



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Artículo científico

**Evaluación de estrategias turísticas para el Centro Recreativo Kajoma de la
Comunidad de San Pedro Estelí, II semestre 2020.**

Autores:

- Luz Marina Narváez Zamora
- Yorling Ariana Olivas

Docente: Msc. Arelis Moreno López



Evaluación de las estrategias turísticas para el Centro Recreativo Kajoma de la Comunidad de San Pedro Estelí, II semestre 2020.¹

Luz Marina Narváez Zamora²

Yorling Ariana Olivas³

Areli Moreno López⁴

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolla en la zona norte de Nicaragua en la Comunidad de San Pedro del municipio de Estelí, con la finalidad de promover el estudio y hacer una evaluación de las estrategias turísticas para el Centro Recreativo KAJOMA analizando las estrategias turísticas que incida en el desarrollo económico, con el propósito de llevar sus productos y servicios al mercado turístico para posicionarse y ser reconocido al nivel internacional.

Tomando en cuenta la problemática y sus antecedentes anteriores que son la falta de estrategias turísticas, se promueve a implementar nuevas estrategias de Marketing que son de apoyo al propietario del centro, tomando en cuenta la posición que se encuentra actualmente este sitio turístico y así sacarle provecho a todos los complementos del Kajoma tanto sus productos agrícolas que son provenientes del mismo.

Lo que se persigue es incrementar la afluencia de los visitantes al Centro Recreativo KAJOMA, sin embargo, para darle una mejor observación y realización con éxito decidimos realizar un diagnóstico turístico para presentar sus antecedentes y sus funcionalidades.

Palabras claves: Turismo, condiciones de los servicios, estrategias turísticas.

¹ Este artículo se basa en la investigación titulada Evaluación de las estrategias turísticas para el Centro Recreativo Kajoma de la Comunidad de San Pedro Estelí, II semestre 2020. Para optar al título de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera por la UNAN – Managua, FAREM-Estelí.

² UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: Luznarvaes15@gmail.com

³ UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: olivasariana20@gmail.com

⁴ Master en Dirección y Consultoría Turística en la Universidad de Miguel de Cervantes España. Docente titular de UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: Aremorelo1507@yahoo.es

ABSTRACT

This research work develops a northern area of Nicaragua in the San Pedro community of the Estelí municipality, in order to promote the study and make an evaluation of tourist strategies for the Kajoma recreational center, analyzing the tourist strategies that effect economic development in order to bring product and services to the tourism market to position itself and be recognized internationally.

Taking into account the problem and its previous antecedent, which area lacks a tourist strategy, it is promoted to implement marketing strategies that are the support to the owner of the center Kajoma, taking into account the position that this tourist site is currently and he does take advantage of all the complements of the Kajoma center both its agricultural products that are from it.

The aim is to increase the influx of visitors to the Kajoma recreational Center, however, to give it a better observation and successful implementation, we decided to carry out a tourist diagnosis to present its background and its functionalities.

Keywords: tourism, conditions of services, tourist strategies.

INTRODUCCIÓN

El Centro Recreativo Kajoma empezó a operar en el año 1996 con el fin de brindar servicios a las familias nicaragüenses y poderles dar una opción para disfrutar con sus hijos en donde estuviesen en un ambiente natural en el cual conocieran el proceso de plantación de hortalizas como también observar algunas especies de animales.

Por otro lado en el año 1998 ocurrió el Huracán Mitch donde el Centro Recreativo Kajoma se vio muy afectado ocasionando daños en la infraestructura y actualmente tiene 4 años trabajando solamente los días domingos brindando servicios a la población de Estelí. Como también a extranjeros internacionales.

El centro recreativo Kajoma presenta debilidades y amenazas en cuanto a la deficiente promoción que presenta dicho lugar, observando la falta de visitas por parte de sus clientes siendo el factor que perjudica en la parte de la economía, disminuyendo en gran manera parte sus recursos y atractivos que ofrece el Centro Recreativo Kajoma.

