



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
FACULTAD DE DESARROLLO RURAL**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**Diagnóstico de necesidades de formación de los
guías de los Tours Operadores ubicados
en el departamento de León-Nicaragua,
de enero 2020 a julio 2021**

Autora:

Br. Fátima del Carmen Castillo Palacios

Asesores:

MSc. Ricardo Araica Zepeda

MSc. Carmen Anielka Arróliga Montenegro

Managua, Nicaragua

Septiembre, 2021



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
FACULTAD DE DESARROLLO RURAL**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**Diagnóstico de necesidades de formación de los
guías de los Tours Operadores ubicados
en el departamento de León-Nicaragua,
de enero 2020 a julio 2021**

Autora:

Br. Fátima del Carmen Castillo Palacios

Asesores:

MSc. Ricardo Araica Zepeda

MSc. Carmen Anielka Arróliga Montenegro

Managua, Nicaragua

Septiembre, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
FACULTAD DE DESARROLLO RURAL

Este trabajo de graduación fue evaluado y aprobado por el honorable Comité Evaluador designado por la Decanatura de la Facultad de Desarrollo Rural, como requisito para optar al título de Licenciatura en Turismo Rural y Comunitario.

Miembros del Honorable Comité Evaluador

MSc. Oswaldo Martín Pineda Rizo

Presidente

MSc. Ruth Elizabeth Dávila Hernández

Secretaria

MSc. Manuel Salvador Díaz Medina

Vocal

Sustentante:

Br. Fátima del Carmen Castillo Palacios

Lugar y fecha (día / mes / año) _____

ÍNDICE DE CONTENIDO

SECCIÓN	PÁGINA
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE DE CUADROS.....	iii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	iv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	v
RESUMEN.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS.....	3
2.1 Objetivo General.....	3
2.2 Objetivos Específicos.....	3
III. MARCO DE REFERENCIA.....	4
3.1. Principales conceptos de Turismo.....	4
3.1.2 Tipos de turismo.....	4
3.1.3 Marco Jurídico.....	7
a. Leyes de turismo.....	7
3.1.4 Tipos de técnicas utilizadas por guías.....	8
3.1.5 Perfil profesional del Guía Turístico.....	12
3.1.6 Necesidades de formación de los guías de las Tour Operadoras.....	15
3.1.8 Diagnóstico.....	18
3.1.9 Formación.....	18
3.1.10 Profesionalismo.....	18
3.1.13 Limitación.....	19
IV. METODOLOGÍA.....	20
4.1. Ubicación del estudio.....	20
4.2. Tipo de investigación.....	21
4.3. Definición operacional.....	22

4.4. Fuentes de recopilación de información	23
4.6. Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	24
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
5.1. Marco jurídico, principales conceptos y técnicas utilizadas para el desarrollo del turismo en Nicaragua	28
5.2. Principales avances y limitaciones de la labor que desempeña el Guía Turístico.....	37
5.3. Determinar las funciones del guía turístico y las necesidades de formación, desde la óptica de los Tour Operadores.....	44
5.4. Estrategias para la formación de los guías que posibilite el mejor desempeño de sus labores	50
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES.....	61
7.1- Guías turísticos.....	61
7.2- Tour Operadores.....	61
7.3- INTUR.....	62
VIII. LITERATURA CITADA	63
IX. ANEXOS.....	67

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por darme vida, salud y bienestar por permitirme llegar hasta este momento tan importante como es la formación profesional, por estar conmigo en toda mi etapa y cada paso que doy. Por fortalecer el corazón, iluminar y enriquecer mi mente.

A mi madre **Josefa del Carmen Palacios Herrera** por ser la persona que me apoyó en todo mi proceso de estudio; por darme ese amor incondicional que siempre me ha dado, sus motivaciones, consejos y fortalezas para tomar decisiones de manera clara y sana. Por ser una persona de bien y que siempre dio su mejor esfuerzo para verme triunfar.

A mi padre **Reynaldo Antonio Castillo Espinoza** por apoyarme, darme ánimo para culminar mis estudios. Por confiar en mí para lograr alcanzar todo lo que me propongo; darme el coraje que merezco para enfrentar cualquier circunstancia y conseguir mis objetivos.

A mi novio **Cristopher Stanly Solís Silva** por su apoyo, sus palabras de aliento, sus motivaciones, sus buenos deseos y el apoyo incondicional.

A mis tutores **MSc. Carmen Anielka Arróliga Montenegro** y **MSc. Ricardo Araica Zepeda** por brindar su tiempo y espacio para ayudarme en mi proceso de formación.

A mis amigos más cercanos por confiar en mí, darme ánimos.

“La motivación es lo que te pone en marcha, el hábito es lo que hace que sigas.” (Jim Ryun).

Br. Fátima del Carmen Castillo Palacios

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza del viejo roble y guiarme en mi larga existencia. Por fortalecer mi mente y corazón para enfrentar difíciles momentos; porque sin él no hubiese logrado tanto y llegar hasta alcanzar la meta.

A mi madre y padre por apoyarme, motivarme e incentivar me para cumplir cada uno de mis anhelos, por confiar en mí y en todo mi proceso y etapas de vida. Por dedicar su tiempo, por aconsejarme y alejarme de todo mal que se me interpusiera en el camino.

A mis tutores **MSc. Carmen Anielka Arróliga Montenegro** y **MSc. Ricardo Araica Zepeda** por sus esfuerzos y entrega, por brindarme sus conocimientos, orientaciones, persistencia, motivación y paciencia durante este proceso de formación.

A mis profesores que contribuyeron a mi educación académica y profesional, que de igual manera compartieron su conocimiento.

A mis amigos por su apoyo durante todo este tiempo; que en circunstancias buenas y malas estuvieron ahí para aconsejarme.

Br. Fátima del Carmen Castillo Palacios

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO	PÁGINA
1. Variables de estudio.	22
2. Tour Operadoras inscritas en el INTUR-León.	38
3. Nivel académico de los Guías Turísticos	44
4. Guías turísticos certificados	44
5. Funciones de los Guías Turísticos desde la óptica de los Tour Operadores	45
6. Tours Operadoras encuestadas	47
7. Descripción de las necesidades desde la visión del Tour Operador	49
8. Análisis F.O.D.A.	52
9. Estrategias DOFA desde el análisis FODA	54
10. Temas de capacitaciones para la formación de los guías turísticos	57

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA	PÁGINA
1. Mapa del departamento de León.	21

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO	PÁGINA
1. Matriz de Operacionalización de Variables	68
2. Encuesta (dueños Tour Operadores)	73
3. Encuesta (dirigida a guías)	76
4. Entrevista a Informantes Claves (dirigida a INTUR)	79
5. Leyes asociadas al Turismo de Nicaragua	81
5.1 Ley N°. 217. Ley General del Medio Ambiente y los Recursos Naturales.	81
5.2 Ley N°. 298. Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR).	82
5.3 Ley N°. 306. Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua.	84
5.4 Reglamento de la Ley N° 306	86
5.5 Ley N° 495 Ley General de Turismo	88
5.6 Reglamento a la Ley General de Turismo	91
5.7 Reglamento de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos de Nicaragua	94
5.8 Ley N°. 298. Reglamento de guías de turistas.	97
6 Requisitos del INTUR para el trámite de licencias o renovación de diversas categorías	100

RESUMEN

En la actualidad en el departamento de León el turismo se ha fortalecido logrando generar empleo e ingresos económicos debido a la demanda de paquetes turísticos ofrecidos. Brindar servicios turísticos refleja la satisfacción de los visitantes mediante la guianza realizada por guías turísticos, para conocer más acerca de esta labor se realizó esta investigación titulada “Diagnóstico de necesidades de formación de los guías de los Tour Operadores ubicados en el departamento de León, Nicaragua de enero 2020 a julio 2021”, se identificó que el perfil profesional de los mismos presenta dificultades para llevar a cabo su función. La investigación tiene como objetivos mencionar el marco jurídico, principales conceptos y técnicas utilizadas para el desarrollo del turismo en Nicaragua, identificar los principales avances y limitaciones de la labor que desempeña el Guía Turístico en León, Nicaragua, determinar las funciones del guía turístico y las necesidades de formación, desde la óptica de los Tour Operadores y proponer estrategias para la formación de los Guías de las Tours Operadoras de León, que posibilite el mejor desempeño de sus labores. El diseño metodológico fue cualitativo y descriptivo puesto que se enfocó en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. Las fases con las que se logró llevar a cabo el diseño metodológico fueron: organizar las ideas, planificación, recolección de datos, procesamiento y análisis de los datos obtenidos y por último la redacción y difusión del informe. Se trabajo con una muestra de ocho Tour Operadoras representando el 47% del total. Teniendo como principales resultados que toda empresa prestadora de servicio debe estar legalizada y acatar las leyes vinculadas a su negocio, que la tecnología ha contribuido creando nuevos vínculos y mejora de la comunicación entre turista y servidor. Mediante el análisis fue fundamental identificar cuáles son las limitaciones que se presentan en la formación de los guías, conociendo cuales son las funciones que deben cumplir y debido a ello cuales han sido las necesidades desde la posición de los tours operadores; y, por último, se elaboraron propuestas estratégicas para que las instituciones puedan realizarlas y mediante estas aportar a su formación y necesidad dentro del sector turístico.

Palabras claves: Formación, Funciones, Necesidades, Profesión, tour operadoras.

ABSTRACT

Currently in the department of León, tourism has been strengthened, generating employment and economic income due to the demand for tourist packages offered. Providing tourist services reflects the satisfaction of visitors through the guidance carried out by tourist guides. To learn more about this work, this research was carried out entitled “Diagnosis of training needs of the guides of Tour Operators located in the department of León, Nicaragua from January 2020 to July 2021”, it was identified that their professional profile presents difficulties in carrying out their function. The research aims to mention the legal framework, main concepts and techniques used for the development of tourism in Nicaragua, identify the main advances and limitations of the work carried out by the Tourist Guide in León, Nicaragua, determine the functions of the tourist guide and the training needs, from the point of view of the Tour Operators and propose strategies for the training of the Guides of the Tour Operators of León, which enables the best performance of their work. The methodological design was qualitative and descriptive since it focused on understanding the phenomena, exploring them from the perspective of the participants in a natural environment and in relation to their context. The phases with which the methodological design was carried out were: organizing the ideas, planning, data collection, processing and analysis of the data obtained and finally the writing and dissemination of the report. We worked with a sample of eight Tour Operators representing 47% of the total. Having as main results that every service provider company must be legalized and abide by the laws related to its business, that technology has contributed by creating new links and improving communication between tourist and server. Through the analysis, it was essential to identify which are the limitations that are presented in the training of the guides, knowing which are the functions that they must fulfill and due to that which have been the needs from the position of the tour operators; and, finally, strategic proposals were elaborated so that the institutions can carry them out and through these contribute to their training and needs within the tourism sector.

Keywords: Training, Functions, Needs, Profession, tour operators

I. INTRODUCCIÓN

El turismo en Nicaragua ha regenerado, transformado y diversificado el desarrollo en este sector, con el objetivo de crear expectativas positivas que revaloricen el patrimonio cultural y natural del país. La importancia de la responsabilidad de las empresas para asumirlo, satisfacer y llevar a cabo esa necesidad.

En ese sentido, Travel Guide Nicaragua (2018) afirma que:

El departamento de León se caracteriza por tener paisajes espectaculares, hermosas playas, volcanes y un sinnúmero de destinos atractivos poco explorados. En este departamento se ubican cuatro volcanes de la Cordillera de Los Maribios y además se encuentran bellas playas, pueblos históricos y sobre todo iglesias de hermosa arquitectura. León se ha dado a conocer por los servicios turísticos que ofrecen dado a los recursos que se aprovechan para recrear y satisfacer a los visitantes que entran al país. Por medio de esto se menciona que los Tours Operadores desempeñan un papel importante ya que se encargan de verificar la satisfacción y cubrir las necesidades de los turistas dando a conocer atractivos turísticos extremos y de aventura dando la oportunidad de brindar calidad en dichas actividades.

Por lo tanto, las Tour Operadoras deben disponer con un personal capacitado para gestionar un servicio de calidad y comprometerse a brindarlo con medios necesarios. Cabe recalcar que es trascendental señalar que para orientar un tour con eficacia se proporcionan guías turísticos profesionales que cumplan las expectativas esperadas.

Ahora bien, de acuerdo con Fude By Educativo, describe lo siguiente:

El guía de turismo es la persona encargada de realizar el proceso de conducción de la visita turística, brindando información y asesoramiento a los turistas. El guía de turismo cumple un rol muy importante dentro de la actividad turística por eso nos parece importante describir cuáles son sus principales responsabilidades y funciones.

Este diagnóstico permite analizar el perfil de los guías de turistas del departamento de León dentro de la industria, porque de esta manera dará paso a determinar cuáles han sido sus avances y

comprobando cuáles han sido sus limitaciones y necesidades esto con el fin de ayudar a la contribución del desarrollo en su profesión aplicando técnicas de guianza, mejoramiento de adiestramiento y habilidades; regenerando la calidad de los mismos y así cubriendo la demanda del turista.

Pues bien, León es una de las ciudades del país mayormente demandada actualmente por los turistas nacionales y extranjeros, dando la oportunidad de aportar a la economía local y nacional. Las actividades turísticas son variadas, pero, sin embargo, surge la pregunta: ¿León cuenta con un personal adecuado para brindar un excelente servicio turístico? La guianza turística es una de las labores que por naturalidad exige mucho conocimiento y destreza para alcanzar expectativas anheladas.

Esta investigación contribuye a la profesión del guía, cuya persona debe destacarse en la guianza en todo momento. Indicado lo anterior esta indagación se convierte en un tema de estudio cuyo objetivo es potencializar su labor, aprovechando las técnicas aplicadas según la institución de turismo INTUR, así como también proponiendo estrategias para la formación, fortaleciendo esas debilidades Nicaragua podría ser un país con mucha más demanda y ser competitivo.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Elaborar diagnóstico de necesidades de formación de los guías de las Tours Operadores ubicados en el departamento de León-Nicaragua, de enero 2020 a julio 2021.

2.2 Objetivos Específicos

- a) Mencionar el marco jurídico, principales conceptos y técnicas utilizadas para el desarrollo del turismo en Nicaragua.
- b) Identificar los principales avances y limitaciones de la labor que desempeña el Guía Turístico en León, Nicaragua.
- c) Determinar las funciones del guía turístico y las necesidades de formación, desde la óptica de los Tour Operadores.
- d) Proponer estrategias para la formación de los Guías de las Tours Operadoras de León, que posibilite el mejor desempeño de sus labores.

III. MARCO DE REFERENCIA

Con base a la revisión documental realizada se establecerán los ejes teóricos necesarios que se desarrollaran, se detallan de forma sucinta los principales conceptos y técnicas que se usan para la formación de un guía.

3.1. Principales conceptos de Turismo

En este estudio la interpretación es de vital importancia abordando principalmente conceptos que se encuentran ligado al turismo.

3.1.1 Clasificación de turistas:

a. Turista emisor

Según, Acerenza, (1999) define que: “Es el turismo de los visitantes residentes, fuera del territorio económico del país de referencia” (p. 23).

b. Turista receptor

Acerenza, (1999) determina que: “Es el turismo de los visitantes residentes, en el territorio económico del país de referencia” (p. 23).

c. Turista interno

También, Acerenza, (1999) dice que: “es el turismo de los visitantes residentes, en el territorio económico del país de referencia” (p. 23).

3.1.2 Tipos de turismo

a. Turismo sol y playa

En el caso del turismo de sol y playa, se plantea que:

Es el más demandado de todos, especialmente, en aquellas zonas del litoral que gozan de una climatología favorable, este segmento del turismo suele asociarse con el ocio, así como con los términos descanso, diversión y entretenimiento, conocidos como las tres S

(inglesas): sand, sea, sun. Además, este segmento se ha caracterizado desde siempre por ser el producto estrella dentro del destino turístico (Anónimo, 2016, p.1).

b. Turismo de cultura

El Turismo de cultura es definido por Ibáñez y Rodríguez (s.f.) de manera que:

Corresponde a los viajes que se realizan con el deseo de entrar en contacto con otras culturas y acercarse a sus identidades. Contempla como uno de sus objetivos el conocimiento de los bienes de patrimonio cultural. Los turistas que practican esta modalidad buscan el disfrute y comunicación de valores y aprovechamiento económico para fines turísticos. Las principales actividades están relacionadas con diferentes aspectos; por ejemplo: artístico monumental, arquitectura popular, de exposiciones, étnico, folklore, costumbres y tradiciones, religioso, de formación, de acontecimientos singulares, festivo, literario, gastronómico e industrial. Estas actividades pueden llevarse a cabo en zonas rurales y urbanas. No hay referencias en la bibliografía que establezcan de manera clara si el turismo cultural se convierte en una actividad de tipo masivo. Puede ser considerado como una actividad alternativa si permite el contacto entre la cultura y las tradiciones de comunidad receptora y el visitante respetando su integridad, cuidando su medio natural y otorgando beneficios equitativos y justos (p. 21).

c. Turismo científico

Dicho lo anterior Descubre Fundación (2018) plantea que:

El turismo científico es un segmento turístico de interés especial que se realiza motivado por la adquisición y divulgación del conocimiento científico, y que puede clasificarse dentro del Turismo Cultural y de Experiencias (p. 1).

d. Turismo de cruceros

El turismo de cruceros tiene como objetivo brindar un servicio diferente, por eso se dice que es:

Un crucero podría definirse como un trayecto marítimo que sale y regresa al mismo puerto, con paradas en diferentes destinos y en el que los viajeros disfrutaran de servicios de ocio y recreo tanto a bordo como durante las paradas en tierra (Pacto Mundial, 2019, p.1).

e. Turismo Rural

En este sentido, la Organización Mundial de Turismo [OMT] (2019) define que:

El turismo rural es un tipo de actividad turística en el que la experiencia del visitante está relacionada con un amplio espectro de productos vinculados por lo general con las actividades de naturaleza, la agricultura, las formas de vida y las culturas rurales, la pesca con caña y la visita a lugares de interés (p. 35).

Es decir, que esto permite a los turistas conocer culturas y tradiciones de una zona agrario que cuenta con productos y servicios con el fin de generar ingreso y mejorar la condición de vida de la población con entorno al medio rural.

f. Turismo Rural y Comunitario

Garcia (2017) afirma que el turismo rural y comunitario: “Es aquella actividad turística que se desarrolla en el medio rural, de manera planificada y sostenible y que está basada en la participación activa de las poblaciones locales, que se tienen que beneficiar del desarrollo turístico” (p.1).

g. Turismo deportivo

Este turismo implica que es un sector de rápido crecimiento según la OMT (2019) afirma que:

El turismo deportivo es un tipo de actividad Turística que se refiere a la experiencia viajera del turista que o bien observa como espectador, o bien participa activamente, en un evento deportivo que implica por lo general actividades comerciales y no comerciales de naturaleza competitiva (p. 55).

h. Turismo alternativo

- **Turismo sostenible**

Cabe decir, que Anónimo, (2017) expone que: “Es aquel turismo que sigue los principios de sostenibilidad, minimizando el impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local” (p 1).

- **Ecoturismo**

Se dice que la OMT, (2019) determina que:

Es un tipo de actividad turística basado en la naturaleza en el que la motivación esencial del visitante es observar, aprender, descubrir, experimentar y apreciar la diversidad biológica y cultural, con una actitud responsable, para proteger la integridad del ecosistema y fomentar el bienestar de la comunidad local (p. 32).

- **Turismo de aventura**

Dicho lo anterior, la OMT (2019) menciona que:

Es un tipo de turismo que normalmente tiene lugar en destinos con características geográficas y paisajes específicos y tiende a asociarse con una actividad física, el intercambio cultural, la interacción y la cercanía con la naturaleza. Esta experiencia puede implicar algún tipo de riesgo real o percibido y puede requerir un esfuerzo físico y/o mental significativo (p. 37).

3.1.3 Marco Jurídico

Anónimo (2016) dice que el marco jurídico es: “Conjunto de disposiciones, leyes, reglamentos, y acuerdos a los que debe apegarse una dependencia o entidad en el ejercicio de las funciones que tienen encomiendas” (p. 1).

a. Leyes de turismo

Se denomina legislación al cuerpo de leyes que regularán determinada materia o al conjunto de leyes a través del cual se ordena la vida y actividades en un país, en este caso la actividad turística, es decir, lo que popularmente se llama ordenamiento jurídico y que establece aquellas conductas y acciones aceptables (Mamani, 2016, p. 1).

3.1.4 Tipos de técnicas utilizadas por guías

Según González (s.f.) menciona cuales son las técnica que debe utilizar o bien manejar los guías de turistas y son las siguiente:

a) Técnicas de comunicación grupal

Así como la comunicación interpersonal, la grupal se refiere a un grupo de más de dos personas que intercambian mensajes. Por ejemplo, una reunión de trabajo o una reunión de amigos. Dentro del grupo de turistas casi siempre existe líder, (dinámica grupal asevera que por cada seis personas hay un líder) él cual persuade a los demás miembros del grupo creándose dentro de éste un poli perspectivismo; es decir, los miembros del grupo adoptan la postura del líder, pero con otras perspectivas (p.6).

b) Técnicas grupales y vivenciales

Para aplicar las técnicas grupales se requiere conocer algunos aspectos que nos permitirán a su vez elegir la técnica grupal adecuada. Estas consideraciones son: Los objetivos que se persiguen, la madurez y entrenamiento del grupo, el tamaño del grupo, el ambiente físico, las características de los miembros y la capacitación del guía (p.18).

c) Técnicas y herramientas para la interpretación del patrimonio cultural y natural

“Al término del tema será capaz de analizar las técnicas y herramientas de interpretación del patrimonio cultural y natural, para utilizarlas como técnicas de conducción de turistas durante sus recorridos turísticos” (p.24).

d) Técnicas interpretativas

“Es la aplicación de una idea, truco, estrategia o estilo, para mejorar la efectividad en la captación del mensaje interpretativo, y conseguir así que este proceso sea más ameno y gratificante para el público” (p.33).

Principales avances de un guía de tours

a. Marketing digital

Es importante que para este estudio se pueda tomar en cuenta el uso de la tecnología en las Tour Operadoras, conocer sus medios para promocionar sus bienes y servicios con el fin de generar

ingreso en la empresa y buscar la satisfacción de los turistas. Según, RD (2017) indica que el: “Marketing digital es un conjunto de estrategias volcadas hacia la promoción de una marca en el internet. Se diferencia del marketing tradicional por incluir el uso de canales y métodos que permiten el análisis de los resultados en tiempo real” (p.1).

Por lo tanto, conocer los principales avances que se han realizado en estos últimos años es para permitir a los funcionarios de la empresa optimizar la segmentación al que va dirigido sus paquetes turísticos que ofrecen por diferentes medios, también esto ayuda a mejorar la función de los guías que son la principal imagen de la organización a la hora de desarrollar dicha actividad, mencionamos que es importante dar a conocer:

- Páginas webs: TripAdvisor, Vía Nica, Momotombo.com etc.
- Técnicas de ventas: Ética, Dominio del lenguaje corporal.
- Innovación de marketing: Redes sociales, Marketing orgánico.

b. Manejo de software

Según Perez y Gardey (2008) mencionan que: “Según la RAE, el software es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora” (p. 1).

El uso de aplicaciones y aparatos digitales permitiría a los guías y demás trabajadores poder desarrollar conocimiento y habilidades haciendo uso de medios que le faciliten crear programas para establecer seguridad y calidad en sus productos y servicios que se ofrecen como, por ejemplo: Aplicaciones y uso de aparatos digitales: CANVAS, Piczart, etc.

c. Innovación y diferenciación de servicios

La innovación turística es la introducción de un componente nuevo o perfeccionado que aporte ventajas materiales e inmateriales a los agentes del turismo y a la comunidad local, que mejore el valor de la experiencia turística y las competencias clave del sector turístico y que potencia, por lo tanto, la competitividad turística y/o la sostenibilidad. La innovación turística puede aplicarse, por ejemplo, a destinos turísticos, productos turísticos, tecnología, procesos, organizaciones y modelos de negocio, destrezas, arquitectura, servicios,

herramientas, y/o prácticas de gestión, marketing, comunicación, funcionamiento, aseguramiento de la calidad y fijación de precios (OMT, 2019, p. 25).

A medida que crece económicamente una empresa debido a sus productos o servicios a ofrecer se va creando resultados positivos, para ellos con el paso del tiempo van surgiendo nuevas ideas y cambios a la modernización de tecnología y herramientas es por ello por lo que podría crear variables como:

- Servicios alternativos: Animación, Recreaciones de amigos etc.
- Innovación en servicios: Servicios de guías, información actual, tours.
- Innovación organizacional: Alianzas organizativas.

d. Guía y conducción

Esparza et. al. (2007) afirman que:

Es la capacidad de liderazgo ejercida por el Guía de Turismo hacia el turista o turistas en forma cortés, responsable y prudente, para encaminarlo con seguridad y eficiencia por los atractivos turísticos, durante el desplazamiento hacia el destino y el guiado propiamente del atractivo (p. 19).

Cabe mencionar con lo anterior, para la empresa es importante que la función de un guía sea completa, parámetros tales como la guianza y la conducción es más que todo para permitir desempeñar su labor y por ello cumplir con estos requisitos también es trascendental. Debe verificar que tenga:

- Licencia de conducir: Principiante, Profesional.
- Certificado de guía: Profesional, Técnico, Postgrado.

e. Supervisión del área de transporte

Los supervisores de transporte se aseguran de que el cargamento se traslade de forma rápida y eficiente entre ubicaciones. Seleccionan rutas, se encargan de todos los trámites necesarios y negocian el área del cargamento. Son los responsables de asegurar el cargamento y de cumplir con las normativas de comercio internacional (Educaweb, s.f., p. 1).

El guía desempeñar el cargo de ser piloto en todo momento en el término de tomar decisión en el número de paradas que se tienen que realizar, el número de turistas con los que tiene a su cargo. Uno de los aspectos importantes es enfocarse en las actividades que se encuentran fueran del itinerario, tales como:

- No. de estacionamientos y lugares a visitar.

f. Toma de decisiones

Según Pérez y Gardey (2010) manifiestan que: “Una decisión es una resolución o determinación que se toma respecto a algo. Se conoce como toma de decisiones al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas” (p. 2).

El guía no solamente se encarga de realizar tours, sino que también puede hacer toma de decisiones basado en las siguientes medidas de manera que esto haga la función de medir;

- Calidad del guiado
- Periodicidad
- Estructura

g. Elabora informes al finalizar itinerarios

El informe como elemento de comunicación, ha de poseer una serie de características para que se cumpla con su cometido primordial. Estas características van desde su presentación visual (ordenado y legible), pasando por los elementos estructurales fundamentales como la lógica de presentación, la exposición de ideas, la calidad de las fuentes mencionadas y la combinación e interpretación de los datos (SciELO.sa, 2003, p. 5).

En las Tour Operadoras desde que se encuentran certificadas por la institución de turismo (INTUR) tienen que elaborar informes donde hace constar el número de visitas, paquetes turísticos vendidos, ingresos y egresos, etc. También cada empresa debe contar con un informe en donde los guías que desempeñan la labor de realizar tours por diferentes lugares deben hacer reflejar la satisfacción de ese tour, necesidades como guía y seguridad para los turistas es por ello que por medio de este diagnóstico cabe mencionar que será importante señalar los periodos en que se realizan, por ejemplo: N° de informes mensual, trimestral y semestral.

3.1.5 Perfil profesional del Guía Turístico

De acuerdo con Castro Castro & Sandoval Rodríguez (2013) citando Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cusco Perú – Discetur (2009) considera la siguiente definición del perfil profesional:

El profesional guía de turistas es la persona que interpreta enseñanza e informa al turista sobre el patrimonio, la riqueza histórica, natural, socio cultural, acontecimientos o eventos programados de una región o ciudad, que es visitada por el turista; brindando esta información en el idioma del visitante (p.20).

a) Tipos de Guías Turísticos

Según Sernatur (s.f) determina que existen diferentes tipos de guías y los más usuales son:

1. Guía regular o de excursiones regulares

Profesional cuya labor es guiar excursiones regulares en un destino determinado (p.8).

2. Guía Nacional

Persona que labora como guía en todo el territorio nacional (p.8).

3. Guía Binacional

Persona que trabaja como guía en circuitos binacionales ya sea en todo el territorio de cada país, o sólo en algunos circuitos definidos (p.8).

4. Guía Birdwatcher o “Pajarero”

Profesional experto en la descripción de aves del territorio donde trabaja como guía (p.8).

5. Guía de cruceros

Persona que se desempeña como guía local de los puertos donde recalán los cruceros de turismo que llegan al país (p.8).

6. Guía de parques nacionales

Profesional que guía en los circuitos y senderos de los territorios que pertenecen al Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado (p.8).

7. Guía Bilingüe

Persona que puede realizar una excursión en dos o más idiomas (p.8).

8. Guía Shuttle

Guía responsable del servicio de traslados cortos continuos tipo taxi, en un destino local (p.8).

b) Aspectos fundamentales de la labor del guía profesional de turismo:

Funciones generales de un guía de turismo según a nivel internacional:

Según Mayorga (2011) indica que: “El guía es el responsable de la coordinación, recepción asistencia, conducción, información y animación de los turistas tanto nacionales como extranjeros”. Muestra cuales son las funciones de un guía turístico a nivel internacional.

- Conducir la visita turística
- Brindar información
- Acompañamiento (Implica ayudar al turista en todo lo posible, por ejemplo: comunicación, en una operación de cambio de moneda, o brindándole los primeros auxilios en caso sea necesario).
- Orientar y asesorar al turista (sitios de compras, donde comer, otros lugares turísticos, información sobre costumbres locales, etc.) (p.25).

Funciones según INTUR para guías nacionales

Según el Consejo Directivo del INTUR (2011) señala en el CAPÍTULO II, Artículo 7 De las funciones de los Guías de Turistas son:

- Conducir a los turistas a establecimientos de recreación.
- Ayudar a los turistas a su requerimiento, en sus compras de comercio.
- Vigilar y proteger a los turistas de los posibles abusos en cuanto a cobros excesivos.
- Suministrarle información sobre el funcionamiento de los medios de transporte, servicios turísticos, etc.
- Indicar a los turistas la dirección de los principales establecimientos hospitalarios y de los profesionales médicos en los turistas (p.1).

c) Características

Pérez y Gardey (2011) define que:

Características cada una de las cualidades que posee una persona o cosa y que sirve para identificarla respecto a otras. Todas las personas y los objetos tienen aspectos auténticos que los diferencian de los demás y del resto de las cosas (p.1).

Como Mayorga (2011) detalla que: “El guía turístico debe disponer de características que desarrollen actitudes, valores y conductas para lograr las competencias laborales como miembro del sector turístico” (p.22).

Actitudes:

- Predisposición
- Proactividad
- Amabilidad
- Empatía

Valores:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Puntualidad
- Tolerancia
- Identidad cultural, entre otros.

Habilidades:

- Comunicacionales
- Relaciones interpersonales
- Práctica de primeros auxilios
- Buena condición física
- Manejo de grupos

3.1.6 Necesidades de formación de los guías de las Tour Operadoras

a. Capacitación

Se dice que Pérez y Gardey, (2016) determinan que: “Se denomina que capacitación al acto y el resultado de capacitar: formar, instruir, entrenar o educar a alguien. La capacitación busca que una persona adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones” (p. 1).

b. Atención al cliente

Turismo O. M., (2015) señala que:

El personal juega un papel importante en la reducción de las posibles deficiencias de acceso o de suavizar las dificultades imprevistas, y su formación en relación a la atención al cliente puede minimizar las barreras que encuentran las personas con discapacidad. El personal de los establecimientos turísticos, de las agencias de viajes y de los servicios afines debería estar preparado para comprender (conocer y entender) y tratar las necesidades que planteen los clientes (p. 113).

Basado en lo anterior, este proceso indica mostrar la organización del guía a los turistas, el servicio al cliente debe enfocarse en que estos aspectos se deben de desempeñar manifestándose de la manera siguiente;

- Liderazgo de guianza y manejo de grupo.
- Rol de guía turístico.

Esto con el objetivo de crear buena imagen de la empresa en los servicios que se ofrecen para mostrar calidad.

c. Comunicación en guianza

Blanco (2011) dice que:

Hay múltiples formas de comunicación oral. Los gritos, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás (p. 1).

Además, hay comunicación tanto intrapersonal como interpersonal; con la primera hacemos una interiorización a nuestros pensamientos; y es se usa a todo momento, porque el guía de turismo siempre debe tener un paso delante de los turistas, no solo en que los va guiando, sino en que él sabe que acción se va a realizar; con la segunda, nos comunicamos con quienes están a nuestro alrededor y se divide en escrita y oral, esta se aplica antes, durante y al final del recorrido (p. 2).

Como se expresa en lo anterior es importante que el guía aparte de desempeñar la comunicación en su labor deba interpretar técnicas para desarrollar mejor su actividad; se dice que es necesario tomar en cuenta:

- Lenguaje profesional
- Habilidades
- Cualidades

d. Animación turística

Al respecto, López (s.f.) afirma que: “La animación turística contribuye a enriquecer más el concepto de turismo sostenible, ya que logra que los lugares se conviertan en centros de relaciones humanas, de experiencias y de comunicación en general” (p. 2).

Es importante realizar este tipo de actividades, ya que ayuda a promover segura y motivación a los visitantes, siempre y cuando basándose en los siguientes términos:

- Modelos de animación
- Niveles de programación turístico

3.1.7 Estrategias

a. Estrategias genéricas de Porter

Herrero (2018) menciona que esto “Describe tres estrategias competitivas genéricas, que se diferencian en función de la ventaja competitiva que generan y el ámbito en el que compiten: liderazgo en costos, liderazgo en diferenciación, y segmentación de mercado” (p. 1).

b. Análisis F.O.D.A.

Según la página Telescopio (2014) aquí menciona que: “El Análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir las oportunidades y amenazas” (p. 2). Cada uno de estos factores ayudan a poder evaluar la situación por la que este enfrentando una empresa u organización, esto con el fin de poder encontrar una solución y mejorar sus óptimas condiciones. Según la página Telescopio (2014) expresa que:

Fortaleza:

Función que realiza la organización de manera correcta, como son ciertas capacidades especiales por las que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Son los recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se tienen y actividades que se desarrollan positivamente (p. 4).

Debilidades:

Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Son los recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc. Pero que podemos tener influencia sobre ellas al conocerlas, para reducir sus efectos en la empresa (p. 5).

Oportunidades: “Variables que resultan positivas, favorables, explotables y que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, ya que permiten obtener ventajas competitivas con respecto a otros” (p. 6).

Amenazas: “Situaciones que provienen del entorno (variables externas) y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización, difícilmente podemos incidir en estas, sin embargo, es esencial conocerlas para minimizar la capacidad que tienen de afectarnos” (p.7).

3.1.8 Diagnóstico

Este término permite evaluar dicha condición, Raffino (2020) afirma:

El diagnóstico es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación con objetivos. El término incluye en su raíz el vocablo griego ‘gnosis’, que significa conocimiento” (p. 1).

3.1.9 Formación

Pérez, (2008) define que: “La formación se trata de un término asociado al verbo formar (otorgar forma a alguna cosa, concertar un todo a partir de la integración de sus partes). La formación también se refiere a la forma como aspecto o características externas” (p. 18).

3.1.10 Profesionalismo

El término profesionalismo se utiliza para describir a todas aquellas prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del respeto, la medida, la objetividad y la efectividad en la actividad que se desempeñe. El profesionalismo es la consecuencia directa de ser un profesional, un individuo que tiene una profesión particular y que la ejerce de acuerdo [con] las pautas socialmente establecidas para la misma (Schmidt, 2000, p. 1).

Esto determina el grado de importancia de conocer el nivel de profesión para garantizar un compromiso moral dentro de la empresa, en este caso las Tour Operadoras que cuentan con guías esto con el fin de crear un entorno positivo en su labor.

3.1.11 Tour operadora

La página web Turismo (1998) citando a la OMT (1998) dice que:

Los operadores turísticos son aquellos agentes que participan en la actividad turística en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico) aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restaurantes, hoteles, conjunto de oferta de alojamiento (p. 1).

3.1.12 Agencia de viajes

En la plataforma virtual Turismo (2020) hace mención:

Que empresa o negocio que da servicio al consumidor final (viajero). Puede vender paquetes de viajes y servicios turísticos por separado, tales como: venta de noches de hotel, renta de autos, tours o excursiones, reservación en restaurantes, venta de boletos de avión y/o paseos en cruceros (p. 1).

3.1.13 Limitación

Limitación es la acción y efecto de limitar o limitarse. El verbo limitar refiere a poner límites a algo, mientras que la noción de límite está vinculada a una línea que separa dos territorios, al extremo a que llega un determinado tiempo, al extremo que puede alcanzar lo anímico y lo físico o a una restricción (Definicion.es, s.f, p. 1).

Cabe mencionar que es importante no pasar por alto las necesidades de sus trabajadores, como requisito las empresas deberían implementar realizar técnicas mensualmente o semestral de manera que esto ayude a conocer los puntos de vistas de los que conforman dicha organización. Esto con el propósito de conocer sus debilidades, inquietudes y limitaciones que han enfrentado. Permitiendo esto que las limitaciones no sean un impedimento para mejorar la labor y brindar calidad en los servicios que brindan con un personal que este satisfecho de su puesto.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Ubicación del estudio

Según Anónimo (s.f.) determinó que:

León, es un departamento de Nicaragua, que tiene una extensión territorial de 5,138.03 km² (representa el 4.27% del territorio nacional) y con una población que supera los 389, 600 habitantes, es uno de los más densamente poblados. Está ubicado al occidente del país, y es uno de los departamentos más productivos. León tiene una rica historia y ha sido la capital de Nicaragua desde el periodo colonial y después de su independencia en el 1821 durante más de trescientos años hasta el año 1851 y es la segunda ciudad más grande del país después de Managua. Fue fundada por los españoles como “Santiago de los Caballeros de León”. Tiene una arquitectura interesante en el centro de la ciudad, y se encuentra rodeada de iglesias antiguas y casas coloniales. Se encuentra organizado administrativamente en 10 municipios, de los cuales la cabecera departamental es la ciudad de León. Además es el hogar de la catedral más grande de Centroamérica, construida entre 1706 y 1740, y se encuentra situada en la parte este del parque central (p.1).

Municipios:

- Achuapa
- El Jícara
- El Sauce
- La Paz Centro
- Larreynaga
- León (210, 615 habitantes en el 2012)
- Nagarote
- Quezalguaque
- Santa Rosa del Peñón
- Telica

Estadísticas del departamento de León:

- Población: 210,615 (2012)

- Distancia: 92 km de la Capital de Managua
- Urbano/rural: 78% / 22%
- Clima: Caliente (23°C – 38°C)
- Elevación 86 m (282 ft)
- Altitud sobre el nivel del mar: 109.21 m.s.n.m
- Límites: Norte: Chinandega y Estelí / Sur: Capital de Managua / Oeste: Océano Pacífico



Figura 1: Mapa del departamento de León.
Fuente: Instituto Nicaraguense de Estudios Territoriales (s.f)

4.2. Tipo de investigación

Fernández, Baptista y Hernández (2014) plantean: “la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (p. 358).

Asimismo, Morales (2012) arguye que las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores (p. 1).

De este modo, la presente investigación es de tipo cualitativo y descriptivo ya que se estudió el comportamiento de las variables a través de las características y procesos de las empresas prestadoras de servicios turísticos del departamento de León. Asimismo, se demostró las dificultades y necesidades de formación percibida, desde la óptica de los guías turísticos para el desempeño de su labor. Además, se detalló el universo, la muestra y fases para lograr los objetivos específicos.

4.3. Definición operacional

a. **Variables de estudio** (Ver Tabla 1 y ANEXO 1, p.68).

Tabla 1: Variables de estudio.

Variables	Sub-variables
Marco Jurídico.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leyes del Turismo
Tipos de técnicas utilizadas por los guías de Tours en León-Nicaragua.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad de dirigir ▪ GPS, Oratoria ▪ Dominar historia nacional, y de saber lo que significa los objetos de dicho lugar ▪ Técnicas de servicio al cliente, servicios de paquetes ▪ Habilidades de excursión ▪ Conocimiento práctico y técnico
Principales avances de un guía de tours	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marketing digital ▪ Manejo de software ▪ Innovación y diferenciación de servicios
Funciones de los Guías de Tours	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guiar y conducir la visita ▪ Supervisar el área de transporte ▪ Toma de decisiones ▪ Elaborar informes al finalizar itinerarios ▪ Coordina los servicios que se brindaran en el transcurso del recorrido
Necesidades de formación de los Guías de Tours	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación ▪ Comunicación en guianza ▪ Animación turística
Estrategias para la formación de los Guías de las Tour Operadoras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipos de Estrategias.

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Fuentes de recopilación de información

a. Fuentes secundarias

La recolección de datos de fuentes secundarias se realizó por medio de análisis documental, obtenida en la Centro Nacional de Información y Documentación Agropecuaria (CENIDA), Bases de datos en Internet, revistas especializadas y documentos impresos facilitados por Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR). Aquí se recopiló y sistematizó la información relativa al marco jurídico y tramitaciones de licencias o renovaciones vinculado a la actividad turística. (Ver Anexos 5 y 6, pp. 81-100).

b. Fuentes primarias

Para la recolección de datos de fuentes primarias se aplicaron instrumentos como encuesta tipo cuestionario a Dueños de Tour Operadoras (Ver Anexo 2, p. 73); y a Guías turísticos (Ver Anexo 3, p. 76); Guías de entrevista semi-estructurada a la delegación del INTUR-León. (Ver Anexo 4, p. 79).

4.5. Unidades de análisis

Población y muestra

Según los datos obtenidos de INTUR el departamento de León cuenta con 17 tour operadoras. Por consiguiente, se **decidió trabajar una muestra a conveniencia de 8 Tour Operadoras** (47% del total) del sector turístico de la zona de estudio.

También como parte de la muestra se entrevistaron 1-2 guías por tour operadoras, en total fueron 13 guías los que dieron su opinión en relación a este tema.

En ese sentido, los criterios para seleccionar las 8 tour operadoras fueron:

- a) Tener como mínimo 3 años de experiencia en brindar servicios turísticos.
- b) Mayor demanda de turistas nacionales e internacionales.
- c) Utilizan las redes sociales.
- d) Cuentan con alianzas con organismos e instituciones.

El INTUR como institución estatal encargada de promover el desarrollo del sector turístico del país, fue seleccionada como informante clave según las características y enfoque de la investigación. De dicha institución se obtuvo lo siguiente:

- a) Características culturales y medioambientales que permite la participación de los tours operadores para un desarrollo turístico.
- b) Ofertas turísticas que ofrece el departamento de León a nivel general.
- c) Medidas de bioseguridad que se ha implementado debido a la problemática del COVID-19 de enero del año 2020 hasta julio 2021.

4.6. Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Los principales **instrumentos** para la recolección de datos fueron basados en encuesta y entrevista semiestructurada (Ver ANEXOS 2, 3 y 4, p. 73-79).

Guía de Encuesta

La Encuesta se aplicó a Dueños de Tour Operadoras (Ver Anexo 2, p. 73) y a Guías turísticos (Ver Anexo 3, p. 76), para conocer su naturaleza, la gestión de la empresa y el desempeño laboral de los guías.

Guía de Entrevista

La Entrevista fue aplicada a la delegada departamental del INTUR León, que brindó información sobre los principales avances tecnológicos que se han aplicado en las Tour Operadoras, para crear seguridad y confiabilidad en sus servicios y productos turísticos. Por otra parte, se obtuvo datos de las capacitaciones (temáticas y beneficio de esta) que han realizado, el número de empresas prestadoras de servicios que se encuentran inscritas y certificadas, número de guías con certificación para la labor de guiado, entre otros.

4.7. Análisis FODA

Mediante la visita al departamento de León se pudo valorar las condiciones laborales de los guías turísticos para llevar a cabo la elaboración del Análisis FODA desde factores internos como son las fortalezas y debilidades y los factores externos de oportunidades y amenazas.

Estrategias FO, FA, DO y DA

Con base a la Matriz FODA se elaboraron las estrategias: FO, FA, DO y DA, según señala Cevallos (2019): “El objetivo fundamental, es que a través de esta conexión resulten estrategias que permitan, por un lado, maximizar las fortalezas y oportunidades; y minimizar las debilidades y amenazas” (p. 1).

La aplicación de estas estrategias en las Tours Operadoras puede incidir en la mejora de la calidad de los servicios turísticos, así mismo, la labor de los Guías Turísticos.

4.8. Fases de la investigación

A continuación, una descripción de las fases con las que se logró llevar a cabo para el diseño del diagnóstico las cuales se determinó por el orden cronológico que se desglosa a continuación:

Fase I: Organización de ideas y delimitación del tema para la elaboración del protocolo

Esta fase consistió en la recopilación de **datos de fuentes secundarias** para identificar la problemática turística, y en particular, la labor de las Tour Operadoras del departamento de León, enfatizando en la formación requerida y funciones de los de los guías turísticos, lo cual permitió definir un Protocolo que contiene:

- a. Título:** Diagnóstico de necesidades de formación de los Guías de los Tours Operadores del departamento de León Nicaragua, de enero 2020 a julio 2021.
- b. Problema de investigación:** Formular preguntas científicas para abordar la temática.
- c. Objetivos:** Formular los objetivos y la matriz de operacionalización para determinar los variables e indicadores.
- d. Marco teórico:** Diseño de fuentes secundarias haciendo uso de documentos, libros, sitios web, instituciones y empresas que se trabaja sobre el tema.
- e. Metodología:** Aplicar todas las fases de la investigación en donde se expone, describe y razonan los criterios adoptados en la elección de la metodología con el objetivo de otorgar validez y rigor científico a los resultados del estudio.
- f. Plan de trabajo:** Será la herramienta por utilizar para organizar y sistematizar la información relevante para llevar a cabo la investigación.

- g. Presupuesto:** Será el costo total que se llevará a cabo para completar la investigación durante un período definido para obtener resultados específicos.
- h. Referencias bibliográficas:** Se redactarán datos suficientes ofreciendo poder identificar correctamente el documento (autor, título, año de publicación, editorial, dirección de internet para una página web) para facilitar al lector la localización del documento original.

Fase II: Planificación del trabajo a realizar

Con base a lo establecido en el Protocolo se diseñaron y validaron los instrumentos en correspondencia a lo establecido en la Matriz de Operacionalización de las Variables (Ver ANEXO 1, p. 68). Para lo cual se establecieron contactos y acuerdos con las instituciones y actores locales prestadores de servicios turísticos en la zona de estudio.

Fase III: Recolección de información

Dado el proceso anterior la siguiente fase fue la indagación de recolección de datos primarios con el fin de obtener información y lograr resultados efectivos. De ese modo, se aplicaron las herramientas: entrevista y encuesta.

Fase IV: Procesamiento y análisis de los datos

Este proceso conllevó la transformación y revisión de datos para descubrir la información útil y de interés, que fue realizada de la siguiente manera:

- **Interpretación de resultados:** Construir la información obtenida y valorar el diseño de la investigación. Esto permitió avanzar en el conocimiento mediante la formulación de conclusiones validas sobre la realidad de los entrevistados. Realizada la actividad de la aplicación de los instrumentos de encuesta, los datos fueron ordenados, clasificados y analizados.

Fase V: Redacción y difusión del informe

- a. **Tipo de informe:** Se definieron los receptores del informe, el estilo y aspecto general (forma, crítica, analítico, entre otros).

- b. **Elaboración del informe:** Descripción previa de los elementos para el análisis de datos y de demás objetivos.
- c. **Entrega de avances:** Revisión de la información incorporada al trabajo.

Fase VI: Revisión de últimos detalles

Por último, los tutores revisaron el Informe de Investigación para solicitar la pre-defensa y defensa de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Régimen Académico Estudiantil, así como las Guías y Normas Metodológicas de las Formas de Culminación de Estudios.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este acápite se muestran los resultados que se obtuvieron de manera cualitativa, describiendo y analizando la información que se recopiló durante la visita al departamento de León con la participación de los Tours Operadores, Guías Turísticos y la delegación del INTUR- León.

5.1. Marco jurídico, principales conceptos y técnicas utilizadas para el desarrollo del turismo en Nicaragua

Primeramente, se llevó a cabo un análisis y luego se desarrolló descripciones breves de las leyes con sus artículos y reglamentos vinculado a la investigación con el fin de entender la importancia de conocer y desarrollar el manejo de la jurisdicción y la responsabilidad que deben someterse las empresas para regularlas.

En ese sentido, la legislación indica tener un mejor control en la coordinación sobre políticas, acciones, programas y planeaciones encaminadas al desarrollo del turismo dentro del territorio nacional y lograr la alta competencia.

También, se mencionan las técnicas que utilizan las empresas prestadoras de servicios, que consideran viables para el desarrollo de competencias dentro del modernismo en la industria turística en función de ampliar y diversificar sus servicios, impulsar y promocionar las actividades que se pueden realizar en el país. Todo ello, con el fin de generar calidad y seguridad turística, integrar y dar valor al talento de los guías turísticos para satisfacer a los turistas y aprovechar los recursos de los cuales disponen.

De esta manera presentar por síntesis el análisis de cada ley, mencionando los artículos relevantes y reglamentos asociados al turismo que van de acuerdo con la investigación.

Las leyes que han dado soporte a esta investigación junto con los artículos más relevantes se encuentran en Anexo 5, p. 81.

5.1.1 Leyes asociadas al turismo de Nicaragua

a. *Ley N°. 217: Ley General del Medio Ambiente y los Recursos Naturales (p. 81)*

SÍNTESIS: La importancia de incorporar al diagnóstico la Ley General del Medio Ambiente y de los Recursos Naturales (Ley N° 217) es que permita conocer al lector que la investigación hace referencia a no pasar por delante el valor de la Gestión Ambiental y sus Permisos, Incentivos y Sanciones. El objetivo es mostrar el compromiso de usar recursos naturales que dispone la naturaleza ya que esto el hombre hace uso de esta para elaborar y diseñar dichas actividades turísticas de las cuales se disfruta realizar en la actualidad. En ella se mencionaron los principales fundamentos del derecho ambiental que se ha ido realizando en Nicaragua entre otros aspectos de relevancia, por lo tanto, la Sección IV da a conocer los Permisos y Evaluación Ambientales que la manipulación del recurso natural debe pasar por un permiso haciendo constar que es otorgado por el MARENA (Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales) esto para incorporarlo a la lista de proyectos o manos de obras ejecutados.

La evaluación de los impactos ambientales, también se torna en sancionar alguna mala acción o restauración ilegal que pueda dañar el medio ambiente, se señala que en el Artículo 149 se aplican advertencias, multas, suspensiones temporales o ya sea parcial ya que protege en materias administrativas áreas protegidas.

La importancia de esta Ley es aprovechar los recursos naturales a fin de alcanzar la calidad ambiental creando sostenibilidad y diseñar proyectos que sean sustentables para largo plazo y así mismo puedan ser factibles, en estos aspectos ayuda al empresario o cualquier otra persona natural conozca sobre el manejo de esta ley para evitar cualquier multa o sanción es bueno aplicar primero la comprensión en el marco jurídico y realizar un análisis legal y la apreciación de los recursos que dispone nuestro país.

b. Ley N°. 298: Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo (p. 82)

SÍNTESIS: En el Capítulo I Artículo 2 de manera resumida la Constitución determina objetivos y funciones principales en efecto a la creación de esta Institución de acuerdo con que será la encargada a promover, impulsar y divulgar el turismo a fin de dispersarlo a nivel nacional e internacional.

De esta manera la Ley N° 298: Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) se declara una industria turística la que presenta actividades dirigidas a la promoción, desarrollo e incremento del turismo interno y receptivo respetando valores jurídicos, morales, culturales declarado como “Patrimonio Nacional” reflejado en el Artículo 4 Capítulo I. Se permitirá crear política para coordinar programas económicos, sociales y ambientales. Poder llevar a cabo fomentar y estimular la participación de empresas que presten servicios turísticos e involucrar proyectos para mejorar la calidad de los recursos humanos mediante capacitaciones y más incisos, se puede observar en el Artículo 6. Asimismo, en el Capítulo III Artículo 12 el Consejo Directivo estableció modalidades de promoción y desarrollo del turismo, creando Plan Nacional en materia turística y definir políticas nacionales de la misma.

También, en el Capítulo V Artículo 34 al 39 se muestra que las empresas turísticas deberán portar una licencia extendida por el INTUR que insta el estar inscritas en la industria turística. De igual manera, la Institución implementará planes de manejo turístico en zonas de desarrollo y reservas turísticas siempre y cuando las empresas que ofrecen servicios en zonas del territorio deberán garantizar la protección del medio ambiente y sus recursos que dispone esto con permiso del MARENA esto se puede encontrar en el Capítulo VIII Artículos 47, 49 y 50. Esta Ley se creó por la Constitución para establecer una Institución que establezca instrumentos, proyectos y presente programas necesarios para acceder a los beneficios que la misma planea con el fin de ser planteado, dictando normas y reglamentos para cada empresa que quiera sujetarse a prestar servicio internamente.

c. Ley N°. 306: Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua (p. 84)

SÍNTESIS: La Ley 306 denominada “Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua” incorporada en la investigación es que nos permite dar a conocer caracteres generales lo cual legitima de principio la organización jurídica y administrativa planteadas a fin de garantizar un estricto sistema de legalidad para el sector en cuestión. La mencionada Ley se incorporaron Capítulos y Artículos que estableció continuidad al desarrollo de la economía nacional y permitió tener comprensión del aporte que tiene en el ámbito turístico debido a las demandas y ofertas promovidas, divulgadas y diseñadas. En el Artículo 4 inciso 1 y 2, en el Capítulo II se esclareció que se informa y orienta al público todas las inversiones que se realizan en el sector turístico así dicta la ley. En el Artículo 5 Capítulo III se crearon guías y estándares para el desarrollo y manejo, llevar un mejor control de las actividades turísticas realizas a través de Folletos Normativos.

Por otro lado, tanto el INTUR como la creación de esta Ley determinó que los prestadores de servicios deben llenar requisitos para la legalidad de su empresa y tener un mejor control. A raíz de esta Ley las empresas turísticas deben tener conocimiento del Reglamento que a continuación se muestra.

d. Reglamento de la Ley N° 306 (p.86).

SÍNTESIS: El propósito de está es posibilitar actividades ecoturísticas de bajo impacto en el recurso natural se define en el Capítulo II Artículo 4 inciso 4.2.1, del presente formato las 10 categorías y señala cuales se pueden realizar actividades turísticas y las que no se permite turismo esto es según los planes de manejo del SINAP por el MARENA.

También este Reglamento señala que para seguir promoviendo el turismo en zonas rurales existen instituciones privadas como Fondos de Capital de Inversión Turística (FONCITURs) bajo el control de Instituciones Financieras que participan con inversiones en proyectos inscrito en el Registro de Inversiones del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) Esto se presenta en el

Artículo 13 Capítulo V; Artículo 14 donde FONCITURs aprueba prestamos económicos que beneficien a los ciudadanos o comunidades aledañas con el fin de crear desarrollarse micro, pequeñas y medianas empresas con enfoque turístico en sitios con recursos que se pueda aprovechar para promover turismo rural en zonas rurales y mediante pasar al proceso de Inscripción y registro de inversiones lo cual se muestra en el Capítulo VI Artículo 15 y 16. Al igual que para conllevar este préstamo si en todo caso se llega a realizar cualquier otro procedimiento ilegal se aplicarían sanciones por incumplimiento señalado en el Capítulo IX Artículo 25 y 26.

e. Ley N° 495 Ley General de Turismo (p. 88)

SÍNTESIS: La Ley 495 denominada “Ley General del Turismo” tiene como propósito regular la industria turística mediante normas para garantizar la seguridad de las empresas turísticas que prueben la participación del sector público y privado esto se notifica en el Artículo 1, 3 y 7 del Capítulo I. Por otro lado, esta ley estimula contribuir al crecimiento o mejoramiento económico y la disminución del desempleo en el margen turísticos. Además, se vinculada a la Ley 298 estableciendo obligaciones por igual a los prestadores de servicios; las cuales se puede revisar en el Artículo 60 Sección 4.

El motivo de esta Ley es que tanto el INTUR como las Industrias Turísticas es conocer lo señalado de no sobrepasar los derechos y permisos que se han diseñado para lograr la calidad de los productos y servicios turísticos que a diario se ofrecen con la legalización que se le otorga.

f. Reglamento a la Ley No. 495 General de Turismo (p.91)

SÍNTESIS: Efectivamente este Reglamento surge con el objetivo de medir el control y la calidad con relación a la promoción y mercadeo en este sector dentro de la oferta turística nacional impartido por el INTUR implementando mecanismos, mencionado en el Artículo 4 Capítulo I. Esto ayuda a que las empresas prestadoras de servicios se encuentren capacitados para facilitar atención requerida a los turistas esto según lo indique S.N.C.T (Sistema Nacional de Calidad Turística) a nivel nacional.

La Ley N° 495 al crear este Reglamento fue para desarrollar planes nacionales con el propósito de crear factibilidad a las acciones y las etapas que se implementan estos mecanismos aplicados por el PNDT (Plan Nacional de Desarrollo Turístico) que lleva a cabo la planificación y desarrollo de las actividades en el marco del sector turístico para priorizar actividades e inversiones a nivel nacional con un corto, mediano o largo plazo apropiado a las normativas de desarrollo, fomento y planeación del turismo, esto se puede notificar en el Capítulo IV, Artículo 12. Además la promoción del turismo que promueva a nivel nacional y los productos y servicios que se ofrece realizando accesos a sectores limitados de recursos, no obstante coordinar con el sector público-privado para definir estrategias que encaminen materiales de promoción; esto señalado en el Capítulo VIII Artículos 41 y 42. Cabe mencionar que las empresas prestadoras de servicios deben estar informadas de los reglamentos de tal manera que deben cumplir los requisitos y que se han emitido por el INTUR esto a fin de esto promover e integrar MIPYMES, atractivos y destinos turísticos.

g. Reglamento de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos en Nicaragua (p. 94)

Este Reglamento hace constar la importancia del rol que desempeñan las Empresas con relación a prestar servicios en cualquier categoría entorno a actividades turísticas en Nicaragua, pues el INTUR es el que se encarga de regularlas y ordenarlas con el fin de alcanzar niveles de calidad y satisfacción a los visitantes internos y externos.

Para ello, conocer artículos relevantes ayudan a entender el objetivo al que va dirigido este Reglamento en relación a la investigación, por ejemplo, toda actividad predominante al turismo que integre toda acción cultural, recreativas e integre especialmente guías de turistas deben pasar por un proceso de inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT) y Obtención del Título Licencia de Operación, sin embargo, todas aquellas personas naturales o jurídicas que no ceden al proceso no podrían operar. Esto se señala en el Capítulo II y IV Artículo 5 y 16.

Sin embargo, acabado el proceso anterior deberán llevar a cabo un plan de inspección técnica con el propósito de verificar que el equipamiento, oficinas e instalaciones del lugar se encuentre en buen estado y funcionando según establecida la clasificación y categoría (Capítulo VI Artículo 25),

en base la rotulación u otra manera de identificación de la empresa turística deberán utilizar denominación otorgada a base de la calificación del INTUR, toda aquella que no haya sido calificado y autorizado será propaganda de práctica engañosa y se aplicarán sanciones establecidas según la Ley No. 842 Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias (Capítulo VIII Artículo 30).

Así mismo, de los derechos de las empresas prestadoras de servicios turísticos se establecieron algunos incisos que ayudarán a incrementar y fomentar el turismo, implementar programas de Gestión de Calidad impulsado por el INTUR, participación en actividades turísticas, y otros derechos más que se pueden ver en la Ley No. 495 Ley General de Turismo (Capítulo XI Artículo 40).

h. Ley N°. 298. Reglamento de guías de turistas (p. 97).

SÍNTESIS: La normativa de esto es que, en aspectos administrativos, civiles, laborales o tributarias en ese sector se relacionen con la promoción y divulgación del turismo incluyendo recursos, actores secundarios y actividades que lo dispone es que puedan los guías participar sin aislamiento de su puesto o deber laboral que se les asigna dentro de la empresa en alguna actividad o capacitaciones generales o fuera.

El sector turístico de acuerdo con las nuevas tendencias exige que en lo social, cultural, ambiental y económico el recurso humano tenga conocimiento actualizado, dedique y preste servicios asumiendo responsabilidades a fin de ofrecer servicios legal y altamente de calidad con disposición de ser competitivos. La importancia de esto es que el profesionalismo de sus trabajadores (en específico sus guías turísticos) sean imagen de la empresa y su misión a esto es que los demandantes se sientan satisfechos con la información brindada.

Cabe destacar que este Reglamento accede a mostrar la posición del Guía de Turistas en todos los ámbitos; la importancia de tomar en cuenta su labor y la toma de decisiones; indica que este punto en el diagnóstico no sea complejo sino más específico de acuerdo con la mención de los derechos y obligaciones de guías que trabajan directamente con turistas. El objetivo es también poder

reconocer que estos actores son parte de este sector; el señalar sus necesidades de formación, limitaciones y debilidades que presentan actualmente para encontrar una solución. La problemática presente es que este Reglamento no todos los guías lo cumplen partiendo desde el punto de no ser certificados y otros el no contar con algún título universitario o técnicos con enfoque turístico.

El tener conocimiento de este Reglamento y hacer uso de él es que permita al trabajador poder tener sus derechos y obligaciones como cualquier otro dentro del ámbito laboral turístico. El poder del INTUR es reconocer y brindar licencias a empresas turísticas, estén certificadas y se encuentren libres de papeles solventes, por otro lado, otorgar a guías turísticos el poder conservar su licencia de “Guías Turísticos” y acceder a seguir siendo participes de la información y retroalimentación de las instituciones u organizaciones con el fin de asegurar que Nicaragua pueda estar en la lista de países que demandan por ser competitivo, practicando al pie de la letra sus leyes con enfoque turístico, también poder dar el valor que merece el brindar servicios cumpliendo los estándares de calidad.

i. Técnicas según INTUR utilizadas para el desarrollo del turismo en Nicaragua

Para brindar servicios de sitios y destinos turísticos en el departamento de León y a nivel general se necesita de ciertas técnicas de ventas que generen canales de acceso creando flexibilidad de estándares de calidad (desencadenando medios, recursos e ingresos) para que las empresas las pongan en práctica y así mismo poder diseñar tendencias que rescate y conserve los patrimonios naturales, mostrando la cultura, gastronomía y más; ampliando la comunicación entre clientes y servidores.

Desarrollar estas técnicas no solo requiere tener la responsabilidad de enfocarse en ofrecer lo que se demanda, sino que también la salud y bienestar de los turistas es importante ya que se ha mostrado que hay una grave crisis sanitaria en todo el mundo como es el llamado COVID-19. El valor de esto es que se pretende analizar el impacto que ha ocasionado este problema y lo que ha llevado a cabo: cancelaciones de viajes, negocios cerrados y pérdida o reducción de empleo.

Actualmente con la problemática desatada con las medidas de salud y bienestar, la tecnología como una técnica moderna abre paso a desempeñar un papel importante. Puesto a que es probable que el distanciamiento social y los protocolos sigan vigentes durante el futuro previsible, la prestación de servicios sin contacto y las inversiones en tecnología digital podrían tender un puente hacia la recuperación.

La recuperación de los sitios y empresas turísticas dependerá completamente de la capacidad de aprovechar la tecnología comprendiendo aún mejor las necesidades y tendencias de los turistas viajeros, establecer y comercializar experiencias innovadoras utilizando plataformas digitales que contribuya a la competitividad y agilidad de las MIPYMES, ofreciendo empleo con valor añadido y utilizando protocolos de bioseguridad eficaces.

Estas técnicas según INTUR permiten que las empresas prestadoras de servicios turísticos puedan estar en el mercado, alcanzar la demanda y generar competitividad en el sector e internacionalmente:

- Precio: buscan paquetes turísticos económicos.
- Marketing y publicidad: desarrollar estrategias promocionales y de posicionamiento mediante: atención al cliente personalmente, ventas, recursos, tecnología moderna y Big Data.
- Manejo de paquetes turísticos, diversificación de los servicios, habilidades de excursión, liderazgo y guianza, servicios postventa.
- Uso de aplicaciones para ventas, reservas y conocer precios de tours se usan medios a través de: TripAdvisor, Vianica.com, Google, Páginas web creadas por los Tour Operadores, WhatsApp, Facebook, Instagram.
- Seguridad turística en la información que se brinda con un equipo altamente comprometido con la calidad y satisfacer al cliente.
- Vendedores con conocimiento acerca del: compromiso, determinación, entusiasmo y dinamismo.
- Establecer relaciones de confianza con los clientes.
- Las empresas turísticas deben disponer de recursos para incrementar sus ventas.
- Lenguaje corporal.
- Brindar contenido adecuado y actualizado.

- Dinámica para conocer a los clientes y sus gustos.
- Diversificar el mercado de productos y servicios que se ofrecen aplicando marketing mix, enfocado en el mercado digital.

El desarrollo de contribuir a la transformación digital es poder crear nuevos vínculos de los turistas con la multiculturalidad y naturaleza. Proyectando que las industrias se empoderen de brindar bienes y servicios seguros mediante el uso de la tecnología para alcanzar metas propuestas a corto, mediano o largo plazo y cubrir las expectativas logrando obtener una satisfacción de los turistas de calidad y eficaz.

5.2. Principales avances y limitaciones de la labor que desempeña el Guía Turístico

En el siguiente acápite se tuvo como resultado mencionar cuales son los principales avances aplicadas por medio de entidades para que las empresas turísticas puedan tener la oportunidad de utilizarlas y de esa manera generar nuevas experiencias a los turistas, transformar el sistema turístico en procesos de mejora en la atención al cliente, satisfacción y calidad, relación entre usuarios y la creación de nuevos modelos de negocios.

Cabe mencionar que, a medida de estas nuevas evoluciones en este sector, Nicaragua y a nivel global está pasando actualmente por una problemática de salud que ha desencadenado limitaciones en la sociedad y en la economía debido a esta pandemia del COVID-19. Pues en este objetivo se tornó en verificar de qué manera las instituciones han tomado el rol para llevar a cabo la reactivación y recuperación del sector turístico.

Así como también, indicar cuáles son actualmente las limitaciones de las cuales los guías turísticos han presentado durante este tiempo del año 2020 y estos 6 meses del 2021, pues es necesario reconocer que ellos son los protagonistas de promover y divulgar los recursos tangibles e intangibles con los que se ubica. Esta complicación pues les resulta un obstáculo seguir contribuyendo en su profesión.

5.2.1. Avances de la labor que desempeña el Guía Turístico

En Nicaragua uno de los departamentos más demandados es León por el hecho de que es una ciudad que se ha ampliado y desarrollado con avances turísticos cuyo propósito es dar valor e identidad al patrimonio cultural y natural.

El INTUR-León detalla que 17 empresas prestadoras de servicios turísticos están inscritas y se denominan como Tour Operadoras (2019 última actualización). Sin incluir las empresas innovadoras. El INTUR es el que se encarga de otorgar las licencias y trámites tanto a empresas turísticas como para los guías turísticos. (Ver ANEXO 6 p. 100)

Tabla 2: Tour Operadoras inscritas en el INTUR-León.

No	Nombre del establecimiento	Actividad	Departamento	Gerente
1	Fun N Sun Travels	Tour Operadora	León	Guillermo Antonio Bobadilla Ibarra
2	Sonati Tour	Tour Operadora	León	Claudia María Cáceres Ortiz
3	Bigfoot Volcano Boarding and Travel	Tour Operadora	León	Luis Rafael Cáceres Mendoza
4	Nicatime	Tour Operadora	León	Karen Roxana Pilarte García
5	Maribios Tours	Tour Operadora	León	Elieth Araceli Valverde Luna
6	Volcano Day	Tour Operadora	León	José Alejandro Poveda Granera
7	SOS Nicaragua	Tour Operadora	León	David Melero
8	Ixmiche	Tour Operadora	León	Gloria Esperanza Mendoza Morales
9	Nicasi Tour	Tour Operadora	León	Harold Jacóbus Cornelis Franssen
10	Loro Trips	Tour Operadora	León	David Larios
11	Tierra Tour	Tour Operadora	León	Julio Cesar Pineda Arauz
12	Julio Tours Nicaragua	Tour Operadora	León	José Alejandro Povera Granera
13	Kamanica Tour	Tour Operadora	León	Damaris Elizabeth Guardado Rivas
14	C y A Entrépisés	Tour Operadora	León	Andrea Elizabeth Woolverton
15	Aris Tour	Tour Operadora	León	Luis Aristides Aguilar Rivas
16	Quetzaltrekkers	Tour Operadora	León	Eduar José Salazar Romero
17	Exclusive Nica-Explorer	Tour Operadora	León	Benjamín Rafael Delgadillo Montalván

Fuente: INTUR-León

Los tours operadores ocupan un papel indispensable en el desarrollo del sector turístico debido a que son el principal promotor para atraer y mantener una industria moderna. Además, son especialistas en ofertar sus productos y servicios en el mercado e integrar de esta manera paquetes a destinos turísticos donde se usa el valor de la experiencia en diversos aspectos para cubrir esa necesidad, por medio de un experto que presente datos de información adecuada, precisa y breve como es el guía de turistas verificando cubrir la satisfacer a los visitantes.

Para obtener esta información de los avances se aplicó una entrevista la cual fue dirigida para la Licenciada Teresa Ramírez quien explico que estos avances se continúan realizando para mejorar la economía en este sector y dar la oportunidad de que los guías puedan continuar desempeñándose como tal.

▪ **Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR)**

La delegada del INTUR-León la Lic. Teresa Ramírez, indica que promueven el turismo local para motivar de manera eficaz a las empresas turísticas que tienen contacto directo con los turistas y el entorno a fin de poder trabajar en equipo y satisfacer las necesidades de los clientes. Para ello realizan ferias llamadas “*Rueda de negocios-encuentros turísticos*” donde se contempla (dependiendo de la festividad que se aproxima) semestralmente la participación de todas aquellas empresas que se sientan motivadas en servir información de los bienes y destinos donde realizan actividades, brindando precios y ofreciendo sus paquetes turísticos.

De igual manera, dentro de sus planes como institución promotora de turismo realizaron en el mes de marzo del año 2021 dos talleres *Ruta Colonial* y *Volcanes* basado en temas de interpretación ambiental, senderos, patrimonios culturales y arqueológicos. Esto fue llevado a cabo en los departamentos de Managua, Masaya, Granada, León e Isla de Ometepe con el objetivo de ampliar el conocimiento de lugares turísticas mayormente visitados.

Asimismo, en diferentes ocasiones el INTUR ha brindado su apoyo a los tours operadores en capacitaciones para fortalecer diversas áreas como:

- a) Contabilidad básica.
- b) Recepción (servicio al cliente).

- c) Acoso sexual en el círculo laboral.
- d) Seguridad turística.

No obstante, las capacitaciones que realizan son enfocadas en mejorar las áreas y servicios que ofrecen las empresas, pero no hay perspectiva alguna en enriquecer la profesión y formación de los trabajadores, sin diseñar metodologías y conocimientos que permitan la productividad y rendimiento de estos como en este caso del guía de turista.

- **Instituto Nacional Tecnológico (INATEC)**

Es preciso señalar que el INATEC en conjunto con el INTUR han dado la oportunidad de crear un *Técnico Especialista en Guía de Turista Nacional* para dar la oportunidad a todo aquel nicaragüense que quiera formar parte de este sector fomentando un valor simbólico en rescatar y conservar la cultura y tradición, la historia y dar aporte a la economía nacional y local. Esta formación de Técnico tiene un perfil diseñado para cargos u ocupaciones como:

- Guía turístico profesional nacional y/o local.
- Guía interprete del patrimonio nacional y/o local.
- Guía local de una agencia de viajes, tours operadora u otro mediador.

Esta formación profesional hace constar de módulos transversales, básicos y técnicos con una duración de un año. Este curso puede ser impartido en las sedes del INATEC de Estelí, Matagalpa y León en el *Centro Tecnológico Pepe Escudero*.

En este caso los guías turísticos ocupan un papel importante, debido a que se encargan de aplicar habilidades y técnicas para emitir un guiado de calidad mostrando las costumbres y tradiciones, el beneficio de rescatar y conservar cultura, historia, gastronomía y más. Sin embargo, la otra cara de la moneda es que crearon un técnico, pero una desventaja y limitación para su desempeño en este segmento es que no hay visión en capacitar este perfil profesional.

- **Cámara Nacional de Turismo en Nicaragua (CANATUR)**

El gobierno de Nicaragua a través del INTUR realizó una propuesta a Costa Rica la cual se trata de abrir sus fronteras entre ambas naciones para acceder a las alternativas conjuntas que conllevan la reactivación del sector turístico. En este caso poder posibilitar la entrada por El Naranjo-

Conventillos (Departamento de Rivas); esto contribuirá a la estimulación del turismo internacional en estos dos países.

Ante esta propuesta la directora Lucy Valentí de CANATUR (Cámara Nacional de Turismo en Nicaragua) alega que reabriendo las fronteras entre Nicaragua y Costa Rica se podría explotar el turismo multi-destino e incrementar el turismo binacional cuyo propósito es dinamizar y promover el desarrollo en este sector.

- **Medidas de bioseguridad**

Ante la crisis sanitaria del COVID 19 las empresas turísticas han tenido que atravesar una dura realidad de la reducción de la demanda de sus bienes y servicios, debido a la paralización del comercio, cierre de aeropuertos y fronteras, afectando a Nicaragua y a nivel global. Sin embargo, el desafío es complejo y multidimensional; y, por tanto, se trata de cambiar el entorno, pero también de evolucionar, considerar y adaptar como especie humana a los nuevos retos que engloba la capacidad evolutiva que configura nuevos ecosistemas naturales, sociales, emocionales y económicos.

La Lic. Ramírez (2021) durante la entrevista planteó que:

El INTUR realizó una comparación del ingreso de turistas al país según datos estadísticos del año 2019 al 2020 se redujo a un -17% a nivel nacional, en ese tiempo se había diagnosticado posibilidades de una recuperación, pero no se logró en vista al contexto actual la industria turística ha sido uno de los sectores más afectados obligando a reinventarse y restaurar el flujo de ingreso. Dada la negativa situación este año 2021 se ha aprobado el implementar y aplicar protocolos que establecen medidas de protección necesaria para garantizar mayor confianza y protección, además ayudará como herramienta a los guías turísticos identificar y evaluar los riesgos en la prestación de servicios, así como la implantación de mejores prácticas de este. Estos protocolos de bioseguridad¹ han sido elaborados con el apoyo de instituciones como:

- Ministerio de Salud (MINSA)
- Ministerio del Trabajo (MITRAB)
- Instituto Nacional Tecnológico (INATEC)

¹ Los protocolos de distintas categorías se encuentran en su página oficial del INTUR.

El INTUR tiene como propósito continuar aportando al turismo nacional y local diseñando protocolos que pueden implementar las empresas prestadoras de servicios, guías turísticos y cualquier otra categorización que se dedique a ofrecer bienes y servicios. Estableciendo crecimiento o mejoramiento del turismo a través de destinos menos masificados y más sostenibles garantizando seguridad sanitaria.

Por otro lado, Ramírez (2021) ha indicado, que la seguridad turística no solo ha sido retomada en la medida sanitaria, sino que también se lleva un control y mantenimiento para ofrecer y divulgar los paquetes turísticos a precios accesibles para nacionales, a fin de aportar a la economía local. Sin embargo, la institución promociona sitios turísticos como museos, iglesias, playas, comidas típicas, volcanes para visitar.

5.2.2 Limitaciones de la labor que desempeña el Guía Turístico.

Es importante mencionar que fueron 13 encuestados para determinar cuáles son las limitaciones que se presentan en la labor del guía de turista. La formación personal no sólo debe ser orientado exclusivamente para satisfacer las necesidades de los visitantes con pura tecnología, teoría y práctica dentro de la industria y el comercio. Sino que también debe tomarse en cuenta que la condición humana de los mismos debe pretender empoderarse del adiestramiento.

No obstante, se logró evaluar el desempeño de los guías donde se pudo observar el bajo nivel de rendimiento que sienten estos trabajadores al no tener respuesta para mejorar su trabajo. Esto dejó en evidencia que las empresas turísticas y las instituciones no se están preocupando por esta área, esto puede causar pérdida en el recurso humano. Ya que presentaría desmotivación y ausentismo bajando así el ingreso económico en el sector.

En ese sentido, los guías turísticos plantearon cuales son las limitaciones que se presentan en su labor:

1. Falta de capacitación enfocado a su área de trabajo.
2. Información general:
 - Toponimia (nombres propios que adoptan los lugares).

- Información actualizada basado en la política, social, medio ambiente, cultura, seguridad turística, situación económica, entre otros.
3. No se les facilita directamente herramientas, manuales e instrumentos elaborador por el INTUR.
 4. Las infraestructuras de algunos destinos turísticos se han ido degradando con el paso del tiempo.
 5. No hay capacitaciones para adiestramiento.
 6. No realizan planes de gestión para las necesidades de los guías turísticos.
 7. Falta de capacitaciones directamente dirigidos a guías turísticos.
 8. No todos los guías son certificados y eso limita la participación en diversas capacitaciones con enfoque turístico.
 9. No hay dominio de una tercera lengua.
 10. No tienen buena comunicación en su entorno laboral dentro de la empresa.
 11. No realizan mantenimiento o mejora a las herramientas como: tablas de sandboarding, mochila, casas de acampar y más, para hacer tours de calidad.
 12. No hay toma de decisiones que tomen en cuenta a los guías turísticos.
 13. La mayoría de los guías turísticos son empíricos.

Dada esta problemática cabe destacar que es necesario implementar un plan de gestión con estrategias que regule o mejore las condiciones laborales de los mismos.

Esto quiere decir que es necesario tomar en cuenta las condiciones generales como procesos, retroalimentación e incorporación de nuevos manejos y técnicas que a su vez ayude a mejorar las relaciones interpersonales, ayudando así a reducir el riesgo de afectar el bienestar y estado óptimo del guía. Esto ayudará a futuro que las Tours Operadoras diseñen una metodología que apropie un sistema que determine de forma creciente el conocimiento aplicando el trabajo en equipo, la comunicación, la toma de decisiones todo esto con el fin de brindar servicios de calidad con personal capacitado y satisfecho de su labor.

5.3. Determinar las funciones del guía turístico y las necesidades de formación, desde la óptica de los Tour Operadores

La profesión de los guías turísticos es reconocida por el amplio conocimiento que deben tener en diversos aspectos: cultural, natural, historia, patrimoniales, geográficos, gastronómicos, entre otros. Cabe destacar que para disponer de información, datos interesantes y estadísticos asociados al turismo usualmente debe ser impartido por instituciones relacionadas con turismo.

Las encuestas brindadas a los guías turísticos permitieron conocer su nivel académico y cuáles de las 13 personas se encuentran certificados por medio del INTUR. (Ver ANEXO 6, p. 100).

Tabla 3: Nivel académico de los Guías Turísticos

NIVEL ACADÉMICO DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS			
Tour Operadora	Secundaria	Universidad	Técnico
Volcano Day	1		1
Maribios Tours		1	
Barbaros Tours			1
Big Foot	1	1	
Sonati		2	
Quetzaltrekkers		2	
Vamos Travel Nic		1	
OeNic		2	
TOTAL	2	9	2

Fuente: Elaboración propia.

En su mayoría 9 personas son universitarias, 2 de ellos llegaron hasta la secundaria y 2 solo han llevado a cabo técnicos.

Tabla 4: Guías turísticos certificados

GUÍAS TURÍSTICOS CERTIFICADOS		
Tour Operadoras	Si	No
Volcano Day	2	
Maribios Tours	1	
Barbaros Tours		1
Big Foot		2
Sonati	2	

Quetzaltrékkers	1	1
Vamos Travel Nic	1	
OeNic	1	1
TOTAL	8	5

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 4 indica que 8 personas se encuentran certificadas y las otras 5 prestan servicios de guía de manera informal. (Esto hace un total de 13 personas encuestadas).

Según la opinión de los tour operadores, la delegada del INTUR analizando el perfil de los guías turísticos pues requieren tener una serie de destrezas y habilidades con el fin de comprender que el segmento de mercado de los servicios turísticos es diverso. Para esto un profesional del guiado requiere de determinadas funciones de las cuales le ayudarán a lograr un mejor desempeño. A continuación, se destacan las funciones de los guías turísticos por tour operadoras que según desarrollan en su labor:

TOUR OPERADORA	FUNCIÓN DEL GUÍA TURÍSTICO
Volcano Day	<ul style="list-style-type: none"> • Guía los destinos turísticos • Lidera el grupo • Capacidad de improvisar • Manejo de información del departamento • Flexible • Acompaña a los turistas a realizar compras • Controla al grupo durante el recorrido
Maribios Tours	<ul style="list-style-type: none"> • Guía y conducción de los turistas • Responsable • Brinda información solicitada • Es una persona clara y breve • Indica instrucciones de anticipado antes de realizar alguna actividad (esto depende del destino solicitado)
Barbaros Tours	<ul style="list-style-type: none"> • Guía los destinos turísticos • Responsabilidad • Disponibilidad

Tabla 5: Funciones de los Guías Turísticos desde la óptica de los Tour Operadores

TOUR OPERADORA	FUNCIÓN DEL GUÍA TURÍSTICO
Big Foot	<ul style="list-style-type: none"> • Guía los destinos turísticos • Supervisa la unidad de transporte a usar • Manejo del grupo de manera ordenada • Disposición de aprender • Aplica relación interpersonal
Sonati	<ul style="list-style-type: none"> • Guía los destinos turísticos • Habilidad de relación interpersonal • Responsabilidad • Manejo de la información solicitada • Disposición de aprender • Instrucción de cualquier tour a realizar • Seguridad turística física del turista • Capacidad de planificar
Quetzaltrekkers	<ul style="list-style-type: none"> • Guía los destinos turísticos • Supervisan la unidad de transporte a utilizar • Responsabilidad • Seguridad turística • Información clara y breve
Vamos Travel Nic	<ul style="list-style-type: none"> • Guía los destinos turísticos • Flexibilidad • Disposición de aprender • Relación interpersonal • Orienta al turista cualquier información de sitios de León
OeNic	<ul style="list-style-type: none"> • Indica instrucciones de inicio siempre y cuando depende de la actividad a realizar • Guía los destinos turísticos • Desarrolla seguridad turística al turista • Brinda información clara, breve y solicitada • Responsabilidad • Flexibilidad • Disposición de aprender • Brindar información de visitas que se pueden realizar a sitios de León • Expresión clara

Fuente: Elaboración propia.

Estas son algunas de las funciones que los guías desarrollan en su profesión según el análisis del Tour Operador. Cabe destacar que la importancia de tener la capacidad de hablar inglés o más idiomas extranjeros puede ser una ventaja (y en algunas ocasiones un requisito). Además, el guía turístico debe ser calificado con conocimientos de arqueología, etnografías, artesanías, historia, geografía, vulcanología, astrología, naturaleza y más. Tomar el hábito de aprender e intercambiar culturas, manejar herramientas que facilite mejorar y dar un servicio de calidad.

5.3.1 Necesidades de formación desde la óptica de los Tour Operadores.

Identificar las necesidades de formación permitió determinar los problemas presentes y futuros, los cuales obstruyen el desempeño de los guías turísticos para brindar un servicio que satisfaga la necesidad de los clientes. Debido a esto, se falla por motivos de estimulación, comunicación, capacitación y enriquecimiento en conocimiento basado en aspectos fundamentales. De acuerdo con el objetivo de la investigación se hicieron encuestas a estas empresas. Ver Tabla 6.

Tabla 6: Tours Operadoras encuestadas

Nombres de las Tours Operadoras	Dueños
1. Volcano Day	José Poveda
2. Maribios Tours	Elieth Valverde
3. Barbaros Tours	José Téllez
4. Bigfoot	Rafael Cáceres
5. Sonati	Claudia Cáceres
6. Quetzaltrekkers	Rafael
7. Vamos Travel Nic	Franklin Medrano
8. Oe Nic	Gabriela Castillo

Fuente: Elaboración propia.

Mediante las encuestas dirigidas a los Tour Operadoras el diagnóstico de necesidades se logró identificar nudos críticos de conocimientos, habilidades y adiestramiento que debe desarrollar un guía de turista. En este sentido es conveniente mencionar esas debilidades de acuerdo con las empresas turísticas visitadas que se mostraran a continuación en la Tabla 7.

Tabla 7: Descripción de las necesidades desde la visión del Tour Operador

Tour Operadora	Necesidades desde la óptica de los Tour Operadores
Volcano Day	<ul style="list-style-type: none">▪ Legalizarse en guía de turistas.▪ Guías sin experiencia en la elaboración de comida típica.▪ No hay dominio de una tercera lengua.▪ Falta de comunicación.▪ Preferencia entre rangos de edades de los grupos para hacer servicio de guiado.▪ No generan nuevas ideas de circuitos turísticos.▪ No aplican relación interpersonal.
Maribios Tours	<ul style="list-style-type: none">▪ No hay conocimiento para prevenir algún desastre natural.▪ Fallo en el inglés. (intermedio).▪ Mejorar en el servicio al cliente (Administración).▪ Manejo de inteligencia emocional.▪ Manejo de un tercer idioma, (el más demandado en el sector el holandés).▪ Licencia de conducir.▪ Control en manejar situaciones traumáticas en lo profesional y personal.
Barbaros Tours	<ul style="list-style-type: none">▪ Legalizarse en guía de turistas.▪ Trabajar en cualidades.▪ Liderar en guianza de manera ordenada.▪ Modernizar el guiado.▪ Tener más conocimiento en la materia del sector turístico.▪ Eficacia en el idioma inglés.▪ Tener conocimiento en la seguridad turística basada en la información y los sitios a visitar.▪ Saber aplicar primeros auxilios.

Tabla 7: Descripción de las necesidades desde la visión del Tour Operador

Tour Operadora	Necesidades desde la óptica de los Tour Operadores
Bigfoot	<ul style="list-style-type: none">▪ Preparación en materia histórica a nivel nacional y local, a parte de las demás ramas.▪ Manejo de la ruta turística.▪ Dominar mejor las funciones de su perfil profesional.▪ Tener dominio de una tercera lengua.
Sonati	<ul style="list-style-type: none">▪ Esta Tour Operadora ha sido una empresa pionera de León que prestó servicios desde hace más de 10 años. Brindando retroalimentación a sus guías turísticos en conocimiento basado en: vulcanología, flora y fauna, historia local y a nivel nacional, geografía, protección del medio ambiente, creando proyectos basado en las Buenas Prácticas Ambientales, liberación de tortugas marinas y tipos de manglares.
Quetzaltrekkers	<ul style="list-style-type: none">▪ Manejo de la cultura y gastronomía local y nacional.▪ Ética profesional.▪ Desarrollar relación interpersonal.▪ Desarrollar técnicas de guianza.▪ Tener dominio de un tercer idioma (de preferencia el holandés y francés).▪ Manejar información general del país.
Vamos Travel Nic	<ul style="list-style-type: none">▪ Brindar información variada en aspectos turísticos como: culturales, naturales, económicos, histórico, geográfico, gastronómico.▪ Dinámica en la guianza.▪ Relación interpersonal.▪ Técnicas de liderazgo para ejercerla en el guiado.▪ Ética profesional.▪ Interpretación y educación ambiental.▪ Procedimiento de primeros auxilios básicos.

Tabla 7: Descripción de las necesidades desde la visión del Tour Operador

Tour Operadora	Necesidades desde la óptica de los Tour Operadores
Oe Nic	<ul style="list-style-type: none">▪ Dinámica en guiado.▪ Animación turística.▪ Dominar información a nivel nacional y local en aspectos: sociales, económicos, culturales, historia, geografía.▪ Manejo de la seguridad turística.▪ Tener manejo del Reglamento de Guía de Turistas.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con las necesidades antes mencionadas sus conocimientos y destrezas presentan debilidades y muy poco práctica. Dado este problema las empresas turísticas y demás entidades podrían unirse ante la posible aplicación de metodologías teóricas y prácticas en base a las habilidades que enriquezca su formación en el perfil profesional, en otros términos, determinar procesos que puedan retroalimentar de una manera controlada facilitando técnicas de guianza, programas para desarrollar un personal con habilidades y adiestramientos en la modernización de la industria turística. Esto con el objetivo de aportar al mejoramiento e impulsar el servicio guiado y así responder a las competencias las cuales demanda el turista.

Es por ello por lo que se necesita de reconocer la diversidad de temáticas las cuales son importantes abordar para así tener cambios o mejoras en su formación profesional esto podría aplicarse mediante talleres, capacitaciones, foros, grupos focales, a fin de beneficiarse en el proceso de ser trabajadores con posible interpretación de alta calidad sobre ámbitos culturales, naturales y demás aspectos vinculados a la prestación de servicios turísticos (transporte, alojamiento, alimentación, entre otros).

5.4. Estrategias para la formación de los guías que posibilite el mejor desempeño de sus labores

Como resultado se elaboraron estrategias para facilitar el desempeño de los guías turísticos mediante el uso de técnicas y herramientas; partiendo desde la idea de integrar y desarrollar

diversas habilidades que puedan mejorar su conocimiento en el ámbito cultural, atención al cliente, liderazgo y más.

El motivo por la cual se crearon estas estrategias es para contribuir a mejorar la situación actual por la que atraviesan los Guías Turísticos en su formación.

Sin embargo, hablar de formación y posibilitar mejorar el desempeño de una persona que se dedica a exponer sobre diferentes valores y entidades de un país en el sector turístico indica apropiarse de relaciones interpersonales. Con esto se pretende que la calidad no es solo tener éxito en brindar adecuadamente un servicio y satisfacer la necesidad del cliente, sino que también es buscar sentirse satisfecho consigo mismo y a gusto en su desempeño. Además, saber reconocer que tiene capacidad de dirigir, liderar y transmitir información.

Para elaborar estas estrategias primeramente se realizó un Análisis F.O.D.A. (Fortalezas, Oportunidades, debilidades y Amenazas) para identificar las ventajas y desventajas del desempeño del guía turístico, para dar continuidad mediante una matriz de doble entrada que permite ampliar la mejora de este. Y, por último, se facilitarán temas importantes y necesarios que los guías turísticos retomen para regenerar su labor.

5.4.1 Análisis FODA.

Esta técnica muestra la situación actual de la labor de los guías turísticos permitiendo que el diagnóstico sea preciso, de acuerdo con la mención de ventajas y desventajas en la formación de estos trabajadores. La clave de mencionar estos factores es resaltar las fortalezas y debilidades comparándolos de manera objetiva y realista junto con las oportunidades y amenazas del entorno. (Ver Tabla 8).

Tabla 8: Análisis F.O.D.A.

Objetivo: Analizar el perfil profesional de los Guías Turísticos identificando las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas a través de los dueños de las Tour Operadoras del departamento de León-Nicaragua de enero 2020 a julio 2021.	
Fortalezas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guías turísticos proactivos. 2. Conocen más sobre la cultura leonesa. 3. Manejo de las ofertas y servicios turísticos de la zona. 4. Manejan con facilidad los equipos para los tours. 5. Facilidad de desarrollarse inteligencia emocional. 6. Facilidad de improvisar y usar recursos cercanos en los tours. 7. Innovador para crear información improvisada que va a brindar. 8. Buena condición física.
Debilidades	<ol style="list-style-type: none"> 9. Escaso empoderamiento en el desempeño laboral. 10. Falta de motivación. 11. Escaso manejo de dinámica y técnica de guianza. 12. Poca comunicación. 13. Escaso manejo de información de acuerdo con: Biología, Vulcanología, Antropología, Seguridad turística, flora y fauna. 14. No presentan toma de decisiones. 15. No todos los guías turísticos son legales. 16. En su mayoría no hay dominio de un tercer idioma. 17. Incapacidad de resolver conflictos. 18. Incapacidad de presentar relación interpersonal. 19. No hay manejo básico de primeros auxilios. 20. Insuficiente manejo de Cartografía y Meteorología. 21. Desconocimiento en leyes y reglamentos en materia de turismo. 22. Pocos tienen manejo del Reglamento de Turistas. 23. Escaso manejo de información de rutas y circuitos turísticos. 24. Pocos poseen liderazgo para guiar. 25. No idea de cómo desarrollar técnicas de guiado. 26. Poco manejo de software.

Tabla 8: Análisis F.O.D.A.

<p>Objetivo: Analizar el perfil profesional de los Guías Turísticos identificando las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas a través de los dueños de las Tour Operadoras del departamento de León-Nicaragua de enero 2020 a julio 2021.</p>	
	<p>27. La mayoría de los guías no tienen la posibilidad de atender y dar servicio al cliente por motivos de la pandemia.</p> <p>28. Poca manejo corporal y ética profesional.</p> <p>29. La mayoría de los guías turísticos son empíricos.</p>
<p>Oportunidades</p>	<p>30. CANATUR e INTUR presentan los productos y servicios que ofrecen las empresas turísticas en sus páginas oficiales.</p> <p>31. El INTUR ha creado junto con el INATEC; MITRAB y el MINSA protocolos de bioseguridad para cada categoría.</p> <p>32. INTUR permite a los guías turísticos certificar para brindar servicios con legalidad.</p> <p>33. INTUR y INATEC se unieron para crear un nuevo requisito de cursar un técnico para tener más ventaja y oportunidad laboral.</p> <p>34. INTUR realiza expo ferias para integrar y promocionar los productos y actividades turísticas de León.</p> <p>35. INTUR brinda un técnico en el perfil de guías locales y/o nacionales.</p> <p>36. Realizan capacitaciones para que los guías turísticos estimulen habilidad y aptitudes laborales de manera eficiente.</p> <p>37. Realizar capacitaciones que puedan desarrollar e incorporar las empresas turísticas para modernizar la atención y el servicio.</p>
<p>Amenazas</p>	<p>38. Falta de datos turísticos por parte del INTUR.</p> <p>39. Cierre de fronteras y aeropuertos.</p> <p>40. Poca demanda debido a la pandemia.</p> <p>41. Rivalidad entre competidores- (competencia desleal).</p> <p>42. Escaso flujo de ingreso económico.</p> <p>43. Las instituciones no aplican Buenas Prácticas Ambientales en destinos turísticos, por ejemplo: volcanes.</p> <p>44. Falta de seguridad turística en infraestructuras.</p> <p>45. Degradación de suelo en senderos de los volcanes.</p> <p>46. Falta de señalización en sitios naturales.</p>

Fuente: Elaboración propia.

5.4.2 Matriz de doble entrada D.O.F.A

El Análisis FODA permitió caracterizar la situación y el aprendizaje que desarrollan los guías turísticos que enfrentan en la actualidad, pues en su mayoría tienen muchas debilidades. Para ello, de acuerdo con la herramienta antes utilizada se amplió más el resultado creando una Matriz DOFA que desarrolle estrategias como propuestas que proporcionen mejorar el entorno laboral de los mismos y con ello poder fomentar a futuro ser una persona con nuevos retos y desafíos para el éxito en la industria turística. Ver Tabla 9.

Tabla 9: Estrategias DOFA desde el análisis FODA

<div style="text-align: center;">Análisis Externo</div> <div style="text-align: center;">Análisis Interno</div>	Oportunidades	Amenazas
<p style="text-align: center;">Fortalezas</p>	<p>a. Realizar expo-ferias que integre el manejo en su totalidad guías turísticos brindando información de la MIPYME a la que trabaja y también hablar del beneficio de cada uno de los lugares y sitios con mayor afluencia y visita turística que dispone León. (F2, F3, O34).</p> <p>b. Desarrollar capacitaciones a guías turísticos con temáticas para desarrollar habilidad y aptitudes que mejoren su condición personal y profesional. (F5, O36).</p>	<p>a. Continuar con la información adquirida y brindada hace tiempo por INTUR y aprovechar por otros medios indagación con énfasis al turismo y situación actual. (F7, A38).</p> <p>b. Los guías podrían tomar la acción de aplicar en destinos turísticos las B.P.A para la sostenibilidad de los recursos que utilizan garantizando la eficiencia y concientizando a las instituciones a tomar cartas en el asunto. (F8, A43, A44, A45, A46).</p> <p>c. Los guías turísticos han tenido la creatividad de establecer señas claves que permita orientar y garantizar a los turistas seguridad en el transcurso del desplazamiento del guiado en caso de extraviarse. (F8, A46).</p>

Tabla 9: Estrategias DOFA desde el análisis FODA

<p style="text-align: center;">Análisis Externo</p> <p style="text-align: center;">Análisis Interno</p>	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p>	<p style="text-align: center;">Amenazas</p>
<p style="text-align: center;">Debilidades</p>	<p>a. La importancia de impulsar capacitaciones para brindar información es que se puedan desarrollar en la práctica en el campo laboral, en este caso los tours guiados. (D13, D19, D20, O36).</p> <p>b. Orientar el necesario proceso para la certificación y legalización de nombrarse “Guía de turistas” para acreditarse en su labor a fin de desarrollar estándares de calidad y la competitividad calificada respecto a los servicios turísticos brindados. (D15, O32).</p> <p>c. La calidad del servicio del guiado empieza desde la certificación que pide INTUR para tener conocimiento y manejo de información relacionada al turismo y la jurisdicción. (D21, D22, O32).</p> <p>d. Con el apoyo de las instituciones para mostrar seguridad a los turistas nacionales y extranjeros diseñaron protocolo para que los guías turísticos la implementen con el fin de aplicar buenas prácticas sanitarias durante y después de la pandemia para minimizar inseguridades que se puedan ocasionar. Será una herramienta otorgada para evaluar riesgos. (D27, O31).</p>	<p>a. Investigar por su propio medio información sobre el manejo de diversas áreas con el fin de auto retroalimentar su conocimiento. (D13, D21, D24, A38).</p>

Tabla 9: Estrategias DOFA desde el análisis FODA

<div style="text-align: center;">Análisis Externo</div> <div style="text-align: center;">Análisis Interno</div>	<div style="text-align: center;">Oportunidades</div>	<div style="text-align: center;">Amenazas</div>
	<p>e. Inducir la motivación para participar en los técnicos que han promovido las instituciones para tener conocimiento en dispositivos y manejo de herramientas digitales que podrían estimular más oportunidad laboral en la industria turística. (D9, D27, O31).</p> <p>d.1) Incentivar a las empresas a que participen en capacitaciones para alcanzar la calidad técnica y práctica de los trabajadores en diversas áreas.</p> <p>d. 2) Integrar la participación basadas en competencias laborales. (D11, D25, D28, O37).</p>	

Fuente: Elaboración propia.

Las estrategias creadas en la matriz FODA pretenden mejorar el entorno laboral de los guías turísticos, desde la utilidad del material para disponer información actualizada sobre los recursos, hasta la capacidad de desarrollar mayor oportunidad en habilidades y adiestramiento para determinar valores ligados al proceso de aprender y desarrollar competencias en la industria.

Sin embargo, la clave de estas estrategias es que se puedan llevar a cabo para mejorar la formación de los guías turísticos. Para ello se elaboró una tabla que muestran temáticas que entidades como INTUR, CANATUR, INATEC, MINSA (en el tema de las medidas de bioseguridad, sanitaria para realizar tours) y las empresas prestadoras de servicios desarrollen interés en retroalimentar y asociar la calidad de los servicios en pro de la importancia del manejo de habilidades, adiestramiento que estimule comportamientos éticos-profesionales en materia del turismo. A continuación, temas posibles a abordar en capacitación para guías turísticos.

5.4.3 Facilitador de posibles temáticas a abordar en capacitaciones para mejorar la formación de los guías turísticos. Ver Tabla 10.

Tabla 10: Temas de capacitaciones para la formación de los guías turísticos

Temas	Variabes	Indicadores	Horas del taller	Ciclo de retroalimentación	Responsable	Participante
1) Clima laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad laboral. ✓ Entorno laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora en la cultura organizacional. ✓ Incremento en las relaciones interpersonales. 	8 hrs	Cada 6 meses	RRHH y Administrador de la empresa turística.	Guías turísticos y demás trabajadores.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo. ✓ Talento humano. ✓ Comunicación. ✓ Emociones. 	8 hrs			
2) Efectividad de los guías turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempeño en la calidad de su profesión. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Productividad. ✓ Atención y servicio al cliente. ✓ Funciones laborales de un guía turístico. 	8 hrs	Cada 6 meses	RR.HH. y Administrador de la empresa turística.	Guías turísticos.
3) Liderazgo y autoestima.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnicas de motivación. ✓ Liderazgo empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar un entorno laboral adecuado. ✓ Satisfacción laboral. 	8 hrs	Cada 3 meses	INTUR	Guía turístico y dueños de las empresas prestadoras de servicios.
		<ul style="list-style-type: none"> Técnicas para desarrollar liderazgo. ✓ Formación continua. ✓ Empoderamiento a través de autogestión. ✓ Actitud. ✓ Capacidad de toma de decisiones. 	8 hrs			

Tabla 10: Temas de capacitaciones para la formación de los guías turísticos

Temas	Variables	Indicadores	Horas del taller	Ciclo de retroalimentación	Responsable	Participante
4) Técnicas de guianza.	✓ Manejo y cumplimiento de los objetivos.	Conocimiento en aspectos: ✓ Histórico. ✓ Geografía. ✓ Vulcanología. ✓ Manejo de los atractivos turísticos. Proporciona información actual. Dinámica. Técnicas de animación.	12 hrs	Cada 3 meses	INTUR INATEC	Guías turísticos.
5) Marco legal turístico.	Manejo de las leyes y reglamentos entorno a la actividad turística.	✓ Importancia de las leyes. ✓ El comportamiento de las empresas turísticas ante las leyes jurídicas. ✓ Reglamento de Guía de Turistas.	10 hrs	Cada 4 meses	INTUR	Guías turísticos y dueños de las empresas turísticas.
6) Calidad del servicio turístico.	Gestión de la calidad.	✓ Servicio turístico ✓ Análisis del entorno. ✓ Tendencias del mercado. ✓ Nivel de calidad. ✓ Estándares de calidad.	8 hrs	Cada 3 meses	Administrador de la empresa turística.	Todas las áreas.
7) Primeros auxilios básicos.	Intervención educativa.	✓ Seguridad turística. ✓ Integridad. ✓ Como actuar en caso de algún accidente.	10 hrs	1 vez al año		Guías turísticos.
8) Manejo de medidas sanitarias	Aplicación de normas sanitarias.	✓ Situación de salud actual en Nicaragua.	8 hrs	Indefinido	INTUR MINSA	Trabajadores que conforman las empresas

Tabla 10: Temas de capacitaciones para la formación de los guías turísticos

Temas	Variables	Indicadores	Horas del taller	Ciclo de retroalimentación	Responsable	Participante
contra el COVID-19 en las empresas turísticas.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Retorno a las actividades que generan ingreso. ✓ Adaptar nuevos alineamientos. ✓ Actividades esenciales de acuerdo con niveles de riesgos. ✓ Implementación de barreras físicas. ✓ Toma de temperaturas. ✓ Revisión del estado físico y salud mental. 				prestadoras de servicios turísticos.

Fuente: Elaboración propia.

VI. CONCLUSIONES

Esta investigación giró en torno a cuatro ejes fundamentales como: a) El marco jurídico vinculado al turismo; b) Avances y limitaciones de la labor del guía turístico; c) Funciones y necesidades de formación de los guías turísticos desde la óptica de las Tours Operadoras; y d) Las estrategias para la formación de éstos, en el departamento de León, Nicaragua.

A continuación, se presentan de forma secuencial en correspondencia a los objetivos específicos de esta investigación:

1. Hacer mención al marco jurídico permitió conocer las leyes que amparan a este sector del turismo y los beneficios que se obtienen para el desarrollo empresarial, así como también evitar inconvenientes legales, fiscales y administrativos en cualquier sistematización.
2. Se identificaron los principales avances y limitaciones en la labor que desempeña el Guía Turístico y se pudo comprobar que el perfil de los guías turísticos es de bajo rendimiento en habilidades, destrezas y actitudes. Cabe mencionar que dada la problemática del COVID-19 es importante aplicar protocolos de seguridad sanitaria para continuar con la recuperación y reactivación desencadenando sistemas de mejora para la atención al cliente.
3. De este modo, se determinó que las funciones del guía turístico y las necesidades de formación son fundamentales y requieren de ampliar el conocimiento en diversos aspectos, comprender el entorno y tomar las decisiones para que el guiado logre mejorar su desempeño laboral de manera más eficaz.
4. Las estrategias para la formación de los Guías de las Tours Operadoras de León fueron realizadas por medio del análisis FODA, esto permitió visualizar qué áreas son importantes fortalecer y poder orientar de qué manera se podrían ir desarrollando en determinado tiempo, cubriendo esas necesidades y limitaciones presentes en su labor.

VII. RECOMENDACIONES

Antes de dar por terminada esta investigación basado en los resultados y conclusiones surgieron recomendaciones que se mencionan a continuación, estas podrían ser aplicadas a guías turísticos, tour operadores y entidades públicas como INTUR; esto con el fin de mejorar la calidad de los servicios turísticos y el desempeño de los actores que se encargan de brindarla, generar capacitaciones que motiven participar para generar mejor dinámicos prácticos con habilidades, adiestramiento y actitudes para incrementar ventas y brindar una excelente atención.

7.1- Guías turísticos

1. Manejar el “Reglamento de Guía de Turistas” y leyes asociadas al turismo para conocer los derechos y deberes; les permitirá fomentar una cultura de mejora continua en este factor.
2. Es necesario que los guías turísticos procedan a la certificación para tener más oportunidad laboral. De igual manera se sugiere mejorar el idioma inglés y aprender un tercero.
3. Participar en capacitaciones que estimulen conocer más sobre su perfil e integrar más habilidades de manejo de grupos con el fin de brindar servicios que cumpla las expectativas esperadas.
4. Desarrollar técnicas de guianza como animación, dinámica y la atención al cliente asumiendo que los turistas se sientan satisfechos.
5. Deben aplicar los protocolos de bioseguridad estipulados por las instituciones de salud en los tours operadoras para tomar las medidas sanitarias que eviten contagios.
6. Fomentar la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales para mantener una mejor comunicación en el entorno y tours.
7. Recibir cursos de primeros auxilios para ofrecer seguridad y confianza a los turistas en cualquier actividad a llevar a cabo en algún tour.

7.2- Tour Operadores

1. Mejorar la comunicación y el clima laboral de la empresa turística que facilite el trabajo en equipo y favorezca las relaciones interpersonales basada en confianza.
2. Aquellas empresas que prestan servicios turísticos, pero no son legales es importante proceder para dar calidad y valor a su desempeño como tal.

3. Aplicar buzón de quejas y sugerencias que permita conocer la satisfacción de los visitantes acerca del guiado.
4. Incentivar a los guías turísticos a participar en talleres y capacitaciones impartidos por INTUR que genere motivación y amplíe sus habilidades, cualidades y adiestramiento en diversas áreas de trabajo.
5. Manejar leyes y reglamento que permitan estar al tanto de los deberes y derechos; el propósito es para verificarse como empresa prestadora de servicios turísticos según establecido por INTUR.
6. Realizar reuniones que evalúen la necesidad de los guías en cuanto a las inquietudes, atención, servicio, como resolver conflictos, toma de decisiones.
7. Brindar a los guías turísticos equipamientos como botiquín, GPS, mapas, megáfonos (en caso de extraviarse, como ubicarse por medio de coordenadas).
8. Mejorar los equipos que se han deteriorado con el tiempo como tablas de sandboarding, casa de acampar, mochilas, sleeping back.

7.3- INTUR

1. Sensibilizar para que las empresas prestadoras de servicios puedan legalizarse de acuerdo a la categorización indicada. (Tour Operadora).
2. Entidades como INTUR y demás instituciones relacionadas a turismo, promover expo ferias que incluya la participación de guías turísticos que puedan brindar información de servicios y destinos turísticos del departamento de León.
3. Brindar información actualizada sobre rutas y circuitos turísticos para ofrecer lo que el turista demanda.
4. Capacitar a los guías turísticos en temas que mejore su conocimiento, facilite la habilidad y adiestramiento como: vulcanología, meteorología, biología, seguridad turística, antropología, flora y fauna, primeros auxilios, atención al cliente, liderazgo, empoderamiento, técnicas de guianza y animación. Esto para que el sector turístico sea altamente competitivo.
5. Aplicar señalización e infraestructuras en volcanes que les facilite a los guías los servicios y estar pendiente de cualquier desastre natural.
6. Profundizar en la información de la cultura, naturaleza e historia a las empresas turísticas y sus trabajadores.

VIII. LITERATURA CITADA

- Acerenza, M. Á. (1999). *El turismo. Mexico: Administración del turismo.*
- Agencias de viajes VIP. (16 de marzo de (2017)). *SLIDESHARE*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/alexmolina/agencia-de-viajes-y-tour-operadora#:~:text=CONCEPTO%20DE%20TOUR%20OPERADORA%20%EF%82%A2,integra%20a%20otras%20empresas%20para>
- Anónimo. (28 de Mayo de 2016). *Blogspot*. Obtenido de Turismo sol y playa: <http://turismo-desol-y-playa.blogspot.com/2016/05/deficion.html>
- Anónimo. (octubre de 2017). *waybackmachine*. Obtenido de <https://web.archive.org/web/20121017062029/http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Anónimo. (2018). *Travel guide Nicaragua*. Obtenido de <http://travelguidenicaragua.com/destinos/area-pacifico/leon/>
- Anónimo. (06 de Junio de 2019). *Definiciones-de.com*. Obtenido de <https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/periodicidad.php>
- Anónimo. (s.f.). *Definicion.org*. Obtenido de <https://definicion.org/marco-juridico>
- Anónimo. (s.f.). *Eustat.eus*. Obtenido de https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_217/elem_3018/definicion.html
- Anónimo. (s.f.). *Fude By Educativo*. Obtenido de <https://www.educativo.net/articulos/la-funcion-del-guia-de-turismo-842.html>
- Anónimo. (s.f.). *Nicaswebs.com*. Obtenido de <http://nicasnews.com/>
- Arturo. (30 de Octubre de 2015). *crecenegocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Blanco Amaya, J. A. (31 de Marzo de 2011). *XIMEJHON-GUIANZA*. Obtenido de <https://ximejhonguianza.blogia.com/2011/040101-la-comunicacion-un-requisito-para-el-guia-de-turismo.php>
- Broceta, A. (13 de 05 de 202). *¿Como realizar el analisis foda de una empresa?* Obtenido de <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/3814132-como-realizar-analisis-foda-empresa>
- Castro Castro, L. P., & Sandoval Rodríguez, L. M. (2013). *Análisis del perfil comunicativo del guía de turismo en la ciudad de Bogotá*. Bogotá: Universidad EAN.
- Cevallos Duque, M. (27 de Noviembre de 2019). *Estrategias FO FA DO DA*. Obtenido de PBS Professional Business School: <https://pbs.mba/estrategia/estrategias-fo-fa-do-da/>
- Definiciones Comité de Turismo y Competitividad (CTC) (primera edición). . (2019). *Definiciones Comité de Turismo y Competitividad (CTC) (primera edición)*. .
- Definiciones de turismo de la OMT*. (2019) Madrid, España: UNWTO Tourism Definitions.
- Descubre Fundacion. (2018). *Turismo con ciencia*. Obtenido de <https://turismoconciencia.fundaciondescubre.es/turismo-cientifico/>

- Educaweb*. (s.f.). Obtenido de <https://www.educaweb.mx/profesion/supervisor-transporte-material-carga-106/>
- El Daly, O. (2004). *Egyptology: The Missing Millennium*. Routledge, p. 36,.
- Esparza Bermúdez, L. M., Ruiz Caro, C., & Guzmán Khang, T. (2007). *Manual de buenas practicas guias de turismo y operación turística gestión de servicio*. Lima, Perú: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- EU Mediterrani in Estudiar Turismo. (2018). *Mediterrani*. Obtenido de <https://www.mediterrani.com/blog/turismo>
- García, R. (7 de septiembre de 2017). *Aprende de turismo*. Obtenido de [https://www.aprendedeturismo.org/turismo-rural-comunitario-trc/#:~:text=El%20Turismo%20Rural%20Comunitario%20\(TRC,que%20beneficiar%20del%20desarrollo%20tur%C3%ADstico](https://www.aprendedeturismo.org/turismo-rural-comunitario-trc/#:~:text=El%20Turismo%20Rural%20Comunitario%20(TRC,que%20beneficiar%20del%20desarrollo%20tur%C3%ADstico).
- González Salgado, A. A. (2018). *Competencias profesionales del guía turístico que demandan las Operadoras Turísticas: Tastefully Nicaragua y Salvaje Nica Tours del municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, durante el II Semestre, 2017*. Matagalpa. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/10121/3/6946.pdf>
- González Vicencio, M. D. (s.f). *Talle de técnicas de conducción para guías de turistas*. Ciudad de México. Obtenido de <https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Capacitacion/Manejo%20de%20grupos/Manejo%20de%20Grupos.pdf>
- Herrero, A. (22 de Marzo de 2018). *Las estrategias genéricas de Michael Porter y el Plan de Marketing*. Obtenido de Titulo.com: <https://www.titular.com/blog/las-estrategias-genericas-de-michael-porter-plan-de-marketing> <https://concepto.de/>. (s.f.).
- Ibáñez, Reyna ; Rodríguez Villalobos, Ismael;. (s.f). *Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo*. Mexico: Economía.
- Inciopedia de ciencias. (s.f.). *Inciopedia de ciencias argentina*.
- Instituto Nicaraguense de Estudios Territoriales. (s.f). *Mapa del departamento de León Nicaragua*. Obtenido de <https://mapoteca.ineter.gob.ni/>
- Instituto Nicaraguense de Turismo. (2011). *Reglamento de Guías de Turistas*. INTUR, Managua. Obtenido de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/bbe90a5bb646d50906257265005d21f8/756c5b063e1f8b97062570a100580539?OpenDocument>
- Instituto Nicaraguense de Turismo. (2017). *INTUR*. Obtenido de <https://www.intur.gob.ni/2018/04/turismo-aporta-4-2-a-la-economia-nacional/>
- Instituto Nicaraguense de Turismo . (s.f.). *INTUR Nicaragua* . Obtenido de <https://www.intur.gob.ni/2020/01/turismo-nicaraguense-finalizo-2019-con-cifras-positivas/>
- International Ecotourism Society. (s.f.). *International Ecotourism Society*. Obtenido de <http://www.ecotourism.org/what-is-ecotourism>

Lexico.com, ©. 2. (s.f.).

López, C. (s.f.). *asesores en turismo peru*. Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/50-la-animacic3b3n-turc3adstica-doceditado.pdf>

Mamani Villasante, W. (16 de Septiembre de 2016). *Asesores en turismo Peru*. Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/09/12/legislacion-turistica-en-peru/#:~:text=Se%20denomina%20legislaci%C3%B3n%20al%20cuerpo,conductas%20y%20acciones%20aceptables%20>

Martínez , T. R. (Mayo de 2012). *Entorno turistico, Hablemos de turismo*. Obtenido de Manual de Guías de Turismo: <https://www.entornoturistico.com/guia-turismo-cuales-funciones/>

Material orientativo y de consulta para el exámen de guías idóneos. (s.f). *Técnicas de guiado*. Salta.

Mayorga Vera, A. V. (2011). *El guía profesional de turismo como elemento clave de la calidad del servicio turístico de guianza*. Quito: UTE Ecuador. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13366/1/45506_1.pdf

Ministerio de Educación INET. (s.f). *Perfil profesional guia de turismo*. Obtenido de [file:///C:/Users/fatim/Downloads/Perfil%20Profesional%20Guia%20de%20Turismo%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/fatim/Downloads/Perfil%20Profesional%20Guia%20de%20Turismo%20(1).pdf)

Montañés, M;. (2006). *Técnicas de investigación social*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/tecninvestigacionsocial/temas-y-contenidos/tema-5-las-tecnicas-dialecticas-iap-y-tecnicas-de-creatividad-social/tecnicas-de-investigacion-de-creatividad-social/analisis-dafo>

Mundial, Blog OCC. (1 de Enero de 2021). *¿Que és un análisis foda, cómo se hace, para que sirve?* Obtenido de Blog OCC Mundial: <https://www.occ.com.mx/blog/que-es-un-analisis-foda-y-como-se-hace/>

MX, E. D. (21 de Diciembre de 2015). *Definición MX*. Obtenido de <https://definicion.mx/estructura/>

occmundial. (27 de junio de 2019). Obtenido de <https://www.occ.com.mx/blog/que-es-un-analisis-foda-y-como-se-hace/>

Organizacion Mundial de turismo. (2019). *OMT*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>

Organización Mundial de Turismo. (s.f). *Glosario terminos turisticos*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Perez Porto, Julián; Gardey, Ana;. (2010). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/toma-de-decisiones/>

Raffino, M. (28 de Mayo de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/diagnostico/>.

Ramírez, A. ((1997)). *Ciencia, tecnología y sociedad*. Estados Unidos.

Ramirez, J. (2017). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*. Obtenido de <http://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>

- RD, M. d. (20 de Junio de 2017). *Marketing digital*. Obtenido de <https://www.rdstation.com/es/marketing-digital/>
- Scielo.sa*. (2003). Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12592003000200007
- Telescopio. (06 de octubre de 2014). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/TelescopioUG/anlisis-foda-definicin-caractersticas-y-ejemplos>
- Traveler. (s.f.). *traveler*. Obtenido de <https://www.traveler.es/experiencias/articulos/el-boom-del-turismo-deportivo/6268#:~:text=El%20turismo%20deportivo%20es%20aquel,competici%C3%B3n%20o%20un%20evento%20deportivo.>
- Turismo, E. d. (2014). *Preferentes.com*. Obtenido de <https://www.preferente.com/enciclopedia-turismo/terminos-turisticos/turismo-emisor-41620.html>
- Turismo, G. d. (2020). *Entorno turistico*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/>
- Turismo, L. g. (2012). *preferentes.com*. Obtenido de <https://www.preferente.com/enciclopedia-turismo/terminos-turisticos/hello-world-39252.html>
- Turismo, O. M. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid, España: Organización Mundial del Turismo.
- Vilalta Alonso, J. A. (Junio de 2008). *Metodologia para el diagnostico de la calidad de los datos*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/49594969_Metodologia_para_el_diagnostico_de_la_calidad_de_los_datos

IX. ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables

Pregunta general	Objetivo general	Pregunta específica	Objetivos específicos	Categoría de análisis	Sub categoría	Unidades de observación/ indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuentes de información
¿Cuáles son las necesidades de formación de los Guías de las Tours Operadoras de León Nicaragua de enero 2020 a julio 2021?	Elaborar diagnóstico de necesidades de formación de los Guías de las Tours Operadoras del departamento de León Nicaragua, de enero 2020 a julio 2021.	¿Cuál es el marco jurídico, conceptos y técnicas utilizadas para el desarrollo del turismo en Nicaragua?	Mencionar el marco jurídico, principales conceptos y técnicas utilizadas para el desarrollo del turismo en Nicaragua.	Marco Jurídico.	1) Leyes del Turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 217: Ley General del Medio Ambiente y de los Recursos Naturales. - Ley N°. 298: Ley Creadora Del Instituto Nicaragüense de Turismo. (INTUR). - Ley N°. 306: Ley de incentivo para la industria turística de la República de Nicaragua. - - Reglamento de la Ley 306. - Ley N°. 495: Ley Creadora de Turismo. - Reglamento a la Ley N° 495 General de Turismo. - Reglamento de las Empresas Prestadoras de Servicios Turismo en Nicaragua. - Reglamento de Guía de Turistas de la Ley N° 298. 	Análisis documental.	<ul style="list-style-type: none"> • Internet • INTUR • Libros • Revistas • Biblioteca • Hemerotecas • Tours operadoras

ANEXO 1 Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables

Pregunta general	Objetivo general	Pregunta específica	Objetivos específicos	Categoría de análisis	Sub categoría	Unidades de observación/ indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuentes de información
				Principales conceptos de Turismo.	<ul style="list-style-type: none"> a) Turismo. b) Turismo sol y playa. c) Turismo de cultura. d) Turismo científico. e) Turismo de cruceros. f) Turismo Rural. g) Turismo deportivo. h) Turismo urbano. i) Turismo alternativo. 	Clasificación de turistas: <ul style="list-style-type: none"> - Turista emisor - Turista receptor - Turista interno Turismo Rural y Comunitario	Entrevista semi-estructurada	

ANEXO 1 Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables

Pregunta general	Objetivo general	Pregunta específica	Objetivos específicos	Categoría de análisis	Sub categoría	Unidades de observación/ indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuentes de información
				Tipos de técnicas utilizadas por los Guías de Tours en León, Nicaragua.	a) Guía local. b) Guía de recorrido. c) Guía de museo. d) Guía de tour operadoras. e) Guía especializada. f) Guía expositor. g) Guía de sitio.	No. de guías GPS Historia Nacional - Técnicas de atención al cliente - Servicios de paquetes - Habilidades de excursión Habilidades de oratoria Conocimiento práctico y técnico		
		¿Cuáles son los principales avances y limitaciones de la labor que desempeñan los Guías de Tours en León Nicaragua?	Identificar los principales avances y limitaciones de la labor que desempeñan los Guías de Tours en León, Nicaragua.	Principales avances de un guía de tours.	a) Marketing digital. b) Manejo de software. c) Innovación y diferenciación de servicios.	- Página web - Técnicas de ventas - Innovación de marketing Aplicaciones y uso de aparatos digitales - Servicios alternativos - Innovación en servicios. - Innovación organizacional.		
		¿Cuáles son las funciones del Guía de Tours y las necesidades de formación, desde la óptica de las Tour Operadoras?	Determinar las funciones de los Guías de Tours y las necesidades de formación desde la óptica de las Tour Operadoras.	Funciones de los Guías de Tours.	a) Guiar y conducir la visita b) Super visar el área de	Licencias de conducir, Certificado de guía Nº. de estacionamientos y lugares a visitar.		

ANEXO 1 Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables

Pregunta general	Objetivo general	Pregunta específica	Objetivos específicos	Categoría de análisis	Sub categoría	Unidades de observación/ indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuentes de información
					transporte			
					c) Toma de decisiones.	- Calidad del guiado. - Periodicidad. - Estructura.		
					a) Elaborar informes al finalizar itinerarios	Nº. de informes mensual, trimestral y semestral.		
					b) Coordinar los servicios que se brindan en el recorrido	Cronograma e itinerarios.		
				Necesidades de formación de los Guías de Tours.	Capacitación	- Atención al cliente. - Liderazgo de guianza y manejo del grupo. - Rol del guía turístico.		
					a) Comunicación en guianza.	- Lenguaje profesional. - Habilidades. - Cualidades.		
					b) Animación turística.	- Modelos de animación. - Niveles de programación turística.		
		¿Qué estrategias se pueden elaborar para la formación del Guía de las	Elaborar estrategias para la formación de los Guías de las Tours	Estrategias para la formación de los Guías de las Tours Operadoras.	- Tipos de Estrategias.	- Estrategias genéricas de Porter.	Análisis F.O.D.A	

ANEXO 1 Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables

Pregunta general	Objetivo general	Pregunta específica	Objetivos específicos	Categoría de análisis	Sub categoría	Unidades de observación/ indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuentes de información
		Tour Operadoras de León, Nicaragua, que posibilite el mejor desempeño de sus labores?	Operadoras de León, Nicaragua que posibilite el mejor desempeño de sus labores.			- Estrategias FO, FA, DA y DO.		

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2 Encuesta (Dueños Tour Operadores)



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA

ENCUESTA A DUEÑOS DE TOUR OPERADORA

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN DE LOS GUÍAS DE LOS TOURS OPERADORES UBICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE LEÓN-NICARAGUA



Nº. de la encuesta: ____

I. Introducción

En el presente cuestionario tiene como finalidad obtener datos que permita conocer de las Tour Operadoras de León Nicaragua para así elaborar nuestro Trabajo de Culminación enfocado en las necesidades de formación de los guías y, asimismo, optar a la Licenciatura en Turismo Rural y Comunitario en la Universidad Nacional Agraria (UNA). De antemano, se agradece por su tiempo y disposición a responder nuestras inquietudes.

II. Desarrollo:

2.1 Datos Generales, (conteste los siguientes datos solicitados):

- a. Edad (años): ____ b. Sexo (masculino o femenino): ____
- c. Nivel académico: _____ d. Función que desempeña: _____
- e. Procedencia: _____.

III. Cuestionario (Marque con una equis 'X' la respuesta correcta):

1- ¿Desde hace cuánto tiempo brindan servicios de tours/ constitución del tour operador?

- a. 1 años ____ 2 años ____ 3 años ____ 4 años ____ 5 años ____
- b. Si es más tiempo, ¿Cuánto? _____(años)

2- ¿Cuántas personas trabajan en la empresa? ¿Cuántas personas están a su cargo? (si no es el administrador)

- a. 4 personas ____ 5 personas ____ 6 personas ____ 8 personas ____ ¿Cuántas? _____

3- ¿Qué tipo de tours realiza la Tour Operadora?

- a. Tour de aventura __ Tour extremos __ Tour religioso __ Tour de ciclismo __ Tour en ciudad
__ Tour Cultural __ Tour deportivo __ Tour en zonas rurales __
- b. Otros __ ¿Qué tipo? _____

4- ¿Qué tipo de turistas reciben?

- a. Montañero __ Aventurero __ Religioso __ Explorador __ Otros __

5- ¿Cuál es la procedencia que demandan mayormente sus tours?

- a. Centroamericanos __ Norte americanos __ Europeos __ Asiáticos __ Sur americanos __

6- ¿Qué redes sociales utilizan para publicar sus promociones o servicios?

