

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**UNAN- MANAGUA**  
**RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS**  
**DEPARTAMENTO DE FRANCÉS**



Trabajo Monográfico para optar al título de Licenciatura en Turismo  
Sostenible

**Tema: “Ampliación de la Oferta Turística del Municipio de Morrito, basado en Propuestas de Desarrollo Turístico para los recursos Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Maríitas del Municipio de Morrito, Departamento de Río San Juan, en el período de Agosto 2013– Febrero 2014”**

**Autoras:**

- Bra. Delgado Prado María Guadalupe
- Bra. López Duarte Cándida Rosa
- Bra. Picado García Karen Junieth

**Tutora:**

Lic. Delmis Vásquez

Managua, Febrero 2014.



## Resumen Ejecutivo

El presente resumen contiene los aspectos más relevantes del documento de investigación, el cual se sustenta en el enfoque cualitativo o enfoque naturalista, presentando también una metodología de carácter descriptivo con corte transversal. Con este proceso investigativo se pretendió comprender la realidad del fenómeno en estudio y a su vez, describirlo y analizarlo en situaciones naturales, tomando en consideración los factores que podrían ejercer su influencia sobre el mismo durante un período de tiempo determinado.

Morrito es un municipio del Departamento de Río San Juan y actualmente es parte de la zona de amortiguamiento de la Reserva de Biósfera del Suroeste de Nicaragua, siendo un área de importancia tanto turística como ambiental.

En el ámbito turístico se han realizado estudios pero no se le han dado seguimiento. Es hasta el año 2013 que la Alcaldía de Morrito en conjunto con la Empresa Portuaria Nicaragüense (EPN) elabora el proyecto “Construcción de Malecón Turístico y obras de Infraestructura de Apoyo al Turismo, en el Municipio de Morrito” con el objetivo de contribuir al desarrollo económico y turístico. Sin embargo, no se considera en este proyecto el potencial turístico, en cuanto a atractivos turísticos.

Por esta razón, el grupo de investigación basándose en el estudio previo de “Inventario de Requerimiento y Atractivos Turísticos del sector urbano del municipio de morrito, 2007” seleccionó cuatro recursos del municipio de Morrito, de los cuales tres se encuentran en el sector urbano y uno en la comunidad de Mayasang.

El contenido de este estudio está referido a crear propuestas de Desarrollo Turístico para los recursos Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Mariñas, del Municipio de Morrito, Departamento de Río San Juan, en el período de Agosto 2013 – Febrero 2014.

El reporte de Investigación incluye una caracterización de los cuatro atractivos, el análisis FODA para cada uno de ellos y finalmente la elaboración de propuestas.



# Dedicatoria

*Dedicamos este trabajo con cariño y amor a las personas que hicieron posible nuestra formación académica.*

*Dedicamos en especial a nuestros padres por su cariño y comprensión, ustedes quienes han sabido formarnos con buenos sentimientos, hábitos y valores, motivándonos a salir adelante buscando siempre el mejor camino.*

*A nuestros maestros, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que nos han transmitieron en el desarrollo de la formación profesional de cada una de nosotras.*



# Agradecimiento

*Dios te agradezco de todo corazón por acompañarme a lo largo de cada etapa de mi vida, por estar siempre a mi lado dirigiéndome en este camino del día a día, ya que sin ti nada sería posible.*

*A mi madre, que con sacrificio me has inspirado la fuerza para no desistir ante las adversidades. Que Dios me permita compartir muchos años más a tu lado.*

*A mis tíos que me han brindado su apoyo incondicional, a quienes considero como padres, jamás podre terminar de agradecerles.*

*A mi maestro Mariano Gonzales, que me enseñó “que siempre hay una manera de comprender lo que a simple vista parece complicado”*

*Karen Picado*



*Agradezco primeramente a mi Madre, que con esfuerzo, dedicación, paciencia y sobretodo amor me ha educado para ser la persona que soy hoy en día. Espero que Dios me de la sabiduría para saber corresponderte en vida todo tu esfuerzo.*

*A mi abuelita, que con cariño me ha animado a seguir siempre adelante y ser una persona de bien, una triunfadora.*

*Con especial cariño agradezco a mis Tías y Tíos, quienes siempre han estado presente en mi formación dispuestos a ayudarme sin importar la distancia.*

*Finalmente agradezco a mis hermanos y mis amigos.*

*M Guadalupe Prado*



*Agradezco a Dios por permitirme existir y darme todos los días salud y sabiduría para enfrentar todos los retos de mi vida.*

*Agradezco a mi Madre, quien ha sido un ejemplo de trabajo duro y por brindarme su amor incondicional en todo momento de mi vida.*

*A mis amigos y demás familiares por ser parte de mi vida hasta este momento en el que culmino mi formación profesional.*

*Cándida Rosa*



## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>II. Objetivos.....</b>	<b>3</b>
<b>III. Marco Teórico.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Generalidades del Turismo.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Impactos del Turismo.....</b>	<b>9</b>
<b>3. Descripción del Municipio de Morrito.....</b>	<b>10</b>
<b>4. Caracterización de un Recurso Turístico.....</b>	<b>18</b>
<b>5. Análisis FODA.....</b>	<b>22</b>
<b>6. Propuestas de Desarrollo Turístico.....</b>	<b>23</b>
<b>IV. Preguntas Directrices.....</b>	<b>27</b>
<b>V. Diseño Metodológico.....</b>	<b>28</b>
<b>VI. Resultados.....</b>	<b>34</b>
<b>Capítulo I</b>	
<b>Caracterización de los recursos Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Maríitas.....</b>	
<b>2.1 Punta el Morro.....</b>	<b>35</b>
<b>2.2 Ojo de agua las Maríitas.....</b>	<b>39</b>
<b>2.3 Isla San Bernardo.....</b>	<b>42</b>
<b>2.4 Cerro San Marcos.....</b>	<b>46</b>
<b>Capítulo II</b>	
<b>Análisis FODA.....</b>	<b>49</b>
<b>Capítulo III</b>	
<b>Propuestas de Desarrollo Turístico a implementarse en Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Maríitas, con el fin de ampliar la oferta turística del municipio de Morrito.....</b>	
<b>Propuesta 1: Estructura Organizativa.....</b>	<b>54</b>
<b>Propuesta 1: Estructura Organizativa.....</b>	<b>55</b>



<b>Propuesta 2: Acondicionamiento de los atractivos turísticos.....</b>	<b>57</b>
<b>Propuesta 3: Tipos de turismo y actividades a realizarse.....</b>	<b>74</b>
<b>Propuesta 4: Promoción turística del Destino.....</b>	<b>76</b>
<b>VII Conclusiones.....</b>	<b>92</b>
<b>VIII Recomendaciones.....</b>	<b>94</b>
<b>IX Bibliografía.....</b>	<b>96</b>
<b>X Glosario.....</b>	<b>100</b>
<b>XI Anexos.....</b>	<b>103</b>
<b>Anexo 1: Tabla de prestadores de servicios turísticos del sector urbano del Municipio de Morrito.....</b>	<b>104</b>
<b>Anexo 2: Instrumentos de recolección de información.....</b>	<b>105</b>
<b>Anexo 3: Ficha de caracterización de recurso Modificada.....</b>	<b>111</b>
<b>Anexo 4: Guía de capacitación Turística de Morrito.....</b>	<b>113</b>



## I. Introducción

En Nicaragua el desarrollo tecnológico, el acelerado crecimiento poblacional y las técnicas no adecuadas de agricultura han repercutido sobre los recursos naturales, afectando el equilibrio natural, la biodiversidad y al mismo ser humano en su calidad de vida. Lo anterior ha motivado nuevas iniciativas sostenibles ligadas a la actividad turística, que disminuyan en la medida de lo posible los impactos negativos, mejoren la calidad de vida de las personas y las incentiven a ser partícipes de las tomas de decisiones de su entorno.

El turismo en nuestro país es una actividad que está en pleno desarrollo, lo cual requiere de una mejor planificación e involucramiento de los actores competentes. Es así como las áreas protegidas, que en su conjunto forman el SINAP, hacen uso de planes de manejo adaptados a las características que poseen dichas zonas y su respectiva categoría.

La administración de las áreas protegidas actualmente se realiza a través de las delegaciones territoriales del MARENA, o bien con el modelo de co-manejo, que es la participación de las municipalidades y de organizaciones no gubernamentales.

Este modelo de desarrollo de la actividad turística, se encuentra representado en el departamento de Río San Juan, que se ha convertido en uno de los lugares más visitados por su belleza paisajista y su historia. Además, ha influenciado a que las autoridades competentes inviertan en educación ambiental, infraestructuras (vial, portuaria, restaurantes y hospedajes), servicios básicos y comunicación.

Hoy en día, con las nuevas políticas de incentivos para el turismo y la necesidad de conservar y aprovechar sosteniblemente los recursos, las alcaldías de los municipios de San Miguelito, Almendro y Morrito han mostrado interés para incorporarse a esta dinámica.

Por ello que la EPN en conjunto con la Alcaldía de Morrito elaboró un proyecto de “Construcción de un malecón turístico y otras obras de Infraestructura de Apoyo al



Turismo, en el Municipio de Morrito, Departamento de Río San Juan”, el cual dio inicio en Noviembre del año 2013.

Este proyecto, centra sus objetivos en la construcción de espacios de recreación y comercio, para brindar servicios relacionado a la recreación y esparcimiento de la población local, turistas nacionales y extranjeros. Es importante resaltar que en este proyecto no se tomó en cuenta ningún atractivo natural, histórico-cultural ni socio-económico del Municipio.

Es por este motivo que en la presente investigación monográfica, el grupo de investigación, basándose en un estudio previo sobre “Inventario de Requerimiento y Atractivos Turísticos”, selecciono cuatro recursos del municipio del Morrito, de los cuales tres se encuentran en el sector urbano y uno en la comunidad de Mayasang.

Con esto se pretende ampliar la oferta turística del municipio, aportando como resultado de este estudio diversas propuestas que puedan ser aplicadas parcial o totalmente para contribuir a este fin, beneficiando a la población local, al turista nacional y extranjero, así mismo aportar a la conservación y protección de dichos recursos.

Este trabajo monográfico, de enfoque cualitativo con carácter descriptivo y de corte transversal tuvo como objeto de estudio los recursos Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Maríitas.

El grupo de investigación realizó inicialmente una caracterización de los atractivos Cerro San Marcos (comunidad de Mayasang), Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Maríitas; estos últimos situados a escasos kilómetros del sector urbano del Municipio de Morrito. Posteriormente se identificaron por medio de un análisis FODA, las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que presenta cada uno de ellos, y se finalizó con la elaboración de diversas propuestas de desarrollo turístico.



## II. Objetivos

### General

- ♣ Crear Propuestas de Desarrollo Turístico para los recursos cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y ojo de agua las Maríitas, ampliando la oferta turística del Municipio de Morrito, Departamento de Río San Juan, en el período de Agosto 2013 – Febrero 2014.

### Objetivos Específicos

- ♣ Caracterizar los cuatro recursos que se han seleccionado para este estudio: Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Maríitas del Municipio de Morrito.
- ♣ Identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que se presentan en cada uno de ellos.
- ♣ Diseñar Propuestas de Desarrollo Turístico a implementarse en los 4 recursos seleccionados.



### III. Marco teórico

El marco teórico de la presente investigación contiene elementos referenciales que se relacionan con la práctica del turismo y contribuyen al análisis y comprensión de los resultados del estudio monográfico en el municipio de Morrito, Departamento de Río San Juan. A continuación se presentan los siguientes términos:

#### 1. Generalidades del Turismo

##### 1.1 Origen y Evolución

El turismo ha estado presente desde que comenzó la historia de la humanidad ante las limitaciones que debía enfrentar para sobrevivir, de modo que cuando hablamos de los seres humanos nómadas o sedentarios, hablamos de los primeros turistas. Con el tiempo, el desplazamiento por necesidad fue sustituido por fines recreativos que han convertido al Turismo en una actividad de importancia mundial, empleado por muchos países como un complemento que aporta a la economía, conservación y protección de los recursos naturales y culturales.

La evolución del Turismo está dividida en épocas, cada una con motivos y características que las hacen sobresalir:

**Época Griega:** Caracterizada por los deportes y fiestas religiosas cuyos principales destinos eran Atenas, Delfos y Olimpia.

**Época del Imperio Romano:** Motivada primordialmente por el deseo de expandirse territorial y religiosamente, por salud (aguas termales), por descanso, exclusivamente para los emperadores y también para celebrar las fiestas dedicadas a sus dioses. Esta época se caracterizó porque los romanos contaban ya con itinerarios de viaje y sistemas de comunicación vial.

**Siglo XVI:** Este período se caracteriza por la incursión en los inventos y la educación abierta a todos, lo cual genera centros vacacionales exclusivos para los estudiantes además de los viajes juveniles conocidos como "Grand Tour" que cuentan con nombres específicos para cada destino.



**Siglo XVIII:** Caracterizado por viajes a playas donde se realizaban baños de mar, lo cual motiva el nacimiento de los pioneros de la hotelería y el turismo.

**Siglo XIX:** Se aprovechan al máximo las vacaciones tanto de estudiantes como de trabajadores y gracias a la revolución industrial se llega a nuevos destinos, por lo cual crece el desarrollo de la hotelería por categoría (hoteles, alojamientos, posadas) y también nacen las agencias de turismo conocidas entonces con el nombre de "intermediarios".

**Siglo XX:** Los viajes son motivados por la necesidad humana de recreación y esparcimiento, salud, religión, negocios, estudios, acontecimientos programados (festivales, olimpiadas) y como nuevos motivos la aventura y la naturaleza.

**En la Actualidad:** Se viaja por trabajo, estudio, exploraciones, eventos programados, comercio y por experimentar lo desconocido y lugares totalmente diferentes al entorno cotidiano, lo que ha influido en nuevos tipos de turismo como el Ecoturismo y el turismo Gastronómico, que diversifican la oferta de un destino. (“Origen y Evolución del Turismo”, 2011).

### **1.2 Concepto de Turismo.**

Para la OMT (2003), el turismo comprende el desplazamiento y las actividades que realizan las personas durante sus viajes, así como las relaciones que surgen en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año y un mínimo de 24 horas, pernotando en el destino principalmente por fines de ocio, negocios y otros.

Oscar de la Torre Padilla (1997), define el turismo como “un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud se trasladan desde su lugar de residencia a otro en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa o remunerada”.



## **1.3 Tipos de Turistas**

### **1.3.1 Turista:**

Toda persona que se desplaza hacia un lugar fuera de su residencia habitual y permanece en él por lo menos 24 horas o más.

### **1.3.2 Visitante:**

Toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual con una duración inferior a 12 meses por cualquier razón, excepto la de ejercer una actividad remunerada en el lugar.

### **1.3.3 Excursionista:**

Es aquel individuo que se traslada hacia un lugar fuera de su residencia habitual y permanece en él menos de 24 horas, sin pernoctar en el mismo. (“Turismo: un fenómeno social”, 2012).

## **1.4 Formas de Turismo**

### **1.4.1 Turismo Interno o Nacional**

El Turismo Interno o Nacional es también conocido como turismo doméstico, es aquel desplazamiento que realizan los residentes de un país, fuera de su lugar normal de domicilio, hacia otras áreas dentro del territorio de su propio país.

### **1.4.2 Turismo externo o Internacional**

Se relaciona exclusivamente con el desplazamiento que realizan los residentes de un país hacia otro país distinto. En otras palabras, está conformado por el viajero que proviene de otro país y se interna dentro del territorio nacional.

### **1.4.3 Turismo receptivo**

En el Boletín estadístico de turismo se define como Turismo Receptor a las actividades que realizan los visitantes que residen en el resto del mundo, dentro del territorio económico del país visitado. Incluye a los visitantes nacionales que residen de forma permanente fuera del país de referencia (INTUR, 2012).



#### **1.4.4 Turismo emisor**

Este se debe entender como el que tiene su origen en el lugar donde está establecida la empresa turística y que tiene como destino cualquier punto del territorio nacional o extranjero.

### **1.5 Tipos de Turismo**

Actualmente existen diferentes formas o modalidades de turismo que se han venido creando con el paso del tiempo y las necesidades del turista, pero es importante señalar que los principales tipos de turismo varían en función de las actividades a realizar y del lugar donde se lleven a cabo. Así tenemos:

#### **1.5.1 Ecoturismo**

- a) Elizabeth Boo (WWF) argumenta que el turismo de la naturaleza, tiene que promover la conservación y unir esfuerzos para el desarrollo sostenible.
- b) Según Budowsky (2003), el propósito del Ecoturismo es viajar a áreas naturales con el fin de entender una cultura y la historia natural de dicho entorno, sin alterar los ecosistemas. Por medio de esta actividad responsable se producen oportunidades económicas que poseen la conservación de los Recursos Naturales y un beneficio para los pobladores.

#### **1.5.2 Turismo Deportivo**

El término turismo deportivo hace referencia a los viajes que se realizan para ver o participar en eventos o actividades deportivas. El turismo deportivo es uno de los sectores con mayor crecimiento dentro de la industria mundial de los viajes, cada año se gasta más de 600 millones de dólares en este tipo de actividades.

#### **1.5.3 Turismo Religioso**

Es aquel que tiene como motivación principal la fe y visitar ciudades santas o lugares sagrados que han sido objetos de peregrinaje por parte de los fieles.

#### **1.5.4 Turismo Cultural**

De acuerdo al Estudio Estratégico de Viabilidad de Turismo Cultural (SECTUR- CESTUR, 2002), se entiende como turismo cultural aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y



elementos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales o afectivos, que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico.

### **1.5.5 Agroturismo**

Es un modelo de turismo específicamente diseñado para turistas interesados en la diversidad de plantas y en las prácticas culturales asociadas al cultivo, incluyendo las tradiciones culinarias. Puede ser considerado como una sub-categoría dentro del Turismo sostenible.

### **1.5.6 Turismo de Sol y Playa**

Este tipo de turismo se da en localidades costeras en las que existen playas con condiciones climáticas en su mayoría, de tiempo soleado y temperaturas suaves de 25 a 30°C.

### **1.5.7 Turismo Rural**

Se conoce como Turismo Rural, a toda actividad turística realizada en el ámbito rural, cuya motivación es el contacto con el entorno natural y la interrelación con la población local. Se caracteriza por que los servicios son prestados por el productor en su establecimiento con la participación directa de su familia.

### **1.5.8 Turismo de Aventura**

El turismo de aventura consiste en una serie de actividades que se realizan en un entorno rural y cuyo objetivo es ofrecer sensaciones de descubrimiento, poner a prueba los límites de supervivencia de los turistas. Se realiza en espacios que hayan sido escasamente explotados a nivel turístico. (“Definición del Turismo, 2008).

### **1.5.9 Turismo Gastronómico**

El turismo gastronómico tiene como objetivo que los viajeros conozcan las comidas autóctonas y realicen degustaciones y actividades relacionadas con la cocina.

## **1.6 Motivaciones Turísticas**

Las motivaciones turísticas son las causas que mueven a las personas a la realización de los viajes, donde cualquier persona puede tener varios motivos de desplazamiento pero existe uno que es el principal condicionando el tipo de viaje, los atractivos turísticos y la zona.



La OMT establece Tres tipos de motivaciones.

### **1.6.1 Motivaciones personales**

- ♣ Necesidad de contacto con la naturaleza.
- ♣ Necesidad de conocimientos.

### **1.6.2 Motivaciones familiares**

Necesidad de encontrar un cierto estilo de vida familiar que la vida cotidiana impide.

### **1.6.3 Motivaciones sociales**

- ♣ Necesidad de imitación.
- ♣ Necesidad de singularidad o como distinguirse del grupo.

En Nicaragua el principal motivo del viaje del turista es por las vacaciones o recreo, representando el 49,7% del total de los turistas entrevistados, seguido por las visitas a familiares y amigos con el 25,4%, 16,2% por motivo de negocios y 8,7% por otros motivos, salud, religión, deportes, etc. (INTUR, 2012).

## **2. Impactos del Turismo**

Impacto se define como los efectos positivos o negativos que implica cualquier actuación en el medio; la suma de los impactos económicos, socioculturales y los naturales es lo que conocemos en turismo como impactos medioambientales.

### **2.1 Impactos Económicos:**

- ♣ Contribuye al desarrollo de otros sectores de la economía.
- ♣ Estimula las inversiones en el país
- ♣ Crea nuevos puestos de trabajo.
- ♣ Realza la economía deprimida.
- ♣ Acelera el perfeccionamiento científico técnico

### **2.2 Impactos Socio-culturales**

- ♣ Amplía el intercambio de ideas y de comprensión entre países.
- ♣ Rescata las ocupaciones tradicionales de zonas donde se desarrolla la actividad turística.



