

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**UNAN-MANAGUA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA AGRÍCOLA**



**MEMORIA DE PRÁCTICAS PARA OPTAR AL TÍTULO DE MÁSTER EN  
ECONOMÍA Y DESARROLLO TERRITORIAL**

**TÍTULO:**

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OFICINA  
DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DE LEÓN, AÑO 2021”**

**AUTOR:**

**LIC. DUNIECKSE BERENICE MAYORGA CENTENO**

**TUTOR:**

**MSC. ROBERTO JOSÉ SÁNCHEZ AGUILAR**

**20 DE MARZO DE 2021**

## Índice de contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen ejecutivo	vi
Introducción	1
Capítulo I. Análisis de la institución y su entorno	3
1.1 Entorno de la institución	4
1.1.1 Datos generales del municipio	4
1.1.2 Posición geográfica	5
1.1.3 Tradición y cultura	5
1.1.4 Arquitectura de la ciudad	6
1.2 Estructura organizativa de la institución	7
1.3 Funciones que realiza la Oficina de Información Turística	10
Capítulo II. Actividades realizadas durante las prácticas en OIT	12
2.1 Detalle de las actividades realizadas	12
2.2 Resultados obtenidos	14
2.3 Relación entre el contenido del máster y las prácticas	16
2.4 Opinión personal justificada de lo realizado en las prácticas y su relación con el Desarrollo Local	18
Capítulo III. Consideraciones finales	19
3.1 Conclusiones y recomendaciones	19
3.2 Referencias bibliográficas	20
Capítulo IV. Propuesta para OIT	22
4.1 Introducción	25
4.2 Objetivos	27
4.2.1 Objetivo general	27
4.2.2 Objetivos específicos	27
4.3 Eje de la sistematización	28
4.4 Justificación	29
4.5 Marco de referencia	30

4.5.1	Plan de desarrollo territorial en la ciudad de León	30
4.5.2	El turismo como actividad económica potencial de desarrollo	32
4.5.2	Desarrollo turístico en Nicaragua	33
4.6	Metodología de la sistematización de experiencias	36
4.6.1	Metodología de cinco tiempos	37
4.6.2	Contexto de la experiencia	42
4.7	Resultados de la experiencia	44
4.7.1	Diagnóstico de la actividad turística en la ciudad de León	44
4.7.2	Propuesta de estrategias para OIT	59
4.7.3	Procedimientos a seguir desde la OIT	66
4.8	Conclusiones y recomendaciones	70
4.9	Referencias	72
4.10	Anexos	73

## **Dedicatoria**

Luego de la realización de la memoria y sistematización de la experiencia en prácticas profesionales, dedico este trabajo a:

**Dios**, por su fortaleza, ayuda y guía en cada etapa de este proceso, Él ha sido el motor de cada meta y reto a lo largo de la vida.

**Mi familia**, por ser de impulso cada día para el alcance de logros en la vida, especialmente a mi mamá y a mi esposo, porque en muchas ocasiones he estado ausente para realizar las tareas encomendadas en cada parte del proceso, les dedico este esfuerzo.

**Lic. Dunieckse Berenice Mayorga Centeno**

## **Agradecimiento**

Para realizar cada una de las actividades que conllevaba la sistematización de prácticas profesionales hubo aporte de muchas personas, entre las cuales menciono a la siguientes:

Agradezco al **Msc Roberto José Sánchez Aguilar** por su apoyo incondicional y la asesoría en la elaboración de las prácticas profesionales y el informe que presenta los resultados de ellas.

Mi especial agradecimiento a la coordinación de la Maestría en Economía y Desarrollo Territorial dirigida por el **Msc. Alfredo Canales**, así como a cada uno de los docentes que se dedicaron a compartir el conocimiento y las experiencias vividas que también enriquecieron cada asignatura que impartieron.

**Lic. Dunieckse Berenice Mayorga Centeno**



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua  
León, Nicaragua, C. A.  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Decanatura

2021: "ESPERANZAS VICTORIOSAS"

León, 02 de febrero de 2021.  
Ref.: 0183

M.Sc. Alfredo Canales.  
Coordinador.  
Maestría en Economía y Des. Territorial.  
UNAN-Managua  
Sus manos

Estimado Maestro:

Por este medio en mi calidad de tutor académico del trabajo terminal de Maestría en Economía y Desarrollo Territorial que presenta el candidato a Maestro **Dunieckse Berenice Mayorga Centeno**, carnet # 19-81607-9. Le manifiesto que después de haber realizado todas las actividades correspondientes he terminado con la dirección de dicho proyecto de investigación "Memoria de prácticas profesionales efectuadas en la oficina de Información Turística del municipio de León; por lo que no tengo ningún inconveniente en que pueda presentar y defender el trabajo de investigación con la finalidad que pueda continuar con los trámites necesarios para la titulación.

Sin otro particular, me despido deseándole éxito en el desarrollo de sus funciones.

Atentamente,

M.Sc. Roberto Sánchez Aguilar  
Docente del Depto. de Economía  
Ciencias Económicas y Empresariales



CC: Archivo.  
RSA/sib

## **Resumen ejecutivo**

El turismo como actividad económica ha tomado importancia dado el aporte que genera no sólo por la naturaleza de la misma sino por desencadenar efectos en otras actividades que alcanzando crecimiento y expansión ante el dinamismo de cada uno de los sectores que se involucran. En la ciudad de León, la actividad turística hasta 2017 había logrado crecimiento de manera exponencial dado la fortaleza del municipio en el ámbito cultural, histórico y natural, es por ello que se decide realizar las prácticas profesionales del programa de Maestría en Economía y Desarrollo Territorial en la Oficina de Información Turística (OIT), ésta se funda en el año de 1997 bajo el convenio realizado con la UNAN-León y la Alcaldía, con el propósito de brindar información del municipio de León como destino turístico a los visitantes que llegan a excursiones, vacaciones y pernoctan en el espacio con el que cuenta la ciudad.

Las prácticas profesionales consisten en 300 horas en las que se establece relación con la institución con el fin de generar un aporte en pro del desarrollo local y territorial del municipio, mediante coordinación de actividades de colaboración que involucra diversas acciones para alcanzar los objetivos propuestos.

Como resultado de esa colaboración resulta el informe de memoria de prácticas profesionales en el que se describe la razón de ser de la institución, así como el entorno que rodea a la misma y se detallan las actividades realizadas.

## **Palabras claves**

**Prácticas Profesionales**

**Turismo**

**OIT**

**Desarrollo Local**

## **Introducción**

El documento contiene la memoria de las prácticas profesionales realizadas en la Oficina de Información Turística (OIT) de la ciudad de León, como parte del programa de Maestría en Economía y Desarrollo Territorial ofertado por el Departamento de Economía Agrícola de la Facultad de Ciencias Económicas, UNAN-Managua.

Dentro de los requisitos académicos como culminación de estudios se contempla la colaboración con 300 horas de prácticas en una institución o empresa, siendo éstas parte del acuerdo entre la UNAN-Managua y la OIT, dedicándose esta última a la promoción del potencial turístico del municipio de León, permitiendo al visitante nacional y extranjero el conocimiento de los facilitadores e incentivadores, tanto de la localidad como de sus alrededores.

Con la realización de las prácticas profesionales se busca generar un aporte de parte del programa académico a las empresas y organizaciones que se desempeñan en actividades que generan el desarrollo de los territorios, en este caso como resultado del tiempo de prácticas se plantean estrategias y procedimientos a impulsarse desde la OIT para el desarrollo turístico del municipio de León, partiendo de la coyuntura económica, social y de salud que rodea a la actividad económica.

El documento es el resultado de la sistematización de experiencias que se realiza basados en la metodología propuesta por (Jara, 2018) quien afirma que el interés por la sistematización de las experiencias ha crecido enormemente en los últimos años en muy diversos campos, sobre todo en las áreas de intervención social: salud, educación, proyectos de desarrollo, derechos humanos, etc., incluso en otras como capacitación agropecuaria y protección del medio ambiente. Pareciera que es cada vez más evidente y valorada la necesidad de rescatar los aprendizajes de las experiencias prácticas que se adelantan en el campo de la acción cotidiana.

De aquí entonces que se planifica, ordena y procesa la información obtenida para proponer estrategias y procedimientos desde la OIT, todo lo anterior se logra mediante diferentes coordinaciones con los responsables de la oficina quienes son parte de la carrera Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León y que a su vez trabajan en conjunto con la Alcaldía Municipal, participando en la promoción de la ciudad como destino turístico, así como en ferias y proyectos de desarrollo del rubro. La intervención entonces da como resultado la propuesta de un plan desde la OIT para dar respuesta a las afectaciones que ha sufrido el turismo en León desde el año 2018, provocando la menor afluencia de visitantes nacionales y extranjeros.

El documento consta de cuatro capítulos a lo largo de los cuales se desarrolla la memoria de las prácticas realizadas, en el capítulo uno se hace referencia a la descripción de la organización y la estructura de la OIT, así como las funciones que en ésta se llevan a cabo y que son de importancia para el desarrollo de la actividad turística, en el segundo se detallan las actividades y los procedimientos realizados en las prácticas, así como los resultados obtenidos y la relación que existe entre los contenidos abordados en el máster y las prácticas llevadas a cabo, en el capítulo tres se plantean las conclusiones y recomendaciones derivadas del proceso, culminando con el capítulo cuatro en el que se presenta la propuesta elaborada.

El trabajo se realiza bajo la tutoría de prácticas del Msc. Roberto José Sánchez Aguilar, quien es actualmente el decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León, dependencia bajo la cual opera la Oficina de Información Turística y en la que se hará entrega de la propuesta elaborada.

## **Capítulo I. Análisis de la institución y su entorno**

La institución que se selecciona como receptora de las prácticas profesionales es la Oficina de Información Turística (OIT) en la ciudad de León, ésta surge como iniciativa de la Alcaldía Municipal y en ese entonces la Escuela de Turismo, UNAN-León, a través del convenio que se realizó entre ambas instituciones, el 22 de abril del año 1997. En el convenio suscrito se establece tener una oficina que permita la promoción del potencial turístico que tiene el destino tanto para visitantes nacionales como extranjeros.

La oficina se encuentra ubicada del costado noroeste de la Catedral Metropolitana 20 metros hacia el norte, contiguo al Restaurante El Sesteo y es de propiedad pública. Con el paso del tiempo la OIT se vio en la necesidad de ser renovada, tanto en sus servicios como en infraestructura, es por ello que en el año 2016 se llevó a cabo el proyecto “Fortalecimiento de la Oficina de Información Turística de León”, financiado por el ayuntamiento de Zaragoza, de la mano de la fundación de ECODES, la Alcaldía Municipal y con el apoyo de la UNAN – León.

Este proyecto dio continuidad a la cooperación técnica directa iniciada en enero 2014 entre la OIT de León y Zaragoza Turismo en el marco del hermanamiento oficial entre los municipios de León y Zaragoza, España, y el esfuerzo por parte de los actores de turismo de León para impulsar un turismo responsable, en este caso Fundación Ecología y Desarrollo.

A través del proyecto se establece como meta la ampliación de los servicios turísticos ofrecidos que ayuden al desarrollo turístico responsable de los destinos existentes en la ciudad de León; así como el fortalecimiento de las capacidades técnicas de los estudiantes de la carrera Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León al contar con un espacio para realizar sus prácticas preprofesionales. La OIT en el transcurso de los años, ha funcionado como el principal centro de información turística del municipio de León para turistas nacionales y extranjeros, así como estudiantes de la ciudad de León y de otros departamentos del país que visitan la ciudad. (OIT, sf)

## **1.1 Entorno de la institución**

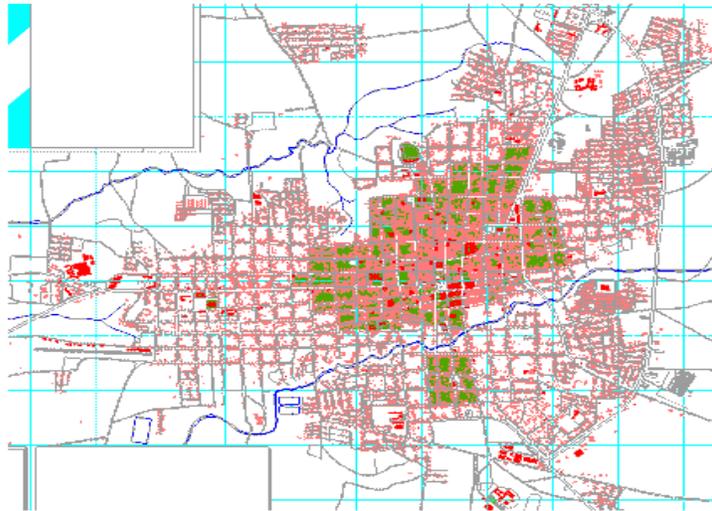
### **1.1.1 Datos generales del municipio**

La ciudad de Santiago de los Caballeros de León o como más comúnmente se la conoce León, es un municipio y cabecera departamental del departamento de León en Nicaragua, América Central. Fue fundada en 1523 por Francisco Hernández de Córdoba a unos 30 kilómetros de su ubicación actual, pero luego de una erupción del volcán Momotombo que afectó severamente a la ciudad, ésta fue mudada a su ubicación actual, sobre el antiguo poblado indígena de Subtiaba. Las ruinas de la antigua ciudad se conocen con el nombre de León Viejo, fue cabecera de la intendencia de León de Nicaragua, establecida en 1787, y de la Provincia de Nicaragua y Costa Rica, que existió de 1812 a 1814 y de 1820 a 1821.

En la ciudad de León se firmó el acta de independencia absoluta de Nicaragua y Costa Rica de la Monarquía Española, el 11 de octubre de 1821. Posteriormente fue capital del Estado de Nicaragua, y al retirarse Nicaragua de la Federación centroamericana en 1838, se mantuvo como capital de Nicaragua, aunque durante algunos años, la capital cambió frecuentemente entre León y Granada (su rival histórico desde un punto de vista socio político) según el partido en el poder. Esta situación se resolvió cuando se escogió una tercera ciudad, Managua, como capital del país en 1858.

Aunque con menos población que Managua, León ha sido la sede intelectual de la nación, con una universidad fundada en 1813. León es también un importante centro industrial y de comercio de Nicaragua. También tiene ejemplos muy interesantes de arquitectura colonial española, como la gran Basílica Catedral de la Asunción, construida entre 1706 y 1740. Fue la primera sede episcopal de Nicaragua, desde 1531, por lo que es una de las diócesis más antiguas de América. En ella se haya la tumba del poeta Rubén Darío padre del modernismo y considerado príncipe de las letras castellanas. La costa cercana a León es un centro turístico de importancia con balnearios como los de Poneloya que abren sus playas a las bravas aguas del Pacífico.

**Figura No 1. Mapa del municipio de León**



Fuente: Instituto de Geografía, Universidad de Salzburgo

### **1.1.2 Posición geográfica**

El municipio de León está ubicado en la parte occidental del país entre las coordenadas 12° 26' de latitud norte y 86° 53' de longitud oeste, sus límites son:

- Norte: Municipios de Quezalguaque y Telica
- Sur: Océano Pacífico
- Este: Municipios de Larreynaga, Nagarote y La Paz Centro
- Oeste: Municipios de Corinto y Chichigalpa

Tiene un clima tropical de Sabana con pronunciada estación seca entre los meses de noviembre a abril y una estación lluviosa entre los meses de mayo a octubre, con una temperatura promedio de 27 a 29° C, observándose la más elevada en el mes de abril y la más baja en los meses de diciembre a enero. (ECURED, s.f)

### **1.1.3 Tradición y cultura**

Existen fechas tradicionales en el municipio que permiten la afluencia de visitantes nacionales y extranjeros, entre ellas se pueden mencionar: Semana Santa, que se

celebra entre los meses de marzo y abril y es caracterizada por actividades y derroche de arte cultural, asimismo durante esta época se pueden visitar los balnearios con los que cuenta la ciudad; las fiestas patronales de septiembre en las que se realizan desfiles, procesiones y bailes alusivos; las griterías grande y pequeña en los meses de agosto y diciembre respectivamente en la que los ciudadanos participan de actividades donde se comparten dulces y comidas típicas; y las fiestas de diciembre en las que es común ver a la gigantona con el pepe cabezón.

#### **1.1.4 Arquitectura de la ciudad**

León es una ciudad que ha recibido influencia de casi todos los estilos arquitectónicos. Son pocos los edificios que aún conservan algo de su original estilo, entre los cuales se pueden mencionar:

- **El colegio seminario Tridentino:** Es un edificio ecléctico con referencia renacentista italiana. Pieza arquitectónica que data de 1,680.
- **Antiguo edificio de Telcor:** Es un estilo neoclásico con elementos clásicos renacentista, hoy es el edificio principal de Claro Nicaragua en la ciudad.
- **La gótica capilla de la Asunción:** Recoge la moda neogótica del siglo XIX. Fue construida en el año de 1,932. Es uno de los primeros edificios leoneses con características modernas en su estructura.
- **Casa de salud:** Es una joya arquitectónica de América de la época colonial.
- **Arquitectura popular:** Representado por construcciones hechas de Taquezal, fieles representantes de la arquitectura colonial.
- **Arquitectura colonial:** Su principal representante es la casa cural de Sutiaba, sin embargo, existen otros de importancia como el edificio central de la UNAN-León.
- **Templos:** El principal templo del municipio es su catedral, considerada dentro de los templos de méritos colonial, ocupa el primer lugar a nivel

nacional y a nivel centroamericano y el tercero entre las catedrales del nuevo mundo. La catedral fue erigida basílica el 19 de agosto de 1,860. La construcción duró 67 años, cuenta con 5 naves y tesoros antiguos en pintura, tallados en madera, vasos sagrados, biblioteca y archivos. Bajo sus arcadas reposan los restos de personajes políticos, religiosos e intelectuales más prestigiosos del país, entre los que se destaca Rubén Darío, célebre figura literaria del siglo XIX y uno de los más grandes poetas de América Latina.