Cabe señalar que tiene como finalidad proponer estrategias turísticas para posicionar en un alto nivel la empresa ya que la implementación de estrategias beneficiara con el crecimiento económico el centro Kajoma, fijando sus actividades en tiempo, costo, responsables, recursos con los que cuenta, así facilitando la ejecución de los mismos con un enfoque estratégico que garantice la consecución de los objetivos a corto y largo plazo de la empresa.

La base conceptual de esta investigación fueron tres ejes teóricos: Turismo, condiciones de los servicios, estrategias turísticas, Según (D.E. & D.C., 2010) El turismo recreativo no es otra cosa que el turismo convencional, es decir, los viajes que realiza la gente con fines de descanso, de orden médico, de recreación y esparcimiento, etc. sin otros fines que despejarse del estrés cotidiano, descansar, conocer otros sitios, en fin, vacacionar.

Según (Ramires Cavassa, 2017) El conjunto de empresas que conforman la industria turística responde en los múltiples servicios que deben prestarse a las personas en desplazamientos (turistas) es por esta razón que se hace necesario el estudio de cada una de ellas. Según (Rodríguez Larios & Mari Torrez, 2018) Reglas y pasos que facilitarán decisiones adecuadas y óptimas en

cada momento que incluye la filosofía, objetivos, políticas y planes de acción de las empresas. Elemento fundamental en una empresa y para su óptima dirección.

MATERIALES Y MÉTODO

Según el nivel de profundidad de la investigación es descriptiva por el hecho que se analizó y se especifican cada una de las condiciones en las que se encuentran cada uno de los elementos que posee el Centro Recreativo Kajoma. Y así de esta manera evaluar las estrategias que serán de mayor aporte a dicho lugar. Según (Sampieri, 2014) Descriptivo: Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se le analice describe la tendencia de un grupo o población.

El enfoque filosófico de la investigación es de tipo mixto porque tiene elementos cualitativos y cuantitativos, entre los elementos que tiene una investigación cualitativa es el análisis y descripción de cada una de las condiciones que presenta el centro recreativo Kajoma. Y es de carácter cuantitativo porque se recolectan datos estadísticos en relación al nivel de satisfacción que presentan los clientes con la atención y servicios que brindan. Según (Sampieri, 2014, pág. 31) Enfoque Mixto: es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio.

La investigación es de corte transversal porque se realizó en un periodo determinado logrando así la recolección y análisis en el tiempo determinado. Según (Sampieri, 2014, pág. 18) Corte transversal.: Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El universo de esta investigación son las Familias nicaragüenses que visitan el Centro Recreativo Kajoma de la Comunidad de San Pedro, Estelí. Según (Sampieri, 2014, pág. 207) Población: Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. El muestreo es probabilístico, porque se obtuvo el total de 66 clientes que forma parte del universo, el cual tiene la probabilidad de ser seleccionado, se entrevistó a la propietaria del Centro Recreativo Kajoma de tal manera que también se realizó una encuesta a los pobladores cercanos al centro como a los pobladores de la Ciudad de Estelí.

Para cumplir con los objetivos planteados en la investigación se aplicaron dos técnicas de recolección de datos: Entrevista, Encuesta, Investigación documental, Trabajo de campo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El origen del Centro Recreativo Kajoma es del año 1996, en la comunidad de San Pedro en la Ciudad de Estelí, nace como una necesidad con el fin de crear un complejo turístico que sea totalmente con un ambiente campestre donde puedan disfrutar de un ambiente familiar y poder satisfacer las necesidades de sus clientes, ofertando sus productos y servicios de calidad personalizados.

Los resultados de la investigación nos indican que al aplicar la encuesta, a los pobladores de la comunidad de San Pedro y gran parte de la población de la ciudad de Estelí, cumple con el objetivo de darle salida al primer Objetivo específico el cual es:

Realizar un diagnóstico de las condiciones de los servicios turísticos con los que cuenta el Centro Kajoma.

