



**UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA**

UNAN - MANAGUA

**Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí**

**FAREM- ESTELÍ**

**Seminario de Graduación para optar al título de Licenciatura en  
Turismo Sostenible.**

**Artículo Científico**

**“Estrategias que contribuyan al Desarrollo del Turismo Interno  
en Granada, Nicaragua durante el II Semestre 2019”.**

**Autores:**

Br. Cruz Armas María Fernanda 15059312

Br. Gadea Herrera César David 15052283

Br. Peralta Balladares Myriam Mabed 15056408

**Tutora:**

MSc. Mariela Gutiérrez

**Estelí, Enero 2020**



**UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA**

UNAN - MANAGUA

**Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí**

**FAREM- ESTELÍ**

**Seminario de Graduación para optar al título de Licenciatura en  
Turismo Sostenible.**

**Artículo Científico**

**“Estrategias que contribuyan al Desarrollo del Turismo Interno  
en Granada, Nicaragua durante el II Semestre 2019”.**

**Autores:**

Br. Cruz Armas María Fernanda 15059312

Br. Gadea Herrera César David 15052283

Br. Peralta Balladares Myriam Mabed 15056408

**Tutora:**

MSc. Mariela Gutiérrez

**Estelí, Enero 2020**

## *Agradecimientos*

*En primer lugar, damos gracias a nuestro buen padre Dios por habernos dado esta gran bendición de concluir esta etapa tan importante en nuestra formación profesional, por estar a nuestro lado siempre especialmente en estos 5 años de estudios siendo nuestra principal fuerza para seguir adelante cuando creíamos que no podíamos más.*

*De igual manera lo dedicamos a nuestros padres que son un pilar importante en nuestras vidas por todo el apoyo incondicional que nos brindaron a través de todos estos años que duró nuestra formación y finalmente a nuestros maestros, que aportaron un granito de arena en la realización de esta meta en especial a nuestra tutora MSc Mariela Gutiérrez a quien agradeceremos toda nuestra vida por todo su trabajo lleno de tanto amor que realizo para con nosotros a lo largo de nuestra carrera, enseñándonos y dando testimonio que es ser un verdadero maestro.*

*“Porque todas las cosas proceden de él, y existen por él y para él. ¡A él sea la gloria por siempre! Amén.” Romanos 11:36*

## *Dedicatoria*

*Este trabajo lo dedico primeramente a Dios por las infinitas bendiciones que ha derramado sobre mi familia, por guiarme a lo largo de los últimos cinco años y ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad, te agradezco padre celestial por darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.*

*A mi madre Gloria Elena Armas por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, por apoyarme siempre, ser la principal promotora de mis sueños y alentarme a seguir adelante, gracias por ayudarme a llegar hasta aquí, es un gran orgullo ser tu hija.*

*A mi segunda madre Guadalupe Armas por creer en mí, por todos sus consejos, valores y principios que me ha inculcado.*

*A mi hermana Isamar Armas por todo su amor y confianza, por ser mi mejor amiga y confidente y estar siempre conmigo en las buenas, pero principalmente por apoyarme en los momentos difíciles de mi vida, Te quiero mucho, hermana.*

*Gracias a Dios por permitirme tener una familia que siempre creyó en mí y gracias a mi familia por ser la motivación para cada día llegar más lejos en mi vida y carrera profesional.*

*María Fernanda Cruz Armas*

## Artículo Científico

*Dedico este trabajo a Dios primeramente por haberme llenado de salud, sabiduría, fuerza y sobre todo porque su presencia nunca me faltó durante todo este tiempo en que anhelaba cumplir este sueño, teniendo la certeza que así será siempre, a la virgen María, porque cada vez que me sentí agotado me refugié en su tierno amor de madre. Dedico este trabajo a mi madre Enedina Isabel Herrera Diaz por todo su amor y empeño, quien ha sido mi mayor inspiración para lograr cualquier meta que he trazado en mi vida, mi padre Max Gadea López, que desde el cielo me ha cuidado, guiándome en todo momento, mi hermana Odalys Yahoska Herrera Espinoza por todos su gran esfuerzo que ha hecho para que yo culminara mi carrera siendo mi mayor ejemplo a seguir, las palabras no me son suficientes para agradecerle todo lo que ha hecho por mí. También a mi familia, seres queridos, amigos y demás personas que me acompañaron en la realización de este sueño.*

***César David Gadea Herrera.***

*Primeramente, agradezco a Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis abuelos, por haber sido mi apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera universitaria, que a través de su amor, paciencia y buenos valores contribuyen a guiar mi camino. A mis compañeros de estudios, mis maestros y amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas, y a todas aquellas personas que durante todos estos 5 años estuvieron a mi lado apoyándome para lograr que este sueño se haga realidad.*

***Myriam Mabel Peralta Balladares***

### Resumen Ejecutivo

El presente trabajo se realizó en la ciudad de Granada-Nicaragua orientado a determinar estrategias que contribuyan al desarrollo del turismo interno en la ciudad de Granada el cual se efectuó durante el segundo semestre 2019.

La metodología utilizada fue de enfoque mixto cuali cuantitativo, según el alcance es descriptivo porque refiere cada una de las características de los establecimientos de servicios turísticos por su clasificación, categoría, dirección así mismo se describen todos los recursos y atractivos turísticos con que cuenta la ciudad, es de corte transversal porque se realizó durante el segundo semestre del año 2019.

Las técnicas que se utilizaron fueron la revisión documental, aplicación de una entrevista dirigida al representante del instituto nicaragüense de turismo (INTUR) de la ciudad de Granada, encuestas con preguntas abiertas y cerradas dirigidas a los distintos establecimientos de servicio turísticos y la observación directa en las visitas continuas al área de estudio.

Con dicho trabajo se logró identificar la oferta turística de la ciudad de granada actual del año 2019, se determinó el comportamiento de la actividad turística mediante un cuadro comparativo de estadistas en semana santa del año 2017, 2018, 2019. Por último, se realizó la propuesta de estrategias específicas con el fin de aportar al desarrollo del turismo interno en dicha ciudad.

**Palabras clave: Desarrollo, Turismo Interno, Estrategias, Granada.**

### Introducción

#### ***“El turismo es una industria de futuro que no teme a los cambios”***

El turismo en la actualidad se ha convertido en uno de los ejes con mayor incidencia en el desarrollo económico a nivel mundial. Según ((OMT), 08 de Octubre 2018) *“Como tercer mayor sector de comercio internacional, con el 10,4% del Producto Interior Bruto (PIB) y responsable de 313 millones de trabajos en todo el mundo, el sector turístico realiza un aporte significativo a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)”*.

Nicaragua, a pesar de ser considerado un país tercermundista, ha logrado sobresalir en el ámbito turístico, siendo este uno de los mayores contribuyentes a la economía nacional, creando mejores condiciones de vida para todos los y las nicaragüenses.

El departamento de Granada es uno de los destinos turísticos más importantes en cuanto a oferta y demanda turística que destacan en el país, debido a su gran valor histórico-cultural por ser la ciudad más antigua (de las dos ciudades coloniales) que posee Nicaragua, siendo reconocida como “La Gran Sultana” o la “París de Centroamérica”.

A partir del mes de Abril del año 2018, el turismo en Nicaragua se vio afectado por distintos factores sociales que han obstaculizado un mayor crecimiento de la actividad turística, afectando directamente la demanda en el departamento de Granada que ha sido uno de los pioneros del turismo en el país.

Debido a lo antes mencionado, surge la necesidad de innovar e incursionar en nuevas estrategias que fomenten el desarrollo turístico en la Ciudad, tomando en cuenta el turismo interno como una alternativa para dar salida a la problemática antes expuesta.

