la cooperación del sector hospedero y de la municipalidad, para fortalecer los aspectos de situación actual en el municipio.

## 6. Bibliografía

Bejarano, M. (2017). *“La hotelería es un mercado que ha crecido en Nicaragua”*. El nuevo Diario. Managua, Nicaragua. Retomado de <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/443331-hoteleria-es-mercado-que-ha-crecido-nicaragua/> consultado el 02/03/19.

Bejarano, M. (2016). *“Un mercado que venía en continuo crecimiento”*. El Nuevo Diario. Managua, Nicaragua. Retomado de <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/394935-sector-hotelero-nica-crece-3-cada-ano/> consultado el 01/03/19

Instituto Nicaragüense de Turismo (2017). *Leyes de Turismo*, Managua, Instituto Nicaragüense de Turismo. Recuperado de <https://www.intur.gob.ni/leyes-de-turismo/> consultado el 05/03/2019

Fonseca H, Mejía A, Zamora K, (2017). *“Análisis de la demanda turística actual en el municipio de San Juan del Sur, en el mes de octubre del año 2017”*. Seminario de graduación para optar al título de licenciado en Turismo Sostenible. UNAN-Managua. 82 pp.

Mercado S., Raudales M. & Giguero L. (2015) *Propuesta De Un Instrumento De Evaluación Del Desempeño De Los Trabajadores Del “Hotel Europa” De La Ciudad De León En El Periodo Comprendido De Febrero– Junio Del Año 2015*. Tesis inédita. Licenciatura en administración de empresas. Nicaragua.

Portal educativo (2011). *“Línea de tiempo, quinto básico-actividad N°507”*.Retomado de [www.portaleducativo.net](http://www.portaleducativo.net) Consultado el 27/04/19.

Trimble, R. F. (2005). *Nicaraguan odyssey: the adventures of an American duster pilot in 1953 Nicaragua*. New York: iUniverse, ©2005

## 7. Anexos

### 7.1. Instrumentos aplicados para la recopilación de información

Instrumento No. 1



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**Recinto Universitario “Rubén Darío”**

**Facultad De Educación E Idiomas**

**Departamento De Francés**

**Carrera Turismo Sostenible**

**Seminario de Graduación para optar al Título de**

**Licenciado en Turismo Sostenible**

**Tema:** Historia, Evolución y Situación Actual de la Hospedería en Nicaragua

**Subtema:** Historia, Evolución y Situación Actual de la Hospedería en el Municipio de León

**Objetivo:** Conocer el o los pioneros de la hospedería en el municipio de León.

#### **Guía de entrevista**

**Dirigida a:** Pionero de la Hospedería en el Municipio de León.

#### **Datos generales**

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_

Categoría de la empresa: \_\_\_\_\_ Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

## Cuestionario

1. Recuerda usted ¿En qué año comenzó a trabajar en la hospedería y cuáles fueron sus motivos?
2. ¿Qué servicios ofrecía y oferta actualmente?
3. ¿Por qué cerro su hospedería (opcional)?
4. ¿Cómo consiguió el capital para ofertar los servicios de alojamiento en esa época?
5. ¿Cuál era la capacidad de alojamiento de su empresa en esa época y cuales la capacidad actual?
6. ¿Qué tipos de habitaciones tenía y que tipo de habitaciones tiene ahora?  
¿Cuáles era sus condiciones de las habitaciones y cuales son actualmente?
7. ¿Cuál era el precio de una habitación en esa época y que precio tienen actualmente?
8. ¿Con cuántas camas comenzó en esa época y cuantas tiene ahora?
9. ¿Con cuanta áreas operativas comenzó y cuantas posee ahora?
10. ¿Su hospedería poseía alguna tipología o categoría en esa época?
11. ¿Existía un ente regulador que brindara permisos o categorías para trabajar como hospedería?
12. ¿Cómo comercializaba su servicios en esa época y como lo hace actualmente?
13. ¿Con cuántos colaboradores inició su empresa? ¿Era un negocio familiar o tenía familiares como colaboradores? (Formación académica, precedencia)  
H:  
M:
14. ¿Cuántos colaboradores posee actualmente? (Formación académica, precedencia)  
H:  
M:
15. ¿Era legal la contratación de estas personas en esa época?
16. ¿Trabajaba con intermediarios en esa época y trabaja actualmente con algunos?