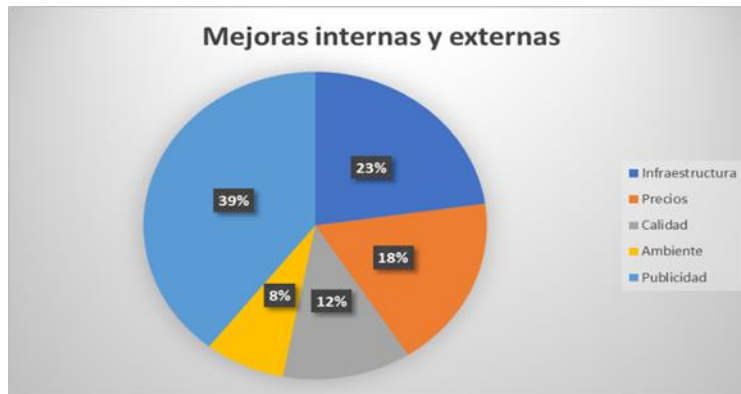
1. ¿Cómo es la calidad en los servicios gastronómicos en el centro recreativo Kajoma?



En cuanto a la gastronomía del Centro Recreativo se tomó en cuenta el 51% de que estos servicios son buenos para los clientes que no son exigentes en el ámbito de la alimentación y un 23% lo recomiendan porque para ellos es excelente ya que han tenido una experiencia satisfactoria al momento de visitar el centro y consumir sus productos. Hace constar que el 18% lo caracteriza

de manera regular porque no frecuentan a menudo estos tipos de negocio. De esta manera se obtuvo que el 8% de las personas indican que es malo porque ellos aspiran a servicios más destacados con innovación y de alta calidad, por ende, el dato revelado es para lograr un excelente servicio gastronómico.

2. ¿usted como cliente que mejoras internas y externas recomienda al establecimiento?



En función de garantizar mejoras al momento de aplicar estas encuestas tuvimos como resultado que el 23% afirma que tiene que mejorar su infraestructura para llevar a cabo el proceso de remodelación después de muchos años, en el caso de los precios contamos con un 18% de probabilidades a que sea otro factor influyente en la mejora continua garantizando que siga siendo sustentable.

Cabe destacar que para certificar una excelente calidad esta la suma de un 12% para que sigan ofertando sus productos y servicios con el propósito de aumentar su demanda por otro lado está el 8% de estos clientes reflejo el ambiente del centro como uno de sus principales recursos para aprovechar el medio que poseen siendo muy productivo para las familias, de igual manera para la mayoría de la población el Centro requiere de gran inversión publicitaria ya que aquí se obtuvo un 39% esto demanda al propietario del centro recreativo Kajoma que fomente estrategias publicitarias para que logre su crecimiento económico y turístico.

Se ha notado que el Centro Kajoma cuenta con óptimas condiciones en cada uno de sus servicios turísticos, solo se requiere de un debido mantenimiento en cada área, lo que es notable por la falta de personal en temporadas bajas, siendo que el lugar no tiene apertura los días de la semana, ya que necesita de una evaluación de estrategias turísticas para promocionar y obtener desarrollo turístico como también económico.

Actualmente el centro cuenta con una manta publicitaria la cual no es visible por lo que está ubicada en la entrada del Centro Recreativo Kajoma, si esta fuese ubicada en la entrada la pelota del centenario de la carretera hacia la concordia, habría un excelente cambio a la hora de buscar el Centro, también posee una página en Facebook que no dispone de información en la que promocionen su Centro Recreativo siendo deficiente para que los clientes puedan ver las distintas actividades que ofrecen, por lo cual al hacer una evaluación de estrategias turísticas se pueden implementar estas:

- ✓ Brindar sus servicios como mínimo 3 días por semana.
- ✓ Brindar información en Redes sociales.
- ✓ Ofrecer nuevos servicios gastronómicos.
- ✓ Inversión en canales de Tv o Radio.
- ✓ Innovar en sus distintos servicios.
- ✓ Invertir un poco más en la publicidad del Centro Recreativo Kajoma.
- ✓ Perfeccionar el mantenimiento de sus áreas recreativas.