- ♣ Subordina o recupera la cultura de los objetivos turísticos.
- ♣ Enfrenta el sistema de valores entre los residentes y los turistas.
- ♣ Aparecen manifestaciones sociales negativas.

### 2.3 Impactos en el medio natural

- ♣ Mejora el entorno natural.
- ♣ Contamina las aguas, el aire y la degradación del suelo.
- ♣ Depreda la flora y la fauna.
- ♣ Rescata o degrada especies y ecosistemas.
- ♣ Preserva o daña conjuntos arqueológicos e históricos.

### 3. Descripción del Municipio de Morrito.

Morrito es el primer municipio de Río San Juan según la División Política Administrativa publicada en octubre de 1989 y fronterizo con Chontales, con una extensión territorial de 677 km<sup>2</sup>, y representa el 4.3% de la Reserva de Biosfera de Río San Juan, situándose en la zona de amortiguamiento. Bajo las coordenadas 11°37' latitud norte y 85° 04' longitud Oeste.



El origen del nombre de Morrito tiene varias hipótesis. Según el Lic. Juan Sandino (citado en Sandino Argüello, 2013): *“Morrito viene de la palabra española morro que significa fortaleza, nombrado así por los navegantes al encontrarse con varios montículos de piedra, propio de los accidentes geográficos de la zona”*.

#### 3.1 Organización Territorial

El municipio cuenta con 24 comarcas y una cabecera municipal, de las cuales únicamente 4 son caseríos de consideración: San Bartolo, Cincoyal, Mayasang y el Proyecto Walter-Acevedo.

El casco urbano está dividido en dos sectores, sector Uno y Dos, divididos por la calle principal del poblado donde se localiza el juzgado.



### 3.2 Aspectos demográficos y Socioeconómico.

Según el registro del Ministerio de Salud (MINSA) del año 2012, la cabecera municipal cuenta con 1,120 habitantes, caracterizándose por ser una población predominantemente joven.

#### Población económicamente activa

Los pobladores de Morrito viven de actividades económicas diversas. En su gran mayoría realizan trabajos como jornaleros en fincas privadas, en trabajos de construcción, en empresas como INAROSA o Finca Palo Ralo, instituciones públicas y la Alcaldía, entre otros.

#### 3.2.1 Principales actividades económicas:

**Agricultura:** principalmente se cultiva arroz, frijol y maíz, de estos rubros el cultivo del arroz es el más importante, debido a que existen en la zona muy buenas condiciones edáficas y climáticas para el desarrollo de este cultivo, inclusive existe una finca llamada Palo Ralo, la cual posee una infraestructura para cultivar arroz bajo riego en un área aproximada de 5,000 manzanas con tecnología tecnificada.



**Ganadería:** es la principal actividad económica que desarrolla la población, donde el 66.45 % de las fincas son ganaderas, orientada a doble propósito (carne y leche), la explotación o manejo en las



mayorías de la finca es de manera extensiva, con muy poca aplicación de tecnología de alimentación y manejo, predominando la actividad de producción de leche para venta a acopiadores y producción de queso artesanal, combinando la crianza de terneros para engorde y comercialización.

**Pesca:** actualmente la pesca artesanal se realiza para subsistir y solamente unas 10 familias de la población se dedican a la comercialización de peces en el municipio así como para





autoconsumo por ejemplo el robalo, roncador y lagunero, mojaras, sabaleta y tilapia.

### 3.2.2 Relieve

El relieve del municipio presenta superficies muy diversas tanto planicies como elevaciones, por una parte es muy accidentado, predominando en su mayoría elevaciones montañosas, contabilizándose 22 cerros en todo el territorio, siendo el más alto el cerro San Marcos. Las zonas de llanura predominan cerca de la costa del lago, así mismo comparte dos sub-cuencas, el río Tepenaguazapa y Oyate, entre otros de menor caudal.



### 3.2.3 Clima y precipitaciones.

El clima del municipio está clasificado como tropical seco, con una temperatura promedio entre los 22 y 30° C, y una precipitación anual de 1,800 y 2,500 mm/año, generando una humedad relativa que oscila entre 80 y 90%.

### 3.2.4 Suelos

Los suelos que predominan en el municipio de Morrito son:



Vertisol



Molisol



Entisol



Alfisol



Inceptisol



### 3.2.5 Recurso Forestal

En el municipio de Morrito existen algunas pequeñas reservas de bosque, las que son manejadas por finqueros quienes por iniciativa propia las utilizan para la protección de sus fuentes de aguas. No obstante, el recurso forestal se ha ido sustituyendo por la siembra de pastizales y áreas para crianza de ganado.

Entre los tipos de bosque se pueden encontrar están:

- El bosque de galería, se extiende a lo largo de la costa del lago Cocibolca y en los principales ríos del Municipio, sin embargo este tipo de bosque ha viendo disminuyendo por las actividades económicas del hombre (ganadería y agricultura extensiva).
- Bosque Latifoliado es uno de los bosque que más se ha preservado en el municipio, cubre la zona suroeste y central de Morrito, siendo en total 132.21 km<sup>2</sup> de bosque.

Bosque de  
Galería



Bosque  
Latifoliado



### 3.2.6 Vida Silvestre

Existe poca documentación acerca de las especies de vida silvestre presentes en la zona, agrupando dichas especies en el siguiente orden:

**Peces:** Gaspar, Robalo, Roncador, Mojarra, Guapote, Lagunero, Pez Sierra, Tiburones de agua dulce, Sábalo Real, Machaca, Sarna y Tilapia.



**Aves:** loras, lapas, cotorras, gavián, zopilote, quenquén, garza, garzones, gorriones, codornices, sensontle, guardabarranco, zanates, pato aguja y pato real.

**Reptiles:** tortugas, terciopelo, coral, cascabel, lagarto cuajipal, garrobos e iguanas.

Tilapia	Pato aguja	Cuajipal
		

Una de las principales Problemática en esta sentido ha sido la casa indiscriminada y sin control para consumo y comercialización, situación que se ha logrado minimizar con la creación de ordenanzas que regulen estas actividades y la oficina de manejo ambiental. Es importante señalar que es un proceso que ha requerido de constancia, pero también de personal y recurso económico.

### 3.2.7 Servicios básicos

#### 3.2.7.1 Agua Potable

El casco urbano de Morrito cuenta servicio de agua potable, proveniente del lago Cocibolca, la que es extraída por un generador eléctrico que conduce el agua a través de un sistema de tubería a una planta de tratamiento donde es debidamente procesada para ser apta para el consumo





humano. Posteriormente es llevada a los hogares mediante cañerías.

En el caso de la zona rural la población se abastece de pozos construidos individualmente, existen también pozos comunales que son administrados por Comités de Agua Potable (CAPs).

Es importante señalar que el casco urbano no posee un servicio de aguas residuales, por lo que la mayoría de las viviendas hacen uso de letrinas.

### **3.2.7.2 Energía eléctrica**

Con respecto a este servicio, actualmente siete comunidades rurales y la cabecera municipal tienen acceso a la energía eléctrica beneficiándose un total de 776 viviendas en el municipio. Este servicio es distribuido por Unión FENOSA bajo la dirección de San Carlos.



### **3.2.7.3 Telecomunicaciones**

Actualmente se cuenta con telefonía convencional en la cabecera municipal, es decir en el casco urbano de Morrito, existiendo también el servicio de telefonía celular, tanto de la empresa CLARO como la empresa MOVISTAR, con cobertura en todo el municipio.

El servicio de acceso a Internet por el momento está disponible en las comunidades Mayasang, Walter Acevedo a través de un Cibercafé o telecentro comunitario en sus respectivas localidades y el sector urbano de Morrito.

## **3.2.8 Instituciones Gubernamentales**

### **3.2.8.1 Alcaldía Municipal**

La alcaldía está conformada por un concejo Municipal de 5 miembros, existe una dirección ejecutiva administrada por el Alcalde, quien se apoya de un equipo técnico que lo conforman cuatro direcciones; Administrativa Financiera, Obras Publicas, Planificación y Servicios Municipales.





Los servicios municipales es una área relativamente nueva se creó en el año 2010, los servicios que brinda son los siguientes; Recolección de desechos sólidos, Cementerio, Agua Potable, Ornato y Limpieza de calles y parques.

### **3.2.8.2 Ministerio de Salud (MINSA): Centro de Salud**

El centro de salud cuenta con adecuadas instalaciones: seis áreas para atender a la población: una sala de reuniones, una sala de espera, una sala de partos, un consultorio, un laboratorio, un consultorio odontológico, una farmacia y una oficina para personal administrativo. El personal médico que atiende a la población del municipio son 13: cuatro doctores, tres enfermeros, 4 auxiliares y dos promotores



### **3.2.8.3 Delegación del Ministerio de Educación (MINED)**

En el municipio de Morrito existe una delegación del Ministerio de Educación que funciona bajo la modalidad de Núcleos Educativos Rurales en Participación Educativa (NERPE). Cada NERPE atiende escuelas satelitales, siendo las siguientes: Mixto Morrito, Guardabarranco y Mayasang.



### **3.2.8.4 Policía Municipal**

Morrito tiene una estación de policía ubicada a 2 cuadras al sur del parque municipal. En transporte tienen a disposición una motocicleta y una patrulla. De igual manera como parte del apoyo gubernamental en Morrito existe un puesto militar en la comunidad de Sincoyal para apoyo como defensa civil y resguardo de nuestra soberanía nacional y apoyo a la policía nacional.

### **3.2.8.5 Corte Suprema de Justicia**

Morrito cuenta con un juzgado local, conocido como casa de justicia, está conformado por un juez local, un secretario, un alguacil y un C.P.F. La localización del juzgado sirve de hito para la separación de los dos sectores en los que se divide el casco urbano.





### 3.2.9 Infraestructura vial

Morrito tiene dos rutas de acceso, terrestre y lacustre. Ambas se encuentran en perfectas condiciones lo que ha incidido positivamente en la movilización de la población.

El transporte acuático se realiza a través de un barco que toca puerto en Morrito para luego dirigirse a San Miguelito y San Carlos, de igual forma en su regreso con destino a la Isla de Ometepe y Granada. También hay algunos dueños de pangas que brindan servicio.

El acceso terrestre sin duda es la principal vía de comunicación, por la facilidad vial de 48 km de carretera entre Acoyapa-San Carlos así mismo el acceso del empalme a la cabecera municipal a 21 kilómetros, que también fue mejorado mediante un proyecto.

Existe una ruta que circula de la cabecera municipal a Juigalpa, y microbuses interurbanos privados que cubren los tramos Empalme La Chepa-Morrito con el siguiente horario:

Servicio de Transporte	Horarios	
Bus colectivo	5:00 am Morrito-Juigalpa (todos los días)	
Microbuses	Hora de salida de Morrito	Hora de salida del empalme la Chepa
	6:00 am	7: 10 am
	9:30 am	12:00 pm
	2:00 pm	4:00 pm
Barco (Transporte lacustre )	Lunes y Jueves 11 PM – viaja a San Miguelito y San Carlos.  Martes y Viernes 08:00 Pm Viaja a Isla de Ometepe y Granada.	



### **3.2.10 Turismo**

El municipio, por su ubicación geográfica es parte del corredor turístico conocido a nivel nacional como la “Ruta del Agua”. Una de las características que identifica a Morrito es la hospitalidad de su gente, la belleza de sus atractivos, sus tradiciones y festividades. La escasa promoción de Morrito como un destino turístico ha incidido en que se desarrolle un turismo domestico.

Actualmente existen una variedad de prestadores de servicios en lo que es hospedaje y alimentación, siendo uno de los más concurridos el Hospedaje Sequeira (ver anexo #1). Sin embargo, no brindan las condiciones óptimas en lo que respecta a calidad de servicio, atención al cliente y la capacidad para permitir un mayor número de turistas que pernoten en el sitio.

A consecuencia de esto el gobierno municipal ha gestionado inversiones para mejorar la imagen del sitio como es la construcción de un malecón turístico y otras áreas de recreación el cual daría inicios a finales del 2013.

## **4. Caracterización de un Recurso Turístico**

La caracterización de un atractivo o un recurso turístico se puede efectuar de diferentes maneras y una de las técnicas más usadas es a través de la ficha de caracterización de Recursos Turístico, que a su vez, forma parte de las herramientas del Diagnostico Turístico.

El grupo de investigación empleó para este acápite algunos elementos de la Ficha de Caracterización de Recursos del INTUR 2013, seleccionando por conveniencia aquellos elementos que permitieran elaborar un instrumento que se acoplara al objetivo planteado.

Algunos de los elementos que se utilizaron para formar la ficha fueron:

### **4.1 Nombre del Recurso**

Es el nombre con el que comúnmente se conoce al recurso en el territorio.



## **4.2 Tipo de recurso**

Este se refiere a cualquiera de los tres tipos de recursos identificados.

### **4.2.1 Recurso Natural**

Son aquellos espacios que presentan un valor turístico, sin alteración por parte del hombre, que son en sí motivo suficiente de emprender un viaje y forman parte del patrimonio natural turístico del municipio, por ejemplo formaciones físicas y biológicas; formaciones geológicas y fisiográficas; lugares naturales o las zonas naturales estrictamente delimitadas con valor estético o científico, o de valor desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural. (UNESCO, 1972).

### **4.2.2 Recurso Histórico-Cultural**

Agrupar los elementos del Patrimonio Cultural del país, que incluyen; obras arquitectónicas, de escultura o de pintura monumentales, elementos o estructuras de carácter arqueológico, inscripciones, cavernas y grupos de elementos, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia; los conjuntos: grupos de construcciones, aisladas o reunidas, cuya arquitectura, unidad e integración en el paisaje les dé un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia. (INTUR, 2013).

### **4.2.3 Recurso Socio-Económico**

Incluyen obras del hombre u obras conjuntas del hombre y la naturaleza, que son parte de un proceso de carácter productivo, investigativo u obra de ingeniería que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista histórico, estético, etnológico o antropológico. (UNESCO, 1972).

## **4.3 Descripción del recurso**

Se describe textualmente la ubicación, las principales características del recurso turísticas y las principales actividades turísticas que se realizan actualmente.



#### **4.4 Formas de acceso y condiciones:**

Identificar medios de transporte para llegar al recurso y las condiciones de acceso de acuerdo a parámetros establecidos (INTUR, 2013).

#### **4.5 Tipo de propiedad**

Identificar si el recurso turístico es propiedad pública, privada o mixta.

#### **4.6 Señalización**

Describir la señalización existente según su tipología: vial, turística, comercial, turística, entre otras, y describir las condiciones o estados en que se encuentran.

#### **4.7 Equipamiento y servicios turísticos**

Indicar condiciones del equipamiento y servicios, en caso de que existan.

##### **4.7.1 Equipamiento Turístico**

Son todos aquellos servicios o instalaciones de carácter comercial, de esparcimiento y recreo, espacios libres, áreas verdes de acceso y disfrute de la naturaleza, en general. Estos se pueden clasificar en: alojamiento, restauración, centro de información turística, entre otros

##### **4.7.2 Servicios Turísticos**

Son el conjunto de bienes y servicios que facilitan la satisfacción de las necesidades y/o deseos de los turistas, a través de su uso, consumo o manipulación, que hacen posible la permanencia del turista en una localidad, esta se encuentra conformada principalmente por la oferta de alojamiento, restaurantes, servicios recreativos, Agencias de viajes, Tour operadores y servicios conexos al turismo.

#### **4.8 Infraestructura**

Valorar según la disponibilidad, frecuencia y calidad del servicio de agua potable, saneamiento, servicios de electricidad.

#### **4.9 Jerarquía del Recurso**

La jerarquización se clasifica en 4 categorías en levantamiento de recursos turísticos.



<b>4.9.1 Jerarquía 4</b>	Recursos actuales o potenciales con rasgos excepcionales de interés y valor mundial, de gran significación para el mercado turístico internacional, capaz por sí solo de atraer un flujo importante de visitantes que puedan aprovecharse en mediano y largo plazo.
<b>4.9.2 Jerarquía 3</b>	Recurso actual o potencial excepcional representativo en la región de Centroamérica, capaz de atraer turistas nacionales o extranjeros, ya sea por si solo o en conjunto con otros recursos contiguos y aptos de aprovecharse a corto y mediano plazo.
<b>4.9.3 Jerarquía 2</b>	Recurso actual o potencial de representatividad nacional, capaz de atraer a turistas locales, nacionales, de regiones próximas y de larga distancia que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas y el destino está apto para aprovecharse a corto plazo.
<b>4.9.4 Jerarquía 1</b>	Recurso actual o potencial de interés local, sin atractivos suficientes para incluirlo en alguna de las categorías anteriores, pero que juega un papel complementario, diversificando y potenciando a otros recursos que terminan despertando interés a los visitantes que puedan aprovecharse en el corto plazo.

#### **4.10 Argumento**

Justificación de la jerarquía asignada.

Cabe destacar que en este estudio, para la caracterización de recursos turísticos también se incluyeron elementos de la demanda turística tales como:

#### **4.11 Demanda actual y potencial**

Identificar qué tipo de visitante frecuenta el sitio, es decir el mercado actual. Además permite identificar el mercado potencial que se puede capturar.



#### **4.12 Análisis competitivo**

Por medio de este se valora los elementos que diferencian a un destino de otros, sea por sus características naturales u otro elemento diferenciador, así mismo por su desarrollo turístico o alguna actividad en particular que ofrezca.

### **5. Análisis FODA**

El FODA es una herramienta para el análisis estratégico y evaluación del potencial de una empresa, basado en la situación interna y externa de la misma. Este facilita la toma de decisiones que incidan en el éxito de los negocios de la empresa y su mercado más apropiado en el que deba desarrollarse. El análisis FODA es también un componente esencial de un plan de negocios, pues orienta en la toma de decisiones acordes con sus objetivos y políticas formulados.

Las variables del FODA se dividen inicialmente en aquellas que tienen que ver con la organización interna, es decir la estructura (Fortalezas y Debilidades) y las que incursionan en los aspectos externos, el entorno (Oportunidades y Amenazas).

#### **5.1 Fortalezas**

Son aquellos puntos considerados como los más fuertes, que brindan una posición privilegiada ante sus competidores, ya sea por sus capacidades, ubicación respecto a los mercados emisores, habilidades o conocimientos.

Las fortalezas de un negocio de turismo pueden ser su recurso humano, una red internacional de afiliados, su infraestructura, una marca reconocida en la industria, entre otras.

#### **5.2 Oportunidades**

Son aquellos factores del contexto de un recurso que pueden llegar a influenciar favorablemente su desarrollo. Son todos los aspectos que se deben descubrir en el contexto en el que se encuentra y aprovechar para mejorar su posición. Este tiene que ver con condiciones ambientales, ventajas económicas, fiscales, sociales o políticas.



### **5.3 Debilidades**

Tal como su nombre lo indica, son las debilidades o falencias que pueden afectar el desarrollo de los objetivos planteados en función de lograr el desarrollo turístico del municipio, provocando una posición desfavorable frente a la competencia debido a los recursos de los que se carecen, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente o una limitada campaña de marketing competitiva, entre otras cosas.

### **5.4 Amenazas**

Son las limitaciones que inciden o pueden incidir negativamente en la sustentabilidad de un recurso debido a desastres meteorológicos, ausencia de recursos básicos, carencia de plan de manejo y la aparición de nuevos y fuertes competidores.

La importancia del análisis FODA es permitir al personal clave identificar los cambios que puedan dañar potencialmente el atractivo, de modo que puedan hacer los ajustes para hacerles frente, evitando o reduciendo al mínimo el impacto de esas amenazas.

## **6. Propuestas de Desarrollo Turístico**

El desarrollo sostenible según (fuentes Morales, E; Ortiz López, H; & Urtecho Flores, D. 2012), se denomina como tal al desarrollo que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones.

### **6.1 Propuesta de Desarrollo Sostenible**

Es un plan estratégico elaborado en base al potencial con que cuenta un sitio de interés turístico, con el fin de presentar una serie de alternativas que contribuyan con el desarrollo local del lugar. Esta propuesta está basada en acciones enmarcadas en un turismo responsable con el medio ambiente y la sociedad.



### **6.1.1 comité de Turismo**

Una de las formas de organización turística en Nicaragua es el comité de turismo. Este es un órgano interno institucional cuyo objetivo principal es trabajar por el desarrollo socio económico del sector turismo en el departamento o municipio.

### **6.1.2 Acondicionamiento turístico**

Esto corresponde a las condiciones necesarias que debe prestar un destino para que el turista pueda disfrutar de las actividades que se ofrecen en el sitio.

#### **6.1.2.1 Miradores**

En turismo y recreación el término mirador igualmente esta dado a lugares o estructuras que disponen de una vista amplia de su entorno, los cuales suelen estar ubicados generalmente en lugares de alturas; por ejemplo, la cima de cerros o acantilados, a la orilla del mar o de un río.

#### **6.1.2.2. Áreas de descanso**

Es una pequeña construcción abierta, construida generalmente de madera con techo de palma y en ocasiones de teja, dependiendo de las características que posee el lugar. Estas fueron adaptadas a la actividad turística para que el turista o visitante pudiera descansar en el trayecto de un recorrido o sendero.

#### **6.1.2.3 Señalización**

La señalización son rótulos más sencillos que los paneles interpretativos, en el que se suele utilizar pictogramas para comunicar gráficamente el mensaje. Su objetivo es, en la mayoría de los casos indicar estudios, direcciones y reforzar las regulaciones del área.

#### **6.1.2.4 Paneles informativos**

Son carteles grandes en los cuales se coloca información sobre el sitio, esta puede variar según las características que posea y la variedad de actividades que ofrezca. En general la ubicación debe ser tal que se pueda leer el texto y observar el rasgo sin que el visitante pueda cambiar de posición.



### **6.1.2.5 Sendero**

Es un pequeño camino o huella que permite recorrer con facilidad un área determinada. Los senderos cumplen varias funciones, entre ellas es servir de acceso y paseo para los visitantes, ser un medio para el desarrollo de actividades educativas y servir para los propósitos administrativos del área protegida.

Dependiendo de los fines con los que fue construido, un sendero puede ser transitable a pie, a caballo o en bicicleta, y solo excepcionalmente en vehículos motorizados.

### **6.1.3 Herramientas del Marketing**

Marketing es el proceso interno de una sociedad o grupo mediante el cual se planea con antelación, cómo aumentar y satisfacer la composición de la demanda de productos y servicios de índole mercantil, mediante la creación, promoción, intercambio y distribución física de tales mercancías o servicios.

Las herramientas del marketing son estrategias de publicidad que permiten que un destino turístico se dé a conocer a nivel nacional e internacional, para captar segmento de mercado, estas herramientas pueden ser:

#### **6.1.3.1 Logo**

Es un dibujo que una entidad o compañía utiliza para representarse. Esta es la carta de presentación de una empresa o sitio ante los ojos del público, y debe transmitir el mensaje completo.

#### **6.1.3.2 Brochure**

Es todo aquella folletería que sea propia de una compañía y que la represente. El brochure abarca desde trípticos publicitarios de un nuevo producto o servicio que su compañía ofrezca, hasta las carpetas de presentación de proyectos que circulan de manera interna o externa.



### **6.1.3.3 Postal**

Es una tarjeta de forma rectangular que ostenta una cara ilustrada, tradicionalmente ocupada por la imagen de alguno de los centros turísticos más importantes de un lugar.

### **6.1.3.4 Mapa turístico**

Mapa que incluye información útil para el turismo relativa a la localización urbana y a las vías de comunicación destacando los puntos de interés histórico, paisajístico, etc.

Estas herramientas de marketing son importantes en esta actividad, puesto que a través de ellas se da a conocer los atractivos turísticos como tal, las actividades que se pueden realizar o bien un producto turístico, o algún otro evento ligado al turismo.



## IV. Preguntas Directrices

- ♣ ¿Qué elementos turísticos ayudan a caracterizar los recursos o atractivos turísticos del municipio de Morrito?
- ♣ ¿Cuáles son las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que presentan los recursos Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Maríitas?
- ♣ ¿Qué propuestas de Desarrollo Turístico se pueden implementar en los atractivos Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Maríitas, que amplíen la oferta turística del Municipio de Morrito?



## V. Diseño Metodológico

El presente trabajo investigativo posee un estudio descriptivo con enfoque cualitativo de corte transversal, para comprender y describir los recursos potenciales de la Isla San Bernardo, punta El Morro, Ojo de agua las Mariñas y Cerro San Marcos (comunidad de Mayasang); así mismo se tomaron en cuenta las cualidades de los mismos para generar propuestas acorde a sus características. Dicho estudio tuvo lugar mediante la visita a la zona de estudio en las dos primeras semanas del mes de octubre del año 2013.

Se tomó como universo el municipio de Morrito, la muestra estuvo conformada por los recursos Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Mariñas, tomándose como informantes claves: prestadores de servicios del sector urbano de Morrito, propietario de Ojo de agua las Mariñas e Isla San Bernardo, y la alcaldía municipal.

Las técnicas implementadas para la recolección de la información fueron:

- Revisión documental, por medio de esta se obtuvo información general y específica del municipio, en lo que respecta a geografía, recursos naturales, servicios básicos, entre otros, así como también de estudios recientes sobre la actividad turística u otro proyecto destinado a la proyección turística del municipio.
- Observación directa, esta técnica se utilizó para identificar los elementos destacables de los recursos turísticos Cerro San Marcos, Punta el Morro, Ojo de agua las Mariñas e Isla San Bernardo, para valorar su potencial turístico.
- Entrevista estructurada y no estructurada, estas técnicas se utilizaron para obtener información sobre la oferta turística del municipio de Morrito, su opinión sobre la actividad turística, qué tipo de turista visita el municipio y en qué temporada.
- Ficha de caracterización de recursos, la cual fue elaborada por el grupo de investigación tomando elementos importantes de la Ficha de Caracterización de un recurso (INTUR 2013), y que a su vez





forma parte de las herramientas de Diagnóstico Turístico de la Guía Metodológica de Planificación Turística Municipal 2013. Estos elementos fueron seleccionados por conveniencia incorporando a su vez elementos que forman parte del diagnóstico de la Demanda Turística.

Además, mediante una guía de observación se realizó un análisis FODA en los diferentes recursos para desarrollar en base a los resultados que se obtuvieron, las propuestas o posibles alternativas de Desarrollo Turístico.

El procesamiento de datos se efectuó mediante sesiones de trabajo del grupo investigativo para digitalizar la información y dar respuesta a las preguntas directrices. Para el análisis e interpretación de los datos, se empleó herramientas tales como Microsoft Word, Publisher, Power Point, Adobe Fireworks, Corel-drawX3 y Dreamweaver.

<b>Instrumentos que se utilizaron (ver anexo #2 y #3)</b>	<b>Herramientas o equipos que se utilizaron</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>♣ Guía de observación.</li><li>♣ Ficha de caracterización de Recurso.</li><li>♣ Guía de encuesta.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>♣ Cámara Fotográfica.</li><li>♣ Cuaderno de notas.</li><li>♣ Grabadora digital.</li><li>♣ Guía de entrevista.</li></ul>

### Fases de la Investigación

#### Fase 1

#### **Orientaciones Generales y Fundamentación Científica**

En esta fase los docentes dieron las respectivas orientaciones para el desarrollo del estudio investigativo. Así mismo se realizaron dos sesiones más en el que asignó al tutor, el cronograma de trabajo y la estructura del protocolo e informe final.



## Fase 2

### Definición de tema de investigación

En esta fase cada grupo entregó su tema de investigación con sus respectivos objetivos, una vez realizada una visita exploratoria.

## Fase 3

### Elaboración del Protocolo

Una vez delimitado el tema y los objetivos se procedió a elaborar el protocolo de investigación con asistencia del tutor en las diferentes sesiones previamente establecidas.

## Fase 4

### Fase de Campo

Durante esta fase se realizó la visita al sitio en la segunda semana de octubre del año 2013, para recopilación de información haciendo uso de los instrumentos ya mencionados.

## Fase 5

### Análisis y Procesamiento de datos

Una vez finalizada la fase de campo, el grupo realizó sesiones grupales para procesar y ordenar la información con asistencia del tutor. Posteriormente se procedió a elaborar las propuestas y recomendaciones para cada uno de los atractivos seleccionados.

## Fase 6

### Presentación de Resultados

Esta fase comprende la entrega y presentación de resultados finales que serán expuestos al jurado para optar al Título de Licenciatura en Turismo Sostenible.



Objetivo General	Crear Propuestas de Desarrollo Turístico para los recursos cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y ojo de agua las Mariñas, ampliando la oferta turística del Municipio de Morrito, Departamento de Río San Juan, en el período de Agosto 2013 – Febrero 2014.				
Objetivo Especifico	Pregunta directriz	Descriptorios	¿Preguntas variables?	Herramientas	Fuentes
1. Caracterizar los cuatro recursos que se han seleccionado para este estudio: Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Mariñas del Municipio de Morrito, Departamento de Río San Juan.	¿Qué elementos turísticos ayudan a caracterizar los recursos o atractivos turísticos del municipio de Morrito?	Nombre.  Tipo de Recurso.  Descripción.  Formas de acceso y condiciones  Tipo de propiedad.  Señalización.  Equipamiento y servicios turísticos.  Infraestructura  Jerarquía.  Demanda actual y potencial.  Análisis competitivo.	¿Cuál es el nombre con el que se le conoce al recurso?  ¿Qué tipo de recurso es?  ¿Qué características posee?  ¿Cómo es el acceso al recurso?  ¿Qué tipo de propiedad posee?  ¿Existe algún tipo de señalización?  ¿Existe equipamiento y servicios turísticos en el sitio?  ¿Existe infraestructura en el sitio?  ¿Qué categoría jerárquica se le puede designar al recurso?  ¿Cuál es la demanda actual y potencial?  ¿Posee competencia a nivel de recurso?	Guía de observación.  Fotografías.  Ficha de caracterización de recursos turísticos.  Guía de entrevista.	In Situ.  Prestadores de servicios turísticos.  Alcaldía de Morrito.  Guías Locales.  Propietarios de la Isla San Bernardo.



Objetivo Especifico	Pregunta directriz	Descriptoros	¿Preguntas variables?	Herramientas	Fuentes
2. Identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que se presentan en los atractivos turísticos: Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Mariñas del Municipio de Morrito, Departamento de Río San Juan.	¿Cuáles son las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que presentan los recursos Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Mariñas?	Fortalezas.  Debilidades.  Oportunidades  Amenazas	¿Qué fortalezas posee el área de estudio?  ¿En qué aspectos presentan menor desarrollo o debilidad los atractivos seleccionados?  ¿Qué elementos pueden a influir favorablemente en el desarrollo del recurso?  ¿Cuáles son los aspectos más críticos que se presentan o que se pueden presentar en dicho recurso?	Guía de observación.  Ficha de caracterización de un recurso.  Fotografías.	Alcaldía de Morrito.  Prestadores de servicios turísticos.  Informantes claves  Propietarios de la Isla San Bernardo.  In situ.



Objetivo Especifico	Pregunta directriz	Descriptores	¿Preguntas variables?	Herramientas	Fuentes
3. Diseñar Propuestas de Desarrollo Turístico a implementarse en Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Mariñas, ampliando de esta manera la oferta turística del Municipio de Morrito.	¿Qué propuestas de Desarrollo Turístico se pueden implementar en los atractivos Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Mariñas, que amplíen la oferta turística del Municipio de Morrito?	<p>Estructura Organizacional.</p> <p>Acondicionamiento o Turístico.</p> <p>Tipos de turismo y actividades.</p> <p>Promoción turística.</p>	<p>¿Qué tipo de estructura organizacional se puede implementar?</p> <p>¿Qué tipo de acondicionamiento turístico se puede implementar?</p> <p>¿Qué tipo de turismo y actividades se pueden realizar?</p> <p>¿Qué elementos de promoción turística se pueden diseñar para el Municipio y los recursos en estudio?</p>	<p>Guía de Observación.</p> <p>Guía de entrevista.</p> <p>Fotografías.</p>	<p>Informantes claves.</p> <p>In situ.</p>



## VI Resultados





## Capítulo I

### Caracterización de los recursos Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Mariíitas.





## 1.1 Nombre del recurso o atractivo turístico: “Punta el Morro”

“Punta el Morro” es un sitio paleontológico que se ubica a unos 3km del puerto de Morrito.



### 1.1.1 Tipo de Recurso: Histórico-Natural

#### **Descripción:**

Punta el Morro es uno de los lugares más visitados del municipio de Morrito, por su belleza natural y paisajística, en especial porque funciona como balneario en época de verano.

También se caracteriza por los montículos de piedra propios de los accidentes geográficos del lugar, así mismo, por ser un sitio paleontológico donde se encontraron restos de un Mastodonte, de la familia de mamútidos, restos que actualmente se exhiben en el Palacio Nacional de la Cultura, en la sala de restos



arqueológicos. Tiene variedad de flora y fauna, siendo muy común observar aves lacustres que pescan en el lugar.

### **1.1.2 Formas de acceso y condiciones**

El acceso, se puede realizar de dos formas, tanto terrestre como acuática, con la diferencia que la ruta terrestre se ve frecuentemente expuesta a inundaciones por la cercanía a la costa, por lo que su condición actual no es muy buena.

### **1.1.3 Tipo de propiedad: Municipal**

La alcaldía es la responsable de la administración y cuidado de la zona de recreación conocida como Punta el Morro.

### **1.1.4 Señalización**

La señalización de cualquier tipo hacia el recurso es inexistente.

### **1.1.5 Equipamiento y servicios turísticos**

No hay ningún tipo de equipamiento ni servicio turístico, a pesar de que en época de verano el lugar es frecuentado por la población local como balneario. Siendo el sector urbano de Morrito, el único lugar donde el turista puede acceder a servicios de alojamiento, bares y restaurantes.

### **1.1.6 Infraestructura**

No existen servicios básicos ni ningún otro tipo de infraestructura en el sitio.

### **1.1.7 Jerarquía: 1**

Punta el Morro se categorizó bajo la jerarquía 1 por ser un recurso que tiene valor histórico del poder político y militar del entonces dictador Anastasio Somoza, anteriormente funcionaba como muelle, es conocido a nivel local.

### **1.1.8 Demanda Actual y Potencial**

La demanda actual se limita únicamente a los pobladores locales, que suelen usarlo como un balneario. En vista de esto, se pretende destacarlo como un sitio paleontológico y aprovechar las características naturales ya mencionadas, para atraer nuevos segmentos de mercado.



Perfil Actual	Perfil Potencial
❖ Los pobladores locales.	❖ Turistas nacionales. ❖ Turistas extranjeros. ❖ Colegios y Universidades. ❖ Paleontólogos.

### 1.1.9 Análisis competitivo

No posee competencia cercana a nivel de recurso, principalmente por ser un sitio que además de ofrecer belleza paisajística también brinda la oportunidad de posicionarse como un lugar paleontológico, así como también presta las condiciones para implementar actividades como la pesca y el kayak.



## 1.2 Nombre del recurso o atractivo turístico: “Ojo de agua las Maríitas”.

El manantial se ubica cerca del cerro Chilimoyal, a unos 6 km del muelle de Morrito.



### 1.2.1 Tipo de recurso: Natural.

#### Descripción:

Este tipo de recurso es popularmente conocido como ojo de agua, y como característica particular el manantial tiene un flujo permanente de agua que surge del interior de la tierra en un área limitada y puede ir a dar a un río, un lago o una laguna. El ojo de agua las Maríitas nace desde el cerro Chilimoyal, dando origen a una pequeña represa natural del mismo nombre, tiene 1 metro aproximadamente



de profundidad, y este hace su recorrido hasta la costa del lago formando un pequeño estero conocido como el Varíllal.

En este lugar es muy común ver plantas acuáticas como la mondonguilla, la pita de agua, la lechuga de agua, reina del agua, entre otras.

Es importante hacer hincapié que mucha de su variedad florística y faunística ha disminuido por la actividad humana, en este caso la ganadería extensiva, lo que ha influido en el desplazamiento de animales como el cuajipal y la tortuga ñoca, que juegan un rol muy importante para este ecosistema.

### **1.2.2 Formas de acceso y condiciones**

En cuanto al acceso, la única ruta terrestre se encuentra en muy malas condiciones, en especial porque no hay un camino definido.

### **1.2.3 Tipo de propiedad: privada.**

El atractivo se encuentra en la propiedad privada del señor Agustín Lanuza, la cual es utilizada para la crianza de ganado, por lo que el acceso no sólo lo condiciona el clima sino que no hay un camino propiamente establecido para el visitar el pequeño manantial.

### **1.2.4 Señalización**

La señalización en cualquiera de sus clasificaciones según el INTUR, es inexistente en el sitio.

### **1.2.5 Equipamiento y servicios turísticos**

No hay ningún tipo de equipamiento ni servicio turístico, ya que el trayecto en su mayoría está conformado por pequeñas propiedades que crían animales domésticos (cerdos, gallinas, vacas), en especial la zona donde se ubica el ojo de agua. Lugar que se utiliza para pastoreo de ganado.

### **1.2.6 Infraestructura**

No existen servicios básicos en el sitio. La única infraestructura con la que cuenta el sitio son dos puentes improvisados (truncos de árboles) para cruzar dos ríos de metro medio de profundidad, utilizados por los trabajadores del sitio.



### 1.2.7 Jerarquía: 1.

El ojo de agua se categorizó bajo la jerarquía 1, ya que por sí mismo no atrae visitantes, probablemente porque no hay condiciones y la zona se ha utilizado para la actividad ganadera, pero perfectamente puede jugar un rol muy importante como un atractivo complementario que termine despertando el interés de los turistas, tanto a nivel local como nacional, y por ende cambiar su jerarquía.

### 1.2.8 Demanda Actual y Potencial

Actualmente el recurso no es visitado por ningún tipo de turista. Esto implica que se requiera de un mayor esfuerzo para motivar al visitante en especial a los lugareños sobre su potencial como un posible destino eco turístico. Una medida implicaría aprovechar la inexistencia de estudios sobre la biodiversidad que alberga este ecosistema para atraer nuevos segmentos de mercado.

Perfil Actual	Perfil Potencial enfocado al ecoturismo.
❖ Ninguno	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Turistas nacionales.</li><li>❖ Turistas extranjeros.</li><li>❖ Colegios y Universidades.</li><li>❖ Biólogos.</li></ul>

### 1.2.9 Análisis Competitivo

Este atractivo no tiene competencia cercana a nivel de recurso, entre los elementos que lo pueden diferenciar de otros destinos, son por ejemplo sus características naturales, el hecho de albergar una de las dos especies de cocodrilo que se encuentran en el país, como es en este caso “El Cuajipal”, el cual actualmente está en peligro de extinción, también por tener cerca varios cuerpos de agua entre ellos dos ríos y un estero, lo que daría la posibilidad de proyectarse como un atractivo de interés para diversos fines, sea recreativo, de estudio o monitoreo e inclusive de recuperación en lo que respecta a reforestación e introducción de especies nativas.



### 1.3 Nombre del recurso o atractivo turístico: “Isla San Bernardo”

Esta isla de 110 manzanas de extensión, se encuentra ubicada a 10 kilómetros del muelle de morrito. La única forma de acceso disponible es por medio de pangas que utilizan los mismos propietarios de la isla para trasladarse.



En sus suelos se cultiva plátano, yuca, frijoles, maíz, ayote y pipián, todo esto para el autoconsumo de los propietarios. Cabe destacar que a pesar de la actividad agrícola en la zona, todavía se conserva en su estado original una notable porción de bosque.

#### 1.3.1 Tipo de recurso: Natural

##### Descripción:

La Isla de San Bernardo es la isla más grande en el municipio de Morrito. Carece actualmente de un inventario de flora y fauna, sin embargo, entre la flora se encuentran:



- |               |             |                    |
|---------------|-------------|--------------------|
| ♣ Cedro       | ♣ Poporo    | ♣ Almendro         |
| ♣ Roble       | ♣ Elequene  | ♣ Palmera          |
| ♣ Guachipilín | ♣ Jobo      | ♣ Árboles frutales |
| ♣ Chilamate   | ♣ Jiñocuabo | y cítricos.        |

Las especies faunísticas por otro lado son en su gran mayoría aves acuáticas tales como: Garza Morena y Garza Blanca, Alcatraz, Pato Aguja, Pato Chanco, Martiseno, Piche, Golondrina, Pelicano, Zarzeta, algunos reptiles como Lagartijas, y peces como Mojarra, Tilapia, Róbalo, Lagunero y Sábalo Real.

Así mismo se pueden apreciar animales de granja como gallinas, chanchos y vacas.

### **1.3.2 Formas de acceso y condiciones**

En cuanto al acceso, los propietarios hacen uso de pangas con motor para trasladarse y para pescar, por lo que no tienen las condiciones necesarias para trasladar turistas.

### **1.3.3 Tipo de propiedad: privada.**

La isla pertenece a 7 hermanos, de los cuales solamente 2 la habitan actualmente. Estos a través de un acuerdo mutuo, permiten el acceso a todo aquel visitante que desee conocer la isla y brindándole alojamiento (hamacas) y alimentación si así lo requieren.

### **1.3.4 Señalización**

Inexistente.

### **1.3.5 Equipamiento y servicios turísticos**

No existen prestadores de servicios en la isla, los habitantes se abastecen de frutas y vegetales que cosechan como maíz y frijoles, así también como de los animales de granja que ellos mismos han introducido como gallinas, cerdos, vacas y patos. Cabe destacar que también se abastecen de productos secundarios como aceite y demás elementos, los cuales son comprados en las ciudades cercanas como Morrito y San Miguelito.



### 1.3.6 Infraestructura.

En la isla existen solamente 3 viviendas, de las cuales solo 2 están habitadas; sin embargo no prestan las condiciones para brindar el servicio de alojamiento. Tampoco existe servicio de electricidad ni aguas residuales, los pobladores se abastecen de las aguas del lago para realizar sus actividades cotidianas (pesca) y para consumo.

### 1.3.7 Jerarquía: 2

La isla San Bernardo se clasificó en la categoría 2, por ser un sitio que de por sí solo atrae a turistas de zonas cercanas como Chontales, San Carlos y Managua, los cuales buscan una experiencia relajante o bien amantes de la pesca que se organizan para disfrutar de este deporte.

### 1.3.8 Demanda Actual y Potencial

Su demanda actual está formada en su mayor parte por la población local que suelen visitar este sitio en la época de verano para bañarse en las aguas del lago. Así mismo es visitada esporádicamente por aficionados a la pesca que provienen de los departamentos cercanos. Se espera conservar este segmento mejorando las condiciones, así mismo aprovechar las características del lugar como hábitat de aves marinas, facilidad para la pesca y otras actividades que lo perfilan como un destino de aventura.

Perfil Actual.	Perfil Potencial.
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Población local.</li><li>❖ Visitantes esporádicos de los municipios cercanos como San Carlos, Managua y Juigalpa, que son aficionados a la pesca.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Turistas nacionales de los diferentes departamentos.</li><li>❖ Turistas extranjeros.</li><li>❖ Colegios y Universidades.</li></ul>



### **1.3.9 Análisis competitivo**

La isla San Bernardo no posee competencia cerca a nivel de recurso, esto se justifica por ser una zona de anidamiento de aves lacustres, que han encontrado refugio en las zonas boscosas de la isla (cubierta en su mayor parte). Así mismo es un lugar frecuentado para la pesca deportiva y como balneario por sus costas al que denominan el arenal.

#### 1.4 Nombre del recurso o atractivo turístico: “Cerro San Marcos”

Es el cerro más alto de todo el municipio de Morrito y se ubica en la comunidad de Mayasang, exactamente a cinco kilómetros al noroeste.



##### 1.4.1 Tipo de recurso: Natural

###### Descripción:

Es una elevación accidentada que tiene una altura de 397 m.s.n.m, bajo las coordenadas geográficas 11°41'28" latitud norte y 84°54'28". Posee un tipo de suelo rocoso oxidado con coloración rojiza que se acentúa más a medida que se asciende, predominando un bosque tropical seco, con espesa vegetación en invierno y escasa en verano. En la cima se encuentra una cruz de aproximadamente 2 metros de altura, la cual fue construida en el año 2006, simbolizando la fe cristiana de los habitantes.



Además ofrece una vista panorámica de algunos lugares como la comunidad de Mayasang, la costa del lago, entre otros.

#### **1.4.2 Formas de acceso y condiciones**

En cuanto al acceso, existe un único camino que lleva al recurso, este se encuentran en buenas condiciones, y puede ser transitable a pie, en carreta o a caballo (generalmente los medios que usan la población para trasladarse).

#### **1.4.3 Tipo de propiedad: privada**

El atractivo natural se encuentra en una propiedad privada, de la cual se desconoce la opinión del propietario, ya que no estuvo presente durante la visita al cerro San Marcos. Para poder acceder se utiliza un único camino o trocha que es utilizado por la población.

#### **1.4.4 Señalización**

No existe ningún tipo de señalización del atractivo que contemple la ubicación y la accesibilidad, únicamente hay señalización de la comunidad.

#### **1.4.5 Equipamiento y servicios turísticos**

En la comunidad de Mayasang actualmente no hay prestadores de servicios, solamente pulperías y otros establecimientos que se abastecen de otros centros mayoritarios de Juigalpa y San Carlos. Así mismo es importante recalcar que el propietario de la zona donde se ubica el cerro tampoco ha puesto en marcha ningún tipo de proyecto que se relacione con el turismo.

#### **1.4.6 Infraestructura**

En la comunidad de Mayasang la población únicamente hace uso de tracción animal (carretas tiradas por bueyes, caballos, mulas) para desplazamiento personal y trabajo. En cuanto a servicios básicos, la población de Mayasang se abastece de un pozo comunal, el servicio es regular ya que esta a la disposición de la comunidad día de por medio, a diferencia del servicio eléctrico que es fijo.

#### **1.4.7 Jerarquía: 2**

El cerro San Marcos se categorizó bajo la jerarquía 2 porque es un atractivo con gran potencial, de interés local y que a su vez atrae turistas nacionales de los departamentos durante las celebraciones que se realizan en honor al santo patrono “La Virgen de la luz”



y las actividades que posteriormente se realizan luego de la peregrinación a la cima, como una motivación sobrevenida.

#### 1.4.8 Demanda Actual y Potencial

Su demanda actual la conforman los feligreses, pero se espera potencializar el turismo de aventura atrayendo nuevos segmentos de mercado. A como se puede apreciar en el cuadro.

Perfil Actual	Perfil Potencial enfocado al turismo de aventura.
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Feligreses locales del municipio de Morrito.</li><li>❖ Visitantes de los municipios de San Carlos, Almendro y San Miguelito.</li><li>❖ Visitantes de los departamentos de Chontales y ocasionalmente de Managua.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Turistas nacionales de los diferentes departamentos.</li><li>❖ Turistas extranjeros.</li><li>❖ Estudiantes y Universitarios.</li></ul>

#### 1.4.9 Análisis competitivo

A nivel de recurso no posee competencia, destacándose por las actividades que se realizan durante sus fiestas patronales, y que han despertado interés en otros feligreses de los departamentos. Esto se podría aprovechar proyectando el turismo religioso en el sitio, convirtiéndolo en un nuevo destino que complementaría la oferta turística del municipio de Morrito y el departamento de Río San Juan.



## Capítulo II

### Análisis FODA





## Análisis FODA

Para la construcción de este estudio se utilizó el análisis FODA, el cual se aplicó a cada uno de los atractivos, lo que permitió identificar las fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que están presentes y que se pueden presentar.

<b>Punta el Morro</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li> El sitio está cercano al sector urbano de Morrito.</li> <li> Lugar donde se encontraron restos de mastodonte.</li> <li> Tiene belleza natural y paisajística.</li> <li> Funciona como balneario en época de verano.</li> <li> Es un lugar seguro para los visitantes.</li> <li> Alberga diversidad de plantas acuáticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Proyección del municipio de Morrito en la actividad turística.</li> <li> Sitio paleontológico.</li> <li> Posee un pequeño muelle de concreto.</li> <li> Presta las condiciones para desarrollar turismo de alternativo.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li> Dificil acceso en época de invierno.</li> <li> No hay promoción del sitio en época de verano.</li> <li> Inexistencia de servicios básicos y complementarios.</li> <li> No existe señalización turística.</li> <li> Vegetación densa en invierno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Contaminación.</li> <li> Fenómenos Naturales.</li> <li> Avance de la frontera agrícola (cultivo de arroz)</li> </ul>



<b>Isla San Bernardo</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Proyecto por parte de la Alcaldía de Morrito en la construcción de chozas y ranchones en la Isla.</li> <li>❖ El sitio ya es visitado por turistas nacionales.</li> <li>❖ Su posición geográfica le brinda ventaja paisajística.</li> <li>❖ Hábitat de aves lacustres.</li> <li>❖ Acuerdo entre propietarios que permite el acceso a la isla a visitantes.</li> <li>❖ Los habitantes poseen conocimiento empíricos sobre la actividad turística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Proyección de la alcaldía de Morrito en la actividad turística.</li> <li>❖ Casas familiares ubicadas en el extremo este de la Isla, cerca de la costa el arenal.</li> <li>❖ Asociación de los propietarios con la alcaldía para el impulso de la actividad turística en Isla San Bernardo.</li> <li>❖ Turismo Ecológico.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inexistencia de prestadores de servicios en el sitio.</li> <li>❖ Transporte acuático escaso.</li> <li>❖ Ausencia de servicios básicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Fenómenos naturales.</li> <li>❖ Disminución de la fauna que habita en la Isla.</li> <li>❖ Contaminación del ojo de agua.</li> </ul>



<b>Cerro San Marcos</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li> Sitio de interés local debido a las festividades patronales del municipio.</li> <li> Cercanía del recurso con la comunidad.</li> <li> Facilidad de acceso.</li> <li> Es un lugar seguro para los turistas.</li> <li> Su posición geográfica le brinda ventaja paisajística.</li> <li> Bosque Latifoliado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Proyección de la alcaldía de Morrito en la actividad turística</li> <li> Por sus características naturales presta las condiciones para desarrollar turismo alternativo</li> <li> Casa familiar ubicada en la propiedad donde se encuentra el atractivo.</li> <li> Asociación del propietario con la alcaldía para el impulso de la actividad turística en el cerro San Marcos.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li> No existen prestadores de servicios turísticos en la zona, ni ningún tipo de servicio complementario.</li> <li> La población no está familiarizada con la actividad turística.</li> <li> No existe señalización del atractivo.</li> <li> No hay un sendero definido para el ascenso al cerro.</li> <li> Inexistencia de iniciativas de reforestación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Fenómenos naturales.</li> <li> Deslizamiento de tierra por efectos de erosión y escasa vegetación en verano.</li> <li> Servicios básicos no fijos, como es caso del agua potable.</li> </ul>



<b>Ojo de Agua las Maríitas</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❏ Recurso hídrico de importancia con parche boscoso a su alrededor.</li> <li>❏ Hábitat para el cuajipal, una de las dos especies de cocodrilo que tiene Nicaragua, así mismo es un nicho ecológico para muchas especies.</li> <li>❏ Alberga diversidad de plantas acuáticas.</li> <li>❏ Presencia de tres cuerpos de agua en la zona del atractivo, dos ríos y un estero que se abastece del ojo de agua.</li> <li>❏ Cercanía del atractivo con el casco urbano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❏ Proyección del municipio de Morrito en la actividad turística.</li> <li>❏ Características naturales de interés para estudios sobre la diversidad faunística y florística de la zona.</li> <li>❏ Implementación de Ecoturismo.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❏ Difícil acceso.</li> <li>❏ No existe ningún plan de manejo u otro documento destinado al buen uso de este recurso.</li> <li>❏ Inexistencia de equipamiento, servicio e infraestructura turística.</li> <li>❏ Puentes improvisados.</li> <li>❏ Ausencia de visitantes con fines recreativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❏ Contaminación del cuerpo de agua (efectos naturales y actividad ganadera)</li> <li>❏ Desplazamiento de la fauna por actividad ganadera.</li> <li>❏ Sustitución del bosque por cultivo de pasto y área de pastoreo.</li> </ul>



## Capítulo III

Propuestas de Desarrollo Turístico a implementarse en Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Mariñas ampliando la oferta turística del municipio de Morrito.





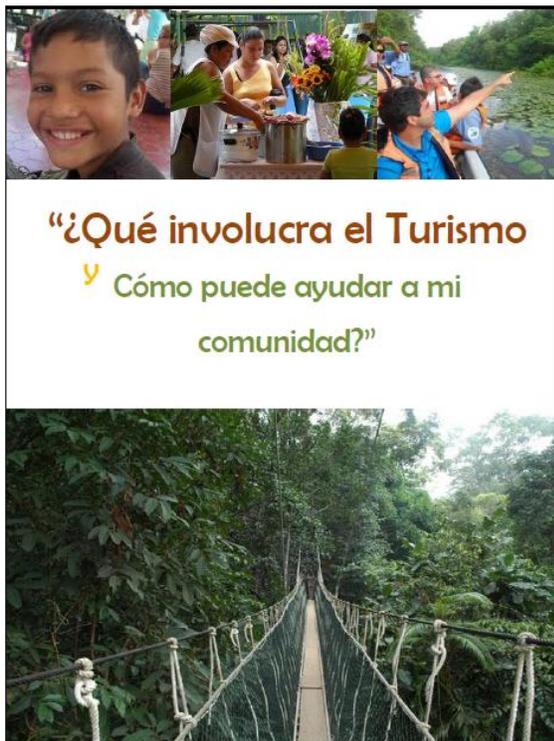
Como resultado del estudio se han diseñado propuestas, en las que se incluyen la estructura organizativa, el acondicionamiento de los atractivos turísticos, el tipo de turismo y actividades a desarrollarse y la promoción del destino como tal.

## Propuesta 1: Estructura Organizativa.

Esta propuesta contemplara una capacitación sobre la dinámica turística y la creación de un comité de turismo que puede ser dirigido por la alcaldía para ayudar al proceso gerencial del turismo del Municipio:

### 1.1 Capacitación sobre la dinámica Turística

Tanto los propietarios de los recursos turísticos Cerro San Marcos, Isla San Bernardo y Ojo de Agua las Mariñas, así como los prestadores de servicios del sector urbano y la alcaldía misma de Morrito, no poseen conocimientos teóricos de lo que es la actividad turística. Por lo tanto se ha elaborado una Guía de Capacitación que tiene por título “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”, en el que se aborda 7 grandes temas, con el fin de informar y orientar a los actores competentes para que puedan involucrarse en la oferta turística del municipio e incluir a la comunidad a impulsar acciones de reforestación, protección de la fauna, entre otros.



En la izquierda la portada de la Guía de capacitación (Ver anexo 4), y en el cuadro de abajo los temas que incluye.

- Tema I. Concepto de Turismo.**
- Tema II. Qué Implica desarrollar el Turismo**
- Tema III. Impactos que genera la actividad Turística.**
- Tema IV. Tipos de Turismo.**
- Tema V. Oferta y Demanda Turística.**
- Tema VI. Planificación Turística.**
- Tema VII. Atención al cliente.**



## 1.2 Creación de un Comité de Turismo

El turismo requiere de un trabajo constante y un grupo de personas que estén enfocadas únicamente al desarrollo y progreso de esta actividad. Actualmente en Morrito no hay un Gabinete o grupo que se encargue del turismo, razón por la que se propone la creación de un Comité de Turismo que ayude al proceso gerencial para mantener una dirección y cumplir con las metas que se establezcan, a corto o largo plazo, de manera que sea más sencillo resolver posibles problemas futuros.

Se propone que el comité sea integrado por un miembro del gobierno municipal, un representante de los prestadores de servicio y un líder comunitario, tomando los diferentes enfoques de cada uno, para optimizar el desarrollo adecuado de la actividad turística.

El Comité de Turismo de Morrito cumpliría con tres funciones básicas: planificar, monitorear y promocionar la actividad turística en Morrito.

### Planificar

- Capacidad de proyección para mejorar el turismo, en base al conocimiento actual de este en Morrito.
- Auto-gestión para optimizar el recurso humano con nuevas formas de manejo de los atractivos turísticos.
- Facilidad de análisis para la creación de estrategias y planes operativos.
- Programas de acción que involucren a la comunidad en: educación ambiental, actividades ecológicas como la limpieza y la reforestación.
- Creación de medidas de prevención y mitigación de impactos en las zonas (accesibilidad, valores ecológicos, infraestructura).



## Monitorear

- Monitoreo del estado de la flora y fauna del sitio.
- Monitoreo constante de la actividad turística en el sector para medir los impactos generados (positivos y negativos).
- Mantenimiento de los atractivos, tanto en señalización como infraestructura.
- Llevar un libro de visitas, que permita conocer datos sobre el perfil del turista (procedencia, motivo de viaje, medios por el cual se informo, entre otros).

## Promocionar

- Elaboración de material publicitario, digital y físico de la oferta turística de Morrito.
- Comercialización y promoción de paquetes turísticos y otras actividades.
- Actualización periódica de la página web turística de Morrito.
- Participación en ferias vinculadas al Turismo.
- Convenios con el ente regulador del Turismo INTUR.

## Propuesta 2: Acondicionamiento de los atractivos turísticos

Este acápite está referido al acondicionamiento en cuanto a definir un sendero, estaciones de descanso, miradores y señalización; que son herramientas fundamentales en el ordenamiento efectivo de un recurso, para que el turista pueda disfrutar el recorrido en cada uno de ellos (Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de Agua las Mariñas).



## 2.1 Senderos

Los senderos nos permiten canalizar el flujo de visitantes hacia determinados sectores, asegurando la protección de otras zonas de mayor valor o fragilidad ecológica, sin afectar el objetivo principal, que es mostrarle al turista estos valores naturales, al mismo tiempo que se aprovecha y se conservan estas áreas.

Una vez claros de la importancia que tienen, se propondrán senderos con sus respectivos acondicionamientos auxiliares para cada uno de los recursos que han mencionado a lo largo de este estudio.



### ● Cerro San Marcos

Para este atractivo se propone:

**Un sendero interpretativo de tipo lineal**, con la diferencia que este tendrá el mismo punto de inicio y final, es decir que la gente irá y regresará por el mismo sendero.

En las siguientes imágenes se puede apreciar la posible ruta de recorrido del sendero, donde el visitante podrá apreciar algunos puntos de interés tales como el relieve escarpado, el tipo de bosque, la belleza escénica que ofrece por ser el cerro más alto del municipio y la cruz que se encuentra en la cima.





### Acondicionamiento auxiliar mixto:

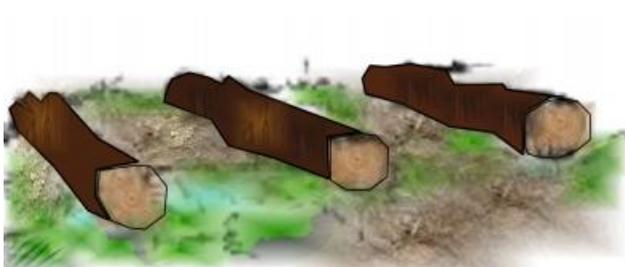
Se utilizará 3 tipos de escalerines para facilitar el ascenso y descenso del cerro. A continuación se describen:

#### A. Zona de acceso (entrada-salida)

A como se puede apreciar en la imagen, el terreno no es muy inclinado y tiene una capa de vegetación, por lo que se propone utilizar escalerines de piedra con tramos intermedios de tierra, que sirva para delimitar el camino.



B. En el punto intermedio, la vegetación es densa y por ende menos propenso a derrumbes, siendo necesario delimitar el camino, por lo que se recomienda usar escalerines de troncos con tramos intermedios de tierra.



C. En el último tramo de la huella o camino, que es la zona más elevada del cerro, se propone usar escalerines de piedra sin tramos intermedio, primero por las pendientes que son pronunciadas, el tipo de suelo y la escasa vegetación.





## ● Punta el Morro

**Para Punta el Morro se propone dos rutas de recorrido:**



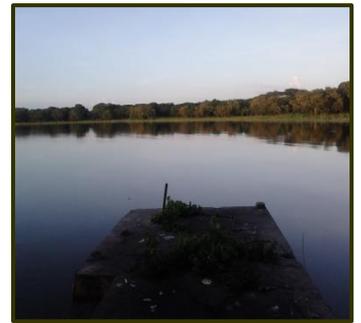
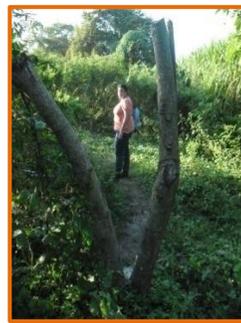
Acuática

El recorrido acuático consistirá en bordear la costa del lago, y tendrá como punto de partida el Muelle de Morrito, finalizando en el pequeño muelle de Punta el Morro.



Sendero

El sendero será de tipo lineal, con la misma zona de inicio y termino. En el recorrido el turista podrá apreciar las antiguas pilas para crianza de tilapia, cultivos de arroz, la antigua planta de bombeo de agua, el sitio donde se encontraron los restos del mastodonte, y la hermosa vista que ofrece el pequeño muelle.



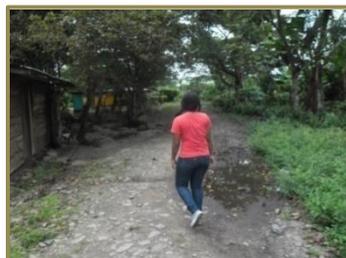
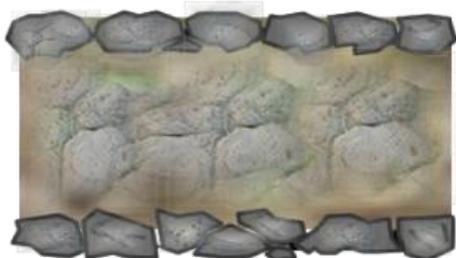
### **Acondicionamiento auxiliar mixto:**

Para este sendero se utilizará tres tipos de acondicionamientos, primero empedrado o calzada, pasarela y escaleras.

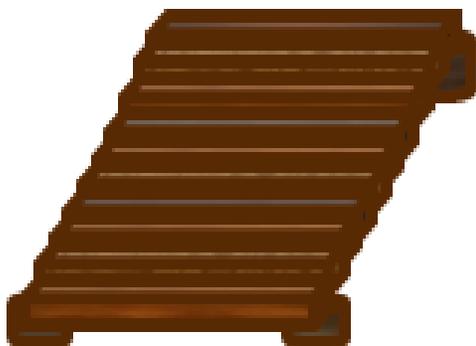


**A. Zona de acceso (entrada-salida)**

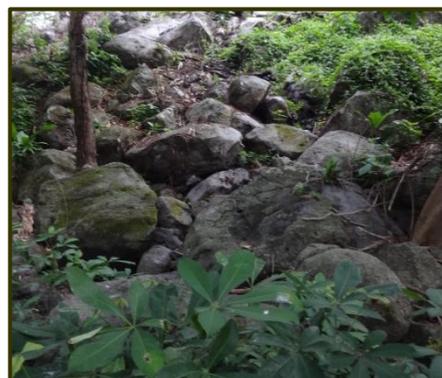
En el punto de inicio, a como se puede apreciar en la imagen, el camino ya está delimitado, se propone hacer un relleno o calzada para evitar la acumulación de charcos, favoreciendo a las personas que viven en esta zona.



**B. La parte intermedia del sendero esta propensa a inundaciones, especialmente en invierno, por lo que es necesario hacer uso de una pasarela de tambo, facilitando de esta manera el transito.**



**C. En el punto termino, hay presencia de menudas rocas y el terreno es un poco desnivelado, por lo que se recomienda utilizar unas escaleras de madera con pasamanos.**





## ● Isla San Bernardo

Para la Isla San Bernardo se propone una ruta de recorrido:



### Ruta Acuática

El recorrido acuático será interpretativo semicircular e incluirá un recorrido alrededor de la isla para apreciar la variedad de aves lacustres que anidan en el lugar, el bosque que cubre la mayor parte de la isla, zonas de cultivo finalizando el recorrido en el sitio conocido como el arenal.

### Sendero

El sendero será interpretativo de tipo lineal, e incluirá un recorrido por el pequeño parche de bosque, las zonas de cultivo, también se podrá apreciar el pequeño ojo de agua y finalizará en el punto más elevado de la Isla, donde se puede ver la costa de Morrito y la Isla de Ometepe.

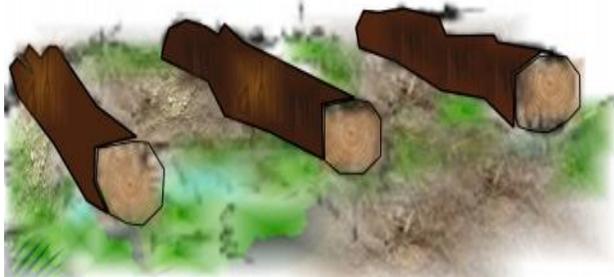




**Acondicionamiento auxiliar para el sendero:** escalerin de tronco con tramos intermedios de tierra.

**A. Zona de acceso (entrada-salida)**

El punto de partida será playa el “Arenal”, este tramo no requiere de acondicionamiento, de manera que los escalerines de tronco con tramos intermedios de tierra se colocaran en el camino que ya esta previamente delimitado, a como se puede apreciar en la imagen. El sendero pasará por las diferentes parcelas de cultivo, entre otros lugares ya mencionados anteriormente.





## ● Ojo de Agua las Maríitas

El sendero será interpretativo de tipo lineal. El recorrido incluire una vista de la costa, observación del bosque de galería, 2 pequeñas haciendas, dos ríos, un estero y el ojo de agua.

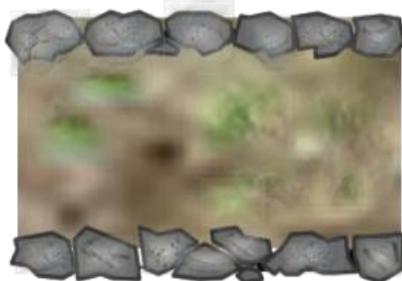


### **Acondicionamiento auxiliar mixto:**

Para este sendero se utilizará 4 tipos de acondicionamientos, esto se justifica por las condiciones que presenta el camino en cuanto a zonas muy anegadas y lodosas, incluirá una pasarela con superficie de tronco, un puente con pasamanos, un puente colgante y una pasarela de tambo.

#### **A. Zona de acceso (entrada-salida)**

A como se puede apreciar en la imagen el punto de inicio ya está delimitado, únicamente se recomienda utilizar piedras en cada extremo o bien darle manteniendo a este tramo para evitar que la vegetación cierre el paso.

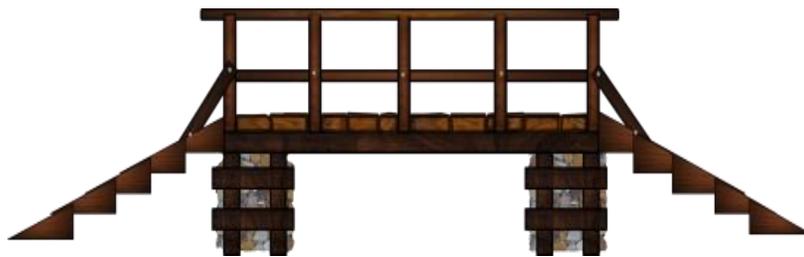




- B. El siguiente punto, es una zona anegada y lodosa, característica que dificulta el tránsito. Para este tramo del sendero se usará una superficie de troncos. Es importante resaltar que este acondicionamiento se usará también en el trayecto al estero el Varillal.



- C. El siguiente trayecto se ve condicionado por un río, siendo necesario el uso de un puente de madera con barandillas que sustituya el tronco improvisado que se ha colocado para atravesar esta zona.



Vista lateral



- D. El punto intermedio también está condicionado por un río de mayor anchura y profundidad, a diferencia del anterior en el lugar de cruce no hay muchos árboles, lo que resulta una ventaja para colocar un puente colgante con el fin de ofrecer variedad al turista y brindar una vista panorámica del lugar.

A como se puede apreciar en la imagen se requiere de dos troncos de árboles para cruzar de un extremo a otro.



Vista lateral Puente aéreo

E. En el punto termino, la zona está muy inundada por el desborde del agua proveniente del manantial, sumado a que el ganado pastorea en esta zona produciendo pequeños huecos, estas condiciones hacen muy difícil el acceso si se desea caminar. Para facilitar este tramo se recomienda utilizar una pasarela o bien se puede implementar el uso de tracción animal (una carreta tirada por bueyes)



Vista lateral pasarela



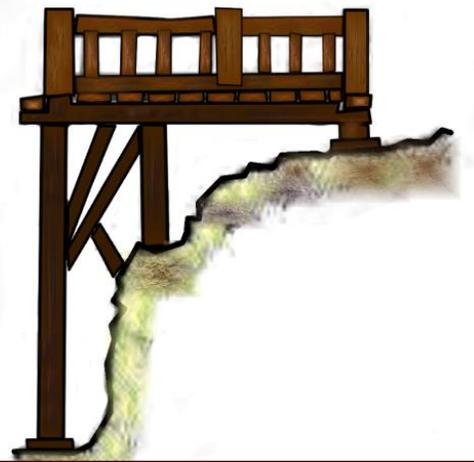


## 2.2 Diseño de miradores y estaciones de descanso

Como ya se había mencionado anteriormente, estos elementos arquitectónicos son necesarios en un sendero, ya que brindarán una amplia vista del entorno (mirador) y el turista podrá refrescarse un poco (estación de descanso).

### ● Cerro San Marcos

En el cerro San Marcos se seleccionaron dos posibles sitios para miradores por la belleza paisajística que se aprecia desde ese punto. Ambos constarán de una plataforma de madera y barandilla de bambú, con la excepción de que el primero tendrá un diseño diferente en cuanto al soporte, a como se puede apreciar en la imagen.

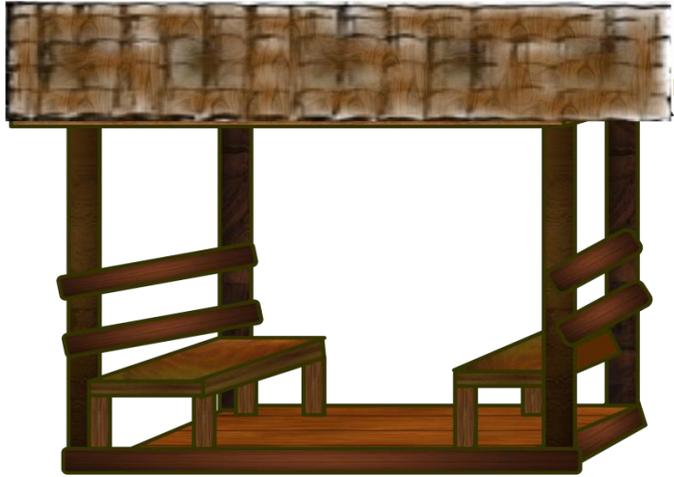


El lugar donde se colocara el segundo mirador (imagen de la derecha) se colocara a unos escasos metros de la cima, la zona no es inclinada por lo que el mirador no requiere de soportes auxiliares.



## Estación de descanso

La choza se colocará después del primer mirador, en la imagen se puede apreciar que el lugar no es muy inclinado y tiene una buena vista del relieve de Morrito.



Vista lateral área de descanso



## ● Isla San Bernardo

En la Isla San Bernardo se hará una fusión de acondicionamiento; la estación de descanso funcionará a la vez como mirador, por lo que tendrá además una banca de madera y un techo de teja. Esta se ubicará en un terreno alto al final del sendero.



Vista frontal área de descanso





## ● Punta el Morro

En el caso de Punta el Morro, la estación de descanso será temática para resaltar sus características tanto naturales como el hecho de que es un sitio paleontológico. De manera que, la base de piedra donde estará la banca tendrá un grabado del esqueleto de un mastodonte. Es importante que se amplíe un poco el muelle para que se pueda colocar esta, ya que es un poco angosta.



Vista frontal de la banca



## ● Ojo de Agua las Mariñas

La estación de descanso se situará antes del primer puente. En cuanto a su diseño, tendrá una plataforma de piedra porque la zona es muy húmeda y lodosa, en especial en temporada de invierno.



Vista frontal área de descanso





En cuanto al mirador, se ubicara en el borde del manantial y se unirá con la pasarela, cumpliendo con dos objetivo: ofrecer una mejor apreciación de este, en especial de las plantas acuáticas que crecen en el lugar y respetar el hábitat del cuajipal.



Vista frontal mirador





## 2.3 Diseño de señalización y paneles informativos

La señalización es muy importante en un sendero, hay que recordar que por medio de esta el visitante tendrá un idea de que esperar en cuanto a elementos atractivos o destacables del lugar, y que tienen como propósito orientarlo durante el recorrido.

### Panel informativo

Para los cuatro recursos se utilizara el mismo diseño de panel informativo y se ubicará en la zona de acceso de cada sendero; este puede incluir información básica como la longitud del sendero, grado de dificultad, estaciones de descanso, miradores, mapas, también el logo de la entidad encargada de administrar el sitio, entre otros.





La señalítica se colocara cada 200 metros aproximadamente, y tendrá dos propósitos:

**A. Orientar al turista**





**B. Informar sobre algún rasgo particular (sitio paleontológico, ojo de agua, flora y fauna),**





## Propuesta 3: Tipos de turismo y actividades a realizar.

A través del estudio se ha identificado el turismo potencial que se puede desarrollar en cada uno de los sitios, a continuación se presentan los tipos de turismos que se pueden llevar a cabo en cada uno de ellos.

### ● Cerro San Marcos

#### Turismo Religioso

Realización del peregrinaje en el cerro San Marcos durante las fiestas patronales de la Virgen de la Luz entre el 10 y 12 del mes de Mayo.

#### Turismo Gastronómico

Realización de feria gastronómica en combinación con las actividades que organiza la comunidad como las montadas taurinas, carreras de caballo y bailes por las noches.

#### Turismo de Aventura

Senderismo.

Ciclismo en la comunidad.

Cabalgata.

### ● Punta el Morro

#### Turismo de Naturaleza

Senderismo.

Observación de fauna y flora.

Piragüismo.

Pesca artesanal.

#### Turismo científico

Ampliación de estudios sobre el sitio paleontológico donde se encontraron restos de un mastodonte.



## ● Isla San Bernardo

### Turismo de Aventura

Pesca artesanal y deportiva.

Senderismo.

### Ecoturismo

Observación de aves.

## ● Ojo de agua las Maríitas

### Ecoturismo

Observación de Flora y Fauna.

### Turismo de aventura

Senderismo.

### Turismo científico

Estudio de la diversidad biológica que ofrece el ecosistema Ojo de agua las Maríitas.



## Propuesta 4: Promoción turística del Destino

Para promocionar el turismo en Morrito se han creado acciones tales como: mapas de percepción, logo turístico, página web, material publicitario, participación en ferias y asociación con la empresa Movistar.

### 4.1 Mapas Turísticos

Para facilitar al visitante información ligada estrechamente al turismo, se diseñaron 5 mapas en total, uno general que se ha denominado con el nombre “Mapa Turístico de Morrito” que incluye elementos básicos como la ubicación de los 4 atractivos turísticos y su respectivo sendero, las vías de acceso (Amarilla-carretera, anaranjada-camino); ríos, zona boscosa, zona de cultivo, el sector urbano, entre otros.

Los cuatro mapas restantes resaltan información gráfica sobre el sendero, miradores, áreas descanso y actividades que se pueden realizar en los atractivos turísticos Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Mariñas.

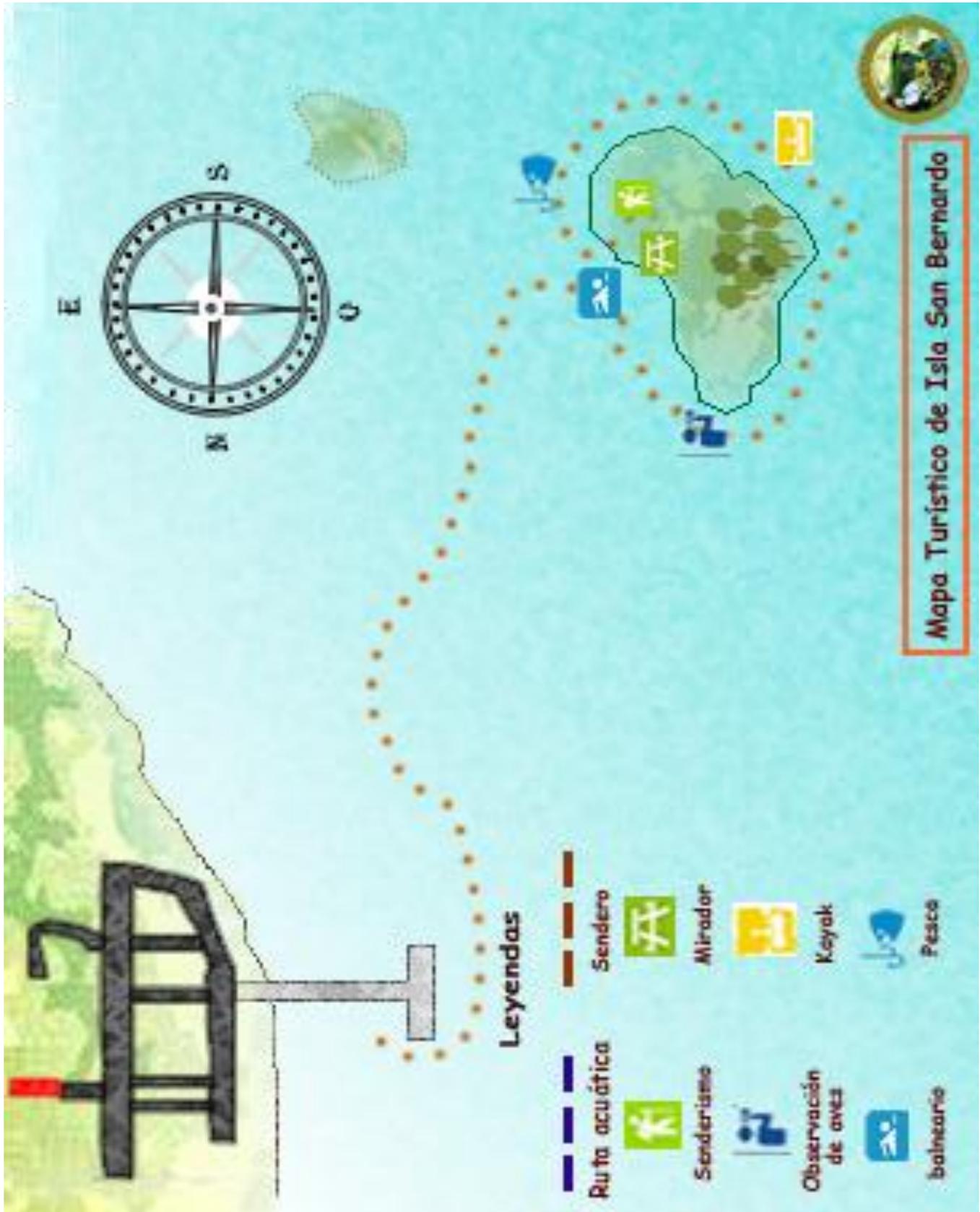








Sendero "Ojo de agua las Marifitas"





## 4.2 Logo turístico de Morrito

El logo se diseñó acorde a lo que se desea proyectar en Morrito “un turismo responsable y equitativo”, unificando elementos de los cuatro atractivos ya mencionados a los largo del trabajo, como es el caso del relieve, la abundancia hídrica, la biodiversidad y el mapa del municipio como fondo haciendo referencia al involucramiento de la población.

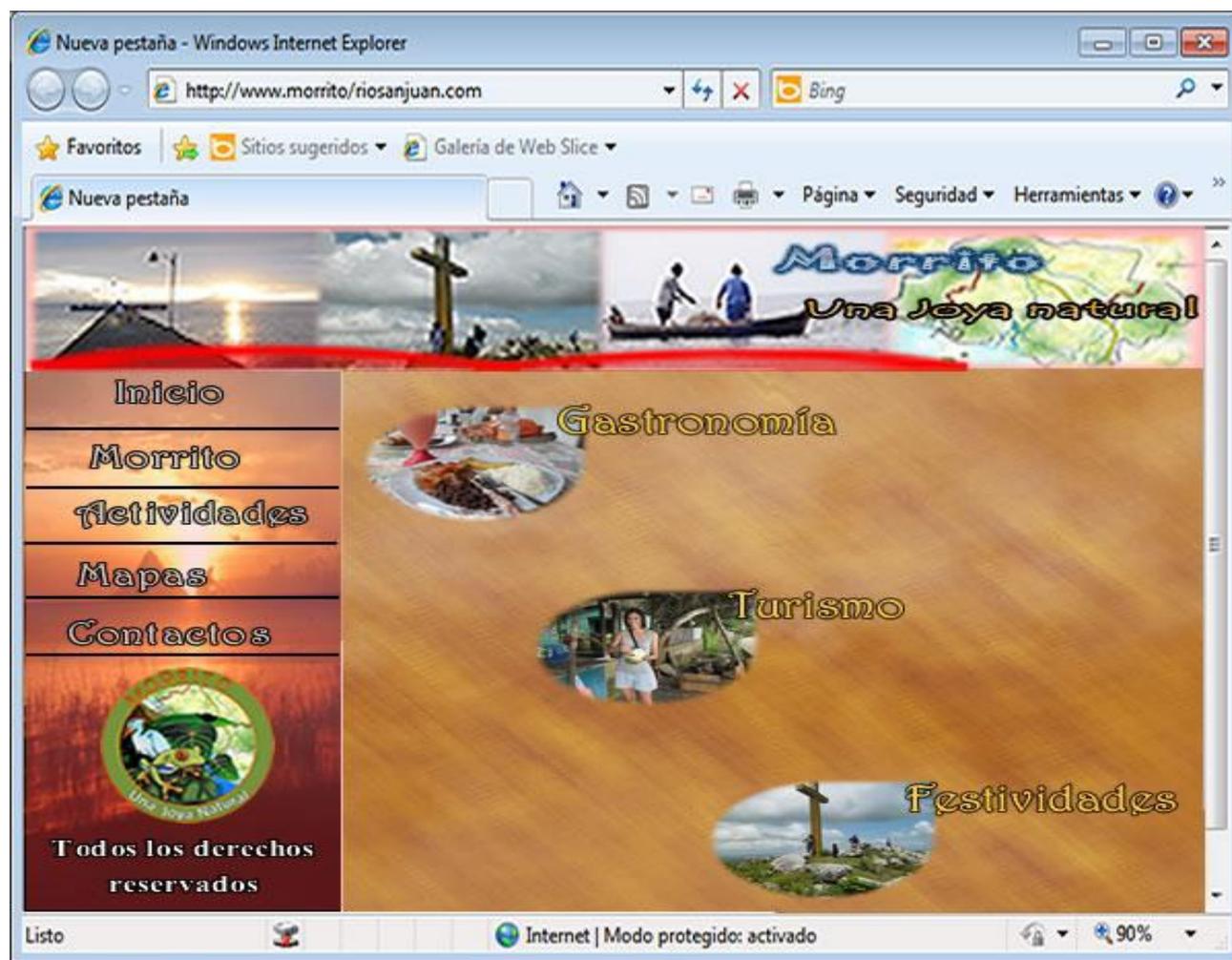
Así mismo se propuso el eslogan “Morrito, Una joya Natural”, resaltando su valor ecológico.





### 4.3 Página web

A través de esta el turista obtendrá información sobre el municipio, que lugares puede visitar (atractivos turísticos), eventos especiales (concurso de gastronomía navideña) y celebraciones propias del municipio como son las fiestas patronales.





#### 4.4 Souvenirs:

Se proponen diversos objetos los cuales incluirán el logo de Morrito y algunas frases ecológicas. Estos pueden ofrecerse como recuerdos del sitio.





## 4.5 Postales



*Cerro San Marcos*



Comité Turístico de Morrito  
 Mayasang – Morrito – Río San Juan  
 Ad:  
 Tel:



Atractivo Turístico  
 Cerro San Marcos

*Morrito es un municipio autentico y natural, con rigor en sus tradiciones y poseedor de un arte en la pesca.*

*Forma parte de la Reserva de Biosfera del Suroeste de Nicaragua, con una valiosa historia que contar y muchas aventuras que ofrecerte.*

---

---

---

---

---

---

---

[WWW.morritotourist.com.ni](http://WWW.morritotourist.com.ni)



## Isla San Bernardo



Comité Turístico de Morrito  
Morrito – Río San Juan  
Ad:  
Tel:



Atractivo Turístico  
Isla San Bernardo

*Morrito es un municipio auténtico y natural, con rigor en sus tradiciones y poseedor de un arte en la pesca.*

*Forma parte de la Reserva de Biosfera del Suroeste de Nicaragua, con una valiosa historia que contar y muchas aventuras que ofrecerte.*

---



---



---



---



---

[WWW.morritotourist.com.ni](http://WWW.morritotourist.com.ni)



Punta el Morro



Comité Turístico de Morrito  
Morrito – Río San Juan  
Ad:  
Tel:



Atractivo Turístico  
Punta el Morro

*Morrito es un municipio auténtico y natural, con rigor en sus tradiciones y poseedor de un arte en la pesca.*

*Forma parte de la Reserva de Biosfera del Suroeste de Nicaragua, con una valiosa historia que contar y muchas aventuras que ofrecerte.*

---

---

---

---

---

---

[WWW.morritotourist.com.ni](http://WWW.morritotourist.com.ni)



## Ojo de agua las Mariñas



Comité Turístico de Morrito  
Morrito – Río San Juan  
Ad:  
Tel:



Atractivo Turístico  
Ojo de Agua las Mariñas

*Morrito es un municipio auténtico y natural, con rigor en sus tradiciones y poseedor de un arte en la pesca.*

*Forma parte de la Reserva de Biosfera del Suroeste de Nicaragua, con una valiosa historia que contar y muchas aventuras que ofrecerte.*

---



---



---



---



---



---

[WWW.morritotourist.com.ni](http://WWW.morritotourist.com.ni)



## 4.6 Brochurs

Estos servirán de promoción general del municipio de Morrito, y a su vez, de los 4 recursos seleccionados para este estudio. El Brochure incluirá información general y las actividades que el visitante puede realizar.

### Morrito

Lo que tu estas buscando!

Morrito es un destino turístico que ofrece variadas actividades ligadas a un turismo responsable.

Aquí podrás disfrutar de la naturaleza, la cultura y las tradiciones de un pueblo laborioso.

### Que puedes hacer!

1. Senderismo.
2. Cabalgata.
3. Pesca artesanal y deportiva.
4. Piragüismo.
5. Ecoturismo

Mapa turístico del Municipio de Morrito

### Visita nuestros atractivos turísticos

- Cerro San Marcos
- Punta el Morro
- Isla San Bernardo
- Ojo de agua las Mariñas

Comidaria Nahomi

Hospedaje Solano

Bar y restaur ante los "Cocos"

Contáctanos

[www.morritofourist.com.ni](http://www.morritofourist.com.ni)

[morritonatural@gmail.com](mailto:morritonatural@gmail.com)



#### 4.7 Participación en ferias turísticas:

El Comité de Turístico de Morrito puede aprovechar las ferias que organiza el ente regulador del turismo INTUR para promocionar los atractivos turísticos de Morrito.



Feria Internacional del Turismo



#### 4.8 Asociación con la empresa telefónica Movistar.

Movistar suele realizar propagandas sobre la buena calidad de su cobertura, promocionando lugares turísticos de Nicaragua donde generalmente se pensaría que no hay buena señal satelital. La alcaldía de Morrito puede aprovechar esta táctica de marketing empleado por la empresa telefónica y proponer una asociación donde se le ofrezca a la empresa un paquete de actividades dirigido a los empleados como incentivo, obteniendo de esta forma la promoción del lugar por el medio televisivo.



Club Polaris Movistar



Estas giras se han realizado en diferentes destinos turísticos tales como la Isla de Ometepe, Cerro Negro, Volcán Casitas, la ruta del café en Selva Negra - Matagalpa, las playas del Pacífico llegando a Rancho Santana, Río San Juan, El Crucero a Pochomil, las montañas de Jinotega e incluso subir a la cima del Volcán Cosigüina en el departamento de Chinandega.



Volcán Concepción



Cerro Negro



## VII Conclusiones





## VII. Conclusiones

- ❖ El Municipio de Morrito cuenta con los potenciales necesarios para diversificar su oferta turística.
- ❖ En Morrito se da más que todo un turismo doméstico, dando como resultado que su perfil turístico sea constituido en su mayoría por personas del mismo municipio, obedeciendo a motivaciones recreativas (visita de balnearios) como festividades patronales.
- ❖ En vista de eso, tanto la EPN como la alcaldía municipal han gestionado proyectos de inversión turística.
- ❖ En Morrito ya se han hecho estudios previos en lo que respecta a un inventario de Requerimientos Turísticos, sin embargo no existe actualmente una delegación encargada del turismo.
- ❖ Para aportar al crecimiento turístico de Morrito se escogieron cuatro recursos de valor natural e histórico-cultural: Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Maríitas.
- ❖ Se realizó una caracterización de los 4 atractivos, obteniendo información relevante en cuanto a los elementos destacables de cada uno de ellos.
- ❖ Por medio del FODA se lograron identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que presenta cada uno de los recursos.
- ❖ En base a todo lo que se obtuvo del estudio, el grupo investigativo elaboro propuestas enfocadas en primer lugar a establecer un comité turístico encargado del turismo en el municipio.
- ❖ También se propuso acondicionar los atractivos turísticos (sendero, miradores, señalización), identificar el tipo de turismo y actividades a desarrollarse de cada uno de ellos y finalmente la promoción Turística.



## VIII Recomendaciones





## VIII. Recomendaciones

- ❖ Se recomienda a la Alcaldía de Morrito, retomar el Inventario de Requerimientos y Atractivos Turísticos del Municipio de Morrito (sector urbano y rural), estudio realizado por los estudiantes de la UNAN-Managua de la carrera de Turismo Sostenible en Agosto del año 2007, con el fin de registrar cuantos recursos turísticos hay en Morrito, ya que en un futuro podrían formar parte de la oferta turística del municipio.
- ❖ Que la alcaldía comparta los estudios de índole turística con la población, para que ellos expresen su opinión sobre los resultados y las propuestas que se han generado.
- ❖ Brindarles a los actores competentes y prestadores de servicios, capacitación en los tres ejes de la sostenibilidad.
- ❖ Elaborar un inventario de flora y fauna, para saber si hay especies endémicas, o si hay especies en peligro de extinción, esta información facilitará el monitoreo y control de especies de animales y el estado de sus respectivos hábitats.
- ❖ Llevar un control de los visitantes, esto ayudara a conocer mejor el perfil del turista, en especial su motivación.
- ❖ Que la alcaldía tome en cuenta cada una de las propuestas generadas en este estudio para los recursos Cerro San Marcos, Punta el Morro, Isla San Bernardo y Ojo de agua las Maríitas, para ampliar la oferta turística del municipio de Morrito.
- ❖ Los materiales para construir los acondicionamientos deben ser preferiblemente de la localidad y que no cause un impacto fuerte en el entorno. De igual manera, darle mantenimiento a los acondicionamientos auxiliares de cada sendero.
- ❖ Gestionar estudios paleontológicos en Punta el Morro, con el fin de impulsar un tipo de turismo especializado.



- ❖ Delimitar la zona de pastoreo de ganado para evitar que el hábitat del Cuajipal se deteriore y cause la desaparición o desplazamiento total de esta especie en el ojo de agua las Mariñas.
- ❖ Realizar actividades de reforestación en el cerro San Marcos.
- ❖ Rotular las especies de flora existentes en cada uno de atractivos turísticos mencionados en el estudio.
- ❖ Hacer un Famtrip en los recursos tomados en este estudio para valorar las condiciones y los servicios que ofertaran en cada uno.
- ❖ Actualizar periódicamente el material publicitario, principalmente la página web.



## IX Bibliografía





## IX. Bibliografía

- ✦ (27 de Agosto de 2005). Recuperado el Septiembre de 2013, de <http://es.scribd.com/doc/48395814/Analisis-FODA-aplicado-a-Turismo>.
- ✦ Alba, M., & Jimenez, R. (2011). *Monografías.com*. Recuperado el 2011 de Septiembre de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos42/turismo-evolucion/turismo-evolucion2.shtml#ixzz2eXqF2cxz>.
- ✦ Alcaldía de Morrito. (2012). *Caracterización del Municipio de Morrito*. Morrito: Alcaldía de Morrito.
- ✦ Alcaldía de Morrito. (2012). *Diagnóstico de las Potencialidades del Municipio de Morrito y sus proyecciones*. Morrito: Alcaldía de Morrito.
- ✦ Alcaldía de Morrito. (2013). *Proyecto construcción de Malecón Turístico y otras obras de infraestructura de apoyo al turismo, en el municipio de Morrito, Departamento de Río San Juan*. Morrito.
- ✦ CALTUR. *Manual de Buenas prácticas para la atención de clientes*. Lima: GCM Digital.
- ✦ Dávila, R. (Octubre de 2013). Entrevista a responsable ambiental de Alcaldía de Morrito. (K. Picado Garcia, Entrevistador)
- ✦ De la Torre, F. *Introducción al estudio del Turismo*. México: Continental.
- ✦ Delgado, L. (s.f.). *Fundación Luciernaga*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2013
- ✦ Duarte, A. M. (Octubre de 2013). Entrevista a propietarios de prestadores de servicios turísticos de Morrito. (K. Picado, Entrevistador)
- ✦ Ferro, M. (2012). *Slideshare.net*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2012, de <http://www.slideshare.net/genesisrv/tipos-de-turismo-8366222>
- ✦ González, C. (Octubre de 2013). Entrevista a propietarios de prestadores de servicios turísticos de Morrito. (C. Duarte, Entrevistador)



- INTUR. (2012). Boletín de estadísticas de Turismo. Managua, Nicaragua.
- INTUR. (2013). Guía Metodológica de Planificación turística Municipal. Managua, Nicaragua.
- Jafar, J. (2000). Enciclopedia del Turismo.
- Martinez, M. (Octubre de 2013). Entrevista a propietarios prestadores de servicios turísticos de Morrito. (K. Picado, Entrevistador)
- Peniel, S. (Octubre de 2013). Entrevista a propietarios de prestadores de servicios turísticos de Morrito. (C. Duarte, Entrevistador)
- Rivas, J. (Octubre de 2013). Entrevista a propietarios de prestadores de servicios turísticos de Morrito. (M. G. Delgado Prado, Entrevistador)
- Rocha, B. (Octubre de 2013). Entrevista a propietarios de Isla San Bernardo. (K. Picado, Entrevistador)
- Rodriguez, V. (Junio de 2011). Recuperado el 2 de Octubre de 2013, de <http://www.slideshare.net/genesisrv/tipos-de-turismo-8366222>.
- Sandino Argüello, Juan. (2013). Morrito, un Mastodonte imponente con bellos atardeceres del Cocibolca. Morrito, Morrito, Nicaragua.
- SECTUR. (2004). Guía para el diseño y operación de senderos interpretativos.
- SECTUR. (s.f.). Planeación y gestión del Desarrollo Turístico Municipal. México.
- Tacon, A., & Firmani, C. (2004). Manual de Senderos y uso público. Valdivia.
- Valeria, M., & al, e. (2007). *Inventario de Requerimientos y Atractivos Turísticos del Sector Urbano del Municipio de Morrito, Departamento de Río San Juan, en el período Agosto - Diciembre 2007*. Managua.



## X Glosario





**Alfisoles:** son suelos profundos, bien estructurados; lo suficientemente jóvenes como para mantener reservas notables de minerales primarios o arcillas, que han permanecido estables, libres de erosión y otras perturbaciones edáficas, cuando menos a lo largo del último milenio.

**Anegada:** proviene del verbo anegar, que significa inundar algo. En un área geográfica, es una zona humedad, inundada y lodosa que está condicionada por la cercanía de algún cuerpo hídrico o bien por condiciones climáticas.

**Entisoles:** son suelos recientes que se dan en planicies de inundación u otros depósitos nuevos, mostrando la estratificación original del sedimento. Otro rasgo es la presencia de minerales primarios poco alterados.

**Escalerín:** son acondicionamientos en forma de escalones que facilitan el tránsito por una zona, estos pueden ser de piedra o de madera. Usualmente son usados en lugares con mucha pendiente y propenso a derrumbes.

**Epipedón:** es un horizonte que se forma en o sobre la superficie del suelo y en la cual, la mayor parte de la estructura de la roca ha sido destruida.

**Famtrip:** viaje de familiarización que las empresas turísticas ofrecen a sus empleados o distribuidores para que éstos conozcan personalmente el producto que venden o van a vender.

**Inceptisoles:** son aquellos suelos que están empezando a mostrar un desarrollo, pero carecen de los rasgos característicos de los otros órdenes del suelo, pese a eso presentan alto contenido de materia orgánica, aunque su descomposición varía según el clima.

**Molisoles:** este tipo de suelo se caracteriza por tener un epipedón mólico de estructura granular, bien provisto de materia orgánica, colores oscuros, alta saturación en bases y muy buena provisión de nutrientes.

**Peldaño:** parte de una escalera o de uno de sus tramos en el que se apoya el pie al subir bajar por ella.



**Pirca:** tapia de piedras calzada, de poca altura, usada en el imperio Incaico.

**Piragüismo:** deporte acuático que se practica sobre una embarcación ligera, normalmente de madera o fibra de vidrio, y propulsada desde una a cuatro personas (pero no tres) por una pala o remo. Las principales embarcaciones utilizadas son el kayak propulsado por pala de 2 hojas y la canoa propulsada por una pala de una hoja.

**Trípticos:** en publicidad y artes gráficas, un tríptico es un folleto informativo doblado en tres partes, por lo regular es del tamaño de una hoja de papel tamaño carta, contiene información relevante ya sea de un evento, sitio u actividad.

**Vertisoles:** son suelos con media y alta fertilidad, de textura arcillosa, con problemas de drenaje y con tendencia a la salinidad; cuando están secos se agrietan y cuando hay mucha humedad son plásticos y pegajosos, lo cual presenta problemas para el manejo agrícola y riesgos a la ganadería y a las construcciones.



## Anexo 1: Prestadores de Servicios turísticos del sector urbano del Municipio de Morrito.

Hospedajes	Comedores, Bares y restaurantes
Hospedaje Doña Juana	Bar y restaurante “Los Cocos” Bar “Eloisa” Bar “Los Mangos”
Hostal Sequeíra	Comedor “Soda Peniel” Comedor “Amanda Jiménez” Comedor “Nahomí” Comedor “Cajina”
Hospedaje Solano	Kiosco “El Parque” Kiosco “El Muelle”



## Anexo 2. Instrumentos de Recolección De Información.

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua  
Unan-Managua  
Facultad de Educación e Idiomas  
Departamento de Francés  
Carrera Turismo Sostenible**



### GUIA DE OBSERVACIÓN

**Objetivo:** Identificar mediante una observación directa los recursos tanto naturales, socio culturales y socio económicos con potencial turístico que se encuentren en el casco urbano del municipio de Morrito, Departamento de Río San Juan.

**Nombre del Observador:** \_\_\_\_\_

**Fecha y hora:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_      \_\_\_\_:\_\_\_\_

#### 1) Identificación del Recurso

Ubicación Geográfica					
Rótulo con el nombre del Sitio	Tiene	No hay		Estado:	
Tipo de Recurso	SC		SE		A

#### 2) ¿Qué características presenta el recurso?



3) Infraestructura turística que posee el sitio.

4) Estructura Económica- Social

Grado de Urbanización		Grado de Comunicación		Recursos de comunales y de esparcimiento	
Servicio	Estado	Servicio	Calidad	Servicio	Estado
Luz		Transporte Publico		Mercado	
Agua		Transporte Privado		Agencia de correos	
Drenaje		Otros		Parques	
Pavimento				Billares	
Otros				Club	
				Campo Deportivo	
				Otros	



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua**

**Unan-Managua**

**Facultad de Educación e Idiomas**

**Departamento de Francés**

**Carrera Turismo Sostenible**



**ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS**

**Estimado señor (a):**

La presente encuesta es con el fin de estudiar las “Alternativas Turísticas Sostenibles en el Casco Urbano del Municipio de Morrito, Río San Juan”. Seguros de contar con su participación, le agradecemos de ante mano.

**Datos del Encuestado**

Sexo: \_\_\_ Edad: \_\_\_

Nivel de educación: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

1) Lugar de su procedencia:

Managua \_\_\_

Jinotega \_\_\_

Río San Juan \_\_\_

Otro \_\_\_\_\_

2) ¿A través de qué medios se informó de este lugar?

Páginas Web \_\_\_

Guías Turísticas \_\_\_

Televisión \_\_\_\_\_

INTUR \_\_\_

Familiares o Amigos \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_



3) ¿Qué Sitios visitó en Morrito?

---

---

4) ¿Qué tipo de actividades realizo durante su estancia?

Pesca \_\_\_\_\_

Caminatas \_\_\_\_\_

Recorrido por las fincas \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

5) ¿Qué otras actividades le gustaría a usted como visitante que se realizaran en Morrito?

---

---

6) ¿Cuánto tiempo duró su estancia? De ser mayor a un día, ¿En dónde se hospedó?

---

---

7) ¿Percibió algún inconveniente negativo en el Municipio que no le agradara?

Medios de acceso (transporte) \_\_\_\_\_

Señalización \_\_\_\_\_

Infraestructura \_\_\_\_\_

Saneamiento ambiental \_\_\_\_\_

Información del sitio \_\_\_\_\_

Otros:

---

---

8) ¿Recomendaría usted visitar Morrito a algún familiar y/o amigo? ¿Por qué?

---

---

---

GRACIAS POR SU VALIOSA COOPERACION



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua**

**Unan-Managua**

**Facultad de Educación e Idiomas**

**Departamento de Francés**

**Carrera Turismo Sostenible**



**ENTREVISTA DIRIGIDA A PROPIETARIOS DE ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS**

**Objetivo:** El objetivo de la presente entrevista es la obtención de información que pueda servir para el estudio de “Propuesta de Alternativas Turísticas Sostenibles que complementen el Proyecto de Infraestructura de Apoyo al Turismo del Sector Urbano del Municipio de Morrito, Departamento de Río San Juan”. Esta entrevista estará dirigida a propietarios de bares, hoteles, hostales, comiderías y demás establecimientos.

Nombre del Entrevistado: \_\_\_\_\_

Nombre del Entrevistador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

- 1- ¿Cuál es el nombre de su establecimiento? ¿Qué tipo de servicios ofrece?
- 2- ¿Cuál es su capacidad? Si se habla de un hospedaje, el número de habitaciones, en caso que sea un comedor, el número de mesas.
- 3- ¿Cuál es la procedencia de los turistas que llegan?
- 4- ¿Cuáles son sus temporadas altas y cuáles sus bajas?
- 5- ¿Qué sitios a visitar recomienda usted a los turistas?
- 6- ¿Los ingresos económicos que genera su actividad, cubren sus necesidades? ¿Por qué?



- 7- ¿Tiene usted conocimiento acerca del Proyecto de Infraestructura que está realizando la Alcaldía de Morrito? ¿Cuál es su opinión al respecto?
- 8- ¿Estaría usted de acuerdo en implementar prácticas sostenibles para mejorar su actividad económica? ¿Por qué? Nota: En caso de que el entrevistado desconozca que son las prácticas sostenibles se procederá a explicarle brevemente.
- 9- ¿Considera usted, conveniente desarrollar el sector turístico en el Municipio de Morrito?
- 10- ¿Qué actividades recreativas recomendaría que se implementaran para aumentar o mejorar la oferta turística actual?



### Anexo. 3 Ficha de caracterización de un Recurso Modificada

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE RECURSOS															
RESPONSABLE				Nombre del Recurso											
DEPARTAMENTO			Fecha	Ubicación/ Dirección											
MUNICIPIO															
TIPO DE RECURSO	HISTORICO CULTURAL		NATURAL			SOCIO ECONOMICO									
DESCRIPCION GENERAL DEL RECURSO															
VIA DE ACCESO	Pavimentada		Adoquinada		De Tierra		Buen Estado		Regular		Mal Estado				
DESCRIPCION DEL ACCESO															
TIPO DE PROPIEDAD	Publica		Municipal		Comunitaria		Mixta		Otra						
PROBLEMAS DE PROPIEDAD / SI HAY DESCRIBIR															
JERARQUIA	Jerarquía No. 1		Jerarquía No. 2			Jerarquía No.3			Jerarquía No. 4						
JUSTIFICAR															
SEÑALIZACION DEL RECURSO	Internacional		Nacional		Municipal		Urbana		Rural		Privada		Turística		Otra
	Excelente		Buena		Regular		Mala		Inexistente		Visible		Poco Visible		
OBSERVACIONES GENERALES															



INFRAESTRUCTURA	CARACTERISTICAS GENERALES						ESTADO DEL SERVICIO					
	SERVICIO DE AGUA	Potable	Pozo Privado	Pozo Comunitario	Otro Medio	Bueno	Regular	Malo	Pend.			
AGUAS NEGRAS	Red Pública	Sumidero	Pila Séptica	Letrina Ecológica	Letrina Convencional	Otra	Pend.					
ELECTRICIDAD	Red Pública	Panel Solar	Planta Eléctrica	Otro Medio	Bueno	Regular	Malo	Pend.				
COMUNICACION	Red Pública	Celular Claro	Celular Movistar	Otro Servicio	Buena	Regular	Malo	Pend.				
CABLE TV	Local	Depart.	Antena Claro	Otro Medio	Bueno	Regular	Malo	Pend.				
INTERNET	Cyber	Privado	Institucional	Otro Medio	Bueno	Regular	Malo	Pend.				
OBSERVACIONES GENERALES												
EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS TURISTICOS												
ALOJAMIENTOS	Hoteles	Hospedajes	Hostales	Moteles	Posadas	Albergues Comunitarios						
RESTAURACION	Restaurantes	Cafeterías	Comidieras	Fritangas	Bares							
SERVICIOS	Tour Operadora	Empresas Turísticas	Guía Turístico	Transporte Turístico								
OBSERVACIONES GENERALES												
TIPO DE VISITANTE												
DESCRIPCION												





# “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”





## “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

### Introducción

A lo largo del tiempo se han implementado muchas actividades económicas para mejorar el desarrollo socio-económico de una comunidad, región o país, sin embargo no todas estas opciones pueden ser factibles, ya que a largo plazo los impactos negativos generados son cuantiosos y comprometen el bienestar físico, integral y económico de las futuras generaciones.

Con el objetivo de dinamizar la economía e incidir en mejorar las técnicas que usualmente se usan para trabajar los recursos, se han implementado nuevas opciones, una de ellas es el turismo, principalmente cuando hablamos de la sostenibilidad, que no es más que la búsqueda del equilibrio social, económico y medio ambiental.

Para poder implementar la actividad turística es necesario que la comunidad se organice y sea participe de las tomas de decisiones, de manera que en conjunto con actores directos de la actividad planten las acciones idóneas. Así mismo, es importante que haya un ordenamiento ambiental en la zona.

Si bien esta actividad puede generar aportes significativos, también es necesario tener en cuenta que puede ocasionar impactos negativos, por ende se hace indispensable monitorear la actividad turística y actualizar los planes de acción destinados a esta.



# “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

## Tema I. Generalidades del Turismo.

### ¿Qué es el Turismo?

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, el cual obedece a diferentes motivaciones sean personales (recreativas, salud) o de negocios.



Es importante resaltar que el Turismo no sólo debe interpretarse como un desplazamiento, sino que en él se lleva a cabo un propósito más integral cuando involucramos la Sostenibilidad. Por lo tanto, cuando se habla de un turismo sostenible, se entiende como una estrategia de desarrollo que debe minimizar los impactos negativos sobre el medio ambiente y la comunidad local, así como al mismo tiempo contribuye a generar ingresos económicos, es decir ecológicamente sostenible a largo plazo, económicamente viable, así como éticamente y socialmente equitativo.

### Ejes de la Sostenibilidad

#### Eje Ambiental

Busca el respeto a los ecosistemas e implica la compatibilidad entre las actividades sociales y económicas, así como la preservación de la biodiversidad, mediante acciones como:

- Revertir el deterioro ambiental y mantener la base material del desarrollo.
- Impulsar una mejor comprensión de la importancia de la diversidad de los ecosistemas.
- Aplicar medidas localmente adaptadas a problemas ambientales.
- Mejorar el monitoreo del impacto ambiental producido por las actividades productivas.
- Respetar las pautas socioculturales propias, sobre todo, de los pueblos indígenas.
- Asumir un enfoque de género en el desarrollo de los proyectos.



# “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

## Eje Social

Mediante este eje se busca mejorar las dimensiones asociadas a la calidad de vida (educación, salud, alimentación, vivienda, servicios públicos, seguridad y trabajo) a través de:

- Justicia social.
- Equidad económica y de género.
- Igualdad racial, étnica y religiosa.
- Libertad política e ideológica.
- Democracia.
- Seguridad.
- Respeto a los derechos humanos.
- Calidad del ambiente.

## Eje Económico

Busca una mejor equidad y estabilidad en los bienes económicos, que incidan en el desarrollo social:

- Transporte.
- Comercio.
- Desarrollo agrícola.
- Desarrollo industrial.
- Mano de obra.
- Productividad.



## “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

### **Tema II. Qué Implica desarrollar el Turismo Sostenible.**

Desarrollar turismo implica cuatro elementos:

- a. Ordenamiento Ambiental del Territorio o bien de los atractivos turísticos, con esto las zonas dedicadas a la actividad podrán administrarse mejor, especialmente cuando se trata de conservar, preservar y restaurar zonas frágiles que hayan sido deterioradas anteriormente por el mal uso del recurso.
- b. Realización de un consenso sobre si la población realmente quiere desarrollar el turismo.
- c. Realizar un diagnostico turístico de la zona, que posteriormente sirva de base para tener una idea más clara de cuáles son los recursos que hay en la zona y a qué tipo de turismo se va dirigir.
- d. La planificación turística, con la participación de todos los actores competentes (prestadores de servicios, gobierno municipal y la población), para establecer las acciones más idóneas para la actividad turística.

Esta estrecha coordinación aportará con la creciente sensibilización de la población y el turista en aspectos ecológicos y sociales, así como el mayor empoderamiento de la actividad por parte de las sociedades receptoras.



### Tema III. Impactos que genera la actividad Turística.

Impacto se define como efectos colaterales que son producto de un cambio o modificación que genera la actividad humana, estos pueden ser positivos o bien negativos.

El turismo es una actividad que no está exenta de generar impactos, por lo que es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo, de manera que se minimicen los efectos negativos y se garantice una economía más estable, un entorno natural sano, la conservación de las tradiciones de la comunidad local y la seguridad de los visitantes propiamente dichos.

#### Aspecto ambiental

##### Positivos

- El turismo como estímulo necesario para adoptar medidas de protección, mejora y conservación ambiental.
- Sensibilización de la población local para que proteja su entorno y participe en acciones ambientales.
- Gestión de la municipalidad para los estudios de impacto y la planificación turística.

##### Negativos

- Cambios que provoquen una transformación irreversible del entorno, como por ejemplo el crecimiento urbano excesivo, no integrado en el paisaje, rompiendo el equilibrio biológico de la zona.
- Generación de residuos que provoquen problemas de depuración de aguas residuales y producción excesiva de basura.
- Sobreexplotación de los recursos, especialmente el acuífero.
- Reducción de especies autóctonas.



## “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

Son el resultado directo de las relaciones sociales que se establecen entre los residentes y visitantes, durante su estancia en un destino turístico.

El encuentro entre turista y residente, puede darse en 3 contextos diferentes:

- a. Cuando el visitante adquiere un bien o servicio del residente.
- b. Cuando los 2 grupos, residentes y visitantes, comparten el mismo espacio físico.
- c. Cuando los 2 intercambian información y/o ideas.

### Aspecto Sociocultural

#### Positivos

- Aporta a la conciencia sobre la singularidad histórica y cultural de una comunidad, contribuyendo a la rehabilitación y conservación de monumentos, edificios, lugares históricos, rehabilitación de costumbres, tradiciones, artesanía y folklore.
- Rompe las barreras sociales y aporta a la tolerancia y el bienestar común, como agente facilitador de un intercambio cultural.

#### Negativos

- Transculturalización del lugar de destino, haciendo desaparecer la cultura más débil de la comunidad receptora, delante la cultura más fuerte del visitante, o bien sobre explotando las tradiciones locales, hasta el punto de borrar la autenticidad y su significado real.
- Difusión de imágenes estereotipadas, frenando toda posibilidad de intercambio cultural.



## “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

Generalmente, el gasto turístico (consumo realizado por el visitante durante su desplazamiento y estancia en el lugar de destino), supone un aumento en los ingresos de la economía de la zona receptora, con efectos diferentes:

- a. Directos: Son gastos hechos directamente por el visitante a empresas turísticas (hoteles, restaurantes, taxis), dinero que el turista paga directamente a la empresa.
- b. Dinero recibido por los establecimientos turísticos, que es un filtro en la economía local, que produce otros efectos: tal como la promoción exterior del destino, empleo a locales e ingresos para proveedores.

### Aspecto económico

#### Positivos

- Dinamiza la economía local.
- Aporta al desarrollo de la sociedad (educación, infraestructura, recreación, mejora en los servicios básicos, conservación de los recursos)
- Generación de empleos para la población local.
- Inversiones turísticas.

#### Negativos

- Sustitución de las actividades económicas tradicionales por la actividad turística, creando una dependencia.
- Empleos temporales, debido a la estacionalidad de la actividad turística.
- Devaluación de la moneda nacional.



# “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

## Tema IV. Tipos de Turismo.

Actualmente existen diferentes formas o modalidades que se han venido creando con el paso del tiempo y las necesidades del turista, pero es importante señalar que los principales tipos de turismo varían en función de las actividades a realizar y del lugar donde se lleven a cabo, a continuación se mencionan algunos de ellos:

### Ecoturismo

Es un tipo de turismo que requiere el uso de las áreas naturales para la actividad turística, haciendo uso de un Plan de Manejo que minimice los impactos negativos en el entorno a través de modelos de capacidad de carga y monitoreo periódico, así mismo la integración de las comunidades locales y otras medidas que conserven dichas reservas, para las generaciones presentes y futuras.



### Turismo Deportivo



El término turismo deportivo hace referencia a los viajes que se realizan para ver o participar en un evento o actividad deportiva. El turismo deportivo es uno de los sectores con mayor crecimiento dentro de la industria mundial de los viajes, cada año se gasta más de 600 millones de dólares en este tipo de actividades.

### Turismo Religioso

Es aquel que tiene como motivación principal la fe y visitar ciudades santas o lugares sagrados que han sido objetos de peregrinaje por parte de los fieles.



### Turismo Cultural



Este tipo de turismo es motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos, que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico.

### Agroturismo

Este modelo de turismo específicamente diseñado para turistas interesados en la diversidad de plantas cultivadas y en las prácticas culturales asociadas al cultivo, incluyendo las tradiciones culinarias. Puede ser considerado como una sub-categoría dentro del Turismo sostenible.





# “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

## Turismo de Sol y Playa



Este tipo de turismo es aquel que se da en localidades costeras en las que existen playas, y la mayoría del tiempo, las condiciones climáticas son de tiempo soleado y temperaturas suaves de 25 a 30°C.

## Turismo Rural

Se conoce como Turismo Rural a toda actividad turística realizada en el ámbito rural, cuya motivación es el contacto con el entorno natural y la interrelación con la población local. Se caracteriza por que los servicios son prestados por el productor en su establecimiento con la participación directa de su familia.



## Turismo de Aventura



El turismo de aventura consiste en una serie de actividades que se realizan en un entorno rural y cuyo objetivo es ofrecer sensaciones de descubrimiento, poner a prueba los límites de supervivencia de los turistas. Se realiza en espacios que hayan sido escasamente aprovechados a nivel turístico.

## Turismo Gastronómico

El turismo gastronómico tiene como objetivo que los viajeros conozcan las comidas autóctonas del lugar y realicen degustaciones y actividades relacionadas con la cocina.



## Tema V. Oferta y Demanda Turística.

### Oferta turística

La oferta turística es el conjunto de elementos que conforman el producto turístico al que se le añade el desarrollo de un adecuado programa de promoción orientado a los posibles consumidores, la oferta está desarrollada principalmente por el sector privado con el apoyo del sector público, específicamente en la identificación de los recursos, el desarrollo de la infraestructura necesaria, la promoción en los mercados de interés, la normatividad y la capacitación. Se incluye elementos como:



# “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

## 1. Recursos turísticos, estos se clasifican en:



**Recurso natural:** son los espacios que presentan un valor turístico, sin alteración por parte del hombre, que son en sí motivo suficiente de emprender un viaje y forman parte del patrimonio natural turístico del municipio, por ejemplo formaciones físicas y biológicas; formaciones geológicas y fisiográficas; lugares naturales o las zonas naturales estrictamente delimitadas con valor estético o científico.

**Recurso histórico-cultural:** incluye obras arquitectónicas, de escultura o de pintura monumental, elementos o estructuras de carácter arqueológico, inscripciones, cavernas y grupos de elementos, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia.



En el caso del Cultural, se agrupan las representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes a las comunidades, los grupos y en algunos casos a los individuos que lo reconocen como parte integrante de su patrimonio cultural.



**Recurso Socio-Económico:** incluyen obras del hombre u obras conjuntas del hombre y la naturaleza, que son parte de un proceso de carácter productivo, investigativo u obra de ingeniería que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista histórico, estético, etnológico o antropológico.

## 2. Infraestructura de Apoyo al Turismo

Esta categoría engloba las infraestructuras públicas básicas que facilitan el acceso y/o la conectividad a los recursos turísticos tales como: Vías de acceso y servicios de transporte diverso (terrestre, acuático, aéreo); servicios básicos (agua potable, desagüe y alcantarillado, energía eléctrica y comunicación); aeropuertos, puertos marinos y lacustres, centros emisores; centros de salud; cabinas de Internet; comercio en general; centros comerciales; espacios de recreación público; entre otros (policía, bomberos, hospitales)

También se incluyen elementos que contiene la señalización turística en la cual se incluye diseño, contenidos, materiales, tipología, según se defina en el Plan Integral de Señalización Turística de Nicaragua.



## “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

### 3. Equipamiento Turístico

Son todos aquellos servicios o instalaciones de carácter comercial, de esparcimiento y recreo, espacios libres, áreas verdes de acceso y disfrute de la naturaleza, en general.

### 4. Servicios Turísticos

Son el conjunto de bienes y servicios que facilitan la satisfacción de las necesidades y/o deseos de los turistas, a través de su uso, consumo o manipulación, que hacen posible la permanencia del turista en una localidad, esta se encuentra conformada principalmente por la: Oferta de alojamiento, restaurantes, servicios recreativos, Agencias de viajes, Tour operadores, Empresas de turismo alternativo y servicios conexos al turismo.

### Demanda Turística

La demanda está determinada por el perfil del turista que refleja sus gustos y preferencias, las que además son influenciadas por factores externos derivados de las grandes tendencias del turismo mundial. Se incluyen elementos como:

#### 1. Análisis de la Demanda Turística

Contiene antecedentes cuantitativos y cualitativos que permitan determinar la magnitud, características y comportamiento del turista, así mismo la situación de los productos existentes y la posibilidad de crear uno nuevo.

#### 2. Perfil del Turista

El perfil del turista lo definen sus gustos y preferencias, que dependen de las condiciones sociales, económicas, culturales, de salud y la edad de cada individuo en particular; estos factores externos se derivan del proceso mundial de innovación tecnológica y de sus aplicaciones para el mejoramiento de las condiciones de vida de los seres humanos.

#### 3. Análisis de la competencia

Se basa en analizar la situación turística de un entorno con respecto a los servicios turísticos que oferta y el segmento de mercado al que apunta. De manera que se pueda reinventar los servicios prestados, mejorando en calidad, seguridad y protección ambiental de los recursos, principalmente la autenticidad, costumbres e identidad cultural del pueblo.



## Tema VI. Planificación Turística

Podemos concebir la planificación turística como un instrumento que busca definir las condiciones generales de desarrollo turístico de un territorio en un plazo de tiempo amplio. Entre las muchas definiciones que hay sobre este tema, se destacaran dos:

- Según Getz, la planificación turística es el proceso que se basa en la investigación y la evaluación, que busca optimizar la contribución potencial del turista al bienestar humano y a la calidad ambiental.
- Para Inskeep, planificar es organizar el futuro para alcanzar determinados objetivos.

En ambas definiciones está implícita tanto la evaluación, como la previsión futura de la actividad, por lo tanto el modelo de desarrollo que establecen los involucrados en la actividad (sector privado y sector público) suele ser a largo plazo, destacando la Oferta y Demanda, y Los elementos físicos como los recursos naturales, y los institucionales como los fondos públicos destinados al sector.

Se puede decir entonces que la planificación permite detectar cuáles son los problemas más importantes del turismo, con la finalidad de minimizarlos. Así mismo, permite conocer mejor cuáles son los beneficios potenciales del turismo para maximizarlos.

Los problemas más frecuentes en el turismo cuando no hay una debida planificación son:

- Poca apropiación y conocimiento de los potenciales que existen en una zona determinada por parte de la población local y el gobierno municipal.
- Falta de capacitación para el recurso humano que trabaja en el sector turístico.
- Inexistencia de buenas prácticas por parte de las empresas turísticas.
- Desacuerdo entre los agentes que operan en el sector turístico.



## Entonces, “¿Por qué es importante planificar el turismo?”

En primer lugar, porque nos ayuda a optimizar la rentabilidad de los recursos sin arriesgar el futuro de los mismos. Así mismo, nos ofrece un esquema equitativo de costos y beneficios para los actores.

En segundo lugar, se maximiza la satisfacción del turista y garantiza la prosperidad de la comunidad local o receptora, sin que esta pierda su identidad.

Y por último, se establece una estrategia competitiva del destino, que asegure el flujo de visitas aun en temporadas bajas, generando estabilidad y predictibilidad para el sector privado y los inversores.

En síntesis, la planificación integra el desarrollo de todas las partes del sistema, tanto de oferta como demanda, así como los factores físicos e institucionales, al igual que debe ser flexible ante situaciones cambiantes. A partir de aquí, la planificación se clasifica de dos formas:

- Planificación turística integral: donde se integran todos los elementos del sistema turístico con la finalidad de planificar el desarrollo turístico.
- Planificación estratégica, que se centra en la identificación y resolución inmediata de los problemas y objetivos propuestos. Estaría orientada, hacia las situaciones futuras cambiantes, así como sus implicaciones organizativas, es decir, a los sucesos inesperados y su resolución.

## Tema VII. Proceso de la planificación turística.

### 1. Estudio preparatorio

El estudio preparatorio, constituye la primera etapa en la planificación turística, y su finalidad debe ser la preparación cuidadosa y detallada del trabajo que va a realizarse. Por lo tanto se incluyen:

- Estudios del medio físico-ecológico y la influencia que puede tener en la actividad turística que se quiere desarrollar, analizando los recursos naturales de los que dispone la zona y la calidad de los mismos.
- Análisis de la estructura económica del destino turístico, destacando los indicadores de producción y empleo de los distintos sectores productivos y el grado de diversificación económica.
- Estructura demográfica: evolución y estructura de la población y los posibles cambios e impactos una vez aprobado el plan.



# “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

En el estudio preparatorio se toma en cuenta los siguientes elementos:

**1.1 La oferta turística:** Inventario, clasificación y jerarquización de los destinos turísticos:

- Estudio de la oferta básica y complementaria, si existen servicios de apoyo o si realmente existe un atractivo turístico real para justificar la visita.
- Previsión de la evolución de la oferta turística.

**1.2 La demanda turística**

Caracterización de la demanda actual: origen, motivación, grado de satisfacción, nivel de gasto, entre otros. Esto nos aportará indicadores de tendencias y nos permitirá la identificación de los cambios significativos del mercado.

- Segmentación de la demanda según su relevancia en el destino, necesidades y requerimientos de gestión.
- Identificación de la demanda potencial de acuerdo con los productos susceptibles de desarrollo.
- Tendencias de cada producto.

**1.3 Marco político-institucional**

- Legislación y organización de la actividad turística.
- Directrices, políticas explícitas o implícitas.
- Evaluación de políticas relacionadas con el turismo.
- Participación del turismo en los presupuestos públicos.

**1.4 Entorno turístico**

- Factores económicos, sociales, culturales y políticos que inciden en la dinámica del área de estudio.
- Evolución de las variables básicas de la actividad turística en el espacio donde se enclava el área de estudio.
- Análisis de competidores actuales y potenciales. Este punto es especialmente importante a la hora de determinar las directrices generales de un plan de desarrollo turístico para una zona. No tiene, sin lugar a dudas, mucho sentido que dos zonas similares decidan poner en marcha el desarrollo de un producto turístico de iguales características.



## 2. Análisis y Síntesis

Una vez finalizado el estudio preparatorio, se procede a realizar un análisis y síntesis, en el que se consideran aspectos cuantitativos y cualitativos de la información, que son insumos de los informes o estudios realizados. Con respecto a la síntesis, esta consiste en combinar e integrar todos los componentes del análisis con la finalidad de obtener una mejor comprensión de la situación.

Un resultado importante de la síntesis es la identificación de las principales oportunidades y problemas o restricciones para desarrollar la actividad turística. Esto permitirá la elaboración de recomendaciones adecuadas a la situación de la zona o destino turístico.

## 3. Elaboración de la Política y el Plan

Tras la fase de investigación y análisis, fijaremos los objetivos de distinta naturaleza que persigue el plan y, posteriormente, se fijarán las estrategias y actuaciones encaminadas a alcanzar los objetivos marcados por el plan.

Como regla general, las propuestas que emanan de los planes turísticos suelen formularse como recomendaciones y su alcance dependerá de los órganos encargados del desarrollo del mismo y de los órganos responsables de la ejecución de la política turística.

**Las estrategias que se tomen en un plan de desarrollo turístico podrán ser genéricas o específicas:**

### 3.1 Estrategias genéricas

- Diferenciación.
- Especialización relación calidad-precio.
- Diversificación de productos.

### 3.2 Estrategias específicas

- Producto global o integral.
- Calidad de los distintos subsectores empresariales.
- Sistema de información turística de apoyo a la gestión.
- Formación de recursos humanos.

## 4. Fase de Ejecución

La fase de ejecución implica el desarrollo de las actuaciones que se han previsto en el plan. Dentro de esta fase podemos distinguir las siguientes actuaciones:



## “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

- Definición de los proyectos específicos de ejecución.
- Financiación de las actuaciones.
- Presupuesto definitivo de infraestructuras.
- Creación de los instrumentos adecuados de política turística.

### 5. Fase de Seguimiento y Control

Esta fase controla la ejecución del plan para enderezar la existencia de posibles desviaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Para controlar la ejecución, será necesaria la creación de un sistema de información turística que se encargará de evaluar el nivel de ejecución del plan y la evolución de la actividad turística. También se podrá utilizar un comité de dirección que es un órgano representativo compuesto por miembros del gobierno y del sector privado.

Un indicador de seguimiento y control del plan, es el grado de desarrollo de los programas de actuación derivado del plan, en el que se retoman aspectos como:

- Nivel de ejecución presupuestaria según las previsiones establecidas.
- Grado de incorporación de la recomendación en otras políticas de incidencia turística.
- Medición del impacto de las actuaciones.
- Estado de ejecución de pos-proyectos derivados del plan.
- Corrección de las disfunciones detectadas en el proceso de planificación.

## Tema VIII. Atención al cliente

Ante las exigencias de un mercado global y altamente competitivo, los prestadores de servicio buscan fuentes de competitividad que posibiliten un mejor posicionamiento en el mercado, mejores beneficios y valor económico para las empresas. En este sentido, una adecuada gestión de los diversos elementos que forman parte del proceso de prestación del servicio es imprescindible, exigiendo el desarrollo de estrategias empresariales que permitan minimizar costos y a elevar el valor agregado de la empresa.

Para poder lograr un óptimo desempeño, la fidelidad del cliente y un seguro crecimiento empresarial es necesario conocer los siguientes aspectos:

### 1. Conocer quién es cliente y como satisfacerlo



# “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

## ¿Quién es el cliente?

En términos generales, cliente es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer y que tiende a solicitar y/o utilizar los servicios de un profesional o empresa.

Para poder determinar las características de los clientes, es necesario realizar una investigación, lo que en muchos casos podría suponer una fuerte inversión de recursos económicos, personal y tiempo. Sin embargo, dependiendo de los recursos de la empresa, existen maneras prácticas y sencillas para obtener esta información:

### 1.1 Consultar al personal de contacto

Los recepcionistas, vendedores, cobradores y todo el personal de la empresa que tiene trato y comunicación constante con los clientes, pueden obtener información valiosa a través de la interacción con ellos, mediante preguntas, lo que facilitará armar y mantener una base de datos.

### 1.2 Estudiar las quejas y sugerencias de los clientes

La recepción de quejas y sugerencias de los clientes es otra fuente de información valiosa, por medio de esta se conoce mejor las preferencias del cliente, así mismo permite mejorar los servicios que se ofrecen, e inclusive, puede proporcionar ideas para productos o servicios nuevos. También se puede hacer uso de otros métodos como la encuesta.

## “Clasificación de los Clientes: La segmentación”

La segmentación de mercado es la división de todo el conjunto de consumidores potenciales, en diferentes subconjuntos con necesidades o características comunes.

### Algunas variables que se pueden utilizar son:

- Procedencia.
- Motivo de viaje.
- Medio de transporte utilizado.
- Duración de su estadía.
- Nivel de servicio requerido.

Toda empresa debe conocer las principales características de su cliente objetivo. Un cliente objetivo es aquel que, debido a su perfil, la empresa decide atender con su producto o servicio.

Esta definición del cliente depende mucho de los recursos y tipo de organización con los que cuenta la empresa, para poder llegar mejor a ellos.



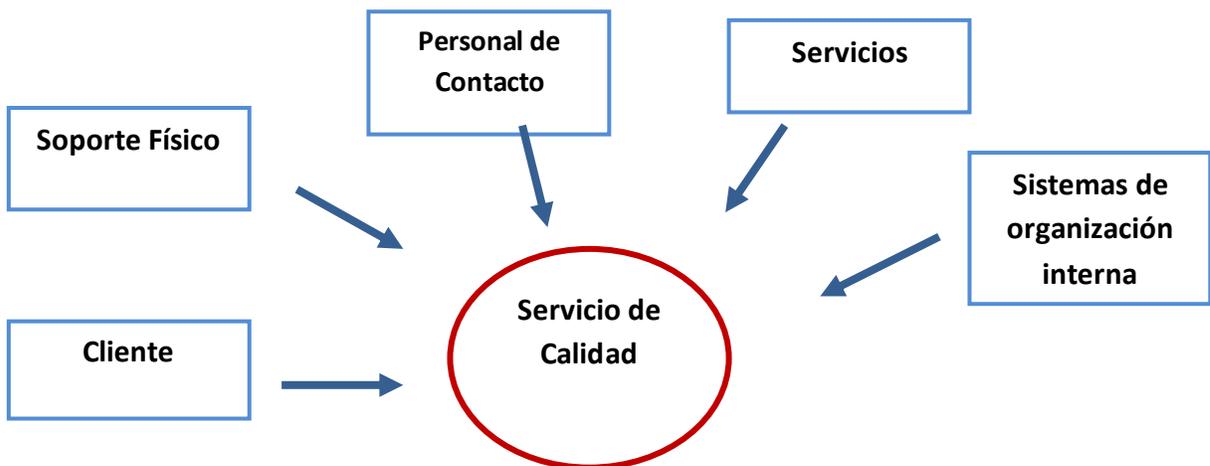
## “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

La tipología más utilizada en la actualidad es por el motivo del viaje. Esta puede subdividirse a su vez en varias categorías, entre las más frecuentes se puede mencionar:

- Ejecutivos y personas que vienen a hacer negocios (nacionales y extranjeros).
- Ejecutivos y personas que vienen a ferias o convenciones.
- Turistas que vienen buscando descanso.
- Turistas que les interesa conocer los rasgos culturales y gastronómicos de un sitio.
- Turistas que buscan aventuras o bien contacto con la naturaleza.

### 2. Ofrecer servicio de calidad.

Para poder ofrecer un servicio de calidad es necesario tener en cuenta algunos componentes que intervienen en la calidad de un servicio:



#### Cliente

El cliente es la razón de ser del servicio, por lo tanto, y en la medida de lo posible, el servicio debe ser hecho a su medida para ajustarse a sus deseos y satisfacer sus necesidades.

#### Soporte físico

El soporte físico lo constituyen todos los elementos materiales necesarios para la prestación del servicio, como los instrumentos necesarios para prestar el servicio (muebles, enseres y máquinas) y el entorno, que es todo lo que se encuentra alrededor, tal como localización, servicios conexos, equipamiento urbano, entre otros.

#### Personal de contacto

El personal de contacto son las personas encargadas del contacto directo con el cliente. Muchas veces son la cara del servicio por lo que tienen que ser



## “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

debidamente capacitadas para poder satisfacer las necesidades de cada tipo de cliente.

### **Servicio**

El servicio es el resultado de la interacción entre el cliente, el soporte físico y el personal de contacto que, adicionalmente, es lo que hace distintiva a la empresa que lo presta, ya que producirá la satisfacción de una necesidad y el cumplimiento de una expectativa.

### **Sistema de organización interna**

El sistema de organización interna es la base de la empresa y lo constituye todas las funciones organizativas clásicas tales como finanzas, contabilidad, personal y suministros entre otras.

### **3. Programa de servicio de calidad**

Una vez que identificamos cuáles son los elementos que intervienen en la calidad de un servicio, es necesario implementar un programa de servicio de calidad, que nos ayudara a identificar las variables necesarias para ofrecer un buen servicio.

### **4. Expectativas del consumidor.**

La expectativa se interpreta como algo que se espera o la percepción que genere, basado en una previa visualización de un determinado servicio, y pueden ser de diferentes tipos y, básicamente, se centran en encontrar personal amable y bien capacitado, limpieza, seguridad, infraestructura, estacionamientos, jardines, piscinas, equipos, comunicaciones, contar con un buen servicio de restaurantes, tener atención 24 horas, entre otros.

### **5. Definición de normas y estándares de calidad en la prestación del servicio.**

Las normas y estándares pueden establecerse para regular y estandarizar el comportamiento y funciones de los empleados, el tiempo de duración de la prestación de los servicios, el tiempo de atención a los clientes, el procedimiento de atención de quejas, entre otros.

Una vez definidas estas normas, la empresa deberá crear e implantar sistemas tanto a nivel de empleados como de productividad e efectividad para poder controlar constantemente que se cumplan con los estándares de calidad establecidos.



## 6. Conocimiento de la competencia.

Lo que satisface al cliente hoy puede que no lo satisfaga mañana, este es un proceso dinámico, sobretodo en la actualidad, con el gran acceso que hay a la información. Esto hace necesaria una constante comparación con la competencia. Este tipo de estudio comparativo tiene como finalidad ver no solo qué está ofreciendo la competencia, sino también conocer sus mejores prácticas operativas, para aprender de estas y si es posible mejorar la oferta para mantener satisfechos siempre a nuestros clientes.

## 7. Control de la actuación de los proveedores.

Toda empresa debe vigilar en forma continua la calidad del suministro de los proveedores externos. La elección de proveedores de confianza, reconocidos en el medio, que garanticen la calidad de los insumos o mano de obra, así como, mantener acuerdos comerciales con éstos, son decisiones muy importantes para asegurar la calidad del servicio.

## 8. Manejo de quejas eficiente.

En un servicio que quiere vender calidad, el manejo de las quejas es un proceso que se califica como crítico, ya que es la valoración efectiva del servicio percibido, y que suele ser generalizado muchas veces cuando quejas pequeñas no son debidamente satisfechas.

### Proceso para el correcto manejo de quejas:

Prestar atención al momento de recibir una queja (tomar nota de la situación descrita) y mostrar interés en ayudar al cliente.

Si es posible brindar una solución en el momento, ofrézcala y llévala a cabo. En caso no sea factible, acuda a una instancia superior. En ambos casos la queja debe ser reportada.

Darle seguimiento a la queja, hasta asegurarse de que fue debidamente solucionada (incluso cuando la queja haya sido transferida a otra área o persona de la empresa).

Verificar con el cliente que su queja fue solucionada y que este se encuentre satisfecho con el resultado.



## “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

**Para el manejo eficiente de las quejas también deben tomarse en cuenta lo siguiente:**

- Siempre hay que ser empáticos y ponernos en la situación del cliente para entender mejor el alcance del problema.
- Nunca se debe tratar de responsabilizar a ningún empleado delante del cliente.
- Hay que evitar en todo momento prometer al cliente soluciones que no son posibles de ejecutar.
- Asimismo, como una práctica saludable, es recomendable mantener un registro de las quejas, qué las produjo y cómo pudieron ser solucionadas. Esto busca encontrar posibles causas recurrentes de quejas.

### **9. Capacitación y entrenamiento de personal para la atención al cliente.**

El recurso humano es sumamente importante en la consecución de la calidad, por lo que es un bien invaluable, ya que es lo único que la competencia no puede igualar.

Un buen empleador debe hacer que las personas que trabajan a su cargo participen, proponiendo mejoras en su propio desempeño, no solo para aprovechar su creatividad y su experiencia debido al trato continuo con los clientes, sino también para que se sientan motivados y parte del equipo.

#### **9.1 Reclutamiento de personal**

Contratar a la persona idónea para el puesto, sobre todo cuando se trata de personas que van a atender directamente al cliente, es una de las políticas más importantes de calidad.

Los procesos tradicionales de contratación se basan en conocimientos y técnicas. Si bien, este sigue siendo un criterio importante, de selección, en la actualidad hay que agregarle la inteligencia emocional, lo que se traduce en ingenio, creatividad, capacidad de interrelacionarse, empatía, entre otros. Entonces, hay que buscar personas dinámicas, con buena capacidad de comunicación, con ganas de aprender y que puedan transmitir al cliente confianza y seguridad.

#### **9.2 Empoderamiento**

El empleador debe dar a las personas que trabajan con él, y sobretodo atendiendo al público:

- La autoridad y libertad para tomar decisiones en base a su criterio.
- Tener control sobre su trabajo.
- Asumir riesgos.
- Aprender de sus errores.
- Promover el cambio.



## “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

Esto implica que hay que dar seguridad a los empleados, proporcionándoles las herramientas, la capacitación y el entrenamiento necesarios para poder atender al cliente de la mejor manera posible. También significa, en lo posible, que hay que ceder y descentralizar el poder.

### **10. Capacitación y entrenamiento**

La capacitación y entrenamiento permite que los empleados conozcan mejor su trabajo, empleen nuevas formas de trabajar e inclusive puedan transmitir estos conocimientos al cliente.

**Para capacitar y entrenar al empleado hay algunos elementos a tomar en cuenta:**

- Seleccionar un empleado de cada área, de manera que luego pueda reforzar sus conocimientos con sus compañeros y sirva de capacitador.
- Las características, preferencias y necesidades del cliente darán las pautas de cuáles pueden ser las políticas de capacitación y entrenamiento.
- El entrenamiento para ofrecer servicios de calidad debe incluir temas como conciencia de la calidad, el liderazgo, el trabajo en equipo, la solución de problemas, saber usar e interpretar información, la mejora de procesos, la eficiencia en uso de recursos, entre otros.

### **11. Remuneración, premios y reconocimientos**

Se refiere a todos los aspectos relacionados con el pago y bonificaciones por desempeño que pueden recibir los empleados, debe incluirse los ascensos, bonos, reconocimientos, monetarios o no, individuales o en grupo.

La remuneración se enfoca en reconocer capacidades y esfuerzo y se basa en estándares de mercado. Dentro de los reconocimientos que normalmente se dan en el mercado de empresas de servicio destacan:

- Premios por desempeño personal o grupal.
- Bonos de reconocimiento.
- Reparto de utilidades.
- Reconocimiento y agradecimiento por resultados a nivel de toda la organización.
- Premios a la calidad (concursos, sugerencias, empleado del mes)



## “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

### 12. Crear grupos de trabajo e incentivar las reuniones grupales

Los seres humanos somos eminentemente sociales, y la interacción entre nosotros es muy importante para nuestro desarrollo. Bajo este contexto, la empresa debe fomentar el trabajo en equipo, ya que está demostrado que es más productivo y motivador. El grupo hace una fuerza conjunta, denominada sinergia, que logra que la suma de las partes sea mejor que las individualidades.

Formar equipos de trabajo no es una tarea fácil, ya que si no hay una adecuada comprensión y sinergia entre sus miembros, los resultados de su trabajo en conjunto no van a ser útiles para la organización.

### ¿Cómo ayuda el turismo a mi comunidad?

El turismo es una actividad complementaria que puede aportar al desarrollo de nuestra comunidad si sabemos emplearlo adecuadamente, lo que hace indispensable, primeramente informarnos sobre lo ¿Qué es?, lo ¿Qué implica?, sus impactos y cómo planificarlo.

A parte de los beneficios económicos, también ayuda a la población a ser participes activos de esta dinámica:

- Mejor organización y trabajo conjunto.
- Empoderamiento y participación activa de la población en la toma de decisiones.
- Rescate de las tradiciones.
- Gestión de proyectos.

También influye en la educación, especialmente cuando se trata de nuestros recursos naturales, ejerciendo conciencia sobre la importancia de estos y el deber que tenemos para recuperar estas áreas a través de acciones ambientales como la reforestación, la limpieza y cuidado de especies silvestres, y así mismo preservarlas.



# “¿Qué involucra el Turismo y Cómo puede ayudar a mi comunidad?”

## Bibliografía

- CALTUR. (Octubre 2010). *Manual de Buenas Prácticas para la Atención de Clientes*. [Folleto]. Lima: GMC Digital.
- Delgado, L. (Junio 2007). *Impactos del Turismo*. Recuperado el jueves 5 de Septiembre de 2013, de <http://fundacionluciernaga.org/files/2bfd14bab6efd39f6f7738a71e1d06d3541.pdf>
- Ferro, M (Octubre 2012). *Impactos del Sociales, Ambientales y Económicos del Turismo*. Recuperado el Miércoles 11 de Septiembre de 2013, de <http://www.slideshare.net/genesisrv/tipos-de-turismo-8366222>
- Navarrete, C (Marzo 2012). *Relación Turismo - Ambiente*. Recuperado el Viernes 13 de Septiembre de 2013, de <http://introduccionturistica.blogspot.com/>
- Rodríguez, R. (S.F). *Gestión Integrada de Destinos Turísticos*. Recuperado el Miércoles 25 de Septiembre de 2013, de [http://ftur.uh.cu/intra/ftp/Materiales%20docentes/3er%20a%F1o/Turismo%20y%20Hospitalidad%20VII/Gest%20Destinos%20Tur%EDsticos/Presentaciones/Planificaci%F3n%20Tur%EDstica%20\(Tema%202\).ppt](http://ftur.uh.cu/intra/ftp/Materiales%20docentes/3er%20a%F1o/Turismo%20y%20Hospitalidad%20VII/Gest%20Destinos%20Tur%EDsticos/Presentaciones/Planificaci%F3n%20Tur%EDstica%20(Tema%202).ppt)
- Rodriguez, V. (Junio 2011). *Tipos de Turismo*. Recuperado el Martes 2 de Octubre de 2013, de <http://www.slideshare.net/genesisrv/tipos-de-turismo-8366222>.
- SECTUR. (s.f). *Planeación y Gestión del Desarrollo Turístico Municipal*. [Folleto]. México: Autor.



## XI Anexos





## Siglas y Abreviaturas

EPN	Empresa Portuaria Nicaragüense
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.
INTUR	Instituto Nicaragüense de Turismo.
MARENA	Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales.
OMT	Organización Mundial del Turismo.
SINAP	Sistema Nacional de Áreas Protegidas.
UNAN	Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua