



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
NICARAGUA, MANAGUA**

(UNAN-MANAGUA)



RECINTO UNIVERSITARIO "RUBÉN DARÍO"

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS

DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA

**MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN GEOGRAFÍA**

Tema:

Análisis de la Oferta y Demanda Turística Real en el Puerto Salvador Allende, Distrito II, Municipio de Managua en el año 2015.

Elaborado por: Bra. Valeska Alexandra Murillo Bermúdez

Bra. Sheyla Gerónima Romero Molina

Br. Gabriel Andrés Saballos Rivera

Tutor: M.Ed. Enrique Rivas

AGRADECIMIENTO

Con la culminación de esta carrera universitaria, primeramente agradezco a mis familiares por su apoyo, en especial a mi madre por haberme proporcionado educación y lecciones de vida, por ser un buen ejemplo e inculcarme principios y valores como el esfuerzo, dedicación, constancia y responsabilidad. Asimismo, agradezco a los docentes por haberme brindado sus conocimientos y su apoyo durante los años de estudio en la carrera. Mi agradecimiento también va dirigido al profesor Enrique Rivas por su motivación y dedicación para guiar durante el desarrollo de ésta tesis, al compañero Iván Ayala y finalmente a todas las personas que colaboraron desinteresadamente en la elaboración de este trabajo investigativo.

Valeska Alexandra Murillo Bermúdez

A mi amadísimo padre celestial Dios todo poderoso, mi luz y mi fortaleza. A mi amada familia, a todo el cuerpo de docentes del departamento de Geografía de la UNAN-MANAGUA, que se encargaron de mi formación universitaria, a mis mentores profesionales equipo DEPA-DGCA MARENA, y a mis amigos, compañeros, colegas de la carrera de Geografía, que han demostrado su aprecio hacia mi persona y que se han ganado un lugar en mi corazón. Y a todas las personas con las que he compartido a lo largo de estos años.

Sheyla Gerónima Romero Molina

Quiero utilizar estas líneas para agradecer de forma efusiva primeramente a Dios que nos prestó la vida, a todas las personas que colaboraron con mi persona para que este trabajo fuese llevado a cabo, a todos aquellos que de una u otra forma me apoyaron aportando su granito de arena para que este trabajo fuese finalizado, quiero agradecer a mis padres que siempre han estado ahí para apoyarme en cada capítulo de mi vida, sacrificándose por nosotros para que seamos personas exitosas, a nuestros maestros que nos han mostrado el camino del conocimiento y quienes me guiaron en las sendas del aprendizaje, en especial a nuestro tutor Lic. Enrique Rivas, quien con sus aportes ha hecho posible la finalización de este trabajo, al compañero Iván Ayala quien nos aportó con sus conocimientos y correcciones de gran utilidad, en fin a todos quienes me han ayudado a lo largo de este camino tan enriquecedor. Gracias Totales.

Gabriel Andrés Saballos Rivera

DEDICATORIA

De manera especial, la presente tesis se la dedico a Dios porque gracias a él he logrado concluir la carrera. También quiero dedicar esta tesis a mi madre María Bermúdez por su apoyo moral y económico que me brindo en el transcurso de la carrera.

Asimismo, dedico esta tesis a todas las personas que de una u otra forma me han apoyado en la elaboración del trabajo, miembros de mi familia, maestros de los departamentos de Geografía y Economía Agrícola. Por otro lado, se la dedico a la empresa portuaria (EPN) por habernos permitido el acceso al puerto Salvador Allende para la recopilación de datos necesarios en la investigación.

Valeska Alexandra Murillo Bermúdez

A mis padres Xiomara Molina y Jerónimo Romero, que han sido única y exclusivamente el pilar fundamental en mi formación no solo profesionalmente sino también como persona, ya que han inculcado en mi valores integrales en los que se han destacado a lo largo de éstos años, la humildad y determinación; apoyándome incansablemente, pese a las dificultades y adversidades, en todas y cada una de las metas que me he propuesto cumplir. De igual manera, a mi hermano Ignacio Romero, que ha creído en mí y a quien apoyo siempre, tratando de ser un buen ejemplo.

Sheyla Gerónima Romero Molina

Les dedico el presente trabajo primeramente a Dios, mi familia, mi novia y amigos que me han ayudado a lo largo de esta carrera y por todo lo que han hecho, gracias totales.

Gabriel Andrés Saballos Rivera

Índice

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento de problema	7
Justificación	8
Objetivos	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Preguntas de investigación	11
Marco teórico	12
El Producto Turístico	20
Hipótesis	26
Operacionalización de variables	27
Metodología	29
Enfoque de la investigación.....	29
Alcance de la investigación	29
Diseño de investigación.....	29
Área de investigación	30
Universo	30
Tipo de muestreo	30
Tamaño de la muestra.....	30
Método de investigación.....	32
Técnicas e Instrumentos	32
Plan de tabulación y análisis.....	33
Capítulo I. Características de los elementos físico-geográficos del territorio donde se localiza el Puerto Salvador Allende	35
1.1 Ubicación geográfica.....	35
1.2 Reseña Histórica.....	36
1.3 Aspectos Geomorfológicos y Geológicos	39
1.4 Clima	44
1.5 Recursos Hídricos del Municipio	48

1.6 Uso potencial del suelo y recursos naturales	48
Capítulo II Características de los componentes que integran la oferta turística del puerto	49
2.1 Producto turístico.....	49
2.2. Servicios Turísticos	60
Capítulo III. Análisis de los resultados	72
3.1 Perfil general de la demanda turística del puerto	73
3.2 Elementos que inciden en el incremento de la demanda turística	79
3.3 Demandas de la población visitante	90
Capítulo IV. Propuesta para el cumplimiento de las demandas turísticas en base a la oferta del puerto Salvador Allende	91
4.1 Seguridad limitada en las áreas circundantes	92
4.2 Vulnerabilidad a factores naturales y antrópicos.....	92
4.3 Acceso limitado a personas que no poseen vehículos automotores	94
4.4 Falta de infraestructura hotelera para el alojamiento de visitantes.....	95
4.5 Plan de mejoramiento de la oferta turística en el puerto "Salvador Allende"	98
Conclusiones	105
Recomendaciones	106
Bibliografía	109
Anexos	111
Guía de Entrevista	113
Encuesta al visitante	117

Índice de tablas

Tabla 1 Cálculo del tamaño de la muestra.....	31
Tabla 2 Medios de información de la existencia del puerto. Fuente propia.....	33
Tabla 3 Principales razones para la elección del puerto. Fuente propia.....	34
Tabla 4 Percepción del visitante acerca de los precios. Fuente propia.....	34
Tabla 5 Nivel de satisfacción del visitante con el paisaje. Fuente propia	34
Tabla 6 Nivel de satisfacción del visitante con la limpieza. Fuente propia.....	34
Tabla 7Temperatura mensual. Fuente INETER	45
Tabla 8Precipitación mensual. Fuente: INETER	46
Tabla 9Porcentaje de personas según la procedencia. Fuente propia.....	76
Tabla 10 Número de personas que integran el grupo de viaje. Fuente propia	81
Tabla 11 Nivel de satisfacción de los visitantes con el paisaje. Fuente propia	86
Tabla 12 Nivel de satisfacción con la seguridad en el puerto. Fuente propia	87
Tabla 13 Nivel de satisfacción de los visitantes con la limpieza. Fuente propia	87
Tabla 14Nivel de satisfacción con la atención brindada en el sitio. Fuente propia.....	88
Tabla 15 FODA de la oferta y demanda turística en el puerto Salvador Allende. Fuente propia.....	96
Tabla 16 Propuesta para la seguridad en áreas circundantes al puerto. Fuente propia.....	98
Tabla 17 Propuesta en relación a la vulnerabilidad a factores antrópicos y naturales. Fuente propia.....	100
Tabla 18 propuesta con respecto al acceso limitado para las personas que no poseen vehículos automotores. Fuente propia	101
Tabla 19 Propuesta de construcción de infraestructura hotelera. Fuente Propia.....	102
Tabla 20 Propuesta de instalación de oasis en el puerto. Fuente propia	103
Tabla 21 Propuesta de aprovisionamiento de unidad médica. Fuente propia	104

Índice de gráficos

Gráfico 1 Visitantes distinguidos por sexo. Fuente propia.....	73
Gráfico 2Procedencia de los visitantes del puerto. Fuente propia.....	74
Gráfico 3Procedencia de los visitantes por departamentos y regiones. Fuente propia.....	75
Gráfico 4Rango de edades de los visitantes. Fuente propia	76
Gráfico 5 Nivel Académico de las personas. Fuente propia	77
Gráfico 6 Ocupación actual de las personas. Fuente propia.....	78
Gráfico 7 Medios de Información por el que los visitantes se enteraron de la existencia del puerto Salvador Allende. Fuente propia.....	79
Gráfico 8 Cantidad de ocasiones que los visitantes han asistido al puerto. Fuente propia ..	80
Gráfico 9Forma de viaje de las personas que visitaron el puerto. Fuente propia.....	81
Gráfico 10 Motivo principal de la visita de las personas al puerto. Fuente propia	82

Gráfico 11 Razones principales de la visita de las personas al puerto. Fuente propia	83
Gráfico 12 Gasto de las personas durante su visita al puerto Salvador Allende. Fuente propia	84
Gráfico 13 Percepción de los visitantes acerca de los precios. Fuente propia	85
Gráfico 14 Experiencia de las personas al visitar el puerto. Fuente propia.....	89

Listado de abreviaturas

- ALMA..... (Alcaldía de Managua)
- CSTN..... (Cuenta Satélite del Turismo de Nicaragua)
- DRAE..... (Diccionario de la Real Academia Española)
- EPN..... (Empresa Portuaria Nacional)
- INTUR..... (Instituto Nicaragüense de Turismo)
- OMT..... (Organización Mundial del Turismo)
- ONU..... (Organización de Naciones Unidas)
- SECTUR..... (Secretaría de Turismo)
- MARENA..... (Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales)
- INETER..... (Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales)

Resumen

En el presente trabajo de investigación se ha realizado el análisis de la oferta y demanda turística real en el puerto Salvador Allende, distrito dos, municipio de Managua, en el año 2015. En el marco teórico se plasma información bibliográfica y teórica que fundamenta el trabajo investigativo, además de facilitar la comprensión de los términos que están estrechamente ligados con el problema en estudio.

El estudio fue factible, contando con el acceso al área de investigación, además de la disponibilidad de recursos necesarios para poder realizarlo. La investigación es de carácter mixto, puesto que está basado en la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos. El alcance del estudio es descriptivo, ya que está dirigido a la descripción de las características de las variables de investigación (oferta y demanda turística real).

Con la finalidad de responder a las preguntas de investigación, se aplicaron técnicas de investigación, para lo cual se contó con la colaboración de diferentes actores involucrados con la actividad turística en el puerto Salvador Allende. A partir de los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas de investigación, se realizó el análisis de resultados, el cual se presenta en cuatro capítulos, cada uno respondiendo a los objetivos planteados en la investigación.

Con el estudio, se logró conocer que la demanda turística en el puerto "Salvador Allende" está siendo atendida por parte de empresarios e instituciones. El producto y los servicios turísticos que se ofertan en este destino turístico responden a las necesidades de los visitantes. No obstante, hay elementos que pueden ser mejorados, contribuyendo de esta manera al fortalecimiento de la actividad turística en el sitio.

Una vez analizados los resultados del estudio, se presentaron recomendaciones y se formularon propuestas que contienen alternativas de solución en relación a las debilidades identificadas en el transcurso de la investigación y las sugerencias de la demanda turística real para garantizar su satisfacción

Introducción

En la actualidad, el sector turismo ha registrado un importante desarrollo en Nicaragua, al representar una atractiva opción de negocio y desarrollo económico para el país, además de ser un medio importante de generación de empleo, divisas e ingresos tributarios.

La investigación con el título "Análisis de la Oferta y Demanda Turística Real en el puerto Salvador Allende, distrito II, municipio de Managua, en el año 2015" se realizó con el fin de contribuir a la investigación del sector turismo en el puerto Salvador Allende. De manera, que pueda servir como insumo a las instituciones involucradas con el turismo en este destino, para la toma de decisiones relacionadas con nuevas inversiones turísticas.

Así mismo, esta investigación se realizó con la finalidad de poder optar al título de licenciado (a) en Geografía, siendo esta la principal motivación académica del mismo.

A través de este estudio de carácter mixto, se planteó como objetivo general analizar las características tanto de la oferta como la demanda turística en este destino, con el propósito de investigar si en el sitio se ofertan los productos y servicios esenciales para la satisfacción de la demanda.

Para responder al problema de investigación, se utilizó la técnica documental para la recopilación de información con el propósito de enunciar las teorías que sustentan el estudio. Mientras que la técnica de campo permitió un contacto directo con el fenómeno en estudio, por medio de la aplicación de instrumentos.

El análisis de los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación, está estructurado en cuatro capítulos, los cuales se puntualizan a continuación:

En el primer capítulo, se da a conocer la caracterización de los elementos físicos geográficos del territorio donde se localiza el puerto "Salvador Allende" y la influencia de éstos en la actividad turística que se desarrolla en el sitio.

En el segundo capítulo, se presentan las características de los componentes que integran la oferta turística del puerto.

El tercer capítulo, aborda el análisis de la demanda turística. Se muestran gráficas y tablas que representan la opinión de la población visitante en el área de estudio.

En el cuarto capítulo, se indican propuestas de mejora para el cumplimiento de las demandas turísticas en relación a la oferta del puerto "Salvador Allende".

En la última parte, se presentan las conclusiones y recomendaciones, las cuales surgieron al analizar los resultados de la investigación.

Antecedentes

Los siguientes antecedentes reflejan estudios realizados referentes al tema de investigación:

En el año 2007 David Flores Ruíz realizó un estudio con el título "Análisis de la oferta y demanda turística del parque natural sierra de Aracena y picos de Aroche" con el fin de analizar diferentes aspectos relacionados con la oferta turística (recursos turísticos, la oferta turística reglada, las actividades turísticas que se practican y el papel de la intervención pública en el desarrollo de la oferta turística que actualmente presenta el parque); asimismo realizó un análisis de la demanda turística, el cual se centra en el turista que visita el parque con la finalidad de elaborar un plan estratégico de desarrollo turístico de la zona.

Como parte de los resultados que se presentan en el estudio una vez analizada la oferta turística existente y la demanda turística resaltan los siguientes: En el parque natural existe una gran diversidad de recursos turísticos, la oferta reglada existente de alojamientos es escasa, las actividades que puede realizar el turista son limitadas, las iniciativas públicas no han dado todo el resultado que cabría esperar; la valoración que hace el turista del alojamiento, la restauración, oferta de ocio y diversión, calidad del paisaje, la atención y la relación calidad precio existente en el parque es buena.

Para el año 2010, Angélica Cáceres ejecutó el estudio "El turismo generador de Desarrollo Local. El caso de Puerto Iguazú y la influencia del destino turístico Iguazú Cataratas". Provincia de Misiones Argentina, con el objetivo de identificar los factores facilitadores e inhibidores que afectan al desarrollo local endógeno en el municipio de Puerto Iguazú.

Como parte del estudio, realizó un diagnóstico turístico del destino Iguazú con el propósito de identificar en la oferta turística los principales problemas que afectan el desarrollo del turismo en el destino y analizar el grado de satisfacción de la demanda del destino respecto de la calidad de servicio que se brindan en el mismo. Los resultados muestran que Puerto Iguazú a pesar de ser uno de los destinos de turismo nacional más reconocidos en Argentina requiere de muchas mejoras de infraestructura y servicios. En cuanto a la demanda se observa una mayor satisfacción con el destino por parte de los turistas nacionales y regionales que por los turistas extranjeros, acostumbrados a destinos internacionales.

En el año 2012, Tomás López, Osvaldo Borges y José Cerezo realizaron el estudio titulado "Análisis de Oferta y Demanda Turística en la Isla de Sal, Cabo Verde" con el objetivo de contribuir a la investigación del sector turístico en Cabo Verde con la finalidad de analizar y evaluar la situación del turismo en la Isla de Sal; a través de un estudio cuantitativo en el que se analiza tanto la demanda como la oferta turística en esta isla.

Los resultados muestran el elevado nivel de satisfacción de los turistas, la necesidad de reforzar los vínculos entre el sector turístico y la propia comunidad local, y la elevada valoración por parte de los turistas de las playas, de la restauración y de la hospitalidad. En relación con la oferta se muestra la importancia que tiene cuatro actividades empresariales en la isla (alojamiento, restauración, actividades deportivas y guías turísticos) y como, sobre todo, las empresas de guías turísticos y de restauración pertenecen a pequeñas y medianas compañías que son utilizadas por los turistas en detrimento del alojamiento.

El Ministerio de Turismo de la Nación Argentina, en el año 2014 realizó una investigación con el título "Estudio de la Oferta y Demanda Turística de las áreas Protegidas Nacionales" con el objetivo de determinar las características de la oferta y el perfil del turista, actual y potencial de las áreas protegidas nacionales con el fin de obtener un insumo para la toma de decisiones relacionadas con nuevas inversiones turísticas y acciones promocionales.

Como parte de los resultados del estudio se presenta lo siguiente: Todas las áreas protegidas estudiadas tienen una impronta de experiencia naturaleza, y en muchos casos comparten atributos naturales similares y casi idénticos; el análisis de las actividades más demandadas en las APs, establece que las opciones requeridas por el visitante son muy similares (disfrute de la naturaleza, relajación, excursiones, caminata / trekking, fotografía, observación de flora y fauna, paseos en barco, gastronomía, actividades culturales, compras, paseos en bicicleta) entre los diferentes parques. Por lo que el contenido experiencial de cada AP es el diferencial de las mismas.

Los siguientes antecedentes muestran lo que se ha realizado hasta ahora en el área de estudio puerto "Salvador Allende".

A partir del año 1994 en el malecón de Managua únicamente se encontraban pequeños quioscos. En ese entonces, únicamente doce personas se arriesgaron a invertir bajo arriendo de la Alcaldía de Managua.

Estas personas, con el fin de mejorar los sitios que les fueron arrendados por la Alcaldía, decidieron invertir en la construcción de bares para mejorar la imagen de esa zona, ya que para ese entonces no se habían ejecutado proyectos de inversión en el área; debido a que en su momento se consideró como una zona marginal.

En el año 2007, La Empresa Portuaria Nacional (EPN) impulsó el proyecto de la construcción de la primera etapa del puerto "Salvador Allende", con el objetivo de que las personas que lo visitaran comenzarán a disfrutar desde otra perspectiva el paisaje.

En función de la implementación de este proyecto, la obra se inició en el mes de octubre del mismo año (2007) en la cual se invirtieron 1.4 millones de dólares (de acuerdo con el informe 2007-2008 de la Empresa Portuaria). En el marco de este proyecto se construyó la infraestructura del puerto y se puso a disposición una pequeña embarcación para navegar en el lago.

El 26 de junio del año 2008, la primera etapa del puerto estaba siendo inaugurada y comenzó a ser visitada por cierta cantidad de personas.

En el año 2010, la comisión interinstitucional encabezada por la Empresa Portuaria e integrada por la Alcaldía de Managua (ALMA), Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), Instituto Nicaragüense de estudios Territoriales (INETER), Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (ENACAL), Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica (ENATREL), Policía Nacional y Ministerio de Transporte e Infraestructura (MTI); promovió obras de ampliación del puerto "Salvador Allende" que incluyeron infraestructura turística, comercial y de recreación. Estas se iniciaron con el movimiento de tierras y trabajos de topografía.

En el año 2012, el Gobierno Central en coordinación con La Empresa Portuaria Nacional (EPN) impulsó la construcción de la segunda y tercera etapa del puerto "Salvador Allende", (para éstas se destinaron 2.5 y 6.5 millones de dólares respectivamente) con el objetivo de aumentar la oferta de servicios y de distracción para las personas que lo visitaran.

La construcción de la segunda etapa del puerto consiste en la ampliación de la parte oeste, que implica la construcción de cinco ranchos que servirán como restaurantes (todos con vista al lago), la ampliación de las calles y el parqueo; además de la construcción de un muelle debido a que las precipitaciones del año 2010 causaron la crecida del lago Xolotlán a una máxima altura de 41.60 metros, provocando inundaciones que afectaron el área por lo que el dique quedó bajo las aguas.

Por lo tanto, fue necesaria la construcción de un nuevo muelle a una mayor altura. El levantamiento del nuevo muelle se realizó a un nivel de 43.80 metros. Asimismo se construyó un espigón rocoso con el propósito de proteger las instalaciones portuarias.

En el año 2013, tras un convenio firmado entre la Alcaldía de Managua y la Empresa Portuaria Nacional se inició la construcción de la tercera etapa del puerto, en la cual se dispone de más espacio de recreación para los visitantes (restaurantes, discotecas, y áreas de juegos para niños).

Actualmente el puerto "Salvador Allende" se ha convertido en uno de los sitios más visitados de la ciudad de Managua. Está conformado por tres etapas y una cuarta etapa se encuentra en construcción, ya que según la Empresa Portuaria el proyecto incluye un parque acuático, un centro deportivo y otras atracciones.

Planteamiento de problema

Históricamente se ha considerado que la ciudad de Managua no cuenta con sitios turísticos más allá de aquellos que comprenden su centro histórico, en el cual se desarrolló durante mucho tiempo un turismo orientado a la historia y a la arqueología, entre éstos sitios se pueden mencionar: Cementerio San Pedro, Antigua Catedral, Palacio Nacional de la Cultura, Teatro Nacional Rubén Darío y Las Huellas de Acahualinca.

No obstante, con el objetivo de aprovechar el potencial natural turístico de la ciudad que incluyen el lago Xolotlán, el paisaje escénico, la vista panorámica la península de Chiltepe y volcán Momotombo; en el año 2007 el Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional en conjunto con la Alcaldía de Managua desarrollaron obras para la construcción del complejo turístico puerto "Salvador Allende" a orillas del lago, con el fin de diversificar la oferta turística en la metrópolis saliendo del esquema tradicional.

El puerto "Salvador Allende" se consolida como una de las mejores atracciones turísticas de la capital y es en la actualidad uno de los centros turísticos más concurrido por visitantes tanto nacionales como extranjeros.

Sin embargo, es necesario conocer si los empresarios e instituciones involucradas en el turismo de la zona; están ofertando a los turistas elementos que demandan para realizar una actividad turística integral, es decir si se están ofertando los productos y servicios necesarios para satisfacer la demanda turística real.

Ante esta situación se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es la situación de la oferta y la demanda turística real en el puerto Salvador Allende durante el año 2015?

Justificación

El turismo se está convirtiendo en una actividad económica importante en nuestro país y en especial en la región centroamericana. El aporte de éste sector a la economía y el PIB turístico es del 5.1% para el año 2008 (según los resultados de la Cuenta Satélite de Turismo de Nicaragua, publicada por el Banco Central de Nicaragua). La importancia también radica en que se proyecta considerablemente el territorio nacional, logrando potencializar nuestros atractivos naturales y gran patrimonio cultural.

La realización de la presente investigación monográfica tiene como fin el poder optar al título de licenciatura en Geografía, así mismo contribuir con el desarrollo profesional de los investigadores y poder de esta manera colaborar con avances en la línea turística-geográfica en el Departamento de Geografía de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua).

Cabe mencionar, que Nicaragua está realizando importantes esfuerzos en el sector turismo. Uno de ellos es el hecho de que se está invirtiendo en infraestructura de puertos adecuándolos más a sitios de recreación y no solamente para desembarque si no también con el fin de que el turista tanto nacional como extranjero cuente con una oferta turística atractiva y más completa.

El destino turístico puerto "Salvador Allende" ubicado en lago Xolotlán no ha sido precisamente un muelle de desembarque. Sin embargo, cuenta con gran potencial turístico por su exuberante belleza natural y por ende gran atractivo escénico, por ésta razón se construyó un complejo turístico que pretende englobar diversos servicios e infraestructuras formando así un sistema, que para el turista resulte una experiencia global, que integre los servicios con productos que lo satisfagan.

Por lo expuesto anteriormente, la presente investigación tiene como finalidad realizar un análisis de los servicios y productos que están ofertado las entidades gubernamentales y privadas en cuanto a la oferta que están brindando durante la ejecución de este proyecto turístico versus la demanda real de los consumidores de rubro.

Por otro lado, cabe mencionar que la investigación sustenta viabilidad ya que dispone de tiempo y el recurso humano así como monetario para poder aplicar instrumentos y metodología requerida para generar datos fidedignos.

Es importante recalcar que con el desarrollo de la investigación se enriquecerá la escasa información que hasta el momento se tiene acerca del puerto "Salvador Allende" y de la actividad turística que se desarrolla en él.

Esta investigación, beneficiará a los prestadores de servicios ya que podrán conocer la opinión de los visitantes sobre el producto, la atención y los servicios que brindan, analizando las opiniones de los mismos para comprender si la demanda turística real está siendo atendida debidamente. Así mismo, será importante a las autoridades nacionales ya que servirá como base para proyectos futuros en este sector tan importante en la economía de la capital y finalmente a la población aledaña al sitio, ya que esta actividad genera indirectamente empleo y es una fuente de ingresos muy rentable para la población de escasos recursos.