Los resultados de la entrevista con el segundo y tercer objetivo se obtuvieron mediante una entrevista proporcionada por la propietaria del centro recreativo Kajoma, donde se logró dar a conocer la información que se requería para poder dar salida a los objetivos planteados. Como lo es Conocer las áreas operativas del centro recreativo Kajoma por lo tanto, se ha observado que el sitio turístico presenta una estructura adecuada y confortable para los clientes que lo visiten.

Actualmente los servicios que ofrece el centro recreativo turístico son: El área de Piscinas, cabañas, bar y restaurantes, área de fotos, habitaciones, jardín, productos pecuarios, sendero, entre otros; presenta una infraestructura de calidad representando parte del área campestre de la zona en donde está situado.

En este punto se evalúan distintos aspectos que se deben de cumplir para aspirar al trabajo en el Centro Recreativo Kajoma tales como la higiene, la buena presentación, los modales al atender la mesa tanto como para recibir a sus clientes, seguir las normas de etiqueta, como también tener conocimientos básicos acerca del lugar a la hora de brindarle información al cliente si así lo desea.

En cuanto a la mejora de la infraestructura se tiene que invertir en la remodelación y ampliación en el área de cabañas siendo este un proyecto a largo plazo el cual les vendría a fortalecer y desarrollarse en la parte económica.

Como tercer objetivo es proponer estrategias turísticas, de tal manera que se pudo determinar que tiene la necesidad de estrategias turísticas debido que las que utilizan no son efectivas para su centro por ende es necesario hacer una evaluación de estrategias las cuales sean eficaz y eficientes para dicha institución.

Hace 25 años que se obtuvo la propiedad en el cual se diseñó un espacio familiar y se aprovechó debidamente a que Estelí carecía de lugares turísticos, ya que cuando iniciaron solo estaba, villa vieja, Estelí Mar y Kajoma, puesto que no tenía competencia en ese lugar.

Principalmente la idea de crear este centro en la ciudad de Estelí fue con la expectativa de que no había lugares con estilos campestres, por ende, se aprovechó que contaban con un terreno propio y sobre todo fue una inversión propia puesto que en ese momento contaban con recursos familiares

En base a lo anteriormente mencionado, le sugerimos al propietario que lleve a cabo cada una de nuestras recomendaciones, ya que si esto es posible su centro llegará a posicionarse como uno de los mejores sitios en el mercado turístico de la ciudad de Estelí, no solamente esto, sino también le generará grandes beneficios monetarios, con un manejo contable profesional.

La misión del Centro Recreativo es brindar un excelente servicio y producto de calidad con el interés de satisfacer las necesidades de sus clientes, proporcionando la mejor alternativa en el proceso de elaboración de sus productos siendo 100% natural, cosechados del mismo Centro Recreativo, garantizando la seguridad de sus productos.

La visión del Centro Recreativo Kajoma es el ser reconocido tanto en la zona norte como uno de los Centros Recreativos que oferta sus servicios y productos más destacados como el tener demanda en sus productos gastronómicos, ya sea en sus platillos nacionales como en sus distintas actividades recreativas.

En este capítulo se realizó una matriz FODA para analizar los datos que se obtuvieron mediante el diagnóstico de tal manera que se vean reflejadas las oportunidades y fortalezas que posee el Centro Recreativo Kajoma como también las amenazas y debilidades presentadas en el lugar para posteriormente darle una salida al problema, siendo un método esencial en la recolección de datos

El centro recreativo Kajoma beneficiara a todas aquellas personas que se trasladen a la comunidad de san pedro sea por razones de negocio, estudios, o óseo como también contribuirá con fuentes de trabajo, al crear mano de obra permanente y la localidad se verá favorecida por proyectar una imagen de estabilidad el cual garantizara la demanda e incrementara en el ámbito socioeconómico ya que se trabaja con familias nicaragüenses sin dejar por fuera a los extranjeros.

Es importante expresar la relevancia dicha investigación, para mejorar el uso de marketing en el restaurante, ya que contribuirá a ampliar los conocimientos turísticos en esta área y sobre todo se empezará a despertar el interés para realizar investigaciones en las distintas empresas turísticas de la ciudad de Estelí

MATRIZ FODA

Fortalezas.	Amenazas.
<ol style="list-style-type: none">1) Accesible Ubicación.2) Selección del personal.3) Sostenibilidad.4) Precios accesibles.5) No tiene competencia cercana.6) Áreas de recreación para niños y adultos.7) Brindar capacitaciones para sus colaboradores.	<ol style="list-style-type: none">1) Fenómenos naturales.2) Época baja del turismo.3) Incremento en los productos gastronómicos.
Oportunidades.	Debilidades.
<ol style="list-style-type: none">1) Crear el centro recreativo turístico Kajoma.2) Ambiente campestre.3) Área pecuaria.4) Fuente de empleo.5) Cuenta con un salón para eventos.	<ol style="list-style-type: none">1) Daños en la infraestructura.2) Poca afluencia de transporte público.3) No cuenta con un plan estratégico.4) No cuenta con variabilidad gastronómica.5) Falta de mantenimiento en las cabañas.6) Presentan poco personal en el área de atención al cliente como en la seguridad

Mapa de Áreas Operativas del Centro Recreativo Kajoma.

Este pequeño mapa es una herramienta fundamental para el Centro Recreativo Kajoma ya que cumple con el objetivo de ubicar y hacer visible cada punto de accesibilidad para sus clientes, desde el punto de entrada hasta donde ellos quieran llegar, ya que cuenta con suficiente espacio para su recreación y así ellos puedan ver las distintas actividades que el Centro les puede ofrecer



CONCLUSIONES

El Centro Recreativo Kajoma concluyo con la realización de un diagnóstico de las condiciones de los servicios que presta actualmente donde fue necesario analizar desde el inicio hasta el momento en el cual están prestando sus servicios y se ha hecho posible ver la pequeña desventaja que tienen en cuanto al mantenimiento ya que puede ser ocasionado por falta del personal siendo que en la actualidad se ha descuidado por la situación que estamos pasando hoy en día , por esto buscamos la solución para que las condiciones de los servicios o productos sean actas para el consumo de nuestros clientes nacionales e internacionales .

Así mismo se deben de implementar las diferentes estrategias propuestas para lograr mantener el mejor servicio con excelente calidad para los clientes que lo visiten, de esta manera se garantiza la afluencia de sus clientes porque el principal problema del centro es la falta de estrategias de promoción las cuales hacen difícil el desarrollo de dicha institución.

Cabe mencionar que la evaluación de las estrategias turísticas, se basa como el medio más importante para poder lograr ver el crecimiento y desarrollo en función del marketing para establecerlo en el mercado turístico y hacer que obtenga el mayor alcance y aprovechamiento con el fin de lograr ganancias e inversión de la infraestructura y todo su complejo turístico, reforzando las ideas que hubo antes para el funcionamiento del propio centro.

BIBLIOGRAFIA

D.E., F., & D.C., L. (2010). *Estudio de factibilidad para la creacion de un centro de recreacion turistica en el Canton Gualaceo*. Ecuador.

Ramires Cavassa, C. (2017). Chile: Servicios Turistico.

Rodriguez Larios, R. J., & Mari Torrez, K. S. (2018). *Estrategias de comunicacion publicitarias de los servicios turistico de la cooperativa de pescadores artesanales del Pacifico*. Leon.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico.