



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

Recinto Universitario Rubén Darío

Facultad de Educación e Idiomas

Departamento de Francés

Carrera Turismo Sostenible

Seminario de graduación para optar al Título de Licenciatura en Turismo
Sostenible

Tema:

Emprendimiento y turismo creativo en Nicaragua

Subtema:

“Propuesta de emprendimiento de la Tour Operadora Raíces Nicas especializada
en Turismo Creativo en el año 2022”

Autores:

Br. Miranda Arteaga Francys Junieth

Br. Rodríguez Mendoza Andrea Cecilia

Br. Sequeira Hernández Madeline Esther

Tutora:

MSc. Lisseth G. Castro Soza

Viernes, 25 de noviembre de 2022

Agradecimientos

Primeramente, le agradezco a Dios por darme la sabiduría, entendimiento y perseverancia para realizar cada uno de mis trabajos a lo largo de estos cinco años y permitirme culminar esta etapa de mi vida.

Les agradezco a mis padres y hermano, porque son mi motivación e inspiración principal, a mi madre Ericka Mendoza por brindarme su apoyo incondicional, por escucharme y aconsejarme, por todo el esfuerzo que hizo para que pudiera salir adelante. A mi padre Harold Rodríguez porque siempre me dio ánimos para continuar, estuvo para mí en los buenos y malos momentos y me brindó su ayuda cuando lo necesitaba. También a mi familia y amigos que me dieron su apoyo en este proceso y me motivaron a cumplir mis metas.

A mi equipo de trabajo porque sin su compañía y amistad no hubiera sido lo mismo, estoy agradecida de que hayamos podido trabajar con éxito todos estos años, a pesar de los momentos de estrés siempre nos brindamos el apoyo necesario para culminar este largo camino juntas.

A nuestra tutora MSc. Lisseth Castro, por habernos orientado en este proyecto, por su tiempo y dedicación, por su paciencia para aclarar cada una de las dudas y por aportar en mi desempeño tanto académico como personal.

También agradezco a cada uno de los maestros del colectivo de Turismo Sostenible, por acompañarme a lo largo de la carrera y por transmitir sus conocimientos que me permitieron formarme para ser una mejor profesional.

Andrea Cecilia Rodríguez Mendoza

“Propuesta de emprendimiento de la Tour Operadora Raíces Nicas especializada en Turismo Creativo en el año 2022”

Agradecimientos

Doy gracias primeramente a Dios por toda la sabiduría brindada durante todos estos años de estudio y por el haberme permitido culminar mi carrera universitaria con éxito.

A mis padres Xiomara del Socorro Arteaga Ramos y Juan Heriberto Miranda Martínez por su amor y apoyo incondicional, por ser el pilar de mi vida y por siempre brindarme lo mejor de sí, por su lucha y dedicación para sacarme adelante día a día y por alentarme a siempre seguir adelante y no darme por vencida, gracias a ustedes me he convertido en la profesional que soy ahora.

A mis compañeras de trabajo Andrea Rodríguez y Madeline Sequeira porque han sido un excelente apoyo y equipo de trabajo durante el transcurso de la carrera.

Al colectivo de maestros de Turismo Sostenible por los conocimientos compartidos durante estos cinco años de estudio, por su vocación y acompañamiento, por habernos brindado las herramientas necesarias para salir hoy a enfrentar al mundo y por formarme como una buena profesional.

A la Maestra y Tutora MSc. Lisseth Castro por habernos guiado durante la realización de este trabajo, por su amabilidad, tiempo y dedicación para con nosotras.

A todos, muchas gracias.

Francys Junieth Miranda Arteaga

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme guiado y por brindarme la sabiduría, conocimientos y fortaleza en los distintos momentos de dificultad durante todo este proceso académico y personal.

Agradezco enormemente a mi madre, Gloria Esther Hernández por ser un pilar en mi vida, por su amor, por la confianza que depositó en mí, por su trabajo y esfuerzo en todos estos años, gracias a su gran apoyo incondicional, motivación, por todos los sacrificios que realizó para ayudarme he logrado recorrer este largo camino y culminar esta valiosa etapa de mi vida.

A mis hermanas por escucharme y brindarme sus opiniones y consejos cuando necesitaba de su ayuda y también a mi padre por apoyarme con su habilidad artística en la realización de distintas asignaciones.

A mis compañeras de equipo porque fueron de mucho apoyo durante todos estos años de estudio a través de los cuales compartimos momentos valiosos y divertidos logrando con mucha perseverancia nuestra meta de finalizar la carrera.

Me gustaría agradecer a nuestra tutora MSc. Lisseth Castro Soza por guiarnos, brindarnos su apoyo, dedicación, paciencia, por compartir sus conocimientos y por responder nuestras dudas cada vez que era necesario.

Finalmente, al colectivo de docentes de Turismo Sostenible que gracias a su entrega y enseñanza contribuyeron a la formación de nuevos profesionales.

Madeline Esther Sequeira Hernández

Resumen Ejecutivo

Nicaragua es un país multiétnico y pluricultural que a su vez posee una cultura pintoresca y creativa, cuenta con bailes con distintos ritmos musicales, ciudades coloniales y fuertes industrias artesanales que conservan mucho de su idiosincrasia indígena tanto en su comida como en sus artesanías de estilo precolombino que lo hacen un país rico y atractivo culturalmente.

El país tiene potencial y la oportunidad de desarrollarse turísticamente de manera creativa, a pesar de esto, la oferta en cuanto a turismo creativo es escasa, por ello surge la siguiente interrogante ¿Cómo aprovechar el patrimonio cultural del país para impulsar el turismo creativo? para dar respuesta y solventar parte de esta problemática se diseñaron y promocionaron paquetes y servicios turísticos que involucran la cultura nicaragüense, esto se hizo mediante la “Propuesta de emprendimiento de la Tour Operadora Raíces Nicas especializada en Turismo Creativo”, cuya oferta turística se centra en los departamentos de Carazo, Masaya y León. Dichos destinos poseen un gran acervo cultural, dentro de los cuales destacan aspectos como la gastronomía, la danza y artesanía, permitiendo crear una oferta creativa que se ajuste a las necesidades actuales de esta modalidad de turismo.

En el presente documento se logró abordar la situación actual del turismo creativo en Nicaragua, se expuso la necesidad identificada en el ámbito turístico, las oportunidades para emprender de manera creativa en el sector turístico y la vinculación con los ODS y Plan Nacional de Lucha Contra la Pobreza. Luego, se definió la idea de emprendimiento con la que se aporta al turismo creativo, se elaboró una propuesta de valor y se aplicó de la metodología Canvas para la concepción del modelo de negocio, igualmente se elaboraron matrices de recursos claves, la estructura de costos del emprendimiento planteado y finalmente, se definieron las estrategias de marketing.



Índice

I.	Introducción.....	9
II.	Justificación.....	12
III.	Objetivos	15
	Objetivo General	15
	Objetivos Específicos.....	15
IV.	Desarrollo del Subtema	17
	4.1 Definición de la idea de emprendimiento	17
	4.1.1 Proceso de consulta.....	20
	4.1.2 Propuesta de valor	21
	4.2 Modelo de negocio.....	23
	4.2.1 Mecanismo de visualización.....	23
	4.2.2 Herramienta CANVA	24
	4.3 Matriz de recursos, capacidades humanas y presupuesto para el emprendimiento planteado.....	27
	4.3.1 Matriz de recursos.....	27
	4.3.2 Matriz de capacidades humanas.....	29
	4.3.3 Matriz de presupuesto.....	32
	4.4 Acciones de marketing para el emprendimiento	39
	4.4.1 Estrategia de producto	42
	Carazo.....	42
	Masaya.....	44
	León	46
	4.4.2 Propuesta de afiches publicitarios para los tours.....	48
	49
V.	Conclusiones.....	51
VI.	Bibliografía.....	53
VII.	Anexos	54

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Proceso creativo de la idea de emprendimiento. Fuente: Elaboración propia.	17
Ilustración 2 Taller cultural. Fuente: Elaboración propia.....	18
Ilustración 3 Tour Operadora. Fuente: Elaboración propia.....	19
Ilustración 4 Lienzo Propuesta de Valor. Fuente: Elaboración propia.	22
Ilustración 5 Mecanismo de visualización. Fuente: Elaboración propia.....	23
Ilustración 6 Modelo Canvas. Fuente: Elaboración propia.	26
Ilustración 7 Imagotipo de la Empresa. Fuente: Elaboración propia.	60

Índice de imágenes

Imagen 1 Mapa del departamento de Carazo.	42
Imagen 2 Mapa del departamento de Masaya.	44
Imagen 3 Mapa del departamento de León.....	46
Imagen 4 Visita al Taller-Escuela de Cerámica Valentín López.	60
Imagen 5 Visita al Departamento de Carazo.....	60

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Rango de edad de las personas encuestadas. Fuente: Elaboración propia.	54
Gráfico 2 Género. Fuente: Elaboración propia.	54
Gráfico 3 Conocimiento sobre turismo creativo. Fuente: Elaboración propia.....	55
Gráfico 4 Interés en realizar turismo creativo. Fuente: Elaboración propia.	55
Gráfico 5 Interés por realizar artesanías. Fuente: Elaboración propia.	56
Gráfico 6 Interés por aprender un baile típico. Fuente: Elaboración propia.	56
Gráfico 7 Preferencia de cocina tradicional nicaragüense. Fuente: Elaboración propia.	57
Gráfico 8 Tipo de artesanías. Fuente: Elaboración propia.	57
Gráfico 9 Cantidad de actividades culturales. Fuente: Elaboración propia.	58
Gráfico 10 Cantidad de destinos a visitar. Fuente: Elaboración propia.	58
Gráfico 11 Preferencia por movilizarse en un destino. Fuente: Elaboración propia.	59
Gráfico 12 Idea de emprendimiento más atractiva. Fuente: Elaboración propia. ...	59

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de recursos. Fuente: Elaboración propia.	28
Tabla 2 Matriz de capacidades humanas 1. Fuente: Elaboración propia.	29
Tabla 3 Matriz de capacidades humanas 2. Fuente: Elaboración propia.	30
Tabla 4 Matriz de capacidades humanas 3. Fuente: Elaboración propia.	31
Tabla 5 Estrategia de Distribución. Fuente: Elaboración propia.	39
Tabla 6 Estrategia de Comunicación. Fuente: Elaboración propia.	40
Tabla 7 Estrategia de Promoción. Fuente: Elaboración propia.	40
Tabla 8 Estrategia de E-Marketing. Fuente: Elaboración propia.	41
Tabla 9 Descripción de tour Masaya. Fuente: Elaboración propia.	43
Tabla 10 Costos de tour Carazo. Fuente: Elaboración propia.	43
Tabla 11 Descripción de tour Masaya. Fuente: Elaboración propia.	45
Tabla 12 Costos de tour Masaya. Fuente: Elaboración propia.	45
Tabla 13 Descripción de tour León. Fuente: Elaboración propia.	47
Tabla 14 Costos de tour León. Fuente: Elaboración propia.	47
Tabla 15 Cronograma de trabajo.	61

I. Introducción

Gracias al turismo el ser humano es capaz de experimentar las diversas culturas y formas de vida que existen alrededor del mundo, los turistas se trasladan desde su lugar de residencia habitual hacia otros países, la mayoría de estos aun en vías de desarrollo con el único propósito de conocer la cultura e idiosincrasia del destino elegido, convirtiéndose así en una actividad económica de suma importancia para muchos países. En 2021, según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), se registraron en todo el mundo cerca de 415 millones de llegadas de turistas internacionales y se estima que la contribución económica del turismo en (medida en producto interior bruto directo del turismo) fue de 1,9 billones de dólares.

En la actualidad, las industrias creativas son un sector indispensable en el turismo ya que permiten crear servicios más atractivos, que hagan referencia y fomenten la cultura y costumbres de los destinos que pueden ser una oferta para los turistas tanto nacionales como internacionales generando ingresos. Su unión se considera beneficiosa porque incrementa la demanda, favorece la innovación, contribuye a generar una atmósfera agradable en el lugar y mejora la imagen del destino.

Por lo tanto, en los últimos años se ha desarrollado una nueva modalidad turística la cual lleva por nombre turismo creativo o turismo naranja, según Greg Richards y Crispin Raymond (2000), se define como “el turismo que ofrece a los viajeros la posibilidad de desarrollar su potencial creativo participando activamente de cursos o experiencias características del lugar de su estancia”.

A nivel internacional se han realizado diversos esfuerzos para desarrollar esta modalidad turística por ejemplo, la creación de La Red de Ciudades Creativas de la UNESCO en el año 2004, y que actualmente está integrada por 246 ciudades con el propósito de promover la cooperación hacia y entre las ciudades que reconozcan la creatividad como elemento clave de desarrollo, incluyendo ámbitos creativos como artes digitales, artesanía y artes populares, cine, diseño, gastronomía, literatura y música.

“Propuesta de emprendimiento de la Tour Operadora Raíces Nicas especializada en Turismo Creativo en el año 2022”

Otro esfuerzo a mencionar es el Creative Tourism Network (CTN) un organismo internacional responsable del desarrollo del turismo creativo en todo el mundo fundado en el año 2010 como una organización sin fines de lucro, para promover destinos de todo tipo que apuestan por el turismo creativo para satisfacer la creciente demanda de viajeros en busca de experiencias únicas y así mismo, crear una cadena de valor en los territorios.

En el caso de Nicaragua, el turismo juega un rol importante, debido a que, aporta significativamente a la economía del país, esto se puede observar oficialmente en las estadísticas brindadas por el Banco Central de Nicaragua, donde los datos reflejan que durante el año 2021 la llegada de turistas extranjeros generó ingresos por US\$ 183.8 millones, siendo así la actividad turística uno de los rubros que genera grandes beneficios económicos, por ello siempre se está buscando el cómo incursionar en nuevas cosas, reinventar la actividad creando más productos y servicios turísticos para que siempre exista demanda.

Hoy en día existe una nueva estrategia de desarrollo del sector turístico planteada en el lineamiento VIII del Plan Nacional De Lucha Contra la Pobreza 2022-2026, enfocada en impulsar las modalidades creativas de turismo en todos los campos y espacios aprovechando el acervo cultural, las tradiciones y los patrimonios del pueblo nicaragüense. A raíz de esto, en el país se están realizando esfuerzos por desarrollar propuestas bajo esta modalidad, renovando el sector mediante experiencias que permitan al turista integrarse con la cultura local. Ejemplo de ello son los nuevos circuitos creados recientemente por el Gobierno, a través de diversas instituciones (INTUR, Comisión Nacional de Economía Creativa y el Instituto Nicaragüense de Cultura) en destinos conocidos como Estelí, León, Masaya, San Juan de Oriente, Granada y Bluefields.

Los circuitos actuales de turismo creativo definidos son: Sones de Michigüiste, Circuito Dariano, Manos Creativas, Tierra Viva, Granada Colonial y Tululu Trip. Para la realización de estos, se recomienda a los turistas que sean partícipes de diferentes actividades recreativas que le permitan aprender sobre la cultura local mediante la gastronomía, la danza, la poesía, la música, la artesanía, las



“Propuesta de emprendimiento de la Tour Operadora Raíces Nicas especializada en Turismo Creativo en el año 2022”

festividades y la historia. Sin embargo, se desconoce que estos circuitos sean funcionales y si realmente los turistas los realizan y por quién son operados. Además, a pesar de estos intentos se puede notar la escasa oferta existente en el país en cuanto a turismo creativo y el consumo de productos culturales es bajo según los datos de la “Cuenta Satélite de Turismo de Nicaragua (CSTN)”.

Es por ello, que con el propósito de aportar al turismo creativo en Nicaragua y consolidar una oferta del mismo, se ha creado la presente propuesta de emprendimiento de la Tour Operadora denominada “Raíces Nicas” que busca crear productos creativos - diferenciados aprovechando la riqueza que tiene el país en cuanto a patrimonio cultural tanto tangible como intangible, a su vez, promover el talento de las manos nicaragüenses en las industrias creativas, la preservación de la identidad cultural y arte popular a través del turismo.

II. Justificación

Hoy en día el turismo se ha convertido en una actividad dinámica para los seres humanos, que con el paso del tiempo ha evolucionado creando nuevos modelos que fomenten experiencias participativas que involucren al turista en la cultura local como lo es hoy el turismo creativo.

El interés por emprender en turismo creativo surge de la necesidad de aportar al cumplimiento del objetivo de nación de diferenciar y diversificar la oferta turística, impulsando el turismo creativo y cultural, a través de la oferta de experiencias reales en los destinos turísticos que integre al turista en las actividades culturales y contribuyendo a generar oportunidades para la comunidad local, a partir de su identidad. Así mismo, el emprender en el sector turístico ayudaría a conocer y saber cómo se realiza una propuesta de emprendimiento, agregando valor a la actividad mediante proyectos que impacten positivamente en el desarrollo de cada destino.

Las razones que motivaron a realizar la propuesta de emprendimiento es la necesidad que tiene Nicaragua en crear nueva oferta creativa, aportando a los esfuerzos existentes en cuanto a productos turísticos que van más allá del turismo convencional (de masa, aventura, y sol y playa, etc.) que logren satisfacer las cambiantes necesidades de los turistas. Así mismo, que permita dar a conocer y promover los destinos mediante una oferta diversificada, donde el turista no sea solo espectador sino el protagonista, ya que el país brinda la oportunidad de crear dichas experiencias debido al extenso acervo cultural que posee, pero que lamentablemente no está siendo aprovechado.

El promover la industria cultural en temas turísticos ayudaría a aumentar la producción/consumo de productos turísticos creativos porque como se mencionaba anteriormente los datos otorgados por el Banco Central de Nicaragua durante el año 2021 en el apartado Cuentas de Producción, reflejan que los ingresos económicos en cuanto a la producción turística de servicios culturales y recreación fueron de C\$2,798,094.1, siendo notorio que el consumo de productos culturales es bajo y que se necesitan más productos de este tipo ya que gran parte de la población

“Propuesta de emprendimiento de la Tour Operadora Raíces Nicas especializada en Turismo Creativo en el año 2022”

atiende otro tipo de demanda, una demanda más comercial, por eso no hay mucha producción de servicios turísticos culturales.

Esta propuesta de emprendimiento ayudaría a conservar y resaltar el amplio patrimonio cultural nicaragüense y a las industrias creativas en diferentes territorios beneficiando a la población local promoviendo su participación, generando empleos y haciéndolos protagonistas de la actividad turística, a los prestadores de servicios al aprovechar la esencia cultural y generando ingreso económico y, a los turistas porque se les brindará experiencias auténticas y tendrán a disposición productos turísticos originales basados en la cultura propia del lugar.

El presente emprendimiento aporta al cumplimiento de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:

Objetivo #5 Lograr la igualdad entre los géneros, porque pretende brindar derechos laborales por igual y promover el respeto hacia las mujeres, reconociendo el papel que desempeñan en el sector, ejerciendo roles como artesanas, profesoras de danza, guías y mostrando sus habilidades culinarias en la cocina tradicional. Así mismo, contribuir al Objetivo #8 Trabajo decente y crecimiento económico mediante contratos legales, trabajos bien remunerados y promoviendo un entorno de trabajo seguro. También asegurar que las alianzas que se establezcan con otros operadores turísticos persigan el mismo propósito.

Para aportar al Objetivo # 11 Ciudades y comunidades sostenibles, en el ámbito sociocultural se pretende preservar y promover el patrimonio cultural nicaragüense a través de la oferta turística en los territorios que involucre dichos aspectos donde la población esté de acuerdo y se sienta cómoda. Por último, para cooperar al Objetivo #12 Producción y consumo responsable, en las actividades culturales se procurará un consumo consciente y moderado de los productos locales evitando así el desperdicio de los mismos. Además, como empresa turística se podría alentar a los socios a que adopten prácticas sostenibles en sus áreas de trabajo.



“Propuesta de emprendimiento de la Tour Operadora Raíces Nicas especializada en Turismo Creativo en el año 2022”

Por otro lado, esta propuesta de emprendimiento también aporta al logro de los objetivos contemplados en el lineamiento VIII del Plan Nacional de Lucha Contra la Pobreza y para el Desarrollo Humano; de manera que al ser una Tour Operadora especializada en turismo creativo se impulsarán vivencias que pueden ir desde el contacto directo con el creador hasta el ser parte de la creación de un producto y en donde uno de los objetivos será posicionar y dar a conocer los destinos turísticos creativos en el país a través de una promoción turística atractiva. Como empresa también se procurará tener una buena coordinación y alianzas ya que son aspectos fundamentales que permiten brindar una oferta más completa y armonizada, involucrando a los pequeños negocios y emprendimientos productivos en la oferta turística creativa y cultural promoviendo el consumo de productos locales.

III. Objetivos

Objetivo General

- Construir una propuesta de emprendimiento que genere valor para el mercado nacional e internacional, ajustándose a las necesidades actuales de turismo creativo.

Objetivos Específicos

1. Definir una idea de emprendimiento vinculada al turismo creativo.
2. Aplicar la metodología Canva para la concepción del modelo de negocio.
3. Elaborar una matriz de recursos claves, fuentes de ingresos y estructura de costos del emprendimiento planteado.
4. Diseñar acciones de marketing para el emprendimiento.



Doña Rosa López, Productora



Desarrollo del Subtema

IV. Desarrollo del Subtema

4.1 Definición de la idea de emprendimiento



Ilustración 1 Proceso creativo de la idea de emprendimiento. Fuente: Elaboración propia.

El punto de partida para la definir la idea de emprendimiento fue la identificación de una problemática en el sector turístico y la investigación de la misma, la cual fue la escasa oferta de turismo creativo en Nicaragua, se consultaron diversas fuentes para profundizar en el tema y se observó que a pesar del gran acervo cultural que posee Nicaragua, la oferta y promoción en cuanto a este tipo de turismo es poca.

Luego de dicha investigación se establecieron 3 necesidades mencionadas a continuación:

1. Aprovechar la oferta turística cultural de manera creativa
2. Obtener nuevas experiencias
3. Preservación y cuidado del patrimonio cultural

Después de un proceso de discusión de grupo se llegó a la decisión de seleccionar una necesidad, siendo esta, la de aprovechar la oferta turística cultural de manera creativa, ya que, se pensó que al tratar de resolver esa necesidad también le daba respuesta a la otras que se seleccionaron, ya que, al aprovechar la oferta se les

“Propuesta de emprendimiento de la Tour Operadora Raíces Nicas especializada en Turismo Creativo en el año 2022”

permite a los turistas disfrutar de nuevas experiencias, se daría oportunidad de empleos y se ayudaría a conservar la cultura. Luego se estableció la siguiente pregunta reto ¿Cómo aprovechar el patrimonio cultural del país para impulsar el turismo creativo?

Para darle solución a este reto/necesidad se establecieron dos ideas de emprendimiento explicadas a continuación:

Idea 1

Consistía en un taller cultural el cual estaría enfocado solamente en; gastronomía y artesanías, este se desarrollaría en un espacio delimitado, específicamente en el departamento de Boaco, aquí el turista podrá ser más que un espectador y realizará ciertos platillos típicos de la zona al igual que tendría la oportunidad de aprender a elaborar algunas de las artesanías locales como sombreros o bolsos hechos de palma de pita mediante la explicación de personas dedicadas a esta actividad/oficio.



Ilustración 2 Taller cultural. Fuente: Elaboración propia.

Idea 2

La idea de la Tour Operadora especializada en turismo creativo, busca mostrar una oferta turística nacional de manera diferente, aprovechando el patrimonio cultural y realizando el talento nicaragüense a través de aspectos como la gastronomía, danza y artesanías, en este caso características de las ciudades de Carazo, Masaya y León. Donde el turista viva la experiencia de primera mano, es decir que participe en actividades desde realizar una artesanía, aprender un baile típico y realizar un platillo/dulce tradicional, acompañado de personas locales que le enseñen y ayuden en el proceso, permitiéndole desarrollar su creatividad y profundizar en la cultura.



Ilustración 3 Tour Operadora. Fuente: Elaboración propia.

Finalmente se hizo un proceso de consulta para que posibles usuarios dieran retroalimentación o dieran oportunidad de mejora a las ideas, dicho proceso y resultados se detallan en el siguiente apartado.

4.1.1 Proceso de consulta

Las ideas de emprendimiento fueron presentadas a futuros usuarios (se consultó a 90 personas) a través de una encuesta realizada con la herramienta Google Forms donde los resultados obtenidos ayudan a reforzar la idea de emprendimiento que se quiere llevar a cabo, la idea numero 2 Tour Operadora, esta obtuvo mayor aceptación por parte de los usuarios (79 personas), mostrando la viabilidad que tendría el negocio, la mayoría expresó que les gustaba la idea de visitar varios destinos y movilizarse a través de estos, hacer más de dos actividades y aprender a realizar artesanías y platillos típicos.

La encuesta también reflejó que el turismo creativo es conocido por gran parte de los usuarios (54 personas) quienes están dispuestos a realizarlo, y la creación de la Tour Operadora vendría a promover este tipo de experiencias. De acuerdo a las respuestas obtenidas también se pudo notar que algunas personas están interesadas en aprender a elaborar sombreros artesanales por lo que una modificación a la idea podría ser incluir distintos tipos de artesanías como parte de la oferta y no solo limitarla a artesanías de barro/cerámica, de esta manera procuramos ser flexibles a la hora de diseñar los productos y lograr satisfacer las necesidades de nuestra demanda. También se logró percibir que la mayoría de usuarios interesados en la actividad son personas jóvenes en un rango de edad de 18 a 24 años (50 personas) y en gran parte mujeres (57 personas).

4.1.2 Propuesta de valor

La propuesta de valor de la Tour Operadora Raíces Nicas está dirigida a jóvenes y adultos cuya ocupación sea laboral o académica y que cuenten con un ingreso económico estable, que les guste conocer sobre la cultura nicaragüense y que estén interesados en descubrir nuevos destinos y realizar diferentes actividades.

Así mismo, dicha propuesta está pensada para aquellas personas cuyo impedimento para viajar sea la poca disposición de tiempo y que sólo puedan salir en su tiempo libre, que tengan estrés laboral o académico, que se encuentren cansados de la rutina, la falta de compañía, que tengan información o conocimiento sobre los mismos destinos y actividades turísticas del país.

Es por ello, que como empresa turística esperamos poder aprovechar de ese tiempo libre y hacer que nuestros clientes salgan de la rutina, vivan nuevas experiencias y conozcan nuevos lugares donde puedan relacionarse con la cultura local mediante viajes organizados.

Esto se hará a través de una nueva oferta cultural (turismo creativo) donde se ofrecerán paquetes en los cuales se podrá aprender sobre la cultura nicaragüense mediante las artesanías, gastronomía y danza, siendo así un generador de experiencias recreativas y educativas a través de la visita a distintos lugares.

Dicha oferta es personalizada y procura adaptarse a la disponibilidad y necesidades del cliente, como el ahorro de tiempo y organización de viajes, además el garantizar viajes seguros, métodos de pago, y actividades anti estrés y de relajación que promuevan la integración y participación de estos.

LIENZO DE PROPUESTA DE VALOR

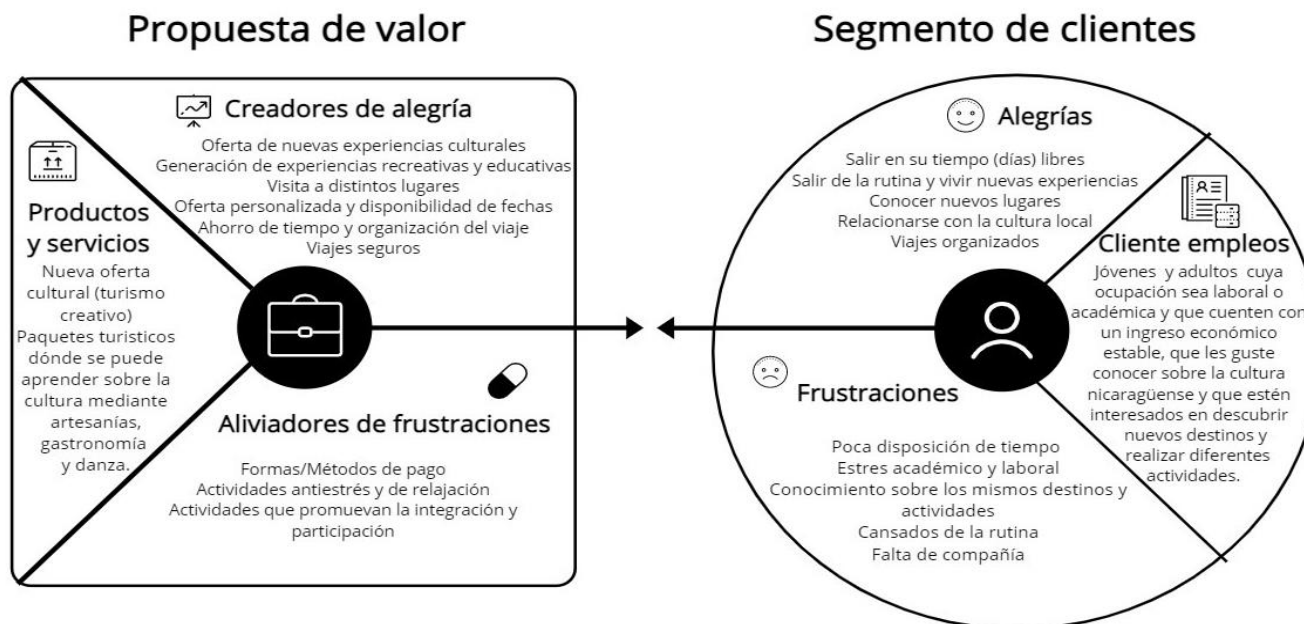


Ilustración 4 Lienzo Propuesta de Valor. Fuente: Elaboración propia.

Frase de valor

Tour Operadora Raíces Nicas es una empresa especializada en paquetes turísticos creativos con un alto componente humano para aquellos jóvenes y adultos que cuenten con un ingreso económico estable y que estén interesados en conocer sobre la cultura nicaragüense y descubrir nuevos destinos, disfrutando de su tiempo libre a través de viajes organizados que brinden nuevas experiencias creativas durante su viaje.

4.2 Modelo de negocio

4.2.1 Mecanismo de visualización



Ilustración 5 Mecanismo de visualización. Fuente: Elaboración propia.

4.2.2 Herramienta CANVA

Segmento de clientes

El segmento de clientes al que se dirige la Tour Operadora Raíces Nicas son jóvenes y adultos cuya ocupación sea laboral o académica y que cuenten con un ingreso económico estable, que les guste conocer sobre la cultura nicaragüense y estén interesados en descubrir nuevos destinos y realizar actividades diferentes.

Propuesta de valor

Tour Operadora Raíces Nicas es una empresa especializada en paquetes turísticos creativos con un alto componente humano para aquellos jóvenes y adultos que cuenten con un ingreso económico estable y que estén interesados en conocer sobre la cultura nicaragüense y descubrir nuevos destinos, disfrutando de su tiempo libre a través de viajes organizados que brinden nuevas experiencias creativas durante su viaje.

Canales

Para la distribución y comercialización de paquetes turísticos se hará por medio de la oficina de atención al cliente, Sitio web, WhatsApp, Facebook, Instagram, TikTok y Correo electrónico.

Relaciones con clientes

Para brindar un buen servicio que garantice buenas y estables relaciones con los clientes se les proveerá una atención que involucre los siguientes aspectos:

- Asesoramiento personalizado en el proceso de compra
- Servicio de atención y respuestas eficaz en redes sociales
- Generar interés en el consumidor mediante paquetes y servicios atractivos
- Uso de marketing digital para promocionar nuevos paquetes
- Atención cordial y espacio cómodo y seguro
- Servicio post venta eficiente, informar sobre futuros paquetes y brindar beneficios a clientes frecuentes.

Fuentes de Ingreso

La fuente de ingresos que permita garantizar la rentabilidad de la Tour Operadora será la venta de paquetes turísticos.

Actividades claves

Las acciones más importantes a realizar para que el modelo de negocios funcione son: creación y venta de paquetes, implementación de estrategias de marketing y publicidad, asistencia los turistas en los viajes, coordinar el arrendamiento de vehículos, establecer relaciones ganar-ganar con proveedores, brindar información turística y ofrecer paquetes flexibles adecuados a las necesidades específicas de cada cliente.

Recursos clave

Los recursos necesarios incluyen financiamiento bancario, socios y colaboradores, instalación física, medio de transporte (microbús), el mobiliario y equipo de oficina, la base de datos de clientes, así como la base de datos de prestadores de servicios y por último será fundamental contar con un sitio web y redes sociales.

Asociaciones clave

Entre las asociaciones claves figuran los colaboradores, INTUR, Instituto Nicaragüense de Cultura, Institución financiera para préstamos pertinentes, arrendadoras de vehículos, proveedores de servicios como: restaurantes, hoteles, artesanos, profesores de danza e instructores de cocina.

Estructura de costos

Los costos fijos y variables que componen la estructura de costos de la Tour Operadora incluyen la remodelación de oficina, alquiler de microbús, gasto de combustible, pago de servicios básicos, compra de mobiliario y equipo de oficina, pago de salarios, marketing digital y publicidad, seguros, licencia de operación y el pago de impuestos.

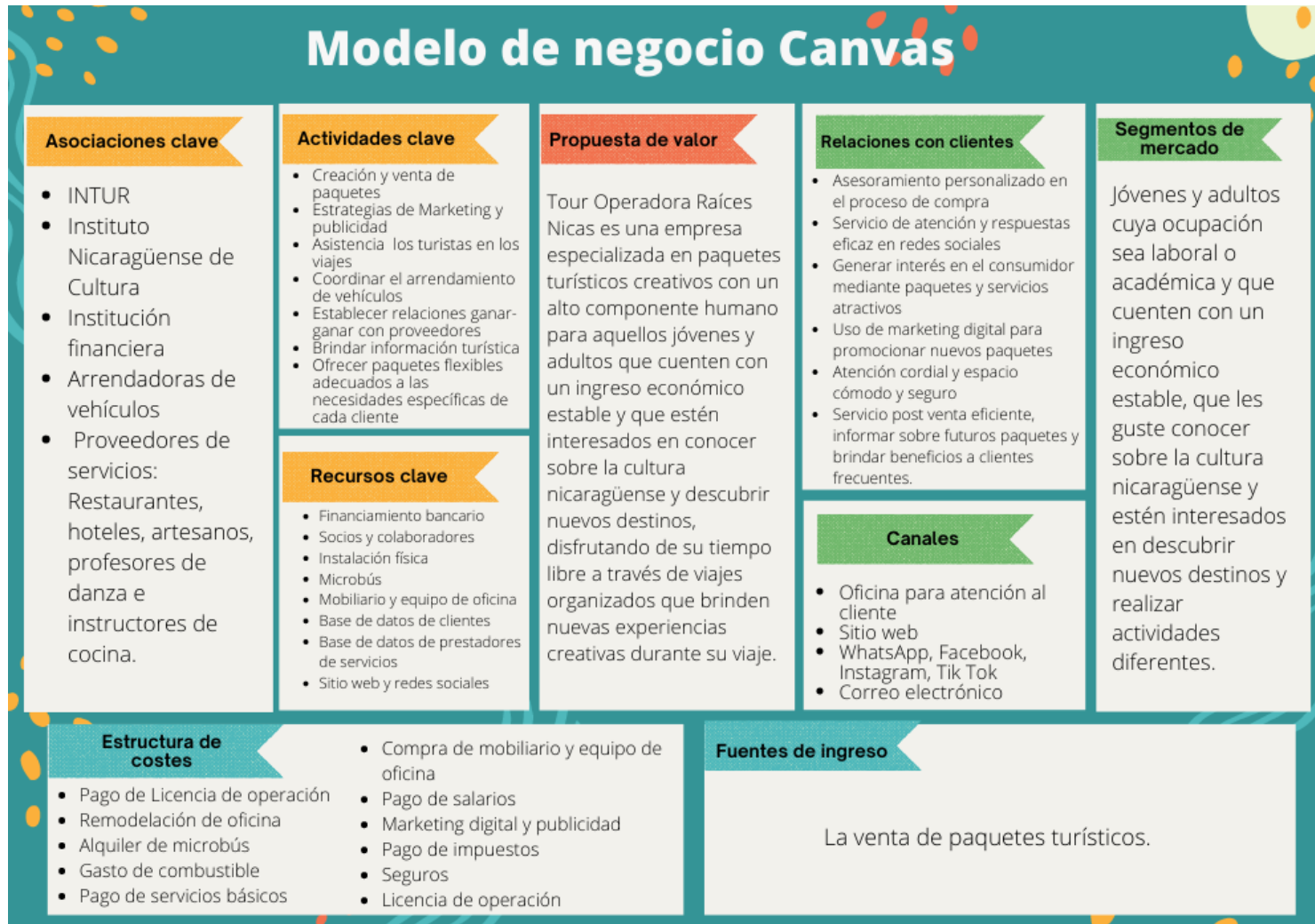


Ilustración 6 Modelo Canvas. Fuente: Elaboración propia.

4.3 Matriz de recursos, capacidades humanas y presupuesto para el emprendimiento planteado

4.3.1 Matriz de recursos

Tour Operadora Raíces Nicas	Elementos materiales	Persona	Contexto
Gerencia administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico • Equipo de cómputo y oficina • Servicios básicos • Internet • Papelería y útiles • Programas operativos • Base de datos 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Contador 	<ul style="list-style-type: none"> • Código del trabajo • Reglamento interno de la empresa • Permisos de operación • Obtención de título licencia • Reglamento de operadoras de viaje
Gerencia de Diseño de producto y Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico • Equipo de computo • Mobiliario de oficina • Internet • Línea telefónica • Papelería y útiles • Servicios básicos • Programas de edición 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestadores de servicios • Guías de turistas • Encargada de marketing • Encargada del diseño de producto 	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de las empresas prestadoras de servicios de Nicaragua • Ley de protección al patrimonio cultural de la nación • Reglamento interno de la empresa • Respeto a los derechos de autor.
Gerencia de ventas y reservaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico • Equipo de cómputo y oficina • Servicios básicos • Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores con experiencia en el área 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de atención al cliente • Política de cancelaciones

“Propuesta de emprendimiento de la Tour Operadora Raíces Nicas especializada en Turismo Creativo en el año 2022”

	<ul style="list-style-type: none"> • Papelería y útiles • Sistema de reservas de la empresa • Línea telefónica • Base de datos • Programa Microsoft office 		
Gerencia de operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico • Servicios básicos • Internet • Papelería y útiles • Línea telefónica • Base de datos • Equipo de transporte 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de turistas • Conductor • Encargada del diseño de productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de guía de turistas • Contar con la licencia necesaria para operar • Seguro de vehículos • Manual de respuestas ante emergencias

Tabla 1 Matriz de recursos. Fuente: Elaboración propia.

4.3.2 Matriz de capacidades humanas

<p>Nombre</p> <p>Madeline Esther Sequeira Hernández</p> 	<p>Habilidades principales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizada • Responsable • Liderazgo • Creatividad • Responsable • Sentido de compromiso • Conocimiento del idioma inglés • Amabilidad • Capacidad de trabajar en equipo 	<p>Proceso que lidera o del cuál es parte</p> <p>Lidera el proceso de creación de productos turísticos y de guiado</p>	<p>Responsabilidades principales del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar análisis de mercado • Desarrollar relaciones comerciales • Conocer y evaluar los destinos turísticos a ofertar. • Valorar la viabilidad y rentabilidad de los productos y paquetes turísticos. • Ofrecer información a los turistas. • Ejecución puntual del programa de actividades establecido. • Despejar las dudas de los visitantes. • Liderar el grupo de turistas con seguridad y eficiencia
<p>Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de productos y paquetes turísticos • Establecer los precios de los productos • Realizar cotizaciones a proveedores 	<p>Actividades principales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negociar acuerdos con proveedores • Gestionar contratos • Concretar los itinerarios de viaje 	<p>Personas a su cargo o líder de su proceso</p> <p>Andrea Cecilia Rodríguez Mendoza</p>	<p>Contactos</p> <p>E-mail:</p> <p>madelineesthersequeira16@gmail.com</p> <p>Cel: 88471996</p>

Tabla 2 Matriz de capacidades humanas 1. Fuente: Elaboración propia.

<p>Nombre</p> <p>Andrea Cecilia Rodríguez Mendoza</p> 	<p>Habilidades principales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creatividad • Organización • Manejo de herramientas de edición • Responsable • Conocimiento del idioma inglés • Amabilidad • Capacidad de trabajar en equipo • Comunicación 	<p>Proceso que lidera o del cuál es parte</p> <p>Lidera el proceso de marketing y publicidad de la Tour Operadora y de guiado</p>	<p>Responsabilidades principales del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias de marketing para atraer público(clientes). • Analizar los resultados de las estrategias de marketing. • Ayudar a mejorarlos procesos de venta y la atención al cliente • Comunicarse con el resto de la empresa. • Ofrecer información a los turistas. • Ejecución puntual del programa de actividades establecido. • Despejar las dudas de los visitantes. • Liderar el grupo de turistas con seguridad y eficiencia
<p>Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar los canales de distribución de los servicios • Gestionar los presupuestos de marketing • Investigación de mercado 	<p>Actividades principales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar redes sociales • Generar contenido publicitario atractivo de los servicios turísticos ofrecidos • Monitorear las tendencias del mercado 	<p>Personas a su cargo o líder de su proceso</p> <p>Madeline Sequeira</p>	<p>Contactos</p> <p>E-mail: andreacr478@gmail.com</p> <p>Cel: 88471988</p>

Tabla 3 Matriz de capacidades humanas 2. Fuente: Elaboración propia.

<p>Nombre</p> <p>Francys Junieth Miranda Arteaga</p> 	<p>Habilidades principales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Responsable • Servicio al cliente • Capacidad para resolver problemas • Capacidad de brindar información • Conocimiento del idioma inglés • Capacidad de trabajar en equipo 	<p>Proceso que lidera o del cuál es parte</p> <p>Lidera el proceso de guiado y de ventas.</p>	<p>Responsabilidades principales del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el producto • Atención al cliente • Captar nuevos clientes. • Definir bonos e incentivos • Asesorar a posibles compradores. • Fidelizar a los clientes • Brindar servicio post venta. • Realizar los informes de ventas • Ofrecer información a los turistas • Ejecución puntual del programa de actividades establecido. • Despejar las dudas de los visitantes • Liderar el grupo de turistas con seguridad y eficiencia.
<p>Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesorar sobre las actividades turísticas • Supervisión de la unidad de transporte • Elaborar informes o reportes de tours • Control del grupo de visitantes durante el recorrido. 	<p>Actividades principales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir a los turistas • Acompañar a los turistas • Realizar actividades de entretenimiento 	<p>Personas a su cargo o líder de su proceso</p> <p>Madeline Sequeira</p> <p>Andrea Rodríguez</p>	<p>Contactos</p> <p>E-mail: francysmiranda20@gmail.com</p> <p>Cel: 75223835</p>

Tabla 4 Matriz de capacidades humanas 3. Fuente: Elaboración propia

4.3.3 Matriz de presupuesto

Todas las cantidades presentadas a continuación están expresadas en dólares.

En esta primera hoja referente al presupuesto se muestra la inversión inicial que se necesita para dar inicio al negocio, dichos pagos se efectúan una sola vez y además se muestran las fuentes de financiamiento y las condiciones del mismo. Se decidió operar en la casa de habitación de una de las propietarias, también se aportó cierta cantidad monetaria para empezar dicho proyecto, ya que, el banco no cubre el cien por ciento de la inversión inicial. Para el financiamiento se proyectaron las condiciones reflejadas en dicha tabla.

Inversión inicial		Cantidad
1	Remodelación oficina	\$500,00
2	Creación de página web	\$200,00
3	Mobiliario y equipo de oficina (escritorio, sillas de oficina y de espera, impresora, computadoras, teléfono)	\$835,00
4	Licencia de Operación	\$274,00
5	Operaciones (Seguro de vehículo)	\$2.200,00
		\$4.009,00

Fuentes de Financiamiento		
	Cantidad	Porcentaje
Capital propio	\$3.000,00	41,7%
Banco	\$4.200,00	58,3%
	\$7.200,00	

Inversión inicial	Cantidad
Remodelación, equipos (1-3)	\$1.535,00
Operaciones (Seguros)	\$2.474,00
	\$4.009,00

Condiciones de financiamiento	
Principal	\$4.200,00
Interés	12%
Plazo (meses)	60
Cuota	\$93,43

La siguiente tabla refleja la cantidad y los ingresos de tours proyectados por cada mes de los destinos seleccionados.

Ingresos de Tours /Paquetes												
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Número de Tours												
Tour 1 Masaya	5	5	7	7	8	8	8	8	8	12	9	8
Tour 2 León	6	7	9	10	6	5	6	7	8	5	8	9
Tour 3 Carazo	3	4	5	7	6	6	7	5	6	5	7	7
Total de tours	14	16	21	24	20	19	21	20	22	22	24	24
Precio de venta												
Tour Masaya	287	287	287	287	287	287	287	287	287	287	287	287
Tour León	386	386	386	386	386	386	386	386	386	386	386	386
Tour Carazo	367	367	367	367	367	367	367	367	367	367	367	367
Sub totales												
Tour Masaya	1435	1435	2009	2009	2296	2296	2296	2296	2296	3444	2583	2296
Tour León	2316	2702	3474	3860	2316	1930	2316	2702	3088	1930	3088	3474
Tour Carazo	1101	1468	1835	2569	2202	2202	2569	1835	2202	1835	2569	2569
Total de Ingresos	4852	5605	7318	8438	6814	6428	7181	6833	7586	7209	8240	8339

En las siguientes tablas se abarcan los detalles de los costos por tour que se pretenden realizar mensualmente y dichos costos están calculados para un grupo de 12 personas.

Costo de Tours /Paquetes							
Masaya		León		Carazo			
Transporte	74	Transporte	93	Transporte	78		
Taller de artesanías	96	Clase de cocina	96	Clase de baile	108		
Almuerzo	48	Almuerzo	60	Refrigerio	24		
Souvenir	12	Entrada a iglesia	24	Almuerzo	48		
		Entrada a museo	24	Entrada a museo	24		
		Entrada a casa Rubén Darío	12	Souvenir	12		
	230		309		294		

Costo de Tours /Paquetes												
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Numero de Tours												
Tour Masaya	5	5	7	7	8	8	8	8	8	12	9	8
Tour León	6	7	9	10	6	5	6	7	8	5	8	9
Tour Carazo	3	4	5	7	6	6	7	5	6	5	7	7
Total de tours	14	16	21	24	20	19	21	20	22	22	24	24
Costo de venta												
Tour Masaya	230	230	230	230	230	230	230	230	230	230	230	230
Tour León	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309
Tour Carazo	294	294	294	294	294	294	294	294	294	294	294	294
Sub totales												
Tour Masaya	1150	1150	1610	1610	1840	1840	1840	1840	1840	2760	2070	1840
Tour León	1854	2163	2781	3090	1854	1545	1854	2163	2472	1545	2472	2781
Tour Carazo	882	1176	1470	2058	1764	1764	2058	1470	1764	1470	2058	2058
Total de Costos	3886	4489	5861	6758	5458	5149	5752	5473	6076	5775	6600	6679

En esta tabla se encuentran detallados los ingresos y egresos que se generaran mensualmente, donde el flujo de caja permite conocer el estado financiero de la empresa y demuestra la viabilidad de la Tour Operadora.

Estado mensual de Flujo de Caja

Saldo inicial de caja	Mes 0	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
INGRESOS													
Venta de Tours		4.852,00	5.605,00	7.318,00	8.438,00	6.814,00	6.428,00	7.181,00	6.833,00	7.586,00	7.209,00	8.240,00	8.339,00
Otros ingresos	7.200,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aportes de Capital	3.000,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Financiamiento	4.200,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de ingresos	7.200,00	4.852,00	5.605,00	7.318,00	8.438,00	6.814,00	6.428,00	7.181,00	6.833,00	7.586,00	7.209,00	8.240,00	8.339,00
EGRESOS													
Inversión Inicial	4.009,00												
Costo de Tours		3.886,00	4.489,00	5.861,00	6.758,00	5.458,00	5.149,00	5.752,00	5.473,00	6.076,00	5.775,00	6.600,00	6.679,00

“Propuesta de emprendimiento de la Tour Operadora Raíces Nicas especializada en Turismo Creativo en el año 2022”

Pago de servicios básicos		85,00	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00
Pago de línea telefónica		10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Papelería y útiles		30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
Salarios fijos (propietarias, contador)		810,00	810,00	810,00	810,00	810,00	810,00	810,00	810,00	810,00	810,00	810,00	810,00
Seguro de vehículo		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Licencia de Operación		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Marketing		70,00	70,00	200,00	90,00	70,00	70,00	70,00	100,00	70,00	70,00	200,00	120,00
Intereses de préstamo		42,00	41,49	40,97	40,44	39,91	39,38	38,84	38,29	37,74	37,18	36,62	36,05
Principal de préstamo		51,43	51,94	52,46	52,98	53,51	54,05	54,59	55,14	55,69	56,24	56,81	57,38
Pago mínimo IR (1% sobre ventas)		48,52	56,05	73,18	84,38	68,14	64,28	71,81	68,33	75,86	72,09	82,40	83,39
Total de Egresos	4.009,00	5.032,95	5.643,48	7.162,61	7.960,81	6.624,57	6.311,71	6.922,24	6.669,76	7.250,29	6.945,52	7.910,83	7.910,82

Saldo de Caja Final	3.191,00	(180,95)	(38,48)	155,39	477,19	189,43	116,29	258,76	163,24	335,71	263,48	329,17	428,18
Saldo Acumulado de Caja	3.191,00	3.010,05	2.971,58	3.126,97	3.604,16	3.793,60	3.909,89	4.168,65	4.331,90	4.667,61	4.931,09	5.260,27	5.688,45

Año 0 Año 1 Año 2 Año 3 Año 4 Año 5
 (7.200,00) 2.497,45 2.717,29 5.312,72 7.986,01 10.739,51

En esta tabla se presenta el crecimiento anual que se espera llegar a tener luego del primer año de operación. Las proyecciones reflejadas en los años siguientes demuestran el éxito del proyecto en comparación con la inversión inicial.

	Crecimiento Anual 3%			
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
84.843,00	87.388,29	90.009,94	92.710,24	95.491,54
7.200,00	-	-	-	-
3.000,00	-	-	-	-
4.200,00	-	-	-	-
92.043,00	87.388,29	90.009,94	92.710,24	95.491,54
4.009,00				
-				
67.956,00	67.956,00	67.956,00	67.956,00	67.956,00
-				
1.020,00	1.020,00	1.020,00	1.020,00	1.020,00
120,00	120,00	120,00	120,00	120,00
360,00	360,00	360,00	360,00	360,00
9.720,00	9.720,00	9.720,00	9.720,00	9.720,00
-	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00
-	100,00	100,00	100,00	100,00
1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
468,90	386,18	292,98	187,95	69,60
652,22	734,94	828,15	933,17	1.051,52
848,43	873,88	900,10	927,10	954,92
86.354,55	84.671,00	84.697,22	84.724,22	84.752,04
5.688,45	2.717,29	5.312,72	7.986,01	10.739,51
5.688,45	8.405,74	13.718,46	21.704,47	32.443,98

4.4 Acciones de marketing para el emprendimiento

Objetivos.

- Diseñar productos turísticos creativos
- Dar a conocer los servicios turísticos de la empresa
- Tener presencia en redes sociales
- Participar en ferias turísticas a nivel nacional
- Posicionarnos como Tour Operadora especializada en turismo creativo a nivel nacional

Estrategia	Actividades	Recursos	Responsable	Plazo	Presupuesto	Indicador de seguimiento
Distribución 	Directa: Nos dirigiremos de manera directa a nuestros clientes al brindar atención en el espacio físico y a través de publicidad en redes sociales y sitio web.	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso Humano • Recurso Materiales y Digitales • Recurso Económico 	<ul style="list-style-type: none"> • Andrea Rodríguez 	1 año	\$500 (gastos de remodelación oficina)	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas a los clientes • Revisión de estadísticas en las redes sociales • Vía con la que el cliente encontró nuestro servicio

Tabla 5 Estrategia de Distribución. Fuente: Elaboración propia.

Estrategia	Actividades	Recursos	Responsable	Plazo	Presupuesto	Indicador de seguimiento
Comunicación 	Atención al cliente en la oficina	Recurso humano y material	Francys Miranda	1 año	\$1,020 (servicios básicos)	Número de clientes recibidos
	Relaciones públicas	Recurso humano, económico y material	Madeline Sequeira	4 veces al año	\$120	Nivel de demanda Número de socios concretados
	Contacto telefónico y correo electrónico	Recurso humano	Francys Miranda	1 año	\$120	Cantidad de llamadas y correos recibidos

Tabla 6 Estrategia de Comunicación. Fuente: Elaboración propia.


Estrategia	Actividades	Recursos	Responsable	Plazo	Presupuesto	Indicador de seguimiento
Promoción 	Asistencia a ferias del INTUR	Recurso humano, económico y material	Madeline Sequeira	2 veces al año	\$200	Vía con la que el cliente encontró nuestro servicio
	Material promocional	Recurso humano, económico, material y digital	Andrea Rodríguez	1 año	\$360	Revisión de estadísticas en redes y cantidad de brochures entregados
	Programa de incentivos a clientes de preferencia	Recurso económico	Persona a reclutar	2 veces al año	\$40	Cantidad de clientes que son beneficiados con nuestros incentivos

Tabla 7 Estrategia de Promoción. Fuente: Elaboración propia

Estrategia	Actividades	Recursos	Responsable	Plazo	Presupuesto	Indicador de seguimiento
E-Marketing 	Creación de perfiles y gestión de redes sociales	Recurso humano, económico y digital	Andrea Rodríguez	1 año	\$480	<ul style="list-style-type: none"> • Reacciones • Comentarios • Compartidos • Mensajes • Visualizaciones
	Diseño y mantenimiento de página web	Recurso humano, económico y digital	Persona a reclutar	1 sola vez al año	\$200	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio y dirección web disponible • Visitas (usuarios únicos) • Mejor funcionalidad
	Posicionamiento en buscadores (SEO)	Recurso humano y digital	Andrea Rodríguez	1 año	—	Visibilidad en la SERP
	Creación de contenido para redes	Recurso humano y digital			—	<ul style="list-style-type: none"> • Reacciones • Comentarios • Compartidos • Mensajes • Visualizaciones

Tabla 8 Estrategia de E-Marketing. Fuente: Elaboración propia

4.4.1 Estrategia de producto

A continuación, se hará una breve descripción de los atractivos culturales que se aprovecharán para la oferta turista creativa de Raíces Nicas:



En el pacífico sur de Nicaragua se ubica el departamento de Carazo con una extensión de 1,032 Km², cuenta con ocho municipios siendo la ciudad de Jinotepe la cabecera departamental. La ciudad cuenta con un bonito centro histórico neocolonial.

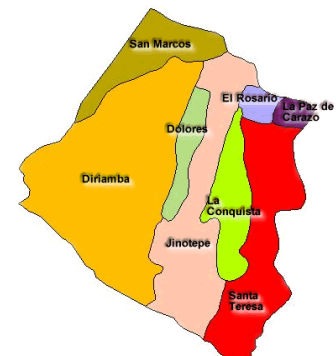


Imagen 1 Mapa del departamento de Carazo.

Carazo tiene mucha cultura distribuida en sus municipios como sus bellas danzas tradicionales, una de ellas es la comedia-bailete El Güegüense o Macho Ratón, esta es una expresión virulenta de protesta contra el dominio colonial, es un drama satírico bien conocido en Nicaragua que se representa cada año el día de la fiesta de San Sebastián, santo patrón de la ciudad de Diriamba. El Güegüense es una síntesis de las culturas española e indígena que combina el teatro, la danza y la música. Se considera una de las expresiones más distintivas de la era colonial de América Latina.

“El Güegüense o Macho Ratón” fue declarado Patrimonio de la Humanidad en el año 2005. El nombre proviene de su personaje principal, el Güegüense, el que a su vez se deriva de la palabra náhuatl “huehue”, que significa viejo, sabio. La obra consta de 14 personajes, pero en las procesiones de la calle, los espectáculos son representados generalmente por ocho personajes principales acompañados de bailarines y de un conjunto de violines, guitarras y tambores. Los trajes, las máscaras de madera, los sombreros y otros atributos distinguen a los diferentes personajes.


Nombre del tour	Duración	Tipo de turismo	Destino	Descripción de la experiencia
Tour Güegüense 	1 día	Turismo creativo	Jinotepe-Diriamba	El tour consiste en aprender sobre los diferentes bailes típicos más representativos de la zona, acompañado por un profesor de la localidad, visita a museo donde conocerán sobre algunos aspectos históricos-culturales del destino y apreciar su arquitectura a través de las iglesias.

Tabla 9 Descripción de tour Masaya. Fuente: Elaboración propia.

En la tabla de costos de cada tour se inicia el precio desde 8 personas porque ese fue el mínimo establecido de la empresa para que el proyecto sea viable. No se refleja el costo del guía porque ya se incluye en los salarios de las propietarias.

Tour Güegüense - Carazo							
Costos							
Detalles de los servicios	Prestatario de los servicios	Tarifa	8 P	9 P	10 P	11 P	12 P
Transporte	Alquiler	\$78	\$78	\$78	\$78	\$78	\$78
Refrigerio	Tour Operadora	\$2	\$16	\$18	\$20	\$22	\$24
Clase de baile	Profesor de danza de la comunidad	\$9	\$72	\$81	\$90	\$99	\$108
Almuerzo	Café Alicia	\$4	\$32	\$36	\$40	\$44	\$48
Entrada a Museo de Historia y Cultura	Tour Operadora	\$2	\$16	\$18	\$20	\$22	\$24
Souvenir	Tour Operadora	\$1	\$8	\$9	\$10	\$11	\$12
Costos netos de los servicios		\$96	\$222	\$240	\$258	\$276	\$294
Mark up 25%		\$24	\$55	\$60	\$64	\$69	\$73
PRECIO DE VENTA AL PUBLICO		\$120	\$277	\$300	\$322	\$345	\$367

Tabla 10 Costos de tour Carazo. Fuente: Elaboración propia.



Masaya

El departamento de Masaya se encuentra en la región Centro – Pacífico de Nicaragua, entre el Lago Xolotlán y el Lago Cocibolca. Su cabecera departamental Masaya y está conformado por nueve municipios. Su nombre deriva de Mazalt y Yan, del dialecto náhuatl, que venados». Las expresiones y productos culturales de sus pequeñas y bonitas ciudades guardan parte de la herencia indígena y forman parte de su amplia oferta turística.

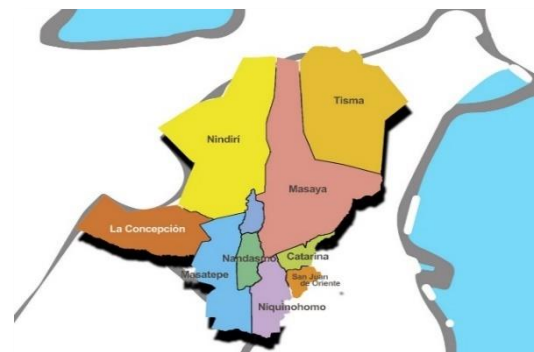


Imagen 2 Mapa del departamento de Masaya.

Uno de los municipios de este departamento es San Juan de Oriente, este pueblo se caracteriza por la fabricación de finas cerámicas y esculturas que representan la cultura indígena chorotega. Aquí se domina el arte de la cerámica, esculturas y grabados de piedra, que según datos arqueológicos datan de más de 600 años, por eso es llamado la “Cuna del Arte Precolombino”, ya que su característica principal continúa siendo el arte de trabajar el barro.

Cuenta con artesanos por excelencia, oficio transmitido de generación a generación, sus piezas son admirables y han ganado premios a nivel nacional e internacional; razones por la que el municipio fue declarado Patrimonio Cultural de la Nación el 21 de agosto de 1989 junto a los nueve municipios del departamento de Masaya. Aquí se aprecian gran variedad de obras artísticas elaboradas en los diferentes talleres y tiendas de alfarería, con una gran gama de artesanías decorativas o utilitarias, de colores vivos y tonos sobrios.


Nombre del tour	Duración	Tipo de turismo	Destino	Descripción de la experiencia
Tour Cuna del arte 	1 día	Turismo creativo	Masaya-San Juan de Oriente	El tour consiste en visitar un taller de artesanía precolombina donde el turista tenga la oportunidad de conocer sobre la historia del producto a realizar y aprender de este increíble oficio mediante el proceso de amasado (pisar el barro), torneado y pintura. Visita al mercado de artesanías, iglesias y museo del folklore.

Tabla 11 Descripción de tour Masaya. Fuente: Elaboración propia.

Tour Cuna del arte - Masaya							
Costos							
Detalles de los servicios	Prestatario de los servicios	Tarifa	8 P	9 P	10 P	11 P	12 P
Transporte	Alquiler de microbús	\$74	\$74	\$74	\$4	\$74	\$74
Artesanías	Taller- Escuela de cerámica Valentín López	\$8	\$64	\$72	\$80	\$88	\$96
Souvenir	Tour Operadora	\$1	\$8	\$9	\$10	\$11	\$12
Almuerzo	Restaurante Asados Doña Minguita	\$4	\$32	\$36	\$40	\$44	\$48
Costos netos de los servicios		\$87	\$178	\$191	\$204	\$217	\$230
Mark up 25%		\$22	\$44	\$48	\$51	\$54	\$57
PRECIO DE VENTA AL PUBLICO		\$109	\$222	\$239	\$255	\$271	\$287

Tabla 12 Costos de tour Masaya. Fuente: Elaboración propia.



León

El departamento de León también conocido como “La ciudad universitaria”, está conformado por 10 municipios. Aún conserva en sus calles y edificios el estilo colonial de aquella época.

Esta ciudad posee una variada y exquisita gastronomía tradicional y donde los dulces y postres tradicionales elaborados y los ingredientes que se utilizan en cada uno de ellos están relacionados con las fiestas religiosas que se celebran anualmente.



Imagen 3 Mapa del departamento de León.

Para la Conmemoración de los Fieles Difuntos, hacia los primeros días de noviembre, la costumbre es cocinar, comprar o vender buñuelos de maíz o yuca. Para la celebración de la Gritería de Penitencia y la Gritería Mayor se preparan dulces típicos para la ocasión, tales como: gofios de pinolillo, cajetas de coco, de leche, de zapoyol, leche de burra y coyolitos negros; postres típicos como pío quinto, ayote en miel de dulce de caña, atolillo de maíz, arroz con leche y nancite encurtido.

También existen otros dulces y postres que en la actualidad forman parte de la actividad gastronómica de los habitantes de León, entre ellos se pueden mencionar los siguientes: atoles, ayote en miel, cajeta de leche, cosa de horno, crocante, enchiladitas leonesas, requesón, tamal de elote, sopa de leche, sopa borracha, bolsita (helado) y raspados.


Nombre del tour	Duración	Tipo de turismo	Destino	Descripción de la experiencia
Tour Sazones Nicas 	1 día	Turismo creativo	León	El tour consiste en realizar dulces/postres típicos mediante el acompañamiento de una persona local, donde luego podrá degustar de los mismos. Visita a la Basílica Catedral de la Asunción donde podrá apreciar de su hermosa arquitectura colonial y las atractivas calles de la zona donde algunas casas también conservan un estilo colonial, museos donde conocerá sobre la cultura y una de las grandes figuras literarias del país.

Tabla 13 Descripción de tour León. Fuente: Elaboración propia.

Tour Sazones Nicas - León							
Costos							
Detalles de los servicios	Prestatario de los servicios	Tarifa	8 P	9 P	10 P	11 P	12 P
Transporte	Alquiler	\$93	\$93	\$93	\$93	\$93	\$93
Clase de cocina	Habitante de la localidad	\$8	\$64	\$72	\$80	\$88	\$96
Almuerzo	Restaurante Xicalli	\$5	\$40	\$45	\$50	\$55	\$60
Entrada a Iglesia	Tour Operadora	\$2	\$16	\$18	\$20	\$22	\$24
Entrada al Museo de Mitos y Leyendas	Tour Operadora	\$2	\$16	\$18	\$20	\$22	\$24
Entrada a la Casa Museo de Rubén Darío	Tour Operadora	\$1	\$8	\$9	\$10	\$11	\$12
Costos netos de los servicios		\$111	\$237	\$255	\$273	\$291	\$309
Mark up 25%		\$28	\$59	\$64	\$68	\$73	\$77
PRECIO DE VENTA AL PUBLICO		\$139	\$296	\$319	\$341	\$364	\$386

Tabla 14 Costos de tour León. Fuente: Elaboración propia.

4.4.2 Propuesta de afiches publicitarios para los tours



TOUR GÜEGÜENSE - CARAZO

Grupo de 12/Group of 12

\$30 P/P



- Transporte/Transportation
- Guía de turista/Tourist guide
- Clase de baile/Dance class
- Almuerzo/Lunch
- Visita a iglesias y museos/ Visits to Churches and Museums
- Refrigerio/Snack
- Souvenir

Incluye/Includes:

www.raicesnicas.com 85671735



Tour La Cuna del Arte - Masaya

Incluye/Includes :

- ✓ Transporte/Transportation
- ✓ Guía de turistas/Tourist guide
- ✓ Taller de artesanías/Handicrafts workshop
- ✓ Almuerzo/Lunch
- ✓ Visita a iglesias, museo y mercado de artesanías/Visit to churches, museum and handicrafts market
- ✓ Souvenir

Precio/Price
\$24
P/P

Grupo de
12/Group
of 12



www.raicesnicas.com



85671735



Tour Sazones Nicas - León



Incluye/ Includes:

- Transporte/Transportation
- Guía de turistas/ Tourist guide
- Clase de cocina/ Cooking class
- Almuerzo/ Lunch
- Visita a Iglesias y Museos/Visits to Churches and Museums

\$32

P/P

Grupo de 12/Group of 12



www.raicesnicas.com



85671735



V. Conclusiones

- Para la idea de este emprendimiento se llevó a cabo un proceso creativo que incluyó actividades de identificación e investigación de la problemática, establecimiento y selección de la necesidad, creación de la pregunta reto, establecimiento de las ideas de emprendimiento y por último se realizó un proceso de consulta.
- Este trabajo aporta a la necesidad de aumentar el consumo de los servicios culturales y recreación.
- La propuesta de emprendimiento ayudaría a conservar y destacar el amplio patrimonio cultural nicaragüense y a las industrias creativas en diferentes territorios siendo de beneficio para los involucrados en la puesta en marcha. Así mismo, genera valor para el mercado nacional e internacional, siendo el factor de mayor importancia las necesidades en cuanto a turismo creativo. Y permite aprovechar la oferta turística cultural de manera creativa y el proceso de consulta de la misma muestra que tuvo gran aceptación por parte de los usuarios consultados.
- La propuesta de valor de la Tour Operadora Raíces Nicas refleja el segmento de clientes al que está dirigido (jóvenes y adultos) y lo que el negocio pretende brindar a los clientes a través de una oferta turística creativa.
- El uso de la herramienta Canvas ha permitido definir el modelo de negocios para la Tour Operadora, conocer los aspectos claves del emprendimiento como los canales, recursos y actividades necesarias.
- Se definieron cuatro áreas esenciales para el funcionamiento de la Tour Operadora además se determinaron las responsabilidades y funciones de cada proceso.
- La estructura de costos realizada demostró la viabilidad que presenta la Tour Operadora tanto a corto como a mediano plazo, y que según lo proyectado todo marcha correctamente generando un adecuado crecimiento anual.
- Se identificó que los destinos incluidos en la oferta poseen aspectos culturales atractivos, los cuales pueden ser aprovechados para la práctica del turismo creativo en dichos espacios.



- La realización de tours contribuirá a la promoción del turismo creativo e igualmente contribuirá a la valoración de la cultura y generación de ingresos a la localidad.
- Con la elaboración de las estrategias de marketing, se procura dar a conocer los servicios turísticos de la Tour Operadora e iniciar la comercialización de los tours mediante actividades de distribución, comunicación, promoción y E-Marketing.
- Se espera que el presente trabajo funcione como referente para la creación de nuevos proyectos o iniciativas en turismo creativo, para quienes deseen construir conocimiento y profundizar en este ámbito como comunidad universitaria, comprometidos con el devenir investigativo de carácter innovador, así como también pretende incursionar en el sector empresarial como un artificio de esta modalidad, (que aún no es debidamente desarrollada por las agencias u operadoras de viajes en nuestro país) logrando así brindar nuevas experiencias y expandir el mercado turístico.
- En conclusión, este trabajo responde a la necesidad existente a nivel nacional de crear nueva oferta de turismo creativo, que permita a los turistas integrarse con la cultura local y que vayan más allá del turismo tradicional, donde el turista no sea sólo espectador si no el protagonista, aprovechando el extenso acervo del país para crear dichas experiencias.

VI. Bibliografía

- Banco Central de Nicaragua. (2022). *Cuenta satélite de turismo de Nicaragua* .
- Creative Tourism Network. (2022). Obtenido de <http://www.creativetourismnetwork.org/>
- Gobierno de Nicaragua. (2022). *Plan Nacional De Lucha Contra la Pobreza y para el Desarrollo Humano*. Obtenido de [https://www.pndh.gob.ni/documentos/pnlc-dh/PNCL-DH_2022-2026\(19Jul21\).pdf](https://www.pndh.gob.ni/documentos/pnlc-dh/PNCL-DH_2022-2026(19Jul21).pdf)
- Instituto Nicaragüense de Turismo – INTUR. (2022). *Circuitos creativos*. Obtenido de <https://www.intur.gob.ni/2022/03/29/conoce-los-circuitos-creativos-de-nicaragua/>
- Mapa Nacional de Turismo . (2022). *León*. Obtenido de <https://www.mapanicaragua.com/cultura-de-leon/>
- Mapa Nacional de Turismo. (2022). *Carazo*. Obtenido de <https://www.mapanicaragua.com/carazo/>
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). *Objetivos de Desarrollo Sostenible* . Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Organización Mundial del Turismo . (2022). *OMT*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/evaluacion-del-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-internacional>
- UNESCO. (2022). *Turismo creativo*. Obtenido de <https://www.unesco.org/es/articulos/el-turismo-cultural-y-creativo-hoy>
- Vianica. (2022). *Masaya*. Obtenido de <https://vianica.com/sp/nicaragua/masaya>

VII. Anexos

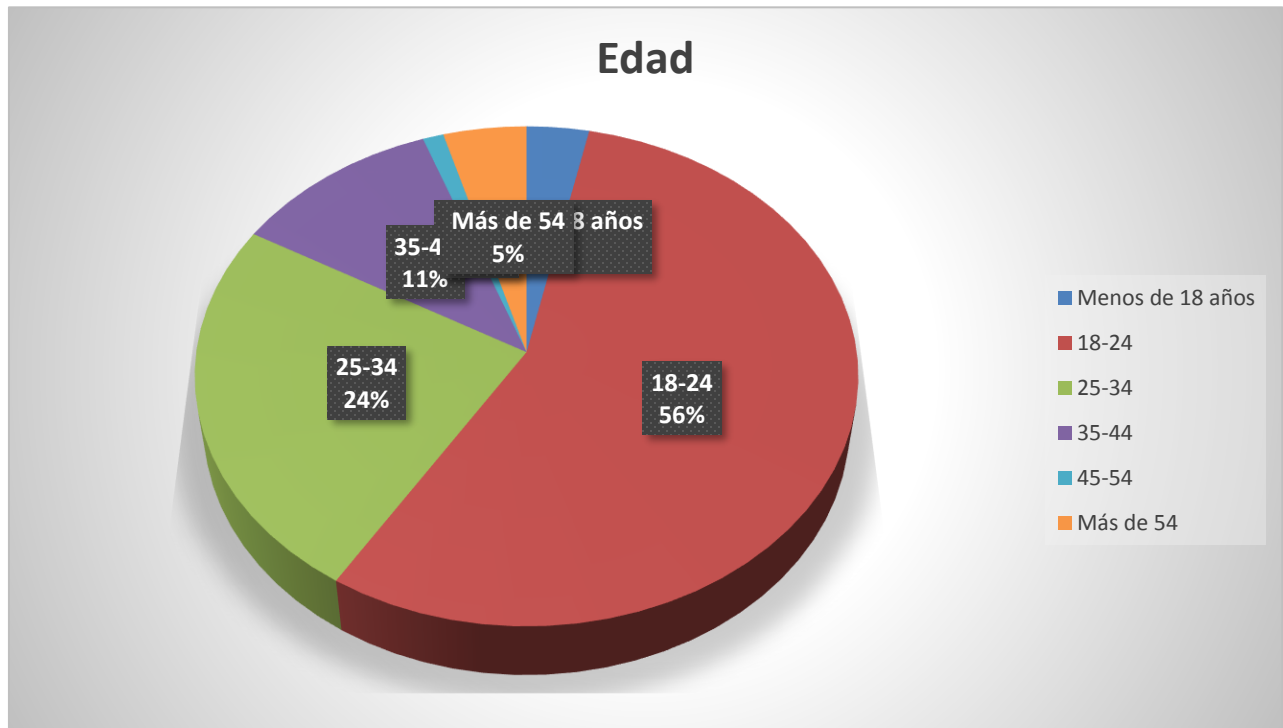


Gráfico 1 Rango de edad de las personas encuestadas. Fuente: Elaboración propia.

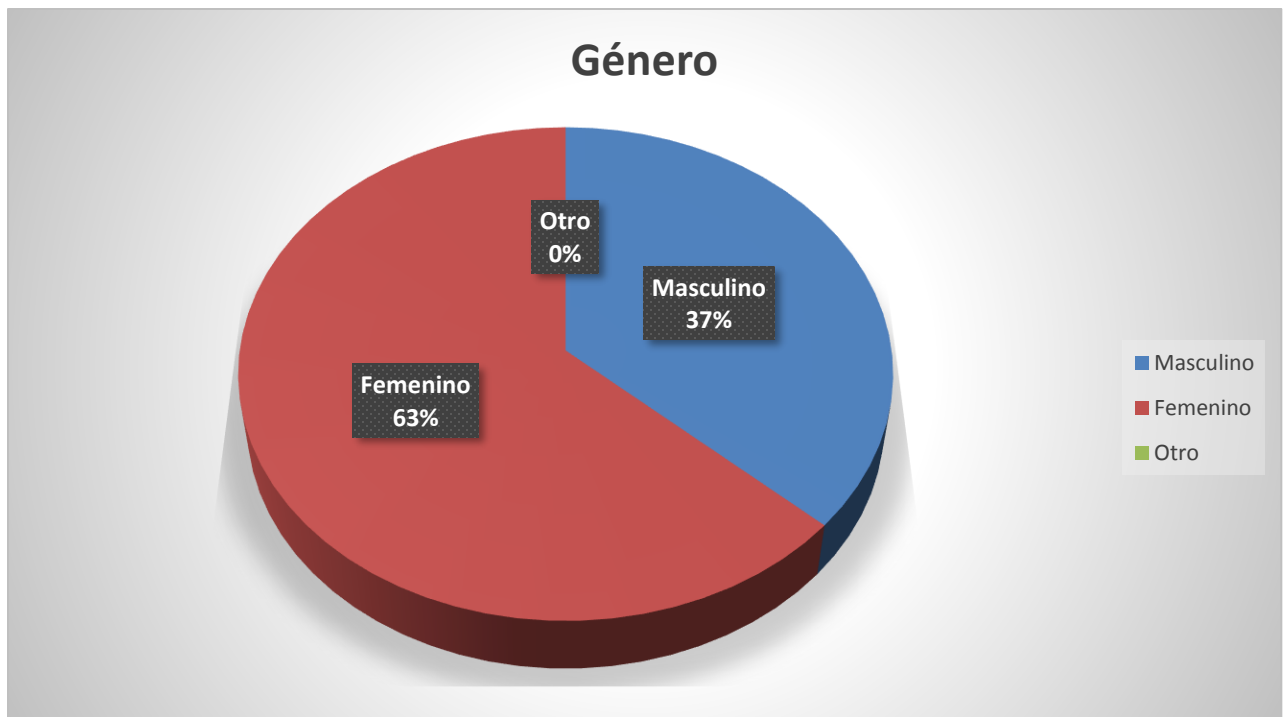


Gráfico 2 Género. Fuente: Elaboración propia.

¿Ha escuchado hablar sobre el Turismo Creativo?

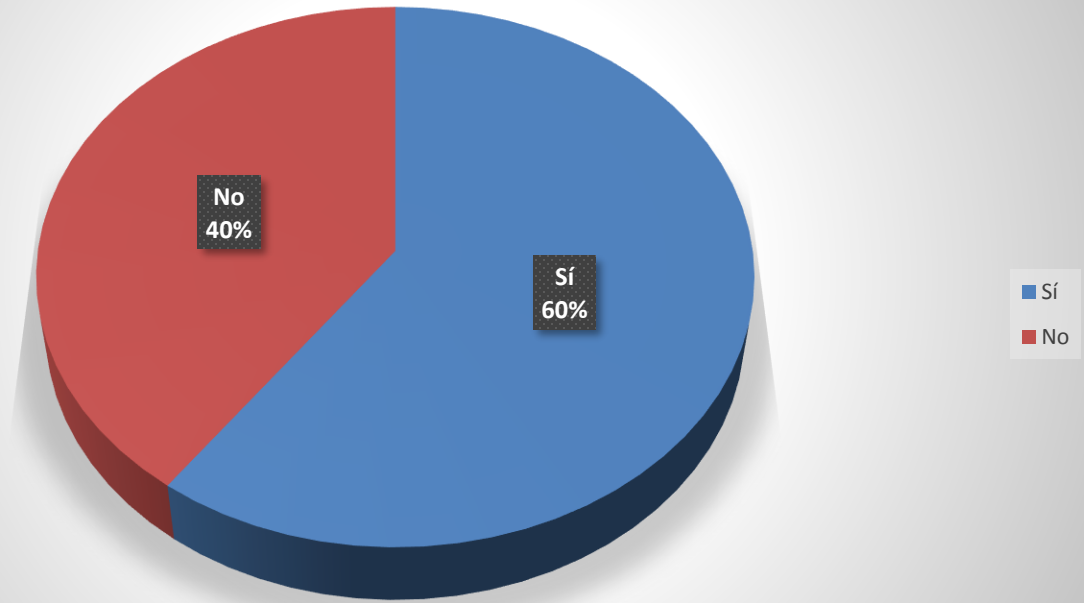


Gráfico 3 Conocimiento sobre turismo creativo. Fuente: Elaboración propia.

¿Le gustaría realizar turismo creativo?

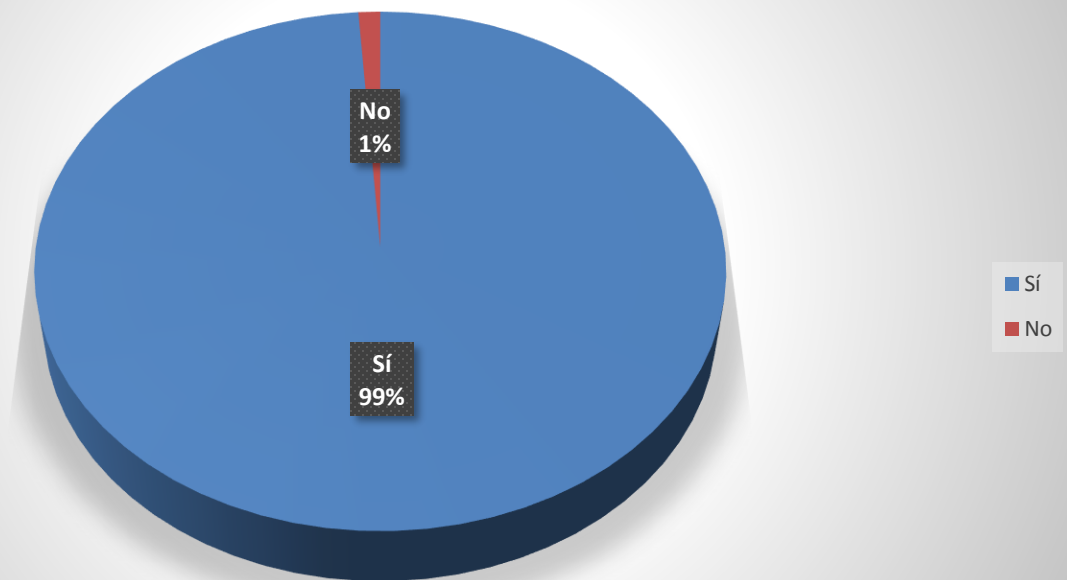


Gráfico 4 Interés en realizar turismo creativo. Fuente: Elaboración propia.

¿Le gustaría aprender a realizar artesanías?

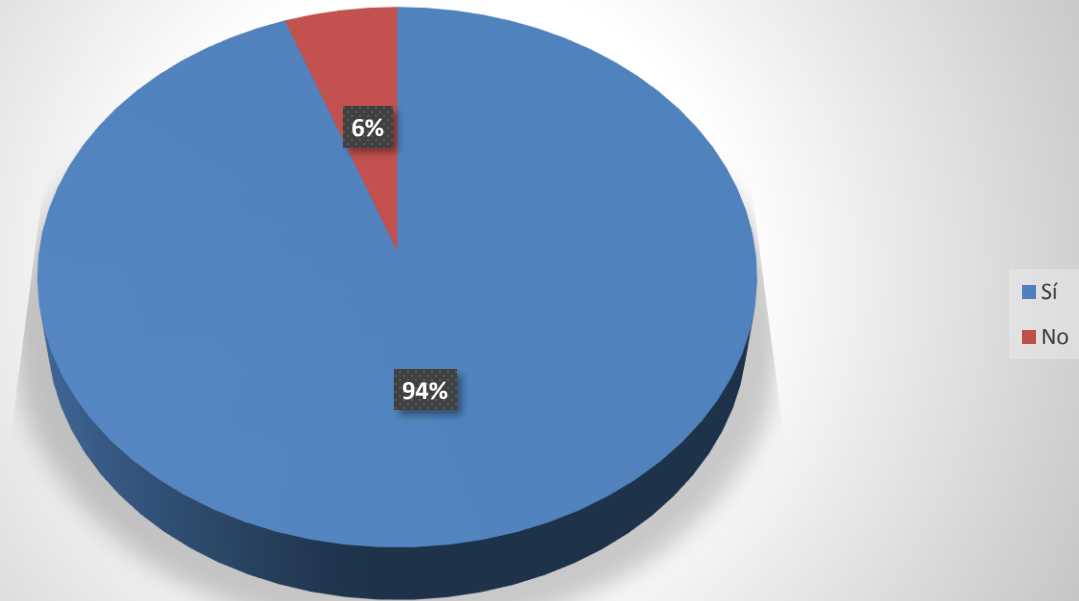


Gráfico 5 Interés por realizar artesanías. Fuente: Elaboración propia.

¿Le resulta interesante aprender un baile típico?

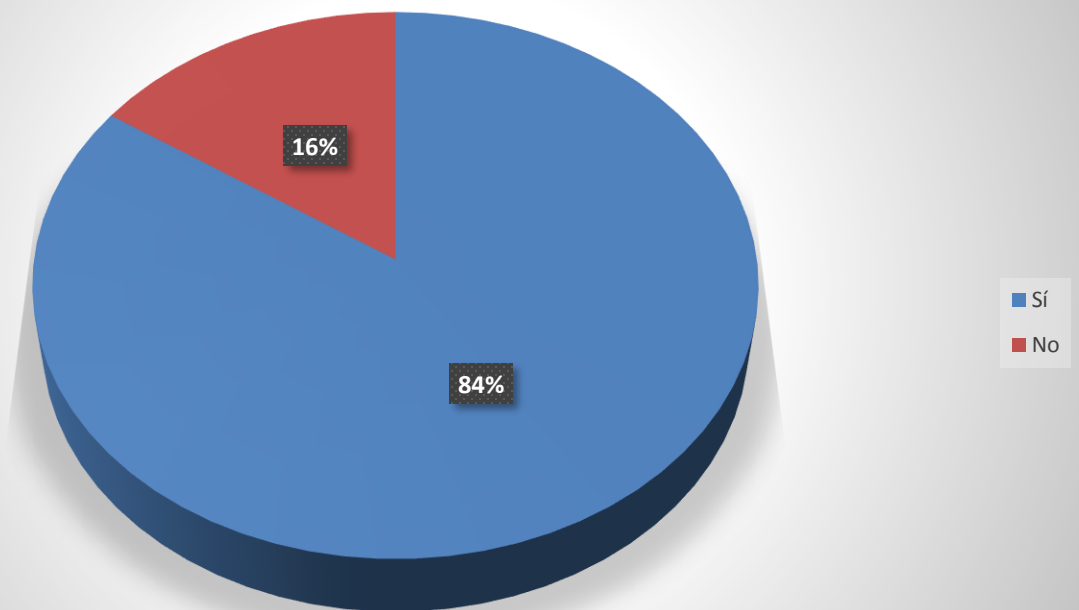


Gráfico 6 Interés por aprender un baile típico. Fuente: Elaboración propia.

¿Cocina tradicional de un solo destino nicaragüense o si puede de varios?

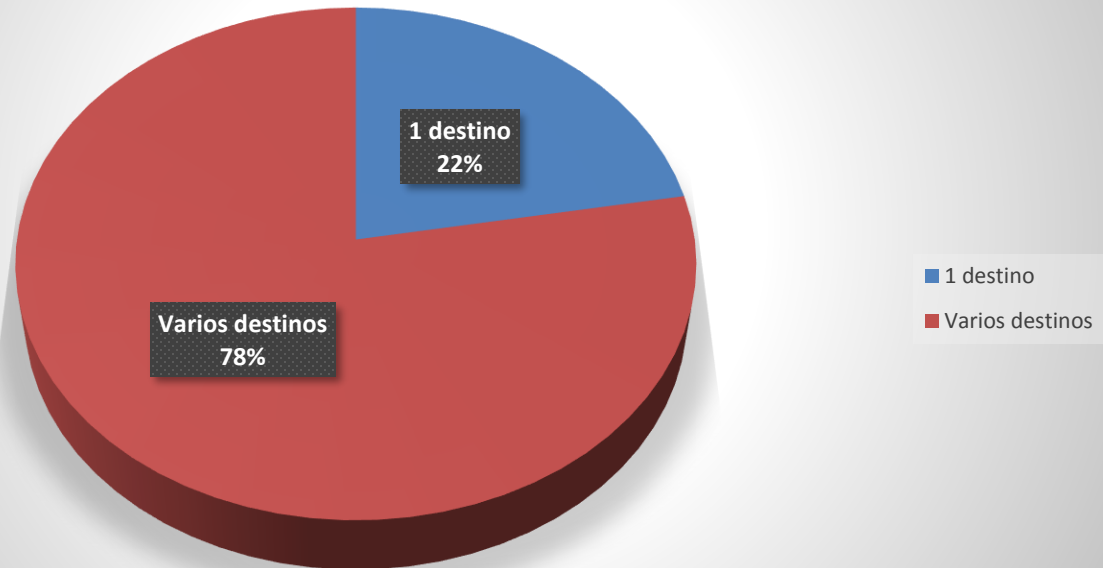


Gráfico 7 Preferencia de cocina tradicional nicaragüense. Fuente: Elaboración propia.

¿Realizar un sombrero típico o artesanías de barro/cerámica?

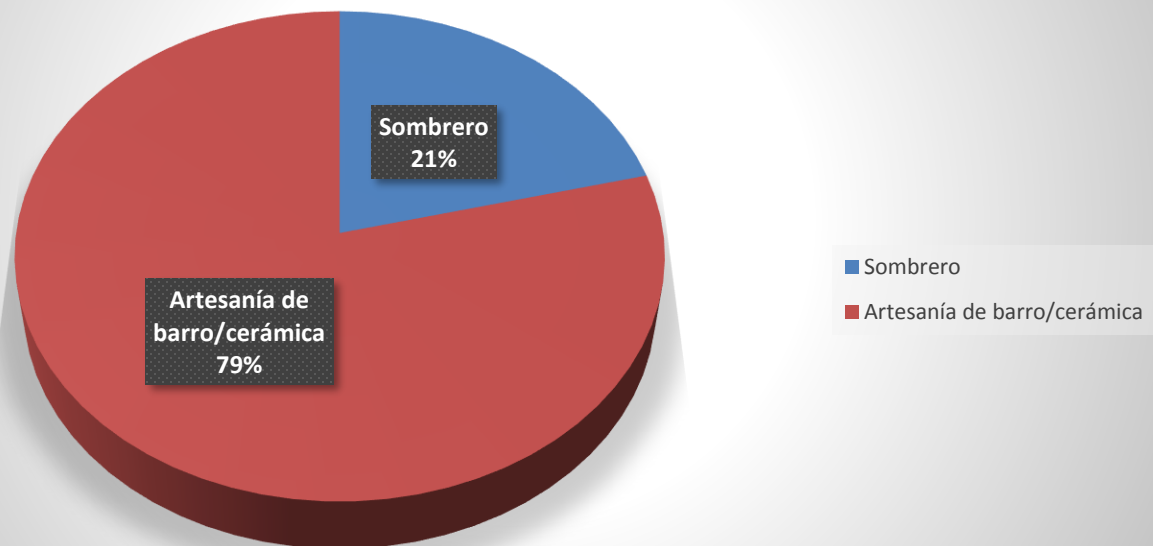


Gráfico 8 Tipo de artesanías. Fuente: Elaboración propia.

¿Le gustaría realizar 2 o más actividades culturales?

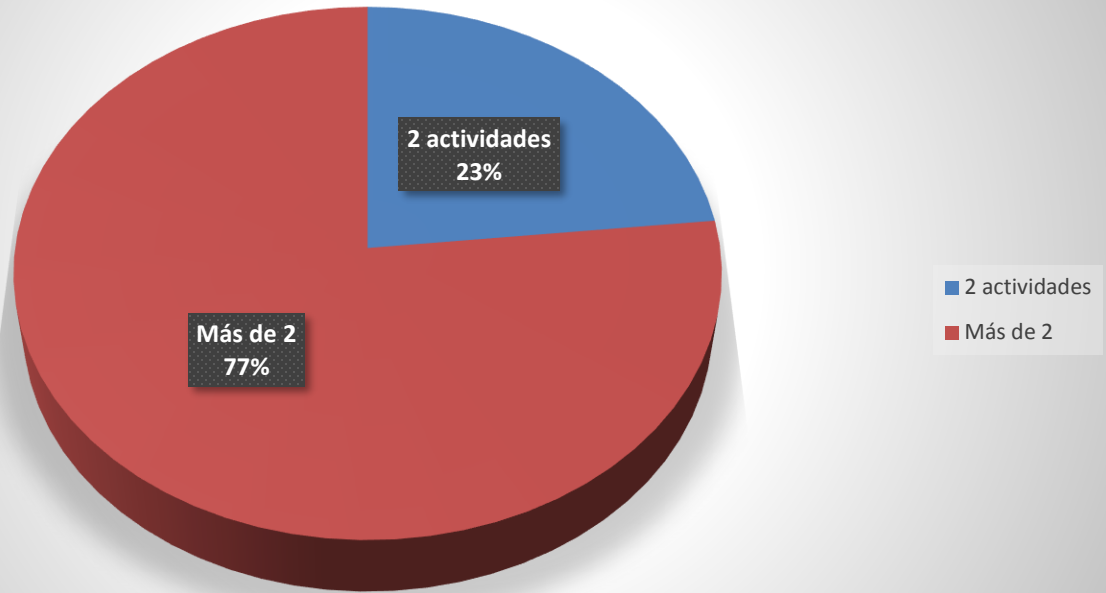


Gráfico 9 Cantidad de actividades culturales. Fuente: Elaboración propia.

¿Viajar a un solo destino o conocer varias ciudades?



Gráfico 10 Cantidad de destinos a visitar. Fuente: Elaboración propia.

¿Un solo lugar o moverse a través del destino?



Gráfico 11 Preferencia por moverse en un destino. Fuente: Elaboración propia.

¿Cuál idea le parece más atractiva?

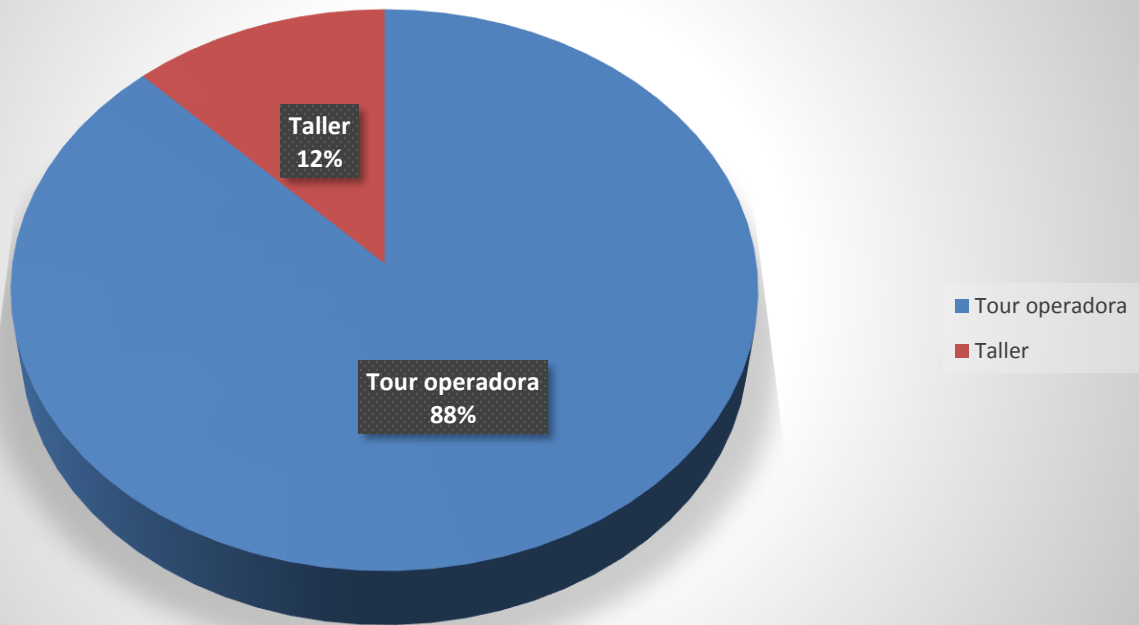


Gráfico 12 Idea de emprendimiento más atractiva. Fuente: Elaboración propia.



Ilustración 7 Imagotipo de la Empresa. Fuente: Elaboración propia.



Imagen 4 Visita al Taller-Escuela de Cerámica Valentín López.

Imagen 5 Visita al Departamento de Carazo.

Cronograma de trabajo			
#		Entregas	Fechas/Estado
1	Diseño	Presentación gráfica de sus dos ideas de emprendimiento al tutor.	Entregado Semana 26-30 agosto
2		Informe de encuestas para la idea de emprendimiento.	Entregado Semana 5-9 sept.
3		Desarrollo de índice, Introducción al tema y subtema y justificación.	Entregado Semana 19-23 septiembre
4		Desarrollo del punto 4.1 Definición de la idea de emprendimiento	Entregado Semana 3-7 de octubre
5	Elaboración de Informe Final	Desarrollo del punto 4.2 Modelo de negocio.	Entrega y revisión Semana 17-21 de octubre
6		Desarrollo del punto 4.3 Matriz de recursos, capacidades humanas y presupuesto para el emprendimiento planteado.	Entrega y revisión Semana 24-28 de octubre
7		Desarrollo del punto 4. Acciones de marketing para el emprendimiento	Entrega y revisión Semana 31-04 noviembre
8		Entrega de conclusiones, bibliografía y anexos. Entrega de borrador.	Entrega y revisión Semana 07-11 noviembre
9	Evaluación final	Entrega de trabajo para jurado.	Viernes 25 de noviembre
10		Defensa Seminario	29-30 noviembre

Tabla 15 Cronograma de trabajo.