Objetivos

Objetivo general

Analizar las características de la oferta y demanda turística real del puerto Salvador Allende, Distrito II, Municipio de Managua, en el año 2015.

Objetivos específicos

1. Describir los elementos físicos geográficos del territorio donde se localiza el puerto Salvador Allende y la influencia en la actividad turística que se desarrolla en éste.
2. Reconocer las características de los componentes que integran la oferta turística del puerto.
3. Estudiar la demanda turística real del área en estudio.
4. Proponer una matriz de cumplimiento de las demandas turísticas en base a la oferta del puerto Salvador Allende.

Preguntas de investigación

1. ¿Cuáles son las características de los elementos físico geográficos del territorio donde se localiza el puerto Salvador Allende?
2. ¿Qué características presentan los componentes que integran la oferta turística del puerto?
3. ¿Cuáles son las características de la demanda turística real del área en estudio?

Marco teórico

El marco teórico para la presente investigación contiene información bibliográfica y teorías con relación al tema de investigación, lo cual servirá de apoyo para orientar sobre lo que se pretende investigar e interpretar los resultados que se vayan a obtener en este estudio.

Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (1998), "El concepto de turismo puede ser estudiado desde diversas perspectivas y disciplinas, dada la complejidad de las relaciones entre los elementos que lo forman".

Por ello se hace similitud en cuanto al espacio geográfico en el que se está desarrollando esta investigación, ya que existen distintos elementos (sociales, económicos y culturales) en el puerto "Salvador Allende" que conjugan la definición de turismo. Aplicado al concepto que se está abordando este suele ser complejo por la simple y sencilla razón que cada instancia tiene perspectivas diferentes desde su gremio.

El turismo como materia de investigación universitaria, comienza a interesar en el periodo comprendido entre las dos grandes guerras mundiales de este siglo (1919-1938).

Sin embargo, en la actualidad no se hace a un lado la idea persistente de realizar investigaciones de carácter turístico, ya que son de gran relevancia en el desarrollo de muchas naciones y cabe mencionar que Nicaragua siendo un país con gran potencial turístico no está exento a estudiar seguidamente el dinamismo de este fenómeno.

En 1942, profesores de la universidad de Berna, W. Hunziker y K. Krapf, en la obra "Introducción al Turismo" definieron el concepto de turismo como "La suma de fenómenos y de relaciones que surgen de los viajes y de las estancias de los no residentes, en cuanto no están ligados a una residencia permanente ni a una actividad remunerada".

En el caso en Nicaragua surgen diferentes fenómenos que atraen la atención de los turistas a nivel mundial estos pueden ser:

- Fenómenos Naturales: Paisajes, entre estos (grandes formaciones geológicas como la cadena volcánica de Nicaragua que constantemente permanece en dinamismo y lagos y lagunas de agua dulce entre otros).
- Fenómenos Antropogénicos: Sociales (población con calor humano) económicos (distintos sectores en los que se puede invertir) culturales (como la historia, idiosincrasia, gastronomía entre otras).

Posteriormente, se definió el turismo como: << los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos >> (Burkart y Medlik, 1981).

En el puerto "Salvador Allende" las personas pueden realizar actividades como: Recorridos en transporte acuático y terrestre, degustar alimentos en los diversos locales y por la noche recrearse en discotecas.

A través de la obra "Introducción al Turismo" Mathieson y Wall (1982), por su parte utilizaron la siguiente definición acerca del turismo: Es el movimiento estacional de la gente, por períodos menores a un año, a destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, las actividades emprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades de los turistas. Como se puede observar delimitan el espacio temporal de la actividad turística al introducir el término "período inferior a un año". Además introducen dos innovaciones importantes: Por una parte, recogen la perspectiva de la oferta cuando mencionan las "facilidades creadas"; por otra, introducen en la definición el fundamento de toda actividad turística: La satisfacción de necesidades de los turistas/clientes.

En este documento monográfico coincide con la idea del autor, ya que se aborda esas dos innovaciones antes mencionadas; es decir la oferta y demanda turística.

Según La Secretaría de Turismo de México (SECTUR 2015) " El turismo se define como "[...] las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado."

Según lo anterior, el turismo comprende las acciones que realizan las personas cuando viajan y permanecen en un sitio fuera de su residencia con un fin preeminentemente vacacional y/o de diversión. Es por ello que el puerto "Salvador Allende" pretende ser un sitio turístico integral en el que las personas que lo visiten puedan gozar de un entorno propicio para realizar actividades de ocio y recreación.

Sistema Turístico

La naturaleza de la actividad turística es un resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente. (OMT 1998).

Elementos importantes al momento de satisfacer las necesidades, es por ello que todas estas partes tienen que enlazarse entre sí para poder de esta manera crear un sistema formando así un espacio ideal para los visitantes del sitio en estudio.

Concretamente, se distinguen los siguientes elementos básicos en el concepto de actividad turística:

La oferta: Compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucrados activamente en la experiencia turística.

El sitio turístico puerto "Salvador Allende" cuenta con estos productos e instancias que ofrecen servicios que hacen que la visita del individuo a este lugar sea agradable, amena y de ésta manera se sienta satisfecha.

La demanda: Formada por el conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos.

Con referencia a lo anterior, la demanda se define como la cantidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en un sitio por un consumidor.

El espacio geográfico: Base física donde tiene lugar la conjunción o encuentro entre la oferta y la demanda y en donde se sitúa la población residente, que si bien no es en sí misma un elemento turístico, se considera un importante factor de cohesión o disgregación, según se la haya tenido en cuenta o no a la hora de planificar la actividad turística.

El sitio en estudio, por estar ubicado en las costas del lago Xolotlán posee un gran atractivo paisajístico y gran riqueza natural, por ende una base física propicia para realizar dicha actividad de ocio y recreación, cabe mencionar que este sitio cuenta con entes prestadores de productos y servicios haciendo de este lugar un paraje organizado con los elementos necesarios para satisfacer la demanda de los visitantes.

Los operadores del mercado: Son aquellas empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda. Entran en esta consideración las agencias de viaje, las compañías de transporte regular y aquellos organismos públicos y privados que, mediante su labor profesional, son artífices de la ordenación y/o promoción del turismo.

Con el fin de crear una oferta turística para suplir la demanda de los visitantes de este sitio turístico el puerto Salvador Allende cuenta con locales que ofertan servicios gastronómicos, tour acuáticos y terrestre, recreación infantil, anfiteatro entre otras actividades que lleva a cabo la Empresa Portuaria Nacional y la Comuna Municipal con el objetivo de atraer a más visitantes. Es por ello que este sitio está cada día más en la mira de muchos inversionistas.

Oferta y Demanda Turística

Gurría Di-Bella en su obra "Introducción al Turismo" (1991) "Quienes viajan tienen un motivo o una razón para hacerlo, si consideramos que el viajero-turista se desplaza casi siempre de manera voluntaria hacia un lugar o destino predeterminado".

El puerto "Salvador Allende" es un sitio al cual los visitantes generalmente se desplazan con el objetivo de conocer y recrearse. Cabe mencionar que otro de los motivos para hacer turismo está dirigido a la parte de inversiones, ya que es un lugar propicio para la generación de divisas.

Gurría (1991) también sostuvo que "este destino o lugar debe tener ciertas características que lo hagan atractivo. Es decir, un sitio que atrae al turista-viajero por todo lo que puede obtener de él; quien supone o sabe puede ofrecerle los satisfactores que sus necesidades temporales o permanentes demandan". Ahora bien, este mecanismo al parecer tan sencillo, facilita los satisfactores que el turista requiere y que se le puedan proporcionar en el sitio al cual se desplaza, esto es, ponerlos a su alcance, lo que constituye en realidad, un complejo sistema en el cual interviene gran número de subsistemas cuyos factores no siempre son racionalmente controlados a fin de equiparar cualitativa y cuantitativamente, tanto en lo físico como en lo moral, la oferta con la demanda.

El destino turístico puerto "Salvador Allende" cuenta con elementos que atraen el interés de muchas personas como el paisaje que se observa desde el sitio, considerando que este elemento es muy importante para el turismo en el área de estudio y es complementado con la oferta del servicio de viajes vía acuática que se ofrece al visitante para que pueda gozar de una conexión más cercana con el medio natural.

El turismo se regula por medio del equilibrio de éstos dos elementos, de tal modo que si ya existe una demanda, es decir, el deseo de desplazarse a un lugar determinado, se puede crear la oferta mediante la creación de servicios; por otro lado; si ya existe una oferta de servicios, como hoteles, playas, espectáculos, se puede crear la demanda, mediante la promoción y venta de esos servicios (Gurría 1991).

En este caso, en el puerto "Salvador Allende" se crea una oferta a petición de las personas que visitaban este sitio, ya que inicialmente éste solo contaba con infraestructura portuaria y un restaurante, y a actualmente a medida que se ha incrementado la visita se ha visto la necesidad de mejorar la oferta.

Oferta turística

Según La Secretaría de Turismo de México (SECTUR 2015) "La oferta turística comprende el conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización del producto turístico a fin de satisfacer la demanda de los visitantes, en esta condición se entiende por cualquier establecimiento en donde el cliente y/o usuario son principalmente turista".

Esta concepción, aplicada al puerto "Salvador Allende" se basa en la relación que hasta ahora se tiene en cuanto a elementos que constituyen la suma de productos partiendo de la promoción y divulgación de este destino turístico. Cabe mencionar, que la oferta turística del puerto, está compuesta por bienes y servicios para el disfrute de las personas que lo visitan. Sin embargo, es necesario indagar si ésta oferta está siendo realmente satisfactoria para el visitante.

Por otra parte, el arquitecto Boullón en su obra "Planificación del Espacio Turístico" (cuarta edición-1985) planteó que "El análisis económico entiende por oferta a la cantidad de mercancía o servicio que entra en el mercado consumidor a un precio dado y por un periodo dado. Cuando se trata de bienes (mercancía) lo que se produce y no se vende se puede acumular (dentro de ciertos límites de tiempo para los productos perecederos). Esta posibilidad no tiene vigencia en el caso de los servicios, porque cada vez que expira el tiempo de duración de un servicio su oferta se renueva, y si no se vende, se pierde, porque los servicios no vendidos se pueden acumular".

Es decir, la oferta turística está constituida por recursos y servicios. En el caso del puerto "Salvador Allende" seguidamente se realiza renovación de oferta en los servicios con el objetivo de que el sistema que hasta el momento se tiene, mejore cada vez más.

La oferta turística, además de los servicios, está integrada por bienes. Es evidente que los tipos de artículos que se compran, en un centro turístico pertenecen al grupo de bienes de consumo en general, los cuales pueden ser perecederos (un ramo de flores) de duración limitada (un vestido) y de duración permanente (una joya); ninguno de esos bienes es turístico. Si se acepta que la comida elaborada en un restaurante es un bien (perecedero), entonces aquellas que producen los establecimientos que tienen una clientela fundamentalmente turística podrían clasificarse como un bien turístico.

En el puerto "Salvador Allende" la oferta es varia, ya que se comercializan bienes de consumo general, sin embargo una siempre lleva a la otra, es decir, que con la comercialización de estos bienes se complementa la colocación de productos y bienes turísticos.

En resumen, Boullón a través de la obra "Planificación del Espacio Turístico" (1985) sostuvo que "La oferta turística está integrada por los servicios que suministran los elementos de la

planta turística y por algunos bienes no turísticos, los cuales se comercializan mediante el sistema turístico, porque, en última instancia el que califica la clase de un bien es el sistema productivo y no el tipo de consumidor.

Con referencia a lo anterior, el sistema turístico del puerto "Salvador Allende", está compuesto por bienes que están a disposición de los visitantes, además de los servicios que se brindan como parte de la oferta turística.

La Oferta y Producto Turístico

Según Leiva en la obra "Turismo y Gestión Municipal" (1997), la oferta turística de una comuna corresponde al conjunto integrado por tres componentes básicos: atractivos turísticos, planta turística, e infraestructura. Estos pueden ser puestos en el mercado mediante procesos de gestión, desarrollados por los empresarios turísticos, por las propias municipalidades y por otros actores.

Con respecto a los componentes básicos con los que cuenta el sitio en estudio, cabe mencionar que la municipalidad a través del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) lleva a cabo gestiones, de la mano de comités interinstitucionales para que este sitio turístico se posicione bien en el mercado.

Principales elementos de la Oferta Turística

Según Leiva (1997) los principales elementos de la oferta turística son:

Atractivos turísticos: Motivan la visita del turista. Se clasifican en atractivos naturales, culturales y eventos programados.

En el puerto "Salvador Allende" se encuentran atractivos naturales y se programan eventos, lo que hacen que el visitante despierte interés en conocer el sitio.

Actividades Turísticas: Corresponde a la actividad que realiza el turista en el lugar de destino (paseos, baños, observación de aves, escalamiento y muchas otras).

En este caso el visitante tiene opciones para realizar distintas prácticas en el destino turístico.

Planta turística: Facilita la permanencia en el lugar de destino. Incluye el equipamiento (alojamiento, alimentación, esparcimiento y otros servicios) y las instalaciones turísticas.

La planta Turística incluye la oferta de servicios que son necesarios para facilitar la permanencia de las personas en el destino, siempre y cuando lo deseen.

Infraestructura: Permite el funcionamiento de la planta turística y constituye el vínculo entre ésta y los atractivos de lugar de destino. Incluye el transporte, comunicaciones, energía, agua potable, alcantarillado, recolección de basura y salud.

En este caso la infraestructura incluye elementos que proveen servicios que no son precisamente turísticos pero que son necesarios ya que sin éstos sería imposible el funcionamiento de los servicios turísticos en el área de estudio.

Transporte: Corresponde a los medios de transporte terrestre, aéreo y acuático disponibles en la localidad.

La comuna es un factor determinante en el transporte ya que se encarga de crear el acceso al sitio turístico en condiciones adecuadas para el visitante permitiendo recorrer seguro y de acuerdo a la estructura física del terreno.

Otros elementos Institucionales: Corresponden a la organización estatal, instituciones, legislaciones, programas de educación, facilidades de estrategias de marketing y otros aspectos institucionales que permiten el desarrollo del sector turismo a nivel nacional, regional y local.

Esto está relacionado con la organización institucional, la divulgación o promoción pública del turismo en el área de estudio, la gestión integrada de planes de desarrollo turístico, es decir, toda aquella actividad que realiza el sector público para el buen funcionamiento de todo el sistema turístico del puerto "Salvador Allende".

Por otra parte, la integración de los atractivos turísticos, el equipamiento turístico e infraestructura, los bienes y servicios de apoyo, la gestión que desarrollan los actores involucrados en la actividad turística, la imagen del destino y el precio, configuran lo que se denomina el producto turístico (Leiva 1997).

Es decir, el producto turístico integra tanto los recursos turísticos (pueden estar relacionados con la naturaleza, la historia o la cultura) de un determinado espacio geográfico, como otros elementos que son necesarios para complementar la oferta turística.

El Producto Turístico

Boullón (1985) estableció que " Si bien es cierto que desde el punto de vista económico la oferta turística no puede ser otra cosa que un bien o un servicio, traducir textualmente ese concepto, conduce a deducir que el producto turístico está formado por los mismos bienes y servicios que integran la oferta. Respecto a los bienes, ya se aclaró que éstos se comercializan a través del turismo, sin que exista ningún bien de consumo que se origine en un aparato productivo exclusivamente turístico. En cuanto a los servicios, efectivamente son un producto turístico, pero no el único ni el más importante, porque en realidad los servicios son un medio más que un fin.

En relación a lo anterior mencionado, el producto turístico está compuesto por los mismos elementos que son parte de la oferta, por lo que se deduce que el producto turístico es el conjunto de prestaciones (materiales e inmateriales) que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del visitante.

Por lo tanto, en la investigación es de gran interés conocer las características de los elementos que forman el producto turístico del puerto "Salvador Allende" para la atención de la demanda turística.

Servicios turísticos

Según Maldonado y Hernández, en la publicación de la Oficina Internacional del Trabajo (Guía para Autogestión de Calidad, servicios turísticos comunitarios 2011) "Vale la pena recordar que el turismo es un negocio orientado a brindar servicios para satisfacer las necesidades de los diferentes tipos de turistas o segmentos de mercado. La llamada industria turística comprende una amplia gama de empresas: desde las firmas transnacionales hoteleras, las agencias de viajes y de transporte (aéreo, terrestre y acuático), con cientos de miles de clientes, hasta las pequeñas empresas familiares o individuales que atienden a un reducido número de viajeros".

Según la definición anterior, dentro del concepto de turismo se debe incluir las relaciones humanas que conllevan y la prestación de servicios. Los servicios turísticos son aquellos que están dirigidos a atender las demandas de las personas que visitan un determinado sitio turístico. Por lo que, se pretende identificar los servicios turísticos con los que se cuenta en el área de estudio (puerto Salvador Allende) para la atención de la demanda turística.

Demanda Turística

En su novela *El Cielo Protector*, Paul Bowles (1949) nos ofrece por exclusión una definición muy original de turista: «La diferencia entre un turista y un viajero es que mientras el primero piensa en regresar desde el mismo momento de su llegada, el viajero puede no regresar nunca». Naturalmente la definición de Bowles, lejos de ser técnicamente perfecta, intenta resaltar el espíritu aventurero y abierto a nuevas experiencias del viajero sin destino fijo, no sometido a los circuitos organizados del turismo moderno, tal y como este autor tuvo ocasión de experimentar por sí mismo durante sus vivencias en las regiones del norte de África.

En relación a la definición anterior, lo que distingue a un grupo de otro (turistas y viajeros) son las preferencias y elecciones que toman en cómo trasladarse, qué puntos de interés visitar, dónde alojarse, con quién viajar, entre otras cosas. Un turista cuando se desplaza a otro sitio puede alojarse pero piensa en regresar a su entorno habitual, en cambio el viajero es ambicioso a nuevas experiencias y por ello puede decidir no regresar a su residencia.

Turistas, viajeros y visitantes forman la demanda turística y, tras este término, se encuentra un grupo heterogéneo de personas; un agregado de personalidades e intereses con diferentes características sociodemográficas, motivaciones y experiencias. Por ello, son varias las clasificaciones que existen dentro de la demanda turística y todas ellas son de gran interés ya que, a través de la identificación de los modelos de demanda, se busca –además de la ya mencionada homogeneización conceptual que facilite la elaboración de estadísticas-formular adecuadas estrategias de marketing.

La demanda turística en el puerto "Salvador Allende" la constituyen los visitantes, es decir personas que visitan este destino turístico pero no pernoctan en él. Estas personas poseen características sociales diferentes, visitan el puerto por diferentes motivos y califican su experiencia en el puerto de manera individual.

Es por esta razón que en el estudio se pretende obtener datos estadísticos de la variable demanda, a través de la recolección de información en campo para posteriormente analizar los elementos que influyen en la demanda turística real del puerto

La OMT (1995), por su parte, distingue entre el concepto amplio de viajero: “cualquier persona que viaje entre dos o más países o entre dos o más localidades de su país de residencia habitual” y el de visitante: “todos los tipos de viajeros relacionados con el turismo”.

En este punto la investigación trata estos dos conceptos, ya que se aborda tanto a viajeros nacionales como a visitantes que del mundo entero; cabe mencionar ambos términos son sinónimos de turismo.

Otras clasificaciones, como las que sirven de base para las estadísticas elaboradas en España por la Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y de la Pequeña y Mediana Empresa (1993-1996) distinguen entre el turista: “pasajero que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado” y el excursionista “visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado”.

Cabe mencionar, que en el concepto anterior se distinguen los términos turista y visitante. Por tal razón es necesario explicar que en el estudio "Análisis de oferta y demanda turística real del Puerto Salvador Allende", como sujeto de investigación se estudiará al visitante ya que en el sitio turístico no existe aún infraestructura de alojamiento; no obstante si en el país.

Según la OMT (1998), desde que en los años 50 empezó a producirse un desarrollo continuado de los viajes debido, fundamentalmente, al aumento del bienestar económico y al aumento del tiempo libre u ocio, la variable más importante y sobre la que más han estudiado los investigadores y empresarios del mercado turístico es la demanda turística.

Es por ello que de la misma manera la oferta cada vez más tiene que adecuarse a las exigencias de los que practican ocio y recreación en sus viajes.

El concepto de demanda está íntimamente relacionado con el proceso de toma de decisiones que los individuos realizan constantemente en el proceso de planificación de sus actividades de ocio y, por lo tanto, su determinación depende de numerosos factores no sólo económicos, sino también psicológicos, sociológicos, físicos y éticos (OMT 1998).

Dependiendo de todos los factores antes mencionados es que se determina la demanda turística. Es por esto que es tan complicado satisfacer las necesidades de cada una de las personas que visitan dicho centro turístico.

La definición de demanda turística variará según los intereses que muevan al investigador. Así, un economista se centrará en la demanda desde el punto de vista del consumo, un psicólogo se interesará más por el comportamiento y las motivaciones de dicha demanda, etc. Mathieson y Wall (1982, p.16) ofrecen una definición con connotaciones geográficas: “El número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y de residencia habitual”.

Si bien, como una de las líneas de investigación de la carrera de geografía, este estudio se centra en identificar los elementos de la demanda turística en un determinado espacio geográfico (puerto Salvador Allende) analizando las características de las personas que lo visitan.

Boullón (1985) señaló que "Se puede definir la demanda de dos formas: La primera se refiere al total de turistas que concurren en una región, país, zona o atractivo cualquiera y a los ingresos que generan, y la segunda establece, para cada una de las unidades espaciales anteriores, la distribución de los consumos entre toda la gama de servicios que se ofrecen en esas mismas unidades. Asimismo estableció lo siguiente: “Como no siempre los turistas encuentran lo que solicitan, se puede hablar de una demanda turística real y otra potencial. Es decir, en el campo del turismo hay que hablar de dos niveles de potencialidad: Uno del viajero posible hacia mercados no conquistados y el otro, que define para un turista real, su capacidad no satisfecha de consumir servicios turísticos, una vez que se encuentra en su lugar de destino.

La demanda se cataloga de dos maneras, es decir, la demanda turística se clasifica en: Demanda turística real y demanda turística potencial. Cada una se define de diferente manera, poseen características que las diferencian unas de otra.

En cuanto a los niveles de potencialidad, el concepto mencionado por el autor, se adecua más que todo a satisfacer las expectativas del visitante y lo que demanda el mismo. No obstante, en el área de estudio se cumple con una demanda turística real.

La demanda Potencial: Está representada por los viajeros posibles (pertenecientes a plazas de mercado emisor) a los que un país, una región o un centro turístico cualquiera, aún no captan (Boullón 1985).

La demanda potencial se traduce básicamente al volumen de turista que el puerto salvador allende podría alcanzar versus su oferta actual.

La demanda turística real: Es el número actual de personas que participan en la actividad turística, es decir, que efectivamente viajan. Este grupo es el que se mide más fácilmente y el que se encuentra reflejado en las estadísticas mundiales (OMT 1998).

En la investigación se estudiará la demanda turística real del puerto, es decir se medirá la cantidad de personas que visitaron el puerto en un determinado período de tiempo, tomando en cuenta los elementos o parámetros q se utilizan para medir dicha demanda.

Ambos niveles de potencialidad deben ser tenidos en cuenta al efectuar los estudios de mercado, los cuales actualmente limitan las investigaciones sobre el perfil del visitante, a las variables tradicionales (edad, sexo, lugar de procedencia, número de personas que integran el grupo de viaje, grado máximo de estudios, profesión y ocupación actual) y otras más específicas (estadía promedio, motivo del viaje, forma de alojamiento, gasto, medio publicitario que motivó el viaje, forma del viaje y principal destino).

Por lo tanto, durante el proceso de investigación, se pretende aplicar la técnica de la encuesta, la cual se ha elaborado para recolectar datos en torno a la variable demanda turística real, por lo que se analizarán elementos tanto del perfil general de los visitantes (edad, sexo, lugar de procedencia, grado máximo de estudios y ocupación actual) y otros más determinados como organización del viaje (incluye medio de información, forma del viaje y número de personas que integran el grupo de viaje), motivación, gasto, nivel de satisfacción y experiencia del visitante.

La motivación y satisfacción del cliente son determinantes de la demanda turística, ya que inciden en el incremento de la misma en un determinado sitio.

Motivación

La motivación, es uno de los factores principales que llevan a los consumidores a un lugar determinado, en este caso turistas a un destino en particular, los cuales son impulsados por algún motivo o causa para satisfacer una necesidad o deseo (Santesmases et al, 2003).

En relación a lo anterior los visitantes expresaron su motivación principal para visitar el puerto "Salvador Allende", desde perspectivas muy individuales, haciendo del conocimiento de los investigadores el motivo por el cual decidían visitar el sitio.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es aquel juicio comparativo que hace una persona a partir del desempeño que obtiene de un producto o servicio, en relación con las expectativas que tenía del mismo (Kotler, 2006).

Para conocer el nivel de satisfacción de los visitantes, con respecto a algunos elementos del puerto "Salvador Allende", se dio a la tarea de hacer un sondeo utilizando la escala de Likert con el fin de evaluar sus opiniones.

Hipótesis

La demanda turística real del puerto "Salvador Allende" constituida por visitantes, está siendo atendida por prestadores de servicios e instituciones involucradas con la actividad turística, debido a que en el sitio se brindan condiciones que atraen a las personas y se ofertan servicios turísticos para garantizar su atención a fin de satisfacer sus necesidades para lograr el disfrute y goce pleno de cada visitante.

Es por tal razón, que en este espacio se proponen distintas actividades que hasta el momento han sido de buena aceptación para cada persona que visitan el sitio en estudio y a la vez con una planta turística moderna para el esparcimiento y la estadía temporal de las personas.

En el estudio se plantea la siguiente hipótesis:

Está siendo atendida la demanda turística por parte de prestadores de servicios e instituciones públicas involucradas con el turismo que se lleva a cabo en el puerto Salvador Allende de la ciudad de Managua.

Operacionalización de variables

Nombre de la Variable	Sub Variable	Definición de la Variable	Naturaleza de la Variable	Indicadores	Fuente
Oferta Turística	Producto Turístico	Un sistema de componentes ensamblados, capaces de hacer viajar a la gente para realizar actividades, que satisfacen sus necesidades, otorgándole beneficios y satisfacción de manera integral	Mixta	<ul style="list-style-type: none"> • Atractivos Turísticos • Actividades Turísticas • Planta Turística • Infraestructura • Transporte • Otros elementos Institucionales. 	Encuesta entrevista, guía de observación
	Servicios Turísticos	Es el conjunto de prestaciones que se llevan a cabo para satisfacer las necesidades de los diferentes tipos de turistas o segmentos de mercado.	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Restaurante 	Encuesta

<p>Demanda Turística Real</p>	<p>Visitante del día (Excursionista)</p>	<p>Es toda persona que permanece en el lugar visitado menos de 24 horas, es decir quien participa en un viaje corto. Procede del latín “<i>excursio</i>” que significa salida, correría y sus sinónimos son excursión, jornada, paseo viaje, expedición.</p>	<p>Mixta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sexo • Lugar de procedencia • Grado máximo de estudios (escolaridad) • Ocupación actual • Organización y forma del viaje • Número de personas que integran el grupo de viaje • Motivación • Gasto • Nivel de satisfacción 	<p>Encuesta entrevista.</p>
--------------------------------------	---	--	--------------	---	-----------------------------

Metodología

Enfoque de la investigación

Según las características que presenta, el enfoque de la investigación es de carácter mixto, puesto que se ha basado en la recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en el mismo.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández, Sampieri y Mendoza, 2008).

Alcance de la investigación

De acuerdo a la naturaleza de la presente investigación, reúne las características de un estudio descriptivo, puesto que en el proceso investigativo se pretende conocer y describir las características de las variables de investigación (oferta y demanda turística), a través de la recolección de información sobre éstas con el fin de analizarlas para el cumplimiento de los objetivos del estudio.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Diseño de investigación

Con la finalidad de responder a las preguntas de investigación y cumplir con objetivos planteados en el estudio, se pretende desarrollar un diseño no experimental; puesto que el objetivo es observar fenómenos que se quieren estudiar (oferta y demanda turística) tal y cómo se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Según el tiempo, el diseño del estudio es transeccional-descriptivo, debido a que la recolección de datos se realizó en un único momento, para medir las variables de manera

individual con el fin de adquirir información esencial, donde se logró visualizar la oferta y demanda turística del puerto Salvador Allende en un tiempo determinado (año 2015).

Área de investigación

El área de investigación es el destino turístico puerto "Salvador Allende" el cual se localiza en el distrito II de la ciudad de Managua, (al noroeste de la capital) en el departamento del mismo nombre.

Universo

El universo lo constituyen todas las personas que realizan sus actividades en el puerto Salvador Allende.

Carlos Fletes (responsable de turismo en el puerto Salvador Allende) mencionó durante la entrevista que se realizó que para el año 2015 el puerto había sido visitado por unas 200,000 personas al mes. Este dato fue retomado como el universo debido a que el rango de la muestra sería menor, esto facilitó el análisis e interpretación de las encuestas.

Tipo de muestreo

En el estudio, el tipo de muestreo que se utilizó fue el no probabilístico. El muestreo no probabilístico tiene como potencialidad la cualificación de los fenómenos sociales. Es un muestreo caracterizado por la intencionalidad del investigador, que intenta localizar los casos que pueden proporcionar un máximo de información (Castejón, 2006).

El tipo de muestreo no probabilístico empleado fue el muestreo por conveniencia, ya que en éste es el investigador quien selecciona a los sujetos de estudio sin inferir en la opinión de la población.

Tamaño de la muestra

Debido al tamaño del universo, se extrajo una muestra que volvió factible la aplicación de instrumentos estadísticos. En el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Excel formula: $=\{G18\}/\{1+\{O\{2\}*\{O\{2\}\}*\{G18-1\}\}/\{DISTR.T.INV(1-\{C\{5\},100000\})^2*0.5^2\}$

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA			Precisión								
ERROR	5.0%			1%	2.0%	2.5%	3.0%	3.5%	4.0%	4.5%	5.0%
TAMAÑO POBLACIÓN	200,000		10000	4,899	1,936	1,332	964	727	566	453	370
NIVEL DE CONFIANZA	95%		11000	5,128	1,971	1,348	973	732	569	455	371
			12000	5,335	2,001	1,362	980	736	572	456	372
			13000	5,524	2,027	1,374	986	739	574	458	373
			14000	5,696	2,050	1,385	992	742	576	459	374
			15000	5,855	2,070	1,394	996	745	577	460	375
			20000	6,488	2,144	1,427	1,013	754	583	463	377
			25000	6,939	2,191	1,448	1,023	760	586	465	378
			30000	7,275	2,223	1,462	1,030	764	588	467	379
			35000	7,536	2,247	1,472	1,036	767	590	468	380
			40000	7,744	2,265	1,480	1,039	769	591	469	381
			45000	7,915	2,279	1,486	1,042	771	592	469	381
			50000	8,056	2,291	1,491	1,045	772	593	470	381
			100000	8,762	2,345	1,513	1,056	778	597	472	383
			150000	9,026	2,363	1,521	1,060	780	598	473	383
			200000	9,164	2,372	1,525	1,061	781	598	473	383
			250000	9,248	2,378	1,527	1,063	782	599	473	384
			300000	9,306	2,382	1,529	1,063	782	599	474	384

TAMAÑO DE LA MUESTRA = 383

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

Tabla 1 Cálculo del tamaño de la muestra

La fórmula incluye el tamaño de la población que en este caso son 200,000 turistas que visitan mensualmente el puerto, un margen de error de 5.0% y un nivel de confianza de 95%, siendo el tamaño de la muestra 383 personas, para la aplicación de instrumentos de investigación.

Según González y Conde (2011) el procedimiento para medir la demanda turística en un sitio consiste en las siguientes etapas: Caracterización del destino, análisis de la oferta y demanda turística a través de indicadores estadísticos, análisis de la demanda real turística y redacción del informe final de la medición de la demanda turística.

En relación a lo anterior, el procedimiento adoptado para medir la demanda turística en el puerto Salvador Allende consta de las siguientes etapas:

- **Caracterización del destino turístico.** Esta etapa está constituida por dos pasos:
 - Paso 1: Identificación del mercado emisor a través de fuentes secundarias.
 - Paso 2: Identificación de los atributos del mercado emisor.

- **Análisis de la oferta y demanda turística a través de indicadores estadísticos:** En este ítem, cabe destacar que la información se trata de informes de gobierno y bases de datos estadísticas elaboradas por instituciones federales o estatales, y es de

importancia mencionar que las instancias entrevistadas para esta investigación indicaron que esa información es de acceso limitado. Es por ello que con la única información que se cuenta de esta especie, es el método de tanteo con el que se apoyan para verificar la afluencia de visitantes; únicamente es lo que manifestó Reyna Rueda Alvarado (Secretaria General de la Alcaldía de Managua).

- **Análisis de la demanda real turística:** En esta etapa, una vez aplicados los instrumentos de investigación se analizaron los elementos que influyen en la demanda turística real.

Método de investigación

El método empleado en la investigación es de tipo deductivo, ya que en este caso se procede de lo general a lo particular.

El método hipotético-deductivo se emplea corrientemente tanto en la vida ordinaria como en la investigación científica. Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que se plantean. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si éstos están de acuerdo con aquéllas. (Cegarra, 2012)

Técnicas e Instrumentos

Se emplearon técnicas de campo para la obtención directa de información en el área de trabajo, en función del cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

Las técnicas que fueron utilizadas son las siguientes:

Observación (técnica)

El formato de observación (instrumento): Para la aplicación de este, una vez en el área de estudio, fue necesario observar y anotar en el momento todo lo que se consideró pertinente con el fin de conocer el contexto y sus unidades.

La encuesta

Guía de encuesta (instrumento): A través de la implementación de esta técnica se ha logrado recolectar datos, mediante la aplicación de un cuestionario con una serie de preguntas, que

está dirigido a una muestra de individuos; para conocer sus diversas opiniones y de esta manera obtener información de una de las variables expuestas en este estudio.

La entrevista

Guía de entrevista: La aplicación de ésta técnica permitió conocer la percepción de los dueños de los locales en torno a la oferta turística del puerto "Salvador Allende".

Así mismo, en la presente investigación se ha hecho uso de instrumentos básicos del geógrafo. Entre los instrumentos utilizados para la recolección de datos:

- GPS (Global Position System).
- Cámara fotográfica.
- Libreta de campo.
- SIG (Se utilizó el programa ArcGis 10.1 para la elaboración de mapas).
- Guía de encuesta y entrevista.
- Programas informáticos (Microsoft Office).
- SPSS (Programa estadístico para análisis-versión 22).

Plan de tabulación y análisis

Con el fin de dar respuesta al problema y a los objetivos planteados en la investigación, se ha elaborado el siguiente plan de tabulación y análisis, el cual consiste en una serie de tablas estadísticas para presentar los datos de las variables en forma sistemática.

Tabulación pregunta 1

1-¿Cómo se dio cuenta de la existencia de este sitio turístico?

Alternativa	Cantidad	%
Web		
Familiares		
Amistades		
Otros		

Tabla 2 Medios de información de la existencia del puerto. Fuente propia

Tabulación pregunta 2

2-¿Cuál es la razón principal por la que eligió este destino turístico?

Alternativa	Cantidad	%
Por su naturaleza y paisaje		
Porque quería visitar un nuevo sitio turístico		
Porque se lo han recomendado		
Por los precios económicos convenientes		
Otros		

Tabla 3 Principales razones para la elección del puerto. Fuente propia

Tabulación pregunta 3

3-¿Para usted, ¿Los precios de los locales, son?

Alternativa	Cantidad	%
Accesibles		
Intermedios		
Costosos		

Tabla 4 Percepción del visitante acerca de los precios. Fuente propia

Tabulación pregunta 4

4- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el paisaje durante su visita al puerto?

Alternativa	Cantidad	%
Insatisfecho		
Poco satisfecho		
Satisfecho		
Muy satisfecho		

Tabla 5 Nivel de satisfacción del visitante con el paisaje. Fuente propia

Tabulación pregunta 5

5- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la limpieza durante su visita al puerto?

Alternativa	Cantidad	%
Insatisfecho		
Poco satisfecho		
Satisfecho		
Muy satisfecho		

Tabla 6 Nivel de satisfacción del visitante con la limpieza. Fuente propia

Capítulo I. Características de los elementos físico-geográficos del territorio donde se localiza el Puerto Salvador Allende

1.1 Ubicación geográfica

El destino turístico "Puerto Salvador Allende" se localiza en el distrito II de la ciudad de Managua, específicamente al noroeste de la capital, entre los paralelos $12^{\circ}09'44.1''$ de latitud norte y los meridianos $86^{\circ}16'32.6''$ longitud oeste.



Mapa 1 Ubicación geográfica del puerto Salvador Allende. Fuente propia

El puerto Salvador Allende limita: Al norte con el lago Xolotlán, al sur con los Barrios Manchester y San Sebastián, al este con el Paseo de los estudiantes y al oeste con el Barrio Acahualinca.

1.2 Reseña Histórica

El puerto "Salvador Allende", ubicado en los márgenes del lago Xolotlán, inicialmente fue construido con el propósito de unir la vía lacustre a Managua con San Francisco Libre, debido a que esta vía de comunicación es de mucha importancia para la comunidad, por el desarrollo del comercio.

En un principio, a orillas del lago de Managua (Xolotlán) se localizaba un espacio que no estaba siendo utilizado, permanecía lleno de malezas y se sentían olores desagradables debido al nivel de contaminación del lago por más de 86 años atrás.



Imagen 1 Área en estudio, toma antes del terremoto de 1972. Fuente ALMA.



Imagen 2 Managua antes del terremoto 1972. Fuente Alcaldía de Managua (ALMA).



Imagen 3 Terreno antes de la construcción de la primera etapa del puerto Salvador Allende. Fuente SKYSCRAPERCITY.COM

Para ese entonces, solamente 12 personas decidieron invertir en ese espacio donde se localizaba el Antiguo Malecón de Managua, por lo que se consideraba una zona marginal.



Imagen 4 Antiguo Malecón de Managua. Fuente SKYSCRAPERCITY.COM



Imagen 5 Orillas del lago Xolotlán. Fuente SKYSCRAPERCITY.COM

La Empresa Portuaria Nacional (EPN) en el año 2007 impulsó el proyecto de la construcción de la primera etapa del Puerto Salvador Allende, con el propósito de que en la ciudad de Managua existiera un sitio donde las personas tuvieran una nueva opción para recrearse y quienes lo visitaran comenzarán a disfrutar desde otra perspectiva el paisaje que se observa desde el lago Xolotlán.



Imagen 6 Inicios de la construcción de la primera etapa del puerto. Fuente SKYSCRAPERCITY.COM

La obra de construcción dio inicio en octubre del año 2007 y ocho meses después, el 26 de junio del siguiente año (2008) la primera etapa del puerto estaba siendo inaugurada por el presidente de la República Daniel Ortega.



Imagen 7 Primeros Avances del proyecto de construcción de la primera etapa del puerto. Fuente SKYSCRAPERCITY.COM



Imagen 8 Construcción del primer restaurante. Fuente SKYSCRAPERCITY.COM



Imagen 9 Avances de la construcción de la primera etapa del puerto. Fuente SKYSCRAPERCITY.COM

El nombre del puerto fue puesto en homenaje al centenario del nacimiento del mandatario chileno Salvador Allende, quien fue derrocado mediante un golpe de estado en 1973. Allende es considerado presidente de la Unidad Latinoamericana y Caribeña.

A medida que las personas comenzaron a visitar el lugar, se han desarrollado proyectos de ampliación y hoy en día el puerto se ha convertido en uno de los sitios más visitados de la capital.

Por otra parte, con la existencia de la planta de tratamiento de aguas residuales, ubicada a orillas del lago Xolotlán, inaugurada en el año 2009 por el presidente Daniel Ortega, el puerto tiene un valor agregado muy importante, ya que hoy en día no se sienten malos olores a causa del saneamiento de las aguas del lago; por lo que están siendo tratadas mediante un proceso de limpieza y por lo tanto los visitantes disfrutan su permanencia en este sitio.



*Imagen 10 Planta de tratamiento de aguas residuales del lago Xolotlán.
Fuente SKYSCRAPERCITY.COM*

1.3 Aspectos Geomorfológicos y Geológicos

1.3.1 Geomorfología del Municipio de Managua

Las características geomorfológicas y geológicas del territorio donde se localiza el puerto "Salvador Allende", pertenecen a las particularidades del municipio de Managua, debido a que este sitio turístico se encuentra dentro de la circunscripción municipal.

Según el Instituto Nicaragüense de Fomento Municipal (INIFOM-2003) el municipio de Managua, presenta rasgos geomorfológicos que varían desde planicies hasta montañas abruptas, estas son: Planicie de Managua, Sistema Montañoso de las Sierras de Santo Domingo, la sucesión de cerros y lagunas (Ticomo, Nejapa, Motastepe, Asososca y Xiloá) al oeste y coronando este paisaje la Laguna de Tiscapa en el centro de la ciudad.



Imagen 11 Vista a la laguna de Tiscapa en el centro de la capital. Fuente propia

En su mayor parte, el municipio se ubica dentro de la cuenca sur del lago de Managua, confiriéndole un gran valor paisajístico. Managua también cuenta con los cerros Momotombo y una isla ocupada por un cono volcánico de aproximadamente 350 metros sobre el nivel del mar conocida como Momotombito, y una serie de islotes llamados La Rosa, El Limón y El Amor; los cuales se encuentran situados en el lago Xolotlán.



Imagen 12 Vista al volcán Momotombo y Momotombito. Fuente AQUÍ NICARAGUA.com

Así mismo cuenta con los cerros Motastepe el cual posee un montículo cónico existiendo en sus laderas canteras de arena, el cerro San Carlos y el cerro Pitón este último se levanta cerca del parque "Las Piedrecitas" y está formado por arena volcánica y adyacentes se encuentran las canteras de Batahola.

El interés que sentimos en conocer e interactuar con la naturaleza, siempre ha sido un gran atractivo para aventurarse al menos una vez en nuestras vidas hacia el entorno que nos rodea. La idea de estar en una cueva, posarse sobre una sima, o simplemente admirar los patrones en las formaciones rocosas, son el incentivo perfecto para quienes viven la aventura de visitarlos.

Con base a lo mencionado anteriormente, se puede notar que Managua cuenta con recursos paisajísticos que le dan un valor agregado a las actividades turísticas en la capital, particularmente estos paisajes mencionados pueden ser observados desde el puerto "Salvador Allende" lo que le resulta atractivo para las personas que visitan el local, que viajan motivados de pasar un rato ameno comiendo o bebiendo mientras observan el paisaje que ofrece la capital como lo es el volcán Momotombo y Momotombito y la península de Chiltepe.

1.3.2 Geología del Municipio de Managua

Según INIFOM (2003) una de las características de la geología del municipio, es que éste se ve afectado por hundimientos relacionados a fenómenos volcano- tectónicos, llamado triángulo tectónico de Managua.

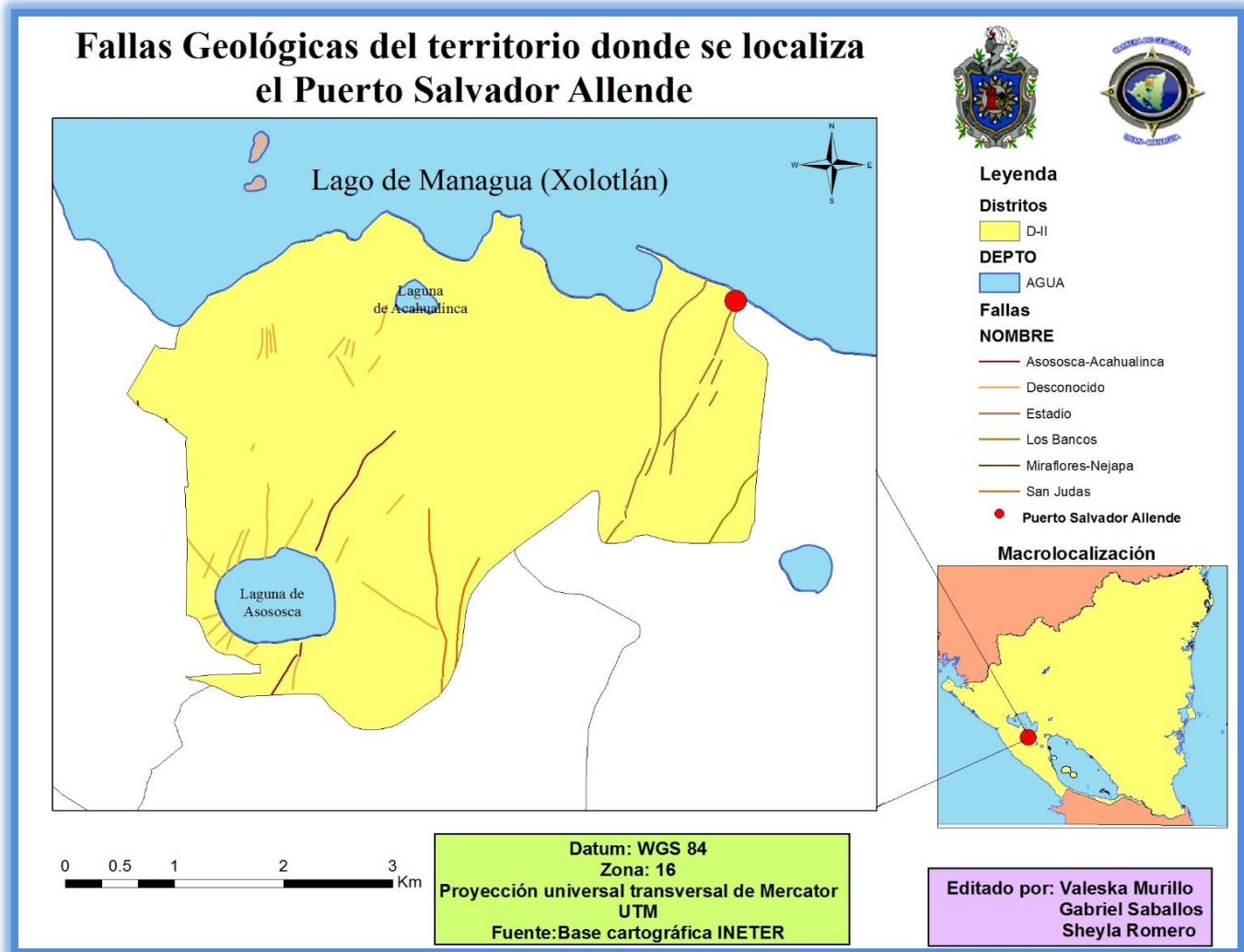
Existen 15 fallas principales que afectan directamente el área urbana de la ciudad; la densidad de fallas sísmicas superficiales activas se estiman que es de 0.73 Km / Km², lo cual hace de Managua una de las ciudades con mayor índice de sismicidad en el mundo. Esta situación geológica ha provocado movimientos telúricos que en diferentes ocasiones han destruido parcialmente la ciudad.

Desde el punto de vista geológico, en el área donde se ubica el puerto "Salvador Allende" que corresponde al distrito II del municipio; se encuentran las siguientes fallas:

- Falla Asososca.
- Falla del Estadio.
- Falla de los Bancos.
- Falla de la Embajada de Estados Unidos.
- Miraflores Nejapa.
- San Judas.

Según la Alcaldía de Managua (ALMA-2002) estas fallas representan altos índices de peligrosidad para la mayoría de la población del distrito por no estar la mayoría de las viviendas construidas bajo las reglas mínimas antisísmicas. Asimismo, recientemente se ha activado la falla Apoyequé la que a su vez está afectando el cerro San Carlos ubicado detrás de residencial Valle Dorado poniendo en peligro a los habitantes de este sector.

Cabe mencionar que la falla "Estadio", localizada en el centro oeste de la capital, nace en el lago de Managua, específicamente cerca del puerto "Salvador Allende" y se extiende hacia el sur hasta ubicarse paralelamente a la carretera sur.



Mapa 2 Fallas Geológicas del territorio donde se localiza el puerto Salvador Allende. Fuente propia

1.4 Clima

El puerto "Salvador Allende" al estar ubicado en el distrito II del municipio de Managua, presenta las características climáticas de dicho municipio.

Según la Alcaldía de Managua (ALMA-2002) el clima es tropical de sabana con épocas definidas húmedas y secas. La humedad relativa se mantiene por encima del 40%. Las oleadas de aire tropical usualmente son calientes y húmedas. La temperatura oscila entre 30 y 40 grados centígrados.

El clima es un factor muy importante cuando de turismo se habla, ya que los turistas buscan sitios con climas agradables para realizar las actividades turísticas, es decir ni muy frío ni muy caliente, y aunque Managua ha presentado un crecimiento en la temperatura media esto no detiene a los visitantes (nacionales y extranjeros) que buscan destinos tropicales, centrándose concretamente en el puerto "Salvador Allende", puesto que la brisa del lago Xolotlán y las rachas de viento ayudan a mitigar el calor que se siente en la capital, por lo tanto esta característica hace atractivo al puerto.

1.4.1 Datos de temperatura y precipitación del municipio de Managua (2011-2015)

En las siguientes tablas se presentan datos de temperatura y precipitación mensual de la Dirección de Meteorología del Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales (INETER).

Parámetro: Temperatura Máxima Absoluta (C°)

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Máximo	Mínima	Media
2011	34.1	34.9	37.1	37.2	37.1	34.6	34.4	35.0	34.4	33.5	33.3	33.3	37.2	33.3	34.90
2012	33.7	34.5	36.5	36.8	37.0	34.5	34.6	34.7	34.2	33.5	34.0	35.0	37.0	33.5	34.9
2013	35.0	36.0	36.7	38.4	37.8	34.6	33.6	34.3	33.9	34.0	33.5	33.8	38.4	33.5	35.13
2014	33.3	34.9	36.7	37.3	37.1	36.7	35.7	36.1	34.9	33.7	33.7	34.2	37.3	33.3	35.35
2015	34.2	35.5	36.7	37.5									37.5	34.2	35.97

Tabla 7 Temperatura mensual. Fuente INETER

En la tabla anterior se puede observar la temperatura media de Managua en el periodo comprendido entre los años 2011-2015, según la clasificación climática de Köppen, la ciudad tiene un clima tropical húmedo y seco como se puede observar la temperatura media en la capital ha presentado un crecimiento pasando de ser de 34.90°C en 2011 a 35.97°C en 2015 esto respondiendo a los efectos del cambio (cabe destacar que Nicaragua es el segundo país más vulnerable en la región al cambio climático).

El clima como recurso turístico incide en el comportamiento del flujo de los visitantes de un sitio, ya que también es un factor determinante a la hora que el turista toma la decisión de que lugares visitar, con el fin de buscar un espacio con condiciones naturales propicias para su bienestar y confort.

Como podemos observar la temperatura media en la capital ha incrementado en los últimos cinco años, esto no detiene a las personas a visitar Managua y precisamente el puerto que es un lugar donde se pueden mitigar las oleadas de calor, ya que las rachas de viento y la brisa del lago inciden directamente en el puerto a esto sumado que pueden disfrutar del paisaje mientras consumen algún refresco, cerveza o helados, todos estos factores influyen en que el puerto sea un destino apetecible tanto para turistas nacionales como extranjeros.

Parámetro: Precipitación (mm)

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Máximo	Mínimo	media
2011	3.6	0.0	0.2	0.0	200.9	177.5	341.0	70.9	372.9	340.1	43.2	19.4	372.9	0.0	130.80
2012	3.0	1.9	0.0	35.4	349.2	133.5	108.9	169.2	125.7	193.2	2.5	3.5	349.2	0.0	93.83
2013	1.1	0.9	0.0	0.0	60.0	285.3	156.1	85.9	330.2	93.8	49.2	7.9	330.2	0.0	89.2
2014	3.1	0.7	0.0	0.0	31.1	73.2	57.0	196.0	216.5	193.8	54.0	0.2	196.00	0.0	68.8
2015	0.3	0.1	0.6	53.4									53.4	0.1	13.6

Tabla 8 Precipitación mensual. Fuente: INETER

En la tabla anterior, se ven reflejadas las precipitaciones medias en Managua en el periodo comprendido entre los años 2011-2015, se observa que en los últimos años las precipitaciones en la capital han decrecido (producto del cambio climático como en el caso de la temperatura) pasando de una media anual de 130.80mm en el año 2011 a 13.6 en los primeros meses del 2015, a pesar de que las precipitaciones han decrecido, Managua sigue siendo vulnerable a las inundaciones ya que es una planicie y las aguas de las partes altas inundan fácilmente la zona, esto afecta de forma directa al puerto "Salvador Allende" y su actividad turística, ya que

este sitio es uno de los más afectados puesto que se encuentra en la parte más baja de la capital y además a las orillas del lago Xolotlán, por lo consecuente cuando llueve, aunque las precipitaciones hayan decrecido, las escorrentías procedentes de las partes altas de la ciudad van a desaguar al puerto, de forma paralela cuando el lago recobra su nivel histórico que abarca gran parte de donde está construido ahora el puerto, hacen una combinación catastrófica.

Esto afecta directamente la actividad turística porque paraliza la afluencia de personas que visitan el local, además de que trae un impacto directo en la infraestructura del sitio y en la de los locales que brindan servicios, por mencionar algo muebles que se dañan producto del agua. La alcaldía municipal de Managua (ALMA) ha hecho muchos esfuerzos para mitigar esta situación en la época lluviosa como la construcción de un canal perimetral que capta las escorrentías provenientes de las partes altas y desemboca directamente en el lago, pero pese a estos esfuerzos el sitio sigue siendo propenso a las inundaciones.

Para concluir, la falta de vegetación (en comparación con años anteriores) es un factor que influye directa y drásticamente en el aumento de la temperatura de la capital, ya que se ha visto en los últimos años la tendencia a deforestar áreas verdes para construir condominios u plazas comerciales u otro tipo de infraestructura urbana que no siempre son eco amigables, muchas de estas estructuras no cuentan con un solo árbol en sus áreas, los efectos del cambio climáticos ya están presentes en la capital y ya se hacen sentir aunque no es suficiente para que los capitalinos tomen conciencia ambiental.

1.5 Recursos Hídricos del Municipio

1.5.1 Cuencas Hidrográficas

En Managua se localizan dos cuencas hidrográficas, las cuales drenan su escorrentía en direcciones opuestas, según se desarrollen hacia el norte o hacia el sur del parte aguas que conforma El Crucero. Una de ellas drena sus aguas hacia el litoral Pacífico conocida como cuenca norte, cubre aproximadamente el 30% del municipio, por otro lado, la llamada cuenca sur drena sus aguas hacia el lago de Managua o Xolotlán, estando divididas en 4 subcuencas, correspondiendo tres para Managua y que ocupan aproximadamente el 70% del Municipio.

Desde el punto de vista hídrico, en el distrito II del municipio se encuentra el lago Xolotlán, la laguna de Acahualinca, ambos con altos grados de contaminación. Así mismo cuenta con el mayor reservorio de agua potable de la ciudad como es la laguna de Asososca (ALMA 2002).

Con respecto al lago, este es uno de los principales atractivos que ofrece la capital, hablando específicamente del puerto Salvador Allende, donde se puede observar el paisaje del lago y sus alrededores y no solamente eso también se pueden surcar sus aguas con el servicio que ofrecen en el local de recorridos en barco en las aguas del lago Xolotlán donde igualmente se puede visitar la isla del Amor.

1.6 Uso potencial del suelo y recursos naturales

Según el Instituto Nicaragüense de Fomento Municipal (INIFOM-2003), el área rural del municipio de Managua cuenta con suelos fértiles para la agricultura.

Sin embargo, en la actualidad no hay un desarrollo intensivo de cultivos anuales, semiperennes y perennes que aprovechen el potencial agrícola. Este fenómeno se da por el crecimiento poblacional, ya que a más población mayor es la necesidad de construir viviendas, es por ello que la vocación y uso de suelo ha sido sustituida por el desarrollo urbanístico.

Capítulo II Características de los componentes que integran la oferta turística del puerto

En este capítulo se muestran las características propias de los componentes que integran la oferta turística de este sitio y las etapas que conforman el Puerto Salvador Allende.

Los componentes de la oferta turística de un sitio son los siguientes:

El **producto turístico** (Atractivos Turísticos, Actividades Turísticas, Planta Turística Infraestructura, Transporte y elementos Institucionales).

Los **servicios turísticos** (Restaurantes y personal para la atención de las personas).

Tomando en cuenta lo anterior, el puerto es un espacio que atrae a muchos visitantes con productos y servicios que son necesarios como articuladores de la oferta turística para la atención de la demanda.

2.1 Producto turístico

El producto turístico del puerto Salvador Allende, está integrado por los siguientes elementos:

2.1.1 Atractivos Turísticos

Los atractivos turísticos se clasifican en:

- Naturales
- Culturales
- Eventos programados.

En relación a lo mencionado anteriormente, el puerto "Salvador Allende" es un destino turístico en el que se encuentran atracciones turísticas naturales que hacen del sitio un lugar de interés para las personas que lo visitan y a la vez pueden incitar a otras personas a conocerlo.

Asimismo en el sitio se realizan eventos que son programados para que los visitantes puedan disfrutar durante su permanencia en el mismo.

2.1.1.1 Atractivos naturales

Uno de los atractivos naturales es el lago Xolotlán (o lago de Managua), éste gran atractivo turístico es la segunda fuente hídrica más grande de Nicaragua, con una extensión de 1.049 km², una longitud de 65 km y una anchura máxima de 58 km.



Imagen 13 Visitantes observando el lago Xolotlán en el puerto Salvador Allende. Fuente: Propia



Imagen 14 Lago Xolotlán. Fuente propia

Otro atractivo turístico natural es el paisaje que se observa desde el área de estudio, el cual posee una belleza escénica y permite al observador apreciar algunas de las formaciones volcánicas que rodean este lago como la península de Chiltepe, volcán Momotombo y la isla del Amor.



Imagen 15 Vista al lago Xolotlán y muelle. Fuente: Propia



Imagen 16 Paisaje que se observa desde el puerto Salvador Allende. Fuente: Propia

2.1.1.2 Eventos programados

En el puerto, los fines de semana se realizan actividades culturales y recreativas, con grupos musicales para el disfrute y alegría de las personas durante su visita a este destino turístico. Además se realizan festivales y exposiciones itinerantes.



Imagen 17 Museo El Prado-Exposición de la colección de pinturas en el puerto Salvador Allende. Fuente: Propia



Imagen 18 Obra de arte-Museo El Prado. Fuente: Propia

2.1.2 Actividades Turísticas

En el complejo turístico, se llevan a cabo distintas actividades en el marco turístico, ya que se dan coordinaciones entre la Empresa Portuaria Nacional (EPN) y el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) para realizar distintos eventos como festivales gastronómicos, purísima acuática, distintas veladas boxísticas, entre otras con el objetivo de que los visitantes puedan distraerse y disfrutar de su permanencia en el sitio.



Imagen 19 Purísima acuática en el puerto Salvador Allende. Fuente LA VOZ DEL SANDINISMO.com

Una de las actividades turísticas que más realizan los visitantes en este destino turístico son los paseos en las embarcaciones "La Novia del Xolotlán" y "El Momotombito", en las cuales algunas personas deciden disfrutar de viajes familiares por el lago de Managua, al conocido tour "La isla del Amor".



Imagen 20 Embarcaciones La Novia del Xolotlán y El Momotombito. Fuente: Propia

2.1.3 Infraestructura Turística

El sitio en estudio, cuenta con una planta estructurada para el bienestar y goce de todos sus visitantes, cuenta con 120 ranchitos familiares que permiten la recreación de las personas en los que pueden compartir un momento agradable en cualquier ocasión.



Imagen 21 Ranchitos ubicados en el puerto. Fuente: Propia

2.1.3.1 Infraestructura

La infraestructura del puerto "Salvador Allende" está compuesta por los siguientes elementos: Sistema de abastecimiento de agua potable, sistema de alcantarillado, sistema de drenaje de aguas pluviales, sistema de recolección de residuos sólidos, sistema de alumbrado y energía eléctrica, servicios de internet y telefonía pública, vías de acceso, estacionamiento, señalización y transporte.

2.1.3.2 Sistema de abastecimiento de agua potable

En el puerto "Salvador Allende" se cuenta con el servicio de agua potable, éste es abastecido por la red de tuberías de Managua. En lo que se observó, el puerto no cuenta con oasis de agua (grifos para que los turistas puedan tomar agua de forma gratuita), no obstante, cuenta con diferentes grifos que son utilizados para las tareas de mantenimiento del centro, pero también algunas personas hacen uso de éstos para tomar agua.

En el marco de las observaciones anteriores, en el puerto no se encuentran tanques de almacenamiento de agua, sino que se utiliza una pipa de agua que abastece al centro para que puedan realizar las actividades de manutención, siendo prioridad el cuidado y riego de las áreas verdes.

2.1.3.3 Sistema de alcantarillado

Los sistemas de alcantarillado son un servicio importante para deshacerse de forma correcta de las aguas residuales que se generan. Cabe agregar, que el puerto "Salvador Allende" cuenta con una red de alcantarillado que dirige las aguas residuales a las plantas procesadoras de Managua (donde van a parar todas las aguas servidas de la capital), a diferencia de lo que se cree popularmente que el puerto dirige sus aguas residuales de forma directa al lago.

2.1.3.4 Sistema de drenaje de aguas pluviales

El sistema de drenaje de aguas pluviales, es el que se encarga de captar las aguas producto de las precipitaciones, estas posteriormente se encargan de pasar al sistema de alcantarillado (aunque no debería ser así y existir una red diferente que redirige estas a otro sitio). En el puerto "Salvador Allende" este sistema de drenaje es importantísimo ya que se ubica en el punto más bajo del municipio de Managua, a la orilla del lago Xolotlán y esto hace que en temporadas de lluvia el puerto sea un punto vulnerable de inundación.

El puerto no cuenta con un sistema de drenaje para redirigir toda el agua producto de las lluvias, esto significa que existe una mayor probabilidad de que en días lluviosos el área se inunde.

Para contrarrestar las corrientes de aguas pluviales en el puerto se encuentran badenes que captan las aguas que vienen desde las partes altas del municipio y las dirigen de forma directa al lago. Sin embargo, no es suficiente para contener las grandes cantidades de agua por lo cual rebasa sus capacidades y en muchas ocasiones el área se termina inundando.

2.1.3.5 Servicio de recolección de residuos sólidos

Según lo observado, la basura generada en el puerto "Salvador Allende" es recolectada, las personas que laboran en restaurantes, kioscos y administración del puerto, depositan los

residuos en contenedores que cada cierto tiempo son retirados por camiones recolectores de la municipalidad.



Imagen 22 Camión recolector realizando la recolección de basura generada en el puerto. Fuente: Propia



Imagen 23 Depósitos de basura en el sitio en estudio. Fuente: Propia

En el sitio también se encuentran depósitos para que los visitantes puedan colocar los desechos adecuadamente.

El sitio es limpio y se debe a las políticas de la Empresa Portuaria Nacional (EPN) por poner gran énfasis en la limpieza y hacer la deposición de la basura en su lugar. También se realiza limpieza constante para dar un buen aspecto del sitio a las personas que lo visitan.

2.1.3.6 Servicios Sanitarios

Además se encuentran establecimientos sanitarios con personal dispuesto a ofrecer servicio de alquiler de baños a los visitantes.



Imagen 24 Establecimiento de alquiler de servicios Sanitarios. Fuente: Propia

2.1.3.7 Servicio de alumbrado y energía eléctrica

El puerto "Salvador Allende" se abastece de energía eléctrica a través del Sistema Nacional de Transmisión de la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica (ENATREL) ya que el puerto no cuenta con plantas generadoras de emergencias; sin embargo algunos locales cuentan con pequeñas plantas generadoras o inversores en caso de emergencia.

Tal como se observó, el sistema de alumbrado está muy bien distribuido, según se ha visto el puerto cuenta con luminarias que funcionan a base de energía solar y están distribuidos a lo largo del sitio. También cuenta con un farol que sirve para dirigir a las embarcaciones al puerto y evitar que choquen contra las rocas o contra tierra firme.

2.1.3.8 Servicios de internet y telefonía pública

En estos últimos años el internet se volvió parte fundamental de nuestras vidas y ya es algo imprescindible en nuestro día a día, por eso es que los destinos turísticos (que no sean turismo rural comunitario) tienen que brindar servicio de internet a los turistas ya que estos lo primero que demandan es una conexión WiFi para mantenerse conectado a la red.

Resulta oportuno mencionar, que el puerto "Salvador Allende" no se queda atrás con respecto a esta oferta, ya que en este sitio se cuenta con un sistema de redes wifi libre, para que a través de éste los visitantes puedan conectarse a internet sin ningún costo extra. Además de estas redes, los restaurantes también cuentan con sus propias redes privadas a la cuales los turistas pueden acceder solicitando la contraseña en el lugar que estén consumiendo.

Con respecto a los servicios de telefonía pública, si bien en estos últimos años es muy raro ver una cabina telefónica debido a la implementación de los celulares y tabletas para mantenerse comunicados, las cabinas siguen siendo una buena opción para comunicarse en caso que no se cuente con ningún dispositivo y en algunos lugares todavía las utilizan en casos de emergencia, con respecto a este sitio, no cuenta con cabinas de teléfonos.

2.1.3.9 Vías de acceso

Las vías que se encuentran dentro del área del puerto, se encuentran en buenas condiciones de transitabilidad (con adecuadas demarcaciones), para la circulación de personas y de vehículos, facilitando la movilidad hacia los diferentes puntos de recreación que aquí se encuentran.

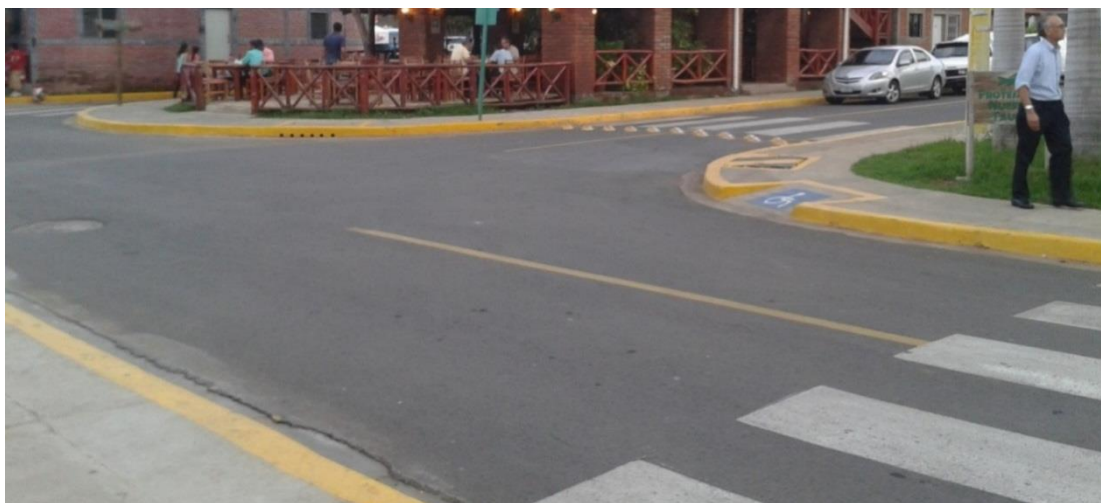


Imagen 25 Vías existentes en el complejo turístico. Fuente: Propia

Asimismo, en las esquinas de los andenes se encuentran rampas para facilitar la locomoción de personas con discapacidad.

2.1.3.10 Estacionamiento

Como puede observarse, en el puerto "Salvador Allende", se encuentran áreas de estacionamiento, las cuales se encuentran estrictamente delimitadas, puesto que el estacionamiento está permitido al interior de las líneas blancas, para que las personas que visiten el puerto puedan estacionar su vehículo durante su estancia en este sitio turístico.

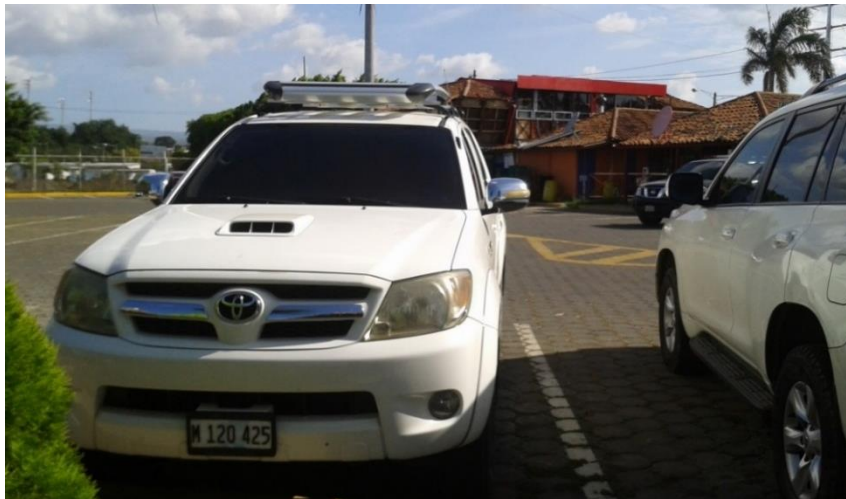


Imagen 26 Áreas de estacionamiento para vehículos. Fuente: Propia

2.1.3.11 Transporte

En la actualidad, para las personas que no tienen vehículo propio no se cuenta con un medio de traslado que facilite la llegada al sitio, por esta razón estas personas llegan por sus propios medios (ya sea en rutas locales o bien en taxi). No obstante, existe una atracción para las personas como es un trencito que da un pequeño tours por la Avenida Bolívar y sus alrededores.

2.1.3.12 Servicios de salud

El puerto "Salvador Allende", no cuenta con establecimientos de emergencia médica como es una instalación de enfermería. En el caso, de que ocurra una situación de emergencia a un trabajador o visitante, es trasladado al área administrativa del puerto donde se le brinda asistencia de primeros auxilios, se estabiliza al paciente y se solicita una ambulancia de emergencia para que traslade al paciente a un hospital.

En el puerto, no se cuenta con una delegación de bomberos que actué de forma inmediata en caso que ocurra un incendio o algún fenómeno que es tratado por estos.

Cabe agregar, que en casos de que suceda un desastre natural en el puerto "Salvador Allende" se localizan puntos y áreas seguras, sin embargo no están bien señalizados, de igual forma las rutas de evacuación tampoco se encuentran bien señalizadas y cabe mencionar que son pocas las que hay dentro de este.

2.2. Servicios Turísticos

En el área de estudio se prestan los siguientes servicios turísticos:

2.2.1 Servicios de seguridad

El tema de la seguridad es un factor importante para cualquier destino turístico, y no es para menos ya que los turistas buscan disfrutar su estancia sin temor de que vayan a ser víctima de alguna actividad delictiva.

Dentro del complejo turístico puerto "Salvador Allende" se encuentra un equipo de seguridad privada que resguarda el local, sus establecimientos y los vehículos de los visitantes, además cuenta con un grupo y una estación de la Policía Turística, división de la Policía Nacional que brindan seguridad a los visitantes en su estadía y resguardan el orden entre estos.

2.2.2 Servicio de alimentación y bebidas

Se observó claramente, que en este centro turístico, se localizan distintas edificaciones de bares y restaurantes populares (Lakun Payaska, Los Maderos, La Majava, Summer, Las Cubanas, Takipollos, California, Asados Horsán, Tip-Top, Tacos Pastorcito, Raspados Loli entre otros), donde se ofrece a las personas el servicio de alimentación y bebida para ser consumidos en el local que éstos decidan disfrutar.



Imagen 27 Restaurante Lakun Payaska. Fuente: Propia

2.2.3 Servicio de transporte acuático

Otro de los servicios turísticos con los que se cuenta en el área de estudio, es el servicio de transporte acuático, el cual se localiza específicamente a orillas del muelle para todas aquellas personas que deseen abordar las embarcaciones que recorren por el lago Xolotlán.

2.2.4 Servicios turísticos más demandados por los visitantes

Según entrevista realizada a Carlos Fletes (responsable del turismo y eventos en el puerto Salvador Allende), los servicios que más son demandados por parte de los visitantes son los restaurantes, las ventas de artesanías y las embarcaciones. También en el puerto se ofrece seguridad a los visitantes, estos pueden circular tranquilamente sin temor a sufrir algún altercado durante su visita, de igual forma en el sitio hay 120 “ranchitos” familiares, donde los turistas pueden estar con su familia y consumir alimentos que ellos mismos traen.

Conforme a lo expresado por Reyna Rueda, Secretaria general de la Alcaldía de Managua (ALMA), los servicios del puerto que más solicitan los visitantes son los juegos para los niños y el clima agradable propio del lugar, en un segundo plano está los restaurantes.

En el puerto "Salvador Allende" se ofertan diversos servicios turísticos, los más demandados por la población visitante son los servicios gastronómicos que se brindan en los múltiples restaurantes, donde ofrecen comidas típicas de diferentes precios (no solo de Nicaragua sino también de países latinoamericanos). Asimismo en el sitio se encuentran 16 kioscos de comida rápida en los cuales los precios resultan más accesibles debido a su costo más bajo que en los restaurantes.

Otro de los servicios que más solicita la mayoría de personas que visitan el puerto es el servicio de transporte en las embarcaciones (La Novia del Xolotlán y el Momotombito), en las cuales muchos visitantes disfrutan de viajes frecuentes dentro del lago Xolotlán. Cabe mencionar que para el acceso a este servicio se encuentran precios estipulados tanto para niños como para adultos.

2.2.5 Calidad de los servicios que se prestan en el puerto

En relación a la calidad de los servicios que se ofrecen en el puerto, Carlos Fletes expresó que son excelentes, los servicios son muy aceptados por la ciudadanía incluso por turistas extranjeros, “como les mencionaba antes tenemos muy buena seguridad y trabajamos en las áreas verdes para que siempre se mantengan bonitas y limpias, además de que se realizan eventos de forma periódica para el entretenimiento de los visitantes”.

La calidad de los servicios brindados en el puerto es muy buena más que todo en los temas de seguridad y limpieza ya que las autoridades del puerto le ponen mucho énfasis para que el turista se sienta cómodo y disfrute de una gran calidad en su estadía, de igual manera los servicios de restaurantes han mejorado su atención al cliente dándole una experiencia amena en ambientes agradables a los comensales.

2.2.6 Atención de la demanda por prestadores de servicios

Carlos Fletes, manifestó que el puerto ha ido creciendo para satisfacer las demandas de la población, los visitantes han quedado satisfechos y por lo consecuente demandan más del puerto es por ello que siempre se está trabajando en la ampliación del local y la variedad de servicios que se ofrecen para la visitantes.

Reyna Rueda opinó “puedo decirte muchas cosas, pero sólo basta con ir a ver la afluencia de personas que van al sitio, que están satisfecho con los servicios que se les brindan y por lo consecuente recomiendan el destino a otros ciudadanos, además de volver a él”.

Con esta investigación se ha logrado averiguar que las autoridades del local que están trabajando para garantizar la satisfacción de las demandas hechas por los turistas, estas instituciones (EPN, ALMA e INTUR) unen esfuerzo para que el puerto "Salvador Allende" sea un destino donde las personas que lo visitan queden completamente satisfechas, los visitantes elogian el trabajo de las mismas en el mantenimiento del sitio y en el monitoreo de los servicios brindados por prestadores de estos.

Carlos Fletes, indicó que ellos como autoridad se reúnen periódicamente con los dueños de locales para saber el estado de ofertas y demandas con respecto a los servicios ofertados e igualmente se les están brindando capacitaciones con INTUR en diversos tipos de temas para el mejoramiento de la calidad de su atención, de igual forma para saber la opinión de los

visitantes existen en varios puntos del puerto buzones de sugerencias para que los visitantes expresen sus puntos de vistas y hagan comentarios constructivos en pro del mejoramiento de los servicios brindados.

Según lo expresado por Reyna Rueda el mecanismo utilizado es por tanteo y la contabilidad de los automóviles que ingresan al local de los cuales se saca un cálculo de las familias y personas que visitan el centro.

Se podría decir que el mecanismo utilizado es un monitoreo de los locales y los servicios que estos prestan, dándoles capacitaciones para que se adapten a la exigencia de los turistas de igual forma se insta a los visitantes que den sus aportes de cómo se podría mejorar la atención en el puerto.

Para seguir cumpliendo las demandas de los visitantes existen planes de proyectos para satisfacer las necesidades de los viajeros, como lo es la ampliación del puerto en otra etapa que según Carlos Fletes y Reyna Rueda esta contemplará la construcción de un parque acuático, piscina olímpica, canchas de tenis, hoteles, por mencionar algunos; esto vendrá a cubrir las demandas hechas por los visitantes y ampliando el abanico de servicios con los que cuenta el puerto "Salvador Allende".

María Luisa Ortega gerente general del bar-restaurant Taki-Pollo expresó que el restaurante que ella administra tiene una amplia gama de ofertas desde lo que son diferentes tipos de platillos como tradicionales, a la carta, ejecutivos, parrilladas, pasando por licores nacionales y extranjeros, incluyendo una sección para niños y bebés, lo que demuestra la amplia versatilidad del local para cumplir las demandas de sus clientes y que trabajan para adaptarse a las exigencias de los comensales.

Por otro lado Henry Navarro gerente general del restaurante Lakun Payaska (que en misquito significa brisa del lago) manifestó que en su local están en constante capacitación y hacen estudios de mercadeo periódicos para adaptarse a las exigencia de los clientes y ser un local altamente competitivo, muestra de ellos es la diversificación de sus platillos pasando de comida tradicional y mariscos a otro tipo de comidas que exigen los clientes.

Con la aplicación de las entrevistas, se ha constatado que los locales prestadores de servicio están en constante mejoras para ser altamente competitivos con respecto a los demás,

enrumbándose en la diversificación de servicios ofertados pasando de algo tradicionalista a algo más internacional debido a las exigencia de los visitantes que no son solamente nacionales, sino también extranjeros y muestra de ellos es la alta afluencia de viajeros internacionales.

Según María Luisa Ortega, en su local mantienen promociones y actividades que motiven a los clientes a seguirlos visitando, al igual que se realizan eventos como concursos de bailes y música en vivo los fines de semana.

Mientras que Henry Navarro expresa que tiene planeado diversificar su oferta en los tipos de platillos que sirven además de otros detalles con respecto a la atención al cliente como por ejemplo la traducción del menú al inglés y al misquito, ya que el manifiesta que los comensales se lo han sugerido.

Considerando el resultado de las entrevistas se podría decir que los locales están en constante mejoría buscando la diversificación de sus ofertas para ser competitivos y atraer a mayor cantidad y diversidad de clientes.

Con respecto a la capacitación del personal, tanto Henry Navarro como María Luisa Ortega expresaron que capacitan constantemente a su personal para mantener la calidad de la atención y estar siempre a la vanguardia, por lo que las capacitaciones la hacen por lo menos dos veces al mes y son impartidas por el Instituto Nicaragüense de Turismo , tal y como lo ratifica José David Barrera, encargado de divulgación y prensa de la misma institución quien expresa que esta institución trabaja en coordinación con la Empresa Portuaria Nacional en capacitaciones y actividades desarrolladas en el puerto "Salvador Allende".

Con respecto a los beneficios generados por el flujo turístico ambos empresarios manifiestan que el incremento de este les ha traído beneficios económicos a sus locales, aunque nunca están exentos de pérdidas o malos días de ventas, expresan sentirse satisfechos con la cantidad de personas que los visitan.

De igual forma ambos manifiestan que la ampliación del puerto ha beneficiado a sus negocios ya que entre más atractivos tenga el puerto mayor afluencia de visitantes habrá y a mayor afluencia habrán más clientes potenciales que visiten sus negocios.

Según Henry Navarro declara que la oferta y demanda de los turistas la considera alta por la variedad de la frecuencia de clientes que ya no se limitan solo a turistas nacionales sino que también incluye turistas de todas partes del mundo.

Cabe agregar, que en los últimos años la oferta y demanda turística en el puerto "Salvador Allende" ha crecido de forma vertiginosa llegándose a diversificar los servicios ofrecidos y aumentándose constantemente la llegada de visitantes.

Henry Navarro también afirma sentirse apoyado por las instituciones, ya que trabajan junto con ellos para mejorar la oferta de su local dándole capacitaciones y ayudándolos con diversas actividades. De igual forma expresa que el trabajo de las instituciones es muy bueno y está encaminado al mejoramiento del puerto como destino turístico para destacarlo como un destino por excelencia y un lugar para visitar tanto para los nicaragüenses como para los extranjeros.

2.2.7 Etapas que conforman el Puerto Salvador Allende

El puerto salvador allende es un destino turístico que está creado por etapas que se construyeron, a medida que la demanda turística crecía en la zona.



Imagen 28 Entrada principal al destino turístico Puerto Salvador Allende. Fuente: Propia

Según entrevista realizada a Carlos fletes (Responsable del turismo y eventos en el puerto Salvador Allende), el puerto surge de una iniciativa del gobierno que en el año 2007 planeó reactivar la navegación en el lago Xolotlán utilizando a este como ruta de comunicación entre los municipios de San Francisco Libre y Managua, debido a que se presentaba la problemática de los caminos que se encontraban en mal estado y la población necesitaba sacar su producción de distintas comunidades rurales de San Francisco Libre para la comercialización de sus productos en los distintos mercados de la capital.

Algunos empresarios vieron una gran oportunidad de inversión y decidieron probar suerte en el puerto "Salvador Allende", así fue como surgen primeramente dos restaurantes en la zona, la aceptación de la población no se hizo esperar e inmediatamente varios empresarios decidieron invertir en el puerto porque se veía una oportunidad de negocio, de esa manera se fue poblando el complejo con restaurantes y bares, era tal la demanda y oferta que las autoridades de la Empresa Portuaria (encargada de administrar el puerto) decidieron ampliar el local construyendo la segunda etapa.

Según entrevista realizada a Reyna Rueda, secretaria general de la Alcaldía de Managua, expresa que el puerto "Salvador Allende" surge como una idea para darle uso a los predios ubicados a las orillas del lago de Xolotlán como alternativa para frenar las actividades delictivas y evitar el crecimiento del botadero ilegal de basura que estaba surgiendo en la zona y que mejor manera de hacer eso que dándole un lugar de recreación y esparcimiento a los ciudadanos que no cuentan con recursos para llevar a sus familias a centros privados.

Es decir, el puerto "Salvador Allende" desde sus inicios está pensado para recorridos en el lago Xolotlán. No obstante, con el objetivo de promover el desarrollo turístico del transporte lacustre en el lago y mantener comunicación con municipios como San Francisco Libre, en el año 2007 inicia la construcción de la primera etapa del puerto. Es a partir de ésta primera etapa que inició este destino turístico a orillas del lago de Managua.

Cabe mencionar, que con la construcción de este sitio se subsana la preocupación principal del gobierno central de crear un espacio propicio en la capital y con precios accesibles para la recreación de las familias; de igual manera las costas del lago de Managua tomaron un aspecto renovado, saludable, atractivo y seguro para la población ya que anterior a la

construcción de dicho complejo turístico este sitio fungía como un botadero ilegal de basura y una zona altamente peligrosa e insegura para los capitalinos. También apporto grandemente la iniciativa del gobierno con el proyecto de saneamiento del lago permitiendo que este espacio fuese más atractivo para sus visitantes.

Actualmente el destino turístico puerto "Salvador Allende" está conformado por cuatro etapas:

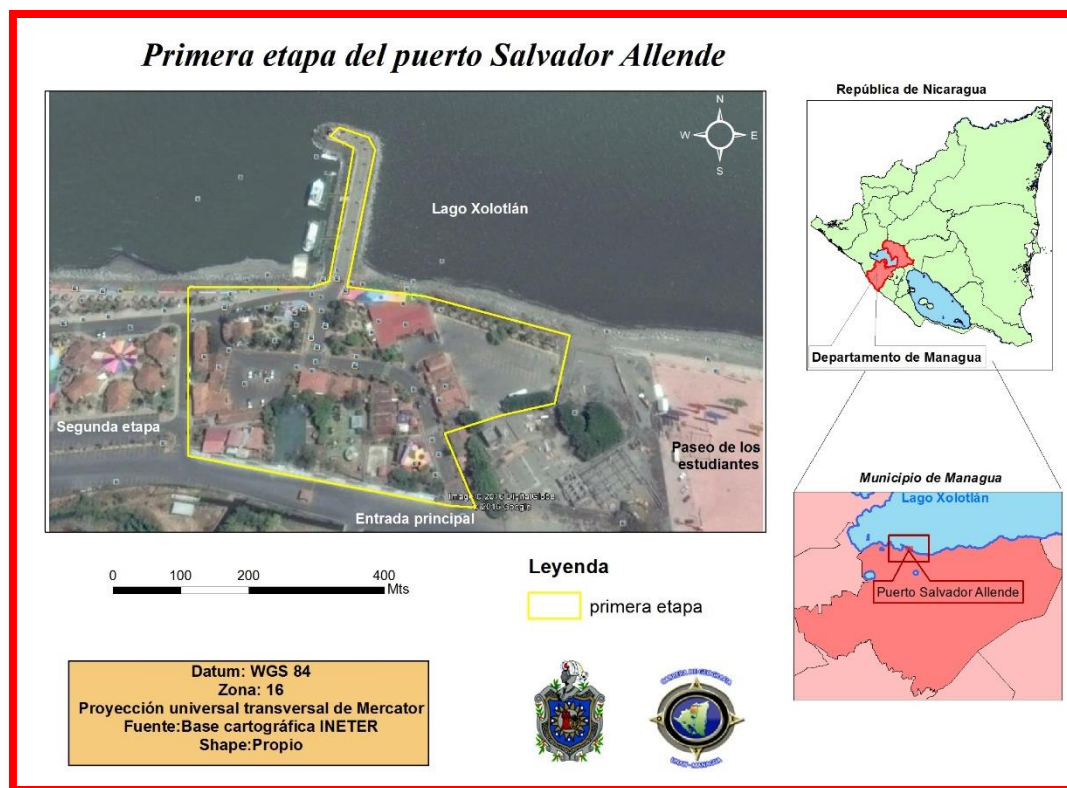
1. Primera etapa: Inicia desde la entrada principal hasta el restaurante Las Cubanas.



Imagen 30 Entrada principal donde inicia la primera etapa del puerto. Fuente: Propia



Imagen 29 Restaurante Las Cubanas. Fuente: Propia



Mapa 3 Primera etapa del puerto. Fuente propia

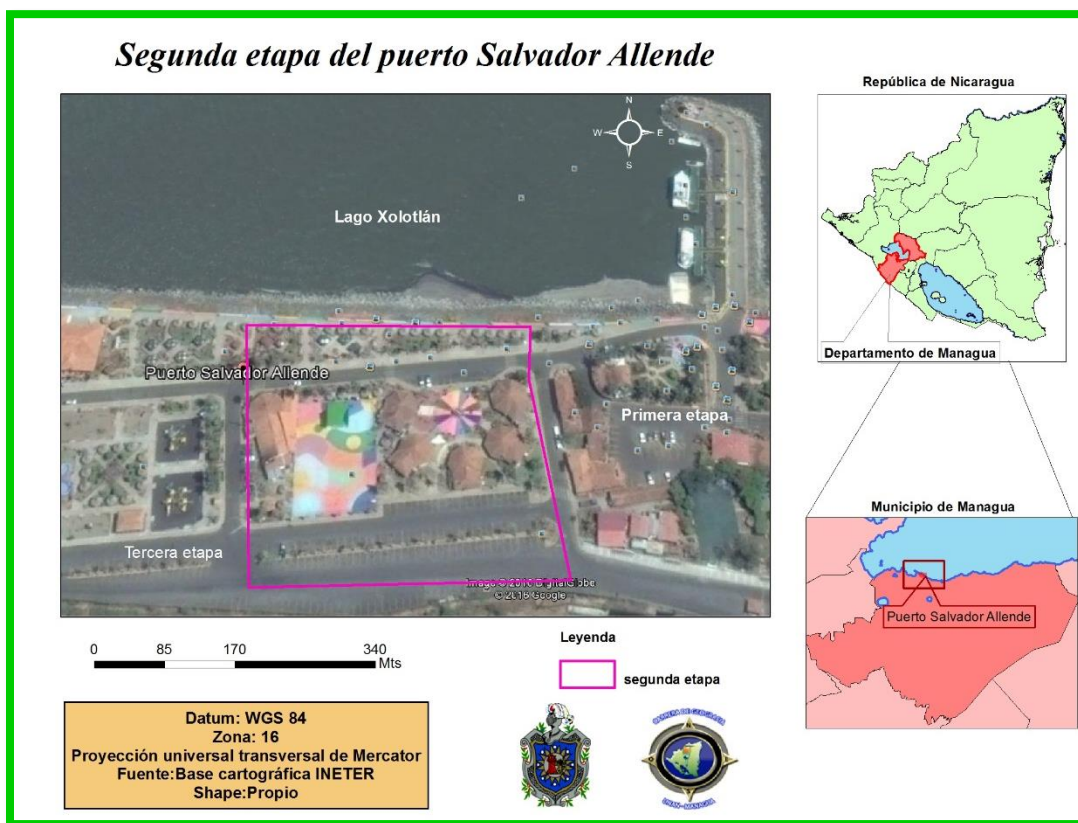
Venta de artesanías

En esta primera etapa del complejo se localizan algunos tramos de ventas, con una variedad de artesanías para que las personas puedan comprar recuerdos artesanales nicaragüenses.



Imagen 31 Tramos de venta de artesanías. Fuente: Propia

2. **Segunda etapa:** Comienza a partir del restaurante MAJAVA hasta el restaurante Summer.



Mapa 4 Segunda etapa del puerto. Fuente propia



Imagen 32 Letreros con mensajes relacionados al cuidado medio ambiente. Fuente propia

Cabe mencionar, que a lo largo de la primera y segunda etapa del puerto se localizan medios de señalización (letreros), los cuales se encuentran colocados en diferentes puntos y muestran indicaciones o mensajes escritos, con el objetivo de promover el cuidado de la naturaleza y el medio ambiente, e incentivar a las personas para su preservación.

3. Tercera etapa: Comprende desde el restaurante Summer, monumento Salvador Allende, Tip-Top, Los Maderos hasta el Helipuerto.



Imagen 33 Restaurante MAJAVA. Fuente: propia

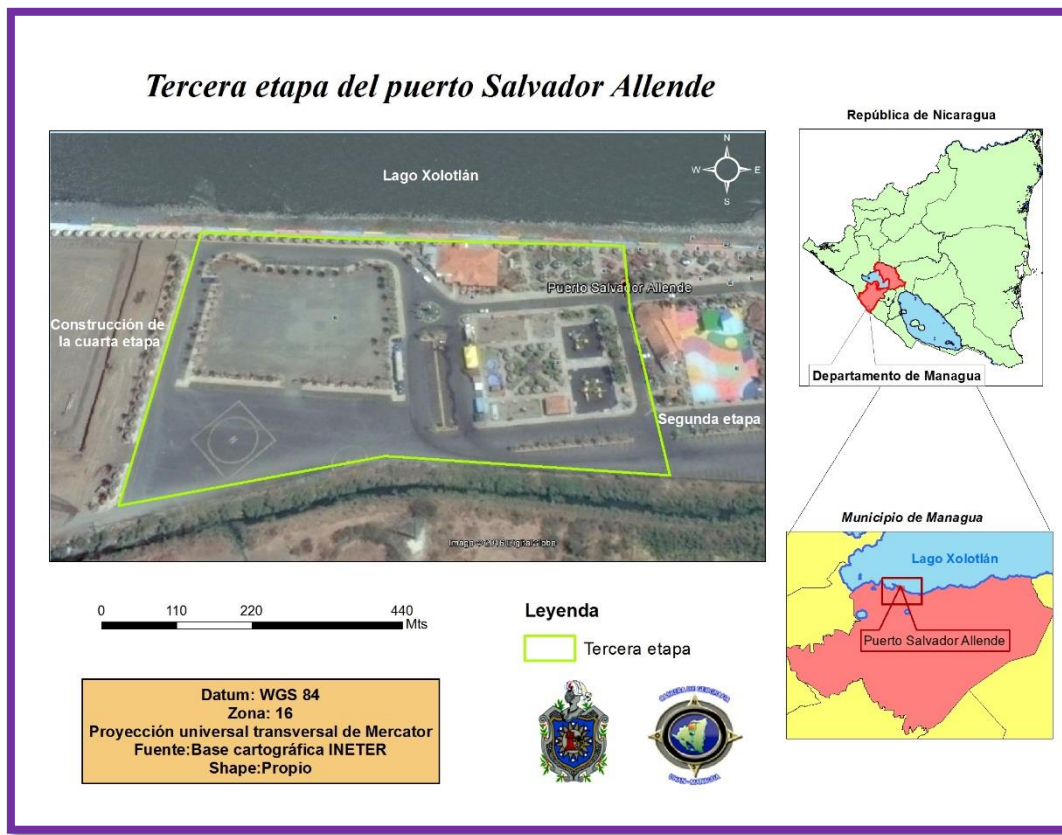


Imagen 35 Restaurante Summer. Fuente: Propia



Imagen 34 Monumento Salvador Allende. Fuente propia

Tercera etapa del puerto Salvador Allende



Mapa 5 Tercera etapa del puerto. Fuente propia

En esta etapa se encuentran espacios de recreación para niños y niñas, estos espacios incluyen juegos infantiles tales como resbaladeros, columpios, entre otros, para sus actividades recreativas permitiendo su entretenimiento en el puerto.



Imagen 36 Área de juegos para niños. Fuente: Propia

- 4. Cuarta etapa:** Actualmente esta etapa está en construcción, la cual estará conformada por más restaurantes, un centro comercial, un parque acuático entre otros atractivos.



Imagen 37 Movimientos de tierra para la construcción de la cuarta etapa del puerto. Fuente: Propia

Capítulo III. Análisis de los resultados

En este capítulo se presenta un análisis de los hallazgos encontrados a lo largo de la investigación con respecto a la demanda turística real en puerto Salvador Allende en el año 2015.

Según entrevista realizada a Carlos Fletes (responsable de turismo del puerto Salvador Allende), el puerto comenzó con una afluencia de turistas de aproximadamente 2,000 personas que llegaban semanalmente, es decir mensualmente 8,000 personas. A medida de la ampliación del puerto y de las mejoras de la oferta turística éste experimentó un aumento en la afluencia de turistas recibiendo en la actualidad a 200,000 personas mensualmente.



Imagen 38 Visitantes caminando por el destino turístico Puerto Salvador Allende. Fuente: Propia

Actualmente, el puerto Salvador Allende es un destino turístico muy visitado. Esta afluencia de visitantes ha venido incrementando en años recientes, siendo el “boom” del incremento de personas que lo frecuentan el año 2010, en el cual se percibió la visita de cien mil turistas mensualmente. Esto fue creciendo anualmente a razón de veinte mil turistas más por cada año llegando a percibir en el año 2015 doscientos mil turistas por mes. Notoriamente, esto

genera un impacto positivo en la economía del puerto que ha venido creciendo a causa de la mayor afluencia de personas, muestra de ello es la cantidad de negocios que han proliferado en los últimos años que ahora ascienden a veinte negocios entre restaurantes, quioscos, ventas de artesanías entre otros.

3.1 Perfil general de la demanda turística del puerto

La demanda turística del puerto Salvador Allende es constituida por visitantes, cada visitante tiene un perfil diferente basado en variables sociodemográficas.

Los aspectos que se han de tomar en cuenta cuando se habla del perfil de la demanda son variados. Mediante la aplicación de encuestas, se obtuvieron datos cuantitativos de éstos aspectos, reflejados en los siguientes gráficos:

Género



Gráfico 1 Visitantes distinguidos por sexo. Fuente propia

En relación a la variable género, en el gráfico 1 se observa que el 50.4% de las personas que visitan el puerto "Salvador Allende" son del género femenino y un 49.6 % del género masculino; esto significa que la diferencia entre los porcentajes es mínima (menor a 1%), por lo que puede decirse que el ingreso de visitantes al área de estudio esta integrado por

cantidades similares, es decir, no existe una mayor presencia de hombres ni de mujeres que visitaron el puerto en el año 2015.

En torno a las visitas turísticas consideradas, el puerto es visitado por personas igualmente tanto del género masculino como femenino.

Procedencia



Gráfico 2 Procedencia de los visitantes del puerto. Fuente propia

En cuanto a la variable procedencia, en el gráfico 2 se observa que un 91% de los visitantes del puerto son nacionales y un 9% son extranjeros. Esto indica que este sitio turístico es mayormente visitado por personas que residen en el país (Nicaragua) y una menor parte provienen de otras nacionalidades.

Son escasos los visitantes procedentes de fuera de Nicaragua. Cabe mencionar que las personas que asistieron al puerto en el año 2015, provenían de nacionalidades como Honduras, Costa Rica, Estados Unidos, Cuba y Francia.

Con respecto a los visitantes nacionales, en el siguiente gráfico se representa específicamente el lugar de procedencia por departamentos y regiones que forman la División Político Administrativa de Nicaragua:

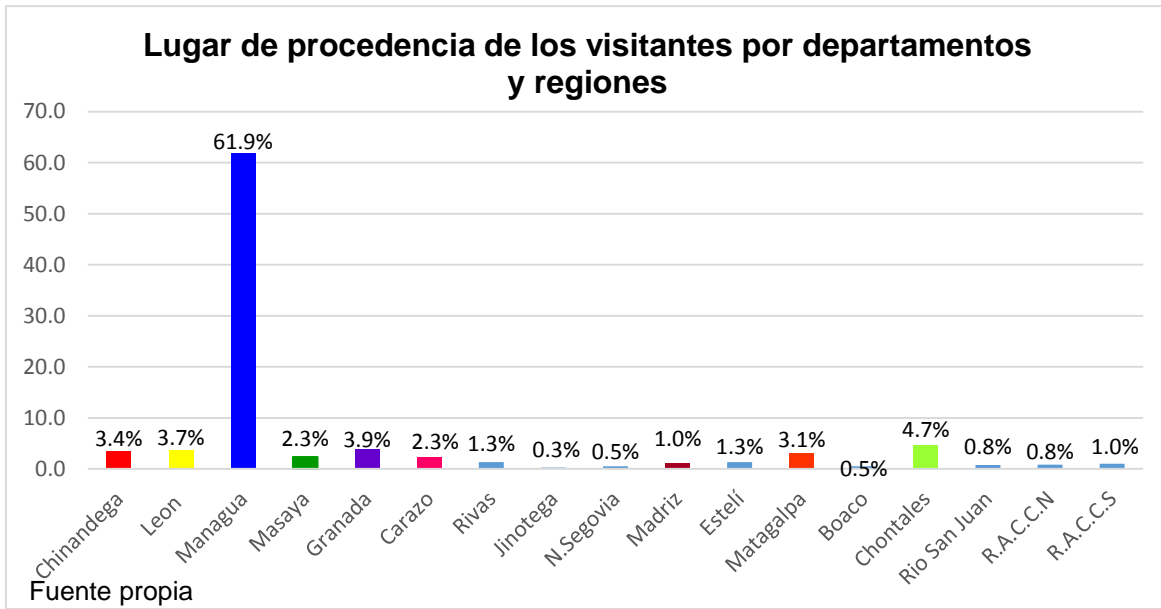


Gráfico 3 Procedencia de los visitantes por departamentos y regiones. Fuente propia

Según el gráfico 3, representa el lugar de procedencia de los visitantes Nicaraguenses por departamentos y regiones, a continuación se presenta el porcentaje de personas que proviene de alguno de éstos:

Departamentos y regiones	Porcentaje
Chinandega	3.4%
León	3.7%
Managua	61.9%
Masaya	2.3%
Granada	3.9%
Carazo	2.3%
Rivas	1.3%
Jinotega	0.3%
Nueva Segovia	0.5%
Madriz	1.0%
Estelí	1.3%
Matagalpa	3.1%
Boaco	0.5%
Chontales	4.7%
Rio San Juan	0.8%
R.A.C.N	0.8%

R.A.C.S	1.0%
---------	------

Tabla 9 Porcentaje de personas según la procedencia. Fuente propia

En efecto, como puede comprobarse en la tabla 4, los visitantes del puerto Salvador Allende, en su mayoría provienen del departamento de Managua (61.9%), mientras que una menor parte procede del resto de los departamentos y regiones Autónomas del país, seguidamente de acuerdo a los porcentajes estos son: Chontales (4.7%), Granada (3.9%), León (3.7%), Chinandega (3.4%), Matagalpa (3.1%), Masaya y Carazo (2.3%), Rivas y Estelí (1.3%), Madriz y la Región Autónoma de la Costa Caribe Sur (1.0%).

En general, en el área de estudio existe, una mínima presencia de personas originarias de Rio San Juan y la Región Autónoma de la Costa Caribe Norte (0.8%), Nueva Segovia y Boaco (0.5%) y Jinotega (0.3%).

No obstante, esto quiere decir que existe una diferencia significativa entre los porcentajes, ya que claramente se comprueba que al destino turístico son pocos los visitantes provenientes de los otros departamentos y regiones del país. Por lo que, la población visitante del puerto es predominantemente del departamento de Managua y específicamente en su mayoría son residentes de la capital, aunque existen grupos originarios de los municipios de Ciudad Sandino, Tipitapa y Mateare.

Edad

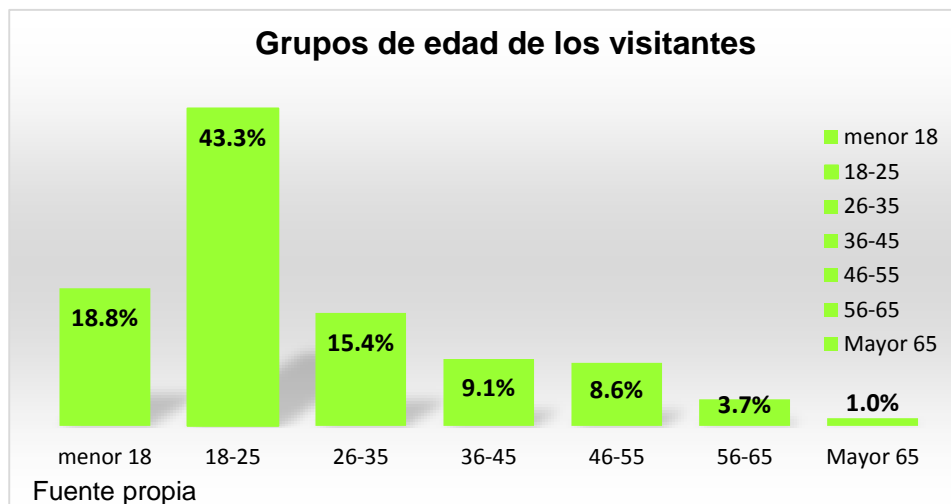


Gráfico 4 Rango de edades de los visitantes. Fuente propia

Como puede apreciarse en el gráfico 4, en torno a las edades de la población visitante, se presentan los porcentajes respectivos, personas menores de 18 años (18.8%), 18-25 (43.3%), 26-35 (15.4%), 36-45 (9.1%), 46-55 (8.6%), 56-65 (3.7%) y mayor de 65 años (1.0%).

Por lo tanto, puede deducirse que los tres intervalos de edades más comunes de las personas que visitan el sitio, son mayoritariamente de 18-25 años, menores de 18 y 26-35. Siendo los colectivos de menor presencia turística los visitantes de 36-45, 46-55, 56-65 y mayor de 65 años.

Sin embargo, el puerto no deja de ser un destino turístico muy visitado por personas de todas las edades, ya que en el sitio existen diferentes formas de entretenimiento para las mismas.

Escolaridad

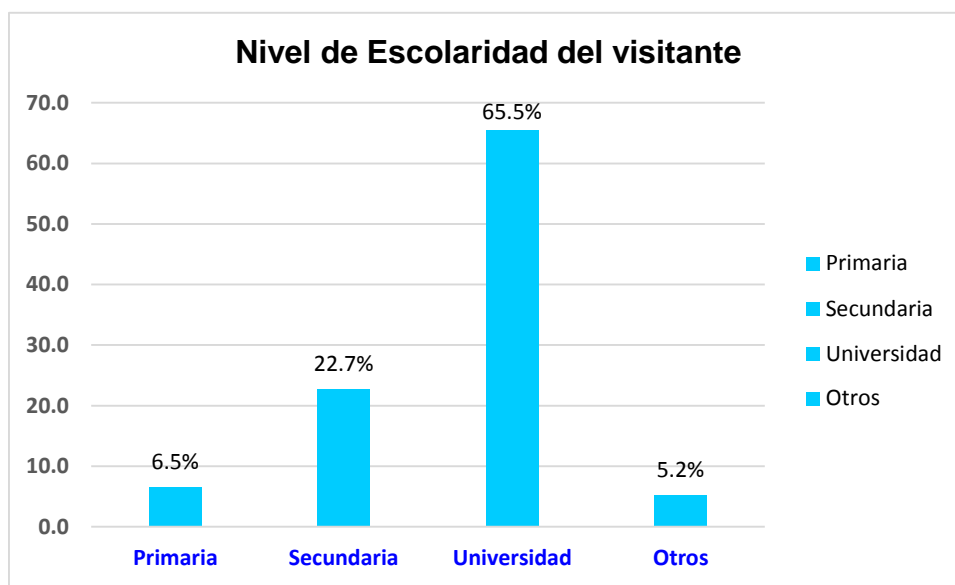


Gráfico 5 Nivel Académico de las personas. Fuente propia

En torno a la variable escolaridad, en el gráfico 5, se identifican los porcentajes de las personas en cuanto a los niveles de educación, observándose que en primer lugar, la mayoría de los visitantes del área en estudio han culminado sus estudios universitarios (65.5%), posteriormente le sigue el porcentaje de las personas que han cursado el nivel de secundaria (22.7%) y una menor parte ha finalizado el nivel primario (6.5%).

Cabe mencionar que existe un mínimo porcentaje (5.2%) que corresponde a las personas que actualmente se encuentran cursando maestrías o doctorados.

Por lo que, los visitantes del puerto Salvador Allende son predominantemente universitarios.

Ocupación Actual

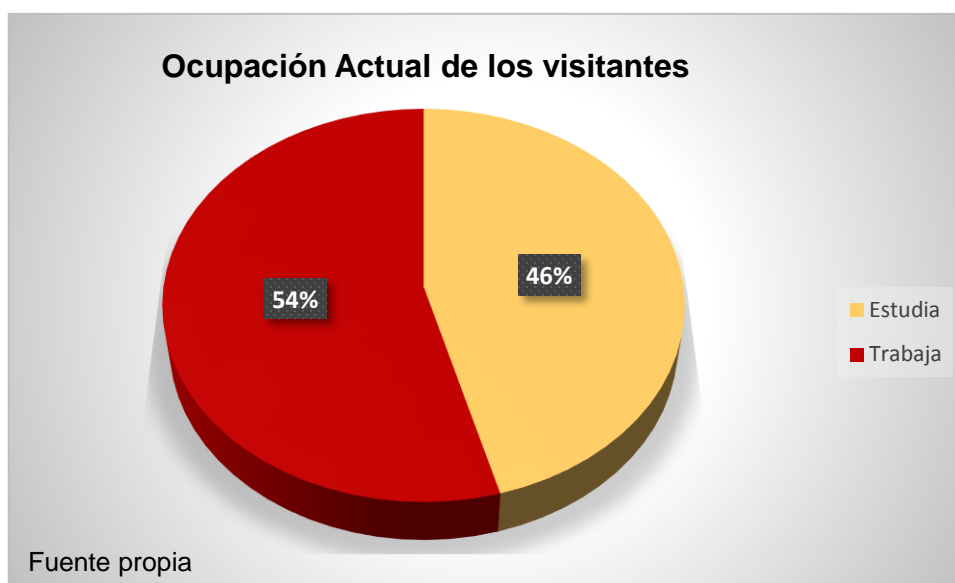


Gráfico 6 Ocupación actual de las personas. Fuente propia

En lo que respecta a la ocupación del visitante, en el gráfico 6 se muestra que el 54% de los visitantes encuestados se dedican a trabajar y un 46% a estudiar. Se puede decir, que existe un predominio de trabajadores que laboran de manera formal o independiente.

En otras palabras, los encuestados son en su mayoría trabajadores, lo que significa un impacto positivo con respecto a la capacidad adquisitiva de los visitantes, ya que al ser en su mayoría trabajadores, estos tienen mayor oportunidad de consumir los servicios de los distintos locales del puerto.

3.2 Elementos que inciden en el incremento de la demanda turística

El aumento del número de llegadas de visitantes, está relacionado a una serie de factores, tales como los medios de información, la motivación, nivel de satisfacción y la experiencia al visitar el "puerto Salvador Allende".

Organización y forma del viaje

Medios de Información

Los medios de comunicación tales como el internet, ha sido de gran utilidad para informar a las personas acerca de la existencia de este centro turístico. Otra forma que ha contribuido al conocimiento de este espacio, es a través de la comunicación con familiares y amistades.

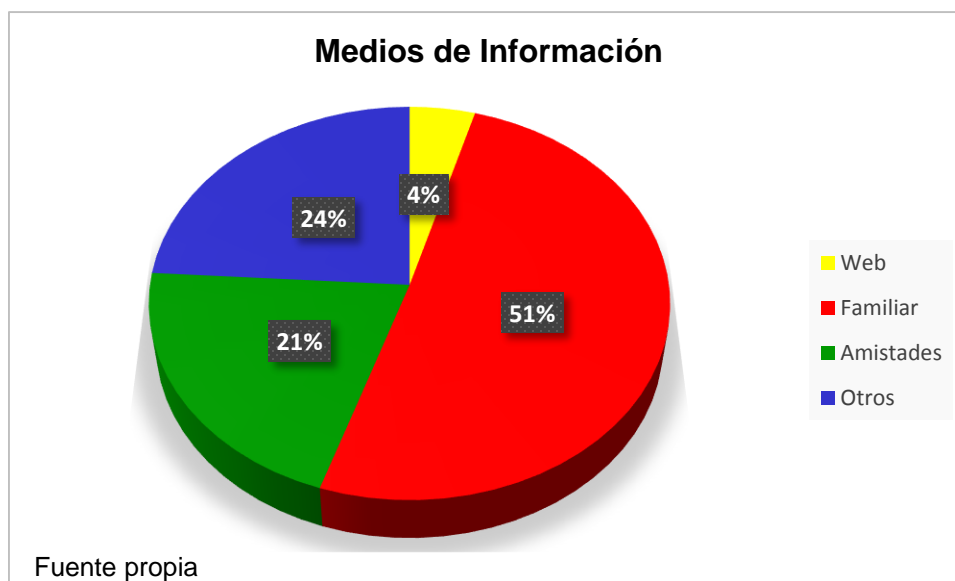


Gráfico 7 Medios de Información por el que los visitantes se enteraron de la existencia del puerto Salvador Allende. Fuente propia

En cuanto al conocimiento acerca de la existencia del puerto, los visitantes explicaron el medio por el cual se informaron de este centro turístico, donde la mayor parte (51%) se informó a través de conversaciones con sus familiares, el (24%) se enteró por los medios de comunicación como la televisión y radio; donde se transmitió la noticia sobre las áreas de recreación que aquí se encuentran, un (21%) a causa de la comunicación con amistades y la menor parte (4%) se informó por medio de la red informática mundial comúnmente conocida

como la web. De manera que gracias a todos estos, se ha logrado que la mayoría de visitantes hayan tomado la decisión de visitar este complejo turístico.

Cabe mencionar que, más del 60% de los visitantes encuestados manifestaron que se han dado cuenta de la existencia del puerto "Salvador Allende" por familiares y los medios de comunicación (Televisión y radio), es decir los principales promotores de visitas al área de estudio han sido las personas en este caso familiares que recomiendan el lugar como destino turístico y a través de anuncios publicitarios.

Asimismo, los visitantes afirmaron la cantidad de ocasiones que han visitado el puerto.

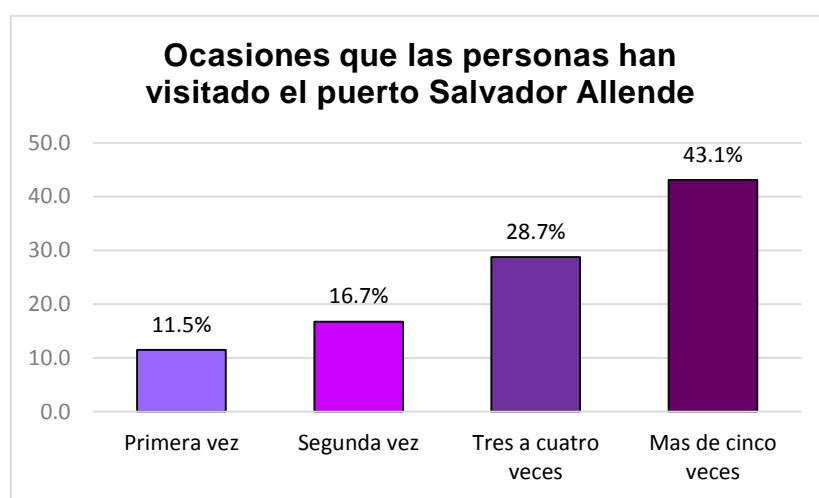


Gráfico 8 Cantidad de ocasiones que los visitantes han asistido al puerto. Fuente propia

Como se puede constatar en el gráfico 8, el 43.1% ha visitado el puerto más de cinco veces, un 28.7% de tres a cuatro veces, el 16.7% comentó que es segunda vez que ha visitado el sitio y un 11.5% que es primera vez. Es evidente, que la mayoría de las personas encuestadas (43%) han asistido al puerto anteriormente, es decir más de cinco veces, por lo que en este destino turístico se brindan las condiciones necesarias para que puedan disfrutar su permanencia en éste, lo que motiva a la población a visitarlo nuevamente.

Forma del viaje

Para visitar el puerto Salvador Allende, existen diferentes formas de organizar el viaje con el fin de que las personas puedan llegar a este sitio.

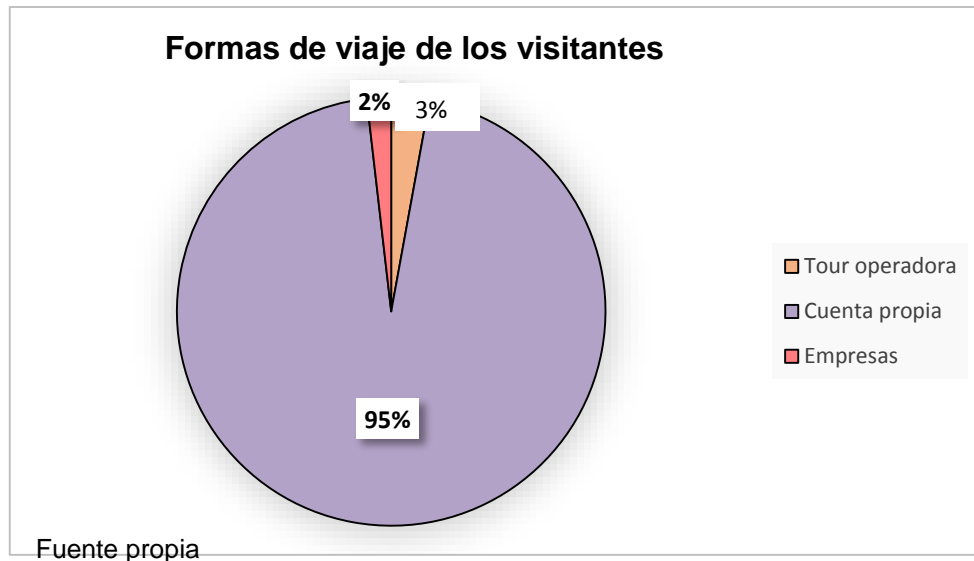


Gráfico 9 Forma de viaje de las personas que visitaron el puerto. Fuente propia

Según el gráfico 9, el 2% de los visitantes encuestados organizaron su viaje a través de empresas, un 3% por medio de Tour Operadoras y el 95% por cuenta propia. Por lo que, se puede identificar que existe una diferencia significativa entre los porcentajes y se puede decir que la mayoría de los visitantes se destacan por organizar su viaje de manera particular, sin el auxilio de asociaciones o agentes de viaje que se hagan cargo de la tarea de emprenderlo.

Número de personas que integran el grupo de viaje

El puerto Salvador Allende es un sitio accesible para todas las personas que deseen visitarlo. A este sitio los visitantes llegan solos o en compañía de otras personas, en la siguiente tabla se puede conocer el número de acompañantes de los visitantes encuestados.

Medidas de Tendencia	Valores
Media	3.67
Desviación estándar	1.759
Moda	3
Mínimo	1
Máximo	8

Tabla 10 Número de personas que integran el grupo de viaje. Fuente propia

En lo que respecta al número de personas que componen el grupo de viaje, en la tabla 10 se observa que la media de personas que conforman los grupos de visitantes es de 3.67 por grupo, esto representa un promedio aritmético del número de acompañantes de todas las personas encuestadas, la desviación estándar es de 1.759 este promedio quiere decir cada cuanto se desvía de la media las puntuaciones; la moda es 3 siendo la categoría que ocurre con mayor frecuencia, lo que significa que la mayoría de los visitantes andaban con tres acompañantes en el puerto, el mínimo de personas que asistían con los visitantes es 1 y el máximo 8.

Esto genera un impacto positivo, ya que al ser grupos numerosos mayor va a ser la cantidad de personas que van a demandar servicios turísticos.

Motivación

En turismo, la motivación es fundamental porque se considera como el estímulo que impulsa en las personas el deseo de viajar y posteriormente tomar la decisión de realizar el viaje para conocer un sitio que no sea el de su entorno habitual.

Por lo que, en el estudio, es de gran importancia conocer la motivación de la demanda turística real, es decir, qué fue lo que motivó a las personas a viajar, para visitar el puerto Salvador Allende.

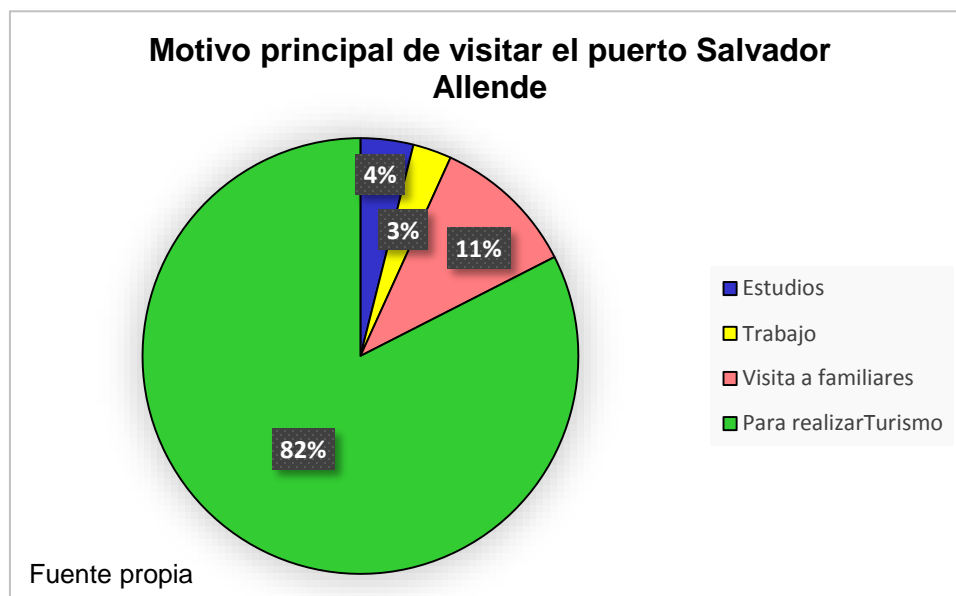


Gráfico 10 Motivo principal de la visita de las personas al puerto. Fuente propia

En relación a la motivación, como se aprecia en el gráfico 10, las personas encuestadas expresaron el motivo principal por el que han decidido visitar el puerto, donde el 4% mencionó que por estudios, un 3% por razones de trabajo, el 11% manifestó visita a familiares y un 82% para realizar turismo.

Los porcentajes indican que existe una mínima parte de visitantes que llegan al puerto por razones de estudios y trabajo (4% y 3%) respectivamente. Por lo tanto, se constató que la mayoría (82%) de las personas que visitaron este centro turístico lo hicieron por motivos de ocio o turismo. Se puede decir que, mayoritariamente las personas visitan este sitio para recrearse y disfrutar del ambiente en el mismo.

Por otra parte, a la hora de la elección de un determinado destino, existen diferentes razones por las cuales las personas deciden visitarlo.

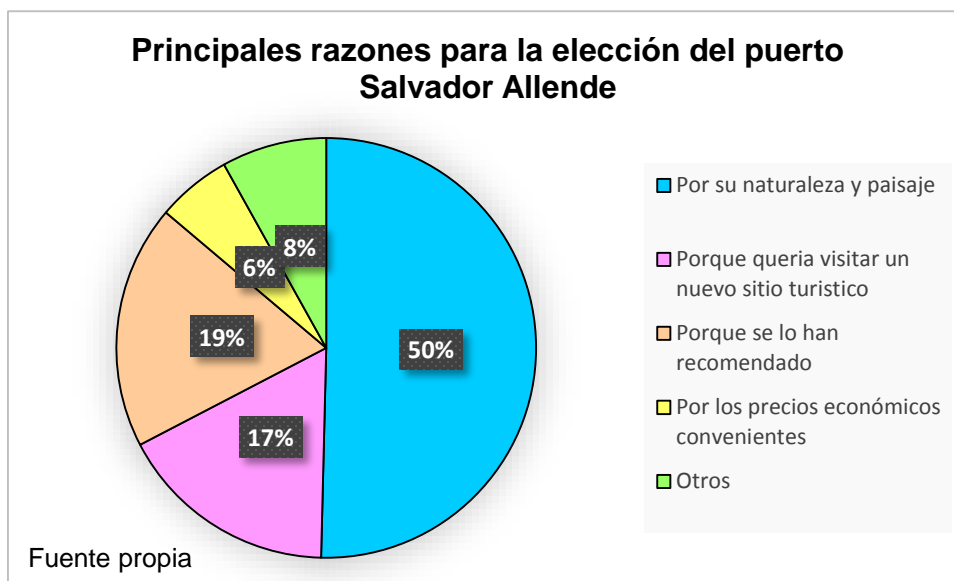


Gráfico 11 Razones principales de la visita de las personas al puerto. Fuente propia

En base a la elección, en el gráfico 11 se logra observar las principales razones por las cuales las personas eligieron el puerto Salvador Allende como destino turístico, presentándose los siguientes porcentajes respectivos: Por su naturaleza y paisaje (50%), porque quería visitar un nuevo sitio turístico (17%), porque se lo han recomendado (19%), por los precios económicos convenientes (6%), otros (8%). En este último los visitantes expresaron otra razón: Porque es un sitio seguro.

Por lo mencionado anteriormente, existen diferencias significativas entre los porcentajes y cabe destacar que mayormente los visitantes opinaron que han elegido el puerto como destino por su naturaleza y paisaje. Por esto, se puede decir que el sitio se ha destacado por su ambiente natural, ya que se puede tener un contacto directo con la naturaleza.

Gasto

Esta variable incluye el gasto realizado por las personas que frecuentaron el puerto Salvador Allende.

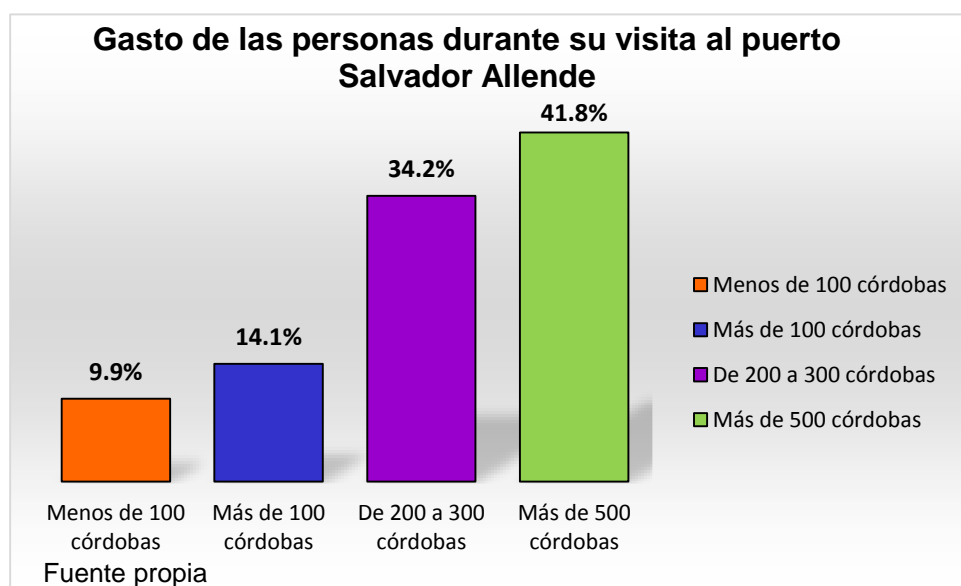


Gráfico 12 Gasto de las personas durante su visita al puerto Salvador Allende. Fuente propia

Con respecto a la pregunta relacionada con el gasto, los encuestados expresaron cuanto gastaron aproximadamente durante su visita al puerto. En el gráfico 12, se observa que un 9.9% gastó menos de 100 córdobas, el 14.1% más de 100, un 34.2% de 200 a 300 córdobas y el 41.8% más de 500.

En general, los porcentajes mostrados en el gráfico, indican claramente que mayoritariamente los visitantes han gastado más de 500 córdobas (41.8%) y de 200 a 300 (34.2%); siendo la mínima parte que ha gastado menos de 100 (9.9%) y más de 100 córdobas (14.1%) durante su estancia en este sitio turístico.

Por lo consecuente, es importante conocer la percepción de la población visitante en cuanto a los precios en el sitio.



Gráfico 13 Percepción de los visitantes acerca de los precios. Fuente propia

Como puede observarse en el gráfico 13 la mayor parte de los visitantes encuestados han manifestado que los precios son accesibles (50%) otra consideró que son intermedios (41%) y una mínima parte los percibió costosos (9%).

Ahora bien, algunas personas justificaron sus opiniones al ser entrevistadas:

Según entrevista realizada a María Hernández (visitante del puerto), consideró que "en realidad los precios varían, depende del establecimiento que se visite y lo que se desea consumir, porque en los locales muestran el menú con una gastronomía variada en alimentos a precios accesibles y otros que son costosos".

Según entrevista al visitante Andrés Ramírez, manifestó que los precios son bastante variados, que van desde accesibles hasta elevados, depende del establecimiento que visites. También mencionaba que es un lugar con precios para todas las clases sociales ya que existe una amplia variedad de ofertas

Jorge Luis Castillo (visitante) expresó lo siguiente: La verdad los precios me parecen accesibles, claro esto va a depender de donde estemos dispuestos a elegir el servicio que queremos ya que en el lugar hay establecimientos para todo tipo de bolsillo.

Cabe mencionar que para visitar el puerto Salvador Allende, la entrada es a un precio bastante accesible y una vez en el sitio los visitantes encuentran una variedad de precios tanto en los diferentes establecimientos de bares, restaurantes y quioscos de comida rápida como en las tiendas de venta de artesanías.

También existen diferentes precios para las personas que deseen el servicio de transporte en las embarcaciones.

Nivel de satisfacción

Conocer el nivel de satisfacción de los visitantes con el sitio en estudio es de gran importancia, ya que esto influye en el regreso, es decir motiva a las personas a volver a visitar el sitio.

En relación a lo anterior, se analizará el nivel de satisfacción de los visitantes a través de su percepción con respecto a las variables: Paisaje, seguridad y atención en el puerto "Salvador Allende".

Como se ha mencionado anteriormente, el paisaje ha sido una de las principales motivaciones de las personas para visitar el puerto. Para conocer el nivel de satisfacción de la demanda con este elemento se presenta la siguiente tabla:

Paisaje

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Insatisfecho	8	2.1
Poco satisfecho	17	4.4
Satisfecho	257	67.1
Muy satisfecho	101	26.4
Total	383	100.0

Tabla 11 Nivel de satisfacción de los visitantes con el paisaje. Fuente propia

Como se puede observar en la tabla 11, fueron encuestadas 383 personas, de las cuales el 2.1% afirmó sentirse insatisfecho con el paisaje, el 4.4% poco satisfecho, un 67.1% satisfecho y el 26.4% muy satisfecho.

Cabe destacar que más del 50% de los encuestados expuso sentirse satisfecho, esto demuestra que la mayor parte de los visitantes se sienten satisfechos con el paisaje que se logra apreciar desde el puerto "Salvador Allende", ya que este es uno de los principales atractivos turísticos del sitio.

Seguridad

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	0.5
Poco satisfecho	36	9.4
Satisfecho	244	63.7
Muy satisfecho	101	26.4
Total	383	100.0

Tabla 12 Nivel de satisfacción con la seguridad en el puerto. Fuente propia

Según la tabla 12, del total de encuestados (383), el 0.5% se consideró insatisfecho en relación a la seguridad en el puerto, un 9.4% poco satisfecho, el 63.7% satisfecho y un 26.4% muy satisfecho.

Teniendo en cuenta lo anterior, el porcentaje de personas que expresaron sentirse insatisfechas y poco satisfechas es mínimo, (0.5% y 9.4%) respectivamente.

Es evidente que la mayor parte de las personas encuestadas han afirmado que se sienten satisfechas con la seguridad en el área de estudio. Cabe mencionar que este porcentaje de visitantes (63.7%) opinaron que el sitio es uno de los más seguros de la capital.

Limpieza

En todo destino turístico, la limpieza es una actividad de gran importancia puesto que no solamente representa parte de la cultura de la población sino que también al mantenerse limpio se brinda una mejor imagen y se garantiza a las personas una estadía agradable.

Variable: Limpieza Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Insatisfecho	7	1.8
Poco satisfecho	38	9.9
Satisfecho	238	62.1
Muy satisfecho	100	26.1
Tota	383	100.0

Tabla 13 Nivel de satisfacción de los visitantes con la limpieza. Fuente propia

Después de lo anterior expuesto, en la tabla 13, se observa claramente el nivel de satisfacción de los visitantes en relación a la limpieza en el puerto "Salvador Allende", donde cada visitante encuestado expresó su opinión, el 1.8% expresó sentirse insatisfecho, un 9.9% poco satisfecho, el 62.1% satisfecho y un 26.1% muy satisfecho.

En el marco de la observación anterior, es evidente que más del 50% es decir la mayor parte de la población visitante (62.1%) se siente conforme con la limpieza en el sitio, en tanto que en el área de estudio se realizan constantemente labores para mantenerlo en condiciones agradables, logrando así un ambiente óptimo, más atractivo y confortable para los visitantes.

Atención

La atención es de suma importancia en el área de servicios turísticos, ya que las personas al tener una buena experiencia del trato que se les ha dado pueden decidir volver a visitar un determinado sitio.

En la tabla siguiente se representa el nivel de satisfacción de la demanda turística real del puerto Salvador Allende con la atención brindada:

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Insatisfecho	6	1.6
Poco satisfecho	56	14.6
Satisfecho	241	62.9
Muy satisfecho	80	20.9
Total	383	100.0

Tabla 14 Nivel de satisfacción con la atención brindada en el sitio. Fuente propia

Como puede apreciarse en la tabla 14, los encuestados valoraron la atención brindada en los establecimientos que frecuentaron en el puerto. Por lo que, de la población encuestada: Un 1.6% se consideró insatisfecha, el 14.6% poco satisfecha, un 62.9% satisfecha y el 20.9% muy satisfecha.

Se logra identificar que existe una mínima parte de personas se encuentran insatisfechas (1.6%) y poco satisfechas (14.6%).

De esta manera, se determinó que la mayor parte de visitantes (62.9%) se sintieron satisfechos con la atención que se le ha brindado en los establecimientos. Cabe destacar que este porcentaje de personas manifestaron tener una experiencia positiva del trato que se les ha brindado.

Experiencia de los visitantes

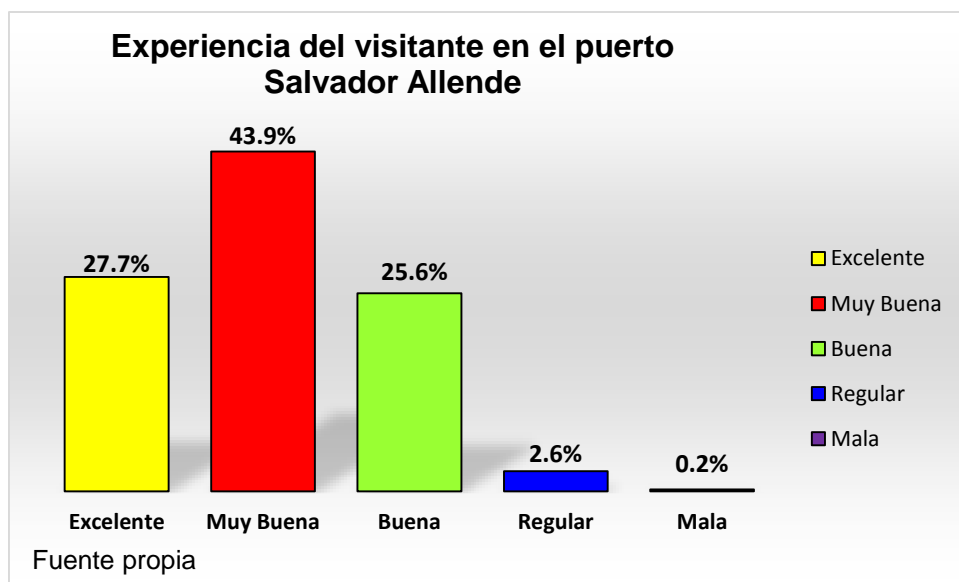


Gráfico 14 Experiencia de las personas al visitar el puerto. Fuente propia

En cuanto a la experiencia, en el gráfico 12 se muestra que la población visitante ha hecho una valoración con su visita al puerto Salvador Allende, donde cada persona ha afirmado: Excelente (27.7%), muy buena (43.9%), buena (25.6%), regular (2.6%) y mala (0.2%).

Los porcentajes mostrados anteriormente, indican que existe una mínima parte de encuestados que afirmaron haber tenido una experiencia regular y mala en su visita al puerto (2.6% y 0.2%) respectivamente.

Es importante destacar, que la mayor parte de los visitantes han tenido muy buena experiencia al haber visitado este sitio (43.9%), seguidamente los que tuvieron excelente (27.7%) y buena (25.6%).

Por lo que, se identifica que el mayor porcentaje de personas tuvieron muy buena experiencia. Cabe mencionar que esta parte expresó que en el sitio han encontrado los atractivos necesarios para satisfacer sus necesidades de recreación.

3.3 Demandas de la población visitante

La creación de servicios en un sitio turístico, es de gran importancia ya que éstos son los que satisfacen las necesidades de la población visitante y están dirigidos para la atención de las demandas.

En el caso del puerto "Salvador Allende", los visitantes entrevistados han expresado los servicios que consideran necesarios incluirse para complementar la oferta turística en el sitio.

A continuación se presentan los servicios que demandan los visitantes según las entrevistas realizadas:

María Hernández: Expresó que considera necesario el servicio de transporte, para que las personas que no tienen vehículo, no se les dificulte la llegada al puerto y tengan un medio que utilizar para visitar el sitio.

Asimismo, manifestó que en el sitio es necesario un hotel, como medio de alojamiento para todas aquellas personas que no residen en la capital, es decir para turistas extranjeros que deseen o necesiten alojarse para permanecer en el sitio.

Andrés Ramírez: Considera necesario un servicio de transporte que permita la facilidad de acceso para llegar al sitio y más juegos para niños.

Jorge Luis Castillo: Manifestó la alternativa de que en el sitio existieran piscinas y que también sería bueno que hubiese un recorrido desde el puerto hasta un sitio donde pase la mayoría de rutas ya que no todo el mundo tiene vehículo.

La evaluación hecha por los visitantes entrevistados, refleja en general que para complementar la oferta turística en el puerto Salvador Allende, el servicio más demandado es el transporte.

Capítulo IV. Propuesta para el cumplimiento de las demandas turísticas en base a la oferta del puerto Salvador Allende

En este capítulo, se abordará un plan de propuesta para las posibles soluciones en los elementos intrínsecos de la oferta que se está brindando en el complejo turístico puerto "Salvador Allende". Esto en base a los análisis de resultados anteriormente expuestos, conforme a las sugerencias que han expresado los visitantes como representantes de la demanda turística real.

Dependiendo de las necesidades de la demanda se puede mejorar la oferta turística en un destino, ya que el cumplimiento de esas necesidades implica que cada producto y servicio se adecuen a las exigencias de esa demanda específica para garantizar su plena satisfacción.

De manera que los visitantes entrevistados mencionaron las siguientes sugerencias para mejorar la oferta turística en el puerto Salvador Allende:

Según **Andrés Ramírez** "como te decía antes un servicio de transporte que facilite el acceso, algo así como los chayo buses o algo para que la gente que viene en bus y que no tienen coches no tengan que caminar tanto"

Jorge Luis Castillo expresó "que sigan mejorando la atención al cliente, que no pierdan la calidad de sus servicios y que refuercen la seguridad en los alrededores del lugar".

María Hernández opinó "para mejorar es vital contar con un servicio de transporte turístico, como complemento para facilitar el traslado al puerto".

Cabe mencionar que el transporte es un factor determinante en los servicios turísticos de un sitio, ya que representa el medio de llegar a un determinado destino.

Según las entrevistas realizadas a los visitantes, es evidente que el servicio de transporte es una de las necesidades expresadas por los visitantes en relación a las sugerencias, por lo que, es necesario contar con un medio de transporte que facilite el desplazamiento de las personas al sitio en estudio, con el fin de que las personas que no poseen vehículo logren transportarse sin necesidad de recorrer grandes distancias para visitar el complejo.

Como se ha de observar, las opiniones de los entrevistados coinciden con el dictamen de los investigadores encargados de desarrollar la problemática ya que para dichos investigadores los entrevistados no hacen más que reiterar los vacíos que existe hasta ahora en la oferta del sitio. Por otro lado las manifestaciones de los prestadores de servicios son otras ya que recalcan que hasta el momento se ha cubierto en gran manera la demanda de los visitantes tanto nacionales como extranjeros y consideran que lo que aún no se aborda en la planta turística es un complejo de estadia turística temporal ya sea a manera de hotel o parador turístico en el que el visitante pueda explorar a tiempo más alargado la oferta del lugar.

4.1 Seguridad limitada en las áreas circundantes

En un destino turístico, la seguridad es de gran importancia, ya que implica la protección de la vida (la salud y la integridad física, psicológica y económica) y constituye una variable primordial en la valoración de la demanda turística. Según las encuestas realizadas la mayor parte de los visitantes expresaron sentirse satisfechos con la seguridad en el puerto Salvador Allende, manifestando además que el sitio es uno de los más seguros de la ciudad.

No obstante, se reconoce que en las áreas circundantes al destino turístico en estudio la seguridad es limitada, debido a que se encuentra rodeado de barrios donde se localizan zonas peligrosas por las cuales las personas pueden circular para poder llegar al sitio, exponiéndose ante cualquier delito o circunstancia que les pueda afectar.

De igual forma, la seguridad es un factor que interviene en la demanda turística potencial, ya que ésta es valorada por las personas antes de elegir un destino para visitarlo; por lo que, si perciben inseguridad deciden no visitar el sitio.

4.2 Vulnerabilidad a factores naturales y antrópicos

El área del puerto Salvador Allende, se ha considerado vulnerable desde el punto de vista geológico y frente a las amenazas como son las inundaciones.

Desde el punto de vista geológico, según el Instituto Nicaragüense de estudios territoriales (INETER 2005) el 31 de marzo de 1931, el destructivo terremoto superficial, de magnitud 5.3-5.9, produjo una ruptura superficial a lo largo de una falla de dirección Noreste (Falla Estadio) en la zona occidental de Managua.

De los planteamientos anteriores se deduce, que el área donde se ubica el puerto Salvador Allende se considera vulnerable, debido a que la Falla Estadio, nace en el lago de Managua, específicamente cerca del puerto, por ésta razón se producen sismos que pueden poner en riesgo la vida de las personas.

El puerto "Salvador Allende", también es vulnerable frente a amenazas como son las inundaciones. Dado que, en años anteriores se han registrado periodos de inundación en el lago Xolotlán.

Según El Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA 2010), en octubre del año 1998-período de referencia del Huracán Mitch, el lago Xolotlán alcanzó 109.51 Km² es decir el lago extendió su área de 1,052.9 km² a 1,162.41 km² con una cota máxima de 41.90 msnm, afectando principalmente a pobladores de 25 comunidades con 5,251 pobladores y 955 viviendas de 3 municipios: Tipitapa, San Francisco Libre y Mateare.

Según MARENA "al primero de Octubre del año 2010 el lago alcanzó una cota de 42.65 msnm es decir 0.75 m más que el período Mitch evaluado". En ese mismo año, las precipitaciones provocaron la inundación del muelle, en el puerto Salvador Allende (LA PRENSA 2013).



Imagen 39 Inundación en el área del puerto Salvador Allende. Fuente: LA PRENSA

Sobre la base de las consideraciones anteriores, a pesar de que la ubicación del puerto Salvador Allende es prestigiosa también es una debilidad, ya que al encontrarse a orillas del lago Xolotlán, es un área muy vulnerable a las inundaciones a la hora de precipitaciones excesivas. Esto incide negativamente, ya que no solamente puede detener la actividad turística en el sitio sino también que pone en riesgo la vida de los visitantes y las personas que laboran en el sitio, además de provocar cuantiosas pérdidas materiales y económicas para los empresarios que tienen sus negocios en este lugar.

Por otra parte, el área donde se localiza el sitio en estudio es vulnerable frente a las amenazas antrópicas como es la contaminación ambiental, ya que se encuentran empresas o industrias cercanas al complejo turístico, las que son grandes generadoras de desechos (sólidos, líquidos y gaseosos) contaminantes que impactan negativamente el ambiente, afectando la salud de los visitantes durante su visita al puerto.

4.3 Acceso limitado a personas que no poseen vehículos automotores

La debilidad se origina a partir de la concepción que antes se ha mencionado. El acceso limitado de transporte influye en gran manera en la estadía del visitante pese a que por dicho factor las personas no pueden gozar como realmente quisieran su visita en el complejo turístico puerto Salvador Allende, el motivo principal es que gran parte de la población no posee un medio de transporte propio en el que puedan transportarse en caso de querer prolongar su visita en horas nocturnas es por esto que se ha realizado una propuesta de para la posible solución de dicha problemática.



*Imagen 40 Perspectiva de transporte.
Fuente El 19 digital*



*Imagen 41 Avenida Bolívar de noche.
Fuente El 19 Digital*

4.4 Falta de infraestructura hotelera para el alojamiento de visitantes

En este caso la debilidad parte de la idea de los visitantes de los distintos departamentos del país. Ellos expresan que les gustaría que la visita a este sitio se prolongara ya que les gustaría experimentar del entretenimiento nocturno de los distintos establecimientos. Y qué mejor que el complejo cuente con un sitio de alojamiento o un segmento dentro de la infraestructura que incluya un parador turístico para que las personas foráneas puedan quedarse por lo menos de un día a otro sin tener que alejarse tanto del sitio y de esta manera poder realizar dicha actividad de ocio y recreación y que la visita sea completamente satisfactoria. Es por ello que dentro de las alternativas de solución se han formulado estrategias para poder suplir en determinado plazo esta necesidad que está enmarcada dentro de la futura oferta turística del lugar.



Imagen 42 Proyección de complejo hotelero. Fuente Cámara de hostelería Latinoamericana

Para representar la situación actual de la oferta y demanda turística en el puerto "Salvador Allende", se ha elaborado la matriz FODA con el propósito de obtener un diagnóstico preciso, presentándose resumida y esquemáticamente los puntos fuertes y las oportunidades, los puntos débiles y las amenazas.

MATRIZ FODA	
<p><u>FORTALEZAS</u></p> <p>F1. Buena Oferta turística.</p> <p>F2. Numerosa y variada oferta de establecimientos gastronómicos.</p> <p>F3. Coordinación interinstitucional.</p> <p>F4. Infraestructura óptima.</p> <p>F5. Recurso Humano calificado.</p> <p>F6. Diversas Actividades de ocio y recreación.</p>	<p><u>OPORTUNIDADES</u></p> <p>O1. Inexistencia de Competencia.</p> <p>O2. Demanda de servicios turísticos.</p> <p>O3. Afluencia dinámica.</p> <p>O4. Oferta de empleos.</p>
<p><u>DEBILIDADES</u></p> <p>D1. Seguridad Limitada en las áreas circundantes</p> <p>D2. Vulnerabilidad a factores antrópicos y naturales.</p> <p>D3. Transporte público limitado.</p> <p>D4. Falta de infraestructura hotelera.</p> <p>D5. Escasez de medio para el consumo de agua potable gratuita.</p> <p>D6. Carencia de servicios médicos.</p>	<p><u>AMENAZAS</u></p> <p><u>PERMANENTES</u></p> <p>A1. Aparición de otro destino turístico.</p> <p>A2. Cambio en el flujo turístico.</p> <p><u>CIRCUNTANCIALES</u></p> <p>A1. Inseguridad en áreas aledañas al sitio.</p> <p>A2. Acción Antrópica.</p>

Tabla 15 FODA de la oferta y demanda turística en el puerto Salvador Allende. Fuente propia

En base al FODA realizado anteriormente se han identificado debilidades en el área de estudio, las cuales pueden ser retomadas para realizar acciones que contribuyan al fortalecimiento de la oferta turística en el sitio.

Para el cumplimiento de las demandas turísticas en el puerto "Salvador Allende" y en torno a las debilidades identificadas se han elaborado propuestas, las cuales están contenidas en el plan de mejoramiento de la oferta turística.

Ya que se tienen las distintas semblanzas de los protagonistas involucrados en la dinámica funcional integral de la oferta y demanda actual en el puerto "Salvador Allende", se ha realizado la tarea de formular distintas propuestas de cara a aportar posibles soluciones, para que de esta forma el progreso de la actividad turística en conjunto de la oferta y demanda real del sitio, sea brindada eficazmente y que de esta manera la afluencia de los visitantes sea mayor y genere así beneficios para todos los involucrados.

4.5 Plan de mejoramiento de la oferta turística en el puerto "Salvador Allende"

Propósito 1: Que cada visitante que asista al complejo turístico puerto "Salvador Allende" goce de seguridad no solo dentro del sitio sino también en las áreas circundante a este.

Debilidad: Seguridad limitada en las áreas circundantes.

Meta	plazo	Indicador	Responsable	Acciones
Que todas las áreas aledañas o áreas circundantes al puerto Salvador Allende cuenten con presencia policial permanentemente.	Noviembre 2016	Agentes policiales a lo largo de toda la avenida de Bolívar a Chávez y sectores cercanos al puerto.	Policía Nacional. Consejo de poder ciudadano del distrito.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar plan de verificación de puntos focos de delincuencia. • Instalar móviles policiales en puntos clave. • Realizar capacitaciones con la población aledañas donde se les brinde información a los ciudadanos en función de prevenir los delitos que se puedan presentar. • Ejecutar campañas publicitarias alusivas a la prevención de delitos.

Tabla 16 Propuesta para la seguridad en áreas circundantes al puerto. Fuente propia

Propósito 2: Lograr un ambiente en el que existan medidas de prevención en caso de cualquier evento natural o antrópico que atente contra la seguridad de las personas que visitan el complejo turístico puerto "Salvador Allende".

Debilidad: Vulnerabilidad a factores naturales y antrópicos.

Meta	plazo	Indicador	Responsable	Acciones
Planificar medidas de prevención en el complejo turístico, como gestión del riesgo de desastre para reducir los efectos negativos que pueden ser causados por un evento natural o antrópico en la población visitante, el ambiente y los bienes.	Septiembre 2016	Compromisos que tomen en cuenta la responsabilidad social empresarial entre empresas privadas e instituciones encargadas del cuidado y preservación del medio ambiente y los recursos naturales.	Empresa privada. MARENA SINAPRED ALMA	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación entre las instituciones para consensuar medidas que contribuyan a la seguridad de los visitantes durante su permanencia en el sitio. • Realizar inspecciones para asegurar que las empresas o industrias cercanas al complejo turístico, no realicen actividades que puedan atentar contra el ambiente y la salud de los habitantes y visitantes del puerto.

Diseñar afiches informativos que contengan las medidas de prevención y mitigación de desastres en lugares visibles para el visitante.	Octubre 2016	Letreros en los que se da a conocer las medidas de prevención y mitigación a tomar en caso de que ocurra cualquier evento o fenómeno natural en las áreas más concurridas del complejo turístico	Empresa Portuaria Nacional (EPN) Prestadores de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las áreas más vulnerables del puerto Salvador Allende. • Establecer rutas de evacuación y puntos de reunión en el puerto Salvador Allende. • Realizar 2 simulacros de desastres dos veces al año como mínimo. • Creación de panfletos en los que se brinde información a los visitantes del sitio sobre las acciones que se llevan para la gestión del riesgo.
---	--------------	--	---	---

Tabla 17 Propuesta en relación a la vulnerabilidad a factores antrópicos y naturales. Fuente propia

Propósito 3: Implementación de un medio de transporte en el cual las personas que no cuentan con un vehículos, puedan ser transportados desde la avenida de Bolívar a Chávez hasta el Puerto Salvador Allende por medio de un transfer que haga paradas en las estaciones de buses cercanas a la ruta vial.

Debilidad: Acceso limitado a personas que no poseen vehículos automotores.

Meta	Plazo	Indicador	Responsable	Acciones
Contar con un recorrido fijo los 7 días de la semana con un horario establecido para que garantice el transporte y la integridad de la población visitante al puerto.	Noviembre 2016	Bus o vehículo con capacidad para trasladar como mínimo a 30 personas.	Alcaldía de Managua(ALMA) Empresa Portuaria Nacional (EPN)	<ul style="list-style-type: none"> • En coordinación con las instituciones involucradas adquirir un medio de transporte. • Asignar a personas para que sean encargadas de este medio y traslade a las personas. • Hacer uso de medios audiovisuales en los que se dé a conocer al visitante la existencia de un medio de transporte.
Establecer una ruta para que los visitantes tengan la alternativa de abordar un medio de transporte que les permita disfrutar el recorrido de la avenida de Bolívar a Chávez.	Noviembre 2016	Número de visitantes que aborden el transporte.	Alcaldía de Managua(ALMA) Empresa Portuaria Nacional (EPN)	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un Mapa en el que se establezca la ruta que tomara el transporte y las paradas que este hará a lo largo del recorrido. • Dar a conocer por medios de comunicación la creación de esta ruta y desde cuando se ejecutara la iniciativa.

Tabla 18 propuesta con respecto al acceso limitado para las personas que no poseen vehículos automotores. Fuente propia

Propósito 4: Construcción y aprovisionamiento de un hotel en el puerto "Salvador Allende" para el alojamiento de visitantes tanto de los distintos departamentos del país como extranjeros.

Debilidad: Falta de infraestructura hotelera para el alojamiento de visitantes.

Meta	Plazo	Indicador	Responsable	Acciones
Ofrecer servicios de hospedaje a las personas que visitan el puerto y deseen alojarse más de un día en el sitio y que pueda desarrollar su actividad de ocio y recreación.	Julio 2020	Complejo hotelero construido.	Alcaldía de Managua(ALMA) Empresa Portuaria Nacional (EPN)	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un perfil de proyecto. • Generar un estudio de viabilidad de la iniciativa del proyecto. • Formular un estudio de impacto ambiental. • Realizar gestiones con instituciones encargadas en asuntos hoteleros y en el desarrollo de un futuro complejo hotelero en las inmediaciones del puerto Salvador Allende. • Involucrar al Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) para la capacitación continua de los futuros colaboradores de dicho complejo hotelero.

Tabla 19 Propuesta de construcción de infraestructura hotelera. Fuente Propia

Propósito 5: Instalación de oasis en el complejo turístico para el consumo de agua potable de los visitantes que ingresan al sitio.

Debilidad: Escasez de medio para el consumo de agua potable gratuita.

Meta	Plazo	Indicador	Responsable	Acciones
Ofrecer a las personas que visitan el sitio, el servicio de agua potable gratuito en un sitio no solo visible sino también accesible con el fin de cubrir las necesidades de estos.	Septiembre 2016	Grifos instalados en puntos clave del sitio turístico.	Alcaldía de Managua(ALMA) Empresa Portuaria Nacional (EPN)	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar modelos de oasis funcionales y modernos. • Instalación de estructura necesaria para los Oasis con grifos. • Creación de rótulos o afiches que den a conocer a los visitantes la existencia de los mismos. • Por medio de perifoneo realizar campañas de educación ambiental en pro del cuidado y preservación no solo del vital líquido, sino también de la infraestructura del sitio.

Tabla 20 Propuesta de instalación de oasis en el puerto. Fuente propia

Propósito 6: Aprovisionamiento de unidad médica para el resguardo y protección integral de los visitantes que concurren el complejo turístico puerto “Salvador Allende”

Debilidad: Carencia de servicios médicos.

Meta	Plazo	Indicador	Responsable	Acciones
Brindar a los visitantes, a través de instalaciones con aprovisionamiento y personal médico un servicio que les asegure atención integral en caso de cualquier emergencia o eventualidad que atente con la salud de los mismos.	Enero 2017	Puesto médico instalado con personal e insumos médicos.	Ministerio de salud (MINSA) Empresa Portuaria Nacional (EPN)	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar coordinación entre las instituciones involucradas y gestionar la construcción de un puesto de salud o bien la instalación de un hospital móvil. • Dar a conocer a los visitantes la existencia de este a través de medios audiovisuales. • Realizar campañas de sensibilización con todos los protagonistas del sitio para prevenir enfermedades.

Tabla 21 Propuesta de aprovisionamiento de unidad médica. Fuente propia

Conclusiones

Al finalizar esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Los elementos físicos geográficos del espacio donde se localiza el puerto "Salvador Allende", inciden positivamente en la actividad turística que se desarrolla en él ya que según los visitantes es el paisaje natural la principal atracción para visitar el sitio.
2. Existe una buena oferta turística en el puerto "Salvador Allende" en relación a los productos y servicios turísticos que se brindan a los visitantes.
3. La oferta turística responde a las necesidades de la demanda, sin embargo no llega a cumplirse, ya que existen vacíos en áreas tales como: infraestructura hotelera en el que contemplen la posibilidad de contar con área de piscinas, un recorrido que permita el traslado de los visitantes que no cuenten con vehículo propio y reforzar la seguridad del área circundante al puerto.
4. El espacio geográfico donde se encuentra ubicado el complejo turístico puerto "Salvador Allende" posee gran vulnerabilidad natural, ya que el hecho de que el mismo este ubicado a orillas del lago Xolotlán está expuesto a las inundaciones periódicas del mismo, poniendo de esta manera en riesgo tanto a los visitantes como a las personas e infraestructura con la que permanentemente cuenta el lugar.
5. La localización de la falla geológica Estadio en las cercanías del puerto podría generar un sismo o bien un terremoto, lo que representa una amenaza para el puerto y sus visitantes.

Recomendaciones

Ante todos los aspectos ya retomados y analizados el equipo investigador sugiere las siguientes recomendaciones:

1. Que el Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales en conjunto con los encargados de ornato del puerto realicen jornadas de sensibilización y educación ambiental para el uso, preservación y conservación adecuado de las áreas verdes y el medio natural en especial el que rodea el área del complejo turístico.
2. Que el Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales en coordinación con el comité interinstitucional (ENACAL, PGR y MINSA) se encarguen de realizar mediación entre las industrias que se encuentran ubicadas en el área circundante al sitio turístico y asegurar de esta manera la calidad del medio ambiente y recursos naturales del puerto y las áreas aledañas a este, en pro de proteger a los visitantes de todos los contaminantes orgánicos persistentes en suspensión que generan todas estas industrias.
3. Que la Policía Nacional en conjunto con las autoridades del puerto y Sistema Nacional de Prevención ante Desastres, formulen un plan de seguridad en los alrededores del puerto para brindar protección a la integridad de los visitantes.
4. Que el Tecnológico Nacional y el Instituto Nicaragüense de Turismo realicen planes de capacitación a los dueños y personal de los establecimientos que se localizan dentro del puerto, para mejorar la calidad en el servicio que se le brinda a los visitantes que acuden al puerto "Salvador Allende".

5. Que la Empresa Portuaria Nacional en conjunto con la Alcaldía Municipal de Managua implementen un medio de transporte que traslade a las personas que no cuentan con un vehículo propio.
6. Que la Alcaldía Municipal de Managua y la Empresa Portuaria Nacional, para el conocimiento de los visitantes, se den a la tarea de crear un Mapa en el que se establezca la ruta que tomara el transporte y las paradas que este hará a lo largo del recorrido.
7. Que la Empresa Portuaria Nacional instale un hotel con aprovisionamiento necesario para el alojamiento de los visitantes que no sean de la capital y que deseen prolongar más su visita al sitio.
8. Que Alcaldía Municipal de Managua y Empresa Portuaria Nacional instalen oasis con grifos para el consumo de agua potable gratuita para los visitantes.
9. Que en coordinación con la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados y Empresa Portuaria Nacional equipen el complejo turístico con un tanque de almacenamiento de agua potable.
10. Que Alcaldía Municipal de Managua y Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados realicen un plan estratégico para la ejecución de un proyecto que contemple la construcción de un sistema de drenaje integral con el fin de evitar inundaciones a causa de las lluvias.
11. Que el Ministerio de Salud en coordinación con las autoridades del puerto instalen un hospital móvil o bien un puesto médico en caso de cualquier emergencia para resguardar la salud de los visitantes.
12. Que el Sistema Nacional de Prevención ante Desastres realice y esté en constante actualización de los planes de contingencia ante desastres principalmente ante cualquier eventualidad de naturaleza sísmica producto de la falla geológica Estadio.

13. Que la Alcaldía Municipal de Managua continúe con los proyectos de ampliación del puerto "Salvador Allende" con el fin de que sea proyectado con una oferta más completa y atraer más visitantes generando más ingresos al país.

Bibliografía

- al, L. e. (2012). Análisis de Oferta y Demanda Turística en Isla de Sal, Cabo Verde. *Revista dos ventos*, 469-485.
- Alamino, C. (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. Alicante: Marfil .S.A.
- Alcaldía de Managua. (2002). *Caracterización de la Unidad Geográfica y*. Managua: ALMA - División de Urbanismo.
- Boullón, R. (1985). *Planificación del Espacio Turístico*. México: TRILLAS.
- Cáceres, A. (2010). *El turismo, generador de Desarrollo Local. El caso de Puerto Iguazú y la influencia del destino turístico Iguazú Cataratas*. Provincia de Misiones-Argentina: Universidad Internacional de Andalucía.
- Castejón, A. y. (2006). *ELABORACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTAS, CUESTIONARIOS Y ESCALAS DE OPINIÓN*. Alicante: Marfil, S.A.
- Castillo, J. (28 de Septiembre de 2010). Harán muelle flotante en el Salvador Allende. *LA PRENSA*, pág. 4A.
- Cegarra, J. (2012). *Metodos de Investigación*. Madrid: Diaz Santos.
- El 19 Digital. (12 de Julio de 2013). *El 19 Digital*. Obtenido de <http://www.el19digital.com/articulos/ver/titulo:11288-revolucion-sandinista-cultiva-el-esparcimiento-familiar>
- El 19 Digital. (09 de Marzo de 2015). *El 19 Digital*. Obtenido de El 19 Digital: <http://juventudpresidente.el19digital.com/index.php/noticias/ver/1855/puerto-salvador-allende-el-centro-turistico-mas-visitado->
- Flores, D. (2007). *Análisis de Oferta y Demanda Turística del parque natural Sierra de Aracena y Picos de Aroche*. Huelva: Universidad Internacional de Andalucía sede Iberoamericana Santa María de la Rábida.
- González, C. y. (2011). Procedimiento para medir la demanda turística en un destino. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local*, 1-25.
- Gurría Di-Bella, M. (1991). *Introducción al Turismo*. México: TRILLAS.
- Hernández, M. (2011). *Guía para Autogestión de Calidad, servicios turísticos comunitarios*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

- INETER. (2005). *webserver2.ineter.gob.ni*. Obtenido de webserver2.ineter.gob.ni: <http://webserver2.ineter.gob.ni/geofisica/sis/proyectos/micromana/3-geologia-resx.htm>
- INIFOM. (20 de 10 de 2003). <http://www.inifom.gob.ni>. Obtenido de <http://www.inifom.gob.ni>: <http://www.inifom.gob.ni/municipios/documentos/managua/managua2.pdf>
- La voz del sandinismo. (05 de Febrero de 2010). Obtenido de La voz del Sandinismo: <http://www.lavozdelsandinismo.com/nicaragua/2010-02-05/inician-ampliacion-del-puerto-salvador-allende/>
- La voz del Sandinismo. (02 de Febrero de 2012). Obtenido de La voz del Sandinismo: <http://www.lavozdelsandinismo.com/nicaragua/2012-02-02/comenzo-construccion-de-la-segunda-etapa-del-puerto-salvador-allende/>
- Leiva, V. (1997). *Turismo y Gestión Municipal*. Santiago de Chile: Asociación Chilena de Municipalidades.
- MARENA. (Agosto de 2010). www.servir.net. Obtenido de www.servir.net: http://www.servir.net/images/desastres/2010-09-30_Inund_Xolotlan_NI/Situacion_Crecida_del_Lago_Xolotlan_ante_las_lluvias_de_l_periodo_Agosto_300910.pdf
- Ministerio de Turismo de la Nación Argentina. (2014). *Estudio de la Oferta y Demanda Turísticas de las Áreas Protegidas Nacionales*. Argentina: Ministerio de Turismo- Presidencia de la Nación.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (1998). *Introducción al turismo*. Madrid- (España): Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).
- Sampieri, E. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Secretaria de Turismo de México. (2015). *DATATUR.SECTUR*. Obtenido de DATATUR.SECTUR: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Torres, J. (03 de Mayo de 2013). Managua recupera su puerto en el lago. *LA PRENSA*, pág. 6A.
- UNID. (2010). Definición del Turista. En U. I. Desarrollo, *Fundamentos del Turismo* (págs. 1-9). Tula: UNID.
- Valencia, J. (2014). <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/F/FLUJOS-TUR%C3%8DSTICOS-984/>.

Anexos



Guía de observación



SERVICIOS BÁSICOS	DESCRIPCION	SÍ	NO
Agua potable			
Tratamiento de aguas residuales			
Energía Eléctrica			

Infraestructura	Descripción	Bueno	Regular	Malo
Vías de acceso				
Estacionamiento				
Edificaciones				
Otros				

ELEMENTOS	DESCRIPCION.	SI	NO
Transporte	(accesibilidad)		
Señalización			
Rutas de Evacuación			
Áreas Seguras			
Estación policial			
Estación de Bomberos			
Enfermería			
Servicio sanitario			
Internet			
Cabinas telefónicas			
Televisión Satelital			
Espacio de recreación			
Venta de artesanías			
Instalaciones comerciales			
Iniciativa de proyecto de inversión turística			
Otros			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN-MANAGUA



FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS

DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA

Guía de Entrevista

Dirigida a: Empresa Portuaria Nacional (EPN) y Alcaldía de Managua (ALMA)

La presente entrevista se ha elaborado con el objetivo de recopilar datos sobre el turismo en el puerto Salvador Allende, con el fin de elaborar un estudio, se solicita de su tiempo y colaboración para contestar las siguientes preguntas.

Datos generales

Nombre del entrevistado: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

1. ¿Cómo surge la idea de desarrollar un proyecto del complejo Puerto Salvador Allende?
2. ¿Quién es el encargado del desarrollo del proyecto en el complejo?
3. ¿Cuáles son los servicios que más son demandados por la población que visita el complejo turístico?
4. ¿Cómo ve usted la calidad de los servicios que se prestan y la aceptación que tienen estos por la población que visita el complejo turístico?
5. ¿Cómo observan ustedes la aceptación de precios en los diferentes servicios que prestan en el complejo a los visitantes?
6. ¿Consideran ustedes que lo que se oferta en el complejo es suficiente para satisfacer todas las necesidades que los visitantes demanda?
7. ¿Qué mecanismos están usando para ver si la oferta de los productos turísticos son suficientes para garantizar la satisfacción de los visitantes?
8. ¿Cómo y de qué manera han brindado su apoyo al desarrollo del Puerto Salvador Allende?

9. Ha cumplido con las expectativas la ejecución de este proyecto?

10. ¿Cuáles son las perspectivas a futuro para el puerto?



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA,
MANAGUA**

UNAN-MANAGUA



**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS DEPARTAMENTO
DE GEOGRAFÍA**

Guía de Entrevista

Dirigida a: Empresarios

La presente entrevista se ha elaborado con el objetivo de recopilar datos sobre el turismo en el puerto Salvador Allende, con el fin de elaborar un estudio, se solicita de su tiempo y colaboración para contestar las siguientes preguntas.

1. ¿Qué servicios turísticos se ofrecen en este local?
2. ¿Qué atractivos del Puerto cree usted que son beneficiosos para su local?
3. ¿Considera usted necesario diversificar la oferta en su local? ¿Por qué?
4. ¿capacita a su personal para la prestación de servicios? Cada cuanto
5. ¿cree usted que la entrada de visitantes es suficiente para que su local genere beneficio económico?
6. ¿Cree usted que se ha beneficiado su local a partir de la ampliación del Puerto en los últimos años? ¿De qué manera?
7. ¿Cómo percibe la oferta y la demanda de los turistas en su local?
8. ¿Dentro de los servicios que usted oferta, cuál cree que es el de mayor aceptación?
10. ¿De qué manera son apoyados por parte de las instituciones involucradas con el turismo en el puerto?
11. ¿Cuál es su opinión sobre la contribución que hacen las instituciones gubernamentales en la ejecución de los proyectos de ampliación del puerto?



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA



FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA

Guía de Entrevista

Dirigida a: visitantes del Puerto Salvador Allende

El objetivo de la presente entrevista es indagar información acerca de la demanda turística en el Puerto Salvador Allende, con el fin de elaborar un estudio. La información que nos brinde será determinante para el logro de los objetivos de este estudio. Agradecemos su amable atención.

Nombre: _____

Procedencia: _____

1. ¿De qué forma se enteró de la existencia del puerto Salvador Allende?
2. ¿Cuál fue su motivación para visitar el puerto Salvador Allende?
3. ¿Cuál es su opinión sobre de precios en el puerto Salvador Allende?
4. ¿Qué elementos del puerto Salvador Allende le resultaron de su agrado y cuales no fueron de su agrado?
5. ¿Cómo considera la atención en los establecimientos que frecuento durante su visita al puerto Salvador Allende?
6. ¿Qué servicios considera que deben incluirse para complementar la oferta turística en el puerto?
7. ¿Qué tipo de establecimientos considera usted que deberían ser incluidos en el puerto Salvador Allende?
8. ¿Qué sugerencias puede dar usted para mejorar la oferta turística en el Puerto Salvador Allende?
9. ¿Cómo valora su experiencia de visita al Puerto Salvador Allende?



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA,
MANAGUA**

UNAN-MANAGUA



**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS DEPARTAMENTO
DE GEOGRAFÍA**

Encuesta al visitante

La presente encuesta se ha elaborado con el objetivo de recopilar datos sobre el turismo en el puerto Salvador Allende, con el fin de elaborar posteriormente un estudio, se solicita cinco minutos de su tiempo y colaboración para contestar las siguientes preguntas:

Datos Generales (perfil del visitante)

1. a001.Sexo
 1. Masculino
 2. Femenino

2. a002Lugar de procedencia_____
 1. Nacional
 2. Extranjero

3. a003Edad
 1. <18 años
 2. 18-25 años
 3. 26-35 años
 4. 36-45 años
 5. 46-55 años
 6. 56-65 años
 7. > de 65 años

4. a004 Número de personas que integran el grupo de viaje:_____

5. a005 Escolaridad

1. Primaria
2. Secundaria
3. Universidad
4. Otros

6. a006 Ocupación actual

1. Estudia
2. Trabaja

Organización y forma del viaje

1. a007 ¿Cómo se dio cuenta de la existencia de este sitio turístico?

- A. Web
- B. Familiares
- C. Amistades
- D. Otros

2. a008 ¿En cuántas ocasiones ha visitado anteriormente el Puerto?

- A. Primera vez
- B. Segunda vez
- C. Tres a cuatro veces
- D. Más de cinco veces

3. a010 ¿De qué manera emprendió su viaje?

- A. Tour operadora
- B. Cuenta Propia
- C. Empresas

4. a009 ¿Volvería usted a visitar este sitio?

- A. Si
- B. No

C. Tal vez.

Motivaciones

1. a011 ¿Cuál es el motivo principal de su visita?
 1. Estudios
 2. Trabajo
 3. Visita a familiares
 4. Turismo

2. a012 ¿Cuál es la razón principal por la que eligió este destino turístico?
 1. Por su naturaleza y paisaje
 2. Porque quería visitar un nuevo sitio turístico
 3. Porque se lo han recomendado
 4. Por los precios económicos convenientes
 5. Otros

Precios y gasto

1. a013 Para usted, ¿Los precios de los locales, son?
 - A. Accesibles
 - B. Intermedio
 - C. Costosos

2. a014 En promedio, ¿Cuánto ha gastado durante su visita al Puerto?
 - A. Menos de 100 córdobas
 - B. Más de 100 córdobas
 - C. De 200 a 300 córdobas
 - D. Más de 500 córdobas

Nivel de satisfacción

1. a015 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con cada uno de los siguientes elementos durante su visita al puerto?

Elementos	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Paisaje				
Seguridad				
Limpieza				
Restaurante				
Atención				

2. a016 ¿Recomendaría este sitio para realizar turismo?

- A. Si
- B. No
- C. Tal vez Porque:

3. a017 ¿Cómo calificaría su experiencia al visitar el lugar?

- A. Excelente
- B. Muy buena
- C. Buena
- D. Regular
- E. Mala
- F. Muy mala

Aspecto medioambiental

1. a018 ¿De qué manera usted aporta a la preservación del lugar?

- A. No botar basura
- B. Cuidando la infraestructura
- C. Respetando las áreas verdes
- D. Otros (especifique)

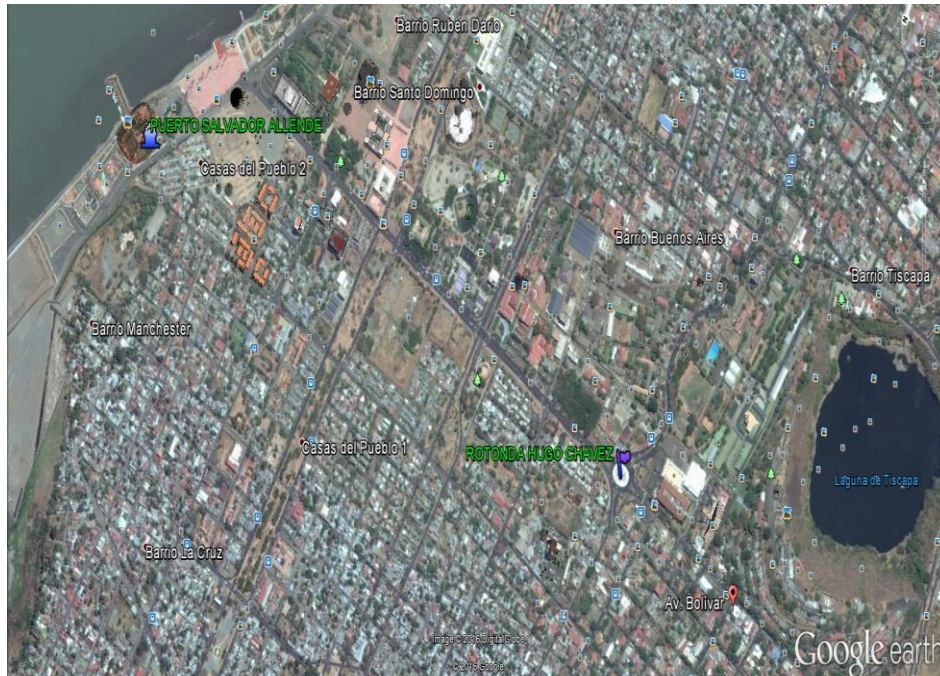


Imagen 43 Imagen Satelital de la Avenida Bolívar - Puerto Salvador Allende. Fuente Google Earth



Imagen 44 Vista al muelle. Fuente propia



Imagen 45 Ranchitos a lo largo del puerto. Fuente. Propia



Imagen 46 Presencia de visitantes en el puerto. Fuente propia



Imagen 47 Bra Sheyla Romero aplicando encuesta. Fuente propia



Imagen 48 Bra Sheyla Romero encuestando a visitante en el puerto. Fuente propia



Imagen 49 Bra. Sheyla aplicando encuesta. Fuente propia



Imagen 50 Br. Gabriel Saballos aplicando encuestas. Fuente propia



Imagen 51 Bra. Valeska Murillo realizando entrevista a prestador de servicio. Fuente propia



*Imagen 52 Bra. Valeska Murillo aplicando encuesta a visitantes.
Fuente propia*



Imagen 53 Bra. Valeska Murillo encuestando a visitantes. Fuente propia