



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## TESIS DE GRADO

**Propuesta de servicios turísticos sostenibles para la finca Las Promesas de San Blas, comunidad La Tablazón, Dipilto, en el segundo semestre de 2024**

Ayestas, J; Castro, H.

**Tutor**

MSc. Alberto C. Sevilla Rizo

Centro Universitario Regional de Estelí

*¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!*



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**Centro Universitario Regional de Estelí**

**CUR-ESTELÍ**

Recinto Universitario “Leonel Rugama Rugama”

**Propuesta de servicios turísticos sostenibles para la finca Las Promesas de San Blas, comunidad La Tablazón, Dipilto, en el segundo semestre de 2024**

Seminario de Graduación para optar al grado de Licenciado en la carrera de Administración Turística y Hotelera

**Autores**

Jeyson Manuel Ayestas Marín

Heysi Yeania Castro Castillo

**Tutor**

**MSc. Alberto C. Sevilla**

10 de diciembre 2024





## **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo investigativo, en primer lugar, a Dios, creador de todo y fuente infinita de sabiduría, quien ha sido nuestra guía y fortaleza a lo largo de este camino. Sin Su presencia constante, no hubiera sido posible culminar esta etapa de nuestras vidas.

También lo dedicamos a nosotros mismos, por la resiliencia, la perseverancia y la determinación que demostramos frente a cada desafío. A Emith, pequeño angelito que desde el cielo continúa siendo luz e inspiración para seguir luchando por nuestros sueños.

Con profundo amor y gratitud, dedicamos este logro a nuestras familias: Heysi lo dedica especialmente a su madre, Israel Castillo, su motor de vida y su apoyo incondicional a pesar de la distancia, y a su padre, Jerry Castro, quien con su ejemplo y consejos la guio con firmeza. Jeyson lo dedica con cariño a sus padres y a cada miembro de su familia que creyó en él y lo acompañó desde el inicio de esta travesía.

Este trabajo es fruto del esfuerzo conjunto, del amor recibido y de la fe que siempre nos sostuvo.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a Dios, por guiarnos y darnos la fortaleza necesaria para culminar esta enriquecedora etapa académica y alcanzar nuestra meta de convertirnos en profesionales.

Extendemos nuestro sincero agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron al desarrollo y finalización de este trabajo de investigación. Su apoyo, confianza y acompañamiento han sido fundamentales en este proceso.

Nos agradecemos mutuamente, ya que durante toda la carrera supimos ser un equipo comprometido y constante. Iniciamos este camino juntos, y con esfuerzo y perseverancia, también lo concluimos juntos.

De manera especial, agradecemos a la Lic. Xóchitl González por su valiosa orientación, compromiso y apoyo durante la realización de este trabajo. Su guía fue clave para el logro de nuestros objetivos.

Asimismo, agradecemos profundamente a Don Gonzalo Castillo por brindarnos la oportunidad y la confianza de desarrollar nuestra investigación en su finca, así como a todas las personas que participaron en las entrevistas, cuya colaboración fue esencial para la recolección de datos y la obtención de resultados significativos.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## CENTRO UNIVERSITARIO REGIONAL DE ESTELÍ

Estelí, 10 de diciembre 2024

### CONSTANCIA

Por este medio estoy manifestando que la investigación: **Propuesta de servicios turísticos sostenibles para la finca Las Promesas de San Blas, comunidad La Tablazón, Dipilto, en el segundo semestre de 2024**, cumple con los requisitos académicos de la clase de Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera.

Los autores de este trabajo son los estudiantes: **Jeyson Manuel Ayestas Marín, Heysi Yeania Castro Castillo**; y fue realizado en el II semestre de 2024, en el marco de la asignatura de Seminario de Graduación, cumpliendo con los objetivos generales y específicos establecidos, que consta en el artículo 9 de la normativa, y que contempla un total de 60 horas permanentes y 240 horas de trabajo independiente.

Considero que este estudio será de mucha utilidad para el sector empresarial para las empresas prestadoras de servicios turísticos y de alimentos y bebidas en la zona rural, del municipio de Dipilto, a la comunidad estudiantil y las personas interesadas en esta temática.

Atentamente,

---

Mtro. Alberto Cayetano Sevilla Rizo

ORCID No: 0000-0001-6816-2434

CUR-Estelí, UNAN-Managua

**Línea de investigación:** Desarrollo socio productivo, emprendimiento y bienestar.

Tema: Servicios turísticos sostenibles.

**Propuesta de servicios turísticos sostenibles para la finca Las Promesas de San Blas, comunidad La Tablazón, Dipilto, en el segundo semestre de 2024.**

## Resumen

La presente investigación tiene como propósito proponer un plan estratégico de servicios turísticos sostenibles para la finca *Las Promesas de San Blas*, ubicada en la comunidad La Tablazón, Dipilto, durante el segundo semestre de 2024. Para ello, se plantearon tres objetivos específicos: identificar los recursos turísticos existentes en la finca, describir las prácticas de sostenibilidad que se llevan a cabo en relación con dichos recursos, y diseñar un plan estratégico con enfoque sostenible. La metodología utilizada es de carácter cualitativo, empleando instrumentos como guías de entrevistas semiestructuradas y guías de observación aplicadas a seis personas claves, entre ellas, propietario de la finca, capataz y estudiantes que visitan la finca. El análisis permitió identificar los principales recursos naturales y culturales de la finca, tales como flora, fauna, fuentes hídricas, labores culturales y métodos tradicionales de lavado de café. Asimismo, se describieron prácticas sostenibles ya implementadas, como el uso de fertilizantes orgánicos, podas sanitarias, curvas a nivel y la conservación de fuentes hídricas. A partir de los hallazgos, se propone un plan estratégico que incluye la creación de servicios turísticos, la implementación de programas de educación ambiental para visitantes y la aplicación de medidas de gestión sostenible que garanticen el desarrollo económico local sin comprometer el entorno natural. La investigación busca contribuir al desarrollo del turismo sostenible en áreas rurales y al fortalecimiento de iniciativas comunitarias en Dipilto.

**Palabras clave:** Recursos turísticos, sostenibilidad, prácticas de sostenibilidad, planificación estratégica, servicios turísticos.

## **Abstract**

The purpose of this research is to propose a strategic plan for sustainable tourism services for the *Las Promesas de San Blas* farm, located in the La Tablazón community, Dipilto, during the second half of 2024. To this end, three specific objectives were proposed: identify the existing tourist resources on the farm, describe the sustainability practices carried out in relation to said resources, and design a strategic plan with a sustainable approach. The methodology used is qualitative in nature, using instruments such as semi-structured interview guides and observation guides applied to six key people, including the owner of the farm, foreman and students who visit the farm. The analysis allowed us to identify the main natural and cultural resources of the farm, such as flora, fauna, water sources, cultural work and traditional coffee washing methods. Likewise, sustainable practices already implemented were described, such as the use of organic fertilizers, sanitary pruning, contour curves and the conservation of water sources. Based on the findings, a strategic plan is proposed that includes the creation of tourism services, the implementation of environmental education programs for visitors and the application of sustainable management measures that guarantee local economic development without compromising the natural environment. The research seeks to contribute to the development of sustainable tourism in rural areas and the strengthening of community initiatives in Dipilto.

**Keywords:** Tourism resources, sustainability, sustainability practices, strategic planning, tourism services.

# Índice

<b>1. Introducción</b> .....	1
<b>2. Antecedentes</b> .....	3
<b>3. Planteamiento del problema</b> .....	7
<b>3.1. Preguntas de investigación</b> .....	9
<b>4. Justificación</b> .....	10
<b>5. Objetivos</b> .....	12
<b>5.1. Objetivo General</b> .....	12
<b>5.2. Objetivos Específicos</b> .....	12
<b>6. Fundamentación Teórica</b> .....	13
<b>6.1. Recursos Turísticos</b> .....	13
<i>6.1.1. Concepto de Recursos Turísticos</i> .....	13
<b>6.1.2. Importancia de los Recursos Turísticos</b> .....	15
<b>6.1.3. Tipos de Recursos Turísticos</b> .....	16
<i>6.1.4. Clasificación de los Recursos Turísticos</i> .....	18
<b>6.2. Sostenibilidad</b> .....	20
<i>6.2.1. Definición de sostenibilidad</i> .....	20
<i>6.2.2. Importancia de la sostenibilidad</i> .....	21
<i>6.2.3. Tipos de sostenibilidad</i> .....	22
<i>6.2.4. Sostenibilidad en el turismo</i> .....	23
<i>6.2.4. Características de la sostenibilidad</i> .....	24
<b>6.3. Prácticas de sostenibilidad</b> .....	24
<i>6.3.1. Definición de prácticas de sostenibilidad</i> .....	24
<i>6.3.2. Importancia de las prácticas de sostenibilidad</i> .....	25
<i>6.3.3. Tipos de prácticas de sostenibilidad</i> .....	25
<i>6.3.4. Características de las prácticas de sostenibilidad</i> .....	32
<b>6.4. Plan estratégico</b> .....	32
<i>6.4.1 Definición de plan estratégico</i> .....	32
<i>6.4.2. Importancia del plan estratégico</i> .....	33
<i>6.4.3. Tipos de planes estratégicos</i> .....	34

6.4.4. <i>Características del plan estratégico</i> .....	35
6.5. Servicios Turísticos.....	36
6.5.1. <i>Concepto de servicios turísticos</i> .....	36
6.5.2. <i>Características de los servicios turísticos</i> .....	36
6.5.3. <i>Clasificación de los servicios turísticos</i> .....	41
7. Supuesto de Investigación .....	48
8. Matriz de categorías .....	49
9. Diseño Metodológico.....	53
9.1. Tipo de investigación .....	53
9.2. Área de estudio .....	54
Área de estudio .....	54
➤ Área de conocimiento .....	54
➤ Área geográfica.....	54
9.3. Muestra de estudio .....	55
9.4. Técnicas y recolección de datos .....	56
9.5. Etapas de la investigación .....	58
10. Análisis y Discusión de resultados.....	60
10.1. Recursos turísticos con los que cuenta la finca.....	60
10.2. Prácticas de sostenibilidad en conexión con los recursos turísticos que realiza la finca Las Promesas de San Blas .....	68
10.3 Plan estratégico con enfoque de sostenibilidad para la creación de servicios turísticos para la finca Promesas de San Blas.....	75
Etapa 1: Identificación de los recursos turísticos que posee la finca a través de los instrumentos aplicados .....	78
Etapa 2. Describir las prácticas de sostenibilidad en conexión con los recursos turísticos que realiza la finca Las Promesas de San Blas .....	93
Etapa 3: Propuesta de plan estratégico.....	95
Primera estrategia: Gestión y proceso de legalización de la empresa turística Las Promesas de San Blas ante el INTUR .....	95
Segunda estrategia: Reclutamiento y capacitación de personal orientado al turismo.....	96
Proceso de reclutamiento de personal y capacitación.....	96
Tercera estrategia: Propuesta de servicios turístico-sostenibles en la finca Las Promesas de San Blas.....	100
11. Conclusiones.....	125
12. Recomendaciones.....	127

<b>13. Referencias bibliográficas .....</b>	<b>128</b>
<b>14. Anexos.....</b>	<b>140</b>

### **Índice de tablas y figuras**

<b>Tabla 1</b> Clasificación de planes estratégicos.....	<b>35</b>
<b>Tabla 2</b> Actividades realizadas en la finca al momento de recibir visitantes.....	<b>62</b>
<b>Tabla 3</b> Percepción de los participantes sobre los recursos turísticos de la finca.....	<b>64</b>
<b>Tabla 4</b> Prácticas de sostenibilidad .....	<b>68</b>
<b>Tabla 5</b> Observación para evaluar los recursos turísticos .....	<b>70</b>
<b>Tabla 6</b> Identificar servicios turísticos .....	<b>74</b>
<b>Tabla 7</b> Propuestas sugeridas por los participantes.....	<b>75</b>
<b>Tabla 8</b> Recursos Turísticos Identificados .....	<b>79</b>
<b>Tabla 9</b> Inventario .....	<b>79</b>
<b>Tabla 10</b> Ficha de caracterización de recursos naturales .....	<b>84</b>
<b>Tabla 11</b> Recursos naturales .....	<b>89</b>
<b>Tabla 12</b> Reclutamiento .....	<b>96</b>
<b>Tabla 13</b> Manual de Funciones .....	<b>97</b>
<b>Tabla 14</b> Servicios propuestos .....	<b>100</b>
<b>Tabla 15</b> Inventario de enseres y mobiliario de habitaciones .....	<b>108</b>
<b>Tabla 16</b> Inventario de enseres y mobiliario para las actividades al aire libre.....	<b>110</b>
<b>Tabla 17</b> Inventario de utensilios de cocina, utensilios de servicio.....	<b>110</b>
<b>Tabla 18</b> Paquetes turísticos.....	<b>112</b>
<b>Tabla 19</b> Tabla de Costos.....	<b>114</b>
<b>Tabla 20</b> Paquete 2.....	<b>115</b>

<b>Tabla 21</b> Tabla de Costos.....	118
<b>Tabla 22</b> Paquete 3.....	119
<b>Tabla 23</b> Costo del paquete.....	123
<b>Figura 1</b> mapa municipio de Dipilto dpto. Nueva Segovia; <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>Figura 2</b> Tarjeta de presentación.....	124

## **1. Introducción**

La finca Las Promesas de San Blas, ubicada en la comunidad de La Tablazón, Dipilto, se presenta como un potencial recurso para el desarrollo del turismo sostenible en la región. A medida que la demanda de experiencias turísticas responsables y respetuosas con el medio ambiente crece, se hace necesario explorar cómo esta finca puede aprovechar sus recursos naturales y culturales de manera que se promueva la conservación del entorno y el bienestar de la comunidad local. Esta investigación tiene como objetivo principal proponer un plan estratégico de servicios turísticos sostenibles para la finca Las Promesas de San Blas en el segundo semestre de 2024.

Según Gómez (2002), la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1998) establece una distinción entre patrimonio turístico y recurso turístico. En este sentido, define el patrimonio turístico como el conjunto potencial (ya sea conocido o desconocido) de bienes materiales o inmateriales disponibles para el ser humano, los cuales pueden ser utilizados a través de un proceso de transformación para satisfacer las necesidades turísticas. Se entiende como todos los bienes y servicios que, mediante la intervención humana y los medios disponibles, hacen posible la actividad turística y cubren las demandas de los turistas (p. 8).

El enfoque de la investigación es cualitativo, permitiendo una comprensión profunda de los recursos turísticos disponibles en la finca, así como de las prácticas de sostenibilidad que se aplican en su gestión. Se busca, a través de un análisis detallado y una aproximación participativa, identificar los aspectos clave que pueden ser mejorados o potenciados para crear una oferta turística responsable que beneficie tanto a los visitantes como a los habitantes locales.

En este contexto, la investigación se estructura en tres objetivos específicos: primero, identificar los recursos turísticos de la finca; segundo, describir las prácticas de sostenibilidad actuales; y tercero, proponer un plan estratégico para la creación de servicios turísticos con enfoque de sostenibilidad.

El documento se organiza en varias secciones, se presentarán los antecedentes, el marco teórico que sustenta la importancia de la sostenibilidad en el turismo, la identificación de los recursos turísticos disponibles en la finca describirá las prácticas de sostenibilidad

implementadas. Finalmente, se presentará la propuesta del plan estratégico, acompañado de recomendaciones para su implementación y evaluación.

Esta investigación pretende contribuir al desarrollo de un modelo turístico que no solo sea económicamente viable, sino también ambientalmente responsable y socialmente justo.

## 2. Antecedentes

Para la elaboración de los antecedentes de esta investigación se toman en consideración aportes teóricos de trabajos realizados en años anteriores. Se consultaron diversas fuentes en la biblioteca Urania Zelaya del Centro Universitario Regional CUR Estelí, el repositorio de la UNAN Managua y sitios electrónicos tales como libros, revistas e informes que aporten a este estudio.

Para esta investigación se procedió a indagar sobre temas relacionados con propuestas de servicios turísticos, encontrándose los siguientes estudios:

### **Antecedentes internacionales**

En la tesis titulada *Plan de mejoramiento de los servicios turísticos ofertados en el hotel Ambato de la ciudad de Ambato, Ecuador* Domínguez Erazo (2011). Enfocada en la realización de un plan de mejoramiento de los servicios turísticos que oferta el hotel Ambato, basado en los requisitos, normas y estándares de calidad. Utilizaron un enfoque mixto y aplicaron técnicas de investigación como la observación directa, la entrevista y la encuesta. La muestra de estudio estuvo conformada por 50 personas la cual se obtuvo de una población de 2,000 clientes por mes. Los principales resultados consideran que no hay un método de medición y evaluación empresarial óptimo que ayude a mejorar la calidad de servicios ofertados. El personal que labora para el hotel no recibe ningún tipo de incentivo que contribuya al buen desempeño de sus funciones.

En la tesis titulada *Evaluación de la oferta de servicios turísticos del Cantón Colta para promover el desarrollo local, Ecuador* (Calvopiña, 2016). Su enfoque es la creación de un plan estratégico de la oferta de servicios turísticos, para que de esta manera se genere una alternativa de desarrollo local, utiliza la combinación entre el método inductivo y deductivo, empleando como muestra turistas nacionales y extranjeros con instrumentos como la ficha de observación, encuesta, entrevista, catastro turístico y ficha de evaluación, llegando a las conclusiones de que a través del diagnóstico situacional se pudieron determinar los servicios turísticos existentes mediante los catastros de COLMITUR y MINTUR, determinó el grado de satisfacción de la demanda mediante el FODA, estableciendo los principales problemas que hacen que el cantón

Colta tenga un déficit en la oferta de servicios turísticos y por ende un deficiente desarrollo local.

En la tesis titulada *Análisis de la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el centro poblado de Padre Cocha, Perú* Baluarte N. y Bravo M., (2019). plasman como objetivo principal el analizar la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el centro poblado de Padre Cocha. Utilizando una metodología con diseño descriptivo y como técnica para la recolección de datos la encuesta. La muestra de estudio estuvo constituida por turistas nacionales y extranjeros de quienes se obtuvieron diferentes perspectivas y entre ellas los principales resultados que expusieron acerca de los servicios valorados como regulares y se recomienda la capacitación para el personal, el contar con equipos de seguridad en el transporte, la mejora de la información turística y una mejor planificación que optimice la calidad del servicio.

Otro estudio enfocado en la *Evaluación de la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turísticos fluvial ferry, Iquitos-Perú* Acuy Chumbe y Ruíz Vásquez (2020), utiliza el diseño descriptivo debido a las respuestas que da a los objetivos que se plantearon los investigadores, tal como el evaluar la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial ferry. Para desarrollar la investigación se tomó como muestra 381 pasajeros nacionales y extranjeros, se utilizó la encuesta como instrumento para recolectar información respecto a la calidad de los servicios turísticos en el transporte fluvial ferry. La técnica utilizada fue la encuesta, que permitió realizar un contacto directo con los pasajeros nacionales y extranjeros que optan viajar en la embarcación turístico fluvial ferry, para saber la opinión referente a la calidad de los servicios turísticos que esta brinda. En su resultado más relevante se mostró la necesidad de capacitación constantemente al personal de atención al pasajero.

### **Antecedentes nacionales**

En la tesis titulada *Propuesta de gestión sostenible para el aprovechamiento de los recursos agroturísticos de la finca La Patasta, Madriz, Nicaragua* Hernández y Ortega (2015). Propone elaborar una propuesta de gestión sostenible para el aprovechamiento de los recursos agroturísticos de la Finca La Patasta, es de tipo transeccional descriptiva con enfoque cualitativo, se tomó como muestra la finca La Patasta, apoyándose de técnicas como visitas de

campo, entrevistas y encuentros con autoridades locales. Sus principales resultados fueron que el turista conozca y participe en los procesos de cultivos que se producen en la finca, ofreciéndolas como actividades sencillas pero muy educativas y atractivas, hacer que el turista sea participe de las actividades, que conozca las técnicas y productos que se derivan de las actividades pecuarias y comprenda sus valores culturales y socio-productivos.

En la tesis titulada *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible para el Municipio de Santa Lucía, Boaco, Nicaragua* Chavarría Sánchez, Mercado, y Serrano González (2017), propone crear un plan estratégico de desarrollo turístico para el fortalecimiento de la actividad turística en el municipio de Santa Lucía, Boaco, con un enfoque de tipo cualitativo y la muestra es no probabilística siendo estudiadas 11 personas elegidas de manera intencional, utilizando como instrumentos la guía de observación, entrevistas, grupos focales e implementación de llenado de guías para llegar a sus principales conclusiones de diagnóstico, estableciendo que Santa Lucía cuenta con variedad de recursos con potencial turístico que no son aprovechados por la localidad, los recursos no están acondicionados debidamente, lo cual no alimenta los sentidos del turista, los servicios de alimentos y bebidas en el casco urbano son mínimos y las iniciativas turísticas en el área rural son pocas las que prestan este tipo de servicios.

En la tesis titulada *Percepción del visitante sobre la calidad de los servicios turísticos ofertados en el Puerto Salvador Allende, Managua, Nicaragua* García Aguirre, Hernández Huete, y Vivas Cantillano (2020), propone analizar la percepción del visitante sobre la calidad de los servicios turísticos ofertados en el Puerto Salvador Allende, este estudio se denominó descriptivo, con enfoque mixto, usando como instrumentos la observación directa, entrevista y la encuesta. La muestra fue comprendida por el total de restaurantes y quioscos del puerto. Su principal resultado fue determinar la relación entre las expectativas y las percepciones de los turistas que visitan el puerto, respecto a la calidad en la prestación de los servicios brindados, utilizando parámetros estadísticos para determinar la relación y las diferencias entre percepción y expectativas de los turistas.

En la tesis titulada *Análisis de la promoción de los servicios turísticos de la finca Lindos Ojos, Estelí, Nicaragua* Báez, Flores Talavera y Matute (2021), propone analizar la promoción de los servicios turísticos de la finca Lindos Ojos, se hizo uso de métodos teóricos y empíricos,

con un enfoque cualitativo, usando como instrumento la entrevista, la observación directa, revisión documental y ficha de caracterización del recurso. En su resultado principal se identificó que los servicios turísticos no están siendo aprovechados de la mejor manera, dicha información se obtuvo mediante lo conversado con el guía local, y la propietaria de la finca, realizando una propuesta de marketing turístico para contribuir a la actividad turística de la zona de Miraflores.

Aunque existen investigaciones relacionadas con propuestas de servicios turísticos, muchas de ellas se centran en destinos turísticos ya establecidos, no en fincas con potencial agroturístico, lo cual hace de esta investigación algo novedoso ya que se distingue por enfocarse en una finca cafetalera, y es la primera de su tipo en el municipio de Dipilto, donde no se encontraron antecedentes locales.

### **3. Planteamiento del problema**

El municipio de Dipilto ubicado al norte de Nicaragua, se destaca por su dinámica productiva, principalmente la caficultura gracias a la topografía diversa y el clima frío, lo que permite la producción de café a gran altura.

En este contexto, la finca Las Promesas de San Blas, situada en la comunidad de La Tablazón, ha sobresalido por ser ganadora en repetidas ocasiones del certamen nacional La taza de la Excelencia, establecida en el año 2012 como una iniciativa familiar. Esta finca posee un gran potencial en recursos turísticos y representa una oportunidad para desarrollar un modelo de turismo sostenible en la zona y de esa manera aportar a la diversificación económica del municipio de Dipilto.

La finca cuenta con un entorno atractivo donde se evidencia una rica y variada biodiversidad que incluye diferentes especies de plantas y animales, bosques de pino, diversidad biológica y las prácticas culturales humanas, como el uso tradicional de plantas medicinales y la agricultura sostenible y que su ubicación rural y accesible hacen que sea un destino con potencial para visitar, además de ofrecer recorridos guiados por su propietario dirigido a potenciales compradores e inversionistas, interesados en las variedades de café que posee.

Asimismo, la finca es escenario de estudios experimentales donde estudiantes universitarios y de la Escuela Nacional del Café realizan sus prácticas.

No obstante, una problemática que enfrenta es la falta de infraestructura y servicios turísticos que limita la estadía de los posibles turistas, añadiendo a ello que el propietario no recibe asesoría de entidades turísticas, lo que resta a la creación y oferta de sus servicios. Pese a ser una finca modelo y con potencial turístico, no posee servicios turísticos sostenibles, debido a que carece de personal capacitado u orientado al sector turismo que pueda dirigir y gestionar las operaciones diarias de la finca y asegurar su funcionamiento rentable y sostenible, además que acompañe y supervise la atención al cliente, asegurando que los turistas tengan una experiencia satisfactoria.

Otro de los problemas sumados, es la falta de interés familiar por desarrollar los servicios turísticos y que la finca se convierta en un destino agroturístico, esta falta de interés familiar en

el negocio tiene como origen las profesiones de cada uno de ellos, las cuales varían y priorizan la rentabilidad del cultivo del café sobre el turismo que se puede ofrecer.

Existe un notorio interés por parte de diferentes tipos de turistas por conocer las riquezas naturales y culturales que la finca ofrece, como se puede apreciar en los grupos que recibe actualmente. Estos obtienen la información de contacto de manera informal generando un desorden y desorganización en los horarios del propietario. Algunos de los grupos son llevados por el Instituto Nicaragüense de Turismo, el mismo propietario al recibir inversionistas y científicos interesados en estudiar las variedades de café cultivado, los grupos de estudiantes de universidades y aficionados del turismo de naturaleza que al observar la variedad de recursos turísticos demandan la oferta de servicios turísticos básicos y complementarios.

Con base en todas estas problemáticas es oportuno analizar cada una de las etapas que comprenden la propuesta de servicios turísticos e identificar la magnitud de las afectaciones, para proponer un plan estratégico con enfoque de sostenibilidad para el establecimiento de la finca como un destino agroturístico.

### **3.1. Preguntas de investigación**

Con base en la descripción del problema se ha delimitado una ruta crítica de preguntas-problema que guían esta investigación, y son:

#### **Pregunta central**

¿Cómo analizar el potencial turístico que tiene la finca Las Promesas de San Blas para la prestación de servicios turísticos sostenibles y establecerla como destino agroturístico en Dipilto?

#### **Preguntas Específicas**

¿Cuáles son los recursos turísticos sostenibles disponibles en la finca Las Promesas de San Blas, que pueden aprovecharse para desarrollar el agroturismo en la comunidad La Tablazón, municipio de Dipilto?

¿Qué prácticas de sostenibilidad se relacionan con los recursos turísticos y cómo se pueden integrar al diseño de servicios turísticos en la finca Las Promesas de San Blas, comunidad La Tablazón, municipio de Dipilto?

¿Cuáles son las etapas que debe contener un plan estratégico con enfoque de sostenibilidad para crear y gestionar servicios turísticos en la finca Las Promesas de San Blas, comunidad La Tablazón, municipio de Dipilto?

#### **4. Justificación**

El presente trabajo investigativo está basado en la propuesta de servicios turísticos sostenibles en la finca *Las Promesas de San Blas*, Comunidad de La Tablazón, Dipilto, durante el segundo semestre de 2024, con el propósito de proponer un plan estratégico que contribuya a la creación de servicios turísticos sostenibles.

Dicho estudio es relevante porque contribuye a plasmar estrategias que aporten a la mejora continua de la finca mediante la identificación de recursos turísticos potenciales y que permitan diseñar la propuesta beneficiando a la entidad en relación con los objetivos que guían la investigación.

Por otra parte, será de utilidad para la finca *Las Promesas de San Blas* porque se diseña una propuesta de plan estratégico de servicios turísticos sostenibles, beneficiando a su propietario a diversificar su oferta y generando mayor utilidad, dándole un valor agregado a la finca, diferenciándose de la competencia y convertirse en un referente turístico en el municipio de Dipilto.

De igual forma se facilita información al gobierno local e instituciones para que se pueda incidir en dicho recurso turístico, aprovechando su rica biodiversidad y así incrementar la oferta turística en el municipio, y con ello promover su riqueza cultural y entorno natural, bajo un enfoque de turismo sostenible.

En cuanto a la relevancia social, esta investigación es un aporte al sector turismo local porque permite la identificación de los recursos turísticos, que al ser aprovechados mediante la propuesta presentada generarán una mayor dinámica en el turismo, creando nuevas fuentes de empleo y oportunidades de negocio para los residentes locales, y convertir al municipio de Dipilto en un potencial destino.

Este estudio es de utilidad para otros empresarios del sector turístico que pueden retomar la información y aplicarla en sus negocios o en nuevos emprendimientos, considerando el enfoque de una oferta turística en el marco de un turismo sostenible, lo que implica desarrollar la actividad turística con el mínimo impacto sobre el medio ambiente.

Finalmente, este estudio aporta a la línea de investigación desarrollo socio productivo, emprendimiento y bienestar que se promueve en la UNAN-Managua, CUR-Estelí, enriqueciendo el conocimiento académico en el campo de la Administración Turística y Hotelera, y con ello servirá de antecedente de otras investigaciones que se realicen sobre la misma temática y a estudiantes interesados en el tema que deseen ampliar sus conocimientos.

## **5. Objetivos**

### **5.1. Objetivo General**

Analizar el potencial turístico que tiene la finca Las Promesas de San Blas, comunidad La Tablazón, Dipilto para la prestación de servicios turísticos sostenibles en el segundo semestre de 2024

### **5.2. Objetivos Específicos**

1. Identificar los recursos turísticos con los que cuenta la finca Las Promesas de San Blas
2. Describir las prácticas de sostenibilidad en conexión con los recursos turísticos que realiza la finca Las Promesas de San Blas
3. Proponer plan estratégico con enfoque de sostenibilidad para la creación de servicios turísticos en la finca Las Promesas de San Blas

## **6. Fundamentación Teórica**

En el siguiente capítulo se abordan puntos claves para el análisis de la temática planteada, permitiendo la descripción de las variables o ejes teóricos que faciliten la comprensión y gestión del turismo de forma responsable, tomando en cuenta los recursos turísticos, sostenibilidad, prácticas de sostenibilidad, plan estratégico y servicios turísticos.

### **6.1. Recursos Turísticos**

#### ***6.1.1. Concepto de Recursos Turísticos***

Es oportuno iniciar por la familiarización de las categorías conceptuales de recurso turístico y atractivo turístico, puesto que en terminología tienden a ser comparados y utilizados como semejantes. En distintas fuentes reconocidas se hace amplio uso de estas expresiones y ofrecen referencias conceptuales. Diferentes autores asimilan atractivo turístico con recurso turístico y, es así como se define:

De acuerdo con Gómez (2002) la Organización Mundial del Turismo (OMT 1998) establece una diferencia entre patrimonio turístico y recurso turístico. Entiende por patrimonio turístico lo siguiente:

El conjunto potencial (conocido o desconocido) de los bienes materiales o inmateriales a disposición del hombre y que pueden utilizarse mediante un proceso de transformación, para satisfacer sus necesidades turísticas. Define como todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda.  
(p. 8)

Los recursos turísticos según Navarro (2015) citando a Gurría Di Bella (1991) al equiparar atractivo turístico y recurso turístico, como un mismo objeto con distinta denominación según el sujeto que lo refiera. El autor señala que ambos suponen:

Una serie de características (propia de “todo lugar que constituya un destino turístico”) que motive el desplazamiento temporal de los viajeros. Estas características desde el punto de vista del visitante se denominan atractivos turísticos, porque son los

que llaman y atraen su atención. Desde el punto de vista de la región visitada, estos atractivos forman parte de los recursos turísticos, porque constituyen lo que se puede ofrecer al visitante. (p. 235).

Según la Ley General de Turismo de Perú, No. 29408, se entiende por recurso turístico:

A las expresiones de la naturaleza, la riqueza arqueológica, expresiones históricas materiales e inmateriales de gran tradición y valor que constituyen la base del producto turístico. En esa misma línea, en el presente manual se considera que los recursos turísticos son bienes o elementos naturales, culturales y humanos, materiales o inmateriales, muebles o inmuebles, existentes en un territorio y que, por sus características especiales, tienen un potencial turístico que podría captar el interés de los visitantes. (Normas Legales, 2009) (pp. 1-3).