Esta situación ha despertado el interés en promover el desplazamiento de los habitantes nacionales al departamento de Granada, permitiendo la reactivación del turismo en la Ciudad; a su vez, hace posible que los/ las nicaragüenses tengan la oportunidad de conocer y explorar su propio país.

## Artículo Científico

Debido a que esta situación es reciente, aún no existe una investigación o proyectos que ejecuten las estrategias específicas y necesarias para el fortalecimiento del turismo interno; por esto, es de suma importancia crear esta propuesta que se espera, sea de gran aporte a la Ciudad y que el futuro desarrollo turístico nacional permita mayores ingresos económicos al país a través de la generación de empleos, mejorando así el nivel de vida de los pobladores.

Además, este estudio servirá como referencia documental para futuras investigaciones científicas que se realicen con relación a esta temática. De igual manera, se contribuirá a las diversas entidades del sector turismo para implementar nuevas proyecciones en la industria turística.

### **Antecedentes**

*Turismo interno también llamado- por influencia del inglés, turismo “doméstico” (domestic tourism)- engloban a personas que visitan destinos dentro de los límites de su país. Está reconocido como una de las tres categorías principales del turismo. (Boullón, 2009).*

Actualmente la Ciudad de Granada no cuenta con estudios anteriores sobre estrategias para el desarrollo del turismo interno, por lo que no existe una información primaria que pudiera ser utilizada como base inicial para la realización de este trabajo investigativo.

Por tanto, todo lo recopilado será de mucha utilidad para la ciudad y se espera que este informe sea un legado para personas particulares interesadas en el tema.

Sin embargo, en las visitas de campo realizadas a esta localidad se ejecutó un estudio preliminar sobre los documentos con mayor relación a esta temática que permita obtener una mejor perspectiva de la actividad turística actual para lograr el objetivo de crear el plan de acción.

Los antecedentes que se utilizaron como referencia para desarrollar el estudio son: Guía de atractivos turísticos Granada, Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible (PEDTS) departamento de Granada 2013, Boletín estadístico de Turismo 2017, Inventario de establecimientos turísticos 2019



## Artículo Científico

(oferta actualizada), Diagnóstico Turístico Granada 2011, Estadísticas de la actividad turística en semana Santa del año 2017 al 2019.

### Justificación

La presente investigación tiene como objetivo principal conocer la situación actual de la actividad turística en la ciudad de Granada, Nicaragua para proponer un Diseño de estrategias que contribuyan al desarrollo del turismo que oferte la Ciudad no solo a nivel internacional, sino que también los nicaragüenses tengamos la oportunidad de recorrer nuestro país y su diversidad cultural.

El estudio es pertinente porque permite resaltar la importancia del rol que desempeña el desarrollo del turismo interno en la Ciudad de Granada y como este beneficiará social y económicamente a los habitantes.

Por otra parte, favorece la reflexión sobre la problemática para que de esta manera se reestructuren algunas políticas de turismo existentes, con el fin de que estas sean más objetivas y se continúe trabajando en la búsqueda de un bienestar más integral de la población mediante el desarrollo de la actividad turística como un medio estratégico que contribuye a disminuir los niveles de pobreza y por lo tanto a mejorar las condiciones de vida de la población.

Cabe mencionar que actualmente el turismo en el departamento se ha sostenido solo por la visita de los turistas nacionales, es por esto que surge la necesidad de potenciar la oferta turística de la Ciudad de Granada a los diferentes departamentos del país para lograr incrementar la demanda turística nacional.

Este diseño de estrategias para el desarrollo del turismo interno en la Ciudad de Granada pretende mejorar las bases para crear una campaña promocional que permita posicionar la Ciudad de Granada como uno de los principales destinos turísticos de Nicaragua, de esta forma, con una imagen positiva poder desarrollarse económicamente, atrayendo a todo público interesado en conocer, adquirir y aprovechar los recursos, riquezas, productos en los que cada atractivo turístico de Granada se destaque para así promover la imagen que el país necesita y está buscando.

Esta investigación puede ser utilizada como ejemplo a nivel nacional para dar pauta a nuevos estudios que faciliten el análisis con mayor profundidad sobre la

## Artículo Científico

problemática en los diferentes destinos turísticos del país, por esto es importante mencionar que este trabajo investigativo es el primero realizado en la Ciudad de Granada con el propósito de lograr la reactivación del desarrollo turístico nacional e internacional promocionando Granada en los diferentes departamentos del país.

### **Material y Métodos**

Según el nivel de profundidad de la investigación que se realizó el enfoque filosófico es de tipo mixta (cuali-cuantitativa).

El enfoque filosófico de la investigación es mixto, la cual surge de la combinación de los dos enfoques; predominando el cualitativo porque se utilizaron técnicas para recolectar datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos e interacción con los diferentes prestadores de servicios turísticos.

Como se mencionó anteriormente, el estudio comprendió dos vértices o diseños. El cuantitativo consistió en una encuesta realizada a una muestra representativa de 40 establecimientos de servicios turísticos en la Ciudad de Granada, donde se muestra la situación actual de la actividad turística; de igual forma, se toman en cuenta los datos estadísticos de la llegada de turistas en semana santa durante los últimos tres años, siendo ésta proporcionada por el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) del departamento.

La presente investigación es descriptiva ya que consistió en el proceso de recolección y análisis de la información sobre la situación actual del turismo en Granada la cual ha permitido desarrollar estrategias de promoción en la Ciudad tomando como una alternativa el turismo interno para lograr un incremento del desarrollo turístico, investigando desde una perspectiva mixta, llevando a cabo los pasos necesarios para lograr el cumplimiento de los objetivos.

El trabajo realizado es de corte transversal porque se realizó en un período académico que corresponde al II semestre lectivo del año 2019.

Dicho universo lo constituyen 387 establecimientos de servicios turísticos de la Ciudad de Granada, clasificados por servicios de alojamiento, restauración,

## Artículo Científico

centros nocturnos, transporte y guías turísticos, que poseen características similares al objeto de estudio; sin embargo, la muestra está formada por un grupo representativo de prestadores de servicios, el cual lo conforman 40 establecimientos turísticos.

### Resultados

#### **Objetivo Específico N°1: Identificar la oferta turística de la Ciudad de Granada, Nicaragua durante el II Semestre 2019.**

Para cumplir con el primer objetivo, se hizo uso de una ficha de recopilación de datos, donde se obtuvo como resultado la realización de dos inventarios turísticos.

El primer inventario con un total de 43 recursos y atractivos turísticos con los que actualmente se cuenta en la Ciudad, siendo de gran ayuda el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), Granada, que brindó a los investigadores la información necesaria para concluir con esta importante labor.

El segundo inventario que se ha expuesto es de los establecimientos turísticos del departamento de Granada; todos estos con datos actualizados del presente año donde se muestra el nombre, clasificación, segmento, categoría y dirección, con un total de 387 prestadores de servicios turísticos

#### **Objetivo Específico N°2: Determinar la situación actual de la actividad turística de la Ciudad de Granada, Nicaragua durante el II Semestre 2019.**

Para el cumplimiento del segundo objetivo se decidió realizar un cuadro comparativo de la actividad turística en el departamento de Granada, en el que se presentan los datos estadísticos de la demanda turística de los últimos 3 años durante el período de semana santa donde se muestra que hubo una disminución de la actividad en el año 2018; sin embargo, en el presente año ha logrado recuperarse el turismo de forma notoria.