- **Otros:** aquí se incluyen los templos religiosos declarados monumentos nacionales de acuerdo a decretos de ley de patrimonio histórico nacional entre los cuales se pueden mencionar: la iglesia de San Juan Bautista de Sutiaba e iglesia de La Merced, y Ruinas de las Ermitas. El municipio cuenta además con los templos de San Francisco, San Juan de Dios, El Laborío, San Sebastián y otros. (ECURED, s.f)

## 1.2 Estructura organizativa de la institución

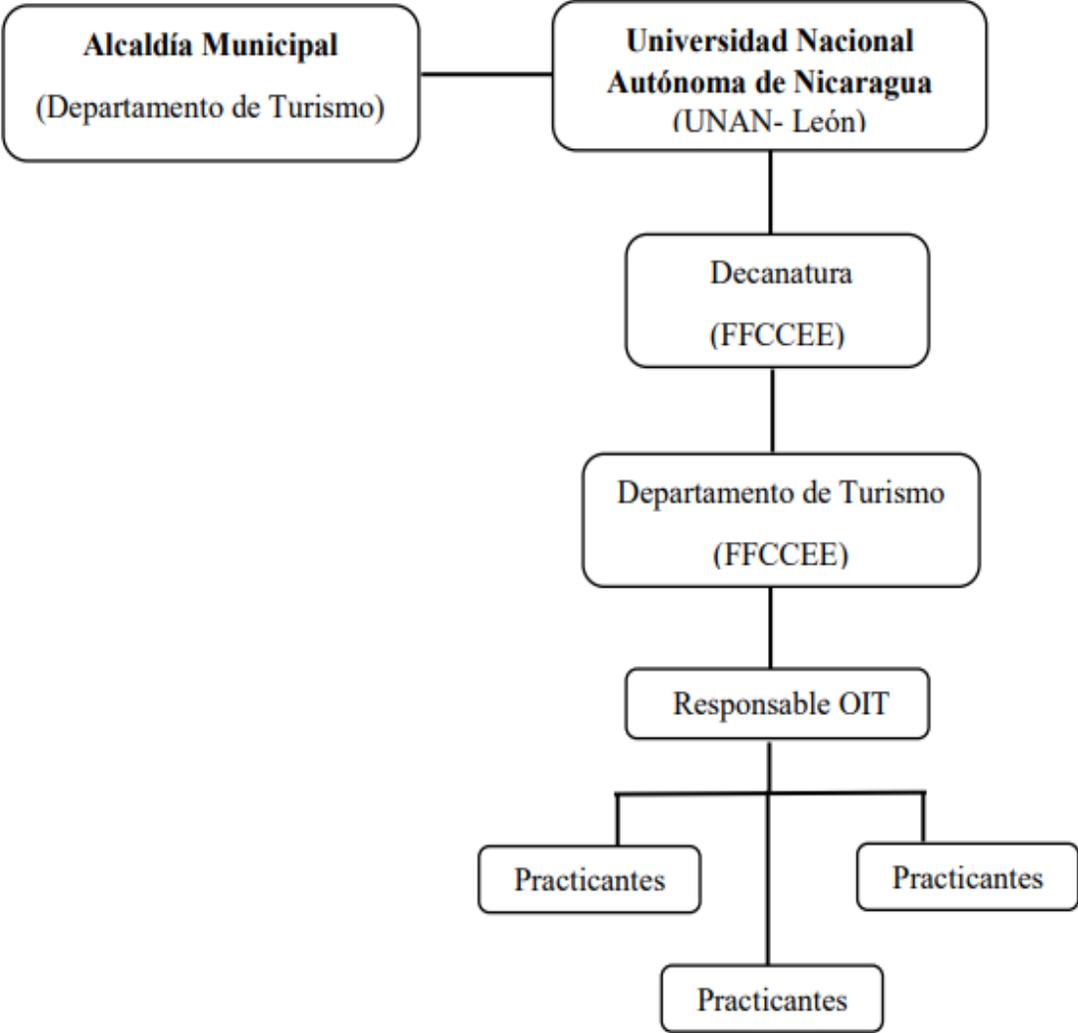
Las Oficinas de Turismo prestan sus servicios de atención, orientación y asesoramiento, de forma gratuita, denominando a las personas que reciben la prestación de estos servicios como visitantes, turistas o usuarios, al igual que toda organización, persiguen objetivos concretos para el alcance de la razón de ser de las mismas.

La OIT de la ciudad de León como organización, declara la siguiente misión y visión:

- **Misión:** Ofrecer un servicio personalizado de calidad y confiabilidad a través de la buena atención al turista nacional y extranjero, ofertando información turística de Nicaragua
- **Visión:** Consolidarnos en el municipio de León como la Oficina de Información Turística líder en servicios de calidad, creatividad, innovador, competitivo y socialmente responsable. (OIT, sf)

Dentro de las funciones que se realizan desde la oficina éstas se organizan en coordinación con la UNAN-León y la Alcaldía, a través de la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en la que se encuentra el Departamento de Turismo, quien a su vez asigna al responsable de la oficina, éste último es parte del claustro docente de la facultad y trabaja con los estudiantes que realizan sus prácticas desde segundo año de la carrera Gestión de Empresas Turísticas.

**Figura No 2. Organigrama de la Oficina de Información Turística**



Fuente: (OIT, sf)

La figura 2 presenta la forma en la que se encuentra el organigrama de la OIT, la que está dirigida por el departamento de Turismo quien asigna un responsable, aprobado por la decanatura de la facultad. Las prácticas se realizaron en coordinación con el responsable de la oficina, Lic. Ingry Carolina Baca Herrera y bajo la tutoría del decano de la facultad Msc. Roberto José Sánchez Aguilar.

### **1.3 Funciones que realiza la Oficina de Información Turística**

De forma general, la información y servicios que más se brindan desde la oficina, son los siguientes:

- ✓ Información de los servicios turísticos del municipio de León.
- ✓ Información sobre sitios turísticos a nivel nacional.
- ✓ Servicio de guía turístico en la ciudad de León.
- ✓ Información de eventos culturales y recreativos.

De forma específica la oficina se dedica a:

- Facilitación de mapas de León y Nicaragua.
- Ventas de postales.
- Ubicación, horarios y costo de entradas a los sitios de interés turístico que tiene la ciudad como: iglesias, museos, teatro, tiendas de artesanías, correo postal, lavanderías e información general de otros servicios como bancos, ATM, salas de belleza, centros de masajes, intercambios y charlas para práctica de otros idiomas.
- Ubicación y costos de los principales servicios turísticos en la ciudad de León: empresas de alojamiento, empresas de alimentos y bebidas, tour operadoras, agencias de viajes, centros recreativos.
- Horario y costos de buses interurbanos de la ciudad, con más frecuencia hacia la Playas de Poneloya y Las Peñitas, el sitio histórico Ruinas de León Viejo y Laguna de Asososca, hervideros de San Jacinto, transporte público al Volcán Cerro Negro, a la Isla Juan Venado con preferencia para observar anidamiento de tortugas, lagartos y avistamiento de aves, entre los más requeridos.
- Información general de algunos destinos turísticos del país como: Matagalpa, Estelí, Madriz (Cañón de Somoto), Masaya, Granada, Potosí, Rivas (San Juan del Sur e Isla de Ometepe), Bluefields y Corn Island.

- Se facilitan estadísticas e inventarios de las empresas de servicios turísticos para estudios o investigaciones que hacen los estudiantes de la UNAN-León u otras instituciones. (OIT, 2016)

Los estudiantes practicantes son denominados informadores turísticos y ellos se dedican principalmente a:

- Atender y asesorar a visitantes y residentes en las demandas de información y en la formulación de quejas o reclamaciones, garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.
- Actualizar el inventario de empresas de servicios como: hoteles y hostales, restaurantes y comedores, bares, cafetines, pizzería y centros de recreación.
- Actualizar el horario y costos de las distintas rutas a los municipios o departamentos del país
- Realizar las estadísticas mensuales
- Informar sobre los atractivos turísticos y las actividades que se pueden realizar, atendiendo las normas de cortesía y preferiblemente en el idioma del visitante.
- Visitas guiadas y acompañamiento a los visitantes en eventos especiales que generalmente se realizan en fechas conmemorativas en la ciudad.

En la oficina se tiene un libro de registro de los visitantes que solicitan información, en el que se recopila información que permite caracterizar al turista; así mismo se cuenta con datos que son recopilados directamente en los establecimientos mediante una ficha que llenan los practicantes al realizar visitas guiadas por el responsable, esto permite que se pueda caracterizar la oferta turística del municipio y actualizar el número de establecimientos así como la actividad a la que se dedican dentro del ámbito.

Una vez que se han recopilado los datos que generalmente se realiza entre los meses de octubre a diciembre se elabora un informe que es presentado al Departamento de Turismo, quien, a su vez, en conjunto con los docentes evalúa el proceso de práctica de los estudiantes y la labor realizada durante el periodo por la oficina.

## Capítulo II. Actividades realizadas durante las prácticas en OIT

### 2.1 Detalle de las actividades realizadas

Durante el tiempo previo a las prácticas y en el momento de realización, se han llevado a cabo actividades que permitieron el alcance de las tareas necesarias para generar el aporte, éstas se describen a continuación:

- ✓ Solicitud de manera verbal a la decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, UNAN-León, dirigida por el Msc. Roberto José Sánchez Aguilar, del permiso para la realización de las prácticas en la OIT.
- ✓ Entrega por escrito de la coordinación del programa de maestría en Economía y Desarrollo Territorial, a cargo del Msc. Alfredo Canales, del acuerdo de colaboración educativo para el seguimiento de las prácticas
- ✓ Firma del acuerdo y coordinación de las actividades a realizarse durante las prácticas con la decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, UNAN-León, para ser entregadas en las oficinas de la coordinación de la maestría
- ✓ Entrevista con el jefe del Departamento de Turismo, Msc. Oscar Felipe Martínez para indagar los antecedentes de la OIT y coordinar fechas de reuniones de colaboración
- ✓ Reuniones con la responsable de la OIT, Lic. Ingrid Baca, para la obtención de información recopilada, entrevistas y visitas en el campo donde llevan a cabo los estudiantes las tareas a las que se dedica la oficina.
- ✓ Entrevistas con autoridades de la Alcaldía Municipal de León y del Instituto Nicaragüense de Turismo, con el fin de conocer las coordinaciones que realizan con la OIT tanto en las actividades de promoción turística como en las de atención de los visitantes nacionales y extranjeros.
- ✓ Coordinación con estudiantes de segundo año de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales para la revisión y sistematización de la información recopilada en la OIT, esto con el objetivo de realizar un diagnóstico general de la actividad turística en el municipio.

- ✓ Reuniones con la Unidad de Estudios Económicos y Sociales de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales para coordinar la etapa de diagnóstico mediante la caracterización de la oferta y demanda turística del municipio, así como la obtención de información de instituciones nacionales y locales vinculadas al turismo.
- ✓ Revisión de información obtenida tanto las fuentes secundarias que se obtienen directamente de la oficina, así como las del INTUR, Alcaldía Municipal de León e instituciones que publican información oficial, a la vez se realiza revisión bibliográfica de la experiencia de oficinas de información de turismo a nivel nacional e internacional.
- ✓ Elaboración de propuesta, para la posterior entrega a la coordinación de la maestría en Economía y Desarrollo Territorial, así como a las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, UNAN-León.

Entre los principales documentos obtenidos en la oficina se encuentran estadísticas que permiten caracterizar a la oferta y a la demanda turística, a la vez existen informes de funcionamiento donde se detallan las tareas realizadas por los estudiantes durante el tiempo que se dedican a la oficina para cumplir con sus responsabilidades académicas, así como las actividades de coordinación que se realizan con las instituciones relacionadas. Se realiza el ordenamiento cronológico de la información y se selecciona de acuerdo a los elementos que se incluirán dentro de la propuesta.

A continuación, se plantea al cronograma de actividades que se llevaron a cabo.

**Tabla No 1. Cronograma de actividades**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES  
“Prácticas Profesionales en OIT”**

Actividades	Año 2020																					
	Julio					Agosto				Septiembre					Octubre							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18				
<b>FASE I. El punto de partida</b>																						
Selección de la OIT como área de prácticas																						
Solicitud de permiso a FFCCEE, UNAN-León para la realización de prácticas																						
Entrega a la coordinación de maestría del acuerdo de colaboración																						
Firma de acuerdo de colaboración																						
<b>FASE II. Definición de objetivos de sistematización</b>																						
Coordinación de actividades a realizarse en las prácticas																						
Preparación de logística para el levantamiento de la información																						
Guías de entrevistas																						
<b>FASE III. Recolección de información</b>																						
Aplicación de Entrevistas																						
<b>FASE IV. Recuperación del proceso vivido</b>																						
Análisis de información recopilada																						
Ordenamiento y clasificación de la información																						
Redacción de informe final escrito																						
Presentación del informe final																						
Proceso de sensibilización de resultados con actores locales																						

Fuente: Elaboración propia

## 2.2 Resultados obtenidos

En este acápite se recopilan los principales resultados obtenidos en el periodo de realización de prácticas en la Oficina de Información Turística de la ciudad de León, el objetivo principal del trabajo realizado consiste en generar un aporte mediante el diseño de estrategias y procedimientos a seguir desde la OIT para impulsar la

actividad turística del destino ante las eventualidades que han generado crisis en el ámbito no solo a nivel de la ciudad, sino nacional y mundial.

La intervención se da en el periodo julio-octubre 2020, tiempo durante el cual se recopiló información y se realizaron visitas y reuniones con los actores involucrados para obtener los insumos necesarios que permiten generar los resultados finales que son entregados a la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León.

Los resultados se resumen de la siguiente manera:

- ✓ Elaboración de diagnóstico situacional del turismo como actividad económica en la ciudad de León, visto desde el antes y el después de los acontecimientos sociales, políticos y de salud que han incidido en el desarrollo de la misma.
- ✓ Sistematización de información recopilada en la OIT producto de visitas, entrevistas y llenado de fichas que se realiza y que se convierten en un compendio estadístico de gran utilidad para los tomadores de decisiones en el ámbito turístico desde el lado de la oferta y la demanda
- ✓ Propuesta de estrategias a implementar en pro de la recuperación y el desarrollo del turismo en León como destino, mediante la integración de las organizaciones e instituciones involucradas en la actividad, con el fin de que se aprovechen las oportunidades y potencialidades y se superen las debilidades y efectos negativos que han generado los acontecimientos externos.
- ✓ Diseño de procedimientos a seguir desde la OIT con el objetivo de establecerse, darse a conocer y desarrollarse como fuente de emisión y recepción de información, lugar de referencia, atención al cliente y como un espacio de impulso de proyectos y programas para el fortalecimiento de las actividades que den como resultado el desarrollo turístico de la ciudad.

En el último capítulo se presentan los resultados obtenidos y el desarrollo de la propuesta entregada a las autoridades de la facultad.

### **2.3 Relación entre el contenido del máster y las prácticas**

Para entender la relación que existe entre el máster y la realización de las prácticas profesionales en OIT, se hace necesario realizar una breve descripción del programa: la Maestría en Economía y Desarrollo Territorial surge ante el reconocimiento de una realidad concreta, la necesidad de trabajar el territorio desde sus distintos aspectos, reconociendo su importancia, su dinámica y su proyección futura, así como el peso que esto representa para el desarrollo individual y colectivo. No sólo reconoce la importancia del abordaje del territorio per se, sino que enfatiza en la optimización de los recursos con que cuentan estos territorios.

El programa reconoce la importancia de abordar el estudio territorial sin perder de vista la necesidad del uso eficiente, eficaz y sostenible de los recursos; con el fin de que los profesionales formados bajo el programa sean capaces de optimizar el conjunto de recursos que el espacio territorial, local o nacional ofrece y de esa manera lograr dinamizar sus economías para mejorar el andamiaje territorial. Como resultado los egresados del programa son profesionales con alto nivel de conocimientos que aportan al desarrollo, con enfoque territorial y la economía social. Por tanto, puede aplicar sus conocimientos en diversas instituciones de desarrollo tanto públicas, privadas como sociales. (UNAN-Managua, 2019)

Uno de los ejes fundamentales en el estudio que se realiza en el programa es el desarrollo de los territorios basados en el uso eficiente de los recursos con los que se cuenta, las prácticas profesionales en la OIT ha permitido poder aplicar los principios aprendidos a partir de la caracterización de una actividad económica y el aporte de ésta para que el municipio de León se desarrolle, así mismo se realiza un análisis de la condición de la actividad turística a nivel local y como ésta tiene sus propios desafíos cuando la estudiamos desde el punto de vista micro.

A lo largo del programa se ha estudiado la forma en la que se pueden enfrentar los problemas que limitan el desarrollo tales como la falta de capacitaciones, planes de negocios, de integración empresarial, así como del uso de la tecnología, algunos de

estos se han podido identificar en el ámbito turístico, de esta temática se toma la bases para realizar el análisis descriptivo.

Los temas de planificación estratégica han sido de mucha utilidad para la propuesta de estrategias operativas en las que se muestran las decisiones a tomar basados en los recursos, la condición de la oferta y la demanda y los aspectos generales a considerar en la organización para ser de apoyo relevante para la actividad en estudio.

La influencia de las políticas públicas como toma de decisiones para la valoración de necesidades es de suma importancia para toda economía, en el programa se tienen los mecanismos de análisis de los objetivos propuestos para orientar el comportamiento de los actores y generar modificaciones en el comportamiento como respuesta a las situaciones exógenas que se presentan, tal como es el caso de la condición del turismo en la actualidad en el municipio de León que ha requerido de crear políticas públicas para incentivarlo.

Uno de los contenidos de información relevante en el estudio es el proporcionado por la asignatura Economía del Turismo, en la que se ha indagado acerca de la planificación turística, la generación de políticas de turismo a nivel macro y micro, la evaluación de los destinos turísticos de acuerdo a la caracterización de los demandantes y de los bienes y servicios que se ofrecen, así como la realización de inventarios de destinos en el municipio.

Asimismo, a lo largo del documento se abordan aspectos de economía municipal y el diseño y evaluación de proyectos de desarrollo local de acuerdo a los recursos con los que se cuenta en la comunidad, contenido que también se brinda a lo largo del programa de maestría.

Se espera que los resultados obtenidos en el estudio sirvan de base para estudios futuros así como para la toma de decisiones en los planes de desarrollo no sólo de la Oficina de Información Turística sino también para la actividad turística en el municipio y, a la vez sea objeto de consulta, revisión y consideración para otros destinos del país que cuentan con potencial para el desarrollo del turismo, todo esto

se logra de acuerdo a la preparación y capacitación proporcionada por el programa Maestría en Economía y Desarrollo Territorial.

#### **2.4 Opinión personal justificada de lo realizado en las prácticas y su relación con el Desarrollo Local**

La economía de la ciudad de León es muy diversa, entre los rubros que se destacan en aporte está el agropecuario, el comercio, zonas francas y el turismo, éste último ha venido expandiéndose mediante la promoción y divulgación de las riquezas naturales, culturales e históricas del municipio, la declaración de la Basílica Catedral como Patrimonio Cultural de la Humanidad significó un nuevo punto de partida y, a la vez un repunte de las actividades turísticas alcanzando crecimiento en el número de turistas, tiempo de estadía, así como en el gasto realizado generando un mayor dinamismo en otros sectores económicos.

La expansión de esta actividad ha motivado a pequeños y medianos empresarios a realizar inversiones de importancia en hoteles y restaurantes, y en la mejora de la calidad e innovación, desencadenando a la vez el desarrollo de otras actividades que aunque no estén vinculadas al turismo han sido incididas por éste, asimismo el Gobierno ha impulsado proyectos de reconstrucción, mejora e inauguración de sitios en los que se conjuga la historia con la cultura leonesa que son muy atractivos para los visitantes, todos estos aspectos han permitido que León sea una ciudad en avance en cuanto a su desarrollo local y se han vuelto de suma importancia.

Sin embargo, la actividad turística ha venido atravesando por un proceso restrictivo desde 2018 con la crisis social y política que se desarrolló en el país, afectando tanto la demanda como la oferta turística y con ello a las actividades que han sido dinamizadas a partir del crecimiento turístico, principalmente el comercio, luego se han visto los efectos de la crisis sanitaria mundial por el Covid-19 que marcó sus inicios en los primeros meses de 2020, tiempo en el cual muchas actividades concernientes al turismo estaban volviendo a su funcionamiento normal, al afectarse el rubro, también se han visto efectos en las actividades de otros rubros que sostienen la economía de la ciudad y, por lo tanto el desarrollo local.

Es por lo anteriormente planteado que es de considerar la importancia de la realización de las prácticas profesionales en la Oficina de Información Turística, lugar en el que además de llevar registros estadísticos, se ha tenido relación directa con el visitante y con los oferentes, de esta manera se puede brindar una descripción de la condición del sector y, a la vez, realizar aportes para la implementación de estrategias y procedimientos impulsados por la iniciativa del Gobierno nacional y municipal, la universidad y los actores locales para la recuperación y crecimiento del rubro y continuar con los proyectos y programas de desarrollo que se han venido impulsando en la ciudad.

### **Capítulo III. Consideraciones finales**

#### **3.1 Conclusiones y recomendaciones**

- ✓ La Oficina de Información Turística se encuentra ubicada en una de las ciudades de importancia económica para Nicaragua que se ha destacado en el desarrollo de la actividad turística, siendo de gran relevancia el impulso de planes y proyectos desde ésta en coordinación con los actores locales, el Gobierno y la Universidad.
- ✓ El entorno de la OIT se caracteriza por atractivos que van desde las riquezas naturales hasta espacios que fueron marcados por la historia de la ciudad colonial contando con un inventario diverso de amplio potencial para ser explotado de la manera más eficiente posible
- ✓ Las funciones que ha venido realizando la oficina cumplen con los requerimientos de las experiencias internacionales, pero aún tiene una amplia gama de procedimientos que pueden impulsarse desde este espacio en pro no solo del crecimiento de las actividades turísticas sino también del desarrollo de éstas y que sean de referencia para otros destinos.
- ✓ Las actividades que se llevaron a cabo producto de las prácticas profesionales en la OIT han generado información relevante del turismo como actividad económica en el municipio de León lo que se ha constituido en base de conocimiento para proponer estrategias y procedimientos a seguir desde

la oficina en pro del impulso del turismo en tiempos de crisis, pues es un rubro que aporta al desarrollo local del municipio.

- ✓ Se recomienda a las instituciones involucradas a la actividad turística integrar los planes y programas propuestos en conjunto de acuerdo a los perfiles de cada una para lograr la promoción de los destinos turísticos que ofrece el municipio, mediante la implementación de los resultados proporcionados por el estudio.
- ✓ El programa de Maestría en Economía y Desarrollo Territorial ha brindado las herramientas y conocimientos necesarios para el desarrollo efectivo de las prácticas en la OIT, pues mediante las asignaciones y contenidos abordados a lo largo del mismo se ha desarrollado el dominio de las estrategias y acciones necesarias para el desarrollo de los territorios.
- ✓ Se recomienda a las autoridades que coordinan el programa de maestría, mantener el vínculo con las empresas, organizaciones e instituciones que promueven el desarrollo territorial, así como el establecimiento de convenios con aquellas que aún no son parte del proceso de realización de prácticas profesionales.
- ✓ Es importante darles especial atención a las asignaturas transversales del programa extendiendo el tiempo de dedicación y de horas asignadas para ser impartidas, así como también considerar que, dado el contexto actual en el que el mundo se encuentra en una nueva normalidad, es necesaria la vinculación a las plataformas virtuales con las que cuenta la universidad y así evitar el retraso del avance y desarrollo de los contenidos, tomando en cuenta a la vez integrar a los docentes a procesos de formación continua en educación virtual para el manejo y dominio de éstas.

### **3.2 Referencias bibliográficas**

ECURED. (s.f). *ECURED*. Obtenido de ECURED:  
[https://www.ecured.cu/Le%C3%B3n\\_\(Nicaragua\)](https://www.ecured.cu/Le%C3%B3n_(Nicaragua))

OIT. (2016). *Informe*. León: No publicado.

OIT. (sf). *Oficina de Información Turística*. León: Informe no publicado.

UNAN-Managua. (2019). *unan*. Obtenido de unan:  
<https://www.unan.edu.ni/index.php/convocatorias-y-anuncios/maestria-en-economia-y-desarrollo-territorial-2020.odp>

## **Capítulo IV. Propuesta para OIT**

En este acápite se presenta la propuesta que se ha elaborado como resultado de la experiencia vivida en la Oficina de Información Turística, la que a su vez será entregada a los coordinadores para tomar en cuenta las sugerencias y estrategias planteadas.

La propuesta se elabora bajo la metodología de sistematización de experiencias expuesta por (Jara, 2018), la que se basa en los cinco tiempos a lo largo de los cuales se recopila información, se tiene relación directa con los protagonistas y se redactan estrategias a través de un informe en el que se realiza la propuesta para el área de estudio generando aporte, en este caso, en la búsqueda del desarrollo del territorio mediante procedimientos establecidos.

Esta experiencia permite la aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo del programa de Maestría en Economía y Desarrollo Territorial en el desarrollo de un área en específico de una institución, todo esto mediante el procedimiento aplicado por las prácticas profesionales que se llevan a cabo, a la vez se establece una relación de colaboración académica entre la institución y la coordinación del programa, permitiendo que en el futuro se puedan desarrollar otras experiencias enriquecedoras tanto para el programa como para las instituciones que están a cargo de rectorar las actividades económicas y el alcance de los objetivos de desarrollo local y territorial.

Se espera que esta propuesta sea un aporte para la OIT y el desarrollo del turismo en el municipio de León, ante tiempos de crisis, con el propósito de impulsar esta actividad que ha tomado relevancia en el ámbito local y nacional.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**UNAN-MANAGUA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA AGRÍCOLA**



**TÍTULO:**

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OFICINA  
DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DE LEÓN, AÑO 2021”**

**AUTOR:**

**LIC. DUNIECKSE BERENICE MAYORGA CENTENO**

**TUTOR:**

**MSC. ROBERTO JOSÉ SÁNCHEZ AGUILAR**

**MARZO, 2020**

## **Resumen**

El turismo se considera en las cuentas nacionales de Nicaragua como una de las actividades que genera resultados de producción mediante la medición del sector Hoteles y Restaurantes, sin embargo, el aporte de esta actividad económica se extiende a otros sectores al incidir por el dinamismo que representa. A través del turismo se genera empleo, lo que a su vez se traduce en mayor consumo e inversión. Estos efectos se han hecho notorios en el municipio de León, al venir dándole relevancia a los destinos naturales, culturales e históricos que posee, sin embargo, dado los acontecimientos sociopolíticos y la crisis sanitaria, la actividad turística se ha visto afectada a través de la reducción de la demanda por la poca afluencia de visitantes, lo que se traduce en menor actividad en los establecimientos e inclusive cierre temporal y permanente de muchos de ellos. Dado esta situación y en correspondencia con las coordinaciones de cooperación entre el programa de Maestría en Economía y Desarrollo Territorial y la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León, surge esta propuesta para la Oficina de Información Turística a través de la cual es posible impulsar estrategias y procedimientos, que sigan la ruta de los planes de recuperación que se promueven desde el Gobierno Central y Municipal. Es necesario sacar provecho de los espacios que los destinos de la ciudad de León han venido tomando, tales como la declaración de la Catedral como Patrimonio Histórico de la Humanidad y la de Ciudad del Aprendizaje. Para desarrollar la propuesta se emplea la metodología propuesta para sistematización de experiencias de los cinco tiempos.

## 4.1 Introducción

El turismo es un fenómeno económico y social. En las últimas décadas, ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. El turismo mundial guarda una estrecha relación con el desarrollo y se inscriben en él un número creciente de nuevos destinos.

En Nicaragua el turismo ha venido tomando auge al ser reconocido como un país atractivo para los extranjeros y visitado en muchos de los lugares con bellezas naturales e historia y cultura por los nacionales, se ha venido considerando una actividad de gran importancia, pues en 2017, el Valor Agregado Turístico, VAT, generado por las industrias características y conexas al turismo determinó una participación de 4.2 por ciento en la economía nacional, es decir C\$15,701.4 millones de córdobas. (BCN, 2018)

La ciudad de León llamada también “Ciudad Universitaria” por ser la cuna de la educación superior, se caracteriza por sus construcciones coloniales, así como las iglesias y los atractivos naturales entre los que se destacan sus playas y el cerro negro que cada año recibe gran cantidad de visitantes nacionales y extranjeros, es por ello que a partir del año 2007 se ha venido considerando uno de los destinos de Nicaragua de gran importancia para la actividad turística del país.

En la búsqueda de fortalecer la actividad turística se impulsa, en el año de 1997, el proyecto de establecer una Oficina de Información Turística (OIT), mediante la integración de la Alcaldía de León y la UNAN-León que en ese momento ofertaba la carrera de Gestión de Empresas Turísticas desde la Escuela de Turismo, este proyecto se fortalece en el año 2016 mediante el apoyo del ayuntamiento de Zaragoza.

La oficina ha venido cumpliendo con su rol de informar, integrarse en actividades de impulso del turismo y levantar estadísticas que caracterizan a la oferta y a la demanda turística de la ciudad, a la vez potencializa el recurso humano que está profesionalizándose en la universidad, pues los estudiantes brindan sus prácticas

preprofesionales en la atención de visitantes, sin embargo, desde 2018 este rubro ha sido fuertemente golpeado por los acontecimientos sociopolíticos que provocaron la reducción del número de visitantes, así como la actividad de los principales establecimientos. A partir de ese momento se han venido planteando estrategias de recuperación para incentivar la afluencia de visitantes, pero la crisis de salud con el Covid-19 ha venido a afectar aún más en este año 2020.

Según (Campbell, 2020) el turismo nicaragüense había experimentado una baja del 17 por ciento hasta abril, luego de alcanzar una recuperación en cuanto a crecimiento del 25 por ciento hasta febrero, teniendo previsiones para el turismo mundial de caída entre un 60 y 80 por ciento especialmente en la llegada de turistas, generación de empleo y captación de divisas. Pero esto no ha detenido los planes de impulso y de dinamización que se han venido dictando desde el Gobierno Central y la empresa privada en conjunto, centrándose este año los esfuerzos y estrategias en el turismo doméstico, para entre 2021-2022 centrarse en el ámbito regional a nivel centroamericano.

Dado este contexto surge la necesidad de elaborar una propuesta para el impulso de estrategias y procedimientos a seguir desde la OIT para unirse a los esfuerzos nacionales en pro de la recuperación del turismo en la ciudad de León, considerando la importancia económica de este rubro en el crecimiento de las pymes, otras actividades económicas y, por lo tanto, en el desarrollo del municipio.

El documento se basa en la metodología de sistematización de experiencias propuesta por (Jara, 2018), la que significa estructurar con un sentido estratégico toda la lógica del proceso que se quiere impulsar: orientar y dar unidad a todos los factores que intervienen: las personas participantes y sus características personales y grupales, sus necesidades, sus intereses, el contexto en el que viven, sus conocimientos sobre el tema, los objetivos que nos proponemos alcanzar, las etapas que hay que desarrollar para lograrlos, la secuencia temática que hay que seguir, las técnicas y procedimientos que vamos a utilizar en los distintos momentos, las tareas de aplicación práctica que se van a proponer y realizar, etc. Se convierte así tanto en un ejercicio de planeación, como de imaginación creadora.

## **4.2 Objetivos**

### **4.2.1 Objetivo general**

Formular propuesta de estrategias y procedimientos a implementarse a través de la Oficina de Información Turística para el crecimiento de la actividad turística en el municipio de León.

### **4.2.2 Objetivos específicos**

- Describir la oferta y la demanda turística del municipio de León enfatizando en los efectos de los acontecimientos ocurridos en los últimos tres años
- Definir estrategias de coordinación y cooperación entre las instancias públicas y privadas en el ámbito turístico
- Identificar procedimientos a seguir en la oficina para brindar un servicio de información de calidad a los visitantes y agentes del sector turismo

### **4.3 Eje de la sistematización**

La Oficina de Información Turística lleva a cabo actividades de fomento e inclusión de los estudiantes de la carrera Gestión de Empresas Turísticas para realizar coordinación de trabajo con los visitantes y los dueños de establecimientos que ofertan los productos turísticos, además se obtiene y procesa información de manera periódica la cual se recolecta y analiza para presentar resultados al Departamento de Turismo, Facultad de Ciencias Económicas de la UNAN-León.

En la oficina se encuentra un libro de visitas e instrumentos de recolección de la información tales como fichas y cuestionarios que permiten encuestar a los actores, esta información también es incluida en los reportes entregados, generalmente con una frecuencia semestral.

Para presentar esta sistematización de experiencias se ha determinado como eje de análisis las coordinaciones que realiza la oficina para lograr los objetivos propuestos y, a la vez ser de aporte para el crecimiento y desarrollo de la actividad turística de la ciudad, la cual ha sido considerada como uno de los motores dinamizadores de la economía local.

Por lo tanto, se considera en este informe los datos proporcionados por la oficina para describir los recursos turísticos del destino, así como el comportamiento de la demanda mediante la caracterización de la misma en los últimos años, para que, en base a esa información y los mecanismos de visita y observación se elabore la propuesta.

Las funciones de una oficina de información para el turismo son importantes para el desarrollo de la actividad al buscar la mejora en la calidad en los servicios brindados, entre los cuales es posible visualizar el aporte en cuanto a promoción del destino y sus valores cívicos, fortalecimiento de la identidad de los habitantes mediante el rescate e impulso de la cultura, costumbres y tradiciones y el establecimiento de vínculos de importancia para promover la preservación y rehabilitación de los atractivos que son parte del acervo de recursos que se le brindan al visitante.

#### **4.4 Justificación**

La Oficina de Información Turística forma parte de la iniciativa tomada por el sector público a través de la Alcaldía Municipal de León y la UNAN-León, mediante un convenio entre ambas instituciones en el que se fija como objetivo principal promocionar el potencial turístico del municipio, constituyéndose con el paso del tiempo en el principal centro de información turística de la ciudad tanto para visitantes nacionales como internacionales.

La gestión adecuada de una oficina de información para el turismo garantizará el objetivo propuesto para el caso de León como destino y como eje de desarrollo local para ser de referencia ante los desafíos a los que se enfrenta la actividad económica en la actualidad. Situarse frente a un turista es una responsabilidad que requiere haber concebido previamente el servicio de información turística que se desea y se debe ofrecer. Desde un punto de vista intermedio, una adecuada capacidad de acogida y de información permitiría dar una respuesta eficaz y acorde a las solicitudes principales de los turistas, proporcionándoles un alto grado de satisfacción en su experiencia turística en el destino. (Peláez, 2016)

Es por ello que se hace relevante considerar la posición alcanzada de la OIT y potencializarla para ser de impulso al crecimiento de la actividad turística luego de los efectos que ha sufrido dado los acontecimientos políticos, sociales, económicos y de salud que han incidido principalmente en el número de visitantes captados, ingresos, comercio, número de establecimientos, entre otros.

Las tendencias, los procesos y las relaciones económicas mundiales determinan el desarrollo del rubro, ante esta situación los actores deben estar anuentes a seguir estrategias de recuperación en coordinación con todos los entes protagonistas, basados en estos aspectos se proponen procedimientos a implementarse desde la OIT para el impulso de la actividad turística, la fortaleza de la oficina al ser una institución colegiada desde la municipalidad y la universidad y la participación de quienes son parte de la demanda y oferta del turismo en la ciudad.

## **4.5 Marco de referencia**

### **4.5.1 Plan de desarrollo territorial en la ciudad de León**

Una vez finalizado el periodo de vigencia del Plan Estratégico del Municipio de León en el año 2010, la Alcaldía Municipal del Poder Ciudadano de León se dio a la tarea de abordar con asesoría técnica de expertos de la Asociación MEDINA el tema del ordenamiento y planificación territorial adoptando técnicas de planificación innovadoras.

Se realiza la sistematización de los instrumentos de Planificación del Municipio de León, fase que permitió la evaluación de todos los instrumentos de planificación y gestión que habían sido elaborados hasta la fecha. Seguidamente se llevó a cabo la elaboración del diagnóstico donde se recopilaron y ordenaron todos los datos disponibles sobre el territorio municipal, validándose dicha información con la población leonesa. Se creó una base de datos estadísticos y cartográficos del territorio que está en el departamento de planificación territorial a plena disposición para ser consultado por la ciudadanía, instituciones y organismos que operen en el municipio.

Se elaboró el documento denominado síntesis del diagnóstico que contiene una amplia visión del territorio municipal analizándose la importancia y ventajas de su posicionamiento, identificándose las potencialidades y restricciones al desarrollo territorial del municipio. El conjunto de información arrojada de estos instrumentos de planificación fue la base para la identificación de las Líneas Estratégicas de Desarrollo del nuevo Plan Municipal de Ordenamiento y Desarrollo Territorial (PMODT) de León que caracterizara el ordenamiento y desarrollo municipal tanto del área urbana como rural para el periodo 2012-2023.

Estas líneas estratégicas quedaron plasmadas en el instrumento denominado documento programático que funciona como manifiesto de intenciones, que define de forma resumida la base y los criterios de planificación y gestión de un nuevo modelo territorial.

Los principios de sustentabilidad del PMODT, se orientan a:

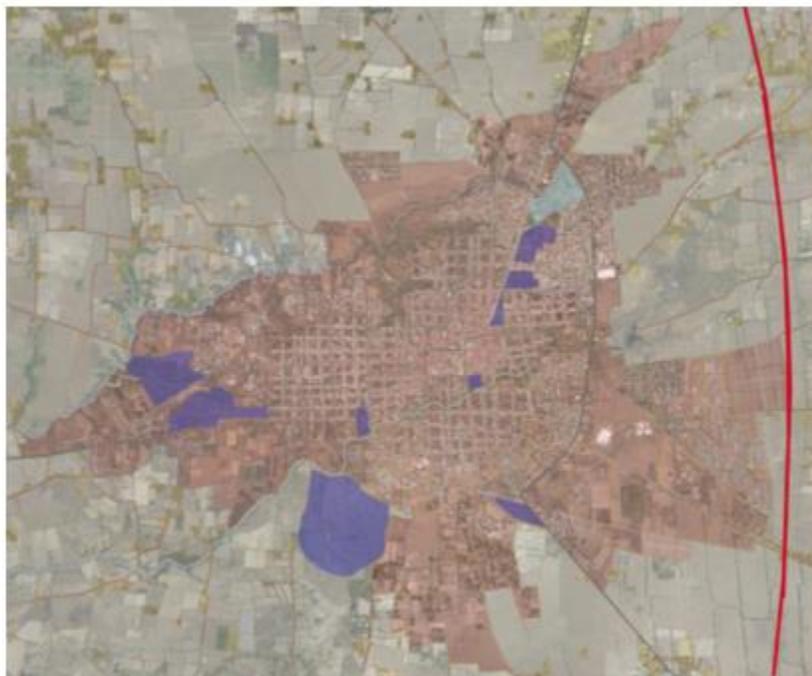
- Favorecer el uso mixto de las zonas urbanas, convivencia de habitantes y actividades múltiples. La ciudad para el ciudadano.
- Proteger y valorar la identidad de la ciudad, restableciendo relaciones de significado entre los lugares y su historia.
- Encauzar el crecimiento de la ciudad preferentemente hacia la utilización de las zonas abandonadas en su interior y no hacia la ocupación de nuevas superficies en la periferia.
- Reducir los conflictos del transporte en el municipio.
- Garantizar la calidad de los espacios públicos y de las zonas verdes.
- Introducir criterios de uso racional de los recursos, en la gestión de las zonas urbanas y rurales.
- Garantizar la participación de los habitantes en las decisiones que afecten a la organización de la ciudad y a la gestión de los problemas ambientales.

Las líneas estratégicas que se siguen en el PMODT son:

- Hacia una ciudad compacta.
- Alcanzar un equilibrio en la relación Urbano - Rural.
- Hacia una movilidad eficiente.
- Valorizando los recursos intransables.
- Aprovechando oportunidades y vocaciones

El PMODT, como principal instrumento de planificación territorial a disposición del Alcaldía Municipal de León, define con sus mapas una imagen de cómo podría ser la ciudad en 10 años y con su ordenanza define las reglas que deberán respetarse en cada zona de la ciudad y del resto del territorio municipal. Para el cumplimiento de la planificación territorial este plan define también una serie de instrumentos de gestión con el fin de regular el proceso de crecimiento urbano, de uso de suelo y de desarrollo urbano y territorial del municipio, garantizando eficiencia, transparencia, equidad y sostenibilidad social, económica y ambiental. (AML, 2013)

**Figura 3. Mapeo de Zonas de Acción Concertadas, zona urbana**



Fuente: (AML, 2013)

El principal instrumento de concertación formulado en el PMODT es la Zonas de Acción Concertada (ZAC), estas se muestran en la figura 3. Este tipo de zonificación es aplicado en áreas de la ciudad que, por su posición estratégica, sus grandes extensiones, su situación de desuso o bajo aprovechamiento y alto potencial económico, constituyen oportunidades importantes para el mejoramiento de todo el municipio en términos de calidad urbano-territorial, de atractiva de inversiones y de aumento de los niveles de servicios para toda la población.

#### **4.5.2 El turismo como actividad económica potencial de desarrollo**

El turismo forma parte de uno de los principales sectores económicos a nivel mundial, siendo objeto de estudio en diversos destinos geográficos. Esta actividad económica opera como fuente de oportunidades para la modernización socioeconómica y cultural de un área geográfica, siendo el patrimonio un factor de cohesión social por las importantes sensibilidades a las que afecta. En consecuencia, son más frecuentes los modelos que giran en torno al desarrollo sostenible del turismo de un destino. (Orgaz y Moral, 2016)

La literatura económica ha asumido definitivamente que el turismo es una opción positiva para el desarrollo económico, especialmente por su capacidad para difundir efectos en cadena sobre el conjunto de la economía a través del multiplicador del gasto turístico. No obstante, es cierto que este hecho no se produce siempre y en cualquier circunstancia, sino que el territorio receptor de la actividad turística debe reunir una serie de condiciones y el proceso de desarrollo debe responder a un modelo adaptado a sus especiales circunstancias.

Numerosos estudios han puesto de manifiesto la importancia del turismo como motor de transformación social y herramienta para favorecer el desarrollo sostenible. Desde el análisis del papel del turismo internacional en la provisión de divisas, o su contribución al equilibrio del déficit comercial de la balanza de pagos, hasta su capacidad para generar empleo, o para incrementar los ingresos fiscales –y, con ello, las posibilidades de intervención pública para la mejora del bienestar de los ciudadanos, son muchas las contribuciones (entre otros, véase Pearce, 1989; Lanza y Pigliaru, 1994; Sinclair y Stabler, 1997; Sinclair, 1998; Lickorish y Jenkins, 2000; Goded, 2002; Lanza et al., 2003; Cortés-Jiménez y Artís, 2005; Tribe, 2005; Vanhove, 2005; Cooper et al., 2007) que reconocen el potencial del turismo en la estrategia de desarrollo económico. (Pulido, 2008)

El crecimiento en economías especializadas en turismo parecería “importarse” desde economías más desarrolladas a través de un continuo incremento en la demanda del servicio por parte de estas o mediante el mejoramiento permanente de los términos de intercambio de las economías oferentes. (Brida, 2014)

#### **4.5.2 Desarrollo turístico en Nicaragua**

En Nicaragua el turismo ha llegado a representar el 4.2 por ciento a la economía nacional, concentrándose la producción o valor agregado turístico en las denominadas actividades características distribuido en restaurantes, servicios de alojamientos, recreación y transporte de pasajeros y conexos en sus diferentes modalidades.

Los ingresos por turismo generaron en 2018 \$840.5 millones de dólares (30.9 por ciento más que en 2016) y el gasto por turismo emisor fue de \$364.4 millones de dólares, por lo que el balance turístico fue positivo, ya que los ingresos por turismo receptor fueron mayores a los egresos del turismo emisor. Vacaciones, visitas familiares y trabajo o negocios fueron los principales motivos de viaje a Nicaragua. Los visitantes continúan utilizando como principal forma de ingreso al país la vía terrestre. Los indicadores de estadía promedio y gasto promedio diario muestran que el tiempo de permanencia fue de 10.5 días, con un gasto promedio diario por persona de 44.9 dólares. En 2017, el flujo de visitantes fue superior a 1.8 millones de personas, de los cuales 1,787,260 fueron turistas, durante ese año la llegada de visitantes incrementó 21.6 por ciento. (INTUR, 2018)

Sin embargo, para 2018 el turismo se constituye en una de las actividades económicas más fuertemente golpeadas por los acontecimientos sociopolíticos presentados en el país. La caída en el crecimiento económico, la pérdida de puestos de trabajo y la reducción de la inversión extranjera directa, así como de las exportaciones e importaciones generaron pérdidas de hasta \$147.5 millones de dólares en el rubro, a la vez la reducción de llegada de turistas provocó la caída en el valor agregado del turismo, los recortes de personal generaron disminución en la calidad del servicio y en el número de establecimientos.

Durante el 2020 se agudiza la situación con la pandemia de la Covid-19, siendo la industria turística una de las más afectadas debido a que las compañías aéreas cancelaron vuelos de y hacia Nicaragua, a lo que se suman los cierres de hoteles, restaurantes, y otras empresas del sector.

Ciudades consideradas destinos turísticos, entre las cuales se puede mencionar León, han sufrido los embates de las crisis desencadenadas, afectando principalmente el número de visitantes extranjeros a los atractivos, esto a la vez genera como consecuencia afectaciones en las actividades económicas asociadas al turismo.

Sin embargo, cada una de las situaciones antes planteadas, han propiciado el impulso de campañas de promoción de los atractivos turísticos, tal es el caso de la

campaña “Amo Nicaragua, ganamos todos” que fue lanzada en 2019, con la que se ha aspirado a que los nicaragüenses visiten los diferentes destinos turísticos del país que los extranjeros han dejado de frecuentar. Esto se realiza con el objetivo de impulsar el turismo interno, como medio para dinamizar la economía local e impulsar mecanismos para contrarrestar la estacionalidad que existe en el sector.

En 2020 se ha impulsado el “Plan de reconversión del turismo en Nicaragua”, el que incluye tres ejes que tienen como objetivo adaptar la industria turística a los nuevos desafíos. El primer eje es el de fortalecimiento humano, que consiste en capacitar a todos los actores de la industria para adaptarlos a la nueva realidad, que conozcan los protocolos de bioseguridad y las medidas que deben cumplir para garantizar las operaciones turísticas de manera segura. Además, en este componente los actores también conocen las herramientas tecnológicas y se comparten experiencias de Nicaragua y de otros países para conocer cómo están enfrentando el desafío de la pandemia.

El segundo eje tiene que ver con los protocolos de bioseguridad, el Intur dio a conocer las guías de buenas prácticas para proteger al turista, colaboradores, y proveedores de la industria. El tercer eje del plan tiene que ver con la promoción y comunicación. En este sentido el Intur desarrolla la campaña “Nicaragua toda dulce con amor para vos”, que incluye materiales audiovisuales que se divulgan a través de redes sociales y medios nacionales, para incentivar el turismo, se han preparado dinámicas desde las redes sociales y también se han adaptado las actividades recreativas y culturales a la nueva realidad. (Campbell, 2020)

#### **4.6 Metodología de la sistematización de experiencias**

La sistematización de experiencias implica desafíos metodológicos en los que se estructura una estrategia de trabajo que implica planificar, diseñar y ejecutar procesos ordenados y coherentes, que tengan una secuencia lógica acumulativa y que den por resultado una transformación cualitativa de la situación de la cual se partió.

Lo metodológico, por tanto, no puede reducirse formalmente a una técnica, ni a un conjunto agrupado de técnicas. Significa estructurar con un sentido estratégico toda la lógica del proceso que se quiere impulsar: orientar y dar unidad a todos los factores que intervienen: las personas participantes y sus características personales y grupales, sus necesidades, sus intereses, el contexto en el que viven, sus conocimientos sobre el tema, los objetivos que nos proponemos alcanzar, las etapas que hay que desarrollar para lograrlos, la secuencia temática que hay que seguir, las técnicas y procedimientos que vamos a utilizar en los distintos momentos, las tareas de aplicación práctica que se van a proponer y realizar, etc. Se convierte así tanto en un ejercicio de planeación, como de imaginación creadora. (Jara, 2018)

Se concibe la sistematización como la reconstrucción y reflexión analítica de una experiencia mediante la cual se interpreta lo sucedido para comprenderlo; por lo tanto, esta permite obtener conocimientos consistentes y sustentados, comunicarlos, confrontar la experiencia con otras y con el conocimiento teórico existente, y así contribuir a una acumulación de conocimientos generados desde y para la práctica.

Sistematizar es detenerse, mirar hacia atrás, ver de dónde venimos, qué es lo que hemos hecho, qué errores hemos cometido, cómo los corregimos para orientar el rumbo, y luego generar nuevos conocimientos, producto de la crítica y la autocrítica, que es la dialéctica, para transformar la realidad.

En una sistematización de experiencias el objeto a sistematizar es la propia práctica, y si bien puede llegar a un primer nivel de teorización y alimentar un diálogo crítico con el conocimiento teórico, no tiene pretensiones de generalización ni de

universalización. Esta se basa en una concepción metodológica dialéctica, que considera que los fenómenos sociales son históricos, cambiantes y contradictorios y que son una síntesis de múltiples factores y determinaciones estructurales y coyunturales; una concepción que vincula la práctica con la teoría y que no dicotomiza el objeto y el sujeto de conocimiento. (Expósito D., Gonzalez J., 2017)

#### **4.6.1 Metodología de cinco tiempos**

En el estudio se sigue la propuesta metodológica de los cinco tiempos planteada por (Jara, 2018), la que se desarrolla a continuación:

##### **4.6.1.1 El punto de partida**

Se reconoce como el punto de partida la experiencia como tal, en este caso ésta se desarrolla en la Oficina de Información Turística de la ciudad de León, la cual es producto del convenio entre la UNAN-León y la Alcaldía Municipal. La experiencia se hace posible debido al impulso que se tiene de parte del programa de Maestría en Economía y Desarrollo Territorial de la UNAN-Managua, para realizar prácticas profesionales con el fin de obtener como resultado el aporte de los maestrantes en los planes de desarrollo en las instituciones públicas y privadas en pro de los territorios.

La ciudad de León es un territorio con mucha riqueza turística y, por lo tanto, con amplio potencial para el desarrollo de esta actividad económica que a la vez encadena el crecimiento de otros sectores de la economía de la ciudad, de allí que se ha valorado la importancia de la realización de prácticas en la oficina antes mencionada.

La coordinación con las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León por la vía de la decanatura, la jefatura del departamento de Turismo, así como la comunicación con el responsable de la oficina, han sido clave para la organización de la información; también se ha obtenido información de las entrevistas mediante el proceso de facilitar contactos y

horarios y el apoyo para lograr el fin de realizar propuestas como producto final de la experiencia.

A partir de las acciones ejecutadas se tiene registro de la información recopilada durante la experiencia tales como: fichas de establecimientos turísticos, resultados de entrevistas, base de datos, trifolios de proyectos desarrollados en la ciudad de León en apoyo al turismo, contactos telefónicos y fotografías.

#### **4.6.1.2 Formular un plan de sistematización**

Para la realización del plan de sistematización se parte de la definición de objetivos claros, acorde a la misión y visión institucional, así como que sean alcanzables, en esta sistematización el objetivo principal es formular una propuesta de estrategias y procedimientos a implementarse a través de la Oficina de Información Turística para el crecimiento de la actividad turística en el municipio de León.

La propuesta de estrategias y procedimientos se hace útil ante la condición que rodea a la actividad económica del turismo en la ciudad de León, es decir la presencia de crisis provocada por agentes externos al sector pero que han provocado efectos negativos en el mismo.

La sistematización se realiza en el periodo julio-octubre de 2020, año en el que desde el Gobierno Central se han estado estableciendo y promoviendo planes para la recuperación del turismo a nivel nacional, es por eso que se realiza y plantea un diagnóstico de la actividad y de acuerdo a lo observado, consensuado y organizado, se deja como aporte la propuesta a impulsar desde la OIT.

La oficina como brazo de dos instituciones estatales de relevancia (UNAN-León y AML) ha venido incrementando su participación con el paso del tiempo en el sector, sin embargo, se propone un aporte más activo aprovechando las potencialidades con las que cuenta la ciudad no sólo como destino turístico sino también como un espacio propicio para la coordinación entre el sector público y privado en pro del dinamismo y participación de los actores.

Entre los aspectos de la experiencia que más interesan están el diagnóstico que se realiza del sector basados en los registros de la OIT así como de la relación que se ha establecido con las empresas prestadoras de servicios turísticos y a la vez el servicio brindado por parte de los estudiantes practicantes quienes se desempeñan tanto en la oficina como en algunos establecimientos que se constituye en uno de los ejes fundamentales como parte de los objetivos de su formación académica porque se incorpora el saber, la habilidad y actitudes vinculadas a situaciones reales y cercanas al posible campo laboral que los estudiantes enfrentarán al culminar la carrera.

Una vez realizado el diagnóstico, el escenario está preparado para desarrollar la propuesta, para ejecutar las acciones antes mencionadas se han requerido la base de datos con la que cuenta la oficina, los instrumentos de recolección de datos<sup>1</sup>, así como entrevistas realizadas al jefe del Departamento de Turismo, UNAN-León, dos representantes del INTUR-León, al responsable de la OIT, representantes de la Cámara de Comercio y CONAMIPYME, y a estudiantes practicantes.

En esta experiencia han participado diferentes actores que se involucran en la actividad turística, pero también se involucran las autoridades de la OIT pues ésta se encuentra bajo la dirección de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León.

Se emplean fuentes de información primaria y secundaria, las primeras son recopiladas mediante las entrevistas antes mencionadas y las fichas que se realizan desde la OIT, las secundarias son registros tanto del libro de atención al cliente con el que se cuenta en la oficina, bases de datos recopiladas periódicamente durante el tiempo que los estudiantes se dedican a las prácticas profesionales, archivos digitales con los que cuenta la oficina, así como información de proyectos, actividades y eventos en los que regularmente la OIT ha participado.

De acuerdo a lo planteado por (Jara, 2018) la sistematización de experiencias debe caracterizarse por la coherencia y correspondencia entre sus distintos elementos:

---

<sup>1</sup> Ver Anexos 4.10.2 al 4.10.5

el objetivo preciso que se busca, la delimitación adecuada del tiempo y espacio de la experiencia, el eje central que articula los aspectos que más interesan, las fuentes de información y la organización de actividades, responsables, instrumentos a utilizar, así como los productos que se esperan, acompañado de un cronograma operativo y realista.

Ante lo planteado por el teórico se realiza un cronograma de las actividades que se requirieron realizar primero para la experiencia y luego para el proceso de sistematización que se plasma en este documento.

#### **4.6.1.3 Recuperación del proceso vivido**

En esta etapa se trata de una exposición del trayecto de la experiencia, que permita objetivarla, mirando sus distintos elementos desde lejos. Es decir, aquí se trata de no realizar aún la interpretación del porqué ocurrió cada situación, sino que se hace un esfuerzo por expresarla de la forma más descriptiva posible, utilizando los registros con los que se cuenta como la fuente principal de información.

Las técnicas y procedimientos específicos que se vayan a utilizar, así como el tiempo que se le dedique, pueden ser muy variables. Va a depender, también, de la duración o complejidad de la experiencia que se está sistematizando (el objeto) o del nivel de precisión en que esté planteado el eje. Independientemente del orden en el que se realiza, en este tiempo de la recuperación del proceso vivido se deben incluir al menos dos tareas específicas: a) reconstruir la historia de la experiencia, y b) ordenar y clasificar la información.

Esta parte se completa en los resultados en los que se presentan gráficos, tablas y fotografías de la experiencia alcanzada en la oficina, así como de la información que se interpreta y es sistematizada, presentando los hallazgos y evidencias del trayecto recorrido a lo largo de todo el proceso. En este aspecto se realizan comentarios interpretativos explicando la condición del turismo en la ciudad de León visto desde la OIT incorporando datos del contexto que se relacionan con el eje de la sistematización.

Una vez obtenidos los datos de manera cronológica estos se han procedido a organizar y clasificar de acuerdo al alcance que dan a los objetivos específicos y, por ende, al general. Se especifica los logros y dificultades que se han tenido a lo largo del proceso, aunque cabe destacar que la experiencia en OIT no ha estado incidida por falta de información, tanto las entrevistas como las bases de datos han aportado la información requerida para la sistematización y el desarrollo de la propuesta.

Los datos recopilados se han clasificado de manera ordenada para la visualización de la situación global del turismo en la ciudad, a la vez se han fortalecido con información secundaria obtenida de sitios web oficiales y páginas relacionadas al ámbito.

#### **4.6.1.4 Reflexiones de fondo**

Otro aspecto fundamental que se incluye en los resultados es el proceso de análisis y síntesis que incluye la construcción de interpretaciones críticas de lo vivido, en esta etapa se va más a fondo lo descrito, recopilado, reconstruido, ordenado y clasificado para generar las explicaciones del por qué pasaron y no pasaron las situaciones. Al realizar este ejercicio de análisis y relacionar los hallazgos que se van encontrando con los momentos significativos y las etapas, se deja hablar a la experiencia y ella misma irá generando interrogantes de profundización que apunten a comprender el porqué de lo ocurrido en el devenir del proceso.

Mediante el diagnóstico se explican las razones por las cuales se desarrolla la experiencia, así mismo la importancia de la misma y la marca que deja, con la propuesta de estrategias y procedimientos se plantea lo que la experiencia busca cambiar en cuanto a la realidad de la acción que se ejerce desde la OIT.

#### **4.6.1.5 Puntos de llegada**

En esta etapa se formulan las principales conclusiones, tarea que conlleva la dedicación de tiempo y el orden lógico de las ideas principales de acuerdo a los objetivos planteados, así como el eje de la sistematización que se ha fijado. Cada

punto que se considera se constituye a la vez, en las recomendaciones que se proponen a OIT dentro de la labor que lleva a cabo en pro de la actividad turística del municipio de León.

A la vez se espera que este documento sirva de referencia no solo para la oficina sino también para los tomadores de decisiones de la industria turística en la ciudad y sea útil en foros de discusión, debates y talleres realizados en los planes de reconstrucción.

#### **4.6.2 Contexto de la experiencia**

##### **4.6.2.1 Antecedentes de la Oficina de Información Turística de León**

La Oficina de Información Turística de la ciudad de León surge como iniciativa de la Alcaldía Municipal de la ciudad de León y la Escuela de Turismo, UNAN-León, a través del convenio que se realizó entre ambas instituciones, el 22 de abril del año 1997.

En el convenio se propone tener una Oficina de Información Turística que promueva el potencial turístico del municipio, permitiendo al visitante nacional y extranjero el conocimiento de los facilitadores e incentivos, tanto de la localidad como de sus alrededores. La OIT se localiza del costado noroeste de la Catedral 20 metros hacia el norte, contiguo al Restaurante El Sesteo, atendiendo al público en general de lunes a sábados en horarios de 8:00 am – 6:00 pm.

La misión de la oficina es ofrecer un servicio personalizado de calidad y confiabilidad a través de la buena atención al turista nacional y extranjero, ofertando información turística de Nicaragua. La visión que se declara es: consolidarnos en el municipio de León como la Oficina de Información Turística líder en servicios de calidad, creatividad, innovador, competitivo y socialmente responsable. Es atendida por estudiantes de la Carrera Gestión de Empresas Turísticas, UNAN – León con el apoyo del claustro de docentes del Departamento de Turismo<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Ver Anexo 4.10.6

Con el paso del tiempo la OIT se ha visto en la necesidad de ser renovada, tanto en sus servicios como en infraestructura, es por ello que en el año 2016 se llevó a cabo el proyecto “Fortalecimiento de la Oficina de Información Turística de León”, financiado por el ayuntamiento de Zaragoza, de la mano de la fundación de ECODES, la Alcaldía Municipal y con el apoyo de la UNAN – León.

Entre las metas que se han fijado en la oficina se destacan la ampliación de los servicios turísticos ofrecidos y ayudar al desarrollo turístico responsable de los destinos existentes en la ciudad de León, así como alcanzar el fortalecimiento de las capacidades técnicas de los estudiantes de la carrera Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León al contar con un espacio para realizar sus prácticas pre - profesionales.

En definitiva, la OIT en el transcurso de los años, ha funcionado como el principal centro de información turística del municipio de León para turistas nacionales y extranjeros como estudiantes de la ciudad de León y de otros departamentos del país. (OIT, sf)

## 4.7 Resultados de la experiencia

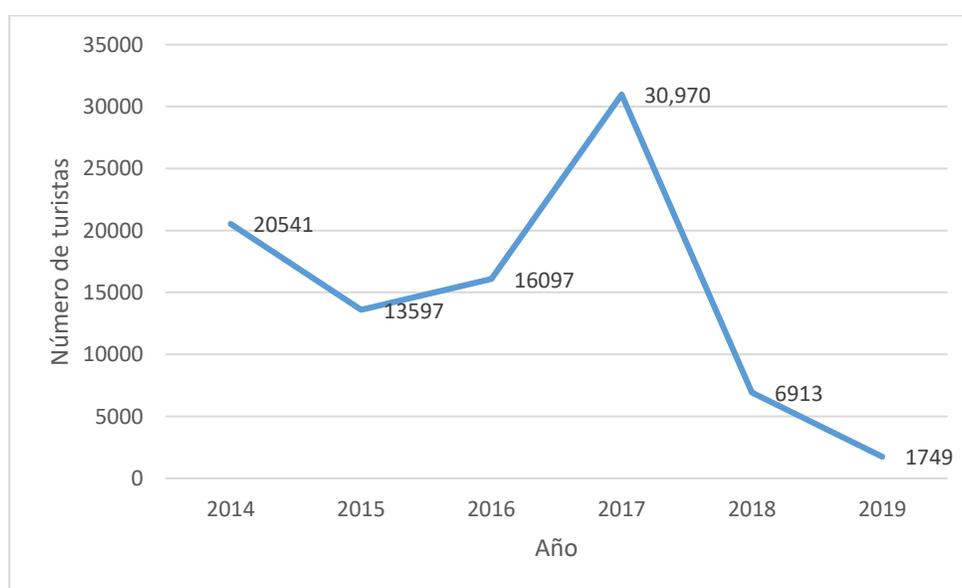
### 4.7.1 Diagnóstico de la actividad turística en la ciudad de León

A partir de la experiencia de prácticas profesionales en la Oficina de Información Turística se logran recopilar insumos para el análisis de la condición del turismo como actividad económica antes y después de los periodos de crisis. Se obtienen datos que dan la pauta para caracterizar la oferta y la demanda turística de la ciudad de León, esto permite fundamentar los objetivos y el eje de la sistematización que a la vez sirven de base para la justificación de la selección de la oficina en el establecimiento del acuerdo de colaboración educativo.

#### 4.7.1.1 Caracterización de la demanda turística de la ciudad de León

Los visitantes de la ciudad de León son tanto nacionales como extranjeros quienes son atraídos al destino por la riqueza cultural, histórica y natural que permiten la existencia de muchos establecimientos que promueven la ventaja comparativa de la ciudad con respecto a otros destinos.

**Figura 4. Afluencia de turistas a la ciudad de León**



*Nota:* datos obtenidos de la OIT, para los años 2014 al 2019, informes no publicados

Para caracterizar la demanda turística se observa el antes y el después de los procesos de crisis que han incidido en la actividad de la ciudad de León.

Del año 2014 al 2015 se experimentó una caída de la afluencia de turistas en 33 por ciento debido a factores externos que propiciaron la visita de éstos a otros destinos fuera de Nicaragua, durante esos años hubo acontecimientos en el ámbito diplomático que generó advertencias que significaron obstáculos para la visita al país, siendo León una ciudad afectada por los mismos, cabe destacar que en ese momento no había logrado proliferarse el turismo nacional como en los años subsiguientes.

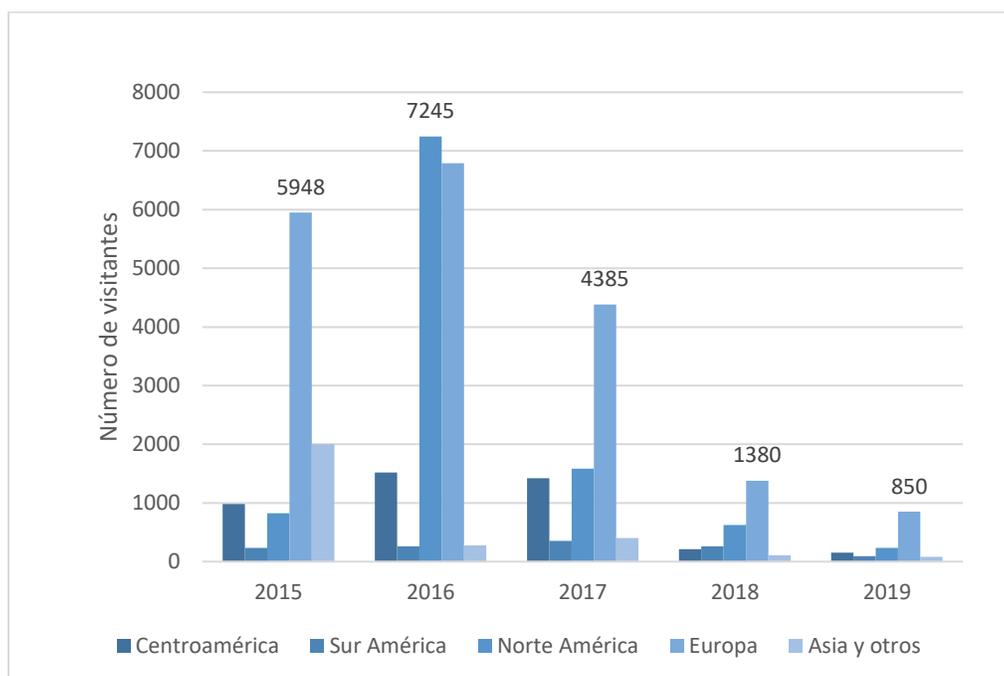
La expansión de la actividad se da en los años 2016 y 2017, creciendo en casi el 100 por ciento, durante esos años la ciudad como destino es visitada por turistas extranjeros, pero también nacionales, principalmente dado el reconocimiento en esa década de la catedral como patrimonio mundial de la humanidad.

Sin embargo, en el año 2018, se presenta una caída del 78 por ciento, observándose la mayor afectación a partir del mes de abril en el que se presentan los acontecimientos sociopolíticos, sumados a inseguridad ciudadana y caída de otras actividades económicas subyacentes al turismo, en este mes se registran solamente 107 turistas, lo que representa el 1 por ciento del total que históricamente se tenía en la base de datos por mes en los años anteriores.

En 2019, producto de la coyuntura del país la caída sigue latente llegando a registrarse 1749 turistas, siendo septiembre el mes más afectado con solamente 122 visitantes, esto a pesar de que los datos a nivel nacional mostraron cifras mucho más alentadoras.

Cabe destacar que durante este año se inicia a promover eventos, ferias y acciones de cooperación entre los actores en pro del impulso de la actividad turística, especialmente en la promoción de empresas y generación de nuevos puestos de trabajo ante la condición de recesión registrada.

**Figura 5. Procedencia de turistas internacionales que visitaron León**



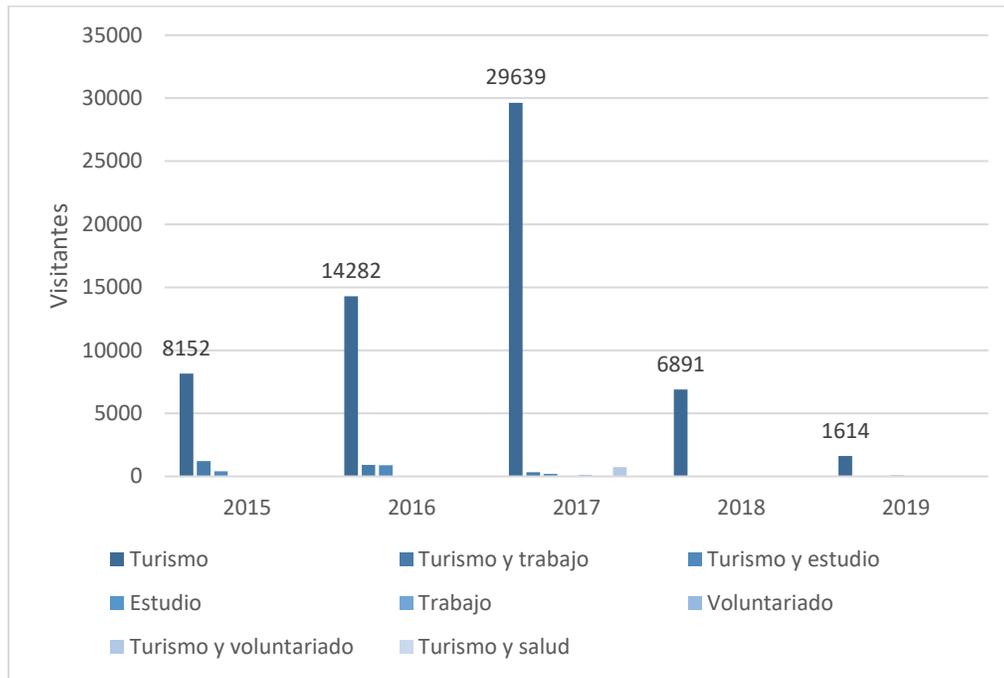
*Nota:* Registro de turistas internacionales que visitaron la OIT, no se incluyen los que llegaron a la ciudad en Cruceros, pues los registros de estos se dan directamente en el medio de viaje, informes no publicados.

En la figura 5 se observa que la ciudad de León es mayormente visitada por turistas europeos, esta tendencia se mantiene aun cuando las cifras tienden a ser menores, aunque el número de turistas norteamericanos superó a los antes mencionados en 2016. Generalmente los visitantes europeos provienen de países como Alemania, España e Italia.

Después de Europa y Norte América se encuentran los visitantes Centroamericanos, quienes visitan la ciudad en periodos de vacaciones y son originarios de Costa Rica.

Los menores registros de visitas son de países asiáticos, africanos y de Oceanía, estos al momento de darse la reducción de turistas son los que tienen la mayor afectación en cuanto a número de visitantes.

**Figura 6. Motivo de visita de los turistas a la ciudad de León**



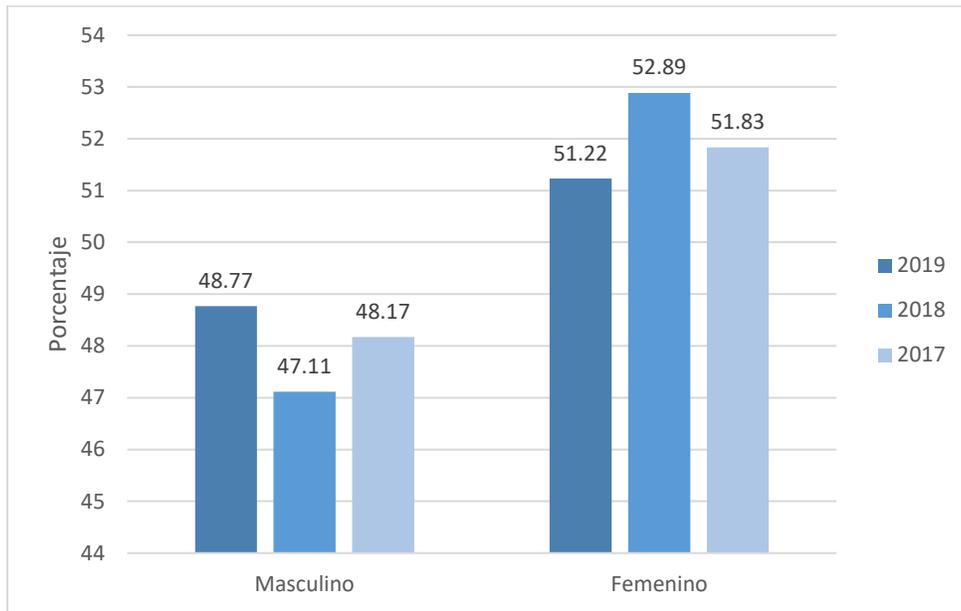
*Nota:* base de datos OIT, incluye visitas de turistas nacionales, informes no publicados

El principal motivo de visita a la ciudad de León es por “Turismo”, esto referido a las actividades de ocio y vacaciones, en el ámbito geográfico de la ciudad existen muchas atracciones que proporcionan la facilidad de poder llevar a cabo estas actividades. El año 2017 es caracterizado por ser de crecimiento en las actividades de recreación en el país, la ciudad de León también llega a formar parte de las estadísticas de mayor relevancia.

De acuerdo a la figura 6, la cifra alcanzó los 29,639 visitantes que viajaron a conocer, vacacionar y realizar actividades de familia en los destinos. Sin embargo, esta cifra se ve afectada en 2018, dado los acontecimientos políticos y sociales, en 2019 la cifra es aún menor dado los efectos provocados en la economía, seguridad ciudadana y en los sectores en general.

En los años 2015 y 2016 existen registro, aunque muy poca presencia de “Turismo y Trabajo”, después de 2017 los datos de esta actividad son casi nulos.

**Figura 7. Distribución por sexo de los visitantes a la ciudad de León**

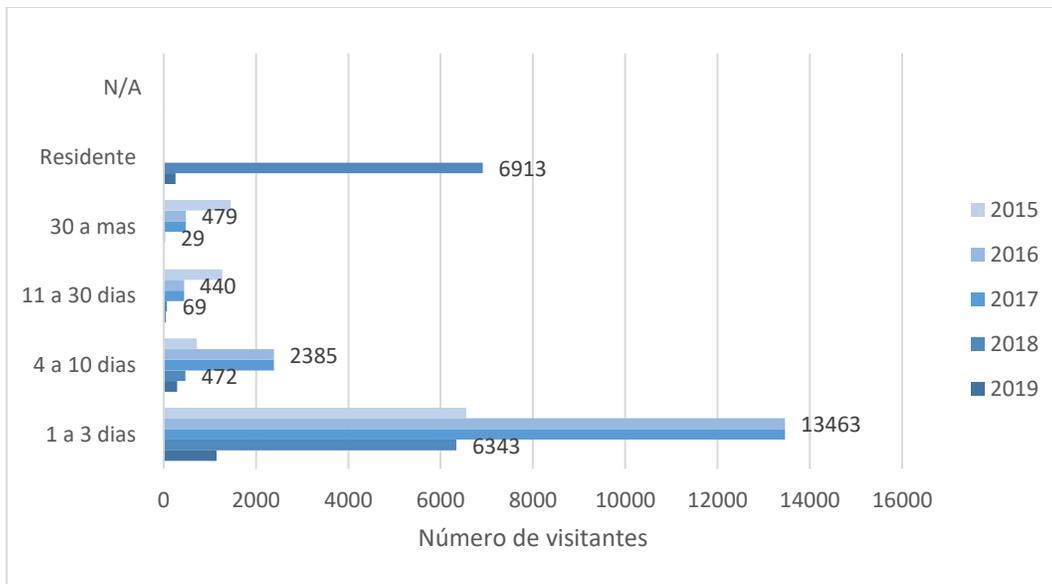


*Nota:* base de datos OIT, no se encontraron registros del año 2016 en cuanto a la distribución por sexo de los visitantes

A nivel nacional se han encontrado registros de que entre los visitantes de los destinos turísticos de Nicaragua predominan las mujeres, y aun en el sector existe relevancia en el hecho de que la oferta turística esté en manos de mujeres en un 53 %, siendo estas dueñas de negocios, protagonistas que han llenado espacios de participación, empoderándose en la restitución de sus derechos, políticas que han venido fortaleciendo los espacios que contribuyen al desarrollo humano y al desarrollo del sector turismo. (INTUR, 2020)

La figura 7 muestra que en los tres años que se tienen registros de la OIT, las mujeres representan más del 50 por ciento de los visitantes, esto se atribuye a los espacios que se han venido generando para el sexo femenino mediante la restitución de derechos lo que permite que estas puedan integrarse a actividades de ocio, tales como viajar y vacacionar.

**Figura 8. Estadía promedio de los visitantes a la ciudad de León**



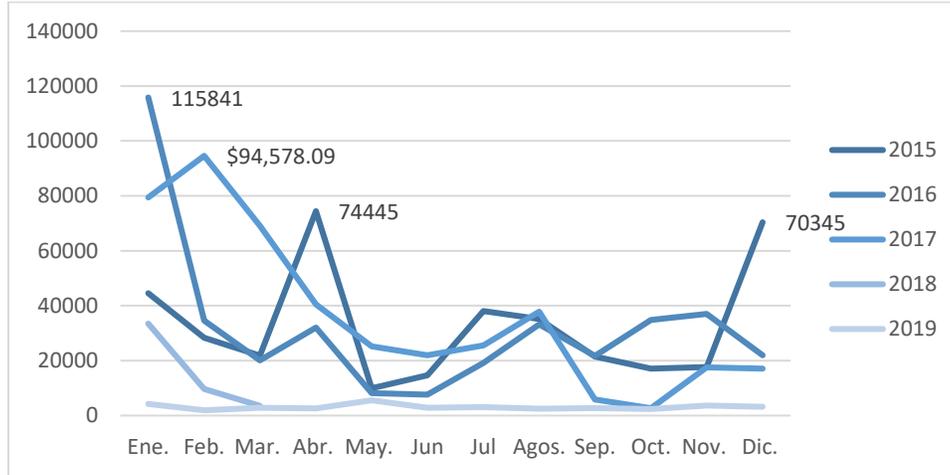
*Nota:* base de datos OIT, se recolecta información del número de días que el visitante permanece en el destino

La mayor parte de visitantes que llegan a la ciudad de León, permanecen de 1 a 3 días según la figura 8, en los años de mayor afluencia es cuando se puede observar mayor representatividad de este dato, esto se explica con las actividades que realizan de ocio y vacaciones principalmente en momentos de temporada alta que coinciden con tiempos que las personas pueden aprovechar en familia.

Es posible observar que para 2018 el número de residentes en la ciudad había llegado a los 6913, estas personas se quedan instalando negocios familiares o haciendo inversiones en el ámbito turístico, para el año 2019 la cifra había caído de manera drástica.

Debido a la caída en el número de visitantes se observa que para 2019 el tiempo de estadía de los pocos que llegaban a la ciudad era cada vez menor.

**Figura 9. Gasto mensual (\$) de los visitantes de la ciudad de León**



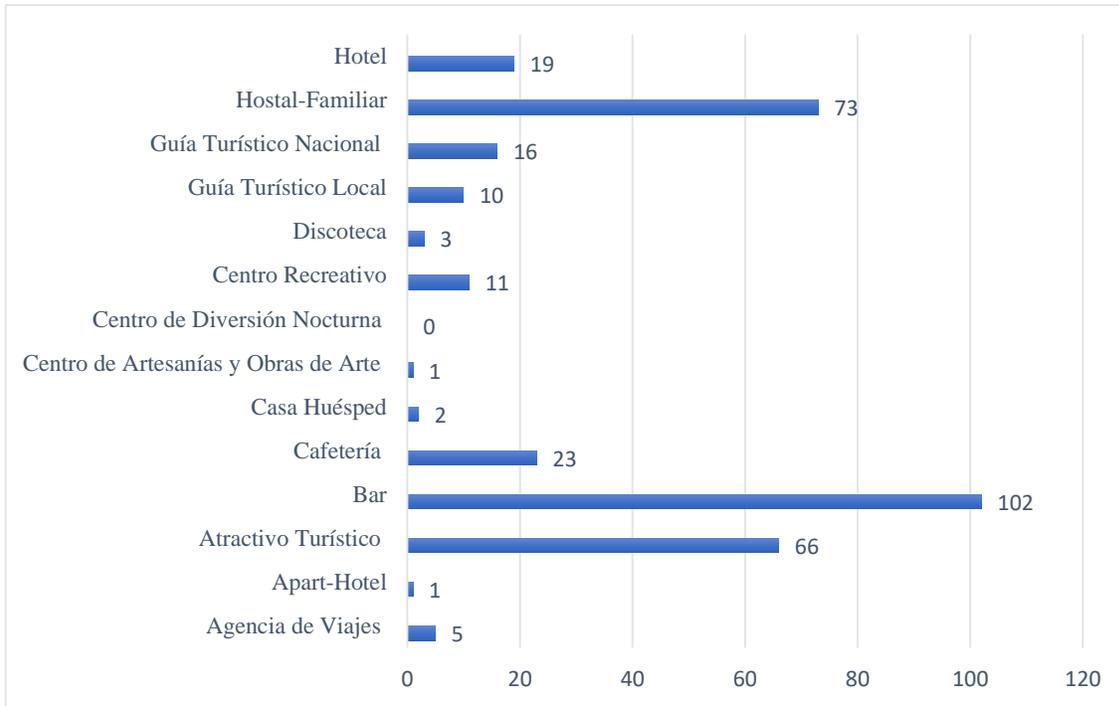
*Nota:* base de datos OIT, se registra el gasto promedio en dólares de los visitantes por las actividades realizadas en la ciudad.

Según la figura 9, los gastos registrados en la OIT por las actividades que realizaban los turistas en el municipio en el año 2017 llegaron a alcanzar los \$400,000 dólares, siendo los primeros meses del año los de mayor porcentaje. La figura 9 muestra el comportamiento de esta variable por mes y año, específicamente la relación en los últimos cinco años, se puede observar que el año 2018 inicia como los anteriores, pero experimenta una rotunda caída a partir del mes de abril, el año 2019 es el que no registra el mismo comportamiento que los demás años llegando a alcanzar al final del año apenas un gasto por los \$37, 000 dólares mensuales.

El gasto en turismo es una variable de mucha importancia pues dinamiza otros sectores de la economía, principalmente la ciudad de León se caracteriza por los pequeños negocios familiares, los que una vez se expande el gasto de los visitantes ellos también experimentan crecimiento en sus ventas y, por lo tanto, en sus ingresos, potencializando sus establecimientos y, a la vez la actividad económica de la ciudad.

#### 4.7.1.2 Caracterización de la oferta turística de la ciudad de León

**Figura 10. Cantidad de establecimientos en el municipio de León**



*Nota:* base de datos de OIT y registros del (INTUR, 2020) de acuerdo a las actividades a las que se dedican los establecimientos turísticos

En el municipio de León se contabilizan una cantidad de 329 establecimientos, los cuales ofertan una variedad de centros de ocio, alimentación, atracciones turísticas, hoteles, entre otros. Ahora bien, los establecimientos de mayor cantidad son los bares con 102, estos son de los más demandados y están registrados en el sector “Hoteles y Restaurantes”.

Por las características del turista dependerá el lugar que elija para alojarse de acuerdo a su presupuesto y la necesidad que satisfaga. Los “Hostales Familiares” son de los establecimientos que ofertan instalaciones y servicios especialmente dirigidos a familia con niños, en el municipio parte de los turistas son familias que eligieron vacacionar y por ende escogen más este tipo de lugares con ambientes hogareños, con 73 instalaciones que ofrecen una gran cantidad de servicios para los turistas. Además, se ofertan 66 atracciones turísticas llenas de historia, cultura, belleza y diversión.

La industria del turismo ha crecido mucho en los últimos años a nivel mundial, lo que trae consigo el crecimiento en el número de establecimientos por el flujo abrupto de turistas. La comodidad e instalaciones de los establecimientos desempeñan un papel muy importante en la popularización de cualquier sitio turístico. Si una persona se encuentra lejos de su casa, querrá estar en un lugar donde se encuentre lo suficientemente cómodo para quedarse y disfrutar de sus vacaciones. Por otro lado, si el turista se encuentra en un lugar donde los establecimientos no satisfacen su necesidad, es muy probable que nunca regrese a ese lugar.

Muchos hoteles y lugares de alojamiento han enfatizado el deseo de brindar una máxima comodidad con precios accesibles. Mientras que los hoteles de 3 o 4 estrellas pueden satisfacer la necesidad de visitantes adinerados, son los hoteles con una categoría más baja los que mayormente están a la disposición de turistas de clase media. Por lo tanto, es esencial que la información de los sitios *webs* sobre los establecimientos disponibles en el municipio sea fácilmente accesible<sup>3</sup>. La información que reciba el turista debe de ser detallada y precisa de tal manera que el turista tenga a mano todo lo disponible para poder tener unas vacaciones placenteras. Según fuentes de Normas Jurídicas de Nicaragua, en el apartado “Reglamentos de las Empresas Prestadoras de Servicios de Alimentos y Bebidas” Capítulo III – De las definiciones- Establece que, los restaurantes se identifican de 1 a 5 tenedores; los bares de 1 a 5 copas; las cafeterías de 1 a 5 tazas y los hoteles, hostales y moteles de 1 a 5 estrellas.

Donde las categorías 1, 2, y 3; representa cuarta, tercera y segunda, respectivamente. La categoría 4, representa establecimientos de primera clase, la categoría 5 representa establecimientos de lujos y con la letra “D” son establecimientos que no poseen categorías. En el cuadro No 1 se observa la clasificación para el caso de los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de León.

---

<sup>3</sup> Ver en Anexos 4.10.1

**Cuadro No. 1. Categoría de los establecimientos turísticos en la ciudad de León**

<b>Establecimientos</b>	<b>Categoría y Cantidad</b>				
<b>Bar</b>	1 copa Cantidad: 7	2 copas Cantidad: 4	3 copas Cantidad: 2	4 copas Cantidad: 0	D Cantidad: 89
<b>Cafeterías</b>	1 taza Cantidad: 6	2 tazas Cantidad: 1	3 tazas Cantidad: 0	4 tazas Cantidad: 0	D Cantidad: 1
<b>Restaurantes</b>	1 estrella Cantidad: 33	2 estrella Cantidad: 12	3 estrella Cantidad: 3	4 estrella Cantidad: 1	D Cantidad: 25
<b>Hostales</b>	1 estrella Cantidad: 41	2 estrella Cantidad: 16	3 estrella Cantidad: 0	4 estrella Cantidad: 0	D Cantidad: 14
<b>Hoteles</b>	1 estrella Cantidad: 3	2 estrella Cantidad: 6	3 estrella Cantidad: 7	4 estrella Cantidad: 1	D Cantidad: 2
<b>Moteles</b>	1 estrella Cantidad: 8	2 estrella Cantidad: 1	3 estrella Cantidad: 0	4 estrella Cantidad: 0	D Cantidad: 8

*Nota:* base de datos OIT y registros del (INTUR, 2020), la clasificación la realiza el instituto para efectos de reflejar el aporte e importancia del establecimiento en la ciudad y el desarrollo turístico.

Una de las desventajas de los establecimientos turísticos en la ciudad de León es que una gran parte se clasifican en la categoría D, en la que se considera desconocido, todos los aspectos que se presentan en el cuadro No 1 se miden en dependencia de la calidad y el cumplimiento de los estándares que se establecen no solo a nivel nacional sino también internacional.

El cuadro No 2, muestra la clasificación de los atractivos turísticos de la ciudad de León, se puede afirmar que existe una diversidad de alternativas para los visitantes pues la oferta es muy variada, existen destinos de turismo de sol y playa, turismo natural, histórico-cultural, religioso, urbano y de aventura, en cada uno de los destinos se han realizado inversiones públicas y privadas con el fin de hacerlos más atractivos a los visitantes, lo que se ha logrado con el paso del tiempo. A la vez la expansión en el número de establecimientos con una oferta variada de alimentos y bebidas y de otros servicios y productos hace que los turistas sean atraídos a los diferentes destinos.

La oferta turística de la ciudad además de poseer destinos naturales propios que por sí solos son atractivos tiene características particulares, una de las ventajas es que los precios son accesibles, se ha catalogado el turismo de León como “barato” en comparación con otros destinos, sin embargo hay aún que trabajar en el tema de la calidad del servicio y las condiciones de atención a los clientes aunque se ha mejorado en comparación con épocas anteriores.

**Cuadro No 2. Clasificación de los atractivos turísticos de la ciudad de León**

Tipo de turismo	Atractivo
<b>Turismo de sol y playa.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Playa de Poneloya.</li> <li>- Playa Las Peñitas.</li> </ul>
<b>Turismo natural</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Isla Juan Venado.</li> <li>- Jardín Botánico (UNAN-León).</li> </ul>
<b>Turismo histórico cultural</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El fortín de Acosasco.</li> <li>- Museo archivo Rubén Darío</li> <li>- Museo indígena de Sutiava ADIACT</li> <li>- Museo de la revolución.</li> <li>- Centro de arte de la fundación Ortiz Gurdian.</li> <li>- Museo de leyendas y tradición coronel Joaquín Arrelachava.</li> <li>- Museo galería de héroes y mártires.</li> <li>- Museo Silvio Mayorga.</li> <li>- Nicho de piedras.</li> <li>- Ruinas de Sutiava.</li> <li>- Ruinas de San Sebastián.</li> <li>- Colegio la Asunción.</li> <li>- Colegio San Ramón.</li> <li>- Palacio municipal.</li> <li>- Antigua estación de ferrocarril.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antiguo hospital.</li> <li>- Antigua casa de salud Debayle.</li> <li>- Paraninfo de la UNAN-León.</li> <li>- Casa del obrero.</li> <li>- Casa cultural de Sutiava.</li> <li>- Monumento a la masacre del 23 de julio.</li> <li>- Teatro municipal de León, José de la Cruz Mena</li> </ul>
<b>Turismo religioso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insigne y real Catedral de la Asunción de la Bienaventurada virgen María.</li> <li>- Iglesia de San Juan Bautista de Sutiava.</li> <li>- Iglesia de San Francisco.</li> <li>- Iglesia de la Recolección.</li> <li>- Iglesia de la Merced y santuario de Nuestra Señora de la Merced.</li> <li>- Iglesia el Calvario.</li> <li>- Iglesia Zaragoza.</li> <li>- Iglesia de San Felipe.</li> <li>- Iglesia de Guadalupe.</li> <li>- Iglesia San Juan de Dios.</li> <li>- Iglesia San Juan.</li> <li>- Iglesia Laborío.</li> <li>- Ermita de Dolores.</li> <li>- Ermita de San Pedro.</li> </ul>

<b>Turismo urbano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parque central Juan José Quezada.</li> <li>- Parque de San Juan.</li> <li>- Parque de los Poetas</li> <li>- Parque de la Merced.</li> <li>- Estadio metropolitano héroes y mártires de septiembre.</li> <li>- Campo victoria.</li> <li>- Plaza siglo nuevo.</li> </ul>
<b>Turismo de aventura</b>	- <b>Cerro negro</b>

*Nota:* base de datos OIT y registros del (INTUR, 2020), la clasificación la realiza el instituto de acuerdo a las características del atractivo.

- Rutas turísticas que se ofertan el municipio de León

Una de las siete rutas más importantes del departamento es parte de la ciudad de León, la Ruta de los Sutiabas, sin embargo, a partir de los momentos de crisis se han impulsado otras para promover la protección del patrimonio natural y cultural y dar a conocer los destinos con sus particularidades que los caracterizan. A continuación, se describen cada una de las que se han venido impulsando,

- Ruta turística familiar: Esta ruta tiene como objetivo mostrar todos aquellos atractivos turísticos idóneos dispuestos para la recreación y el disfrute de las familias y los visitantes de otros países. Es una palpitante brújula de precisos contornos, un mapa de las arterias de la población, compuesta por montañas, parques, reservas y patrimonios culturales, la ruta pasa por los sitios como el parque central de León, parque Arlen Siu y jardín botánico.
- Ruta La Revolución: Se implementó para darle un valor turístico a la gesta histórica de la revolución popular sandinista y la historia de la lucha del pueblo

nicaragüense por su libertad. Esta ruta está compuesta por la Placa en la Iglesia El Calvario, Mausoleo de los Héroes y Mártires de León, Galería Héroes y Mártires de León, Museo Héroes y Mártires de León, Centro Cultural y Museo Rigoberto López Pérez, Monumento donde cayó Luisa Amanda Espinoza y Enrique Lorente, Museo Casa Buzón Los Bervis, Museo La 21 - Placa a los Héroes y Mártires de La Arrocera, Placa a los Héroes y Mártires de Veracruz y El Fortín de Acosasco.

- Ruta del litoral Pacífico: La ruta se basa principalmente en lo que es el turismo de sol y playa, en la que los visitantes pueden tener una experiencia inolvidable. Está comprendida por las playas de Poneloya y las Peñitas.
- Ruta de las áreas protegidas: Contribuyen a la conservación de la biodiversidad y brinda servicios ambientales que permiten mejorar los niveles de vida de las comunidades. Entre estas se puede mencionar la Reserva Isla Juan Venado.
- Ruta colonial y de los volcanes: Esta se basa en dos ejes, se trata de las ciudades coloniales que pretende mostrar la arquitectura, las tradiciones y la historia cultural; y la cadena volcánica que se basa principalmente en el turismo de aventura. Se encuentra en su mayoría en el circuito urbano, que cuenta con edificaciones civiles y religiosas de tipo colonial, además, el pueblo indígena de Sutiava y el volcán Cerro Negro.
- Ruta de santuarios y sitios precolombinos: Tiene la finalidad de rescatar y conservar el patrimonio arqueológico de los antepasados. Despertando el interés por el conocimiento de las raíces indígenas y valorizando el arte rupestre de Nicaragua. La ciudad cuenta con un legado histórico del pueblo indígena de los Sutiava, donde en el museo Adiact se puede encontrar más información. (INTUR, 2020)

#### 4.7.2 Propuesta de estrategias para OIT

Para el planteamiento de la estrategia es importante comprender los objetivos que se deben cumplir, los actores involucrados y las actividades a llevar a cabo en pro del desarrollo turístico en la búsqueda de enfrentar las diferentes crisis que han incidido en el sector desde 2018.

##### 4.7.2.1 Estrategia 1: Alianza público- privado

- **Objetivo:** Garantizar que, de manera organizada, las instituciones que pueden y deben intervenir en el crecimiento de la industria turística de León, puedan asegurar líneas de actuación que permitan el fomento de la inversión en materia turística.

Para lograr este objetivo, las instituciones que deben intervenir son las siguientes:

- ✓ **Oficina municipal de turismo**, órgano de la Alcaldía Municipal de León encargado de atender el tema del turismo municipal. A través de ésta se logra la información de las estrategias nacionales de intervención que vienen siendo impulsadas por el Gobierno Central a fin de la recuperación del sector turístico.
- ✓ **Cámara de Comercio de León**, órgano miembro del Consejo Superior de la Empresa Privada, donde el empresario y el comercio formal de León, se organiza a fin de asegurar el avance organizado del capital privado.
- ✓ **Cámara Nacional de Turismo de Nicaragua**, es la organización más influyente de la industria turística nacional, apoya la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa.
- ✓ **Policía Nacional**, Policía Turística de Seguridad Pública de León. Sección de la Policía Nacional, encargada de la vigilancia y patrullaje de los puntos de interés turístico, y de los espacios públicos que deben garantizar un lugar seguro para los turistas o visitantes.

- ✓ **Instituto Nicaragüense de Turismo de León, INTUR-León.** Oficina perteneciente al Instituto Nicaragüense de Turismo; como instancia gubernamental encargada de la promoción y vigilancia del sector turístico.
- ✓ **Gabinete Municipal de Turismo,** órgano creado mediante decreto Presidencial, como espacio de coordinación entre los diferentes actores (público-privado) interesados en la promoción turística del Municipio de León.

- **Actividades de intervención**

La Oficina de Información Turística de León, como órgano directo de la Alcaldía Municipal y dado la coordinación que existe con UNAN-León, deberá mantener un contacto permanente con la Cámara de Comercio y la delegación del INTUR con el objetivo de conocer de primera mano quienes son los interesados en invertir en la industria turística de la ciudad y cuáles son las propuestas contempladas dentro del plan de desarrollo turístico dentro del Municipio de León. Una vez identificado ese potencial inversor, deberá ponerse en contacto con el futuro inversor, con el objetivo de:

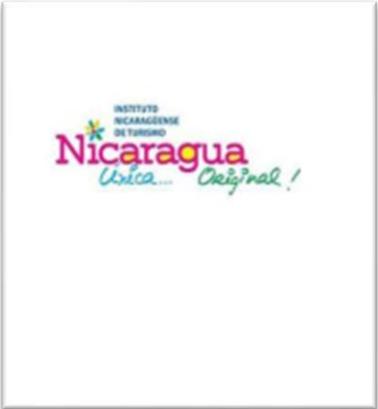
1. Poner a su disposición un portafolio de potenciales proyectos a invertir, principalmente en los rubros que más se ha alcanzado crecimiento como destino en los últimos dos años, tales como: Hoteles, Hospedajes, Restaurantes, y Tour Operadoras; no descuidando los proyectos a desarrollar en espacios públicos y de recreación que generen expectativa al turista, ya que el fin de cada visitante turístico, es precisamente la vivencia de una nueva experiencia. En este sentido, a la luz de la línea estratégica de desarrollo del INTUR, los principales sitios a desarrollar son: **a)** El Fortín de Acosasco, **b)** PoneLOYA-Las Peñitas, **c)** Isla Juan Venado, **d)** Centro Histórico de León, **e)** La Ruta de los Volcanes –Cordillera de los Maribios.
2. Servir de enlace con la oficina de Patrimonio de la Alcaldía, con la Dirección de Planificación y Formulación de Proyectos de la Alcaldía (con el objetivo de proyectar futuras inversiones públicas de infraestructura tales como: calles, caminos, parques, iluminación y otros) y con el departamento de

Administración Tributaria de la Alcaldía, con el fin de facilitar todo el tema de permisología como uso de suelo, la autorización de construcción, matrícula del nuevo negocio y cualquier otro trámite que dependa de la Alcaldía, para fines de la entrada al mercado del nuevo negocio.

3. Que la Oficina de Información Turística en coordinación con la Alcaldía de León, identifique cuales son los sitios públicos (pertenecientes al Municipio o al Estado) que pueden tener mayor potencial turístico, para fines de someter a decisión del máximo órgano Municipal, la posibilidad de entregar a título de concesión, a cualquier inversionista con capacidad técnica y económica para desarrollarlos a nivel turístico.

En el cuadro 4 se propone las organizaciones que deben establecer coordinación para promover la industria turística y su crecimiento y desarrollo, todas ellas en alianza con la Oficina de Información Turística, éstas son el INTUR como ente gubernamental que regula el sector, la Red Nacional de Guías Turísticas de Nicaragua, que es una organización de carácter privado con énfasis en la expansión de la promoción de las rutas y la oferta de las mismas, la Alcaldía Municipal de León quien vela por el mantenimiento de los atractivos públicos y garantiza la buena presentación de éstos y CANATUR que desde el gobierno central lleva los planes de desarrollo y promoción de la industria.

**Cuadro No 4. Organizaciones de coordinación en el municipio de León**

		
		 <p>Oficina de Información Turística OIT - León</p>

*Nota:* Información tomada de páginas web de cada institución y organización

#### **4.7.2.2 Estrategia 2: Prolongación de estadía promedio**

Esta línea estratégica, tiene como objetivo lograr que el turista tenga suficientes razones para quedarse el mayor tiempo tanto como le sea posible en la ciudad de León; en el entendido que solamente mediante la prolongación de tiempo de la estancia del turista, es que se garantiza el mayor gasto por persona, y a la vez la promoción del destino.

- **Actividades de intervención**

La OIT como órgano directo de la Alcaldía y dado las coordinaciones con la UNAN-León, deberá garantizar:

1. La coordinación necesaria para que, en el gasto de inversión municipal del próximo año, contemple el diseño, puesta en marcha y mantenimiento de un sitio web municipal especializado para la promoción turística de la ciudad, donde se promuevan imágenes audio visuales, con los principales sitios históricos de la ciudad, resumen de la historia de cada sitio; así como la narración de los mitos y leyendas que permita crear una marca cultural de León.
2. Lazos de coordinación con la Policía Turística de León, deberá garantizar los medios y recursos a fin de que la ésta brinde seguridad no solo en el centro histórico de León, sino en todos los sitios de interés turístico para el municipio, tanto urbanos como rurales, a fin de reducir las causas y condiciones que propician la actividad anti social, que atenta contra la seguridad ciudadana y humana del turista nacional y extranjero.
3. Incentivar y desarrollar las actividades que puedan generar expectativa al turista nacional o extranjero, tales como las “Tertulias Leonesas”, “Noches de Poesía”, concursos de “Mitos y Leyendas” y cualquier otra actividad que pueda generar expectativa turística. Dentro de este aspecto se deben considerar las nominaciones de la ciudad ante el mundo, tales como el reconocimiento a la Catedral de León como Patrimonio Histórico de la Humanidad y el de León (mostrada en la figura 11), y la declaración de León como ciudad del Aprendizaje.
4. Preparar más guías locales especializados en Patrimonio, Tradiciones, Manifestaciones Culturales, Aventura, Ecoturismo, etc. generando una oferta diversificada de calidad, tomando en cuenta el progresivo aprovechamiento de ricos recursos culturales y naturales.
5. Por medio del departamento de Administración Tributaria de la Alcaldía de León, levantar un censo de todos los bares existentes en la Ciudad, para

determinar cuántos se encuentran en condición formal, y cuantos están en condición de funcionamiento informal y con ello, establecer acciones con la dirección de Seguridad Pública de la Policía Nacional, a fin de regularizar su condición y puedan incluirse en la proyección de ingresos municipales.

**Figura 11. Catedral de León en Festival Azul**



Nota: Archivo del (INTUR, 2020), cada año se celebra el Festival Azul, proyectando imágenes coloridas en la fachada de la catedral, asimismo se realizan actos y desfiles culturales.

La coordinación entre los entes involucrados en la actividad turística permitirá mantener el reconocimiento de León como “Ciudad más Cool” declaración hecha por la Revista Forbes en el año 2018 que la ubica en el primer lugar a nivel mundial, una de las razones por la que se destaca es la seguridad de la misma hasta ese entonces.

#### **4.7.2.3 Estrategia 3: Gestión de la sostenibilidad de León como destino turístico**

Esta estrategia tiene como objetivo la implementación de programas en la búsqueda de la sostenibilidad del destino, la cual debe ser elaborada de manera participativa, actualizarse al menos de manera anual y dispuesta al público para su conocimiento.

La sostenibilidad del destino involucra acciones de corto, mediano y largo plazo en el ámbito económico, ambiental, cultural, calidad, salud y seguridad.

- **Actividades de intervención**

El aporte de la OIT en este aspecto es de mucha importancia y puede ir dirigido hacia:

1. Coordinar encuentros entre agentes del sector público y privado para la elaboración de planes y proyectos que permitan mantener el enfoque cultural e histórico de muchos de los destinos que enriquecen la oferta de la ciudad, considerando la preservación del medio ambiente, la cultura y la historia propia de cada sector que se destaca por sus riquezas.
2. Realizar estudios diagnósticos acerca de las condiciones de transporte y limpieza que existen en la ciudad para realizar propuestas que permitan mejorar los estándares en los que se encuentra la ciudad en cuanto a estos temas de manera actualizada, permitiendo la publicación de esta información y la concientización de la población.
3. Promover la organización de cooperativas de turismo, asociaciones y coordinaciones para, tomados del plan nacional de desarrollo sostenible, ejecutar acciones aplicadas al municipio tanto en el ámbito urbano como rural, con el fin de preservar la flora y la fauna, así como la infraestructura de los atractivos más visitados en la ciudad.
4. Impulsar campañas de sensibilización a los visitantes de los atractivos más vulnerables a la contaminación y degradación del ambiente, principalmente en temporada alta, al final de la que es visible los daños que se ocasionan por la afluencia de turistas.

### **4.7.3 Procedimientos a seguir desde la OIT**

#### **4.7.3.1 Diagnosticar el alcance de los objetivos de las oficinas de información de turismo.**

De acuerdo a información recopilada se pueden mencionar los principales objetivos desde tres enfoques bajo los cuales deben funcionar las oficinas:

- Desde el punto de vista del turista:
  - ✓ Dar la bienvenida, recibimiento y agradecimiento al turista al visitar el destino turístico.
  - ✓ Mejorar el conocimiento que se tiene sobre el destino, sus recursos y/o elementos patrimoniales.
  - ✓ Ofrecer al turista las distintas opciones que alberga el destino con el fin de escoger libremente la que más le satisfaga y convenga.
  - ✓ Transmitir confianza y seguridad al turista haciéndole saber que se está a su disposición para lo que estime oportuno.
- Desde el punto de vista del destino:
  - ✓ Reforzar, mejorar y proyectar la imagen y mensaje del destino hacia el turista.
  - ✓ Establecer un puente comunicativo directo y de primera mano entre los turistas y la administración que se ocupa de gestionar el destino. • Trabajar en el desarrollo estratégico del destino.
  - ✓ Elaborar información detallada que sirva al personal técnico, subsectores privados e instituciones para tomar decisiones
- Desde los subsectores empresariales:
  - ✓ Ofrecer en primer lugar los servicios de las empresas turísticas propias del destino a los turistas.
  - ✓ Facilitar en todo lo posible el encuentro directo, ayudando a la materialización del servicio entre la oferta y la demanda.
  - ✓ Proporcionar información de su interés o el acceso a la fuente para mejorar sus opciones de competitividad y rentabilidad.

- ✓ Cooperar con el empresariado para mejorar la satisfacción de sus clientes y por consecuencia la suya propia. (Peláez, 2016)

De acuerdo a la experiencia, algunos de estos objetivos deben someterse a revisión para ser alcanzados de tal manera que la oficina no solo cumpla con su rol para el cual fue creada, sino que sea de referencia para otros destinos del país que tienen importancia turística.

#### **4.7.3.2 Servicios a prestar desde la OIT**

##### **✓ Servicios a los turistas:**

- Información sobre el patrimonio y los recursos turísticos del destino: ubicación, horario, precio, accesibilidad, datos de contacto, aspectos históricos, modos de visitarlos, etc.
- Información sobre los servicios turísticos privados y regularizados del destino, susceptibles de ser demandados por el turista: alojamientos, restaurantes, agencias de viajes y oferta complementaria (guías, alquileres de vehículos, actividades de ocio y turismo activo, etc.)
- Información de los equipamientos e infraestructuras generales del destino, útiles para turistas y población local: parkings, estaciones de transportes, carreteras, comercios, gasolineras, talleres mecánicos, artesanos, etc.
- Realización de reservas directas para los turistas en los servicios turísticos privados del destino.
- Hacer de punto de venta y/o recogida de entradas para espectáculos que se llevarán a cabo en el destino.
- Poner a disposición del turista una tienda donde comprar y/o exponer aquellos recuerdos representativos que posteriormente podrán encontrar en los comercios de la zona.
- Entrega de documentación y folletos para obtener más valor de la zona y complementar las indicaciones del informador.
- Acceso a baños públicos
- Conexión a Internet.

- Cambio de divisas.
- Recogida de sugerencias, opiniones y quejas
- Asistencia directa, dentro de las medidas de lo posible, ante cualquier problema que pueda surgir durante su estancia.
- Información sobre los derechos y obligaciones que los turistas atesoran como usuarios y consumidores de servicios.
- Envío de material informativo para mejorar la planificación previa del viaje.
- Asistencia telefónica y mediante e-mail.

✓ **Servicios al sector privado:**

- Completar y mejorar el grado de atención e información hacia sus clientes.
- Facilitar e impulsar mediante un sistema de reservas del destino el contacto directo y efectivo entre turistas y empresarios.
- Suministrar material informativo del destino (mapas, folletos, listados...) para a su vez procurárselo a sus clientes directos.
- Fomentar la promoción del destino en general y de los agentes privados en particular.
- Hacer de paraguas y de punta de lanza institucional frente a proveedores, mayoristas, organismos, turistas...
- Informar de asuntos que redunden en una mayor capacidad competitiva para el sector: jornadas formativas, ayudas y subvenciones, participación en nuevos programas y proyectos, acceso a estudios y fuentes de información...
- Atender sus sugerencias, dudas, opiniones, quejas, ideas, etc.

✓ **Servicios a la población local:**

- Información y venta de entradas de eventos y actividades que se celebrarán en el destino.
- Información y entrega de documentación sobre destinos que deseen visitar en sus vacaciones.
- Entrega de material turístico del destino para los propios ciudadanos cuando deben acompañar a familiares, amigos o compromisos.

- Colaboración en la organización de acontecimientos o actividades promovidos por agentes locales: divulgación y publicidad, recepción de participantes, atención y asistencia durante el evento, etc.
  - Debido a su alto grado de preocupación y compromiso por el lugar en el que viven, suelen ser muy dados a indicar sus críticas siempre constructivas que hacen mejorar el destino.
- ✓ **Servicios a las instituciones:**
- Hacer de nexo de unión y de transmisor de información entre turistas, agentes privados y entidades en todos los sentidos posibles.
  - Participar de estudios estadísticos sobre la situación y coyuntura del sector turístico.
  - Trabajar para mejorar la proyección de los mensajes e imágenes de los entes hacia el resto de elementos del sistema turístico.
  - Fomentar la cohesión de los distintos emplazamientos de las rutas turísticas temáticas.
  - Participar, fortalecer y apostar activamente por el desarrollo eficaz de las redes de información formadas por las oficinas de turismo regionales, provinciales, autonómicas o nacionales en aras de mejorar la comunicación, conocimiento y servicio. (Peláez, 2016)

En la OIT se evidencia la existencia de muchos de estos servicios, sin embargo, aún hay muchos que no se ofertan, entre las razones se encuentra la falta de personal. Ante esto se propone expandir los servicios desde cada eje, considerando ampliar el tiempo de prácticas profesionales de los estudiantes y el número de los mismos, a la vez la gestión de acuerdos de cooperación a través de la alcaldía y la universidad son aspectos claves para impulsar el desarrollo de esta oficina y, por ende, la recuperación de la ciudad de León como destino turístico ante las temporadas de crisis que se han tenido que enfrentar.

#### 4.8 Conclusiones y recomendaciones

- La afluencia de turistas en la ciudad de León ha disminuido considerablemente del año 2017 al 2019, pasando de 30,970 registrados en la Oficina de Información Turística a 1,749, esto debido a los acontecimientos sociales, políticos y económicos que han ocurrido en el país.
- La demanda turística de León se caracteriza por visitantes provenientes de Europa, seguidos de los norteamericanos, la mayoría de estos llegan a la ciudad por turismo, es decir realizar actividades de ocio y vacacionar. Más del 50 por ciento de los visitantes son mujeres y permanecen generalmente de 1 a 3 días en la ciudad.
- El gasto promedio por visitante tiene una tendencia a la baja a finales de 2019, e incluye a los periodos de mayor gasto registrado que por lo general ocurren en los primeros meses del año.
- De acuerdo a los registros encontrados, la mayor parte de establecimientos en la ciudad son bares los que son visitados por nacionales y extranjeros, encontrándose entre los de mayor demanda los registrados en el sector Hoteles y Restaurantes.
- Los establecimientos se clasifican en locales, nacionales, agencias de viajes, tour operadoras, tiendas de artesanías, transporte, hoteles, hostales, moteles, restaurantes, bares, discotecas, comedores, cafeterías, pizzerías y otros. Muchos de estos se encuentran en categoría D, lo que indica que se debe impulsar el reconocimiento de estos mediante la mejora de la calidad y el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales.
- León cuenta con diversos atractivos turísticos, desde los naturales, sol y playa, histórico-cultural, religioso, urbano y de aventura. Con el pasar del tiempo se han establecido “rutas” para hacer más atractivo el destino.
- Se proponen tres líneas estratégicas a seguir desde la Oficina de Información Turística, para el impulso del destino ante los tiempos de crisis: “Alianza público-privado”, “Prolongación de la estadía promedio” y “Gestión de la sostenibilidad de León como destino turístico”

- Dentro de los procedimientos a seguir se propone que en la Oficina de Información Turística se diagnostique el alcance de los objetivos que deben seguir organizaciones de su naturaleza, desde el punto de vista de los turistas, del destino y los subsectores empresariales.
- Se hace necesario ampliar los servicios brindados por la oficina, considerando a los turistas, el sector privado, la población local y las instituciones, la integración de la oferta considerando a los agentes en su conjunto representa una fuerza motora para enfrentar las consecuencias de las crisis que han afectado a León como destino turístico.

## 4.9 Referencias

- AML. (2013). *Memoria Descriptiva del PMODT 2013-2023*. León: Alcaldía Municipal de León.
- BCN. (2018). *Informe Anual*. Managua: Banco Central de Nicaragua.
- Brida, J. (2014). El turismo como fuente de crecimiento económico: impacto de las preferencias intertemporales de los agentes . *Investigación Económica*, 59-77.
- Campbell, A. (20 de agosto de 2020). Estos son los ejes del plan de reconversión del turismo en Nicaragua. *El 19 digital*, pág. 1.
- Campbell, A. (16 de junio de 2020). Planes y perspectivas para la recuperación del turismo en Nicaragua. (TN8, Entrevistador)
- ECURED. (s.f). *ECURED*. Obtenido de ECURED: [https://www.ecured.cu/Le%C3%B3n\\_\(Nicaragua\)](https://www.ecured.cu/Le%C3%B3n_(Nicaragua))
- Expósito D., Gonzalez J. (2017). Sistematización de experiencias como método de investigación . *SciELO*, 4.
- INTUR. (2018). *intur*. Obtenido de intur: <https://www.intur.gob.ni/2018/04/turismo-aporta-4-2-a-la-economia-nacional/>
- INTUR. (2020). *intur*. Obtenido de intur: <https://www.intur.gob.ni/2019/03/turismo-nicaraguense-con-rostro-de-mujer/>
- Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias:práctica y teoría para otros mundos posibles*. Bogotá: CINDE.
- OIT. (2016). *Informe* . León: No publicado.
- OIT. (sf). *Informe de antecedentes OIT*. León: Informe no publicado.
- OIT. (sf). *Oficina de Información Turística*. León: Informe no publicado.
- Orgaz y Moral. (2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Un estudio de caso. *Periplo*, 1.
- Peláez, J. (2016). Manual para la gestión de las oficinas de turismo. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 139-175.
- Pulido, J. (2008). Turismo y Desarrollo Económico. *Revista de Estudios Empresariales*, 1-3.
- UNAN-Managua. (2019). *unan*. Obtenido de unan: <https://www.unan.edu.ni/index.php/convocatorias-y-anuncios/maestria-en-economia-y-desarrollo-territorial-2020.odp>

## 4.10 Anexos

4.10.1. Clasificación de los establecimientos turísticos en la ciudad de León de acuerdo al tipo		
Tipo	Nombre	Cantidades
<b>Privado</b>	- CANATUR	1
- <b>Guías turísticos locales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ángel Ramón Andino Pérez.</li> <li>- César Isaac Pineda Colindres.</li> <li>- Darwin Manuel Amador.</li> <li>- Eveling José penado rojas.</li> <li>- Julián francisco Mendoza López.</li> <li>- Kenda Alejandra Téllez Sediles.</li> <li>- Mario José Muñoz.</li> <li>- Mario Lenin Munguía Velásquez.</li> <li>- Rodolfo José García Hernández.</li> <li>- Roxana Araceli Morales Roque.</li> </ul>	10
- <b>Guías turísticos nacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aarón Emilio Pichardo Narváez.</li> <li>- Carlos Daniel Gutiérrez Salinas.</li> <li>- Danilo Antonio Martínez Urbina.</li> <li>- Danny Ubaldo Morales Larios.</li> <li>- Diego Ramón Hernández Barrios.</li> <li>- Franklin José Medrano Juárez.</li> <li>- Guillermo Antonio Bobadilla Ibarra.</li> <li>- Henry Javier Rueda Acosta.</li> <li>- Idania Mercedes Bolaño Cerda.</li> <li>- Marjourie Aracelly Herrera Rivera.</li> <li>- Martin Osmani López Zeledón.</li> <li>- Rider Martin Rugama Zeledón.</li> </ul>	16

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rusell Ruy Rodríguez Palma.</li> <li>- Rydder Enrique Hernández Baca.</li> <li>- Wilberth Benito Medrano Berrios.</li> <li>- Yesenia Elizabeth Aguilar Padilla.</li> </ul>	
- <b>Agencias de viaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agencia de Viajes</li> <li>- María José</li> <li>- Benitours</li> <li>- L&amp;M Agencia</li> <li>- La cumbia internacional</li> <li>- Nica Expreso</li> <li>- M&amp;S Travel</li> <li>- Servivuelos</li> <li>- Viajes mundiales</li> </ul>	9
- <b>Tour operadoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quetzal Trekkers.</li> <li>- Barbaro Tours.</li> <li>- Maribios Tours.</li> <li>- Sonati Tours.</li> <li>- Trip Nic.</li> <li>- Tornabe.</li> <li>- Exclusive Nica</li> <li>- Explore.</li> <li>- Aris tour.</li> <li>- Bigfoot volcano boarding and travel.</li> <li>- C y A enterprises.</li> <li>- Fun N Sun travels.</li> <li>- Iximche.</li> <li>- Julio tours Nicaragua.</li> <li>- Karamanica tours.</li> <li>- Loro trips.</li> <li>- Maribios tour.</li> </ul>	22

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nicasi tours.</li> <li>- Nicatime.</li> <li>- Purpose driven tours.</li> <li>- Sos Nicaragua.</li> <li>- Vocalcano day.</li> </ul>	
- <b>Tiendas de artesanías</b>	- Kamañ	1
- <b>Transporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dollar Rent a Car</li> <li>- Thrifty Car Rental</li> <li>- SIXT Rent a Car</li> <li>- Renta de Autos Deybin.</li> <li>- Hermanos Ruiz Pineda</li> <li>- Transporte Gonzales</li> </ul>	6
- <b>Hoteles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotel Aaki.</li> <li>- Hotel América.</li> <li>- Hotel Austria.</li> <li>- Hotel Cacique Adiact.</li> <li>- Hotel El Convento.</li> <li>- Hotel Europa.</li> <li>- Hotel Flor de Sarta.</li> <li>- Hotel La Perla.</li> <li>- Hotel Líbano.</li> <li>- Hotel Los Balcones.</li> <li>- Hotel La Posada del Doctor.</li> <li>- Hotel Real.</li> </ul>	19

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotel San Juan de León.</li> <li>- Hotel Suyapa Beach.</li> <li>- Hotel La Recolección.</li> <li>- Hotel Primavera.</li> <li>- Hotel León Inn.</li> <li>- Grand hotel.</li> <li>- Hotel Charlie´s</li> <li>- BarBQ.</li> </ul>	
- <b>Hostales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Casa de los Berrios.</li> <li>- Casona Colonial.</li> <li>- Guest House.</li> <li>- D'Oviedo Hostal.</li> <li>- Hostal Al Sol.</li> <li>- Hostal Big Foot.</li> <li>- Hostal Caracolito.</li> <li>- Hostal Casa Belinda.</li> <li>- Hostal Dulce Marea.</li> <li>- Hostal El Jardín.</li> <li>- Hostal El Pulpo.</li> <li>- Hostal Fachente.</li> <li>- Hostal Finding Pool.</li> <li>- Hostal La Palmera.</li> <li>- Hostal Las Rosas.</li> <li>- Hostal Lazy Bones.</li> <li>- Hostal Leo y Pinita.</li> <li>- Hostal Los Cheles.</li> <li>- Hostal Mangos.</li> <li>- Hostal Mano a Mano.</li> <li>- Hostal Mercy.</li> </ul>	77

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hostal Nicarao.</li><li>- Hostal Poco a Poco.</li><li>- Hostal Pomodoro.</li><li>- Hostal Ruinas de</li><li>- San Sebastián.</li><li>- Hostal Serendipity.</li><li>- Hostal Surfing Turtle</li><li>- Lodge.</li><li>- Hostal Tortuga Booluda.</li><li>- Hostal Via Via.</li><li>- Hotel Barca de Oro.</li><li>- Hotel Bomalu.</li><li>- Hotel El Belga Loco.</li><li>- Hotel Hellenika.</li><li>- Hotel Nayal Lodge.</li><li>- Hotel Ola Azul.</li><li>- Posada Doña Blanca.</li><li>- TapiHouse Guest.</li><li>- Hostal Monkey.</li><li>- Hostal Malinche.</li><li>- Volcano Hostal.</li><li>- Hostal Leyendas.</li><li>- Santiago de los</li><li>- Caballeros.</li><li>- Hostal Casa Lula.</li><li>- Hostal The spot.</li><li>- Hostal Sonati.</li><li>- Hostal avenida.</li><li>- Hostal cafecas.</li><li>- Casa Ivana.</li><li>- Hostal center.</li></ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Central lodge.</li><li>- Hostal clary.</li><li>- Costa Maya.</li><li>- Hostal el cardhu del mar.</li><li>- Hostal el nancite.</li><li>- Hostal el nica libre.</li><li>- Hostal el pilar.</li><li>- El portal 1610.</li><li>- El sueño de meme.</li><li>- Hostal flor de sarta.</li><li>- Harvest house Nicaragua.</li><li>- Isla encantada.</li><li>- Hostal la Fuente.</li><li>- La terraza del meme.</li><li>- Hostal Leon Viejo.</li><li>- Hostal los Cocos.</li><li>- Hostal mariposa.</li><li>- Hostal el nica.</li><li>- Hostal oasis.</li><li>- Paraiso del pacifico.</li><li>- Paz de Luna b&amp;b.</li><li>- Playa Roca.</li><li>- Rancho los alpes.</li><li>- Hostal san Antonio.</li><li>- Somar surf camp lodge.</li><li>- Hostal sutiava.</li><li>- Hostal villa real.</li><li>- Hostal Wendy.</li><li>- Hostal Zaragoza.</li></ul>	
--	--	--

<p>- <b>Moteles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Di amantis.</li> <li>- El despertar.</li> <li>- El encanto.</li> <li>- El paraíso.</li> <li>- Estrella.</li> <li>- Éxtasis.</li> <li>- Fantasía de amor.</li> <li>- Imperial.</li> <li>- La cima del cielo.</li> <li>- La colmena.</li> <li>- La finca.</li> <li>- La gloria.</li> <li>- Melvin.</li> <li>- Quinta dimensión.</li> <li>- Sol oculto.</li> </ul>	<p>15</p>
<p>- <b>Restaurantes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Barca de Oro. Caña Brava.</li> <li>- Charly's BBQ.</li> <li>- Coctel Poneloya.</li> <li>- El Mediterráneo.</li> <li>- El Victoriano.</li> <li>- Hilda restaurante</li> <li>- Hong Kong.</li> <li>- La Palmera.</li> <li>- Lobito Bar.</li> <li>- Mc Donald's.</li> <li>- Mi rancho del Mar.</li> <li>- Montezzerino.</li> <li>- Subway.</li> <li>- El Roma.</li> <li>- Porki's House.</li> </ul>	<p>30</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restaurante Bomalu.</li> <li>- Restaurante</li> <li>- Carnívoro.</li> <li>- Restaurante El Pez</li> <li>- Dorado.</li> <li>- Restaurante El</li> <li>- Salvadoreño.</li> <li>- Restaurante el sesteo.</li> <li>- Restaurante Hui Huang.</li> <li>- Restaurante Jalisco.</li> <li>- Restaurante Pollo Estrella.</li> <li>- Restaurante Soy Nica.</li> <li>- Restaurante Suyapa Beach.</li> <li>- Sua.</li> <li>- Tip Top.</li> <li>- Deli pollo.</li> <li>- Patio el padrino.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Bares</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 23 Bar.</li> <li>- Bar Bárbaro.</li> <li>- Bar El Capote.</li> <li>- Bar El Faro.</li> <li>- Bar Gecko's.</li> <li>- Bar La Calle.</li> <li>- Bar Mijunas.</li> <li>- Bar y Restaurante Yavoy.</li> <li>- Bar Terraza Mirador.</li> <li>- Barriles Sport Bar.</li> <li>- Brisas del Mar.</li> <li>- Cactus.</li> <li>- Champagne. Chepe Bar.</li> </ul>	<p>102</p>

- Dulce Marea.
- Hermanos Carrión.
- Katy Bar.
- La Nanda Bar.
- Las Graditas Bar.
- Los Encuentros.
- Mama Gacha.
- Margarita Bar.
- Mis amigos.
- Ola Azul.
- Olla Quemada.
- Playa Roca.
- Rancho Don Pepe.
- Rancho Pastorcita.
- Snake Sport Bar.
- Sua Grill.
- Taquezal.
- Tuanis Bar.
- Al rock bar.
- Antorchas.
- Bambú.
- Beach bar Janett.
- Beers and pallets.
- Buffalo bar.
- Campestre el madroño.
- Cañita.
- Caramelo.
- Cervezero don burro.
- El almendro.
- El dragón chino.
- El tridente.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El vaquero.</li> <li>- En el vivero.</li> <li>- Fredy bar.</li> <li>- La frontera.</li> <li>- La garza.</li> <li>- Los Cocos.</li> <li>- Perla del mar.</li> <li>- Puerto real.</li> <li>- Timbiriche.</li> <li>- William.</li> <li>- Yemaya.</li> <li>- Yoli.</li> <li>- Yomar.</li> <li>- Algunos no registrados</li> </ul>	
- <b>Discotecas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al otro lado.</li> <li>- Bohemio´s.</li> </ul>	2
- <b>Comedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asados Pelibuey.</li> <li>- Comedor Imabite.</li> <li>- Comedor Ivana.</li> <li>- Comedor Los</li> <li>- Chinitos.</li> <li>- El Buen Gusto.</li> <li>- El Desayunas.</li> <li>- Food lovers.</li> <li>- El Faro</li> <li>- Rinconcito Pinolero</li> <li>- Sabor Pinolero</li> <li>- SAID pupusas.</li> <li>- Shawarma.</li> </ul>	14

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sopas San José.</li> <li>- Tutto.</li> <li>- El patio.</li> <li>- El sapon de León.</li> <li>- Guapollon.</li> </ul>	
- <b>Cafetería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cafetería El Gremio.</li> <li>- Cafetería Libélula.</li> <li>- Cafetería Mañana</li> <li>- Mañana café.</li> <li>- Cafetería Pan pa Ya.</li> <li>- Cafetería Pan y Paz.</li> <li>- Cafetín Paz de Luna.</li> <li>- Casa del Café.</li> <li>- Guardabarranco Café.</li> </ul>	9
- <b>Pizzerías</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hollywood pizza.</li> <li>- Pizza Gaby.</li> <li>- Pizza Hut.</li> <li>- Valenti's Pizza.</li> <li>- Lao's Pizza.</li> </ul>	5
- <b>Otros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Batidos Pitaya.</li> <li>- Kiss Me Helados.</li> <li>- Jugoso.</li> <li>- Tacos Marlene.</li> <li>- Super express.</li> <li>- Pronto.</li> <li>- AMPM.</li> </ul>	7
- <b>Atractivos turísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insigne Real Basílica de La Bienaventurada Virgen María.</li> <li>- Iglesia San Juan</li> </ul>	35

- Bautista de Sutiava.
- Iglesia Zaragoza.
- Iglesia El Laborío.
- Iglesia Guadalupe.
- Iglesia San Juan.
- Iglesia San Felipe.
- Iglesia San Francisco.
- Iglesia el calvario.
- Iglesia la recolección.
- Iglesia San Juan de Dios.
- Casa museo Rubén Darío.
- Museo de Leyendas y Tradiciones.
- Centro de Arte Ortiz Gurdían.
- Museo de la
- Revolución.
- Ruinas de Veracruz.
- Ruinas de San Sebastián.
- Ruinas de Santiago.
- Ruinas iglesia de San Andrés.
- Ruinas iglesia de San Sebastián.
- Nicho de piedra.
- Mausoleo héroes y mártires
- Teatro Municipal.
- Antigua casa de salud Debayle.
- Antigua estación de ferrocarril.
- Centro cultural Rigoberto López Pérez.
- Archivo histórico de la iglesia católica.
- Árbol del tamarindon.
- Cerro Negro. PoneLOYA.
- Las Peñitas.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reserva Isla Juan Venado.</li> <li>- Centro histórico de León.</li> <li>- Jardín Botánico</li> <li>- Ambiental.</li> <li>- Parque zoológico Arlen Siu.</li> </ul>	
--	--	--

Nota: base de datos OIT y registros del (INTUR, 2020), algunos establecimientos no se encuentran registrados como contribuyentes, pero a través de las prácticas preprofesionales en la oficina se logra obtener información de éstos

**4.10.2 Ficha de levantamiento de inventario de establecimientos de recreación OIT**



Oficina de  
Información  
Turística

oficinaturistica.leon.nicaragua@gmail.com  
Tel: 8476-6026

Nº	Nombre de establecimiento	Propietario/ Gerente	Teléfono	Actividad	Horario de actividad	Precio	Afiche publicitario

Fuente: OIT

### 4.10.3 Ficha de levantamiento de empresas de alojamiento OIT



Oficina de  
Información  
Turística

oficinaturistica.leon.nicaragua@gmail.com  
Telf. 8476-6026

FICHA PARA EMPRESAS DE ALOJAMIENTO						
Datos del establecimiento y propietario						
Nombre de empresa						
Tipo de empresa						
Categoría						
Año de apertura						
Propietario (a)						
Genero	Masculino	( )	Femenino	( )		
Nivel académico						
Dirección						
Teléfono	E -mail			Web		
Su empresa esta	Insc.INTUR	( )	Contr.Cuota fija	( )	Retenc. 1%	( )
Origen de clientes	% Turismo Nacional	_____%		% Turismo Internacional	_____%	
Estadía promedio						

Características y servicios adicionales							
Tarifas de habitaciones	Literas	U\$	Triple AC	U\$			
	Sencillas AB	U\$	Cuádruple AB	U\$			
	Sencillas AC	U\$	Cuádruple AC	U\$			
	Dobles AB	U\$	Mini suite	U\$			
	Dobles AC	U\$	Suit	U\$			
	Triples AB	U\$	Otros				
Capacidad de carga	N° Habitaciones ( )			N° camas ( )			
Forma de pago	Efectivo ( )			Tarjeta de crédito ( )			
Servicios adicionales	Restaurante ( )	Lavandería ( )	Piscina ( )	Cocina ( )	Tours ( )	TV ( )	Cafetería ( )
	Wifi ( )	Rent a car ( )	Salón de conferencias ( )	Parqueo privado ( )	Desayuno e impuestos incluidos ( )		Otros

Recurso humano y funcionamiento							
Cantidad de empleados	( )		Genero	Cant. M	( )	Cant. F	( )
Intervalos de edades							
Cant. Escolaridad	Primaria		Secundaria		Técnico		Universidad

#### 4.10.4 Ficha de levantamiento de agencias de viajes OIT



Oficina de  
Información  
Turística

oficinaturistica.leon.nicaragua@gmail.com  
Telf. 8476-6026

FICHA PARA EMPRESAS TOUR OPERADORAS, AGENCIAS DE VIAJES Y TIENDAS DE SOUVENIRS				
Datos del establecimiento				
Nombre de empresa				
Tipo de empresa	Agencia de Viajes ( )	Tour operadora ( )	Tienda de Souvenirs ( )	
Categoría	Micro ( )	Pequeña ( )	Mediana ( )	Grande ( )
Año de apertura				
Propietario (a)				
Genero	Masculino ( )		Femenino ( )	
Nivel académico				
Dirección				
Teléfono				
Su empresa esta	Insc. INTUR ( )	Contr. Cuota fija ( )	Retenc. 1% ( )	
Origen de clientes	% Turismo Nacional ( )		% Turismo Internacional ( )	
Estadía Promedio				
Horario de atención				

Características y servicios adicionales				
Servicio en el que se especializa la empresa				
Reservación	Reserv. H ( )	Shutless ( ) ¿Dónde?	Rent a Car ( )	Otros
Precios	Menor C\$		Mayor C\$	
Formas de pago	Efectivo ( )		Tarjetas de créditos ( )	

Recursos Humanos				
Cantidad de empleados		Genero	Cant. M	Cant. F
Intervalos de edades				
Escolaridad	Primaria ( )	Secundaria ( )	Técnico ( )	Universidad ( )

#### 4.10.5 Ficha de levantamiento para empresas de Alimentos y Bebidas



Oficina de  
Información  
Turístico

oficinaturistica.leon.nicaragua@gmail.com  
Telf. 8478-8028

FICHA PARA EMPRESAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS						
Datos generales						
Nombre de la empresa						
Tipo	Rest. ( )	Pizzería ( )	Comedor ( )	Bar ( )	Discoteca ( )	Otros:
	Helad. ( )	Batidos ( )	Taque. ( )	Cafet. ( )	Fritangas/Asados ( )	
Categoría	Tenedores		Copas			
Año de apertura						
Propietario (a)						
Genero	Masculino		Femenino			
Nivel académico						
Dirección						
Teléfono		Correo		Página Web		
Su empresa esta	Inscr. INTUR ( )	Contr. Cuota fija ( )	Retención 1% ( )			
Origen de cliente	% Turismo Nacional	_____%	% Turismo Internacional	_____%		

Características y servicios adicionales					
Horario de atención	Días y horas				
Especialidad de la Casa		Comida típica			
Precios oscilan entre C\$	Cant. Menor C\$	Cant. Mayor C\$			
Capacidad de carga	N° de mesas		N° de sillas		
Forma de pago	Efectivo		Tarjeta de crédito		
Servicios adicionales	Cafetería ( )	Wi-fi ( )	Piscina ( )	Parque Priv. ( )	Juegos Infantiles ( )
	Salón de confe. ( )	Karaoke ( )	Servicio a domicilio ( )	Música en vivo o shows permanentes ( )	Pick Up ( )
	Días y horas				

Recurso humano				
Cant. De colaboradores		Cant. M		Cant. F
Intervalo de edades				
Escolaridad de colaboradores	Cant. P	Cant. S	Cant. Uni	Cant. Tec

4.10.6 Estudiantes en sus labores de prácticas profesionales en OIT