El Glosario Técnico de Terminología Turística define que un atractivo turístico es:

Todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico” Los principales son los que poseen atributos convocantes con aptitud de generar visitantes, por sí. Los complementarios son los que en suma o adicionados a los principales hacen un lugar o zona turística. (Torrejón, 2004, pág. 287)

Según López Olivares (2017), “se llama recurso turístico todo elemento material que tiene capacidad por sí mismo o en combinación con otros a atraer visitantes a un determinado espacio; y cuando esa visita responda a motivos estrictamente de turismo, ocio o recreación” (p. 35).

Por otra parte, Ardanis (2019) define que un recurso turístico es un rasgo en un área (lugar, escenario o un foco de actividad) que:

- Tiene la intención de atraer visitantes (residentes o turistas) y se gestiona en consonancia. Provee una experiencia entretenida y agradable y un modo divertido para que los clientes gasten su tiempo de ocio.
- Se desarrolla con el objetivo de alcanzar este potencial.
- Se gestiona como una atracción, proveyendo satisfacción a sus clientes.

- Facilita un nivel apropiado de servicios para que los clientes encuentren y satisfagan sus necesidades e intereses.
- Puede o no tener precio de entrada (p. 41)

### **6.1.2. Importancia de los Recursos Turísticos.**

En palabras de Camara (2014) “los recursos turísticos constituyen la base fundamental del turismo, siendo imprescindible su análisis y evaluación, para determinar la potencialidad turística de una zona y, en consecuencia, su viabilidad como soporte para el desarrollo de esta actividad” (pp. 1-2)

Asimismo, Vejsbjerg L., (2013) afirma que los atractivos turísticos poseen una naturaleza dispersa y fragmentada en el espacio, así como una gran variabilidad en su recurso de base y en las modalidades de gestión y es ahí donde radica su importancia. Debido a que dichos atractivos reciben una demanda tanto de turistas como de residentes en su tiempo libre, se utilizará el término más inclusivo de atractivos para visitantes. Los modelos teóricos que se refieren específicamente a los procesos de creación y diseño de atractivos usualmente contemplan tres dimensiones de análisis:

- **Una dimensión espacial:** Con tempranos aportes de geógrafos como Clare Gunn, Philip Pearce y Neil Leiper, quienes analizaron la configuración espacial de los atractivos incluyendo variables como la distancia entre atractivos y centros turísticos, la existencia de infraestructura turística y la señalización, entre otras.

- **Una dimensión social:** Con estudios provenientes desde la Geografía Humana y la Antropología Cultural, que consideran a los atractivos como construcciones sociales, constituidos por complejos procesos de patrimonialización y activación turística. Esta misma dimensión, últimamente se ha visto enriquecida con perspectivas provenientes de las Ciencias Económicas y la Administración, según las cuales, los atractivos son herramientas para la gestión de destinos turísticos. En su gran mayoría, estas propuestas de análisis prestan especial atención al rol y la experiencia del visitante, y en menor medida, al rol de los gestores y el proceso de planeación para crear oportunidades de negocios.

➤ **Una dimensión simbólica.** Con contribuciones de autores procedentes de la Antropología y de la Sociología del Ocio, en las que se toman los atractivos como elementos distintivos en la Modernidad y la Postmodernidad. (pp. 1-2).

Al final Vejsbjerg L. (La importancia científica en la elección de atractivos turísticos patrimoniales, 2013) afirma que los atractivos para visitantes son los principales símbolos e imágenes de los destinos turísticos, y como tales, constituyen un reflejo de la valoración diferenciada de ciertos recursos y lugares, tanto por actores pertenecientes a la comunidad como por otros agentes relacionados al sistema productivo local. La mayoría de los atractivos patrimoniales posee algún tipo de núcleo que promete una experiencia turística. La manera en que éste es presentado y comunicado a la demanda potencial es fundamental para estructurar la experiencia de visita. (p. 1-2).

### **6.1.3. Tipos de Recursos Turísticos**

Núñez, (2018) plantea que los recursos pueden ser de origen natural o creados por los seres humanos (antrópicos). Entre los recursos turísticos de origen natural se destacan la geomorfología (playas, montañas y valles, otros medios acuáticos, etc.), el paisaje, el clima, la fauna y la flora. Los recursos naturales han constituido la primera fuente de motivación para los viajes turísticos. Es en el medioambiente natural donde se realiza un gran grupo de actividades de tipo recreativo y de diversión. (pp. 14-15)

Los recursos turísticos de origen antrópico o creados por el hombre son de dos grandes tipos: los vinculados a la sociedad, la historia y la cultura, por una parte, y los vinculados a la tecnología viva, por la otra. Desde el punto de vista de la tecnología viva, son recursos los logros de la ciencia y la técnica que pueden ponerse a disposición de los visitantes en un destino turístico.

El “escenario turístico” incluye la combinación de los recursos en un todo único y allí se expresan los elementos fundamentales del turismo: los atractivos. Los rasgos principales que denotan la atractividad o poder de atracción de un lugar o actividad son la autoctonía; o sea, la singularidad, la original, la variedad y el conocimiento e imagen que se tenga de este atractivo y las distancias desde los emisores.

La tipología de los atractivos debe hacerse en varias dimensiones, entre las que se encuentran:

- La propiedad.
- La permanencia (sitios permanentes o eventos). El poder de atracción y por su tipo (naturales o artificiales – subdivididos en reproducibles y no reproducibles).
- Los atractivos de evento corresponden a actividades desarrolladas sin una frecuencia inmediata. Se incluyen los eventos deportivos; los festivales culturales y las reuniones (congresos, convenciones, etc.) de carácter variado (científicas, sociales, políticas, etc.).
- Los atractivos de traslado existen porque se ha logrado el doble efecto de transportación y disfrute visual (ascensores panorámicos, teleféricos, remontes o telesquí, ómnibus miradores, etc.)
- Los atractivos de actividades son realmente importantes en el turismo del siglo XXI porque, cada vez más, los turistas quieren disfrutar en la realización de actividades y dentro de ellas también existe la tendencia a realizar el ocio activo o participativo.

En consecuencia, Urreta O. (2018) establece dos tipologías de recursos turísticos (pp. 137-138)

- **Los recursos turísticos originales:** son los que tienen o tuvieron una función distinta a la turística, esto es, en el momento de creación o construcción no había intención de destinar ese recurso al turismo.
- **Los recursos complementarios:** son los recursos que están realizados por y para el turismo. Han sido creados por el hombre para aumentar la capacidad de atracción del recurso original o principal.

De acuerdo con Gunn (como se citó en Rojo Gil, 2018) se proponen tipos de recursos turísticos en función de la naturaleza del recurso, relacionándolo con lo planteado por Urreta O. se describen:

- **Según su creación:** recurso original y recurso complementario
- **Según su interés:** recurso turístico de gran interés, recurso turístico de interés local, recurso turístico potencial.

➤ **Según la distancia de desplazamiento:** recurso para residentes, recurso para excursiones, recurso para vacaciones. (pp. 4-5)

Para Rojo G. y Martínez L., (2018) estos se agrupan de la siguiente manera:

➤ **Recursos naturales:** elementos de atracción hacia el viajero que están relacionados con la naturaleza. Así podemos encontrarnos con:

➤ **Relacionados con el agua:** son todos los elementos de hidrografía como ríos, embalses, lagos, maniatales, playas, glaciares, aguas termales, costas, acantilados, entre otros.

➤ **Relacionados con la tierra:** elementos de atracción hacia el viajero relacionado con la flora, la fauna, el clima o el relieve de los diversos ecosistemas.

➤ **Recursos histórico-patrimoniales:** elementos de atracción hacia el viajero que están relacionados con el devenir histórico y la intervención humana. Entre estos recursos están la historia del destino, la lengua, la población y los grupos étnicos, la organización social y política, los museos de obras de arte, monumentos religiosos, arquitectónicos y escultóricos, entre otros.

➤ **Recursos etnográfico-culturales:** están relacionados con la cultura y las manifestaciones propias de una determinada zona. Son atractivos las tradiciones, la gastronomía, el folclore, las manifestaciones artísticas y culturales, entre otros.

#### ***6.1.4. Clasificación de los Recursos Turísticos***

Existen diversas clasificaciones de los recursos turísticos y distintas formas de clasificarlos. Han sido muchos los autores que han escrito sobre turismo y estas son algunas de las clasificaciones encontradas:

La primera clasificación realizada fue en 1966 por Clawson y Knetsch, y estaba enfocada únicamente a áreas al aire libre y recreativas, ellos establecieron tres categorías de recursos turísticos, mencionados por (Urreta O., 2018, págs. 137-138)

➤ **Recursos orientados hacia el usuario:** se caracterizan por estar cerca de las grandes ciudades y de los grandes núcleos residenciales donde habita la demanda turística potencial. Suelen soportar una intensidad de uso muy alta y generalmente son zonas de esparcimiento creadas por el hombre en las inmediaciones de las grandes ciudades, algunos ejemplos son los parques urbanos, las playas artificiales, entre otros.

➤ **Recursos recreativos de tipo intermedio:** son zonas de mayor tamaño que las anteriores y su transformación ha sido menor. Pueden ser zonas y áreas naturales, parques, entre otros, que estén ubicados fuera de las grandes ciudades, y apenas han sido alterados por la mano del hombre. Requieren un desplazamiento mayor que en el caso anterior, y generalmente son estancias de un fin de semana. Un ejemplo serían los parques nacionales.

➤ **Esparcimiento basado en el recurso:** son áreas naturales de gran tamaño y son especialmente importantes desde el punto de vista ecológico o paisajístico. Aunque suelen estar alejados de los grandes núcleos poblacionales, su ubicación no tiene importancia porque constituyen un elemento tan importante para el turismo que la demanda turística estará dispuesta a recorrer grandes distancias para poder visitar estas áreas. No obstante, debido a su fragilidad, no es recomendable que acojan a un gran número de turistas.

También Mattioli, (2021) menciona otras clasificaciones citando a Pierre DEFERT el cual propuso en su “Essai de formulation d’une Typologie Intégrée des Ressources et Activités Touristiques (1972), una de las tipologías de recursos más utilizadas en Europa. En un primer momento distinguirá cuatro grandes categorías basadas en la cosmología aristotélica:

➤ **Hidromo:** elementos (naturales y modificados) relacionados con el agua: aguas marítimas, terrestres, playas y costas, puertos deportivos, nieve, balnearios y termas...

➤ **Phitomo:** elementos terrestres (modificados o no) con cierto atractivo: relieve, clima, flora, fauna, paisaje, accidentes naturales...

➤ **Litomo:** elementos construidos por el ser humano, con interés por su naturaleza o uso: restos arqueológicos, museos, construcciones civiles...

➤ **Anthropomo:** hace referencia a las estructuras socioeconómicas, idiosincrasia, características raciales, artesanía, folclore, gastronomía” (p. 57)

Por el contrario, Blanco, (2014) alude que la clasificación más usada es la proporcionada por CICATUR – OEA (1991) con una categorización por jerarquías y permite hasta cierto grado, valorar un elemento para considerarlo o no un recurso turístico, las jerarquías son cuatro:

➤ **Jerarquía 5:** “Atractivo excepcional y de gran significación para el mercado turístico internacional, capaz por sí solo de motivar una importante corriente de visitantes (actual

o potencial), cuantificada como un porcentaje del total de la demanda del país, o de algún mercado específico”. Equivalente a recurso único en el mundo.

- **Jerarquía 4:** “Atractivo con rasgos excepcionales en un país, capaz de motivar una corriente (actual o potencial) de visitantes del mercado interno o externo, pero en menor porcentaje que los de jerarquía 5, ya sea por sí solo o en conjunto con otros atractivos contiguos”. Equivalente a recurso único en el país.
- **Jerarquía 3:** Atractivo con rasgos excepcionales que motiva por sí solo una importante corriente de visitantes (actual o potencial).
- **Jerarquía 2.:** Atractivo excepcional en un país, que motiva corrientes de visitantes nacionales o extranjeros, solo o en conjunto con otros atractivos contiguos.
- **Jerarquía 1:** Atractivo con algún rasgo importante que es capaz de interesar a visitantes de larga distancia que hayan acudido al lugar por otras razones.
- **Jerarquía 0:** Atractivo incapaz de atraer visitantes al nivel de los casos anteriores. Aunque estas metodologías representan un referente en la clasificación y valoración de recursos turísticos, presentan puntos débiles importantes. Uno de ellos es la subjetividad en las opiniones de los turistas que se toman en cuenta para la jerarquización.

Por otra parte, sólo consideran las características inherentes al recurso sin tomar en cuenta factores externos que pudiesen afectar su potencial turístico y finalmente, los esquemas valoran los tipos y número de recursos en un espacio determinado, pero no evalúa su capacidad de crear patrimonio o producto turístico. (pp. 17-19).

## **6.2. Sostenibilidad**

### ***6.2.1. Definición de sostenibilidad***

Paniagua y Moyano (1998) mencionan la primera definición establecida por La Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo (CMMAD 1987) en su informe Brundtland, en donde se proclama el desarrollo sostenible como el objetivo central de la política económica. Según esta Comisión “El desarrollo sostenible sería aquel que es capaz de cubrir necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades” (p. 153).

De acuerdo con Hurtado, (2010) quien retoma el concepto del informe Brundtland (1987) de la CMMAD donde se expresa que “El desarrollo sostenible es aquel que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades” (p. 5).

Desde el punto de vista de Strange y Bayley (2014) el desarrollo sostenible:

Representa integración: desarrollarse en una manera que beneficie al conjunto más amplio de sectores, a través de fronteras e incluso entre generaciones. En otras palabras, nuestras decisiones deben tomar en consideración los posibles efectos en la sociedad, el medio ambiente y la economía, tomando en cuenta a la vez que nuestros actos ejercerán un impacto en nuestros actos y también en el futuro. (p. 33).

También Machín Armas y Riverón Meno (2020) establecen que:

Desarrollo sostenible es un concepto de la contemporaneidad, que apareció como un resultado evaluativo de la historia humana, y de esta definición se ha derivado la sostenibilidad con la carga ética como un enfoque para guiar y evaluar el accionar del hombre, así como la conducta humana hacia lo sostenible. (p. 45).

Guhl Nannetti (2022) asegura que:

La sostenibilidad se orienta hacia el concepto de progreso sostenible, lo que requiere una desaceleración de la expansión de la población y un cambio en la búsqueda del crecimiento  $g$  como meta. Este concepto involucra mejoramiento humano que no se logre a expensas del bienestar de las generaciones futuras, optando por un gran incremento de la eficiencia en el uso del agua, los energéticos y las materias primas, lo que permitirá que las necesidades de la gente se satisfagan con menores recursos y con un daño ambiental menor (p. 106).

### ***6.2.2. Importancia de la sostenibilidad***

Como afirma Aguilar Sáenz y Pinto Gastiaturú (2022):

La sostenibilidad forma parte importante de la experiencia que pueda vivir el turista, debido a que se les ofrece distintas vivencias dentro del establecimiento y ambos pueden beneficiarse, puesto que la sostenibilidad es fundamental porque aborda la necesidad de equilibrar el desarrollo humano y económico con la preservación del medio ambiente y el bienestar social. (p. 10).

Bajo este mismo eje, Fernández, (2020) continúa afirmando que la sostenibilidad:

Debe garantizar que el desarrollo sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales de la diversidad biológica y de los recursos naturales. Su importancia radica en la garantía de la sostenibilidad económica, que el desarrollo sea económicamente eficiente, beneficie a todos los agentes del país afectado y que los recursos sean gestionados de forma que se conserven para próximas generaciones. (p. 96).

### ***6.2.3. Tipos de sostenibilidad***

La definición de sostenibilidad ha pasado por una evolución en cuanto a su conceptualización, sin dejar de lado las tres esferas básicas de la sostenibilidad, dividida en Ambiental, Económica y Social que lo han acompañado de alguna manera en sus diferentes interpretaciones desde que surgió el primer concepto. Estos pilares son universalmente reconocidos como los componentes esenciales para garantizar un desarrollo sostenible, es por ello por lo que no se agregan otros tipos de sostenibilidad, ya que cualquier propuesta debe integrarse dentro de estos tres ámbitos:

#### **➤ Sostenibilidad Ambiental**

Según con Cordero y Vargas (2018) se concibe como el medio para educar sobre el medio ambiente y facilitar la conservación y protección de valores éticos que contribuyan en la toma de decisiones individuales o grupales que aseguren la sostenibilidad ambiental, respetando los derechos e intereses legítimos de los propietarios de los recursos naturales. (p. 31).

#### **➤ Sostenibilidad Económica**

“Pretende impulsar nuestro crecimiento. Significa que las generaciones futuras sean más ricas, tengan una mayor renta per cápita y calidad de vida. Un comportamiento sostenible implica desde el punto de vista económico crear valor” (García , 2015, pág. 24)

#### ➤ **Sostenibilidad Social**

En palabras de Sánchez y Cancio (2021) La sostenibilidad es una visión conceptual y ética que, además del cuidado del medioambiente y el desarrollo económico, incluye la dimensión social: el respeto de los derechos humanos de todas las personas sin excepción, la desaparición de la pobreza mediante su progresiva reducción, la acogida de los migrantes y sus culturas, la equidad de géneros y la toma de consciencia de que somos parte del mundo de la vida y de la comunidad de los humanos, por lo que debemos procurar prioritariamente los bienes comunes a todos. (p. 11).

#### **6.2.4. Sostenibilidad en el turismo**

Como opina López, Vásquez y Lario (2018) en su libro de inglés aplicado al turismo, citando a la Organización Mundial del Turismo (OMT 1999) donde:

La sostenibilidad en el turismo se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. (p. 263).

Así mismo (Gonzales , 2019) establece que:

La orientación sostenible del turismo no solo es una cuestión de aplicación de la normativa de aplicación y de buenas intenciones políticas, al mismo tiempo, se trata de un aspecto que es preciso abordar de una forma eminentemente práctica a través de herramientas concretas y el desarrollo de medidas y buenas prácticas eficaces, que contribuyan a la sostenibilidad entre los diferentes actores públicos responsables del desarrollo de la actividad turística. (p. 100).

#### **6.2.4. Características de la sostenibilidad**

Como expresan Rodríguez y Bollo Manent (2008) quienes afirman que la sostenibilidad tiene varias características que definen su enfoque integral hacia el equilibrio entre las necesidades humanas y la preservación del entorno natural. Estas características abarcan dimensiones económicas, sociales y ambientales, y son clave para entender cómo implementar prácticas sostenibles en diversos contextos, y las desglosa de la siguiente manera:

- Cubre las necesidades básicas y proporcionar oportunidades para concretar aspiraciones a una vida mejor.
- La promoción de valores que mantengan los patrones de consumo dentro de los límites de las posibilidades económicas y que todos puedan aspirar a ellos de manera razonable.
- Propicia crecimiento económico en regiones en las cuales tales necesidades no son atendidas. Donde ya son atendidas, el desarrollo sostenible es compatible con el crecimiento económico, ya que ese crecimiento refleja los principios amplios de la sostenibilidad y la no explotación de los otros
- Contribuye a que el índice de destrucción de los recursos no renovables mantenga el máximo de opciones futuras posibles
- Conserva especies animales y vegetales.
- Minimiza los impactos adversos sobre la calidad del aire, del agua y de otros elementos naturales, con el fin de mantener la integridad global del ecosistema. (p. 405)

### **6.3. Prácticas de sostenibilidad**

#### **6.3.1. Definición de prácticas de sostenibilidad**

Como afirman Dal Cin y Franchini (2017) las prácticas de sostenibilidad:

Se describen como un estado deseado, un patrón de calidad de vida logrado a través de un proceso. El desarrollo sostenible que llevaría a alcanzar, conjuntamente, los tres principios que alientan al nuevo modelo: el bienestar social, la eficiencia económica y la sostenibilidad ecológica. (p. 41).

Bermúdez Montoya y Hernández (2022) citan a la World Commission on Environment and Development, (1987) la que define las prácticas de sostenibilidad como:

El proceso de gestionar los recursos renovables teniendo en cuenta los principios de, producción sostenible, es decir que las tasas de recolección sean las mismas que las de regeneración y que las tasas de emisión de residuos sean iguales a la capacidad natural de asimilación de los ecosistemas. El desarrollo sostenible parte de la premisa de satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de que las futuras generaciones puedan satisfacer sus propias necesidades. (p. 10).

En palabras de Duarte H., (2019) “son el conjunto de acciones encaminadas a reducir el impacto ambiental negativo a través de una gestión empresarial sostenible” (p. 59).

### ***6.3.2. Importancia de las prácticas de sostenibilidad***

Desde el punto de vista de González F., (2021), plantea que:

Las buenas prácticas garantizan que se produce el menor impacto posible sobre los recursos, que se mejora la calidad del producto turístico, que mejora la imagen de la empresa frente al cliente, que la gestión empresarial es más eficiente y que se consigue un mejor desempeño socioeconómico. (p. 8).

Bazan Usco y Girón Aramburu (2023) resumen lo que plantea Rainforest Alliance (2020) sobre la importancia de las prácticas de sostenibilidad al decir que:

Se enfocan en la disminución del consumo de recursos vitales para así disminuir el impacto negativo en el medioambiente. Respecto a los factores económicos, se puede afirmar que el uso adecuado de los recursos naturales mejora la calidad de vida de la población y conlleva a la viabilidad económica para beneficiar finalmente el desarrollo de un país. Finalmente, con relación a los criterios sociales, brinda un aporte al desarrollo de las comunidades en las que se produce, contribuyendo con puestos de trabajo para así aportar a la economía local (p. 13).

### ***6.3.3. Tipos de prácticas de sostenibilidad***

Las prácticas de sostenibilidad han cobrado una importancia crucial en nuestro mundo actual, donde el impacto ambiental y el agotamiento de los recursos naturales exige un cambio

en la manera en la que interactuamos con nuestro entorno. A continuación, se describen algunas de estas prácticas:

➤ **Abono orgánico**

Como expresa (Ramos, 2021) citando a Arango (2017) “Los fertilizantes son un elemento productivo para mitigar el efecto desgaste generado por el uso productivo del suelo. El abono orgánico es el material resultante de la descomposición natural de la materia orgánica que aporta nutrientes al suelo” (p. 15)

Para Jiménez, Decker y González (2019) El uso de abonos orgánicos obedece a que éstos son:

Fuente de vida bacteriana para el suelo y necesarios para la nutrición de las plantas. Se obtienen de la degradación y mineralización de materiales orgánicos (estiércoles, desechos de la cocina, entre otros.), Los diferentes tipos de bioles se prepara con diferentes estiércoles que se deben fermentar durante dos a tres meses en un bidón de plástico, es un abono que permite sustituir a una gran parte de fertilizantes químicos. (p. 54)

Además, Ramos Agüero y Terry Alfonso (2014) ofrece otra definición al decir que el abono orgánico:

Es el material resultante de la descomposición natural de la materia orgánica por acción de los microorganismos presentes en el medio, los cuales digieren los materiales, transformándolos en otros benéficos que aportan nutrimentos al suelo y, por tanto, a las plantas que crecen en él. Es un proceso controlado y acelerado de descomposición de los residuos, que puede ser aeróbico o anaerobio, dando lugar a un producto estable de alto valor como mejorador del suelo (p. 53).

➤ **Reforestación**

Según (Rosete, y otros, 2014) “Acción de recuperar la cobertura arbórea en un sitio determinado” (p. 26)

Para (Vázquez, 2019) “Es la actividad humana que se realiza para sembrar o cultivar plantas en lugares donde estos seres ya no viven” (p.16)

➤ **Manejo integrado de plagas**

(Martínez, 2017) entiende como tal: “al sistema de protección de cultivos orientado a mantener las plagas en niveles que no sean capaces de producir daño ni al ser humano, ni a los animales, ni al medio ambiente” (p. 75).

Según Perna y Sanabria (2021), el manejo integrado de plagas (MIPE) es:

Un sistema que, basado en el conocimiento del agroecosistema, utiliza en la forma más compatible posible todas aquellas alternativas necesarias y disponibles, para mantener a las poblaciones de plagas en niveles en que no causen daños de significancia (Smith & Reynolds, 1965); éste no representa una alternativa más, sino la continua aproximación al correcto enfoque y manejo de los problemas de plagas, en acometer la solución de los mismos en forma racional desde los puntos de vista ecológico, económico y social. (p. 4)

#### ➤ **Fertilizante orgánico**

La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) plantea que un fertilizante orgánico es un fertilizante rico en carbono obtenido de materiales orgánicos como son, por ejemplo, el estiércol animal tratado o sin tratar, el compost, el vermicompost, el fango cloacal y otros materiales orgánicos o materiales utilizados para suministrar nutrientes a los suelos (FAO, 2019). (p. 7).

Según (Pérez, 2014) citando el Manual técnico – Propiedades generales de los fertilizantes Monómeros (2004)

Los fertilizantes de uso agrícola son materiales orgánicos o inorgánicos, de origen natural como yacimientos minerales o manufacturados en procesos químicos, los cuales tienen como objetivo suministrar a las plantas uno o varios de los elementos nutricionales requeridos para su crecimiento. Para que un producto sea considerado como fertilizante es indispensable que sea soluble y químicamente disponible para la planta, ya que de los 18 elementos nutricionales considerados como esenciales para las plantas, 15 de ellos son tomados en solución como iones. (p. 23)

Así mismo (Pérez, 2014) cita a FAO (1989) donde se dice que es:

La forma química en la cual la planta absorbe todos los nutrientes necesarios para su correcto desarrollo es la misma independiente del material de origen, es decir, no importa si provienen de procesos de mineralización de rocas, descomposición de materiales orgánicos, o fertilizantes minerales. Por ello la definición correcta es el de “fertilizantes minerales y no químicos o artificiales”. De manera general el P y K proceden de yacimientos naturales y el N de la síntesis de nitrógeno atmosférico con hidrogeno para formar amoniaco y CO<sub>2</sub> para formar Urea. (p. 24)

➤ **Métodos tradicionales de lavado de café**

En palabras de (Chacón Cáliz, 2018) lavado consiste en:

Separar de los granos de café las mieles o mucílago y simultáneamente, clasificar los granos por densidad, en agua. El lavado se efectúa mediante el arrastre de los granos en caños de concreto o metálicos en los cuales las calidades se van estratificando por la densidad del grano, de manera tal que la primera va hacia el fondo; la segunda en posición intermedia y, la tercera encima, depositándose en pilas independientes, a criterio del operador del caño. Se utilizan diferentes métodos de acuerdo con el fin que se le da al grano. Además, la fermentación tiene como finalidad hacer que el mucílago que cubre el pergamino se descomponga y, una vez fermentado, se disuelve en agua, eliminándose por medio del lavado. (pp. 22 y 23).

Además, (Valerio, 2021) expresa que:

Se refiere a la técnica en la que estas capas de pulpa se eliminan del grano. Estos métodos alteran la composición química del café verde y pueden agregar dulzor, afectar el cuerpo y aumentar la acidez. Es una de las etapas más cruciales que emprende el grano antes de llegar a la taza. Incluso al cosechar las cerezas de café más maduras, si el método de procesamiento sale mal, puede resultar en un sabor terrible. Hay tres métodos de procesamiento principales que se utilizan en todo el mundo: lavado, natural y honey. La elección depende de las diferentes tradiciones, innovaciones y condiciones del país de origen (p. 2).

Para (Ukers, 2023) “Es un método de procedimiento del café que consiste en secar las cerezas del café enteras sin interacción de agua o maquinas, a este también se le llama café trillado (natural o secado al sol)” (p. 20)

➤ **Economía circular**

Se ha propuesto cambiar desde la perspectiva de la Unión Europea, el modelo de economía lineal a uno de economía circular, en la cual, se optimiza el uso de los bienes creados y se reduce la generación de residuos puesto que “está basada en los principios de reducir, reciclar y reutilizar”. Entre los principios de la economía circular se encuentran (Negrón Rios, 2020)

➤ **Eco-concepción:** al crear un producto, se toma en consideración el impacto en el ambiente que va a tener a lo largo de su ciclo de vida.

➤ **Funcionalidad:** es relevante el uso y no la mera posesión de un bien de consumo.

➤ **Segundo uso:** reintroducir al sistema económico aquellos productos que los consumidores no interesan conservar.

➤ **Reutilización:** utilizar nuevamente materiales que contienen los productos descartados para colocarlos en productos nuevos.

➤ **Reparación:** alargar la vida útil del producto.

➤ **Reciclaje:** aprovechar los materiales de los que se compone el producto y que fueron descartados.

➤ **Manejo de sombra integrado**

El manejo de la sombra se realiza teniendo en cuenta los siguientes factores: clima, tipo de suelo, densidad de siembra y manejo de la planta. En general las zonas de mayor luminosidad necesitan niveles de sombra superiores. En zonas de alta humedad y período seco más corto, se debe manejar menos sombra en el cafetal. Esta labor se realiza para proteger la humedad de los suelos y asegurar la nutrición de la planta, evitando de esta manera el estrés de las plantas en las épocas de baja precipitación como junio, julio, agosto y en algunos sectores hasta setiembre (Távora Villegas, 2013, pág. 56)

Gordillo y García (2015) plantean algunas de las distintas labores culturales utilizadas en los cultivos:

- Fisiología del desarrollo vegetativo: floración y reproducción.
- Poda de mantenimiento.
- Poda de rejuvenecimiento.
- Poda de formación.
- Poda de limpieza.
- Tratamiento de residuos vegetales.
- Manejo del cuajado y aclareo de frutos.
- Aclareos manuales.
- Producción agrícola ecológica.
- Residuos agrícolas.
- Aprovechamiento de los restos vegetales para incorporarlos al ecosistema suelo-planta.

➤ **Poda sanitaria**

Como indica (Moreno, 2015)

La poda puede considerarse, cada vez más, como una de las operaciones más importantes a la hora de obtener unos buenos niveles productivos, la introducción de nuevas técnicas el uso de maquinarias como apoyo a la poda manual y el empleo de regulaciones del crecimiento, son elementos orientados a la mejora de los rendimientos. (p. 235)

➤ **Curvas a Nivel**

De acuerdo con Vivas, Ruíz, y Zamora (2016) las curvas de nivel:

Indican una distancia vertical sobre o abajo de un plano de referencia, el cual generalmente es el nivel medio del mar, iniciando a nivel del mar, al que se le da el valor de cero (0), cada curva de nivel tiene un valor asignado (altitud). La distancia vertical entre curvas de nivel se conoce como equidistancia de curvas de nivel y el valor de éstas se anota en la información margina, La equidistancia se indica en metros y es constante en toda el área representada en la carta. Siempre es un número entero, como 1, 5, 10, 20, así sucesivamente; en la mayoría de las cartas, las curvas de nivel están dibujadas en color sepia (café). (p. 51).

➤ **Energías renovables**

De acuerdo con Spiegel y Cifuentes (2016) “se denomina Energía Renovable a la energía que se obtiene de fuentes naturales virtualmente inagotables, ya sea por la inmensa cantidad de energía que contienen o por ser capaces de regenerarse por medios naturales”. (p. 2)

Como lo respalda Rincón y Vanegas (2018) donde plantean que “este tipo de energías son aquellas que pueden ser producidas de manera sostenible (equilibrio en cuanto a niveles políticos, económicos, ambientales y sociales) de fuentes las cuales se reabastecen a través de procesos naturales, medibles en escalas de tiempo humanas” (p. 4)

➤ **Educación ambiental**

González P., (2022) señala:

Es un proceso permanente en el cual los individuos y las comunidades adquieren conciencia de su medio y aprenden los conocimientos, los valores, las destrezas, la experiencia y también la determinación que les capacite para actuar, individual y colectivamente en la resolución de los problemas ambientales presentes y futuros. (p. 6).