17. ¿Usted forma parte de un gremio hotelero? ¿Desde cuándo? (Si no forma parte de un gremio) ¿Por qué?
18. ¿Usted contaba con un sistema de reserva y uno de registro en esa época y poseen uno actualmente?
19. ¿De qué país provenían los turistas que lo visitaba en esa época y de donde provienen actualmente?
20. ¿Cree usted que realizó algún aporte a la hospedería del municipio de León?



**Recinto Universitario “Rubén Darío”**  
**Facultad De Educación e Idiomas**  
**Departamento De Francés**  
**Carrera Turismo Sostenible**

**Seminario de Graduación para optar al Título de:**  
**Licenciado en Turismo Sostenible**

**Tema:** Historia, Evolución y Situación Actual de la Hospedería en Nicaragua.

**Subtema:** Historia, Evolución y Situación Actual de la Hospedería en el Municipio de León, 2019.

**Objetivo:** Mostrar la evolución de la hospedería en el municipio de León a través de una línea de tiempo.

**Guía de entrevista**

**Dirigida a:** Prestadores de Servicio Turístico (Hotel)

Nombre del Establecimiento: \_\_\_\_\_

Propietario (s): \_\_\_\_\_

Formación/ Profesión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## Cuestionario

1. ¿En qué año inició a operar?
2. ¿Qué lo motivó a iniciar el proyecto?
3. ¿Qué hoteles ya existían cuando usted inició a operar?
4. ¿Con Cuántos Colaboradores contaba en ese entonces? (Sexo, nivel de Formación, procedencia)
5. ¿Cuál era su oferta en ese entonces y qué facilidades ha agregado a su oferta?
6. ¿A qué tipo de turistas recibía en ese entonces (Nacionales o extranjeros)?
7. ¿Pertenece a algún gremio hotelero? ¿Desde cuándo?
8. ¿Ha sido beneficiado con algún proyecto? ¿Dé que tipo?
9. ¿Ha trabajado con algún intermediario?
10. ¿Qué proyectos ha implementado en su negocio? Fotos o documentos que validen la información.

Instrumento No. 3



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**Recinto Universitario “Rubén Darío”**  
**Facultad De Educación E Idiomas**  
**Departamento De Francés**  
**Carrera Turismo Sostenible**  
**Seminario de Graduación para optar al Título de:**  
**Licenciado en Turismo Sostenible**

**Tema:** Historia, Evolución y Situación Actual de la Hospedería en Nicaragua

**Subtema:** Historia, Evolución y Situación Actual de la Hospedería en el Municipio de León, 2019.

**Objetivos:** - Identificar el o los pioneros de la hospedería en el municipio de León.

- Mostrar la evolución de la hospedería en el municipio de León a través de una línea de tiempo.

**Guía de entrevista**

**Dirigida a:** Delegación de Turismo Municipal y del INTUR.

**Datos generales**

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_ Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

## Cuestionario

### Identificar pioneros:

1. ¿Conoce usted al pionero o los pioneros de la hospedería en este municipio o alguna persona que tenga conocimiento sobre esta temática?

### Aportes hacia la hospedería

1. ¿En qué año empezó a operar esta delegación?
2. ¿Qué beneficios aportó a la hospedería en sus inicios y que beneficios aporta actualmente?
3. ¿Esta delegación posee documentación sobre los primeros hoteles que empezaron a operar en el municipio de León? ¿Cuántos eran? (Datos estadísticos, Distribución de hospederías en el municipio).
4. ¿En qué año empezó a categorizar las hospederías en el municipio de León y cuáles fueron los primeros en obtenerlo?
5. ¿Cuál era los indicadores de calidad y categorización para hospedería en esa época y cuales son actualmente?
6. ¿Qué proyectos se realizaron a beneficio de la hospedería en esa época y que proyectos realizan actualmente?
7. ¿Brindaban capacitaciones a los hoteleros en esa época? ¿De qué tipo? ¿Cuáles realiza actualmente?
8. Usted considera que esta delegación ha brindado aportes para mejorar la calidad de la hospedería del municipio de León.



Facultad de Educación e Idiomas  
Carrera Turismo Sostenible  
Seminario de Graduación

**Tema:** Historia, evolución y Situación actual de la Hospedería en Nicaragua.

**Subtema:** Historia, evolución y situación actual de la hospedería en el Municipio de León, 2019.

**Objetivo:** Analizar la situación actual de la hospedería en el Municipio de León.

**Matriz para determinar el tipo de demanda turística del municipio de León.**

Criterios	Cantidad	Observaciones
<b>Forma de Viaje</b>		
Organizada		
Cuenta propia		
<b>Nacionalidad</b>		
Centroamericano		
Norteamericano		
Europeos		
Otros		
<b>Edades</b>		
15-20 años		
21-30 años		
31-40 años		
41-50 años		
51 a más		
<b>Sexo</b>		
Masculino		
Femenino		
<b>Estado Civil</b>		
Soltero		
Casado		
Divorciado		
Viudo		
<b>Grupos de viajes</b>		
Individual		
Parejas		
Grupos		
Jubilados		
<b>Transporte Utilizado</b>		
Público		
Privado		
<b>Organización del Viaje</b>		
Reserva Directas		
Reservas a través de Agencias		
Sin reservas previas		
<b>Canal Informativo</b>		
Agencias de Viajes		
Amigos o Familiares		
Internet		
TV		
Prensa		



Folletos Turísticos		
Criterios	Cantidad	Observaciones
<b>Número de Visitas de los huéspedes</b>		
Primera vez		
Segunda vez		
De tres a más		
<b>Gasto Turístico</b>		
Alojamiento		
Restauración		
Paquetes Turísticos		
Bares y discotecas		
Actividades Culturales, recreativas y deportivas.		
Compras (Suvenires, artesanías)		
Transporte		
Otros		
<b>Duración de la estadía</b>		
1 día- menos de 24 horas.		
2 días – 1 noche		
3 días – 2 noches		
Más		



**Ficha de recopilación de datos para establecimientos hospederos**  
**Objetivo:** Analizar la situación actual de la hospedería en el municipio de León.

**Nombre del Establecimiento:** \_\_\_\_\_ **Dirección:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Propietario:** \_\_\_\_\_

<u>Tipo</u>	<u>Categoría</u>	<u>Tipo y Número de habitaciones</u>	<u>Tarifas</u>	<u>Contactos</u>
Hotel <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>	Sencillas <input type="radio"/>	\$	<b>Teléfono:</b> _____
Motel <input type="radio"/>	I <input type="radio"/>	Dobles <input type="radio"/>	\$	<b>Correo:</b> _____
Hostal <input type="radio"/>	II <input type="radio"/>	Triples <input type="radio"/>	\$	<b>Redes Sociales:</b> _____
Aparta hotel <input type="radio"/>	III <input type="radio"/>	Tipo suite <input type="radio"/>	\$	_____
Casa de huéspedes <input type="radio"/>	IV <input type="radio"/>	De Lujo <input type="radio"/>	\$	<b>Capacidad de hotel:</b> _____
Pensión o casa de pensión <input type="radio"/>	V <input type="radio"/>			
Albergue <input type="radio"/>				

<b>Cantidad de Recurso Humano:</b> _____	<b>Personal Calificado:</b> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>	<b>Formación del Personal:</b>
Hombre <input type="radio"/> Mujer <input type="radio"/>	<b>Personal Clasificado:</b> Local <input type="radio"/>	Ninguna <input type="radio"/>
Permanentes: _____	Nacional <input type="radio"/>	Primaria <input type="radio"/>
Temporales: _____	Internacional <input type="radio"/>	Bachiller <input type="radio"/>
		Estudios Técnicos <input type="radio"/>
		Estudios Superiores <input type="radio"/>

<u>Tipos de Servicios:</u>	<u>Tarifas</u>	<u>Formas de Pago</u>
1. _____	_____	Efectivo <input type="radio"/>
2. _____	_____	Tarjeta de Crédito/Débito <input type="radio"/>
3. _____	_____	Transferencia Bancaria <input type="radio"/>
4. _____	_____	
5. _____	_____	
6. _____	_____	
7. _____	_____	

## 7.2. Matriz de establecimientos hospederos visitados

Matriz de Establecimientos Visitados			
Nombre de los Establecimientos Visitados	Hospederías que atendieron a los Estudiantes	Hospederías que No atendieron a los Estudiantes	Motivo (Porque no atendieron)
Hotel Austria Navarrete y CIA	X		-
Volcano Hostel	X		-
Hotel Europa	X		-
Hotel América	X		-
Hotel Los balcones	X		-
Hostal El jardín	X		-
Hostal Posada Doña Blanca	X		-
Hostal Orquídea	X		-
Hostal CAFECAS	X		-
Hostal Hellenika	X		-
Hotel Real León	X		-
Hostal Serendipity	X		-
Hostal El sueño de Memé	X		-
Hotel Posada del Doctor	X		-
Hostal Bigfoot	X		-
Hotel Cacique Adiact	X		-
Hotel Líbano	X		-
Hostal Los cheles	X		-
Hostal D'Oviedo	X		-
Hostal La Casa de los Berrios	X		-
Hostal Lazybones	X		-
Hostal León Imperial	X		-
Hostal Ruinas San Sebastián	X		-
Hotel El Convento	X		-
Hostal Galilea		X	SIN DISPOSICIÓN
Hostal Malinche		X	SIN DISPOSICIÓN
Hotel Santiago de los caballeros		X	SIN DISPOSICIÓN
Hostal casa Lula		X	SIN DISPOSICIÓN
Hostal Las Rosas		X	SIN DISPOSICIÓN

Hostal Poco a Poco		X	SIN DISPOSICIÓN
Hostal Center		X	SIN DISPOSICIÓN
Hostal La Clínica		X	SIN DISPOSICIÓN
Paz de Luna Hotel y Café		X	SIN DISPOSICIÓN
Hotel Casino Monte Carlos		X	SIN DISPOSICIÓN
Hotel La Perla		X	SIN DISPOSICIÓN
Hotel Harvest House		X	SIN DISPOSICIÓN
Hotel Primavera		X	SIN DISPOSICIÓN
Hotel Mercy		X	SIN DISPOSICIÓN
Hotel León INN		X	SIN DISPOSICIÓN
Motel Imperial		X	SIN DISPOSICIÓN
Motel Fantasía de Amor		X	SIN DISPOSICIÓN
Hostal Quinta Dimensión		X	SIN DISPOSICIÓN
Hotel San Cristobal		X	SIN DISPOSICIÓN
Hotel Sutiaba		X	SIN DISPOSICIÓN
Casa de huésped "El Nancite		X	SIN DISPOSICIÓN
Hostal El albergue		X	CERRADO
Casa vieja		X	CERRADO
Hostal Casa vieja 2		X	CERRADO
Hotel León de Sol		X	CERRADO
Hostal y Mesón del Rey		X	CERRADO
Hostal Central Lodge		X	CERRADO
Hostal Tierra Mía		X	CERRADO
Hostal Leo y Pinita		X	CERRADO
Hotel Terraza de Memé		X	CERRADO
Hotel Casa abierta		X	CERRADO
Hostal Casa Ivana		X	CERRADO
Hostal Tangos		X	CERRADO
Hostal Don Raúl		X	CERRADO
Hostal Flamenco		X	CERRADO
Hotel Telica		X	CERRADO

Hotel Las Mercedes Best Western		X	CERRADO
Hotel La recolección		X	CERRADO
Hostal Vía vía		X	SIN DISPOSICIÓN
Hostal Guardabarranco		X	CERRADO
Hostal las Vacaciones		X	CERRADO
Hostal San juan de león		X	CERRADO
Hostal El Congo		X	CERRADO
Hostal Nicarao 1		X	CERRADO
Hostal Colibrí		X	CERRADO
Paz de Luna Hotel y Café		X	SIN DISPOSICIÓN
Hotel Enrique III		X	CERRADO
Hotel La Perla		X	SIN DISPOSICIÓN
Hotel Flor de Sarta		X	CERRADO
Hostal El calvario House		X	CERRADO
Hostal San Antonio		x	CERRADO
Hotel Rome		X	CERRADO
Hostal Tortuga boluda		X	CERRADO
Hotel León Viejo		X	CERRADO
Hostal Leyenda		X	CERRADO
Hostal Clary		X	CERRADO
Hostal Casa Nica León		X	CERRADO
Posada La gordita		X	CERRADO
Mango's Hostal		X	CERRADO
Casa Laurel		X	CERRADO



## 7.4. Fotografías



Estudiantes, realizando el recorrido en la ciudad de León durante el trabajo de campo.



Estudiantes, recopilando información sobre la Evolución y situación actual de la Hospederías en Hotel Posada El Doctor