- a. Facebook __ Twitter __ Instagram __ Snapchat __ WhatsApp __ Tumblr __ Páginas web __
- b. Otros _____

7- ¿Con cuántos guías fijos dispone la Tour Operadora?

- a. 1 guía __ 2 guías __ 3 guías __ Más __ ¿Cuántos? _____
- b. ¿Cuántos temporales? _____ (número de personas)

8- ¿Qué tan eficaces considera que son los guías con los que cuenta? (Tiempo, conocimientos, capacidad de guiado)

- a. Bueno __ Muy bueno __ Eficiente __ Deficiente __

9- ¿En qué debería de mejorar el guía?

10- ¿Cuentan con un formulario de evaluación para los tours realizados?

- a. Sí __ No __

11- ¿La Tour Operadora está certificada por el INTUR u otro organismo?

- a. Sí __ No __ Otro _____

12- ¿Participan en las ferias que realiza el INTUR para brindar información de la Tour Operadora y de sus servicios?

a. Sí No Muy poco No me invitan _____

13- ¿Qué medidas tomarían al respecto si un turista se encuentra insatisfecho por el tour que se le realizó?

14- ¿Toman en cuenta las opiniones de su personal?

a. Sí No

Sí es 'Sí' ¿De qué manera?

b. Reuniones Encuesta Entrevista Buzón de sugerencias Otras

15- Sugerencias:

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 3 Encuesta (Dirigida A Guías)



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA ENCUESTA A GUÍAS TURÍSTICOS

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN DE LOS GUÍAS DE LOS TOURS OPERADORES UBICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE LEÓN- NICARAGUA



Nº. de la encuesta: ____

I. Introducción

En el presente cuestionario tiene como finalidad obtener datos que permita conocer las técnicas, funciones y necesidades de los Guías en las Tour Operadoras para su formación en León, Nicaragua esto con el objetivo de elaborar nuestro Trabajo de culminación para optar a la Licenciatura en Turismo Rural y Comunitario en la Universidad Nacional Agraria (UNA). De antemano, se agradece por su tiempo y disposición a responder nuestras inquietudes.

II. Desarrollo

2.1 Datos Generales, (conteste los siguientes datos solicitados):

- a. Edad (años): ____ b. Sexo (masculino o femenino): ____
c. Nivel académico: _____ d. Función que desempeña: _____
e. Procedencia: _____.

III. Cuestionario (Marque con una equis 'X' la respuesta correcta):

1. ¿Cuánto tiempo (en años) tiene de ser parte de esta Tour Operadora?

- a. 3 meses __ 6 meses __ 1 año __ 2 años __ 3 años __ 5 años __
b. Sí, es más, ¿Cuánto? _____ (años).

2. ¿Hace cuánto tiempo (en años) eres guía?

- a. 1 año __ 2 año __ 4 años __ 5 años __ Más años __ Menos (meses) __
b. ¿Cuánto tiempo? _____ (años).

3. ¿Cuántas personas han sido lo más que ha guiado?

a. Menos de 5 ___ Más de 5 ___

4- ¿Sientes que manejas suficiente información para realizar los guiados?

a. Sí ___ No ___ Mucho ___ Muy poco ___

5- ¿A parte de inglés tienes dominio de otro idioma?

a. Sí ___ No ___

b. Si es 'Sí' ¿Cuál? _____

6- ¿Eres un guía certificado por INTUR?

a. Sí ___ No ___

7- ¿Asistes a las capacitaciones que realiza el INTUR para guías turísticos?

a. Sí ___ No ___ Poco ___

8- ¿Sientes que en el transcurso de tu profesión como guía has fortalecido alguna debilidad?

a. Sí ___ No ___

b. Si es 'Sí' ¿Cuál? _____

9- ¿Qué limitaciones se te han presentado en tu desempeño como guía?

10- ¿Qué tipo de temáticas te gustaría que aborden el INTUR u otra institución en las capacitaciones?

11- ¿Cuál es tu mejor habilidad como guía?

12- ¿Manejas leyes asociadas al turismo?

a. Sí ___ No ___

13- ¿Tienes conocimiento del Reglamento de Guía de Turistas de la Ley N° 298?

a. Sí ___ No ___ Poco ___

14- ¿Tienes información actualizada sobre turismo (política, sociedad, medio ambiente, cultura, seguridad turística, etc.)?

a. Sí ___ No ___ Muy poco ___ Lo suficiente ___

15- Marca con un 'X' las herramientas que facilita la Tour Operadora para realizar tu labor de guía:

a. Megáfono ___ b. Material de información (mapas, guías, planos, listados de servicios) ___ c. Equipo de primeros auxilios ___ d. GPS ___ e. Binoculares ___ Hojas de evaluación ___ Todas las anteriores ___

16- ¿Qué te gustaría que implementará la Tour Operadora para mejorar tu desempeño como guía?

17- Otras recomendaciones:

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 4 Entrevista a Informantes Claves (Dirigida A INTUR)



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA

ENTREVISTA A INTUR

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN DE LOS GUÍAS DE LOS TOURS OPERADORES UBICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE LEÓN-NICARAGUA



Fecha: __/__/__

Nombre del entrevistado: _____

I. Introducción

La presente entrevista tiene como finalidad obtener datos que permita conocer por medio de las Instituciones el manejo de información de las Tour Operadoras En León Nicaragua, con el propósito de hacer uso de la misma para elaborar nuestro Trabajo de culminación enfocado en las necesidades de formación de los guías y, asimismo, optar a la Licenciatura en Turismo Rural y Comunitario en la Universidad Nacional Agraria (UNA). De antemano, se agradece por su tiempo y disposición a responder nuestras inquietudes.

II. Cuestionario de preguntas:

1. ¿Cuántas Tour Operadoras se encuentran en los departamentos de León?
2. ¿Qué proyectos están dirigidos a mejorar el trabajo de los guías de turismo en las Tour Operadoras?
3. ¿Qué técnicas y herramientas ocupan los guías turísticos en León?
4. ¿Qué tipos de turismo predomina más en León?
5. ¿Qué tipos de capacitaciones brindan para los guías de turismo?
6. ¿Cuántas Tour Operadoras han dejado de brindar sus servicios? ¿Cuáles y por qué?

- 7. ¿Cómo ha afectado la crisis sanitaria a las Tour Operadoras?**
- 8. ¿Qué estrategias han implementado las Tour Operadoras ante esta crisis sanitaria?**
- 9. ¿Cuáles son las limitaciones de los guías de turismo en las Tour Operadoras?**
- 10. ¿Qué capacitaciones necesitan los guías de turismo para poder desarrollar su trabajo eficientemente?**
- 11. ¿Qué recomendaría que hicieran los guías de turismo y las Tour Operadora para mejorar sus servicios?**

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 5 Leyes Asociadas Al Turismo De Nicaragua

Ley N°. 217 Ley General del Medio Ambiente y los Recursos Naturales.

CAPITULO II: De los Instrumentos para la Gestión Ambiental.

Arto. 11.- Son instrumentos para la gestión ambiental el conjunto de políticas, directrices, normas técnicas y legales, actividades programas, proyectos e instituciones que permiten la aplicación de los Principales Generales Ambientales y la consecución de los objetivos ambientales del país, entre estos, los siguientes:

- De la Planificación y Legislación.
- Del Ordenamiento Ambiental del Territorio.
- De las Áreas Protegidas.
- De Permisos y Evaluaciones del Impacto Ambiental.
- De la Educación, Divulgación y Desarrollo Científico y Tecnológico.
- De los Incentivos.
- De las Inversiones Públicas.
- Del Fondo Nacional del Ambiente.

Sección IV: De permisos y Evaluación de Impacto Ambiental.

Los proyectos, obras, industrias o cualquier otra actividad que por sus características puede producir deterioro al ambiente o a los recursos naturales, deberán obtener previo a su ejecución, el permiso ambiental otorgado por el Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales. El reglamento establecerá la lista específica de tipo de obras y proyectos.

Sección VII: Incentivos.

El Estado hará reconocimiento moral a las personas naturales o jurídicas y a instituciones que se destaquen en la protección de los Recursos Naturales y del Ambiente.

El Estado establecerá y ejecutará una política de incentivos y beneficios económicos dirigidos a quienes contribuyan a través de sus inversiones a la protección, mejoramiento y restauración del ambiente.

TITULO V:

CAPÍTULO III: Sanciones aplicables.

Arto 148.- Se establecen como sanciones administrativas las siguientes: retención o intervención, clausura, cancelación, suspensión y multas.

Arto 149.- Las infracciones a la presente Ley y sus reglamentos, serán sancionadas administrativas en forma gradual con las sanciones siguientes:

- 1) Advertencia por notificación de autoridad competente, valorada bajo un criterio de evaluación de la magnitud del impacto ambiental, estableciendo las medidas y el tiempo para la corrección de los factores que deterioren el ambiente.
- 2) Multa cuya cuantía será establecida teniendo en cuenta la gravedad de las consecuencias y la reincidencia, en un rango de Un Mil a Cincuenta Mil Córdobas dependiendo de la capacidad económica y el daño causado.
- 3) Suspensión temporal o cancelación de los permisos, autorizaciones, licencias, concesiones y/o cualquier otro derecho para la realización de la actividad.
- 4) Suspensión parcial, total, temporal o definitiva de actividades o clausura de instalaciones.

Ley N°. 298 Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR).

CAPITULO I: Constitución, objetivos y funciones principales.

Arto. 2.- El “INTUR” tendrá por objeto principal la dirección y aplicación de la política nacional en materia de turismo; en consecuencia, le corresponde promover, desarrollar e incrementar el turismo en el país, de conformidad con la Ley y su Reglamento.

Arto. 4.- Se declara de interés nacional, como de industria turística, las actividades dirigidas a la promoción, desarrollo e incremento del turismo interno y receptivo, respetando los valores jurídicos, morales, culturales y lugares declarados Patrimonio Nacional.

Arto. 6.- El “INTUR” ejercerá las siguientes funciones y atribuciones principales:

- 1) Determinar y ejecutar la política turística nacional en coordinación con los programas económicos, sociales y ambientales del Gobierno.
- 2) Fomentar y estimular la inversión de capital nicaragüense o procedente del extranjero en empresas de servicios turísticos.
- 8) Velar por la conservación de los lugares y potenciales turísticos, dándoles participación a las autoridades respectivas.
- 9) Promover las actividades relacionadas con la industria turística, ya sea directamente o por intermedio de las municipalidades.
- 13) Involucrar a la industria turística en los proyectos del INTUR, para mejorar la calidad de los recursos humanos mediante capacitaciones y cursos técnicos, mediante acuerdos del INTUR y las diferentes asociaciones turísticas.
- 15) Mantener actualizado el inventario de los recursos y servicios turísticos.
- 17) Hacer cumplir la presente ley y su Reglamento.

Para el cumplimiento de esas funciones, el INTUR podrá solicitar la colaboración de organismos públicos o privados, ya sean nacionales o internacionales.

CAPITULO III: Dirección y administración

Arto. 12.- Atribuciones del Consejo Directivo. Para el debido cumplimiento de sus atribuciones, el Consejo Directivo, tendrá las siguientes funciones.

- 1) Definir la política nacional en materia turística.
- 2) Aprobar el Plan Nacional en materia turística.
- 3) Establecer las diferentes modalidades de promoción y desarrollo del turismo.
- 6) Dictar los reglamentos internos y demás normas de operación del INTUR.

CAPITULO V: De las empresas de Servicios Turísticos

Arto. 34.- Para la prestación de servicios turísticos, se deberá obtener la licencia extendida por el INTUR, previo directamente de los Delegados del Ministerio de Salud en su ámbito de competencia, sin perjuicio de otras obligaciones de orden fiscal.

Para la aplicación de este artículo referente del MINSA su procedimiento quedará establecido y normado en el Reglamento de la presente Ley.

Arto.39.- Al quedar inscritas en el Registro Nacional de Turismo, las empresas de servicios como de industria turística, obtendrán el Título Licencia, sin el cual no podrá optar.

CAPITULO VIII: Zonas Turísticas

Arto. 47.- Le corresponde al INTUR la vigilancia y control de las zonas de reservas turísticas, así como de las instalaciones y servicios existentes dentro de su comprensión, sin perjuicio de las competencias que en materia de protección del ecosistema corresponden al Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales y a la ubicación planimétrica de la zona que señale el Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales.

Arto. 49.- El INTUR implementará los planes de manejo turístico dentro de las zonas de desarrollo y de las zonas de reservas turísticas.

Arto. 50.- Las empresas turísticas están obligadas a garantizar la protección del medio ambiente y de los recursos naturales en el marco del desarrollo sostenible.

Ley N°. 306 Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua.

CAPITULO II: Función gerencial y coordinadora del INTUR

Arto. 4.- Para los efectos de la aplicación de la Ley y de este Reglamento corresponden a INTUR:

1. Informar, divulgar y orientar al público y a los inversionistas sobre los beneficios de la Ley.
2. Establecer reglas normativas y guías específicas para la Industria Turística de Nicaragua, en consenso con otras entidades del Estado, según previsto en el Artículo 22 de la Ley.

CAPITULO III: Reglas Normativas de INTUR

Arto. 5.- De conformidad al Artículo 22 de la Ley, el INTUR procederá a dictar requerimientos específicos con el propósito de establecer guías y estándares para el desarrollo y manejo de las Actividades Turísticas y de los Incentivos y Beneficios contemplados en la Ley, a través de los Folletos Normativos siguientes:

Folleto Normativo No.2: Reglamento para proyectos turísticos en áreas protegidas y en conjuntos de preservación histórica.

Folleto Normativo No.4: Promoción turística de las artesanías, de la música y del baile folklórico.

Incluye: Registro de Artesanos y de las Industrias Tradicionales; Registro de los Artistas de la Música Típica y del Baile Folklórico.

Folleto Normativa No.8: Metodología para la evaluación y manejo de proyectos turísticos. Incluye Procedimientos y Funcionamiento de la Ventanilla Única, Coordinación Turística Inter agencial a nivel técnico; Organización del Registro de Inversiones Turísticas, Formas de Certificación; Modelos de Contrato de Inversión y Promoción, de Concesión.

CAPITULO VI: Registros del INTUR

Arto. 10.- Los dos (2) Registros del INTUR que documentan todo lo relativo a la aplicación de la Ley son:

1- El Registro de Inversiones Turísticas, que contiene todos los proyectos que conllevan una inversión mínima según la Ley y cuyos proponentes han solicitado incentivos y beneficios previstos según la categoría de Actividades Turísticas; y

2- El Registro de Certificaciones que contiene las solicitudes y documentos acreditativos en formas de Certificaciones, para todo los que quieren acogerse a los beneficios de la Ley.

Ambos Registros serán administrados en el INTUR por el Secretario de la Oficina de Incentivos y Evaluación de Proyectos y será organizado de conformidad a la normativa que para tal efecto dicte el Presidente del Instituto.

Reglamento de la Ley N° 306

CAPITULO II: Naturaleza y carácter, definiciones

Arto. 4.- Para los efectos de la presente Ley, se ofrecen las siguientes definiciones:

4.2.1 Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP): Sistema de áreas protegidas, manejado por el Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales (MARENA), que incorpora más de setenta (70) lugares en las tres (3) Ecorregiones (del Pacífico, Central, Las Segovias y Atlántica) de Nicaragua y que se clasifican en diez (10) categorías:

- 1) Reserva Biológica
- 2) Parque Nacional;
- 3) Refugio de Vida Silvestre;
- 4) Reserva Natural;
- 5) Reserva de Recursos Genéticos;
- 6) Monumento Nacional;
- 7) Monumento Histórico;
- 8) Paisajes Terrestres y Marinos Protegidos;
- 9) Reserva de Biosfera;
- 10) Reserva Forestal.

Los planes de manejo del SINAP por el MARENA contemplan la posibilidad de actividades ecoturísticas de bajo impacto en las categorías **1** y **3**; y de actividades turísticas en las categorías **2**, **4**, **6**, **7**, **8** y **9**; no permiten turismo en las categorías **5** y **10**.

4.5 ⁴ Actividad de Turismo Interno y Receptivo; y de Transporte Colectivo Turístico-Terrestre: Servicios proporcionados por empresas llamadas Operadoras de Viaje (Tour-Operadores) que se dediquen a operar turismo interno y receptivo en el territorio nacional; y por empresas que se dediquen a transportar personas entre aeropuerto, muelles, hoteles y otros destinos turísticos, dentro y hacia los países que forman parte del Sistema de Integración Turística Centroamericana

(SITCA); y cuya contribución a la función turística esté certificada por INTUR para los efectos de esta Ley.

4.10.4.- Impresos y Materiales de Promoción Turística: Todo tipo de impresos, libros, mapas y guías, postales fotografías, afiches, y otros materiales videográficos y acústicos (cintas, cassettes, discos compactos, etc.), producidos y distribuidos gratuitamente o para la venta, con el propósito de promover el turismo.

4.11.1.- Regiones Turísticas de Nicaragua: Las seis (6) regiones del territorio nacional identificadas por su potencial de desarrollo turístico en el estudio extensivo completado para el Ministerio de Turismo en 1995, y que sirvió de base programática para establecer política de desarrollo turístico nacional.

CAPITULO V: Fondos de capital de Inversión Turística

Arto. 13.- Se permite la creación de Fondos de Capital de Inversión Turística (FONCITURs) que son instituciones financieras privadas, bajo control regulador de la Superintendencia General de Bancos y de otras Instituciones Financieras, para que participen con inversiones en los proyectos que han sido inscritos en el Registro de Inversiones del INTUR.

Arto. 14.- Los Fondos de Capital de Inversión Turística (FONCITURs) serán autorizados a recibir fondos privados de toda clase y dichos fondos se beneficiarán de crédito fiscal bajo esta Ley y según Reglamento de Fondos de Capital de Inversión del INTUR. Los micro, Pequeños y Medianos Empresarios Turísticos serán autorizados a recibir créditos para la inversión.

CAPITULO VI: Inscripción y registro de inversiones

Arto. 15.- Créase el Registro de Inversiones Turísticas, adscritos al INTUR, en el cual deberán inscribirse las personas, naturales o jurídicas, que deseen acogerse al régimen de incentivos al que se refiere la presente Ley.

Arto. 16.- Para solicitar la inscripción en el Registro de Inversiones Turísticas, los solicitantes deberán presentar los siguientes documentos:

- 1) Un formulario de inscripción con la debida información general del proyecto que da razón a la solicitud,

2) Las cédulas de identificación personas y/o jurídicas con respecto al solicitante.

3) La documentación completa del proyecto.

16.1 El formulario sellado y numerado, será comprado en INTUR, a un costo de diez (10) dólares, o su equivalente en moneda nacional. Este formulario, a someterse en original y seis (6) copias como primera parte de la solicitud, contendrá la siguiente información general:

1) Nombres y apellidos, nacionalidad, número de cédula de identidad personal o del pasaporte, número del Registro Único del Contribuyente (RUC), domicilio, teléfono y fax de la persona solicitante en Nicaragua. En el caso de una persona jurídica, se indicarán la razón social, el país de la constitución de la empresa y los datos de inscripción en el Registro Público de su país de origen y en Nicaragua, número de RUC, así como los nombres, domicilio, teléfono y fax de su representante legal en Nicaragua.

2) Nombre y ubicación municipal del proyecto.

3) Monto de inversión.

4) Número de empleos que proyecta generar.

5) Lista de los documentos sometidos con el formulario y que forman de la solicitud.

CAPITULO IX: Sanciones

Arto. 25.- En materia de sanciones se aplicarán las disposiciones establecidas en la Legislación Tributaria común.

Arto. 26.- Las personas naturales o jurídicas beneficiadas de conformidad con el espíritu de esta Ley y que hagan mal uso de los mismos, serán acreedores a las sanciones que establece el Decreto No. 839 “Ley de Delito de Defraudación Fiscal⁶⁰” con sus reformas contempladas en la Ley No. 257, “Ley de Justicia Tributaria y Comercial”.

Ley N° 495 Ley General de Turismo

CAPITULO I: Disposiciones generales

Arto. 1.- La presente Ley tiene por objeto regular la industria turística mediante el establecimiento de normas para garantizar su actividad, asegurando la participación de sectores públicos y privados.

La Industria Turística se declara de interés nacional. Es una de las actividades económicas fundamentales y de prioridad para el Estado, enmarcado en un modelo de desarrollo económico sostenible y sometida a las disposiciones de esta Ley, las cuales tienen carácter de orden público.

Arto. 3.- Las actividades de los sectores públicos y privados dirigidas al fomento o explotación económica de cualquier índole en aquellos lugares o zonas de territorio nacional de singular belleza escénica, valor histórico o cultural, serán reguladas por el INTUR.

Arto. 7.- La presente Ley, se estructura bajo los siguientes fundamentos:

- a. Estimular el desarrollo de la Industria Turística como medio para contribuir al crecimiento económico, desarrollo social y ambiental del país. Generando las condiciones favorables para el desarrollo de la iniciativa privada y pública en el área turística.
- b. Fortalecer el rol de órgano rector del turismo.
- c. Garantizar y fiscalizar la calidad y los precios de conformidad a los servicios prestados.
- d. Vigilar la aplicación y cumplimiento de los objetivos establecidos en la presente Ley, para la creación, conservación, mejoramiento, protección, promoción y aprovechamiento de los recursos naturales y culturales.
- h. Crear condiciones adecuadas para el desarrollo del turismo interno y receptivo.

Sección 4: De las obligaciones de los Prestadores de Servicios Turísticos.

Arto. 60.- Además de las obligaciones establecidas en el artículo 36 de la Ley N° 298 “Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo”, son obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, los siguientes:

- a) Prestar los servicios turísticos para los cuales hubieran sido autorizados, sin discriminación por razones de nacionalidad, sexo, condición social, raza, discapacidad, credo político o religioso.

- b) Comunicar al INTUR los cambios de nombre o razón social del establecimiento del o de los propietarios o de domicilio, así como cualquier modificación de los servicios prestados.
- c) Anunciar de forma visible el nombre del establecimiento, la licencia y el sello de la calidad turística otorgada por el INTUR.
- d) Los establecimientos turísticos deben establecer mecanismos de información de precios previo al uso o disfrute de sus servicios.
- e) Prestar el servicio correspondiente a su categoría turística conforme el otorgamiento de autorización y de acuerdo a las condiciones ofrecidas de calidad, eficiencia e higiene.
- f) Proporcionar los bienes y servicios contratados de conformidad a los términos ofrecidos al turista.
- g) Respetar los precios o tarifas establecidos y ofrecidos al usuario.
- j) Promover la contratación de profesionales competentes egresados de centros de educación superior, institutos y centros de capacitación, especializados en el área de turismo en nuestro país.
- k) Velar por los intereses y seguridad del turista.
- l) Cumplir con las normas técnicas y control de calidad.
- m) Conservar el medio ambiente y salubridad cumpliendo las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.

Arto. 67.- Los usuarios de los servicios turísticos tienen los siguientes deberes:

- a) Respetar el ordenamiento jurídico del país.
- b) Respetar el entorno ambiental, social y cultural.
- c) Observar las normas sociales de convivencia.
- d) Pagar el precio de los servicios contratados.

Reglamento a la Ley General de Turismo

CAPITULO I: Disposiciones generales

Arto. 4.- Promoción y mercadeo turístico:

Para efectos del artículo 5 de la Ley, con relación a la Promoción y Mercadeo Turístico de la oferta turística nacional, el INTUR implementará los siguientes mecanismos:

1. Solicitar auxilio y protección al turista.
2. Facilidades en la atención migratoria.
3. Control y calidad de alimentos, bebidas y alojamiento, de acuerdo al Sistema Nacional de Calidad Turística.
4. Capacitación a los prestadores de servicios turísticos.

CAPITULO IV: Planificación de la Actividad Turística

Arto. 12.- Plan Nacional de Desarrollo Turística

El INTUR para efectos de la formulación y adecuación periódica del Plan Nacional de Desarrollo Turístico, le corresponde de acuerdo a los instrumentos legales en materia turística lo siguiente:

1. Formular los principios normativos fundamentales de la planeación, fomento y desarrollo del turismo a nivel nacional, en corto, mediano y largo plazo.
2. Planificar el estudio, la programación, el presupuesto y la evaluación de las actividades y los mecanismos que serán aplicados en el PNDT.
3. Definir las prioridades para el desarrollo, la actividad e inversión turística nacional.
5. Evaluar la factibilidad de las acciones y las etapas de avance del PNDT.
6. Procurar el control del desarrollo turístico sostenible y sustentable.

CAPITULO VIII: Turismo social

Arto. 41.- Promoción del Turismo Social

El INTUR promoverá a nivel nacional los atractivos y servicios turísticos que el país ofrece, haciéndolos accesibles a los sectores de limitados recursos del país, mediante una campaña intensa de orientación y divulgación hacia el fomento del turismo familiar y cultura popular, desarrollando programas en los centros turísticos bajo la administración del INTUR.

Arto. 42.- Funciones de INTUR

Son funciones del INTUR, referentes al ejercicio del turismo social las siguientes:

1. Proponer la coordinación y creación de acciones con las instituciones del sector público y privado para desarrollar programas de promoción de atractivos turísticos a nivel nacional.
2. Diseñar y elaborar estrategias para la promoción del turismo social en las ZEPDT.
4. Elaborar en coordinación con los gobiernos regionales y municipales, programas de publicidad turística dirigidas al turismo social.
5. Diseñar y programar mecanismos de publicidad turística dirigidas al turismo social, así como definir las estrategias encaminadas a diseñar, elaborar y distribuir el material promocional del mismo.
6. Controlar, evaluar y medir el impacto publicitario a nivel nacional sobre los efectos y beneficios de la aplicación del turismo social relativos a la imagen turística que proyecte el país.
7. Promover los programas de familiarización a nivel nacional entre los prestadores de servicios turísticos, del sector privado, promotores del sector social y representantes de los medios de comunicación.
8. Diseñar una estrategia de promoción integral de todos los atractivos y destinos turísticos a nivel nacional.
10. Fomentar la coordinación del INTUR con la micro, pequeña y mediana empresa turística, a través del INPYME y la DPYME del MIFIC.
11. Supervisar el cumplimiento de la calidad de la oferta de productos y servicios turísticos dirigidos al turismo social.

CAPITULO IX: Prestadores de Servicios Turísticos

Arto. 44.- Prestadores de Servicios Turísticos

Se consideran prestadores de servicios de la Industria Turística las siguientes empresas:

3.10 Empresa turística en Reservas Naturales Privadas y Áreas Protegidas.

4. Turismo interno y receptivo.

4.1 Agencias de Viaje.

4.2 Operadoras de Viaje. (Tours Operadora).

6. Guías turísticos.

12. Agencias de promoción turística.

13. Todas aquellas relacionadas con la recreación cultural, deportiva, el ecoturismo turismo rural y comunitario y aquellas que determina el INTUR.

Las normas y requisitos bajo las cuales realizarán sus actividades los prestadores de servicios turísticos estarán contenidas en los Reglamentos emitidos por el INTUR para cada actividad en particular.

Arto. 55.- Título de Licencia de Operación

El Título – Licencia de operación que otorgue el INTUR, será otorgado para el inicio de operaciones y deberá ser renovado cada año en los meses de enero a marzo, previa cancelación del canon establecido por el Consejo Directivo.

Al obtener el Título – Licencia de operación, el INTUR dará a conocer al prestador de servicios turísticos, los reglamentos y normativas que regulan la actividad turística correspondiente, a fin de divulgar los derechos y obligaciones que le competen.

Reglamento de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos de Nicaragua

Considerando I:

La importancia y experiencia acumulada del INTUR de manera general sobre el funcionamiento de las empresas prestadoras de servicios turísticos y teniendo en cuenta el papel relevante que estas desarrollan para la economía de Nicaragua, es conveniente la regulación de estas empresas con el fin de ayudarlas a alcanzar los niveles necesarios para poder afrontar los retos turísticos del siglo XXI.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Arto. 1-: El objeto del presente Reglamento es regular las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos. Corresponde al Instituto Nicaragüense de Turismo INTUR el ordenamiento y vigilancia de toda clase de actividades turísticas.

CAPÍTULO II

Ámbito de Aplicación

Arto. 5.-: De las Actividades Turísticas

Todas aquellas que, de manera directa o indirecta se relacionen o puedan influir predominantemente sobre el turismo, siempre que lleven consigo la prestación de servicios a un turista, tales como las de transporte, venta de productos típicos de artesanía nacional, venta de productos alimenticios tradicionales naturales o elaborados, espectáculos; festivales, deportes, manifestaciones artísticas, culturales o recreativas y especialmente guías de turistas entre otras actividades.

CAPÍTULO IV

Inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT) y Obtención del Título Licencia de Operación

Arto. 16.-: Las personas naturales o jurídicas que brinden servicios turísticos deberán obligatoriamente inscribirse en el Registro Nacional de Turismo (RNT}, y así obtener Título-Licencia, sin el cual no podrán operar.

CAPÍTULO VI

De las Inspecciones

Arto. 25.-: El Instituto Nicaragüense de Turismo, deberá llevar a cabo plan de inspecciones técnicas, con el propósito de verificar el equipamiento y el buen estado de funcionamiento y mantenimiento de las oficinas e instalaciones de conformidad a los requerimientos establecidos en las herramientas de clasificación y categorización.

CAPÍTULO VIII

Del Nombre y Publicidad

Arto. 30.-: La utilización del término “TURISMO” o “TURÍSTICO” y cualquiera de sus derivados en idioma español y otros, está permitido a los establecimientos señalados en el Arto. 5 del presente Reglamento. La utilización de estos por establecimientos que no hayan sido calificados y autorizados en su propaganda, rótulos u otra forma de identificación será considerada como práctica engañosa y le serán aplicables las sanciones previstas en este Reglamento, sin perjuicio de las establecidas en la Ley No. 842 Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías. Los establecimientos deberán utilizar la denominación otorgada en base a la calificación efectuada por el INTUR.

CAPÍTULO X

Del Libro de Quejas y Sugerencias

Arto. 38.-: En cada uno de sus establecimientos las Empresas Turísticas tendrán a disposición de los usuarios un Libro de Quejas y Sugerencias. Dicho libro deberá estar a disposición de INTUR cuando así lo requiera.

CAPÍTULO XI

De los Derechos y Obligaciones de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos

Arto 40.-: De los Derechos de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos son derechos de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, sin perjuicio de lo establecido en la constitución política de Nicaragua y demás leyes del país lo siguiente:

- b) Conocer los planes y programas elaborados por INTUR, con el propósito de incrementar y fomentar el turismo.
- d) Optar e implementar programas de Gestión de Calidad impulsado por INTUR o cualquier otro programa que fortalezca las competencias, conocimientos y calidad para la empresa y sus colaboradores, que sean promovidos e impartidos por el INTUR.
- f) Participar en las actividades de promoción turística y mercadeo que INTUR impulse a nivel nacional e internacional.
- g) Y otros derechos que pueda contener la Ley No. 495 Ley General de Turismo.

Arto. 41.-: De las Obligaciones de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos: son obligaciones de las empresas y actividades turísticas las establecidas en el artículo 36 de la Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo:

- d) Los establecimientos turísticos deben establecer mecanismos de información sobre los servicios que ofrecen a los turistas nacionales y extranjeros;
- e) Prestar el servicio acorde con su categoría turística, conforme lo autorizado por INTUR y de conformidad a las condiciones de calidad, eficiencia e higiene;
- f) Proporcionar los bienes y servicios contratados bajos los términos ofrecidos al turista;
- i) Velar por la seguridad e integridad del turista;
- j) Cumplir con las normas técnicas y control de la calidad;
- k) Conservar el medio ambiente y salubridad cumpliendo las disposiciones legales, reglamentarias y normativas establecidas en las leyes de la materia;
- o) Brindar las facilidades a las personas con discapacidad y a las personas de la tercera edad, garantizando su seguridad, comodidad, libre acceso, desplazamiento y otras establecidas en el Reglamento de la ley de la materia.

Ley N°. 298. Reglamento de guías de turistas.

CAPITULO I: Del objeto

Arto. 1.- El objeto de este reglamento es la regulación de:

- a) Los requisitos necesarios para la obtención de la Licencia de Guía de Turistas de Nicaragua.
- b) La determinación del ámbito de su competencia.
- c) los derechos y obligaciones de los Guías de Turistas.

Arto. 2.- A los efectos de este reglamento se entenderá por:

- a) Instituto: El Instituto Nicaragüense de Turismo.
- b) Licencia: Licencia de Guías de Nicaragua, otorgada por el Instituto.
- c) Guía: Persona física en posesión de una Licencia de Guía de Turistas.

CAPITULO II: De las funciones.

Arto. 6.- La actividad de Guía de Turistas es aquella que tiene por objeto la prestación de manera habitual y retribuida de servicios de información en materia cultural, artística, histórica y geográfica o ecológica; prestados a turistas en sus visitas con la finalidad de informarles de los recursos turísticos.

Arto. 7.- Son también funciones de los Guías de Turistas:

- b) Ayudar a los turistas, a su requerimiento, en sus compras en el comercio, observando que los artículos sean de buena calidad y buscándolos de mayor autenticidad posible, respecto a los productos artesanales o típicos.
- d) Suministrarles información sobre el funcionamiento de los medios de transporte, servicios turísticos, realidad social o económica del país, tipos de cambios, espectáculos públicos condiciones climáticas, sanitarias, medios de alojamiento y cualesquiera otros asuntos de interés, en forma precisa y veraz.
- e) Indicar a los turistas la dirección de los principales establecimientos hospitalarios y de los profesionales médicos en general. Tener nociones de primeros auxilios para casos de emergencia.

Arto. 8.- Las personas que ejerzan la actividad de Guía de Turistas son, además colaboradores ad honorem del Instituto en la protección y vigilancia del Patrimonio Turístico y en control de empresas y actividades turísticas. Cualquier deficiencia o infracción que observen en el cumplimiento de sus funciones, deben reportarlo por escrito al Instituto.

CAPITULO III: De los requisitos

Arto. 9.- Para tener acceso al otorgamiento de la Licencia de Guía de Turistas deberán reunirse las siguientes condiciones:

- a) Poseer la nacionalidad nicaragüense.
- b) Ser mayor de edad.
- c) Tener aptitud física y salud compatible con este trabajo.
- d) Estar en posesión del título de Bachillerato de enseñanza medio o estudios equivalentes.
- e) Acreditar como mínimo el dominio de un idioma extranjero.

Arto. 10.- Los aspirantes a Guías de Turistas deberán presentar ante el Instituto los siguientes documentos:

- a) Solicitud en formulario que proporciona el Instituto, cuya información tendrá carácter de declaración jurada.
- b) Certificado de salud, expedido por el Ministerio de salud.
- c) Certificado policial de buena conducta.
- d) Tres recomendaciones de personas de reconocida solvencia moral.
- e) Certificaciones de Bachillerato o estudios equivalentes.
- f) Certificaciones de conocimiento del idioma extranjero, emitido por un organismo competente a juicio del Instituto.
- g) Dos fotografías tamaño pasaporte.

CAPITULO IV: De los derechos y obligaciones

Arto. 11.- Los Guías de Turistas tienen los siguientes derechos:

- a) Ejercer sus funciones en las agencias de viajes y operadoras de turismo, o en empresas y actividades turísticas autorizadas por el Instituto.
- b) Ejercer su profesión por cuenta propia.

Arto. 12.- Son obligaciones de los Guías:

- a) Cumplir cabalmente con lo señalado en este Reglamento.
- c) Cumplir el programa de visitas previamente establecido.
- d) Atender debidamente al turista.
- e) Mantener en todo momento excelente presentación personal.

ANEXO 6: Requisitos Del INTUR Para El Trámite De Licencias o Renovación De Diversas Categorías

A continuación, se describirán los pasos para la licencia o renovación en distintas categorías.

Proceso para la “Licencia de Guías Turístico Local”.

1. Formulario (Base legal Ley N° 495, arto. 34 numeral 3 del reglamento).
2. Cédula de identidad o cédula de residencia condición 1 copia simple. (Base legal arto. 17 Reglamento de Empresas de Guías Turísticos inciso k).
3. Certificado policial de buena conducta (Base legal: Arto. 10 del Reglamento de Guías Turísticos).
4. Dos fotografías tamaño carnet. (Base legal arto. 10 del Reglamento de Guías Turísticos).
5. Certificado del curso básico de información de guías de turísticos.

Tabla 2: Tarifas para la licencia de guía turístico local.

GUÍAS TURÍSTICOS	
Categoría	Cuota
Nacional	\$ 10.00

Fuente: Guía para trámite y renovación de Licencia Turística, pág.10.

También para la obtención del título “Licencia de Guías Turísticos Nacional” se procede de esta manera:

1. Formulario (Base legal Ley N°495, arto 34 numeral 3 del reglamento).
2. Cédula de identidad o cédula de residencia condición 1 copia simple. (Base legal arto. 17 Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas inciso k).
3. Certificado de aprobación del curso de Formación Profesional para Guías Turísticos que establece el Capítulo V de este Reglamento con una duración mínima de 750 horas. (Base legal Reglamento de Guías Turísticos arto. 9 incisos f y arto. 13 de la formación profesional).
4. Certificado policial de buena conducta. (Base legal arto. Reglamento de Guías Turísticos).

5. Dos fotografías tamaño carnet. (Base legal Reglamento de Guías Turísticas. Arto. 10).

Tabla 3: Tarifas para la licencia de guías turísticas nacional.

GUÍAS TURÍSTICOS	
Categoría	Cuota
Nacional	\$ 20.00

Fuente: Guía para trámite y renovación de licencia turística, pág. 10.

NOTA: El procedimiento para la renovación de la licencia de Guías Nacionales y Locales es igual a la tramitación que se realiza como si fuese primera vez (mismo formulario) pagando las mismas tarifas ya sea de ambas licencias.

Proceso para la “Licencia para Empresas de Operadoras de Viajes”.

1. Formulario (Base legal Ley N° 495, arto. 34 numeral 3 del Reglamento).
2. Escritura de constitución de la sociedad (el objeto social deberá estar relacionado a la actividad que solicita) debidamente inscrita en la RM 1 copia autenticada. Base legal arto. 17 inciso d, l, f del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.
3. Poder del representante legal de la empresa (persona natural o jurídica, si aplica) Copia simple. (Base legal arto. N°. 17 inciso j del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas).
4. Fotocopia de Escritura de propiedad o contrato de arriendo (si el plazo es mayor a 5 años), según el caso. (Base legal arto. N°.16 Numeral H de Empresas y Actividades Turísticas para persona natural).
5. Registro Único Contribuyente (RUC) copia simple. (Base legal arto. N°. 17 Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas inciso k).
6. Cédula de identidad (del propietario o del representante legal). Copia simple. (Base legal arto. N°. 17 Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas inciso k).
7. Presentar inventario de vehículos con su correspondiente constancia de inspección mecánica vehicular. Si presta servicios con sus propios vehículos.
8. Copia de la tarjeta de Circulación de vehículos si son propios.

Nota: Notificar por escrito al Departamento de Registro y Calidad Turística, el Cambio de domicilio, cambio de Propietario o Gerente y Cierre de Operaciones y Renovar anualmente su Licencia de INTUR en los primeros tres meses del año. (Base legal arto. 60 inciso b, ley 495 y arto. 51 del Reglamento de la ley 495 y arto. 13 del Reglamento de Operadoras de Viajes).

Tabla 4: Tarifas para la Licencia para Empresas de Operadora de Viajes.

OPERADORA DE VIAJES	
Categoría	Cuota
Apertura	C\$ 10, 000.00

Fuente: Guía para trámite y renovación de licencia turística, pág.11.

Proceso para la “Licencia de Empresas de Turismo de Aventura”.

1. Formulario (Base legal: Ley N° 495, arto.34 numeral del Reglamento).
2. Escritura de constitución de la sociedad (el objeto social deberá estar relacionado a la actividad que solicita) debidamente inscrita en el registro Mercantil, una copia razonada por notario. (Base legal arto. 17 incisos d, l, f del Reglamento de Empresas de Actividades Turísticas).
3. Poder del representante legal de la empresa (persona natural o jurídica, si aplica) una copia simple. (Base legal arto. 17, inciso j del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas).
4. Fotocopia de escritura de propiedad o contrato de arriendo (si el plazo es mayor a 5 años), según el caso. (Base legal arto. 16 inciso h de Empresas y Actividades Turísticas para persona natural).
5. Cédula de identidad del propietario o del representante legal o cédula de residencia condición 1 copia simple. (Base legal arto. 17 Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas inciso k).
6. Aval ambiental o Autorización ambiental (cuando la actividad se desarrolla en áreas protegidas) Categoría III, extendido por el MARENA. (Base legal Reglamento de Empresas de Turismo de Aventura, arto. 6 inciso d).
7. Reglamento Interno de Operación, Base legal Reglamento de Empresas de Turismo de Aventura. (arto. 6 inciso e).

8. Manuales de seguridad y atención de emergencias para cada actividad que realicen. (Base legal Reglamento de Empresas de Turismo de Aventura, arto. 6 inciso f).

9. Manual programa y bitácora mensual de mantenimiento del equipo utilizado en cada actividad y de la infraestructura. (Base legal: Reglamento de Empresas de Turismo de Aventura, arto 6 inciso g).

10. Póliza de responsabilidad civil. Base legal: Reglamento de Empresas de Turismo de Aventura. (arto. 6 inciso h).

Tabla 5: Tarifa para la Licencia de Empresas de Turismo de Aventura.

TURISMO AVENTURA	
Categoría	Cuota
Apertura	C\$ 3,000.00

Fuente: Guía de trámites y renovación de licencia turística, pág.13.

Procedimiento para la renovación de la “Licencia de Empresas de Turismo de Aventura” solicita:

1. Formulario. (Base legal: Ley N°.495 arto. 34 numeral 3 del Reglamento).
2. Canon de pago por renovación de Título Licencia.

Tabla 6: Renovación de licencia de Empresas de Turismo de Aventura.

TURISMO AVENTURA	
Categoría	Cuota
Renovación	C\$ 2,000.00

Fuente: Guía para trámite y renovación de licencia turística, pág.19.