De acuerdo con (Vallejo, 2020) citando palabras de Gioia (2001) se puede entender la educación ambiental como un “proceso de aprendizaje, formación y sensibilización dirigido a todas las personas, sobre los problemas que surgen en el medio ambiente”

Según lo planteado por (Agüera, 2018) basándose en palabras de Valera y Silva (2012):

La educación ambiental hace referencia al “proceso permanente de carácter interdisciplinario, destinado a la formación, cuyas principales características son el reconocimiento de los valores, desarrollo de conceptos, habilidades y actitudes necesarias para una convivencia armónica entre seres humanos, su cultura y su medio biofísico circundante” (p. 3)

#### **6.3.4. Características de las prácticas de sostenibilidad**

Según Salas y Ríos (2014) las prácticas de sostenibilidad deben tener características como: (p. 101)

- La transdisciplinariedad
- La participación
- El aprendizaje social
- La coproducción de conocimiento
- La visualización de múltiples escalas
- Conocimiento de la flora y fauna
- Reducir el consumo de energía y agua
- Promover uso eficiente de los recursos naturales

Las características básicas tomadas en consideración para las prácticas sostenibles son mencionadas por Lalangui et al., (2017)

- Uso controlado de los recursos naturales.
- Preservación de la biodiversidad.
- Respeto a espacios protegidos, tanto con la fauna como con la flora.
- Respeto a la cultura de la comunidad protagonista.
- Preservación de la autenticidad sociocultural.
- Repartición equitativa de las ganancias
- Ayuda a la comunidad para la reducción de la pobreza y mejoramiento de la calidad de vida.
- Reporta beneficios económicos.

### **6.4. Plan estratégico**

#### **6.4.1 Definición de plan estratégico**

Un Plan Estratégico es un conjunto de elementos y/o conceptos que orientan, unifican, integran y dan coherencia a las decisiones que dan rumbo y destino a una organización, departamento o unidad de producción agropecuaria; Una definición moderna de Planeación Estratégica es: proceso por el cual una Institución o una Unidad

Organizacional define su ser y su quehacer ante el entorno, descubriendo oportunidades y amenazas, y por ende, nuevos propósitos y objetivos, fortalezas y debilidades internas y a partir de ello, plantea sus acciones futuras (Albarado, 2001) (p. 284).

También González S., (2014) “lo define como el proceso que permite a una organización definir su misión, describir su entorno, identificar principales claves estratégicas y elaborar planes de actuación” (p. 7).

Además, (González L. , 2014) plantea plan estratégico:

como un programa de actuación que consiste en aclarar lo que la organización pretende conseguir y cómo se conseguirá. Esta programación se detalla en un documento donde se describen las grandes decisiones que van a orientar la empresa para alcanzar los objetivos propuestos (p. 24).

Villa M. (2018) lo describe como:

Un proceso de reflexión y la consecuente plasmación (o enunciación) que realiza una comunidad vecinal. Su finalidad es explicar la intencionalidad operativa, la concepción de la relación entre los individuos (comunidad vecinal y funcionario municipal), la sociedad y el modelo de comunicación en que se sustenta la misma (p. 27).

Mallqui y Escudero Vílchez (2022) toman las palabras de Sallenave, (2002) quien define la planificación estratégica como “el procedimiento en donde los líderes direccionan las metas y sus operaciones en un determinado tiempo y además se puede considerar como un actuar de intercambio para tomar elección conforme a los objetivos de una organización” (p. 6).

#### ***6.4.2. Importancia del plan estratégico***

Según (Torres Boza, 2017) es importante porque:

Es una herramienta que traza el camino por el que se debe conducir la institución en un año calendario, conteniendo las principales actividades y proyectos que se

desarrollarán en concordancia con los objetivos y líneas estratégicas establecidas en el Plan Estratégico Institucional. Esto lo hace un proceso integrador y de trabajo colectivo, que a partir de consensos respecto de las acciones, proyectos, metas e indicadores; permite alinear y ordenar el trabajo institucional de un año (p. 36).

En palabras de (Mendoza Rodríguez, 2017) es importante puesto que:

Orienta las metas que competen a una determinada institución o empresa. Determina cuáles son los parámetros de orientación y las limitaciones, establece los propósitos, los recursos que se emplearán y cuáles serán guías a la hora de administrar los mimos. La empresa o institución es tratada como un todo, no serán diferenciadas sus áreas o sectores (p. 27).

Tal como lo proponen Gonzáles y Rodríguez (2020) en su libro manual práctico de planificación estratégica plantean:

- Claridad de la visión estratégica de la organización.
- La debida comprensión de un entorno sumamente cambiante y competitivo.
- El enfoque dirigido, mediante objetivos a largo plazo, a lo que tendrá importancia estratégica para la organización en un futuro.
- Un comportamiento proactivo frente a los elementos del entorno externo, de modo independiente al de los del entorno interno.
- Un comportamiento sistemático y holístico que involucre a toda la organización.
- La independencia con el entorno externo. (pp. 9-10)

#### ***6.4.3. Tipos de planes estratégicos***

De acuerdo con la teoría investigada estos son los únicos tres tipos de planes estratégicos establecidos, los cuales se presentan a continuación:

Los tipos de planificación estratégica se clasifican en tres niveles según lo indicado por Rodríguez R., (2018).

**Tabla 1***Clasificación de planes estratégicos*

<b>Planificación Estratégica</b>	<b>Planificación Táctica</b>	<b>Planificación Operativa</b>
Es el camino o lineamiento general de acción que se elige para llegar al objetivo planteado ligado a la misión y visión.	Es el conjunto de acciones y métodos que se requieren para alcanzar los objetivos planteados, es decir los planes de acción con metas establecidas.	Definición de los medios específicos que deben ser utilizados para llevar a cabo los planes de acción y así, alcanzar las metas inmediatas o resultados específicos.

*Nota.* Datos tomados del libro Planeación estratégica de Rodríguez (2018)

#### **6.4.4. Características del plan estratégico**

Destacan las siguientes características en función a lo planteado por Rodríguez R., (2018) (pp. 16-17)

- Coadyuva a la racionalización de la toma de decisiones, se basa en la eficiencia institucional e integra la visión de largo plazo (filosofía de gestión), mediano plazo (planes estratégicos de acción) y corto plazo (planes operativos).
- Es una actividad de alto nivel en el sentido que la alta gerencia debe participar activamente ya que ella desde su punto de vista más amplio, tiene la visión necesaria para considerar todos los aspectos de la organización.
- Ayuda a las organizaciones a tornarse más sensibles ante un ambiente de constante cambio.
- La planificación estratégica da respuestas a preguntas como:
  - ¿En qué negocio estamos y en qué negocio deberíamos estar?
  - ¿Quiénes son nuestros clientes y quienes deberían ser?
  - ¿Cuáles opciones serán las más adecuadas con nuestras estrategias?

Como afirma Olguin Camacho (2019) La planeación se rige por una serie de características cuya aplicación es indispensable para una mejor gestión de los planes o proyectos a implementar:

**Factibilidad:** Los planes deben ser realizables, no tan ambiciosos, y que no sean imposibles de lograr. Deben adaptarse a la realidad y los resultados a obtener.

**Objetividad:** Basarse en datos reales, razonamientos precisos y exactos. Como estadísticas, estudios de mercado, estudios de factibilidad y datos numéricos. La cuantificación facilita la ejecución y la evaluación del progreso de los planes, es decir, el control.

**Flexibilidad:** Al elaborar un plan siempre es conveniente establecer márgenes de holgura, que permitan afrontar situaciones imprevistas y que proporcionen nuevos cursos de acción, que se ajusten fácilmente a condiciones inesperadas.

**Unidad:** Todos los planes específicos deben integrarse a un plan general, y dirigirse al logro de la filosofía organizacional, la visión, la misión y los objetivos de la organización, de tal manera que sean consistentes y armónicos en cuanto al equilibrio y la interrelación que deben existir entre todas las partes del plan y todas las áreas de la organización (p. 57).

## **6.5. Servicios Turísticos**

### **6.5.1. Concepto de servicios turísticos**

En el aspecto turístico, según Ortiz, Viteri, Torres y Proaño (2023) retomando las palabras de Sancho (1994), comenta que se considera a los servicios turísticos como un conjunto de bienes materiales o inmateriales en un espacio geográfico determinado con el objetivo de facilitar la estancia del visitante en dicho lugar y permitir que el mismo disfrute de un atractivo dentro de un área determinada, diversificando la experiencia y creando memorias que le permitan retornar. (p. 303)

De acuerdo con Izaguirre Sotomayor, (2014)) el servicio “es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de este” (p. 13).

### **6.5.2. Características de los servicios turísticos**

Los servicios turísticos poseen unas características diferenciales y comunes que constituyen el principal motivo que justifica un marketing especial para ellos, así lo plantean Fernández y Villarán (2017).

## **Intangibilidad**

La mayor parte de los productos y servicios turísticos tienen un importante componente intangibilidad. No obstante, no son totalmente intangibles, ya que necesitan de bienes, equipamientos e infraestructuras (no hay nada más tangible que la distancia de asientos de un avión o la comida de un restaurante).

Las consecuencias de esta intangibilidad son:

- Genera inseguridad, ya que el consumidor no conoce lo que compra o lo que obtendrá cuando consuma el servicio que ha adquirido. Cuando un cliente compra un billete aéreo espera que su viaje sea cómodo, seguro, sin incidencias y a tiempo; algo que solo podrá comprobar cuando suceda.
- No pueden ser probados antes de ser consumidos, por tanto, la calidad de los servicios es difícil de evaluar a priori. Por esta razón, el precio adquiere importancia, ya que suele ser el elemento que se utiliza, en muchas ocasiones, para tomar decisiones.
- El servicio no puede ser devuelto si no estamos satisfechos con él. La única posibilidad con la que cuentan los consumidores es plantear reclamaciones o quejas sobre su prestación.

Los turistas, cuando viajan o van a viajar, tratan de reducir la intangibilidad de los servicios. Veamos, a continuación, qué opciones tienen:

- Para reducir la inseguridad y aumentar la confianza, buscan información sobre el servicio que se va a adquirir. Las principales fuentes de información que utilizan los consumidores turísticos son las experiencias de amigos y conocidos, las agencias de viajes y, cada vez más, las recomendaciones y opiniones a través de los medios sociales
- Eliminar intermediar en el caso de los servicios turísticos, y gracias a las posibilidades que ofrece internet, muchos consumidores prefieren confeccionarse ellos mismos su propio viaje. Aunque, como veremos, en la mayoría de los casos lo que se produce es un cambio de una agencia de viajes presencial por una agencias de viajes virtual.

- Buscar signos de evidencia de la calidad del servicio. Por ello, la tarea de los ¿y responsables de marketing de las empresas consiste en "tangibilizar" lo intangible, esto es, permitir a los clientes "tocar" el servicio.

En este sentido, la imagen de marca de la empresa turística adquiere una importancia fundamental, utilizando imágenes que permitan al cliente visualizar el servicio, para reconocerlo y diferenciarlo.

Los viajes de familiarización se utilizan para tangibilizar los destinos tu-rústicos. Los hoteles también utilizan la estrategia de tangibilización para mostrar la calidad de la limpieza de las habitaciones y baños. Por ejemplo, precintan los vasos, o ponen una tira de papel alrededor del inodoro que dice diferenciarlo.

## **Heterogeneidad**

Los servicios turísticos son heterogéneos tanto por parte de la oferta como de la demanda. Esto hace que la heterogeneidad de los servicios turísticos afecte a dos tipos de características:

- A la calidad del producto o servicio turístico prestado: son muchas las partes que intervienen (hoteles, transporte, guías, informadores turísticos, taxistas, comercios, etc.), por lo que se vuelve muy difícil controlar que todas ellas estén al mismo nivel de calidad.
- A la subjetividad y variabilidad: los servicios son prestados por personas y es casi imposible obtener dos servicios iguales. Este hecho se puede comprobar analizando las opiniones que sobre un mismo hotel aparecen en los medios sociales, siendo positivas o negativas en función de las expectativas de quien las vierte. Así, por ejemplo, encontramos clientes que consideran que el desayuno es abundante y rico, mientras que otros apuntan que no es digno de la categoría del hotel.

Para lograr la homogeneidad de los servicios turísticos, las empresas aplican diferentes tipos de acciones:

- Para reducir los efectos de la heterogeneidad sobre el nivel de calidad de los servicios turísticos, aplican sistemas de control de la calidad, definiendo estándares y

procedimientos encaminados a lograr una mayor uniformidad en la prestación del servicio

Para reducir los efectos de la subjetividad y variabilidad, homogeneizan el tipo de cliente al que dirigir sus servicios, exigiendo, por ejemplo, una determinada vestimenta para acudir al restaurante.

### **Caducidad**

Los productos o servicios turísticos no son susceptibles de almacenamiento y deben ser consumidos para el momento en que se han programado. Una plaza de avión que no se ocupa en un vuelo concreto se pierde para siempre, no se puede recuperar.

### **Consumo y prestación simultáneos**

En gran parte de la cadena de valor, el consumo y la prestación del servicio son simultáneos, y el cliente es una parte activa de la prestación, de forma que, en ocasiones, si no hay usuario, no hay servicio.

### **Estacionalidad de la demanda**

Una característica destacada del turismo es su elevada estacionalidad, que tiende a concentrarse en el tiempo y en algunos lugares. Generalmente, se aceptan dos orígenes básicos de la estacionalidad turística.

- Causas naturales: se refieren fundamentalmente al clima y las estaciones naturales.
- Causas institucionales: se refieren a razones sociales, culturales, étnicas, etc. Por ejemplo, los periodos establecidos de vacaciones, tanto escolares como laborales.

Existen, además, otras causas de la estacionalidad, como pueden ser las modas y las tradiciones.

Esta característica de la actividad turística tiene una serie de consecuencias negativas, ya que genera situaciones de inestabilidad laboral porque las necesidades de los trabajadores fluctúan con la demanda y, por otro lado, dificulta las decisiones empresariales en cuanto a dimensión, capacidad o programación de servicios y productos.

Para reducir la estacionalidad, los destinos y las empresas están llevando a cabo estrategias de diversificación de sus productos y servicios, optando por dirigir sus esfuerzos de marketing a nuevos segmentos de mercado. (pp. 4-7)

También concuerda con esto Urreta O., (2019) al decir que tiene las siguientes características:

- **Intangibilidad:** algunos de los servicios turísticos que se prestan como parte del producto turístico son tangibles, pero la gran mayoría son intangibles. La proporción de intangibilidad de los productos turísticos es mucho más elevada que en los productos no turísticos.
- **Irrepetible:** las características de la intangibilidad derivan de otra: el producto turístico es único. La experiencia adquirida no se puede repetir, cada experiencia es única y diferente al resto.
- **Caducidad-temporalidad: perecedero.** Los productos turísticos caducan, no se almacenan. Sino se consumen en el momento adecuado, “caducan y se pierden”.
- **Agregabilidad:** suele estar formado por la agregación de varios servicios y productos. Esto dificulta su comercialización e implica que los precios pueden ir variando y oscilando, en función de si los servicios que conforman el producto turístico han bajado o subido los precios.
- **Heterogeneidad-variabilidad:** relacionada con la característica anterior, la agregabilidad hace que las distintas fases del producto turístico sean difíciles de controlar y unificar. El producto turístico está compuesto por diferentes servicios turísticos, por lo que la calidad y su resultado final nunca será el mismo.
- **Interdependencia:** totalmente relacionado con la característica anterior, el hecho de que en un producto turístico intervengan varias empresas turísticas hace que la satisfacción del turista dependa del conjunto y del global de los servicios turísticos que componen el producto.
- **No devolución:** no se pueden devolver después de haberlos usado. La experiencia vivida se quedará con el cliente para siempre, permanecerá en su recuerdo y será imposible devolver y borrar la vivencia del viaje.
- **Estacionalidad:** es una característica propia de los productos turísticos. Ocurre debido a la concentración de turistas en un periodo de tiempo y un lugar determinado.

- **Intransferibilidad:** no se pueden transferir a otra persona. Una vez adquirido y disfrutado el servicio, el usuario no podrá ceder a otra persona su utilización. (p. 176)

### **6.5.3. Clasificación de los servicios turísticos**

La industria turística está formada por todas aquellas empresas, establecimiento y resto de organizaciones que tienen como objetivo principal ofrecer bienes y servicios a los turistas. Dentro de esta industria, se entiende que la oferta de servicios está dividida en una oferta básica y una complementaria, estas son aquellas entidades que satisfacen directamente a los turistas en el destino.

Es importante diferenciar entre los servicios esenciales que el turista necesita y aquellos que pueden enriquecer la experiencia de su visita, combinando ambos servicios se puede aportar a la planificación y mejora de la oferta turística.

#### **Servicios Turísticos básicos**

En relación con el servicio turístico básico, es uno de los más importantes debido a que cubre las necesidades del visitante durante su estancia en el destino elegido. Así se define a continuación:

El producto básico es el componente central que proporciona las principales soluciones a los problemas que el cliente desea resolver, solventando sus necesidades básicas como alojarse, alimentarse y transportarse. Estos servicios son esenciales para que la experiencia turística sea viable y suelen ser el punto de partida para el desarrollo de cualquier destino turístico. (Lovelock y Jochen, 2009, p.70)

Estos servicios turísticos básicos se clasifican de la siguiente manera:

- **El alojamiento**

Proporciona un lugar donde los visitantes pueden hospedarse durante su estancia, como hoteles, hostales, casas rurales o campings. Incluye hoteles, hostales, casas rurales, cabañas o cualquier otro espacio que permita al turista descansar y hospedarse durante su viaje.

“Habilitación de forma usual y profesional del servicio de habitación, siempre en contraprestación de un precio y con la particularidad de que también se oferten otros servicios complementarios dentro del mismo, normalmente el servicio de restauración, lavandería, sala de reuniones, entre otros” (Martínez Salvador, 2020). (p. 3).

En palabras de Sánchez, Hernández y Chávez (2024) el alojamiento es:

El establecimiento más común que proporciona un servicio a las personas que requieran alojarse por un tiempo breve se denomina hotel, se trata de habitaciones que tengan lo necesario para hacer que los visitantes se queden por una noche o incluso por días. El hotel comprende el establecimiento que se dedica profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario. (p. 2913)

Por otra parte, Mejía y Sepúlveda (2015) mencionan que un establecimiento de alojamiento:

Es aquella entidad que proporciona hospedaje a cambio de un precio, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios como alimentación, recreación, lavandería, entre otros. Cuando se menciona el concepto establecimiento de alojamiento, se está refiriendo a tantos tipos de hospedaje como servicios posea el establecimiento; su clasificación es compleja debido a la diversidad que puede presentarse en la industria. (p. 2)

- **La restauración:** se refiere a aquellos servicios relacionados con la comida y bebida, como restaurantes, cafeterías, bares y locales que ofrecen gastronomía local y platos típicos.

La palabra restauración es el nombre designado al arte de la gastronomía y al conjunto de establecimientos que ofrecen alimentos y bebidas. Estos establecimientos disponen de zonas de cocina y salón-comedor debidamente equipados donde se sirve comida y bebida a cambio de un precio establecido de antemano (Urda Chamizo, 2016, pág. 3).

- **El transporte turístico:** medios de transporte utilizados para llevar a los turistas a sus destinos, como autobuses, taxis, alquiler de coches, bicicletas o transporte ecológico.

“Representar el medio necesario para llegar al destino y para realizar los desplazamientos dentro del atractivo visitado y, en un número reducido de casos, es la propia atracción o actividad turística” (Cooper, 2007) (p. 544).

➤ **Servicio de guiado**

Proporciona información y orientación a los turistas sobre los destinos, actividades y lugares de interés mediante guías especializados o locales conocedores.

La actividad de Guía de Turistas es aquella que tiene por objeto la prestación de manera habitual y retribuida de servicios de información en materia cultural, artística, histórica y geográfica o ecológica; prestados a turistas en sus visitas con la finalidad de informarles de los recursos turísticos (Normas Jurídicas de Nicaragua, Ley 298, arto 6, 2001).

En palabras de Arévalo y Arévalo Guerra (2021) citando palabras del Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística Gestión de Servicio (2007), el guía de turismo es:

La persona encargada de atender y asistir, conducir e informar, supervisar y hacer cumplir lo ofrecido, y orientar al turista en su idioma durante su estadía en un país nuevo y desconocido, por lo que, sin él, la operación turística y el éxito de esta estaría incompleta. (p. 5)

➤ **Servicios Turísticos complementarios:** Estos no son imprescindibles, pero mejoran la experiencia del turista y agregan valor a su visita.

Como lo manifiestan Lovelock y Jochen (2009):

Los servicios complementarios amplían el producto básico, facilitando su uso y aumentando su valor y atractivo. La magnitud y el nivel de los servicios complementarios suelen afectar la diferenciación y posicionamiento del producto básico, con respecto a los servicios de la competencia. La añadidura de elementos complementarios o el incremento del nivel del desempeño deben realizarse en formas que aumenten el valor del producto que perciben los clientes potenciales y de tal forma que permitan al proveedor de servicios cobrar un precio más alto. (p. 70).

Entre los servicios turísticos complementarios se encuentran: “las oficinas de información turística, las agencias de viajes, empresas de animación turística, empresas deportivas, entre otros” (Olmos J. y García C., 2023, p.222)

➤ **Senderismo**

El senderismo en palabras de Sotomayor, Sosa, y Parra (2017)

Es una actividad realizada en un entorno natural, y entre sus postulados esta la contribución en la conservación tiene una estrecha relación entre el deporte y el turismo, dos actividades que han logrado posicionarse en los niveles más altos de preferencia. (p. 3)

Según lo planteado por Pelegrín, Martínez, Pelegrín, y Zaballa (2020) citando al Centro Europeo (2019)

La práctica del senderismo es una actividad deportiva que se desarrolla en el medio natural, al aire libre, y consiste en caminar por senderos, caminos, rutas, de bosques, hayedos, campos, montañas, con el fin de descubrir el patrimonio natural, contemplar vistas y panorámicas, al tiempo que disfrutar de la práctica del ejercicio físico en la naturaleza. (p. 233)

➤ **Avistamiento de aves**

El avistamiento de aves según Gómez y Ovalles (2018):

Es una de las prácticas más realizadas en el mundo, y un punto eje de turismo en diversos países. El avistamiento de aves es un gusto que está desarrollado como una diversión, al intentar reconocer las aves por sus rasgos particulares como cantos, picos o plumajes, entre otros. (p. 9)

Para Alarcón y Ruiz (2021):

El avistamiento de aves permite promover procesos de aprendizaje cuyo objeto de estudio sea el entorno inmediato del estudiante, generando una mejor disposición para aprender y aprovechar lo aprendido para reconocer a mayor grado de profundidad el funcionamiento de la naturaleza, lo que deja como resultado un mayor sentido de pertenencia por nuestros recursos naturales, un mayor grado de conocimiento y comprensión en lo que se refiere a la biodiversidad local, el reconocimiento de la importancia de cada especie para el correcto funcionamiento de los ecosistemas y la

relevancia de este tipo de iniciativas para favorecer un espacio en el cual el estudiante reflexione sobre su actuar cotidiano y el impacto que genera sobre su entorno. (p. 49)

➤ **Yoga**

El Yoga para Giménez, Olguin y Almirón (2020) es:

Una forma de ejercicio físico no convencional, es una técnica milenaria que posee tres componentes esenciales: elongaciones musculares, ejercicios para el control de la respiración y meditación para una intervención mente-cuerpo. Esta modalidad de ejercicio físico tiene una particularidad, que, por su mirada holística, hace interesante y llamativa. (p. 144).

En cambio, para (Jung, 2021) “El yoga es una antigua disciplina espiritual” (p. 77).

➤ **Oficina de información turística**

Estos espacios se caracterizan porque los turistas pueden recibir asesoramiento, mapas, folletos y orientación sobre destinos y actividades en la zona. Sobre la información de los servicios de información turística Garrido, (2019) plantea que independientemente del tipo de oficina, su finalidad, atendiendo a su esencia turística, es la de dotar al visitante de toda la información necesaria para su estancia. Por ello, es impredecible que, aunque la organización del espacio y el mobiliario dependan del tipo de oficina, esta se rija por unos requisitos mínimos. (pp. 52-53)

Estos requisitos mínimos para la organización de espacios son los siguientes:

Las oficinas de turismo han de tener espacios diferenciados

- Espacios dedicados a la atención al público
- Espacios con zonas de exposición de material y auto información.
- Área dedicada a la administración, el archivo y almacén.

➤ **Agencias de viaje**

Conformadas por empresas que organizan y venden paquetes turísticos, excursiones o actividades específicas, facilitando la planificación del viaje.

Las agencias de viaje según Rodríguez, Fernández, et al., (2017) son “un intermediario turístico, empresas cuya actividad principal consiste en mediar entre la demanda turística (turistas) y oferta turística (empresas proveedoras), obteniendo un beneficio económico por sus servicios (p. 5).

Según (Fraiz, 2015) las agencias de viajes son el principal agente de intermediación turística del mundo, y de la importancia de éstas en la distribución turística, se observa una escasa atención sobre dicha temática por parte de los investigadores. (p.78)

- **Mirador natural:** En palabras de (Plasencia Lozano, 2022) un mirador natural es:  
Lugar bien situado para contemplar un paisaje o un acontecimiento. El lugar bien situado ofrece a los usuarios un producto, que es el territorio donde se insertan, y del que ofrecen vistas impactantes, hermosas o dramáticas que merecen ser destacadas. En paralelo, las dos anteriores aluden a elementos construidos (p. 429).
- **Picnic:** Como indica (Leguizamo, 2014) “el picnic llamado también día de campo, es una comida informal en un espacio abierto, al aire libre, un evento social en que todos comparten” (p. 46)
- **Camping:** Según (Cabello, 2019) “Se nombra camping o campamento de turismo a un terreno acotado y dispuesto a recibir alojamientos móviles, tiendas de campaña o caravanas. Estas son transportadas por sus propietarios, bien mediante un automóvil o por ellos mismos” (p. 107)
- **Gastronomía**  
Aquellas actividades relacionadas con experiencias culinarias que incluyen degustaciones, talleres de cocina o eventos gastronómicos que resaltan los sabores locales.

De acuerdo con (Bernáldez Camiruaga, 2015) quien cita a Harrison (1982) el cual establece una perspectiva estética y hedónica al mencionar que “[...] la gastronomía se puede entender como un "arte de vivir", donde la posesión de habilidades y conocimientos relacionados con la alimentación y la bebida, así como su elección, aumenta su placer y disfrute” (p. 22).

Para Blash, Wendhausen, y Añaña (2019) citando a Oxford University Press (2015) definen a la gastronomía como “el estudio de la relación entre comida, cultura, arte y ciencia de preparar y servir comida rica o delicada y apetitosa” (p. 3)

Es importante destacar que la teoría mencionada en este capítulo enfatiza que el turismo sostenible es uno de los motores para el desarrollo económico y social en diferentes áreas, sean estas rurales o urbanas; promoviendo prácticas responsables que aporten al equilibrio del aprovechamiento de los recursos naturales y, por ende, aquellos recursos culturales para su conservación a largo plazo.

Los conceptos básicos de la perspectiva teórica expuesta son fundamentales para conocer lo relacionado con el turismo, así pues, queda establecida la base conceptual para el diseño de propuestas que fortalezcan las ofertas turísticas con fines de impulsar el desarrollo comunitario amigable con la naturaleza y la cultura.

## **7. Supuesto de Investigación**

La finca Las Promesas de San Blas cuenta con una diversidad de recursos naturales y culturales que presten las condiciones para el desarrollo de servicios turísticos sostenibles.

## 8. Matriz de categorías

Objetivos Específicos	Dimensiones de análisis	Definición Operacional	Categorías	Fuentes
1. Identificar los recursos turísticos con los que cuenta la finca Las Promesas de San Blas	Recursos turísticos	Los recursos turísticos son aquellos que se identifican con los bienes y servicios que, a través de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, posibilitan la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda. (Campos S., Cuétara, & Plaza, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paisaje</li> <li>- Flora</li> <li>- Fauna</li> <li>- Fuentes hídricas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación directa.</li> <li>- Entrevista al propietario, trabajadores de la finca, estudiantes que visitan la finca como centro de experimentación.</li> <li>- Documentación de la finca (área geográfica)</li> <li>- Ficha de caracterización de los recursos turísticos.</li> </ul>
	Infraestructura turística	Servicios e instalaciones disponibles para recibir turistas. (Campos S., Cuétara, & Plaza, 2020) (Wichin N., 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios propicios para el servicio de alojamiento.</li> <li>- Caminos y carreteras</li> <li>- Guías turísticos</li> <li>- Capacidad para ofertar servicio de AABB</li> </ul> <p>Condiciones del terreno para establecer</p>	<p>Observación directa.</p> <p>Entrevista</p>

Objetivos Específicos	Dimensiones de análisis	Definición Operacional	Categorías	Fuentes
			servicios turísticos complementarios	
	Recursos Culturales	Elementos de valor cultural relacionados con la finca (Caro, Luque, & Zayas, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura</li> <li>- Tradiciones</li> <li>- Patrimonio Histórico</li> </ul>	Entrevistas
2. Describir las prácticas de sostenibilidad en conexión con los recursos turísticos que realiza la finca Las Promesas de San Blas	Prácticas de sostenibilidad	Actividades que promuevan la sostenibilidad y la forma de ver y entender el turismo que pasa por la protección de las áreas turísticas en las que opera y, también, por el respeto a las personas, tanto al viajero como a la población local, pasando por el respeto al patrimonio cultural y natural de los espacios donde se produce. (OSTELEA, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de productos locales y orgánicos</li> <li>- Labores culturales</li> <li>- Respeto por las tradiciones</li> <li>- Educación ambiental para los visitantes.</li> <li>- Participación en actividades turísticas.</li> <li>- Capacitación en prácticas sostenibles</li> <li>- Fomento de empleo local.</li> </ul>	Observación directa.  Entrevista.

Objetivos Específicos	Dimensiones de análisis	Definición Operacional	Categorías	Fuentes
	Evaluación de las prácticas sostenibles	Métodos para evaluar la efectividad de las prácticas sostenibles y el desempeño de los servicios implementados. (ESAN, 2018)	- Seguimiento de la satisfacción de los visitantes y futuros turistas.	Entrevistas
3. Proponer plan estratégico con enfoque de sostenibilidad para la creación de servicios turísticos en la finca Las Promesas de San Blas	Plan estratégico	Herramienta que sirve para definir hacia dónde quiere ir tu organización o empresa y qué acciones se realizarán para lograr esos objetivos. Por lo general, un plan estratégico incluirá las declaraciones de objetivos a largo plazo (así como tus objetivos anuales a corto plazo) y un plan de acción de los pasos que vas a llevar a cabo para avanzar en la dirección correcta. (Martins J., 2024)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de servicios turísticos potenciales, básicos y complementarios.</li> <li>- Establecimiento de metas de sostenibilidad</li> <li>- Propuesta de servicios turísticos.</li> <li>- Diseño de acciones concretas y paquetes turísticos.</li> </ul>	Análisis Documental
	Marketing turístico	Estrategias para promover los servicios turísticos respetando el enfoque sostenible y atractivo para los turistas. (Maldonado C., Pérez E., & Lalangui R., 2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar canales de comunicación adecuados</li> <li>- Uso de redes sociales</li> </ul>	Entrevista

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensiones de análisis</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Categorías</b>	<b>Fuentes</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarjeta de presentación y contacto</li> <li>- Concientización sobre turismo responsable</li> </ul>	

## **9. Diseño Metodológico**

Para Hernández et al., (2018) el diseño metodológico es el abordaje general que se utilizará en el proceso de investigación, de acuerdo con esta definición se expone el siguiente capítulo donde se aborda el tipo de investigación, las técnicas utilizadas y sus respectivos instrumentos, así como las etapas del proceso investigativo.

### **9.1. Tipo de investigación**

La investigación según Arias G. (2012) es el descubrimiento de algún aspecto de la realidad, asimismo, la producción de un nuevo conocimiento, el cual puede estar dirigido a incrementar los postulados teóricos de una determinada ciencia o tener una aplicación inmediata en la solución de problemas prácticas. (p.22)

En cuanto al tipo de investigación es cualitativa, este tipo de estudio consiste en:

...enfocarse en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Hernández S., Fernández, & Baptista P., 2018, pág. 358)

Por otra parte, Yuni y Urbano (2006) señalan que la investigación cualitativa es un “proceso de construcción de conocimiento que no es lineal y consideran que es un método para recoger y evaluar datos no estandarizados” (p.6)

Por tanto, esta investigación se centra en explorar la perspectiva de los sujetos participantes con el fin de conocer sus opiniones sobre el contexto de estudio, sus características, necesidades identificadas por medio de la observación y el análisis.

De acuerdo al nivel de investigación que “se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” en este caso se trata de una investigación aplicada “proceso que busca aplicar los conocimientos científicos para resolver problemas de la sociedad o del sector productivo” se plantea un problema real sobre la falta de servicios turísticos en la

finca Las Promesas de San Blas, en el municipio de Dipilto, Nueva Segovia, además se propone plan estratégico que contribuya a la creación de servicios turísticos sostenibles.

En cuanto al período en el que se realiza, es transversal como lo define Hernández S. et al., (2018) “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (154)

## 9.2. Área de estudio

Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) 13 esta investigación corresponde al campo amplio 10 Servicios, campo específico 101 Servicios personales, campo detallado 1015 Viajes, turismo y actividades recreativas

### Área de estudio

#### ➤ Área de conocimiento

LÍNEA CEC-1: DESARROLLO SOCIOPRODUCTIVO, EMPRENDIMIENTO Y BIENESTAR.

SUB- LÍNEA CEC-2: DESARROLLO ECONÓMICO,  
LOCAL, REGIONAL Y NACIONAL.

#### ➤ Área geográfica

### Caracterización del municipio de Dipilto

El municipio de Dipilto, ubicado a 239 kilómetros de la ciudad de Managua, destaca por su riqueza cultural, económica y geográfica. Limita al norte con la República

de Honduras, al sur con Ocotal, al este con Mozonte y al oeste con Macuelizo. Este municipio alberga el importante puesto fronterizo de Las Manos, un punto estratégico que conecta Nicaragua con Honduras y por donde circulan autobuses internacionales, transporte colectivo local y vehículos de carga comercial.

Dipilto es reconocido a nivel mundial por la calidad excepcional de su café, considerado uno de los tres mejores del mundo según la Bolsa de Valores de Nueva York. Este prestigio se

### Figura 1

Mapa municipio de Dipilto  
dpto. Nueva Segovia



Nota. La figura muestra el mapa del municipio de Dipilto (2023).  
Fuente: Ministerio de Salud.

refleja en premios como la *Taza de la Excelencia*, obtenidos en varias ocasiones gracias a la pureza, el aroma y los sabores únicos de su café, caracterizados por notas de chocolate puro, acidez balanceada y toques de frutas tropicales. Estas cualidades han dado lugar a marcas destacadas tanto a nivel nacional como internacional, tales como “Café Premium Segovia”, “Café Dipilto” y “Café Diriangén”. Además, Dipilto posee la única denominación de origen de café en Nicaragua, reafirmando su papel como referente en la producción cafetalera de alta calidad.

### **9.3. Muestra de estudio**

En una investigación cualitativa “las decisiones respecto al muestreo reflejan las premisas del investigador acerca de lo que constituye una base de datos creíble, confiable y válida para abordar el planteamiento del problema” (Hernández S., Fernández, & Baptista P, 2018, pág. 382)

La finca Las Promesas de San Blas ubicada en la comunidad la Tablazón, municipio de Dipilto, Nueva Segovia, se dedica al cultivo del café a gran altura, ganadora repetidas ocasiones del certamen La taza de la Excelencia, además vende su café en grano con exportaciones a Estados Unidos, Taiwán, Australia, Noruega, y cuenta con 3 certificaciones a nivel internacional.

La finca desde el año 2012 se ha establecido como una iniciativa familiar, manejada principalmente por su propietario y su capataz como mano derecha, todos los colaboradores de la finca son temporales y son de la zona.

Arias F. (2012) explica que “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83)

Asimismo, señala que una muestra es representativa cuando por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población.

Para la selección de la muestra de estudio se utilizó la técnica del muestreo, en este caso un muestreo no probabilístico, que se basa en la selección de muestras sobre criterios por

conveniencia o subjetivos, que no utilizó métodos estadísticos, sino, el juicio de los investigadores por accesibilidad ya que la investigación se centra en una finca en específico del municipio de Dipilto, que fue seleccionada por conveniencia ya que posee características relevantes que contribuyen a la elección de la muestra. Así queda conformada por el propietario de la finca, el capataz y los estudiantes (4) que visitan constantemente la finca.

#### **Los criterios de selección de la muestra fueron:**

- Personas en la finca que posean conocimiento del contexto del local y las prácticas sostenibles de la finca y la comunidad.
- Estudiantes que visitan la finca y que cuentan con la experiencia directa en actividades turísticas o iniciativas sostenibles en la región.
- Accesibilidad y disposición de participar en término de tiempo y colaboración.

#### **9.4. Técnicas y recolección de datos**

Al efectuarse la operacionalización de las variables, Arias G., (2012) sugiere que se seleccionen las técnicas e instrumentos de recolección de datos pertinentes para verificar los supuestos y responder a las interrogantes planteadas, todo en correspondencia con el problema, objetivos y diseño de investigación. Definiendo técnica como “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”

Asimismo, indica que un instrumento de recolección de datos “es cualquier recurso, dispositivo o formato en papel o digital que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (pp.67-68)

Por consiguiente, se utilizaron tres técnicas e instrumentos para recolectar los datos que darían respuesta a las interrogantes de investigación y salida a los objetivos.

**La observación:** es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos. (Arias G., 2012, pág. 69) en este caso, se utilizó una observación estructurada que consiste en que además de

realizarse en correspondencia con los objetivos, utiliza una guía diseñada previamente en la que se especifican los elementos que serán observados.

Como instrumento de la observación se diseñó una lista de cotejo que también es conocida como lista de control o de verificación donde se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada y se divide en columnas.

**La entrevista:** esta técnica se basa en” el diálogo, o conversación “cara a cara” entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema determinado y donde se recoge la información requerida.” (Arias G., 2012, pág. 73) Es importante destacar que, la entrevista posee menor alcance que la encuesta debido a la cantidad de personas que pueden ser entrevistadas.

La entrevista aplicada fue estructurada o formal, esta se caracteriza por realizarse a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado.

**Ficha de caracterización:** de acuerdo con (Alcívar & Freire, 2018) la ficha de caracterización de atractivos y recursos turísticos es aquella que permite tener un panorama claro sobre las características de los atractivos turísticos de la comunidad, la demanda real del atractivo, situación actual del atractivo, accesibilidad hacia el atractivo, facilidades y actividades turísticas y la calidad intrínseca del atractivo. (p. 94)

De manera similar lo expresa (León & Pita, 2021) indicando que la ficha de caracterización de atractivos turísticos es una de las herramientas más importantes para el éxito del trabajo de campo. Esta ficha se completa con datos relevantes sobre cada recurso y/o potencial atractivo turístico. Finalmente, completados los datos que la ficha solicita, la misma se encargará de calcular y calificar el recurso o atractivo, asignándole también la jerarquía correspondiente, en el caso de los atractivos. (p. 18)

Esta ficha de caracterización fue utilizada para recolectar información relevante sobre los recursos específicos de la finca. Tuvo como finalidad describir y analizar las características fundamentales de los recursos turísticos para facilitar su identificación, gestión y aprovechamiento para la elaboración del plan estratégico.

## **9.5. Etapas de la investigación**

### **Etapa 1. Investigación documental**

Durante esta etapa se recopiló información documental donde se realizó una búsqueda de información sobre tesis de grado relacionadas al tema de investigación sobre servicios turísticos, del mismo modo los repositorios consultados en esta investigación fueron datos de la UNAN Managua, libros digitales, informes y revistas. Este proceso sirvió para fundamentar el problema de investigación, justificar la importancia del estudio y establecer tanto el objetivo general como los objetivos específicos. Asimismo, se seleccionaron los ejes teóricos que conformaron la base para el desarrollo de la perspectiva teórica.

### **Etapa 2. Elaboración de los instrumentos**

Para el diseño de instrumentos se tomó como referencia el cuadro de operacionalización por objetivos específicos y se trabajó con las categorías establecidas, se elaboraron entrevistas para el propietario de la finca y para el capataz, las entrevistas constan de preguntas estructuradas las cuales permitieron conocer el quehacer de la finca, y aspectos específicos en torno al tema planteado.

Se diseñaron guías de observación dirigidas a finca agroturística Las Promesas de San Blas, donde se evalúan temas como los recursos turísticos que posee la finca, prácticas de sostenibilidad que utiliza y observaciones acerca de los posibles servicios turísticos y actividades turísticas que pueden realizarse en la finca. Una vez teniendo estos datos se utilizó la ficha de caracterización de recursos para evaluar el potencial turístico que posee cada uno, realizar el inventario de recursos turísticos y su clasificación adecuada, datos con los que se realizaron las propuestas.

### **Etapa 3. Trabajo en campo:**

El trabajo de campo se realizó a partir del 17 de septiembre del año 2024, donde se aplicaron las entrevistas a los miembros seleccionados de la finca para recopilar información necesaria y darles salida a los objetivos específicos de la investigación, estas entrevistas fueron firmadas

para garantizar la veracidad de los datos obtenidos. También se aplicaron guías de observación y fichas de caracterización de los recursos turísticos las cuales proporcionaron información significativa para el desarrollo de esta investigación.

#### **Etapas 4. Análisis y elaboración del documento final**

En esta etapa, se procedió a analizar la información obtenida en la finca a través de los instrumentos utilizados, triangulando la información de entrevistas y guías de observación. Las entrevistas fueron transcritas, editadas y organizadas por temas y subtemas para facilitar la interpretación de los resultados. Toda la información recopilada se estructuró en un documento final, siguiendo las pautas establecidas en la Guía de Modalidades de Graduación aprobada por el CUR – Estelí, UNAN Managua. Además, se realizaron propuestas de servicios turísticos para la finca Las Promesas de San Blas.

Por todo lo antes expuesto, este capítulo es fundamental en el proceso investigativo, ya que, establece las pautas necesarias para el abordaje práctico del estudio de forma estructurada y coherente. Proporcionando una guía orientada al análisis de datos y permitiendo que la investigación sea sistemática, confiable y válida.

## 10. Análisis y Discusión de resultados

En el siguiente capítulo se describe el estudio investigativo fundamentado con el análisis en la comunicación de los resultados. Basado en la definición del análisis cualitativo que señala Hernández S. et al., (2014) se desarrolla en una forma narrativa mediante esquemas que facilitan su interpretación, queda pues establecido el análisis por objetivos y posteriormente la propuesta del plan estratégico.

### 10.1. Recursos turísticos con los que cuenta la finca

En referencia con el primer objetivo de la investigación que buscaba identificar los principales recursos turísticos de la finca, se entrevistó al propietario sobre los elementos que él considera más relevantes en cuanto a los recursos naturales y actividades que ofrece. A lo que responde:

*Hay ríos, aves, la finca posee bosques de pino, montañas, miradores naturales, fuentes de agua, la vida silvestre aquí es linda incluso tenemos una alianza con un organismo que se llama fundación Nicafrance entonces vienen una vez al año a amar juegos con los niños, niños de seis a doce años, hijos de los trabajadores de la finca o vecinos y se da un día de entrenamiento de cómo cuidar la naturaleza y vienen especialistas en aves que les enseña a los niños como avistas las aves traen todos los equipos necesarios, traen binoculares que se los dan a los niños y después recorreremos toda la finca. (Sr. Gonzalo Castillo, propietario de la finca Promesas de San Blas)*

La respuesta del propietario refleja que está consciente del potencial turístico de la finca, ya que, destaca la presencia de elementos de la flora y fauna como ríos, aves, bosques de pino, montañas, miradores naturales y fuentes de aguas, además hace mención de la vida silvestre como un recurso que enriquece la experiencia de los visitantes.

Asimismo, es de mucha importancia la mención que se hace respecto a la alianza que tienen el propietario de la finca con la fundación Nicafrance, porque posee un componente educativo y a la vez sensibiliza sobre la importancia de la naturaleza. Este tipo de alianza incluye actividades anuales de turismo, y fortalece la conexión entre la comunidad local y el entorno natural de la finca. En conclusión, de este primer resultado considerando el objetivo uno, que los

recursos turísticos que la finca posee, tales como la biodiversidad, los paisajes naturales y las iniciativas educativas, reflejan una parte integral porque se enfoca en atraer visitantes y a la vez preservar las prácticas del cuidado ambiental y educar a las nuevas generaciones sobre tales actividades de conservación, por tanto, este resultado coincide con la teoría del turismo sostenible y las prácticas observadas en estudios previos (ver antecedentes) lo que evidencia que la finca está adoptando enfoques adecuados para gestionar sus recursos de manera responsable y rentable.

Relacionando esta respuesta con los antecedentes de la investigación, se encuentra que entre los resultados de los estudios seleccionados la flora y la fauna han sido aspectos relevantes en los distintos contextos de la finca, es necesario resguardarlos y dar mantenimiento ya que también forman parte de las prácticas de sostenibilidad del turismo.

En relación con las actividades realizadas en la finca al recibir visitantes, tanto el capataz como los visitantes proporcionaron respuestas que permiten comprender las experiencias y la participación en el entorno turístico de finca Las Promesas de San Blas.

Se presenta en la siguiente tabla el análisis de estas respuestas en función de las actividades descritas y como los involucrados, tanto el personal de la finca como los visitantes interactúan con los recursos turísticos y el ambiente.

**Tabla 2**

*Actividades realizadas en la finca al momento de recibir visitantes*

<p><b>¿Qué actividades realiza la finca al momento de recibir visitantes? ¿Cómo participan en estas actividades?</b></p>	<p><b>¿Qué actividades realizó durante su visita a la finca Las Promesas de San Blas?</b></p>			
<p><b>Respuesta del capataz de la finca</b></p>	<p><b>Respuesta de visitante 1</b></p>	<p><b>Respuesta visitante 2</b></p>	<p><b>Respuesta visitante 3</b></p>	<p><b>Respuestas visitantes 4</b></p>
<p><i>Bueno, cuando vienen estudiantes se les recibe con una taza de café de nuestro mejor café, los llevamos a recorrer la finca donde se les muestra los tipos de café sembrados, ellos pueden comer de las frutas mientras recorren la finca, se les enseña los lugares donde se lava y se seca el café y eso es dependiendo la temporada.</i></p>	<p><i>Hicimos recorridos entre las diferentes plantaciones y recursos naturales que posee la finca.</i></p>	<p><i>Realicé recorridos por la finca donde se observaron los tipos de plantas de café y árboles mientras el propietario nos contaba la sostenibilidad de su finca.</i></p>	<p><i>Realicé una caminata por la finca luego de tomar un café.</i></p>	<p><i>Realizamos una caminata por la finca para familiarizarnos con el entorno y al terminar el recorrido hicimos una breve discusión sobre que nos llamó más la atención.</i></p>

El capataz de la finca describe las actividades de manera detallada, enfatizando la hospitalidad como gesto simbólico el ofrecer una taza de café de la finca, lo que crea una experiencia inicial de conexión con el visitante. Se observa la actividad central de la finca:

recorrido guiado, en el cual se muestran diferentes tipos de café sembrados y se explica el proceso de producción, que incluyen actividades de lavado y secado del café. Estas respuestas evidencian un enfoque educativo sobre los procesos agrícolas y la sostenibilidad en la finca, lo que es central en la experiencia del visitante.

En cuanto a las respuestas de los visitantes que participaron en la investigación mostraron un alto nivel de interacción con los recursos de la finca, particularmente con los recorridos y la exposición a las diversas plantaciones y elementos naturales, se destacan algunos puntos que coinciden en las respuestas de ellos y se narran a continuación:

- Los visitantes mencionan que participaron en recorridos que incluyeron la observación de las plantaciones de café y de otros recursos naturales presentes en la finca. En estas experiencias los visitantes aprenden de la agricultura e interactúan con la naturaleza, lo que se alinea con la descripción del capataz sobre el enfoque educativo de la finca.
- Algunos de los visitantes refieren haber observado diferentes plantas de café, incluso mencionaron interacciones con los productos naturales, como comer frutas durante el recorrido. Esto refleja la participación de los visitantes en las actividades agrícolas lo cual permite una experiencia completa que va más allá de la simple observación.
- Una de las respuestas de los visitantes hace énfasis en la caminata que se realiza para familiarizarse con el entorno y que al final del recorrido se lleva a cabo una breve discusión sobre las impresiones y aspectos que más les llamaron la atención, este tipo de actividad refleja la apreciación del entorno y su valor educativo del recorrido.

Una vez detalladas estas respuestas y su análisis se puede observar la relación existente con los antecedentes y la teoría abordada, en este caso con el turismo y sus prácticas de sostenibilidad, donde los visitantes no solo son observadores, sino que, se involucran activamente en la apreciación del entorno. La teoría sobre el turismo enfatiza que los visitantes deben tener una experiencia significativa relacionada con la conservación de los recursos turísticos, la cultura local y las prácticas agrícolas, esto porque los visitantes son estudiantes de determinadas universidades que llegan a experimentar en relación con sus prácticas y carreras profesionales.

En este caso, la finca está promoviendo actividades turísticas que va más allá del simple disfrute del paisaje, sino que incorpora una profunda conexión con los procesos productivos, en este caso, el café y la sostenibilidad. El hecho de que los visitantes puedan probar los productos de la finca tales como el café y las frutas durante el recorrido guiado por el capataz fortalece el componente de experiencia sobre el turismo.

En todo esto se refleja un enfoque que combina la hospitalidad, la educación sobre la sostenibilidad y la participación de los visitantes. Los recorridos por las plantaciones del café, las explicaciones sobre el proceso de producción y la interacción con el entorno natural brindan a los visitantes una experiencia completa, lo que es coherente con las tendencias actuales del turismo.

Enfocados en el primer objetivo, la siguiente tabla muestra tanto las interrogantes realizadas en la entrevista con sus respectivas repuestas para identificar los recursos turísticos que posee la finca Las Promesas de San Blass.

**Tabla 3**

*Percepción de los participantes sobre los recursos turísticos de la finca*

<b>Pregunta</b>	<b>Informante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis en la relación con el objetivo</b>
Comente sobre la diversidad de flora y fauna que posee la finca.	Propietario	<i>Guardabarrancos, pájaros carpinteros, cenizontes, clarineros, chorchas, colibríes, urracas, oropéndolas. Árboles: pinos, bambú, robles, cedros, madero negro. También hay serpientes, guardatinajas y ardillas.</i>	Enfatiza en la biodiversidad como un recurso natural clave para desarrollar actividades ecoturísticas y educativas.
¿Considera que los recursos turísticos que posee la finca tienen potencial para	Propietario	<i>Sí, plantea construir un cafetín y cabañas. Propone paquetes turísticos con otras</i>	Evidencia que los recursos turísticos tienen un alto potencial para el desarrollo de

<b>Pregunta</b>	<b>Informante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis en la relación con el objetivo</b>
convertirse en servicios turísticos?		<i>fincas en un circuito de 4 días, aprovechando los paisajes y la conexión con la naturaleza.</i>	servicios turísticos en la finca.
¿Cuáles considera que son los principales valores naturales o culturales que destacan en su finca?	Propietario	<i>Naturaleza bien conservada, río que no se seca. Culturales: creación de composta y control de insectos con trampas naturales.</i>	Identifica elementos naturales y culturales únicos que refuerzan la sostenibilidad y el atractivo turístico.
¿Qué tipo de visitantes reciben con mayor frecuencia?	Capataz	<i>Estudiantes universitarios y compradores internacionales de café.</i>	Muestra un público potencial para crear los servicios turísticos, incluyendo ecoturismo y actividades académicas.
¿Cuáles son los principales recursos turísticos que le atraen al visitante?	Capataz	<i>El café, como principal recurso productivo y turístico.</i>	Menciona un producto agroindustrial con gran valor turístico, que puede posicionarse como un atractivo temático.
¿Qué recursos naturales o culturales le parecieron más interesantes?	Visitante 1	<i>Recursos naturales: miradores, bosques de pinos, árboles frutales.</i>	Paisajes y la riqueza forestal como elementos destacados para el turismo.
¿Cómo calificaría el cuidado que se les da a los recursos turísticos que cuenta la finca?	Visitante 1	<i>Excelente. Destaca que los recursos se manejan de forma segura y responsable.</i>	Refuerza la percepción positiva sobre las prácticas de sostenibilidad en la finca.

<b>Pregunta</b>	<b>Informante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis en la relación con el objetivo</b>
¿Considera que los recursos turísticos que posee la finca tienen el potencial para ofertarse como servicios turísticos?	Visitante 1	<i>Sí, considera que la finca tiene los recursos necesarios para ofrecer turismo sostenible, algo único en Dipilto.</i>	Reafirma el potencial de los recursos para desarrollar un turismo diferenciado, con un enfoque en la sostenibilidad.
¿Qué recursos naturales o culturales le parecieron más interesantes?	Visitante 2	<i>Naturales: variedad de aves y árboles frutales. Culturales: labores agrícolas sostenibles explicadas en la finca.</i>	Resalta elementos clave para atraer a turistas interesados en la biodiversidad y en la experiencia educativa cultural.
¿Cómo calificaría el cuidado que se les da a los recursos turísticos que cuenta la finca?	Visitante 2	<i>Excelente, menciona que las prácticas sostenibles protegen los recursos.</i>	Muestra que el manejo responsable de los recursos contribuye a su atractivo turístico.
¿Considera que los recursos turísticos que posee la finca tienen el potencial para ofertarse como servicios turísticos?	Visitante 2	<i>Sí, menciona que la finca tiene abundantes recursos turísticos que podrían atraer visitantes.</i>	Reafirma la viabilidad de transformar los recursos en servicios turísticos atractivos.
¿Qué recursos naturales o culturales le parecieron más interesantes?	Visitante 3	<i>Naturales: diversidad de plantas.</i>	Refuerza el valor de la flora como recurso diferenciador.
¿Cómo calificaría el cuidado que se les da a los recursos turísticos que cuenta la finca?	Visitante 3	<i>Bueno, considera adecuado el manejo de los recursos.</i>	Refiere el cuidado de los recursos es un factor importante para los visitantes.

<b>Pregunta</b>	<b>Informante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis en la relación con el objetivo</b>
¿Considera que los recursos turísticos que posee la finca tienen el potencial para ofertarse como servicios turísticos?	Visitante 3	<i>Sí, porque los recursos son llamativos y diferentes.</i>	Identifica un aspecto innovador en la finca que podría captar la atención de turistas.
¿Qué recursos naturales o culturales le parecieron más interesantes?	Visitante 4	<i>Naturales: un río con agua limpia y saludable, biodiversidad.</i>	Destaca los recursos hídricos y la conservación de la biodiversidad como atractivos principales.
¿Cómo calificaría el cuidado que se les da a los recursos turísticos que cuenta la finca?	Visitante 4	<i>Excelente, menciona que la biodiversidad está bien cuidada.</i>	Refuerza la percepción positiva sobre el manejo sostenible de los recursos.
¿Considera que los recursos turísticos que posee la finca tienen el potencial para ofertarse como servicios turísticos?	Visitante 4	<i>Sí, menciona el ambiente agradable y el clima fresco como elementos que atraerían turistas.</i>	Agrega valor al entorno como elemento complementario para el desarrollo turístico.

Por lo antes mencionado, la finca Las Promesas de San Blas cuenta con recursos naturales y culturales destacados, como su biodiversidad, paisajes, un río de aguas limpias y prácticas agrícolas sostenibles, que poseen un alto potencial para transformarse en servicios turísticos. Las opiniones de los participantes muestran una percepción positiva del manejo responsable de los recursos, lo que posiciona a la finca como un destino con ventajas competitivas en el ámbito del turismo sostenible en el municipio de Dipilto.

## 10.2. Prácticas de sostenibilidad en conexión con los recursos turísticos que realiza la finca Las Promesas de San Blas

Se describen y analizan las respuestas en relación con el segundo objetivo de investigación, ya que las prácticas mencionadas se conectan estrechamente con el objetivo al demostrar que estas acciones contribuyen al medio ambiente como a la experiencia turística. Las respuestas mostradas evidencian el compromiso de la Finca con la sostenibilidad ambiental, social y económica.

**Tabla 4**  
*Prácticas de sostenibilidad*

Pregunta	Propietario	Capataz	Visitante 1	Visitante 2	Visitante 3	Visitante 4	Análisis y relación con el objetivo
¿Cuáles son las prácticas de sostenibilidad que implementa la finca Las Promesas de San Blas en relación con el uso de sus recursos turísticos?	<i>Uso de trampas y labores culturales para el control de plagas; fertilizantes amigables con el medio ambiente; reciclaje de agua; protección de cuencas; no uso de herbicidas; reforestación.</i>	<i>Métodos tradicionales de beneficio de café; reciclaje de agua; protección de cuencas; reforestación.</i>	<i>Abonos orgánicos con pulpa de café; uso de paneles solares; clasificación de residuos orgánicos e inorgánicos.</i>	<i>Uso de recursos naturales y prácticas amigables para el entorno, como la reforestación.</i>	<i>Prácticas de cuidado del agua y conservación del suelo, destacando el compromiso ambiental</i>	<i>Énfasis en las medidas aplicadas para conservar la biodiversidad y proteger el entorno.</i>	Estas prácticas reflejan un claro compromiso por parte de la finca en cuidar el medio ambiente y, al mismo tiempo, fortalecer los recursos turísticos como elementos sostenibles y atractivos para los visitantes.
¿La finca realiza alguna gestión específica para la conservación del medio ambiente?	<i>Métodos de procesamiento de café que incluyen reciclaje de agua y filtros; talleres para productores y visitantes sobre conservación ambiental.</i>	<i>Reforestación anual y clasificación de residuos.</i>	<i>Filtros de agua para el beneficio del café.</i>	<i>Paneles solares para reducir la dependencia energética.</i>	<i>Explicaciones durante la visita sobre el impacto positivo de las prácticas sostenibles.</i>	<i>Cuidado del paisaje natural para asegurar su atractivo turístico.</i>	Las acciones relacionadas con la conservación ambiental aseguran la sostenibilidad de las actividades productivas y turísticas, fortaleciendo la oferta de la finca y sensibilizando a los visitantes.
¿Las prácticas sostenibles que realiza le han otorgado	<i>Rainforest Alliance, C.A.F.É Practices, Noruega (Pauling) y</i>	-----	-----	-----	-----	-----	Las certificaciones reflejan el reconocimiento de las prácticas sostenibles implementadas, fortaleciendo la

Pregunta	Propietario	Capataz	Visitante 1	Visitante 2	Visitante 3	Visitante 4	Análisis y relación con el objetivo
alguna certificación?	<i>Denominación de Origen Dipilto.</i>						reputación de la finca y su atractivo para el turismo sostenible.
¿Existen programas de educación ambiental o sensibilización para los visitantes?	<i>Talleres anuales con niños de la comunidad sobre cuidado del medio ambiente; actividades recreativas para fomentar la conciencia ambiental.</i>	<i>Charlas y explicaciones a los trabajadores sobre medidas ambientales.</i>	<i>Talleres esporádicos con niños para reforzar la educación ambiental desde edades tempranas.</i>	<i>Don Gonzalo enseña personalmente la importancia de la sostenibilidad en el trabajo.</i>	<i>Explicaciones a los visitantes sobre las prácticas sostenibles implementadas.</i>	<i>Observaciones durante la visita sobre la importancia de las prácticas sostenibles en la finca.</i>	Los talleres y las explicaciones ofrecidas muestran una conexión clara con el objetivo al fomentar la sensibilización hacia la sostenibilidad como parte de la experiencia turística.
¿En qué medida se sienten involucrados en la gestión de los recursos naturales de la finca?	<i>Participa activamente en la supervisión de reforestación y conservación de recursos.</i>	<i>Compromiso con labores como la siembra, chapias y abonos sostenibles.</i>	<i>Observan el impacto de las actividades y expresan su valoración positiva hacia las prácticas.</i>	<i>Identifican un ambiente de trabajo comprometido con el cuidado de los recursos.</i>	<i>Aprecian la conexión entre las acciones sostenibles y la conservación del entorno natural.</i>	<i>Percepción positiva de los esfuerzos realizados por los trabajadores y la finca en la sostenibilidad.</i>	La implicación de los trabajadores y la percepción de los visitantes reflejan un compromiso integral con las prácticas sostenibles, asegurando el manejo adecuado de los recursos para sostener tanto la producción como la experiencia turística.
¿Han recibido formación sobre sostenibilidad y prácticas ambientales para desarrollar su trabajo?	<i>Formación directa por parte del propietario; aprendizaje basado en la experiencia.</i>	<i>Capacitación impartida por el propietario y aplicación en el campo.</i>	<i>Don Gonzalo comparte sus conocimientos con los visitantes y trabajadores.</i>	<i>La finca demuestra un entorno de aprendizaje práctico sobre sostenibilidad.</i>	<i>Participación en actividades que reflejan la formación sobre sostenibilidad.</i>	<i>Reconocimiento de los esfuerzos educativos hacia los trabajadores y su impacto en las actividades de la finca.</i>	Aunque la formación no es formal, el aprendizaje práctico asegura la implementación adecuada de las prácticas sostenibles, fortaleciendo el vínculo entre la sostenibilidad y los recursos turísticos de la finca.
¿Cómo manejan los residuos generados por la finca? ¿Qué estrategias	<i>Clasificación de residuos; elaboración de composta con residuos orgánicos; disposición</i>	<i>Compostaje y clasificación de residuos orgánicos; reciclaje de agua para evitar</i>	<i>Uso eficiente de recursos; observan el impacto de las</i>	<i>Reciclaje y reducción de residuos como ejemplo de</i>	<i>Aprecian el manejo sostenible de los residuos</i>	<i>Valoran las estrategias visibles como la composta</i>	La gestión de residuos destaca como una práctica clave para mantener la sostenibilidad, contribuyendo

Pregunta	Propietario	Capataz	Visitante 1	Visitante 2	Visitante 3	Visitante 4	Análisis y relación con el objetivo
se utilizan para reducir el impacto ambiental?	<i>externa de residuos inorgánicos; uso de paneles solares.</i>	<i>desperdicio y contaminación.</i>	<i>prácticas sostenibles.</i>	<i>buenas prácticas.</i>	<i>durante la visita.</i>	<i>y el reciclaje en la conservación del entorno.</i>	directamente al entorno y mejorando la experiencia turística al mostrar un entorno limpio y cuidado.

Las prácticas sostenibles implementadas en la finca Las Promesas de San Blas, como la reforestación, el manejo adecuado de residuos, el reciclaje de agua y el uso de paneles solares, reflejan un compromiso integral con la conservación ambiental y el turismo sostenible. La finca cuenta con certificaciones internacionales que avalan sus esfuerzos, mientras que la educación ambiental y la formación práctica fortalecen tanto a los trabajadores como a los visitantes en la sensibilización hacia la sostenibilidad. Estas acciones no solo aseguran la preservación de los recursos naturales, sino que también consolidan la reputación de la finca como un destino turístico comprometido con el medio ambiente, logrando un equilibrio entre producción, sostenibilidad y experiencia turística.

Por consiguiente, los resultados obtenidos a través de la guía de observación guardan una relación directa con los objetivos uno y dos, tal como se detalla a continuación:

Finca Las Promesas de San Blas, comunidad la Tablazón, Dipilto, N.S. Dividida en dos acciones, la primera para evaluar los recursos turísticos que posee la finca y la segunda para evaluar condiciones.

**Tabla 5**  
*Observación para evaluar los recursos turísticos*

Criterios a evaluar	Si	No	Observaciones
Posee la finca paisajes naturales (montaña, bosque, río, miradores naturales, entre otros).	X		La finca está totalmente rodeada de recursos turísticos

<b>Criterios a evaluar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
El clima influye en la actividad turística de la finca.	X		Es bastante fresco y eso hace que las visitas sean más enriquecedoras al momento de explicar los diferentes procesos del café
Se observan diversidad de flora y fauna en la finca.	X		Se observa diversidad de aves que son propias de la localidad entre otros tipos y variedad en árboles.
Se evidencia la preservación de los recursos naturales (buenas prácticas agrícolas).	X		Si, al recorrer la finca se observan las trampas en los plantíos de café, las podas que se realizan de manera constante, el almacenamiento adecuado de los fertilizantes naturales.
Se cultivan plantas medicinales con métodos tradicionales.	X		Si, hay variedad de plantas medicinales
Se utilizan métodos ancestrales para mostrar el proceso del café.	X		Se utiliza maquinaria tradicional, como las despulpadoras, molinos a mano y zarandas para el secado del café

<b>Criterios a evaluar</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>En mal estado</b>	<b>Observaciones</b>
Condiciones de accesibilidad (caminos y carreteras).		X			Los caminos en la finca son accesibles, depende también de la condición física, para llegar a la comunidad donde se ubica la finca hay falta de transporte público y las

					carreteras son adoquinadas hasta cierto punto.
Estado de los miradores naturales en cuanto a seguridad y accesibilidad.			X		Como aún no se prestan los servicios turísticos no están adaptados para ser utilizados de manera responsable

Los resultados de la guía de observación evidencian aspectos clave que se relacionan directamente con los objetivos de investigación. En relación con el objetivo uno que cita el identificar los recursos turísticos en la finca:

- Paisajes naturales: La finca cuenta con montañas, bosques, ríos y miradores naturales, lo que constituye una rica oferta de recursos turísticos naturales. Estos elementos son esenciales para actividades turísticas como el ecoturismo, senderismo, observación de flora y fauna, lo cual responde directamente a la necesidad de identificar los recursos con los que la finca cuenta.
- Clima favorable: El clima fresco es un recurso atractivo para los turistas, particularmente para aquellos interesados en conocer más sobre los procesos agrícolas, como el cultivo del café, en un entorno natural y agradable.
- Flora y fauna: La diversidad de aves y árboles en la finca representa una oportunidad para promover el ecoturismo y la observación de biodiversidad, lo que enriquece el catálogo de recursos turísticos disponibles.

Conforme al objetivo dos que buscaba describir las prácticas de sostenibilidad en conexión con los recursos turísticos que realiza la finca Las Promesas de San Blas:

- Preservación de recursos naturales: La finca practica una agricultura sostenible, como el uso de trampas para plagas, podas regulares y almacenamiento adecuado de fertilizantes naturales. Estas prácticas no solo garantizan la calidad del café, sino que también permiten

mantener la biodiversidad y los recursos naturales que los turistas pueden disfrutar durante su visita.

➤ Cultivo de plantas medicinales y métodos ancestrales: El cultivo de plantas medicinales con métodos tradicionales y el uso de técnicas ancestrales para procesar el café (como despulpadoras manuales y molinos) son ejemplos claros de cómo la finca integra la sostenibilidad en sus prácticas, conectando con los recursos turísticos mediante la promoción de un turismo cultural y responsable. Estas prácticas se pueden destacar dentro de la oferta de actividades turísticas sostenibles.

En consecuencia, con el objetivo tres que implica proponer un plan estratégico con enfoque de sostenibilidad para la creación de servicios turísticos en la finca Las Promesas de San Blas:

➤ Condiciones de accesibilidad: Aunque los caminos internos son accesibles, la falta de transporte público y las carreteras en mal estado hacia la finca limitan el acceso para los turistas. En el plan estratégico, se debe abordar esta problemática, proponiendo mejoras en la infraestructura de transporte y caminos, garantizando una experiencia más accesible y segura para los turistas.

➤ Miradores naturales: Aunque la finca posee miradores naturales, actualmente no están adaptados para su uso como atracciones turísticas. El plan estratégico debería incluir la adecuación de estos miradores, asegurando su accesibilidad y seguridad, y promoviendo su aprovechamiento como puntos clave dentro de las rutas turísticas sostenibles.

➤ Alojamiento y servicios: La falta de opciones de alojamiento en las cercanías limita el tiempo de estadía de los turistas. Como parte del plan estratégico, se debe considerar la construcción de cabañas o áreas de camping que respeten el entorno natural y utilicen materiales locales, contribuyendo al enfoque sostenible del turismo.

➤ Promoción de actividades recreativas y educativas: Actividades como el ecoturismo, el senderismo y charlas sobre sostenibilidad podrían integrarse al plan estratégico, utilizando los recursos naturales y culturales de la finca de manera responsable.

**Tabla 6**  
*Identificar servicios turísticos*

<b>Criterios a evaluar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
La finca proporciona las condiciones para la realización de actividades turísticas (yoga, camping, glamping, actividades al aire libre, entre otros).	X		La finca posee los recursos para ser aprovechados turísticamente y también tiene los espacios para adecuar cada actividad de las que se busca proponer
Las condiciones del terreno son aptas para la construcción de algún tipo de alojamiento turístico.	X		Es un terrero fuerte no hay peligro de deslizamientos y hay zonas específicas donde se podrían realizar cada una de las actividades.
Se evidencia la necesidad de ofrecer el servicio de alimentación.	X		Si, porque al llegar como visitantes o estudiantes incluso los inversionistas se necesita la alimentación como algo básico ya que no hay lugares donde se vendan alimentos cerca de la finca ni en la comunidad.
Las condiciones geográficas permiten la creación de senderos con diferentes grados de dificultad.	X		Si, hay áreas donde se puede realizar cada grado de dificultad desde el más bajo hasta el más alto.
El avistamiento de aves silvestres interfiere en su hábitad natural.	X		NO, ya que se nos comentaba y se observaba también que estas aves ya están familiarizadas con los trabajadores de la finca y están en su hábitad adecuada donde se sienten seguras.

La guía de observación revela que la finca Las Promesas de San Blas posee una serie de recursos turísticos naturales y culturales que la posicionan como un destino con gran potencial. Las prácticas sostenibles implementadas, como el uso de métodos tradicionales en el cultivo de café y la conservación de la biodiversidad, permiten conectar el turismo con la sostenibilidad.

Sin embargo, se identifican áreas de mejora, como la infraestructura de transporte, la adecuación de miradores naturales y la falta de servicios de alojamiento, que deben ser incluidas

en el plan estratégico para garantizar el desarrollo de un turismo responsable y accesible, manteniendo el enfoque sostenible.

Concluyendo con el análisis del segundo objetivo sobre las prácticas sostenibles implementadas en la finca Las Promesas de San Blas, como la reforestación, el manejo adecuado de residuos, el reciclaje de agua y el uso de paneles solares, reflejan un compromiso integral con la conservación ambiental y el turismo sostenible. La finca cuenta con certificaciones internacionales que avalan sus esfuerzos, mientras que la educación ambiental y la formación práctica fortalecen tanto a los trabajadores como a los visitantes en la sensibilización hacia la sostenibilidad. Estas acciones no solo aseguran la preservación de los recursos naturales, sino que también consolidan la reputación de la finca como un destino turístico comprometido con el medio ambiente, logrando un equilibrio entre producción, sostenibilidad y experiencia turística.

### **10.3 Plan estratégico con enfoque de sostenibilidad para la creación de servicios turísticos para la finca Promesas de San Blas**

Sobre la percepción y propuestas sugeridas por los participantes de investigación se detallan las siguientes:

**Tabla 7**  
*Propuestas sugeridas por los participantes*

<b>Entrevistado</b>	<b>Propuestas de Servicios Turísticos</b>	<b>Mejoras para la Conservación de Recursos Naturales y Culturales</b>	<b>Análisis y Relación con el Objetivo</b>
<b>Propietario</b>	Hospedaje y alimentación.	Mantener certificaciones de calidad y prácticas sostenibles actuales.	Propone fortalecer los servicios básicos demandados por los visitantes, como alojamiento y alimentación, con un enfoque en sostenibilidad para diversificar la oferta turística.
<b>Capataz</b>	Crear alojamiento para visitantes. Mejorar accesibilidad y transporte comunitario.	Cumplir normas para evitar daños ambientales y proteger las plantas.	Destaca la necesidad de infraestructura básica y transporte para atraer visitantes, mientras se promueve un manejo adecuado del medio ambiente.

<b>Visitante 1</b>	Camping, actividades recreativas, y charlas sobre sostenibilidad.	Construcción de cabañas con materiales locales. Jardín botánico.	Plantea actividades integradas con la sostenibilidad y destaca el uso de recursos locales, reforzando el enfoque sostenible del plan turístico.
<b>Visitante 2</b>	Alojamiento y alimentación.	Espacios para actividades al aire libre con enfoque educativo sobre sostenibilidad y agricultura.	Refuerza la necesidad de servicios esenciales y fomenta actividades que sensibilicen a los visitantes sobre el medio ambiente y la sostenibilidad.
<b>Visitante 3</b>	Desarrollo de más áreas recreativas.	Campañas de concientización sobre sostenibilidad.	Plantea la necesidad de áreas para entretenimiento y programas educativos para turistas, alineados con el enfoque de sostenibilidad.
<b>Visitante 4</b>	Alojamiento en áreas específicas para mejorar la experiencia del visitante.	Brigadas ecológicas para promover la conciencia ambiental.	Sugiere servicios adicionales para atraer más turistas y propone involucrar a los visitantes en acciones ecológicas para preservar el entorno.

Las propuestas de los entrevistados coinciden en la importancia de incluir servicios de alojamiento, alimentación y actividades recreativas para mejorar la experiencia del visitante, manteniendo un enfoque sostenible. Las sugerencias para conservación incluyen el uso de materiales locales, campañas educativas y regulación ambiental. Estas iniciativas contribuyen directamente al objetivo de transformar la finca en un destino agroturístico sostenible.

Después de conocer las respuestas de los participantes de la investigación en relación con los objetivos que guían este estudio se desarrolla una propuesta de plan estratégico con enfoque de sostenibilidad para la creación de servicios turísticos en la finca Las Promesas de San Blas. Este plan busca impulsar el potencial turístico de la finca, preservando y potenciando los recursos naturales y culturales con los que cuenta, al mismo tiempo que se promueven prácticas responsables y sostenibles que beneficien tanto a los turistas como a la comunidad local.

El plan estratégico será presentado por etapas, cada una enfocada en áreas clave para la implementación exitosa de los servicios turísticos, tales como la mejora de la infraestructura, el desarrollo de nuevos productos turísticos y la capacitación en prácticas sostenibles. De este

modo, se garantizará que el desarrollo turístico en la finca no solo sea económicamente viable, sino que también sea respetuoso con el entorno natural y cultural que la caracteriza.

El proceso de planificación se desarrolló tomando como base el enfoque que guía esta investigación. Este plan estratégico se estructura en tres etapas claves, cada una diseñada para apoyar el cumplimiento de los tres objetivos específicos que se detallan a continuación:

- Identificar los recursos turísticos con los que cuenta la finca Las Promesas de San Blas.
- Describir las prácticas de sostenibilidad vinculadas a los recursos turísticos de la finca.
- Proponer un plan estratégico con enfoque de sostenibilidad para la creación de servicios turísticos en la finca Las Promesas de San Blas.

El plan estratégico propuesto tiene como objetivo ofrecer una herramienta de gestión que sea útil tanto para el propietario de la finca como para las autoridades locales interesadas en fomentar el turismo. Esta herramienta se enfoca en la creación de servicios turísticos sostenibles, permitiendo a la finca posicionarse como un destino turístico responsable y viable.

Con este plan, el propietario podrá acceder a los pasos necesarios para formalizar su empresa, obteniendo la licencia turística otorgada por el INTUR, lo que le permitirá iniciar su incursión en la industria del turismo. Además, se prevé ofrecer asesoría y acompañamiento durante este proceso, asegurando que la finca pueda ofrecer servicios turísticos de calidad.

También se propone la contratación de personal local para atender a los turistas que visiten la finca, garantizando una experiencia satisfactoria. Para optimizar la gestión de la finca, se incluirán canales de comunicación adecuados, permitiendo que los turistas puedan contactar fácilmente al personal, sin interferir en los horarios del propietario.

Así mismo, este plan incluye los canales de comunicación adaptados y adecuados para que el turista conozca con quien comunicarse y así obtener la información necesaria sobre el proceso de visita de la finca. Con estas herramientas de comunicación el propietario puede crear sus itinerarios, sus paquetes turísticos y darle mejor atención a los grupos que visiten la finca a través de la implementación de sistemas automatizados de comunicación tales como chatbots y así los turistas puedan tener el contacto para la reservación y tener una estadía sin inconvenientes.

## **Etapa 1: Identificación de los recursos turísticos que posee la finca a través de los instrumentos aplicados**

### **➤ Identificación de los recursos**

Al iniciar la investigación se realizaron visitas a la finca con el fin de observar e identificar los recursos turísticos que posee la misma. Durante estas visitas se estableció contacto con el propietario, el señor Gonzalo Castillo, el cual es el encargado de llevar el control y dirección de los procesos administrativos y financieros, acompañado de su capataz, el señor Alejandro Laguna, encargado del monitoreo y cumplimiento de las tareas de la finca.

Además, el señor Castillo se encarga de la organización y recibimiento de los grupos que visitan la finca, una vez estando en el sitio les brinda un recorrido por sus áreas para mostrarles los plantíos de café y las labores culturales que se realizan.

Los principales grupos que visitan la finca son inversionistas interesados en conocer las variedades de café cultivado, estudiantes de la escuela Nacional del Café y estudiantes universitarios que utilizan la finca como centro experimental.

Durante las visitas se aplicaron la guía de observación y las entrevistas, dirigidas al propietario de la finca, el capataz y visitantes, con el objetivo de identificar los recursos turísticos que pueden utilizarse para la oferta de servicios turísticos. Estos instrumentos permitieron conocer los principales recursos turísticos con los que cuenta la finca, identificar la diversidad de flora y fauna y determinar si tienen las condiciones y el potencial para convertirse en un servicio turístico.

### **➤ Inventario de recursos turísticos**

En esta etapa con la guía de observación aplicada se realizó un inventario de los principales recursos turísticos identificados, en donde se presenta una lista de los principales recursos tanto naturales como culturales para luego con la ayuda de una ficha de caracterización poder determinar su potencial para convertirlo en un servicio turístico.

**Tabla 8**  
*Recursos Turísticos Identificados*

Naturales	Culturales
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bosques de pino</li> <li>➤ Fuentes de agua naturales.</li> <li>➤ Distintos tipos de aves.</li> <li>➤ Plantas medicinales.</li> <li>➤ Miradores naturales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Métodos tradicionales de lavado de café.</li> <li>➤ Labores culturales.</li> <li>➤ Maquinarias tradicionales.</li> </ul>

El análisis de los recursos turísticos identificados en la finca Las Promesas de San Blas, tanto naturales como culturales, resalta su potencial para crear una oferta turística sostenible y atractiva. Los recursos naturales, como los bosques de pino, fuentes de agua naturales, la diversidad de aves, las plantas medicinales y los miradores naturales, pueden ser aprovechados para actividades turísticas que fomenten la conservación y la educación ambiental.

Por otro lado, los recursos culturales, tales como los métodos tradicionales de lavado de café, las labores culturales y las maquinarias tradicionales, ofrecen experiencias auténticas que conectan a los visitantes con las tradiciones locales. El plan estratégico debe integrar estos recursos de manera equilibrada, asegurando su preservación mientras se promueve el turismo, lo que contribuiría a diversificar la oferta de servicios turísticos y posicionar la finca como un modelo de sostenibilidad.

**Tabla 9**  
*Inventario*

Nombre del recurso	Cantidad	Ubicación
Bosque de pino	400 árboles de pino	Lotificación
Nombre científico: Ocote Pinus Oocarpa		#1 Priscila
		#2 Cecilia

Nombre del recurso		Cantidad	Ubicación
Río		1 Fuente hidráulica  Micro cuenca Río Dipilto	Zona norte de la finca
Aves	Nombres Científico	Cantidades aproximadas	Toda la finca
Oropéndolas	Oriulus oriolus	100	
Gorriones	Passer domesticus	200	
Guardabarrancos	Eumomota superciliosa	50	
Zanates	Quiscalus	500	
Tucanes	Ramphastidae	10	
Gavilanes	Accipiter nisus	6	
Pájaro carpintero	Picidae	10	
Pavo salvaje	Maleagris gallopavo	3	
Chorchas	Icterus cucullatus	500	
Plantas Medicinales	Nombre científico	Cantidades aproximadas	Diferentes puntos de la finca
Canela	Cinnamomum verum	5	
Limón	Citris limon	50	

Nombre del recurso		Cantidad	Ubicación
Ruda	Ruta	10	
Orégano pequeño	Origanus vulgare	30	
Clavo de olor	Syzygium aromaticum	5	
Acetaminofén	Plectrnthus caninus	10	
Zacate de limón	Cymbopogon citrate	20	
Hierva buena	Mentha spicata	20	
Miradores naturales	5 miradores identificados	Lote #1: Priscila Lote # 2: Cecilia Lote # 3: Ana lucia Lote # 4: María Guadalupe Lote # 5: Castillo	
Métodos tradicionales de lavado del café	3 métodos  ➤ Melado ➤ Natural ➤ Aeróbico	Beneficio de café	

Nombre del recurso	Cantidad	Ubicación
<b>Labores culturales</b>	De acuerdo con la demanda y cronograma de la finca.	Toda la finca
Ahorro de agua		
Uso de fertilizantes naturales		
Abonos orgánicos		
Reforestación de zonas protegidas		
Control de plagas		
Control de insectos a través de trampas orgánicas		
Curva a nivel		
Poda manual		
Uso de energías renovables		
<b>Maquinaria tradicional</b>		<b>Beneficio de café</b>
Despulpadora de café	6	
Barriles de fermentación	50	
Zaranda	15	
Tostadoras artesanales	2	
Molinos manuales	4	
Molino de motor	3	

Nombre del recurso	Cantidad	Ubicación
Secadoras tradicionales	7	
Sistema de circulación de agua	1	
Canales de lavado	2	

El inventario de recursos turísticos en la finca Las Promesas de San Blas, según el objetivo 1, revela una gran variedad de activos naturales y culturales que pueden ser aprovechados para crear una oferta turística sostenible. Entre los recursos naturales se encuentran un bosque de pino con 400 árboles, una fuente hídrica en la zona norte de la finca, una rica biodiversidad de aves como oropéndolas, gorriones, tucanes y gavilanes, así como una variedad de plantas medicinales dispersas por toda la finca. El aproximado en el inventario de aves fue proporcionado por el propietario de la finca, el cual a su vez lo obtuvo gracias a la colaboración con la Fundación Nicafrance.

Además, la finca posee cinco miradores naturales distribuidos en diferentes lotes. En el ámbito cultural, se destacan los métodos tradicionales de lavado de café (melado, natural y aeróbico) y una serie de labores culturales que incluyen prácticas como el ahorro de agua, el uso de fertilizantes naturales, la reforestación, y el control orgánico de plagas e insectos. También se encuentran diversas maquinarias tradicionales, como despulpadoras, molinos manuales, secadoras tradicionales y otros equipos que permiten mantener la autenticidad del proceso de producción del café. Estos recursos no solo contribuyen al enriquecimiento de la experiencia turística, sino que, al mismo tiempo, garantizan que la finca mantenga sus prácticas sostenibles en el tiempo.

Una vez identificados los recursos se evaluaron para conocer su potencial y aporte en la propuesta de servicios turísticos.

➤ **Caracterización de los recursos turísticos identificados**

En esta fase se realiza una ficha de caracterización de los recursos turísticos identificados para determinar cuáles serían los servicios turísticos propuestos.

**Tabla 10**

*Ficha de caracterización de recursos naturales*

<b>Recurso Natural</b>	Bosque de Pino, Ocote Pinus Oocarpa			
<b>Subtipo: Pino Oocarpa</b>				
<b>Descripción del recurso</b>				
<p>Es un bosque de pino plantado por el propietario, la variedad plantada es pino de ocote Pinus Oocarpa encontrada desde el norte de Canadá hasta el norte de Nicaragua, los árboles tienen una edad de 10 años y están articulados con las plantaciones de café, este recurso se podría aprovechar para el establecimiento de miradores naturales, también para la realización de actividades al aire libre como camping, senderismo, yoga, el avistamiento de aves y disfrutar de vistas panorámicas.</p>				
<b>Distancia y tiempo de entrada principal de la finca</b>	<b>Comunidad</b>	<b>Vía de acceso</b>	<b>Distancia en Metros</b>	<b>Tiempo de llegada</b>
	La Tablazón	Caminos	416.7mts	5 minutos
<b>Tipo de propiedad</b>	<b>Privada</b>		<b>Comercialización Turística</b>	<b>Demanda</b>
<b>Señalización</b>	Inexistente		Inexistente	Permanente
<b>Equipamiento y servicio:</b> No cuenta con equipamiento ni servicios turísticos				

<b>Recurso Natural</b>	Fuentes de aguas naturales			
<b>Subtipo:</b> Microcuenca Rio Dipilto				
<b>Descripción del recurso</b>				
La microcuenca del rio Dipilto pasa por la finca las promesas de san Blas, sirviendo como fuente de hidratación y abastecimiento tanto para la finca como para la flora y fauna existente, este recurso puede aprovecharse como un atractivo para los futuros turistas y también para la realización de servicios turísticos como las actividades al aire libre.				
<b>Distancia y tiempo de entrada principal de la finca</b>	<b>Comunidad</b>	<b>Vía de acceso</b>	<b>Distancia en Metros</b>	<b>Tiempo de llegada</b>
	La Tablazón	Caminos	1250mts	15 minutos
<b>Tipo de propiedad</b>	<b>Privada</b>		<b>Comercialización Turística</b>	<b>Demanda</b>
<b>Señalización</b>	Inexistente		Inexistente	Permanente
<b>Equipamiento y servicio:</b> No cuenta con equipamiento ni servicios turísticos				

<b>Recurso Natural</b>	Distintos tipos de aves			
<b>Subtipo:</b> Variedad				

**Descripción del recurso**

La finca es el hábitat de un sin número de aves silvestres tales como: oropéndolas, gorriones, guardabarrancos, zanates, tucanes, gavilanes, pájaro carpintero, pavos salvajes, chorchas entre otros estas aves representan un potencial para la implementación de el avistamiento de estas, esta actividad no altera su hábitat natural puesto que están en bastante contacto con los trabajadores de la finca y por lo tanto ya están acostumbradas.

<b>Distancia y tiempo de entrada principal de la finca</b>	<b>Comunidad</b>	<b>Vía de acceso</b>	<b>Distancia en Metros</b>	<b>Tiempo de llegada</b>
	La Tablazón	Caminos	833.33mts	10 minutos
<b>Tipo de propiedad</b>	<b>Privada</b>		<b>Comercialización Turística</b>	<b>Demanda</b>
<b>Señalización</b>	Inexistente		Inexistente	Permanente
<b>Equipamiento y servicio:</b> No cuenta con equipamiento ni servicios turísticos				

<b>Recurso Natural</b>	Plantas medicinales
<b>Subtipo:</b> Variedad de tipos	
<b>Descripción del recurso</b>	
<p>Estas plantas medicinales son cultivadas con el objetivo de conservación y comercialización, beneficiando al propietario de la finca y a la comunidad. Las plantas cultivadas son: canela, limón, ruda, orégano, clavo de olor, acetaminofén, sácate de limón, hierva buena.</p>	

<b>Distancia y tiempo de entrada principal de la finca</b>	<b>Comunidad</b>	<b>Vía de acceso</b>	<b>Distancia en Metros</b>	<b>Tiempo de llegada</b>
	La Tablazón	Caminos	833.33mts	10 minutos
<b>Tipo de propiedad</b>	<b>Privada</b>		<b>Comercialización Turística</b>	<b>Demanda</b>
<b>Señalización</b>	Inexistente		Inexistente	Permanente
<b>Equipamiento y servicio:</b> No cuenta con equipamiento ni servicios turísticos				

<b>Recurso Natural</b>	Miradores Naturales			
<b>Subtipo:</b> 5 miradores localizados sin nombre				
<b>Descripción del recurso</b>				
Los miradores naturales son espacios generalmente elevados que se encuentran alrededor de toda la finca desde donde se puede observar y ver sus paisajes diversos, distintos tipos de árboles y se identificaron 5 miradores que aportan a la creación de servicios turísticos tales como el senderismo, yoga y talleres de educación ambiental.				
<b>Distancia y tiempo de entrada principal de la finca</b>	<b>Comunidad</b>	<b>Vía de acceso</b>	<b>Distancia en Metros y Km</b>	<b>Tiempo de llegada (en horas y minutos)</b>
	La Tablazón	Caminos	833.33mts	10 minutos
			2.5 km	30 minutos
			5 km	1 hora
			10km	2 horas
			17.5km	3 ½ horas
<b>Tipo de propiedad</b>	<b>Privada</b>		<b>Comercialización Turística</b>	<b>Demanda</b>
<b>Señalización</b>	Inexistente		Inexistente	Permanente
<b>Equipamiento y servicio:</b> No cuenta con equipamiento ni servicios turísticos				

La caracterización de los recursos turísticos identificados en la finca Las Promesas de San Blas muestra un conjunto de activos naturales con gran potencial para el desarrollo de servicios turísticos sostenibles. En primer lugar, el bosque de pino *Pinus Oocarpa*, con árboles

de 10 años, es una excelente opción para el ecoturismo, permitiendo actividades como senderismo, yoga, camping, avistamiento de aves y la creación de miradores naturales.

A pesar de que actualmente no cuenta con señalización ni servicios turísticos, su proximidad a la entrada principal de la finca (a solo 5 minutos a pie) lo convierte en un atractivo accesible. En cuanto a las fuentes de agua naturales, la microcuenca del río Dipilto, que atraviesa la finca, proporciona agua tanto para la finca como para la fauna local y tiene un gran potencial para actividades al aire libre, aunque carece de señalización y servicios turísticos, con una distancia de 15 minutos desde la entrada. En cuanto a la biodiversidad, la finca alberga diversas especies de aves silvestres, como oropéndolas, tucanes y gavilanes, que pueden ser observadas sin alterar su hábitat natural, lo que facilita la implementación de actividades de avistamiento de aves.

También, las plantas medicinales cultivadas en la finca, tales como canela, limón y ruda, son recursos valiosos tanto para la conservación como para la comercialización, beneficiando al propietario y a la comunidad local. Por último, los cinco miradores naturales distribuidos por la finca, con vistas espectaculares de los paisajes y la flora circundante, ofrecen un espacio perfecto para actividades como senderismo y talleres de educación ambiental.

Sin embargo, tanto estos miradores como los demás recursos carecen de equipamiento y servicios turísticos, lo que presenta una oportunidad para su desarrollo en futuros servicios turísticos sostenibles. Todos estos recursos son de propiedad privada y están ubicados dentro de la finca, con una demanda constante y potencial para el turismo, a pesar de la falta de infraestructura y señalización adecuada.

**Tabla 11**  
*Recursos culturales*

<b>Recurso Cultural</b>	Métodos tradicionales de Lavado de Café
<b>Subtipo: Melado, Natural Aeróbico</b>	
<b>Descripción del recurso</b>	

Se identificaron 3 métodos tradicionales para el lavado del café los cuales son: Melado, Natural y Aeróbico. Estos métodos son aplicados con un enfoque sostenible puesto que contribuyen al ahorro del agua y a la preservación de las prácticas tradicionales que son parte de la cultura de la comunidad.

<b>Distancia y tiempo de entrada principal de la finca al beneficio</b>	<b>Comunidad</b>	<b>Vía de acceso</b>	<b>Distancia en Metros</b>	<b>Tiempo de llegada</b>
	La Tablazón	Caminos	416.7mts	5 minutos
<b>Tipo de propiedad</b>	<b>Privada</b>		<b>Comercialización Turística</b>	<b>Demanda</b>
<b>Señalización</b>	Inexistente		Inexistente	Permanente
<b>Equipamiento y servicio:</b> No cuenta con equipamiento ni servicios turísticos				

<b>Recurso Cultural</b>	Labores Culturales			
<b>Descripción del recurso</b>				
<p>Las labores culturales son todas aquellas prácticas de sostenibilidad que se aplican en la finca tales como los métodos tradicionales, el ahorro del agua, el uso de fertilizantes naturales, abonos orgánicos, la reforestación de zonas desprotegidas, control de plagas e insectos a través de trampas naturales, curvas a nivel, poda sanitaria y el uso de energía renovable. Todas estas benefician a un entorno sostenible y a que la finca se establezca como un modelo de finca sostenible</p>				
<b>Distancia y tiempo de</b>	<b>Comunidad</b>	<b>Vía de acceso</b>	<b>Distancia en Metros</b>	<b>Tiempo de llegada</b>

<b>entrada principal de la finca al plantío</b>	La Tablazón	Caminos	416.7mts	5 minutos
<b>Tipo de propiedad</b>	<b>Privada</b>		<b>Comercialización Turística</b>	<b>Demanda</b>
<b>Señalización</b>	Inexistente		Inexistente	Permanente
<b>Equipamiento y servicio:</b> No cuenta con equipamiento ni servicios turísticos				

<b>Recurso Cultural</b>	Maquinarias tradicionales			
<b>Subtipo:</b> variedad				
<b>Descripción del recurso</b>				
<p>La finca cuenta con máquinas y equipos tradicionales para procesar el café, no posee maquinaria moderna ni contaminante. Esta estrategia sirve como atractivo para los futuros turistas que deseen ver, conocer y participar en el proceso del café desde que se recolecta hasta que llega al consumidor final.</p>				
<b>Distancia y tiempo de entrada principal de la finca al beneficio de café</b>	<b>Comunidad</b>	<b>Vía de acceso</b>	<b>Distancia en Metros</b>	<b>Tiempo de llegada</b>
	La Tablazón	Caminos	416.7mts	5 minutos
<b>Tipo de propiedad</b>	<b>Privada</b>		<b>Comercialización Turística</b>	<b>Demanda</b>

<b>Señalización</b>	Inexistente	Inexistente	Permanente
<b>Equipamiento y servicio:</b> No cuenta con equipamiento ni servicios turísticos			

La finca Las Promesas de San Blas también ofrece una serie de recursos culturales que pueden ser aprovechados para el desarrollo del turismo sostenible. En primer lugar, los métodos tradicionales de lavado de café, que incluyen los métodos *Melado*, *Natural* y *Aeróbico*, representan una rica tradición cultural de la finca. Estos métodos no solo mantienen vivas las prácticas ancestrales, sino que también contribuyen al ahorro de agua y a la preservación del entorno.

Aunque no cuentan con señalización ni equipamiento turístico, su ubicación es accesible, ya que se encuentran a solo 5 minutos desde la entrada principal de la finca, lo que facilita su visita. Además, las labores culturales realizadas en la finca, como el uso de fertilizantes naturales, abonos orgánicos, y la implementación de prácticas de sostenibilidad como la reforestación y el control de plagas a través de métodos orgánicos, son parte integral de un modelo agrícola sostenible que puede atraer a los turistas interesados en conocer y aprender sobre la agricultura responsable.

Estas labores, que también se encuentran a 5 minutos de la entrada, no cuentan con equipamiento ni servicios turísticos, pero tienen una demanda constante. Por último, la finca posee maquinaria tradicional para el procesamiento del café, como despulpadoras, zarandas y secadoras, que permiten a los visitantes conocer el proceso del café desde la recolección hasta su preparación para el consumidor final.

Al igual que los otros recursos, las maquinarias tradicionales no están acompañadas de servicios turísticos, pero su cercanía y demanda constante las convierten en un atractivo potencial para los turistas interesados en la cultura cafetalera. En resumen, aunque estos recursos culturales carecen de señalización y equipamiento turístico, su valor como parte de la identidad local y su potencial educativo los hacen ideales para futuras iniciativas de ecoturismo y turismo cultural.

## **Etapa 2. Describir las prácticas de sostenibilidad en conexión con los recursos turísticos que realiza la finca Las Promesas de San Blas**

Las prácticas de sostenibilidad que realiza la finca son con el objetivo de garantizar el equilibrio entre el desarrollo económico, la protección del medio ambiente y el bienestar social, promoviendo un futuro sostenible para las generaciones presentes y futuras. El conocimiento y realización de estas prácticas son una de las principales razones por la cual se destaca la finca y es así también lo que atrae a diferentes grupos de visitantes, que con la oferta de los servicios turísticos podrán realizar actividad turística y convertir a la finca en un destino agroturístico.

Entre estas están:

- Los métodos tradicionales de lavado de café: es un proceso utilizado para separar las capas que cubren el grano y resaltar sus características de calidad. La finca Las Promesas de San Blas se distingue por utilizar tres tipos de lavado, los cuales son combinados con el ahorro del agua y el tratamiento de las aguas mieles para evitar la contaminación de las fuentes hídricas. Estas prácticas son:
  - El método natural: también llamado proceso húmedo, consiste en utilizar agua para retirar las capas que recubren el grano del café y resaltar su sabor limpio y brillante.
  - El método melado: también conocido como honey process, consiste en un proceso intermedio entre el método natural y el lavado. Consiste en despulpar las cerezas del café, pero dejando una parte o la totalidad del mucilago (la sustancia pegajosa que recubre el grano) adherido durante el secado. Este método se llama melado porque el mucilago tiene un aspecto similar a la miel. Para este proceso se utilizan barriles de fermentación.
  - El método aeróbico: es una técnica de fermentación controlada en la que los granos de café se someten a un ambiente con oxígeno para desarrollar perfiles de sabor único. Este método se centra en el uso de microorganismos que metabolizan los azúcares del mucilago del café en presencia de oxígeno, lo que genera compuestos que influyen directamente en las características finales de la bebida. Para este método se usan barriles de fermentación elevados a cierta elevación del suelo.
  - El ahorro del agua: esta práctica consiste en usar la menor cantidad de agua posible en los procesos de lavado del café y las demás actividades de la finca. Además, cuenta con

un sistema elaborado por el propietario para la reutilización del agua después del lavado del café, un sistema de tratamiento de aguas mieles y grises para no contaminar las fuentes hídricas.

- El uso de fertilizantes naturales: consiste en emplear productos orgánicos o minerales que se encuentran dentro de la misma finca para mejorar la fertilidad del suelo, aportar nutrientes esenciales a las plantas y promover un crecimiento saludable. Estos fertilizantes son una alternativa sostenible y ecológica a los fertilizantes químicos los cuales están prohibido por las certificaciones con las que cuenta la finca (Rainforest Alliance y Starbucks), ya que no contaminan el medio ambiente y contribuyen a la salud del suelo.
- Elaboración de abonos orgánicos: Consiste en transformar materiales orgánicos (residuos vegetales, estiércol, resto de comida, entre otros) en productos ricos en nutrientes que mejoran la fertilidad del suelo y promueven el crecimiento saludable de las plantas. Este proceso implica métodos naturales de descomposición llevados a cabo por macroorganismos, lombrices o condiciones específicas que convierten los residuos en materia estable y nutritiva para el suelo. Este abono es usado en los cultivos de café, plantas ornamentales y frutales.
- La reforestación de zonas desprotegidas: Consiste en plantar árboles y otras especies vegetales en áreas que han perdido su cobertura debido al efecto de la actividad humana. En la finca Las Promesas de San Blas se realiza la reforestación periódica, se lograron rehabilitar dos hectáreas con árboles de pino los que hoy en día tienen 10 años y están articulados con plantíos de café, lo que desafía la creencia de que en los bosques de pino no se puede cosechar café.
- Control de plagas e insectos a través de trampas naturales: consiste en emplear métodos no químicos para capturar, reducir o eliminar plagas en el cultivo de café. Se utilizan elementos como señuelos naturales, atrayentes, barreras físicas o estrategias para atraer y capturar insectos o animales perjudiciales, promoviendo una caficultura sostenible y reduciendo el impacto ambiental.
- Curvas a nivel: Se usan como una técnica de conservación del suelo y el manejo del agua en terrenos inclinados o montañosos. Esta práctica consiste en realizar surcos, canales o cortes en el terreno siguiendo las líneas de altitud o las curvas a nivel del terreno. El

objetivo es evitar la erosión del suelo, mejorar la retención del suelo y facilitar el riego eficiente, adaptándose a la topografía natural del terreno.

- Poda sanitaria: Es una práctica agronómica que consiste en la eliminación de ramas, hojas, frutos o partes del cafeto que estén enfermas, dañadas o muertas, con el objetivo de mejorar la salud de la planta y prevenir la propagación de plagas y enfermedades. Esta técnica es fundamental para mantener la productividad y la calidad del cultivo de café.
- Uso de energía renovable: este método consiste en aprovechar las fuentes de energía natural e inagotable y que tienen un bajo impacto ambiental en comparación con las fuentes de energía convencionales. Se aprovecha la luz natural del día para recargar los paneles solares que alimentan al beneficio de café en el proceso de despulpado y así reducir el consumo de energía comercial.

### **Etapas 3: Propuesta de plan estratégico**

#### **Primera estrategia: Gestión y proceso de legalización de la empresa turística Las Promesas de San Blas ante el INTUR**

Objetivo: Garantizar que la empresa cumpla con los requisitos legales, normativos y técnicos establecidos por el ente regulador para poder operar dentro del sector turístico y, además, se vea beneficiada con la asesoría, alianzas y planes de financiamiento que otorga el INTUR.

#### **Requisitos de legalización para obtener licencia turística proporcionada por INTUR**

- Inspección del sitio turístico hecha por INTUR
- Licencia sanitaria emitida por el MINSA
- Inspección de bomberos
- Escritura de la propiedad (original y copia)
- Copia de cedula
- Pago en la DGI
- Realizar pago como empresa nueva
- Firmar código de conducta ESSNA
- Pago e inscripción en la alcaldía

## Segunda estrategia: Reclutamiento y capacitación de personal orientado al turismo

Objetivo: Asegurar que la empresa cuente con un equipo humano calificado, motivado y alineado con los valores y metas de la empresa y contribuir a la eficiencia en la oferta de servicios de calidad y satisfacer las expectativas de los clientes y fortalecer la competitividad en el mercado turístico.

### Personal para contratar

**Tabla 12**

*Reclutamiento y planilla de pagos*

Puestos Requeridos	Cantidad	Salario
Administrador	1	C\$15,000.00
Cocinera	1	C\$10,500.00
Bar tender de cafetería	1	C\$10,000.00
Guía turístico	1	C\$10,000.00
Ama de llaves	1	C\$12,000.00

Empresa Las Promesas de San Blas									
Planilla de pagos									
Puesto de trabajo	Salario Bruto	INSS Laboral	IR	Aguinaldo	Vacaciones	INSS Patronal	INATEC	Total	Salario neto
Administrador	C\$ 15,000.00	C\$ 1,050.00	C\$ 842.50	C\$ 1,249.95	C\$ 1,249.95	C\$ 3,225.00	C\$ 300.00	C\$21,024.90	C\$ 13,107.50
Cocinera	C\$ 10,500.00	C\$ 735.00	C\$ 214.75	C\$ 874.97	C\$ 874.97	C\$ 2,257.50	C\$ 210.00	C\$14,717.43	C\$ 9,550.25
Bartender	C\$ 10,000.00	C\$ 700.00	C\$ 145.00	C\$ 833.30	C\$ 833.30	C\$ 2,150.00	C\$ 200.00	C\$14,016.60	C\$ 9,155.00
Guía turístico	C\$ 10,000.00	C\$ 700.00	C\$ 145.00	C\$ 833.30	C\$ 833.30	C\$ 2,150.00	C\$ 200.00	C\$14,016.60	C\$ 9,155.00
Ama de llaves	C\$ 12,000.00	C\$ 840.00	C\$ 424.00	C\$ 999.96	C\$ 999.96	C\$ 2,580.00	C\$ 240.00	C\$16,819.92	C\$ 10,736.00
<b>Total</b>	<b>C\$ 57,500.00</b>	<b>C\$ 4,025.00</b>	<b>C\$1,771.25</b>	<b>C\$ 4,791.48</b>	<b>C\$ 4,791.48</b>	<b>C\$ 12,362.50</b>	<b>C\$ 1,150.00</b>	<b>C\$80,595.45</b>	<b>C\$ 51,703.75</b>

### Proceso de reclutamiento de personal y capacitación

Esta etapa se enfoca en definir claramente el puesto que se necesita cubrir lo cual se hará a través de un manual de funciones donde se determinaran las habilidades y competencias necesarias, para el proceso de reclutamiento, se elegirán los canales necesarios para la divulgación, una vez se contrate el personal, el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) se encargara de brindar las capacitaciones necesarias para cada puesto de trabajo en temas como: Atención al cliente, conocimientos sobre servicios básicos y complementarios, elaboración de

batidos y bebidas artesanales, elaboración de distintos tipos de bebidas calientes y frías, gastronomía local, manejo de inventarios, decoración de habitaciones, cursos para guías turísticos, turismo rural y prácticas sostenibles para la conservación del medio ambiente.

**Tabla 13**  
*Manual de Funciones*

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
Nombre del cargo	Administrador
Jefe inmediato	Propietario
Uniforme	El uniforme será semi formal, zapatos cómodos, camisa manga corta de botones color verde pantalón de mezclilla negro.
Experiencia laboral	Empresas de servicios turísticos
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	
Administrar las operaciones diarias y garantizar que la finca funcione sin problemas.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planeación (deberá cumplir las metas y objetivos de la empresa ya sean a corto, mediano o largo plazo).</li> <li>➤ Organización (ser líder y establecer funciones para cada área).</li> <li>➤ Dirección (toma de decisiones para que se logren los procesos administrativos con éxito).</li> <li>➤ Control (asegurarse de realizar constantemente revisiones y supervisiones a los diferentes equipos y departamentos de trabajo a fin de saber y conocer cómo va el proceso, para así, poder corregir algunas fallas o riesgos que pudieran surgir o existir).</li> </ul>	

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
Nombre del cargo	Cocinero

Jefe inmediato	Administrador
Uniforme	Uniforme, pantalón negro camiseta blanca
Experiencia laboral	No requerida
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	
Elaboración y cocinado de los diferentes platos que componen la carta de la cafetería.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Preparar los alimentos</li> <li>➤ Certificar el sabor y la calidad de cada plato</li> <li>➤ Controlar la temperatura de cada elemento de la cocina</li> <li>➤ Cocinar y presentar los platos</li> <li>➤ Adaptar o cambiar el menú del establecimiento</li> <li>➤ Organizar los pedidos</li> <li>➤ La limpieza e inspección de la cocina</li> </ul>	

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
Nombre del cargo	Bar tender de cafetería
Jefe inmediato	Administrador
Uniforme	El uniforme será formal, zapatos negros, camisa manga corta de botones, color verde, pantalón de vestir negro
Experiencia laboral	No requerida
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	
Alcanzar la «jícara perfecta» y crear nuevas bebidas basadas en café	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manejo de su estación de trabajo.</li> <li>➤ Elaboración y preparación de bebidas.</li> </ul>	

- Atención al cliente.

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
Nombre del cargo	Guía turístico
Jefe inmediato	Administrador
Uniforme	Ropa adecuada para las actividades y recorridos por la finca, no se exige uniforme.
Experiencia laboral	No requerida
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	
Que logre facilitar la experiencia de cada turista que llegue a la finca, garantizando seguridad, educando y promoviendo valores.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recepción de visitantes</li> <li>➤ Presentar resumen de los recorridos</li> <li>➤ Explicar el propósito de las actividades a realizar</li> <li>➤ Trasmistir información acerca de las plantaciones de café, flora y fauna, servicios de la finca y sobre todo de las prácticas de sostenibilidad.</li> <li>➤ Responder preguntas</li> </ul>	

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
Nombre del cargo	Ama de llaves
Jefe inmediato	Administrador
Uniforme	Pantalón azul, camiseta verde, zapatos cómodos
Experiencia laboral	No requerido
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	

Garantizar la limpieza, organización y mantenimiento adecuado del alojamiento
<b>FUNCIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Limpieza de cabañas y sus alrededores</li> <li>➤ Lavado, secado y doblado de ropa de cama y de huéspedes</li> <li>➤ Decoración de camas</li> <li>➤ Desinfectar las superficies y mobiliario</li> <li>➤ Monitorear que la ropa de cama este completa</li> <li>➤ Organizar almacenes</li> </ul>

**Tercera estrategia: Propuesta de servicios turístico-sostenibles en la finca Las Promesas de San Blas**

Objetivo: Diseñar una propuesta de servicios y actividades turísticas que generen beneficios económicos, respeten el medio ambiente y contribuyan al bienestar social y cultural de la finca y la comunidad local.

Tomando la información recopilada en las anteriores etapas se incorpora una propuesta de servicios turísticos básicos y complementarios para satisfacer la demanda y aprovechar el potencial turístico de los recursos turísticos identificados.

**Tabla 14**  
*Servicios propuestos*

<b>Servicio de alojamiento</b>			
<b>Tipo de alojamiento</b>	<b>Tipo de habitación</b>	<b>Precio</b>	<b>Condiciones</b>
Cabaña	Sencilla	\$35/C\$1,281.70	Habitación sencilla
			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inodoro</li> <li>➤ Duchas</li> <li>➤ Cama King</li> <li>➤ Ropa de cama</li> </ul>

<b>Servicio de alojamiento</b>			
<b>Tipo de alojamiento</b>	<b>Tipo de habitación</b>	<b>Precio</b>	<b>Condiciones</b>
			(Sábanas, colchas y mantas cubre colchón, edredones, toallas) ➤ Almohadas ➤ Mueble para pertenencias ➤ Lámpara
<b>Servicio de alojamiento</b>			
<b>Tipo de alojamiento</b>	<b>Tipo de habitación</b>	<b>Precio</b>	<b>Condiciones</b>
Cabaña	Doble	\$45/C\$1,647.90	Habitación doble
			➤ Inodoros ➤ Ducha ➤ 2 camas Queen ➤ Ropa de cama (Sábanas,

<b>Servicio de alojamiento</b>			
<b>Tipo de alojamiento</b>	<b>Tipo de habitación</b>	<b>Precio</b>	<b>Condiciones</b>
			colchas y mantas cubre colchón, edredones, toallas) ➤ Almohadas ➤ Mueble para pertenencias ➤ Lámpara
<b>Servicio de alojamiento</b>			
<b>Tipo de alojamiento</b>	<b>Tipo de habitación</b>	<b>Precio</b>	<b>Condiciones</b>
Cabaña	Sencilla	\$60/C\$2,197.20	Habitación matrimonial/triple
			➤ Inodoros ➤ Ducha ➤ Cama King ➤ Literas ➤ Ropa de cama (Sábanas,

<b>Servicio de alojamiento</b>			
<b>Tipo de alojamiento</b>	<b>Tipo de habitación</b>	<b>Precio</b>	<b>Condiciones</b>
			colchas y mantas cubre colchón, edredones, toallas) ➤ Almohadas ➤ Mueble para pertenencias ➤ Lámpara
<b>Tipo de establecimiento</b>			
Cafetería			
4 mesas con 24 sillas			
<b>Tipo de servicio</b>			
AABB			
<b>Platillos ofertados</b>	<b>Bebidas ofertadas</b>	<b>Precios</b>	
Desayuno tradicional (gallo pinto, huevos, queso, tortillas)	Café o Refresco de temporada	C\$110.00	

<b>Servicio de alojamiento</b>			
<b>Tipo de alojamiento</b>	<b>Tipo de habitación</b>	<b>Precio</b>	<b>Condiciones</b>
Almuerzo ejecutivo (Arroz, ensaladas, filetes de carne roja o blanca, tortillas)	Refrescos de temporada	C\$270.00	
Cena tradicional (Huevos, tajadas de plátano, gallopinto, queso)	Café o Refresco de temporada	C\$110	

<b>Servicios turísticos complementarios</b>	
<b>Servicio turístico</b>	<b>Actividades</b>
Talleres de educación ambiental  Precio: \$10/C\$366.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Concientización sobre el cuidado del medio ambiente.</li> <li>➤ Enseñar técnicas y comportamientos sostenibles como el uso responsable del agua, el reciclaje, la agricultura orgánica y la conservación de los recursos.</li> <li>➤ Desarrollar habilidades para la conservación, proporcionando a los participantes habilidades prácticas como la creación de compost, la reforestación y diseño de huertos ecológicos.</li> <li>➤ Mostrar a los visitantes como el turismo puede ser compatible con la conservación del medio ambiente,</li> </ul>

	<p>destacando el papel de la finca en el desarrollo sostenible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Educar sobre los ecosistemas locales, la fauna y flora nativa y los esfuerzos de conservación que se llevan a cabo en la finca.</li> </ul>
<p>Picnic</p> <p>Precio: \$40/C\$1,464.80 incluye alimentos y utensilios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organizar picnics en los miradores para disfrutar de la comida al aire libre con vistas naturales.</li> <li>➤ Alimentos preparados en la finca por lo que serán comidas frescas y productos locales.</li> <li>➤ Utilizar manteles de tela y utensilios reutilizables para minimizar el uso de plásticos.</li> <li>➤ Disfrutar de la privacidad con pareja o amigos.</li> <li>➤ Realizar sus propias actividades en el picnic dándoles indicaciones de no dañar el medio ambiente.</li> </ul>
<p>Camping</p> <p>Precio: \$80/C\$2,929.60 incluye la carpa, saco de dormir y alimentación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aprender a montar y desmontar tiendas de campaña.</li> <li>➤ Cantar.</li> <li>➤ Realizar concurso en donde los participantes cuenten sus historias más interesantes relacionadas con la naturaleza.</li> <li>➤ Organizar la búsqueda del tesoro en la que los participantes busquen objetos naturales o sigan pistas en el entorno.</li> <li>➤ Usar lupas para observar insectos y aprender sobre sus roles en el ecosistema.</li> </ul>

<p>Yoga</p> <p>\$10/C\$366.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realización de diversas posturas físicas que mejoran la flexibilidad, fuerza y equilibrio.</li> <li>➤ Ejercicios de control de la respiración que ayudan a calmar la mente y aumentar la energía vital.</li> <li>➤ Meditación.</li> <li>➤ Técnicas para mejorar la tensión física y mental.</li> <li>➤ Yoga en parejas, para fomentar la conexión y el apoyo mutuo.</li> <li>➤ Adaptar la práctica para principiantes</li> <li>➤ Intermedios y avanzados ajustando las posturas y técnicas.</li> </ul>
<p>Avistamiento de aves</p> <p>Precio: \$30/C\$1,098.60</p> <p>Incluye binoculares y cámara fotográfica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilizar equipamiento adecuado como binoculares para observar las aves en su hábitat natural.</li> <li>➤ Organizar sesiones de fotografía donde los participantes puedan capturar imágenes de las aves.</li> <li>➤ Enseñar a reconocer diferentes especies de aves y sus comportamientos.</li> <li>➤ Instalar comedores y bebedores en áreas estratégicas de la finca para atraer a las aves y facilitar su observación.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actividades centradas en la identificación de aves mediante sus vocalizaciones, fomentando la atención plena.</li> <li>➤ Informar sobre la importancia de la conservación de aves y cómo se puede contribuir a su protección en el entorno agrícola.</li> <li>➤ Organizar competencias para animar a los visitantes a capturar las mejores imágenes de aves de la finca.</li> </ul>
<p>Senderismo</p> <p>Precio:</p> <p>Grado de dificultad baja: \$10/C\$366.00 con una duración de 15 minutos</p> <p>Grado de dificultad media: \$25/C\$915.50 con una duración de 45 minutos</p> <p>Grado de dificultad alta: \$35/C\$1,281.70 con una duración de 1 hora con 30 minutos (Incluye guía, merienda y agua)</p> <p>Se proponen 3 senderos los cuales ya están señalizados, serán nombrados de acuerdo con las aves encontradas en la finca y son los siguientes:</p>	<p>Estos senderos son los ya utilizados por el propietario para mostrarles los plantíos de café a los inversionistas que recibe y a los grupos de estudiantes. Están señalizados y cuentan con accesibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Caminatas en la naturaleza, estas varían sus grados de dificultad y duración, disfrutando de paisajes naturales.</li> <li>➤ Identificar y apreciar las especies de plantas y animales locales.</li> <li>➤ Conocer los tipos de café en las plantaciones.</li> <li>➤ Capturar imágenes de la belleza natural y la vida silvestre que se encuentra en el recorrido.</li> <li>➤ Fomentar el compañerismo y compartir experiencias.</li> <li>➤ En las temporadas de cosecha conocer las técnicas de lavado de café y sus procesos.</li> <li>➤ Estudiar y aprender sobre las plantas medicinales que se encuentran en el área.</li> </ul>

<p>Sendero 1 Guardabarranco</p> <p>Sendero 2 Gorrión</p> <p>Sendero 3 San Blas</p>	
<p>Visita a miradores naturales (Incluido en el senderismo)</p> <p>Mirador 1 Priscila</p> <p>Mirador 2 Cecilia</p> <p>Mirador 3 Ana Lucia</p>	<p>Estos miradores naturales están identificados y marcados, sus nombres aluden a los lotes de café donde se encuentran y su objetivo es que permanezcan como miradores naturales sin ninguna estructura o manipulación humana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar clases de yoga en los miradores.</li> <li>➤ Hacer picnics</li> <li>➤ Ofrecer charlas educativas sobre la educación ambiental</li> <li>➤ Realizar actividades de arte donde puedan capturar paisajes y vida silvestre.</li> <li>➤ Organizar noches de observación astronómica para los huéspedes.</li> <li>➤ Utilizar el mirador como base para observar y aprender sobre aves de la zona.</li> </ul>

A continuación, se proporciona un inventario de los enseres y mobiliarios necesarios para la oferta de los servicios turísticos propuestos.

**Tabla 15**  
*Inventario de enseres y mobiliario de habitaciones*

<b>ITEN</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Total</b>
1	Inodoro Mercury	4	C\$3,729.00	C\$14,916.00
2	Duchas eléctrica	4	C\$1,000.00	C\$4,000.00
3	Camas King	2	C\$21,500.00	C\$43,000.00
4	Camas Queen	2	C\$17,400.00	C\$34,800.00
5	Literas de metal	2	C\$4,000.00	C\$8,000.00
6	Sábanas de algodón	20	C\$500.00	C\$10,000.00
7	Colchas	20	C\$300.00	C\$6,000.00
8	Mantas	20	C\$650.00	C\$13,000.00
9	Edredones	20	C\$800.00	C\$16,000.00
10	Toallas	20	C\$200.00	C\$4,000.00
11	Almohadas	20	C\$300.00	C\$6,000.00
12	Fundas	20	C\$150.00	C\$3,000.00
13	Muebles para pertenencias	5	C\$10,000.00	C\$50,000.00
14	Lámparas de mesa	6	C\$2,300.00	C\$13,800.00
<b>Total</b>			<b>C\$62,829.00</b>	<b>C\$226,516.00</b>

**Tabla 16**  
**Inventario de enseres y mobiliario para las actividades al aire libre**

<b>ITEN</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Total</b>
1	Tiendas de campaña tamaño familiar	10	C\$11,715.96	C\$117,159.60
2	Estacas y cuerdas para asegurar las cuentas	20	C\$400.00	C\$8,000.00
3	Sacos de dormir impermeable	30	C\$368.62	C\$11,050.60
4	Aislante térmico	10	C\$500.00	C\$5,000.00
5	Mantas térmicas de emergencia	5	C\$300.00	C\$1,500.00
6	Lámparas de cabeza impermeable LED 230°	12	C\$422.90	C\$5,074.80
7	Linternas LED recargables	10	C\$136.00	C\$1,360.00
8	Mantas de picnic impermeable 200x200 cm	20	C\$624.00	C\$12,480.00
9	Canastas de picnic mimbre con mango	6	C\$468.00	C\$2,808.00
10	Almohadillas para picnic 79 x 59 cm	12	C\$250.00	C\$3,000.00
11	Cámaras fotográficas SONY 20,1 MP 5x	2	C\$4,946.00	C\$9,892.00
12	Binoculares Hontry para adultos y niños de 10x25 pulgadas	10	C\$730.50	C\$7,305.00
13	Lupas JHM	5	C\$366.00	C\$1,830.00
Total			C\$21,227.98	C\$186,460.00

**Tabla 17**  
**Inventario de utensilios de cocina, utensilios de servicio**

<b>ITEN</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Total</b>
-------------	--------------------	-----------------	------------------------	--------------

1	Cafetera	1	C\$850.00	C\$850.00
2	Infusor de té	1	C\$280.00	C\$280.00
3	Jarras de acero inoxidable	4	C\$300.00	C\$900.00
4	Tazas medidoras	4	C\$60.00	C\$240.00
5	Cucharas medidoras	4	C\$45.00	C\$180.00
6	Tazas	30	C\$50.00	C\$1,500.00
7	Platos	30	C\$49.00	C\$1,470.00
8	Vasos para bebidas frías	30	C\$30.00	C\$900.00
9	Charolas para servir	30	C\$80.00	C\$2,400.00
10	Portavasos	30	C\$20.00	C\$600.00
11	Licuada	2	C\$850.00	C\$1,700.00
12	Batidora	1	C\$450.00	C\$450.00
13	Sartenes	7	C\$420.00	C\$2,940.00
14	Ollas	5	C\$505.00	C\$2,525.00
15	Cuchillos	4	C\$40.00	C\$160.00
16	Tabla de cortar	6	C\$40.00	C\$240.00
17	Espátulas	4	C\$150.00	C\$600.00
18	Cucharones	4	C\$70.00	C\$280.00
19	Exprimidores de cítricos	3	C\$60.00	C\$180.00

20	Coladores	4	C\$35.00	C\$140.00
21	Refrigerador Frigider dos puertas	1	C\$20,000.00	C\$20,000.00
22	Contenedores para almacenar ingredientes	10	C\$80.00	C\$800.00
Total			C\$24,464.00	C\$39,335.00

Se proponen los siguientes paquetes turísticos para que el turista aproveche al máximo la experiencia de conocer la finca y cubrir todas sus necesidades, aprovechando los recursos turísticos a disposición.

**Tabla 18**  
*Paquetes turísticos*

**Paquete Turístico 1:**

**Nombre:** “Bourbon”

**Duración:** 1 día

**Precio del paquete:** \$100/C\$3,662.00 por persona

**Grado de Dificultad:** Bajo

Las actividades son:

1. Senderismo con grado de dificultad bajo
2. Avistamiento
3. Picnic

<b>Hora:</b>	<b>Itinerario:</b>
--------------	--------------------

<b>Día 1</b>	
5:30 am- 6:30 am	Llegada a la finca Las Promesas de San Blas y Bienvenida
6:30 am- 8:30 am	Avistamiento de aves
8:30 am- 9:30 am	Desayuno
9:30 am – 11:00 am	Realización del Sendero Guardabarranco y visita al mirador natural Priscila
11:00 am- 12:00 md	Espacio fotográfico
12:00 md- 1:30 pm	Almuerzo y descanso
1:30 pm – 4:00 pm	Picnic
4:00 pm	Despedida del excursionista

### Descripción del día

El primer día

**5:30 am:** Los excursionistas llegan hasta la finca Las Promesas de San Blas.

**5:40am:** Una vez ubicados en la finca se les darán palabras cordiales de Bienvenida por el propietario, Señor Gonzalo Castillo para continuar con el avistamiento de aves.

**8:30 am:** Luego que el visitante termine de avistar aves se procede a servir el desayuno en la cafetería.

**9:30 am:** Se iniciará a realizar el recorrido del primer sendero de grado de dificultad baja que lleva por nombre Sendero Guardabarranco, este se realizará a pie con una duración de 15 minutos, este primer sendero les ofrecerá 3 vistas panorámicas hermosas desde el primer mirador natural llamado Priscila.

**11:00 am:** En este momento se realizará el espacio fotográfico y tomar un refrigerio.

**12:00 md:** Se procede a tomar el almuerzo en la cafetería y un descanso.

**1:30 pm hasta 4:00 pm:** En esta etapa se realizará el picnic en la Riviera del rio que atraviesa la finca para disfrutar del clima agradable y disfrutar de un snack.

**4:00pm:** Finalizados el picnic, se les dará la despedida a los visitantes, esperando nuevamente su visita en la finca.

**El primer paquete ofrecerá los siguientes servicios y actividades:**

**Servicios:**

1. Senderismo con grado de dificultad bajo
2. Avistamiento
3. Alimentación (Desayuno y Almuerzo)
4. Guiado Turístico
5. Picnic

**Tabla 19**  
*Tabla de Costos*

<b>Detalle de los Servicios</b>	<b>Tarifas por personas</b>	<b>Costo</b>
1. Alimentación (Desayuno-Almuerzo, refrigerio y snack).	\$20	\$6.16
2. Senderismo	\$20 incluye el guiado y avistamiento de aves	\$10
3. Picnic	\$42.05	\$5
<b>Otros servicios</b>	\$5	
<b>IVA 15%</b>	\$13.05	
<b>TOTAL</b>	\$100.05/C\$3,662.00	\$21.16/C\$774.88

**Tabla 20***Paquete 2***Paquete Turístico 2****Nombre:** “Caturra”**Duración:** 2 Días y 1 Noche**Precio del paquete:** \$216.25/C\$7,919.00 para dos personas**Grado de dificultad:** Media, este paquete es apto para personas mayores de 15 años.

Lugar que les permitirá estar en paz y en armonía con la naturaleza y toda la belleza que esta ofrece, acá el turista disfrutará de un ambiente neutro y tranquilo fuera de todo el estrés y ruido de la ciudad.

<b>Hora:</b>	<b>Itinerario:</b>
<b>Día 1</b>	
8:00 am – 8:30 am	Llegada a la finca Las Promesas de San Blas y Bienvenida
8:30 am – 9:30 am	Desayuno
9:30 am – 11:00 am	Realización del Sendero Gorrión
11:00 am - 12:00 md	Espacio fotográfico
12:00 md – 1:30 pm	Almuerzo
1:30 pm – 2:30 pm	Descanso
2:30 pm – 3:30 pm	Aprendizajes sobre prácticas de sostenibilidad y proceso del café (por temporada).
3:30 pm – 4:30 pm	

<b>Hora:</b>	<b>Itinerario:</b>
4:30 pm – 5:30 pm	Baño y descanso de los turistas (Se les ofrecerá una merienda)
5:30 pm – 6:30 pm	Picnic en la Riviera del río
6:30 pm – 7:30 pm	Caminata para ver el atardecer en el primer mirador Guardabarranco
7:30 pm – 8:30 pm	Cena
8:30pm	Narrarán Mitos y Leyendas tradicionales de la zona.
	Se trasladan a los turistas a las habitaciones o área de camping de acuerdo con elección.
<b>Día 2</b>	
5:00 am -7:00 am	Avistamiento de aves
7:00 am - 8:00 am	Desayuno
8:00 am – 9:00 am	Descanso en la finca
9:00 am – 11:00 am	Taller de educación ambiental.
11:00 am – 12:00 md	Descanso del turista (Se les ofrecerá una merienda)
12:00 md – 1:00 pm	Almuerzo
1:30 pm	Despedida del Turista

## Descripción

### Descripción del día 1

**8:00 am:** Los turistas llegan a la finca Las Promesas de San Blas y se les dan las palabras de bienvenida por el señor Gonzalo Castillo.

**8:30 am:** Una vez ubicados en la finca se les servirá su Desayuno de comida tradicional.

**9:30 am:** Finalizado el desayuno, se iniciará a realizar el recorrido del Sendero Gorrión, este se realizará a pie, este sendero les ofrecerá 3 vistas panorámicas hermosas en los miradores Priscila y Cecilia, cuenta con una duración de 45 minutos.

**11:00 am:** Finalizado el sendero, el turista tendrá la oportunidad de un espacio fotográfico que le permitirá inmortalizar su aventura y disfrutar de un refrigerio.

**12:00 md:** Al finalizar este espacio, los turistas serán trasladados a la finca donde se le tendrá listo su almuerzo tradicional para disfrutar y descansar un poco.

**2:30 pm:** En la parte de la tarde el turista será guiado a las zonas donde se aplican las prácticas de sostenibilidad en donde vivirán la experiencia y adquirirán el conocimiento sobre el proceso de cultivo del café, aprenderán el paso a paso de este proceso, desde la forma de cultivarlos hasta la forma de retirarlos y procesarlos, se les ofrecerá la vivencia de realizarlo por su propia cuenta, conocerán todo el método tradicional de cultivo que realiza la finca

**3:30 pm:** El turista será guiado nuevamente a la finca, en donde degustarán de un riquísimo café acompañado de un pan casero, luego de esto podrán descansar un poco en sus habitaciones.

**4:30 pm:** A esta hora de la tarde los turistas harán un picnic en la Riviera del rio, disfrutarán de un pequeño snack y la frescura del rio.

**5:30 pm:** Se guiará al turista hasta el mirador Guardabarranco para apreciar el hermoso atardecer.

**6:30 pm:** Los turistas llegan a la cafetería de la finca para cenar y descansar.

**7:30 pm:** En este espacio los turistas participaran de la narración de mitos y leyendas tradicionales de la zona para compartir con el grupo.

**8:30 pm:** El turista que decida pasar la noche en la zona de camping será ubicado en el área, y los que no deseen hacer Camping serán trasladados a su habitación sencilla.

### **Descripción del día 2**

**5:00 am:** Desde temprano los turistas participarán del avistamiento de aves, ver el hábitat de diferentes tipos de aves y escuchar su canto.

**7:00 am:** Finalizada la actividad, el turista volverá a la finca donde degustarán de un delicioso desayuno.

**8:00 am:** Se les ofrecerá un periodo de tiempo para que el turista repose un poco.

**9:00 am:** Se trasladarán a los turistas hasta el beneficio de café para participar de un taller de educación ambiental.

**11:00 am:** El turista será guiado nuevamente a la finca, en donde degustarán de un riquísimo café acompañado de las riquísimas y populares rosquillas.

**12:00 md:** Almuerzo en la cafetería.

**1:30 pm:** Se les dará la despedida a los visitantes, esperando nuevamente su visita a la finca.

**Tabla 21**  
*Tabla de Costos*

<b>Detalle de los Servicios</b>		<b>Tarifas por personas</b>	<b>Costo</b>
Alimentación	Desayuno	\$23	\$8
	Refrigerio		
	Almuerzo		
	Café de la tarde		
	Snack		

Detalle de los Servicios		Tarifas por personas	Costo
	Cena		
Senderismo	Incluye espacio fotográfico y guiado	\$20	\$5
Avistamiento de aves	Incluye uso de binoculares	\$30	
Aprendizaje de prácticas de sostenibilidad	Se puede ver y conocer el proceso del café (de acuerdo con la temporada)	\$10	\$2
Picnic	Disfrute de snack	\$30	\$10
Alojamiento 1 noche	Habitación doble o casa de campaña	\$60	\$15
Taller de educación ambiental	Sin costo		
<b>Otros servicios</b>	Imprevisto 10%	\$17.30	\$3
<b>IVA 15%</b>	Impuesto por Valor Agregado	\$25.95	
<b>TOTAL:</b>		\$216.25/C\$7,919.00	\$43

**Tabla 22**  
*Paquete 3*

### Paquetes Turístico 3

**Nombre:** “San Blas”

**Duración:** 2 días 1 noche

**Precio del paquete:** \$341.25/C\$12,494.74 para 4 personas

**Grado de Dificultad:** Alta, este sendero está dirigido a personas mayores de 15 años

Este paquete turístico es el más representativo y el más completo, se propone satisfacer las necesidades de la demanda actual de la finca y que el turista cree una experiencia enriquecedora la que le permite pernoctar y retornar para repetir.

Hora	Itinerario
<b>Día 1</b>	
8:00 am – 8:30 am	Recibimiento de los turistas y bienvenida
8:30 am – 9:30 am	Desayuno en la cafetería
9:30 am – 10:30 am	Taller de educación ambiental
10:30 am – 11:30 am	Caminata por los invernaderos para apreciar la fauna silvestre
11:30 am – 12:30 md	Almuerzo en la cafetería
12:30 md – 1:30 pm	Descanso (espacio para tomar café)
1:30 pm – 2:30 pm	Picnic en la Riviera del rio (disfrutar de un snack)
2:30 pm – 3:30 pm	Descanso (espacio para tomar café)
3:30 pm – 4:30 pm	Aprendizajes sobre prácticas de sostenibilidad y proceso del café (por temporada).
4:30 pm – 5:30 pm	Baño de los turistas en sus habitaciones y preparación para la cena
5:30 pm – 7:00 pm	Cena tradicional
7:00 – 7:30 pm	Preparación para salir a observar insectos y aves nocturnas

Hora	Itinerario
7:30 pm – 9:00 pm	Observación de insectos y aves nocturnas
9:00 pm	Traslado de los turistas a sus habitaciones o área de camping según elección.
<b>Día 2</b>	
5:00 am – 5:30 am	Preparación para el avistamiento de aves silvestres
5:30 am – 7:00 am	Avistamiento de aves silvestres
7:00 am – 8:00 am	Desayuno tradicional
8:00 am – 9:30 am	Recorrido del sendero más largo llamado San Blas
9:00 am – 10:00 am	Picnic en el mirador Ana Lucia y practica de yoga (opcional)
10:00 am – 11:00 am	Culminación del sendero y retorno a la cafetería
11:00 am – 12:00 md	Descanso y refrigerio
12:00 md – 1:00 pm	Almuerzo
1:00 pm – 1:30 pm	Descanso
1:30 pm	Despedida de los turistas

### Descripción del día

**8:00 am:** Recibimiento de los turistas y palabras de bienvenida por parte del propietario, el señor Gonzalo Castillo

**8:30 am:** Los turistas desayunarán en la cafetería y también degustarán de una deliciosa taza de café.

**10:30:** En este espacio los turistas conocerán sobre la importancia de las prácticas de sostenibilidad a través de un taller de educación ambiental

**11:30 am:** Los grupos de turistas podrán apreciar la diversidad de plantas que posee la finca al realizar una caminata por los invernaderos.

**12:30 md:** Los turistas llegaran a la cafetería para disfrutar de un almuerzo.

**1:30 pm:** A esta hora podrán tomar un descanso y tener un espacio para tomar café.

**2:30 pm:** Durante esta actividad se realizará un picnic en la Riviera del rio y disfrutar de un snack.

**3:30 pm:** Un breve descanso y espacio para tomar café.

**4:30 pm:** Los turistas podrán realizar algunas de las prácticas de sostenibilidad y proceso del café (por temporada) y, además, poner en práctica lo aprendido en el taller de educación ambiental recibido por la mañana.

**5:30 pm:** Este espacio es para que los turistas puedan tomar un baño en sus habitaciones y prepararse para la cena

**7:00 pm:** A esta hora se servirá la cena tradicional

**7:30 pm:** Este espacio servirá para prepararse y salir a observar insectos y aves nocturnas

**9:00: pm:** En esta actividad podrán observar insectos y aves nocturnas. Esta práctica tiene un fin educativo puesto que les permitirá conocer la diversidad de plantas y animales que únicamente pueden ser observados durante la noche.

**9:00 pm:** A esta hora se termina la jornada y se trasladan los turistas a una habitación familiar o área de camping según elección.

## **Día 2**

**5:00 am:** Los turistas se preparan para una hermosa actividad de avistamiento de aves silvestres

**7:00 am:** En esta actividad podrán observar los diferentes tipos de aves que habitan en la finca, escuchar su canto estar en contacto con la naturaleza.

**8:00 am:** Degustación en la cafetería de un delicioso desayuno tradicional

**9:30 am:** Inicia el senderismo y el recorrido del sendero más largo llamado San Blas en donde se visitan los tres miradores naturales, el mirador Priscila, Cecilia y Ana Cecilia.

**10:00 am:** En este espacio se desarrollará un picnic en el mirador Ana Lucia (con un snack incluido) y practica de yoga (opcional)

**12:00 md:** Los turistas tendrán un espacio para descansar y tomar un refrigerio

**1:00 pm:** A esta hora se les servirá un delicioso almuerzo.

**1:30 pm:** Llega el momento de la despedida de los turistas esperando deseen retornar.

**Tabla 23**  
*Costo del paquete*

Detalle de los Servicios	Tarifas por personas	Tarifas por personas	Costo
Alimentación	Desayuno Refrigerio Almuerzo Café de la tarde Snack Cena	\$23	\$8
Actividades	1. Alojamiento en habitación sencilla con cama matrimonial y literas 2. Taller de educación ambiental (gratis) 3. Picnic 4. Taller sobre prácticas de sostenibilidad 5. Observación de insectos y aves nocturnas 6. Avistamiento de aves 7. Senderismo 8. Picnic	1. \$70   2. \$0  3. \$40 4. \$15	\$17     \$10  \$3

		5. \$20	\$5
		6. \$30	\$10
		7. \$35	\$15
		8. \$40	\$10
<b>Total, del paquete</b>		\$273	\$78
<b>Precio bruto</b>			
<b>Otros de servicios</b>	Imprevisto 10%	\$27.30	
<b>IVA 15%</b>	Impuesto por Valor Agregado	\$40.95	
<b>TOTAL:</b>		\$341.25/C\$12,494.74	

Como parte de la propuesta, se creó una tarjeta publicitaria que contribuirá a la mayor visibilidad de la finca permitiendo que a través del código QR los turistas puedan acceder a los datos de contacto para tener una información formal y confiable para poder hacer la reservación. Al escanear el código QR lleva directamente a la página oficial de la finca, esta página fue creada y es administrada por su propietario, el sr. Castillo.

## Figura 2

*Tarjeta de presentación*



## 11. Conclusiones

Al concluir el trabajo investigativo se presentan las principales conclusiones relacionadas con los objetivos de esta investigación:

Los recursos turísticos con los que cuenta la finca Las Promesas de San Blas son la base fundamental de su actividad económica, estos contribuyen a su posicionamiento como una finca modelo, ganadora de certificaciones y certámenes que contribuyen a la atracción de diversos grupos, como los inversionistas interesados en las variedades de café cultivadas y estudiantes que aprovechan las condiciones y características que posee que la finca para la realización de sus prácticas.

Estos recursos turísticos identificados son la base sobre la que se plantea el propósito de este trabajo investigativo. Estos se aprovechan y manejan de una manera sostenible lo que permite que la finca se tome como contexto de la investigación.

El análisis demostró que el manejo eficiente de los recursos turísticos ha permitido implementar prácticas de sostenibilidad y estos cuentan con las condiciones necesarias para la oferta de servicios turísticos básicos y complementarios, lo que le permite destacarse y diferenciarse de las demás fincas de la zona, contribuyendo al desarrollo económico local y la conservación ambiental.

Debido a estas prácticas se cosechan variedades de café con altos estándares de calidad, mejorando así la productividad de la finca, la reducción de costos operativos, la conservación de los recursos naturales, el acceso a mercados internacionales, obtención de certificaciones, incentivos gubernamentales y financiamiento. Con el uso de estas prácticas se garantiza la sostenibilidad económica y natural de la finca, garantizando su competitividad frente a retos como el cambio climático y las demandas del mercado global.

El plan estratégico propuesto tomó como base los recursos turísticos identificados de la mano con las prácticas sostenibles para la creación y propuesta de servicios turísticos con un enfoque sostenible que beneficie a la finca a posicionarse como un destino agroturístico y así incrementar la demanda, ya no solo de visitantes y excursionistas sino de diferentes tipos de

turistas que no solo hagan actividad turística, sino que también conozcan sobre el uso adecuado de los recursos, su preservación y manejo para crear conciencia de la importancia de los mismos.

Este plan contempla la oferta de los servicios turísticos básicos y complementarios, así como también propone paquetes turísticos adaptadas a las necesidades expresadas por los visitantes en las entrevistas. También plantea los pasos a seguir para la legalización de la finca como una empresa turística y las características del personal necesario para llevar a cabo las tareas diarias de la empresa.

Estos servicios turísticos propuestos contribuyen al enriquecimiento de la oferta turística no solo de la comunidad sino también del municipio, generando fuentes de empleo para los locales y la preservación de las costumbres de la comuna.

Con estas acciones, se confirma el supuesto de investigación con lo cual la finca se encamina a convertirse en un referente nacional de sostenibilidad, permitiendo una integración armoniosa entre economía, medio ambiente y comunidad.

## 12. Recomendaciones

Con base en las conclusiones, se recomienda al propietario de la Finca:

- Compartir con los demás caficultores los conocimientos en la implementación de prácticas sostenibles para que así, la comunidad de La Tablazón sea vista como un destino agroturístico que a largo plazo conlleve la creación de un circuito turístico el cual beneficie a la comunidad y a sus habitantes.
- Divulgar las certificaciones obtenidas y use los sellos otorgados, esto para que se caracterice y diferencie de la competencia e incremente su demanda.
- El personal reclutado y contratado sea propio de la comunidad para contribuir a la generación de empleo y el uso de capital humano local, esto para dinamizar la economía de la comunidad y evitar la migración forzada por motivos de desempleo.
- Que el propietario siga el proceso de legalización de la empresa para aprovechar los beneficios que proporciona el ente regulador del turismo al ofertar servicios turísticos.
- Que el propietario incremente su oferta turística una vez esta esté establecida, para así satisfacer las necesidades que surjan con el recibimiento de nuevos grupos de turistas

### 13. Referencias bibliográficas

- Campos S., S., Cuétara, L. M., & Plaza, N. (2020). Recursos naturales y culturales como factor de desarrollo local turístico de la provincia de Manabí. *Dialnet*, 5(7). doi:DOI: 10.23857/pc.v5i7.1532
- Maldonado C., A. V., Pérez E., M. J., & Lalangui R., J. (02 de 2018). *scielo.sld.cu*. Recuperado el 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000200114#aff1](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200114#aff1)
- Acuy Chumbe, C. P., & Ruíz Vasquez, N. F. (2020). *Evaluación de la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial ferry*. Universidad Científica del Perú. Iquito: UCP. doi:[http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1058/CINTHYA\\_NINOSHKA\\_TURISM\\_TESIS\\_TITULO\\_2020.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1058/CINTHYA_NINOSHKA_TURISM_TESIS_TITULO_2020.pdf?sequence=1)
- Agüera, F. (2018). Educación Ambiental. *Revista DELOS*, 2-11. doi:chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://bvearmb.do/bitstream/handle/123456789/120/delos-11-31.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar Sáenz, D. P., & Pinto Gastiaburú, A. d. (2022). *La importancia de la sostenibilidad en los alojamientos*. (M. E. Regalado Chamorro, Ed.) Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). doi: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667449/Aguilar\\_SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667449/Aguilar_SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Alarcón, Y., & Ruiz, F. (2021). El avistamiento de aves como estrategia para el aprendizaje del concepto nicho ecológico. *Revista Latinoamericana de estudios Educativos*, 35-52. doi:chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/journal/1341/134175210003/134175210003.pdf>
- Albarado, T. (diciembre de 2001). Metodología para evaluar un plan estratégico y rediseño organizacional de una unidad de producción agropecuaria. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 9. doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14100903>
- Alcívar, I., & Freire, A. (2018). Caracterización Turística. *Espirales*, 87-99. doi: file:///C:/Users/yeani/Downloads/268-Article%20Text-821-2-10-20211119.pdf
- Ardanis, R. (22 de marzo de 2019). ¿Qué es un recurso turístico? *Cuaderno de Turismo*, 39-68. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.43.02>
- Arévalo, C., & Arévalo Guerra, S. (2021). *Relación entre el nivel de satisfacción del turista y la calidad en el servicio de guado*. Lima- Peru: Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. doi: <https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4465/1/Tesis%20Carol%20Are%CC%81valo%20y%20Susan%20Are%CC%81valo-EDITAR.pdf>

- Arias G., F. (2012). Investigación científica. En F. Arias, *El proyecto de Investigación* (5 ed., pág. 136). EPISTEME C.A. Obtenido de [http://www.ula.ve/ciencias-juridicas-politicas/images/NuevaWeb/Material\\_Didactico/ProfeYubeira/Fidias-G.-Arias-El-Proyecto-de-Investigacin-5ta.-Edicin-.pdf](http://www.ula.ve/ciencias-juridicas-politicas/images/NuevaWeb/Material_Didactico/ProfeYubeira/Fidias-G.-Arias-El-Proyecto-de-Investigacin-5ta.-Edicin-.pdf)
- Báez, K., Flores Talavera, J. R., & Matute, H. D. (2021). *Análisis de la promoción de los servicios turísticos de la finca Lindos Ojos*. Estelí: UNAN Managua. doi:chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/13052/1/20088.pdf
- Baluart N., K. F., & Bravo M., C. J. (28 de junio de 2019). *Análisis de la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el centro poblado de Padrecocha, año 2019*. Padrecocha- Perú. Recuperado el 01 de noviembre de 2024, de <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/746>
- Bazan Usco, N. d., & Giron Aramburu, D. L. (2023). *La importancia de los criterios de sostenibilidad ambiental y social, y su relación en la decisión de compra de los consumidores jóvenes peruanos de prendas de vestir*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. doi: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/25954/Bazan%20Usco\\_Giron\\_Aramburu\\_Caso\\_Estrafalarario\\_y%20Piet%c3%a11.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/25954/Bazan%20Usco_Giron_Aramburu_Caso_Estrafalarario_y%20Piet%c3%a11.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bermúdez Montoya, D., & Hernández, V. V. (2022). *Impacto de la implementación de prácticas sostenibles en la decisión de compra de los clientes de los hoteles de 4 y 5 estrellas de Colombia*. Bogotá: Coelgio de estudios superiores de Administración. doi: [https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4938/MDM\\_1020771845\\_2022\\_2?s equence=1&isAllowed=y](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4938/MDM_1020771845_2022_2?s equence=1&isAllowed=y)
- Bernáldez Camiruaga, A. I. (2015). *Gastronomía y estudios gastronómicos*. Toluca, México, México: Universidad de México. ¿Recuperado el 08 de noviembre de 2024, de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/94292864/Tesis\\_Aldo\\_Bernaldez-libre.pdf?1668537133=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGastronomia\\_y\\_estudios\\_gastronomicos\\_una.pdf&Expires=1731121285&Signature=QJOa-5nAPEgqUtMK1FuCgMhfR6l2xAr6WdwxF7jz3](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/94292864/Tesis_Aldo_Bernaldez-libre.pdf?1668537133=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGastronomia_y_estudios_gastronomicos_una.pdf&Expires=1731121285&Signature=QJOa-5nAPEgqUtMK1FuCgMhfR6l2xAr6WdwxF7jz3)
- Blanco, P. (2014). *INVENTARIO DE RECURSOS TURÍSTICOS COMO BASE DE LA PLANIFICACION TERRITORIAL*. San Luis Potosí, México: Universidad de Murcia. doi: [file:///C:/Users/adiresteli/Downloads/editum,+01+CUADERTURIS35%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/adiresteli/Downloads/editum,+01+CUADERTURIS35%20(1).pdf)
- Blash, A., Wendhausen, R., & Añaña, E. (2019). Comprensión de los conceptos de culinaria y gastronomía. *Estudios y Perspectivas en el turismo*, 28(2), 1-20. doi: [https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322019000200004&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322019000200004&script=sci_arttext)
- Bross, D. (20 de 09 de 2015). Planificación Táctica y Operaciones Forestales. *Planificación Táctica y Operaciones Forestales*. Buenos Aires, Argentina, Argentina: Universidad Nacional del Sur. ¿Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/2384/Tesis%20Doc%20en%20Ingenier%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cabello, R. (2019). *Organización de procesos de cocina*. Madrid- España: Elearning S.L. doi: [https://www.google.com.ni/books/edition/MF1065\\_3\\_Organizaci%C3%B3n\\_de\\_procesos\\_de\\_co/Ab9WDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+es+el+camping&pg=PA107&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/MF1065_3_Organizaci%C3%B3n_de_procesos_de_co/Ab9WDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+es+el+camping&pg=PA107&printsec=frontcover)
- Calvopiña, D. (2016). *Evaluación de la oferta de Servicios Turísticos del Cantón Colta para promover el desarrollo local*. Riobamba: Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo, 2016. doi:<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/2792>
- Camara, C. J. (11 de noviembre de 2014). Metodología para la identificación, clasificación y evaluación de los recursos territoriales turísticos del centro de ciudad de Fort-de-France. *Arquitectura y Urbanismo*, 1-2. doi:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s1815-58982014000100005&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s1815-58982014000100005&script=sci_arttext)
- Caro, J., Luque, A., & Zayas, B. (2014). *rua.ua.es*. Recuperado el 2024, de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/46827/1/2014\\_Caro\\_etal\\_Congreso\\_TIG.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/46827/1/2014_Caro_etal_Congreso_TIG.pdf)
- Chacón Cáliz, E. (2018). *Evaluación de los sistemas tradicional y ecológico de beneficio húmedo de café*. Tegucigalpa: Zamorano. doi: <https://bdigital.zamorano.edu/server/api/core/bitstreams/80257a40-bc67-4e2e-952f-d1a2ab525189/content>
- Chavarría Sánchez, M. A., Mercado Mercado, G. A., & Serrano Gonzáles, J. F. (Febrero de 2017). *Plan estratégico de desarrollo turístico sostenible para el municipio de Santa Lucia, Boaco*. Boaco: UNAN Managua. doi:chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/3763/1/42858.pdf>
- Cooper, C. (2007). *El turismo, teoría y práctica* (Era. Edición ed.). Madrid, España: EDITORIAL SÍNTESIS, S. A. doi:<https://avia.edu.pe/wp-content/uploads/2023/02/elturismoteoriaypractica.pdf>
- Cordero, D., & Vargas, I. (Diciembre de 2018). Dos décadas de contribución a la educación ambiental: historia, impacto y lecciones aprendidas. *Ambientico*, 29-31. doi:[mbientico.una.ac.cr/revista-ambientico/dos-decadas-de-contribucion-a-la-educacion-ambiental-historia-impacto-y-lecciones-aprendidas/](http://mbientico.una.ac.cr/revista-ambientico/dos-decadas-de-contribucion-a-la-educacion-ambiental-historia-impacto-y-lecciones-aprendidas/)
- Dal Cin, A., & Franchini, T. (2017). *CIUDAD Y TERRITORIO Estudios Territoriales*. Madrid, España, España: World Resource Institute. doi:<file:///C:/Users/adiresteli/Downloads/85655-Texto%20del%20art%C3%ADculo-281763-1-10-20201027.pdf>
- Dominguez Erazo, V. P. (2011). *Plan de mejoramiento de los servicios turísticos ofertados en el hotel Ambato de la ciudad de Ambato*. Ambato: Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo, 2011. doi:<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/554>
- Duarte Hernández, H. J. (2019). *Prácticas de sostenibilidad y su relación con la productividad en las medianas empresas de actividad industrial*. Santiago de Cali, Colombia, Colombia: Universidad Autónoma de Occidente.

doi:<https://red.uao.edu.co/server/api/core/bitstreams/e83e3666-4aa0-495f-aff2-386a9c04b18b/content>

- ESAN. (20 de 11 de 2018). *esan.edu.pe*. Recuperado el 2024, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-evaluar-un-proyecto-sostenible>
- FAO. (2019). *Código internacional de conducta para el uso y manejo de fertilizantes*. Roma: FAO. doi:[https://www.google.com.ni/books/edition/C%C3%B3digo\\_Internacional\\_de\\_Conducta\\_para\\_e/FTSyDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+son+los+abonos+organicos&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/C%C3%B3digo_Internacional_de_Conducta_para_e/FTSyDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+son+los+abonos+organicos&printsec=frontcover)
- Fernández, A., & Villarán, A. (2017). *Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales*. Madrid- España: Paraninfo. doi:<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2Lo8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=caracteristicas+de+los+servicios+turisticos&ots=uM7tEWWGau&sig=7KxHumzLZMUAZq9lIM22U4EIQJs#v=onepage&q&f=false>
- Fernández, L. (2020). *El turismo sostenible en España* (Vols. Vol. 14(1) (2020) pp. 94-106). Zaragoza, España: Universidad da Coruña. doi:<https://doi.org/10.17979/rotur.2020.14.1.5942>
- Fraiz, J. (2015). La constante evolución del turismo. *Pasos, revista de turismo y patrimonio cultural*, 13 , 1-246. doi:chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/<https://www.pasosonline.org/Publicados/13415/PASOS43.pdf>
- García , R. (2015). *La Dimensión Económica del Desarrollo Sostenible* (Vol. 1.0). Barcelona , Barcelona, Española : Editorial Club Universitario. doi:[https://www.google.com.ni/books/edition/La\\_dimensi%C3%B3n\\_econ%C3%B3mica\\_del\\_desarrollo/tzzNBAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+es+la+sostenibilidad+economica&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/La_dimensi%C3%B3n_econ%C3%B3mica_del_desarrollo/tzzNBAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+es+la+sostenibilidad+economica&printsec=frontcover)
- García Aguirre, J. D., Hernández Huete, J. G., & Vivas Cantillano, M. M. (Julio de 2020). *Percepción del visitante sobre la calidad de los servicios turísticos ofertados en el Puerto Salvador Allende*. Managua: UNAN Managua. doi:chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/13697/1/Garc%C3%ADa%20Aguirre%20Jayling%20Damaris.pdf>
- Garrido, S. (2019). *Organización del servicio de información turística local*. Santiago de Compostela, España: Paraninfo. Recuperado el 6 de Noviembre de 2024, de [https://www.google.com.ni/books/edition/Organizaci%C3%B3n\\_del\\_servicio\\_de\\_informaci/Qa1DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=oficina+de+informacion+turistica+que+es&pg=PA53&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/Organizaci%C3%B3n_del_servicio_de_informaci/Qa1DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=oficina+de+informacion+turistica+que+es&pg=PA53&printsec=frontcover)
- Gimenéz, G., Olguin, G., & Almirón, M. (2020). Yoga. Beneficios para la salud. *Anales de la facultad de ciencias médicas*, 53(2), 137-144. doi:<https://doi.org/10.18004/anales/2020.053.02.137>
- Gómez , J., & Ovalles, L. (2018). El avistamiento de aves como potencial turístico. *Revista Convicciones*, 6-10. doi:file:///C:/Users/yeani/Downloads/admin,+6-10+convicciones+-+citas+arreglado.pdf

- Gómez, B. (2002). *Regionalización Turística del Mundo*. Barcelona, Barcelona, España: Universitat de Barcelona.  
doi:[https://www.google.com.ni/books/edition/Regionalizaci%C3%B3n\\_tur%C3%ADstica\\_del\\_mundo/XnARoli1ZNQC?hl=es&gbpv=1&dq=recurso+turistico&pg=PA31&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/Regionalizaci%C3%B3n_tur%C3%ADstica_del_mundo/XnARoli1ZNQC?hl=es&gbpv=1&dq=recurso+turistico&pg=PA31&printsec=frontcover)
- González, P. (2019). *Buenas Prácticas ambientales en la solución de problemática socio-ambiental*. Madrid, Madrid, España: TUTOR FORMACION. doi:[www.tutorformation.es](http://www.tutorformation.es)
- González, F. (2021). *Las Buenas Prácticas y Turismo Sostenible*. Universidad Nacional de Chimborazo. Chimborazo: Chimborazo. edu. doi:<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7538/1/Fabricio%20Gonz%C3%A1lez.%20Posg.%20TURISMO%20abril.%202021.pdf>
- González, J., & Rodríguez, M. (2020). *Manual práctico de planeación estratégica*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.  
doi:[https://www.google.com.ni/books/edition/Manual\\_pr%C3%A1ctico\\_de\\_planeaci%C3%B3n\\_estrat%C3%A9gica/kGzWDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=importancia+de+plan+estrategico&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/Manual_pr%C3%A1ctico_de_planeaci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica/kGzWDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=importancia+de+plan+estrategico&printsec=frontcover)
- González, L. (2014). *Definición e implementación de planteamiento estratégico de la empresa 25watts*. Villa Carlos Paz: Instituto Universitario Aeronáutico .  
doi:<https://repo.iua.edu.ar/bitstream/123456789/912/1/Tesis.pdf>
- González, P. (2022). *Técnicas de educación ambiental*. Madrid, España: Paraninfo.  
doi:[https://www.google.com.ni/books/edition/T%C3%A9cnicas\\_de\\_educaci%C3%B3n\\_ambiental/LY13EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/T%C3%A9cnicas_de_educaci%C3%B3n_ambiental/LY13EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&printsec=frontcover)
- González, S. (2014). Definición e implementación de plan estratégico. *Plan estratégico*. Villa Carlos Paz: UDN. Recuperado el 5 de Noviembre de 2024, de <https://repo.iua.edu.ar/handle/123456789/912>
- González, S. (2014). Definición e Implementación de Plan Estratégico. *Definición e Implementación de Plan Estratégico de la empresa 25Watts*. Villa Carlos Paz: Universidad de la Defensa Nacional. Recuperado el 5 de Noviembre de 2024, de <https://repo.iua.edu.ar/handle/123456789/912>
- González, S. (2014). Definición e Implementación de Plan Estratégico. *Definición e Implementación de Plan Estratégico de la empresa 25Watts*. Villa Carlos Paz: Universidad de la Defensa Nacional. Recuperado el 5 de Noviembre de 2024, de <https://repo.iua.edu.ar/handle/123456789/912>
- González, S. (2014). *Definición e Implementación de Plan Estratégico*. Villa Carlos Paz: Universidad de la Defensa Nacional. Recuperado el 5 de Noviembre de 2024, de <https://repo.iua.edu.ar/handle/123456789/912>
- González, S. (10 de enero de 2014). *Definición e implementación de un Plan Estratégico*. Villa Carlos Paz, Córdoba, Argentina: Universidad de la Defensa Nacional. Recuperado el 5 de Noviembre de 2024, de <https://repo.iua.edu.ar/handle/123456789/912>

- Gordillo, A. A., & García, J. (2015). *Labores culturales y recolección de cultivos ecológicos*. Barcelona, España: Ediciones Paraninfo, S.A.  
doi:<https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428334334/uf0209---labores-culturales-y-recoleccion-de-los-cultivos-ecologicos>
- Guhl Nannetti, E. (2022). *Antropoceno: La huella Humana*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.  
doi:[https://www.google.com.ni/books/edition/Antropoceno\\_la\\_huella\\_humana/HLp6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+de+sostenibilidad&pg=PT161&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/Antropoceno_la_huella_humana/HLp6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+de+sostenibilidad&pg=PT161&printsec=frontcover)
- Hernández S., R., Fernández, C., & Baptista P., P. (2018). Metodología de la Investigación. En C. F. Roberto Sampieri, *Metodología de la Investigación* (Vol. 6). McGRAW-HILL. Recuperado el 2024, de [file:///C:/Users/admin/Downloads/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, P., & Fernández Collado, C. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, E., & Ortega, S. (Enero de 2015). *Propuesta de gestión sostenible para el aprovechamiento de los recursos agroturísticos de la finca la Patata*. Las Sabanas, Madriz: UNAN Managua. doi:<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1959/1/14437.pdf>
- Hurtado, R. (2010). *Introducción a la Sostenibilidad y la RSC*. (P. P. Otero, Ed.) Madrid, España: Nesbiblo, S.L.  
doi:[https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=bWQH0yhF\\_W8C&oi=fnd&pg=PA3&dq=que+es+la+sostenibilidad+libros+pdf&ots=cc9FmZTBkv&sig=kDXCTkFNZsEU4iMUheDKTasPxdI#v=onepage&q=que%20es%20la%20sostenibilidad%20libros%20pdf&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=bWQH0yhF_W8C&oi=fnd&pg=PA3&dq=que+es+la+sostenibilidad+libros+pdf&ots=cc9FmZTBkv&sig=kDXCTkFNZsEU4iMUheDKTasPxdI#v=onepage&q=que%20es%20la%20sostenibilidad%20libros%20pdf&f=false)
- Izaguirre Sotomayor, M. (2014). *Gestión y Marketing de Servicios Turísticos y Hoteleros* (Segunda Edición ed.). (A. García, Ed.) Bogotá, Colombia, Colombia: Newcomlab.SL.L.  
doi:[https://www.google.com.ni/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_y\\_marketing\\_en\\_servicios\\_tur%C3%ADs/hcO4DQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+son+servicios+turisticos&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/Gesti%C3%B3n_y_marketing_en_servicios_tur%C3%ADs/hcO4DQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+son+servicios+turisticos&printsec=frontcover)
- Jiménez, O., Decker, F., & González, M. (2019). Abonos orgánicos una alternativa en el desarrollo de cormos de orito. *J Selva andina Biosphere*, 54-62.  
doi:<file:///C:/Users/yeani/Downloads/Dialnet-AbonosOrganicosUnaAlternativaEnElDesarrolloDeCormo-7882131.pdf>
- Jung, C. (2021). *La psicología del yoga kundalini*. Madrid- España: Editorial TOTTA.  
doi:[https://www.google.com.ni/books/edition/La\\_psicolog%C3%ADa\\_del\\_yoga\\_Kundalini/BpkjEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=yoga&pg=PA77&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/La_psicolog%C3%ADa_del_yoga_Kundalini/BpkjEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=yoga&pg=PA77&printsec=frontcover)
- Lalangui, J., Espinoza, C., & Pérez, M. (2017). *Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial* (Vol. Volumen 8). Machala, Ecuador, Ecuador: Universidad Metropolitana del Ecuador. Recuperado el 08 de Noviembre de 2024, de <http://rus.ucf.edu.cu/>

- Leguizamo, M. (2014). *Picnic para todos*. Bogota: Universidad de los Andes. doi:chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/content/bitstreams/547ab629-a2c1-409c-a1c7-a0b709bc7bea/content
- León, Y., & Pita, M. (2021). *Actualización y análisis del inventario de recursos y atractivos turísticos*. Guayaquil- Ecuador: Escuela superior politécnica del litoral. doi:chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53608/1/T-111513%20LEON%20-%20PITA..pdf
- López Olivares, D. (2017). *La Organización y Planificación Integrada de los Recursos Territoriales Turísticos*. (C. d. plana, Ed.) Palanta, Balencia, España: Publicaciones Universitat Jaume I. doi:https://www.google.com.ni/books/edition/La\_ordenaci%C3%B3n\_y\_planificaci%C3%B3n\_integrad/o9D\_0Q9GNbwC?hl=es&gbpv=1&dq=recurso+turistico&pg=PA37&printsec=frontcover
- López, P., Vásquez, M., & Lario, C. (2018). *El concepto de sostenibilidad turística en los libros de ingles aplicado al turismo*. Madrid, España: Universidad de Murcia. doi:http://dx.doi.org/10.6018/turismo.42.11
- Lovelock, C., & Jochen, W. (2009). *Marketing de servicios* (Sexta Edición ed.). (P. M. Rosas, Ed.) Puebla, México, México: Prentice Hall, Copyright ©2007. doi:https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf
- Machín Armas, F., & Riverón Meno, A. (2020). *Sostenibilidad del desarrollo y formación de ingenieros* (Vol. VIII). La Habana, Cuba: Editorial Universitaria. doi:https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang\_es&id=dyL3DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR2&dq=que+es+la+sostenibilidad+libros+pdf&ots=La7tzIRdzp&sig=Yk9JTVVKANsuwErt1l\_X6ZTPmf8#v=onepage&q=que%20es%20la%20sostenibilidad%20libros%20pdf&f=false
- Mallqui, C., & Escudero Vílchez, F. (2022). *Planteamiento estratégico y liderazgo pedagógico del directivo, ejes fundamentales para la educación de calidad*. . Lima: Ciencia Latina. doi:https://doi.org/10.37811/cl\_rcm.v6i1.1511
- Martínez Salvador, S. (2020). *Dirección de alojamientos turísticos* (Ediciones Paraninfo S.A ed.). (M. J. Raso, Ed.) Madrid, España: Graficas Summa. doi:https://www.google.com.ni/books/edition/Direcci%C3%B3n\_de\_alojamientos\_tur%C3%A4sticos/sR\_gDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+es+el+alojamiento&printsec=frontcover
- Martínez, N. (01 de Junio de 2017). Manejo integrado de plagas. *Comunidad y salud*, Vol. 8(núm 1), 80. doi:https://www.redalyc.org/pdf/3757/375740246010.pdf
- Martins J., J. (18 de 02 de 2024). *asana.com*. Recuperado el 2024, de https://asana.com/es/resources/strategic-planning
- Mattioli, L. (19 de marzo de 2021). Paisajes, patrimonio y turismo. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 19, 57-72. doi:https://www.cabidigitallibrary.org/doi/pdf/10.5555/20210050592

- Mejía, M., & Sepúlveda, L. (12 de Junio de 2015). *Repositorio Institucional UPTC*. Obtenido de Repositorio Institucional UPTC: chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/74d319fb-eae0-4127-a2eb-5231d8356fdb/content
- Mendoza Rodríguez, L. P. (2017). *Diseño de plan estratégico 2013-2017 de la empresa Patricia Ramirez*. Cartagena de Indias: Universidad de Cartagena .  
doi:https://repositorio.unicartagena.edu.co/server/api/core/bitstreams/2d48b4e6-a1e8-4402-bb71-6efe4d22cd1c/content
- Moreno, V. (2015). *Actividades de riego, abonado y tratamientos en cultivos*. Madrid- España: Paraninfo.  
doi:https://www.google.com.ni/books/edition/Actividades\_de\_riego\_abonado\_y\_tratamien/Os p3BwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=poda+en+agricultura&pg=PA259&printsec=frontcover
- Navarro, D. (Enero-julio de 2015). Recursos Turísticos y Atractivos Turísticos. *Cuaderno de Turismo*, 235. doi:10.6018/turismo.35.221641
- Negrón Rios, G. (2020). *Ministerio del Ambiente Colombia*. Bogotá, Colombia, Colombia: Departamento de Educación Agrícola, CCA, RUM.  
doi:https://naturalezasintoxicos.wordpress.com/wp-content/uploads/2020/02/cc-economc3ada-circular.pdf
- Normas Jurídicas de Nicaragua, Ley 298, arto 6. (26 de Febrero de 2001). Reglamento de guías de turistas. (R. M. Valenzuela, Ed.) *EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TURISMO*, 1-2.  
doi:http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/bbe90a5bb646d50906257265005d21f8/756c5b063e1f8b97062570a100580539?OpenDocument
- Normas Legales. (18 de septiembre de 2009). *Ley General de Turismo Nro. 29408*. Lima: Legislación de Perú. doi:https://leyes.congreso.gob.pe/documentos/leyes/29408.pdf
- Núñez, R. (10 de Octubre de 2018). Gestión del turismo en sitios patrimoniales. *Programa de desarrollo de capacidades para el caribe*, 14-15.  
doi:file:///C:/Users/HP%20840%20G3/Downloads/activity-475-16.pdf
- Olguin Camacho, C. (19 de Octubre de 2019). *Importancia del plan estratégico en la gestión bibliotecaria en beneficio de los usuarios y la biblioteca*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México. doi:https://dx.doi.org/10.5557/IIMEI10-N19-055074
- Olmos Juárez, L., & García Cebrián, R. (2023). *Estructura del mercado turístico* (Tercera Edición ed.). (M. J. Raso, Ed.) Gamboa, España, España: Paninfo, S.A.  
doi:https://books.google.com.ni/books?id=kEbGEAAAQBAJ&pg=PA220&dq=cuales+son+los+servicios+turisticos+complementarios&hl=es-419&newbks=1&newbks\_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwiVm6vlyMaJAxUVm7AFHYcKMVoQ6AF6BAGNEAI#v=onepage&q=cuales%20son%20los%20servicios%20turistic

- Ortíz, J., Viteri, M., Torres, C., & Proaño, C. (2023). *Los servicios turísticos y el imaginario del turista* (Vol. 6). Ambato, Ambato, Ecuador: Ciencia Digital. doi:<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.4.1999>
- OSTELEA. (14 de 07 de 2020). *ostealea.com*. Recuperado el 2024, de <https://www.ostealea.com/actualidad/blog-turismo/tendencias-en-turismo/turismo-sostenible-definicion-y-ejemplos>
- Paniagua, A., & Moyano, E. (Sptiembre de 1998). Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible y Escalas de Sustentabilidad. *Revista Española de Investigación Sociológica*, 151-175. doi:<https://doi.org/10.2307/40184124>
- Pelegrín, N., Martínez , O., Pelegrín, A., & Zaballa, E. (2020). Senderismo como opción para pequeñas ciudades patrimoniales en regiones turísticas. *Revista de Ciencias Sociales*, 232-243. doi:[file:///C:/Users/yeani/Downloads/Dialnet-SenderismoComoOpcionParaPequeñasCiudadesPatrimonia-7565478%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/yeani/Downloads/Dialnet-SenderismoComoOpcionParaPequeñasCiudadesPatrimonia-7565478%20(1).pdf)
- Pérez, J. (2014). *Uso de los fertilizantes y su impacto en la producción agrícola*. Medellín- Colombia: Universidad. doi:<file:///C:/Users/yeani/Downloads/71782231.2014.pdf>
- Perna, J., & Sanabria, M. (2021). El manejo integral de plagas y enfermedades en cultivos. *Dissertare*, 6(1), 1-23. doi:<file:///C:/Users/yeani/Downloads/3170-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3198-1-10-20210405.pdf>
- Plasencia Lozano, P. (2022). *Miradores a la obra pública y la obra pública al mirador*. Oviedo: Scholarly Publishers Indicators . doi:<file:///C:/Users/HP%20840%20G3/Downloads/Miradoresalaobrapublica.Laobrapublicacomirador.pdf>
- Ramos Agüero, D., & Terry Alfonso, E. (2014). *Generalidades de los abonos orgánicos*. La Habana: revistainca.edu.cu. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/1932/193232493007.pdf>
- Ramos, H. (2021). *Estudio de mercados de fertilizantes naturales de bio vida*. Provincia de pichinca-cantón cayambe: El Chimborazo. doi:<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/15083/1/12T01422.pdf>
- Rincón, S., & Vanegas, A. (2018). *Energías renovables un futuro optimo para colombia*. Bogota-Colombia: Escuela de negocios. doi:<file:///C:/Users/yeani/Downloads/Dialnet-EnergiasRenovablesUnFuturoOptimoParaColombia-6540491.pdf>
- Rodríguez, A., Fernández, A., Ageitos , N., & Lecuona , M. (2017). *¿Cómo gestionar una agencia de viajes en internet?* Barcelona, España: Editorial UOC. Recuperado el 7 de Noviembre de 2024, de [https://www.google.com.ni/books/edition/C%C3%B3mo\\_gestionar\\_una\\_agencia\\_de\\_viajes\\_en/Fuk8DgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+son+las+agencias+de+viaje&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/C%C3%B3mo_gestionar_una_agencia_de_viajes_en/Fuk8DgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+son+las+agencias+de+viaje&printsec=frontcover)

- Rodríguez, J. M., & Bollo Manent, M. (2008). *Estructura gráfica ambiental y sostenibilidad de las cuencas hidrográficas urbanizadas de Cuba*. (L. M. Cabral, Ed.) La Habana, Cuba, Cuba: Universitaria.  
doi:[https://books.google.com.ni/books?id=DeHzDwAAQBAJ&pg=PT193&dq=caracter%20%20ADsticas+de+la+sostenibilidad&hl=es-419&newbks=1&newbks\\_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwjx9qbK7suJAxWmVTABHdNOMEAQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=caracter%20%20ADsticas%20de%20la%20sostenibilidad&f=f](https://books.google.com.ni/books?id=DeHzDwAAQBAJ&pg=PT193&dq=caracter%20%20ADsticas+de+la+sostenibilidad&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwjx9qbK7suJAxWmVTABHdNOMEAQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=caracter%20%20ADsticas%20de%20la%20sostenibilidad&f=f)
- Rodríguez, R. (2018). *Planificación Estratégica*. Lima, Peru: Clube de lectores.  
doi:[https://www.google.com.ni/books/edition/Planificaci%C3%B3n\\_Estrat%C3%A9gica/HSh6DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=planificacion+estrategica+que+es&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/Planificaci%C3%B3n_Estrat%C3%A9gica/HSh6DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=planificacion+estrategica+que+es&printsec=frontcover)
- Rojo G., R., & Martínez L., B. (2018). *Recursos Turísticos*. Madrid, España: Paraninfo.  
doi:[https://www.google.com.ni/books/edition/Recursos\\_tur%C3%ADsticos\\_2\\_%C2%AA\\_edici%C3%B3n/dO9xEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=caracteristicas+de+los+recursos+tur%C3%ADsticos&pg=PA86&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/Recursos_tur%C3%ADsticos_2_%C2%AA_edici%C3%B3n/dO9xEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=caracteristicas+de+los+recursos+tur%C3%ADsticos&pg=PA86&printsec=frontcover)
- Rojo Gil, R. (2018). *Recursos Turísticos* (2° edición ed.). Valencia, España, España: Gráficas Eujoa, Siero (Austria).  
doi:[https://www.google.com.ni/books/edition/Recursos\\_tur%C3%ADsticos\\_2\\_%C2%AA\\_edici%C3%B3n/dO9xEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=caracteristicas+de+los+recursos+tur%C3%ADsticos&pg=PA86&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/Recursos_tur%C3%ADsticos_2_%C2%AA_edici%C3%B3n/dO9xEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=caracteristicas+de+los+recursos+tur%C3%ADsticos&pg=PA86&printsec=frontcover)
- Rosete, F., Pérez, J., Villalobos, M., Navarro, E., Salinas, E., & Noa, R. (2014). El avance de la reforestación en Mexico. *Madera y Bosques*, 20(1), 21-35. doi:<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.scielo.org.mx/pdf/mb/v20n1/v20n1a3.pdf>
- Salas, W., & Ríos, L. (2014). alcances de procesos de la toma de decisiones. *Ciencia de la sostenibilidad*, 101-111. doi:<file:///C:/Users/yeani/Downloads/Dialnet-CienciaDeLaSostenibilidadSusCaracteristicasMetodol-5344994.pdf>
- Sánchez, A., Hernández, C., & Chavez, Á. (2024). CALIDAD DEL SERVICIO EN DESTINOS TURISTICOS. *Ciencia Latina Internacional*, 8(3), 2909- 2928.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i3.11505](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11505)
- Sánchez, J., & Cancio, J. (2021). La universidad del siglo XXI y enibilidad la Sostenibilidad Social. *Educatio Siglo XXI*, 243-246. doi:<https://editorial.tirant.com/co/libro/la-universidad-del-siglo-xxi-y-la-sostenibilidad-social-juan-escamez-sanchez-9788418656408>
- Sotomayor, P., Sosa, D., & Parra, H. (2017). Diagnostico del nivel de actividad física y el senderismo. *Revista Cubana de investigaciones Biomédicas*, 1-22. doi:<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinbio/cib-2017/cib173g.pdf>

- Spiegerler, C., & Cifuentes, J. (2016). Definición e Información de energías renovables. *USAC*, 1-7.  
doi:chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://www.repositorio.usac.edu.gt/4455/1/DEFINICION%20E%20INFORMACION%20DE%20ENERGIAS%20RENOVABLES.pdf
- Strange, T., & Bayley, A. (2014). *Desarrollo Sostenible: Integrar la economía, la sociedad y el medio ambiente*. Paris- Francia: Escenciales OCDE.  
doi:https://www.google.com.ni/books/edition/Escenciales\_OCDE\_Desarrollo\_sostenible\_In/GSeYAgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+de+sostenibilidad&printsec=frontcover
- Távora Villegas, J. (2013). *Manejo integrado de la Roya amarilla en el café*. Lima, Perú, Perú: Programa Nacional de Medios y Comunicación Técnica - INIA.  
doi:file:///C:/Users/adiresteli/Downloads/T%C3%A1vara-Manejo\_integrado\_roya\_amarilla.pdf
- Torrejón, A. (12 de agosto de 2004). *Terminología Turística*. (G. Yanes, Ed.) Santa Rosa, Provincia de la Pampa, Argentina: Semanario Región.  
doi:https://www.region.com.ar/productos/semanario/archivo/672/turismo672.htm
- Torres Boza, M. d. (2017). *Los procesos del planteamiento estratégico y su incidencia en la gestión administrativa en los gobiernos locales de la provincia de Huánuco Periodo 2015*. Huánuco: Universidad de Huánuco.  
doi:https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/802/T047\_22418385M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Urda Chamizo, E. (2016). *Servicios básicos de alimentos y bebidas* (Ediciones Paraninfo, S.A ed.). Madrid, España: Cimapress.  
doi:https://www.google.com.ni/books/edition/Servicio\_b%C3%A1sico\_de\_alimentos\_y\_bebidas/6dX\_CwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+es+el+servicio+de+restaurante&printsec=frontcover
- Urreta O., E. (2018). *Diseño de productos y servicios turísticos locales*. (H. Navarra, Ed.) Sevilla, España: Paraninfo S.A.  
doi:https://www.google.com.ni/books/edition/Dise%C3%B1o\_de\_productos\_y\_servicios\_tur%C3%ADsticos/Zu9wDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Urreta Okeranza, E. (2019). *Diseño de productos y servicios turísticos locales* (Segunda Edición ed.). Madrid, España, España: Ediciones Nobel, S.A.  
doi:https://www.google.com.ni/books/edition/Dise%C3%B1o\_de\_productos\_y\_servicios\_tur%C3%ADsticos/v3i9DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+son+los+servicios+turísticos+complementarios&pg=PA142&printsec=frontcover
- Valerio, Y. (16 de Diciembre de 2021). Métodos de procesamiento de café. *The Coffee Lab*, 15.  
doi:https://www.eraofwe.com/coffee-lab/es/articles/metodos-de-procesamiento-de
- Vallejo, G. (2020). *Campamento educativo en el medio ambiental*. Palencia: Universidad de Valladolid. doi:chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/50571/TFG-L2719.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Vázquez, E. (2019). *Plan Parcial*. Bogota: Universidad de América.  
doi:file:///C:/Users/yeani/Downloads/1122304-2019-1-AR.pdf
- Vejsbjerg L., L. (20 de marzo de 2013). La importancia científica en la elección de atractivos turísticos patrimoniales. *REVISTA ELECTRÓNICA DE GEOGRAFÍA Y CIENCIAS SOCIALES*, vol. XVII, n° 433, 1-2. doi:<http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-433.htm
- Velez, M. M., & Izquierdo, L. (Julio de 2011). *Determinación de la oferta de calidad de los servicios turísticos desarrollados por las prestadoras de servicios privados y/o comunitarios reconocidas por el Ministerio de Turismo de la Sierra Ecuatoriana*. Guayaquil: Politécnica Salesiana del Ecuador. doi:https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1772/12/UPS-GT000230.pdf
- Villa Meza, Á. M. (2018). *Plan estratégico institucional y gestión municipal según colaboradores de la municipalidad provincial de Huarochirí*. Huarochirí : Universidad César Vallejo.  
doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29063/Villa\_MAM.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Vivas, E., Ruíz, D., & Zamora, A. (2016). *Manual de lectura de cartas*. 2023: Secretaria de la defensa nacional.  
doi:https://www.google.com.ni/books/edition/Manual\_de\_Lectura\_de\_Cartas/Q1rhEAAAQB-AJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=curvas+a+nivel&pg=PA51&printsec=frontcover
- Wichin N., . (2019). *repositorio.uea.edu.ec*. Recuperado el 2024, de https://repositorio.uea.edu.ec/bitstream/123456789/566/1/PROYECTO%20JUANK%20WICHIN.pdf
- Yuni j., J. A., & Urbano C., C. A. (2006). investigación cualitativa . En J. A. Urbano, *Técnicas de investigación* (2 ed.). Brujas. Recuperado el 2024, de https://ies6043-sal.infed.edu.ar/sitio/upload/YUNI-URBANO-2006-Tecnicas-para-investigar.pdf

## 14. Anexos

### Anexo 1. Guía de observación

Categoría	Indicador Específico	Criterios de Observación	Instrumentos y Estrategia de Registro
<b>1. Recursos Turísticos</b>	<b>Diversidad de recursos naturales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencia de flora y fauna distintiva.</li> <li>- Accesibilidad a ríos, montañas o miradores naturales.</li> <li>- Conservación del entorno natural.</li> </ul>	Fotografías, notas descriptivas.
	<b>Recursos culturales existentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas culturales o tradiciones locales.</li> <li>- Existencia de estructuras históricas o áreas culturales significativas.</li> </ul>	Registro visual y descriptivo (mapa esquemático).
<b>2. Prácticas de Sostenibilidad</b>	<b>Conservación ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas de cuidado del agua, reforestación o protección de flora/fauna.</li> <li>- Impacto visual positivo en el entorno.</li> </ul>	Fotos
	<b>Gestión de residuos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de sistemas de separación y reciclaje.</li> <li>- Métodos de disposición de residuos líquidos y aguas mieles</li> </ul>	Observación directa, entrevistas breves al personal.
	<b>Uso de energías renovables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paneles solares, u otras tecnologías aplicadas.</li> <li>- Uso eficiente de recursos energéticos.</li> </ul>	Fotografías, análisis de infraestructura en campo.

<b>Categoría</b>	<b>Indicador Específico</b>	<b>Criterios de Observación</b>	<b>Instrumentos y Estrategia de Registro</b>
<b>3. Potencial para Nuevos Servicios</b>	<b>Identificación de oportunidades</b>	- Áreas identificadas para nuevas actividades turísticas (ej. camping, senderismo, talleres educativos).	Observación de espacio y anotaciones.
	<b>Compatibilidad ambiental y social</b>	- Integración de actividades sostenibles con el entorno. - Viabilidad según la percepción de la comunidad.	Entrevistas
<b>4. Relación Comunidad-Turismo</b>	<b>Participación de la comunidad</b>	- Nivel de involucramiento en actividades turísticas o sostenibles. - Relación entre prácticas culturales y recursos turísticos ofrecidos.	Entrevistas y observación.
	<b>Percepción de los estudiantes que visitan la finca sobre el turismo</b>	- Opinión sobre impactos económicos, sociales y ambientales. - Colaboración en estrategias sostenibles.	Entrevistas

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**“2024: Universidad Gratuita y de Calidad para Seguir  
en Victorias”.**

### Entrevista

**Dirigida a:** Sr. Gonzalo Castillo

Somos estudiantes de V año de la carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN- Managua, CUR- Estelí, realizamos esta entrevista para la asignatura de **Seminario de Graduación**, cuyo objetivo es recopilar información clave para nuestra investigación, cabe señalar que esta información será utilizada única y exclusivamente con fines académicos.

---

#### Datos Generales

Fecha de realización: \_\_\_\_\_

#### Entrevista al Propietario

##### 1. Recursos turísticos

- ❖ ¿Cuáles son los principales recursos turísticos con los que cuenta la finca Las Promesas de San Blas?
- ❖ Comente sobre la diversidad de flora y fauna que posee la finca
- ❖ ¿Considera que los recursos turísticos que posee la finca tienen potencial para convertirse en servicios turísticos?
- ❖ ¿Cuáles considera que son los principales valores naturales o culturales que destacan en su finca?

##### 2. Prácticas de sostenibilidad

- ❖ ¿Cuáles son las prácticas de sostenibilidad que implementa la finca Las Promesas de San Blas en relación con el uso de sus recursos turísticos?

- ❖ ¿La finca realiza alguna gestión específica para la conservación del medio ambiente?
- ❖ ¿Las prácticas sostenibles que realiza le han otorgado alguna certificación?
- ❖ ¿Existen programas de educación ambiental o sensibilización para los visitantes? Si es así, ¿cómo se llevan a cabo?

### **3. Propuesta de Plan Estratégico**

- ❖ Desde su perspectiva, ¿qué servicios turísticos podrían implementarse en la finca para convertirla en un destino agroturístico manteniendo un enfoque sostenible?
- ❖ ¿Qué colaboraciones considera que serían necesarias para fortalecer el enfoque sostenible y aumentar la oferta turística?
- ❖ ¿Cómo visualiza el futuro de la finca en términos de turismo sostenible? ¿Qué le gustaría que sucediera en los próximos 5 o 10 años?



## **Entrevista**

**Dirigida a:** Sr. Alejandro Laguna

Somos estudiantes de V año de la carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN- Managua, CUR- Estelí, realizamos esta entrevista para la asignatura de **Seminario de Graduación**, cuyo objetivo es recopilar información clave para nuestra investigación, cabe señalar que esta información será utilizada única y exclusivamente con fines académicos.

---

### **Datos Generales**

Fecha de realización: \_\_\_\_\_

### **Entrevista al capataz de la finca**

#### **1. Recursos turísticos**

- ❖ ¿Qué actividades realiza la finca al momento de recibir visitantes? ¿Cómo participan en estas actividades?
- ❖ ¿Qué tipo de visitantes reciben con mayor frecuencia?
- ❖ ¿Cuáles son los principales recursos turísticos que le atraen al visitante?

#### **2. Prácticas de sostenibilidad**

- ❖ ¿Cuáles son las principales prácticas sostenibles que se implementan en la finca para proteger sus recursos naturales?
- ❖ ¿En qué medida se sienten involucrados en la gestión de los recursos naturales de la finca?

- ❖ ¿Han recibido formación sobre sostenibilidad y prácticas ambientales para desarrollar su trabajo?
- ❖ ¿Cómo manejan los residuos generados por la finca? ¿Qué estrategias se utilizan para reducir el impacto ambiental?

### **3. Percepción de mejoras y sugerencias**

- ❖ ¿Cuáles cree que son las áreas en las que la finca podría mejorar en términos de sostenibilidad?
- ❖ ¿Qué tipo de servicios turísticos cree que podrían implementarse para que la finca sea más atractiva para los visitantes, sin comprometer su sostenibilidad?
- ❖ ¿Qué sugerencias tiene para fomentar el turismo responsable y sostenible en la finca?



## Entrevista

**Dirigida a:** Visitantes de la finca

Somos estudiantes de V año de la carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN- Managua, CUR- Estelí, realizamos esta entrevista para la asignatura de **Seminario de Graduación**, cuyo objetivo es recopilar información clave para nuestra investigación, cabe señalar que esta información será utilizada única y exclusivamente con fines académicos.

---

### Datos Generales

Fecha de realización: \_\_\_\_\_

### Entrevista a los Visitantes

#### 1. Recursos turísticos

- ❖ ¿Qué actividades realizó durante su visita a la finca Las Promesas de San Blas? ¿Qué recursos naturales y culturales le parecieron más interesantes?
- ❖ ¿Cómo calificaría el cuidado que se les da a los recursos turísticos que cuenta la finca?
- ❖ ¿Considera que los recursos turísticos que posee la finca tienen el potencial para ofertarse como servicios turísticos?

#### 2. Percepción sobre sostenibilidad

- ❖ ¿Qué impresión tiene sobre las prácticas de sostenibilidad que realiza la finca? ¿Ha notado alguna iniciativa ambiental o social?
- ❖ ¿Cree que las prácticas sostenibles de la finca contribuyen a una experiencia turística más enriquecedora?

- ❖ ¿Le parecería importante que la finca se enfoque más en la sostenibilidad al momento de crear una oferta turística?

### 3. **Propuestas para la finca**

- ❖ ¿Qué servicios turísticos cree que serían atractivos para los futuros turistas que visiten la finca?
- ❖ ¿Qué tipo de mejoras le sugeriría a la finca para crear una oferta turística mientras se asegura la conservación de los recursos naturales y culturales?



### **Guía de observación**

**Dirigida a:** Finca agroturística Las Promesas de San Blas

Somos estudiantes de V año de la carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN- Managua, CUR- Estelí, realizamos esta entrevista para la asignatura de **Seminario de Graduación**, cuyo objetivo es recopilar información clave para nuestra investigación, cabe señalar que esta información será utilizada única y exclusivamente con fines académicos.

#### **Datos Generales**

Fecha de realización: \_\_\_\_\_

#### **Guía de observación realizada en:**

Finca Agroturística Las Promesas de San Blas, comunidad la Tablazón, Dipilto, N.S. Dividida en dos acciones, la primera para evaluar los recursos turísticos que posee la finca y la segunda para evaluar condiciones.

<b>Criterios a evaluar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
Posee la finca paisajes naturales (montaña, bosque, río, miradores naturales, entre			

otros).			
El clima influye en la actividad turística de la finca.			
Se observan diversidad de flora y fauna en la finca.			
Se evidencia la preservación de los recursos naturales (buenas prácticas agrícolas).			
Se cultivan plantas medicinales con métodos tradicionales.			
Se utilizan métodos ancestrales para mostrar el proceso del café.			

<b>Criterios a evaluar</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>En mal estado</b>	<b>Observaciones</b>
Condiciones de accesibilidad (caminos y carreteras).					
Estado de los miradores naturales en cuanto a seguridad y accesibilidad.					



### **Guía de observación**

**Dirigida a:** Finca agroturística Las Promesas de San Blas

Somos estudiantes de V año de la carrera de Administración Turística y Hotelera de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN- Managua, CUR- Estelí, realizamos esta entrevista para la asignatura de **Seminario de Graduación**, cuyo objetivo es recopilar información clave para nuestra investigación, cabe señalar que esta información será utilizada única y exclusivamente con fines académicos.

#### **Datos Generales**

Fecha de realización: \_\_\_\_\_

#### **Guía de observación realizada en:**

Finca Agroturística Las Promesas de San Blas, comunidad la Tablazón, Dipilto, N.S. Con el propósito de identificar servicios turísticos.

<b>Criterios a evaluar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
La finca proporciona las condiciones para la realización de actividades turísticas (yoga, paseo a caballo, camping, glamping, actividades al aire libre, entre otros).			

Las condiciones del terreno son aptas para la construcción de algún tipo de alojamiento turístico.			
Se evidencia la necesidad de ofrecer el servicio de alimentación.			
Las condiciones geográficas permiten la creación de senderos con diferentes grados de dificultad.			
El avistamiento de aves silvestres interfiere en su habitad natural.			

<b>Categoría</b>	<b>Indicador Específico</b>	<b>Criterios de Observación</b>	<b>Instrumentos y Estrategia de Registro</b>
<b>1. Recursos Turísticos</b>	<b>Diversidad de recursos naturales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencia de flora y fauna distintiva.</li> <li>- Accesibilidad a ríos, montañas o miradores naturales.</li> <li>- Conservación del entorno natural.</li> </ul>	Fotografías, notas descriptivas.
	<b>Recursos culturales existentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas culturales o tradiciones locales.</li> <li>- Existencia de estructuras históricas o áreas culturales significativas.</li> </ul>	Registro visual y descriptivo (mapa esquemático).
<b>2. Prácticas de Sostenibilidad</b>	<b>Conservación ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas de cuidado del agua, reforestación o protección de flora/fauna.</li> <li>- Impacto visual positivo en el entorno.</li> </ul>	Fotos

<b>Categoría</b>	<b>Indicador Específico</b>	<b>Criterios de Observación</b>	<b>Instrumentos y Estrategia de Registro</b>
	<b>Gestión de residuos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de sistemas de separación y reciclaje.</li> <li>- Métodos de disposición de residuos líquidos y aguas mieles</li> </ul>	Observación directa, entrevistas breves al personal.
	<b>Uso de energías renovables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paneles solares, u otras tecnologías aplicadas.</li> <li>- Uso eficiente de recursos energéticos.</li> </ul>	Fotografías, análisis de infraestructura en campo.
<b>3. Potencial para Nuevos Servicios</b>	<b>Identificación de oportunidades</b>	- Áreas identificadas para nuevas actividades turísticas (ej. camping, senderismo, talleres educativos).	Observación de espacio y anotaciones.
	<b>Compatibilidad ambiental y social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integración de actividades sostenibles con el entorno.</li> <li>- Viabilidad según la percepción de la comunidad.</li> </ul>	Entrevistas
<b>4. Relación Comunidad-Turismo</b>	<b>Participación de la comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de involucramiento en actividades turísticas o sostenibles.</li> <li>- Relación entre prácticas culturales y recursos turísticos ofrecidos.</li> </ul>	Entrevistas y observación.
	<b>Percepción de los estudiantes que visitan la finca sobre el turismo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opinión sobre impactos económicos, sociales y ambientales.</li> <li>- Colaboración en estrategias sostenibles.</li> </ul>	Entrevistas

## Anexo 4. Fotos



Rútilos de la finca



Aplicación de guía de observación



Trampas (prácticas de sostenibilidad)



Aplicación de guía de observación



**Rio Dipilto que pasa por la finca**



**Entrevista al propietario de la finca  
Las promesas de San Blas**



**Entrevista**



**Recorrido por la finca**



**Propietario de la finca junto a su capataz**



**Espacio de lavado de café**



**Zarandas para secado de café**



**Beneficio de café**



**Propietario de la finca en uno de los miradores naturales**



**Recipientes para reciclar agua**