Cabe mencionar que los datos expuestos son generales, donde no se distingue el número exacto de turistas nacionales e internacionales que visitaron el departamento, lo cual sería de gran importancia para conocer más a fondo cuál

## Artículo Científico

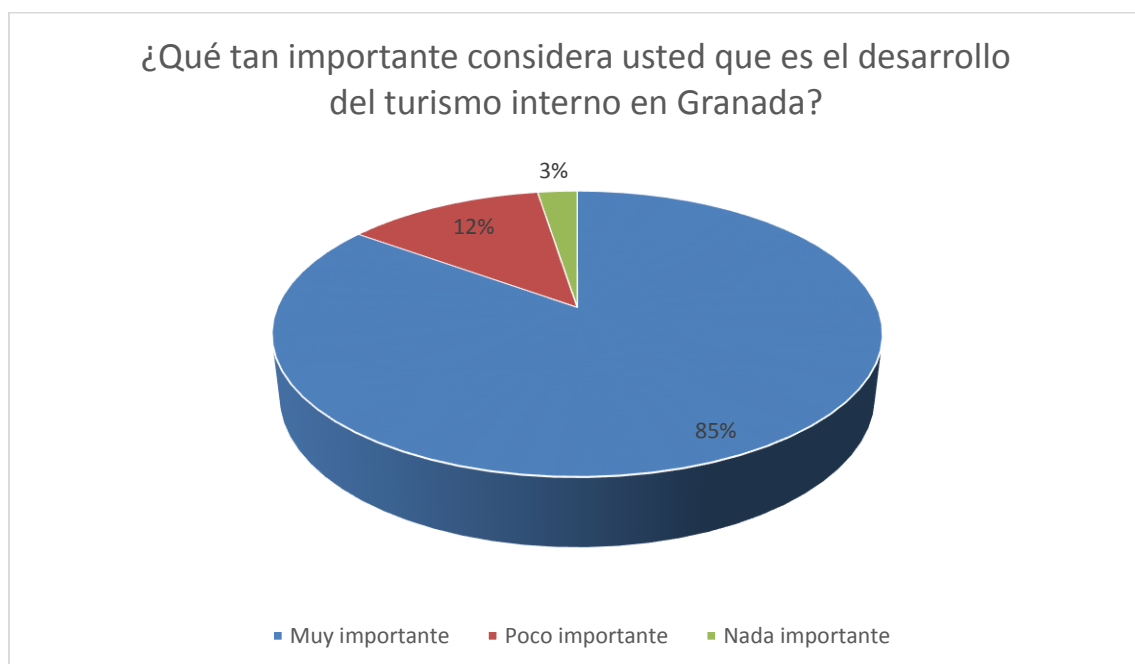
es la demanda potencial del turismo en Granada, ya que no se cuenta con estos datos.

Sin embargo, el grupo investigador decidió realizar una entrevista al Sr. Álvaro José Medina, representante del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) Granada, para esto se ha decidido procesar los resultados a través de un análisis DAFO, debido a que ha sido una conversación más profunda que permitió conocer información de gran relevancia para la presente investigación acerca de la situación actual de la Ciudad.

### **Objetivo Específico Nº3: Diseñar una propuesta de acciones estratégicas para promover el turismo interno como una alternativa para el desarrollo turístico de la Ciudad de Granada, Nicaragua durante el II Semestre 2019.**

Para el cumplimiento del tercer objetivo se realizó una encuesta a diferentes prestadores de servicios turísticos del departamento de Granada con el propósito de conocer la situación actual del turismo interno en la Ciudad y las estrategias que actualmente están utilizando para promocionar su negocio. Los resultados obtenidos son los siguientes:

#### ***Ilustración 1: ¿Qué tan importante considera usted que es el desarrollo del turismo interno en Granada?***

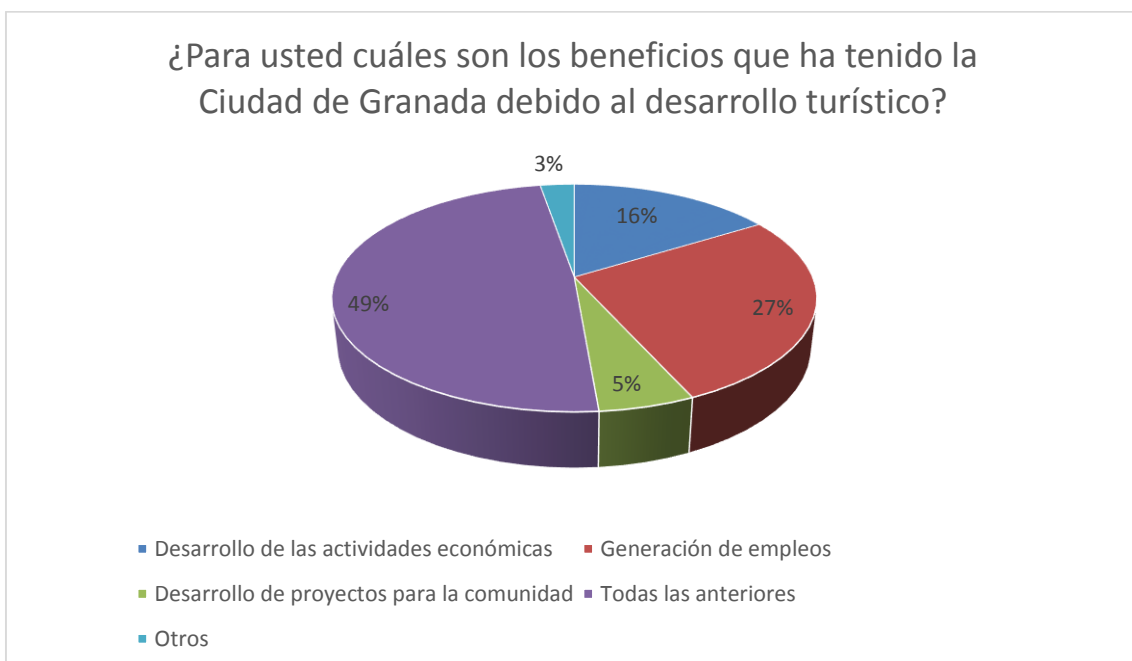


## Artículo Científico

**Ilustración 2: ¿Qué tipo de turista está recibiendo mayormente en su emprendimiento?**



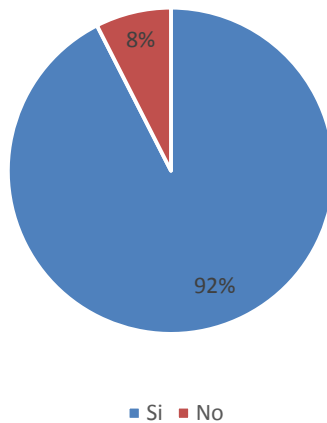
**Ilustración 3: ¿Para usted cuáles son los beneficios que ha tenido la Ciudad de Granada debido al desarrollo turístico?**



**Ilustración 4: ¿Cree usted que la Ciudad de Granada necesita el diseño e implementación de nuevas estrategias que contribuyan al desarrollo del turismo interno?**

## Artículo Científico

¿Cree usted que la Ciudad de Granada necesita el diseño e implementación de nuevas estrategias que contribuyan al desarrollo del turismo interno?



Es de gran importancia diseñar e implementar nuevas estrategias que contribuyan al desarrollo del turismo interno en la ciudad, con el fin de incrementar la demanda turística en Granada, y a su vez, permitir que los nicaragüenses tengan la oportunidad de explorar las bellezas paisajísticas con las que cuenta la ciudad; además de traer grandes beneficios a la población Granadina como la generación en empleos directos e indirectos y el desarrollo de actividades económicas y de proyectos en la comunidad.

Para cumplir con el propósito antes expuesto, se ha decidido proponer cinco estrategias que aporten un incremento en la demanda turística nacional en el departamento de Granada. Las estrategias son las siguientes:

Nº	Objetivos	Estrategias	Acciones
1	Fomentar del turismo interno en la educación primaria para lograr la formación del niño en el conocimiento de los atractivos naturales y culturales de la ciudad de Granada.	Estrategia de Fomento del Turismo Interno en la Educación Primaria.	Viajes escolares. Juegos infantiles. Charlas sobre sensibilización del turismo interno.
2	Proporcionar información de interés y utilidad a los turistas	Guía Turística "Granada Colonial y Encantadora".	Divulgación de la guía turística en los principales establecimientos de

## Artículo Científico

	y/o viajeros sobre la ciudad de Granada-Nicaragua.		servicios turísticos de los diferentes departamentos del país.
3	Promover la ciudad de Granada en las distintas terminales de los departamentos más representativos del país.	Spot Publicitario de Granada en Terminales de buses en diferentes departamentos del País y Street Marketing.	Propuesta del spot publicitario de la ciudad de Granada en las distintas terminales del país.
4	Promover el desplazamiento de las familias nicaragüenses hacia los diferentes sitios turísticos que ofrece la ciudad de Granada.	Organizar Viajes familiares.	Elaborar un paquete turístico familiar. Destacar los principales sitios turísticos accesibles a las familias.
5	Promover los atractivos turísticos de la ciudad de Granada en los establecimientos turísticos de los diferentes departamentos del país a través de stickers.  Contribuir a mejorar la demanda en los establecimientos turísticos a través de los stickers como estrategia de descuento.	Stickers de los sitios más representativos de la ciudad de Granada.	Diseño de Stickers con los distintos atractivos turísticos que posee la ciudad de Granada Nicaragua.

## Conclusiones

Es necesario trabajar en pro del turismo interno que se dirija a la aplicación de estrategias que contribuyan reequilibrar la economía nacional mediante la redistribución de los ingresos nacionales, a infundir una conciencia más clara del potencial turístico que posee la Ciudad de Granada.

Se consiguió identificar la oferta turística actual de la ciudad a través de información brindada por el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) Granada, lo cual permite que los turistas tengan una mayor persuasión de la oferta existente en Granada, facilitando así la toma de decisiones al momento de la elección de cada visitante en cuanto a los distintos servicios turísticos.

## Artículo Científico

Se logró determinar la situación actual de la actividad turística de la Ciudad de Granada, lo cual permitirá a INTUR, entidades gubernamentales, ONG, inversionistas y emprendedores locales y nacionales a desarrollar proyectos turísticos con una mayor facilidad y efectividad.

A través del diseño de propuesta de acciones estratégicas se logrará cumplir el propósito principal de la presente investigación de incrementar la demanda turística nacional en el departamento de Granada, aportando mayores ingresos económicos a la población Granadina.

### Recomendaciones

#### **A Ministerio de Educación, Tour Operadoras, Agencias de Viajes e Instituto Nicaragüense del Turismo (INTUR):**

Poner en marcha las diferentes estrategias propuestas para el desarrollo del turismo interno en la ciudad de Granada.

#### **A Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) Granada y prestadores de Servicios Turísticos de la Ciudad:**

Crear un plan estratégico desarrollo del turismo en la ciudad de Granada.

Actualizar anualmente el inventario de los recursos y servicios turísticos de la ciudad de Granada.

Reactivar los centros de información turística que están ubicados en distintos puntos de la ciudad.

Actualizar las plataformas digitales en cuanto a información turística de la ciudad.

Regular los precios en los servicios turísticos.

Seguir apuntando al desarrollo del turismo interno en la ciudad de Granada.

Promover una excelente calidad en los servicios ofertados.



## Artículo Científico

### Bibliografía

(OMT), O. M. (08 de Octubre 2018). *Turismo, Comercio y la OMT*. Ginebra, Suiza.

Boullón. (2009). Enciclopedia Turismo . En R. C. Mexico: Trillas.