

**UNIVERSIDAD AMERICANA  
(UAM)**

**TURISMO Y ADMINISTRACIÓN HOTELERA**



**“ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL MODELO DE TURISMO DE  
AVENTURA DE MÉXICO Y LAS ACTIVIDADES QUE ACTUALMENTE SE  
REALIZAN EN EL VOLCÁN MOMBACHO”**

**AUTORES: EVELYNG DEL CARMEN YESCA CORTEZ  
TANIA MARGARITA YESCA CORTEZ**

**MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL GRADO DE:  
LICENCIATURA EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**TUTOR: LIC. FRANCISCO ZAMORANO**

**MANAGUA, NICARAGUA, MARZO DE 2003.**

## **INDICE**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>4</b>
<b>I. MARCO TEÓRICO</b>	
<b>A. TURISMO ALTERNATIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>a. ANTECEDENTES DEL TURISMO ALTERNATIVO.....</b>	<b>5</b>
<b>b. TURISMO ALTERNATIVO EN NICARAGUA .....</b>	<b>8</b>
<b>c. TURISMO DE VENTURA .....</b>	<b>12</b>
<b>d. TIPOS DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA.....</b>	<b>15</b>
<b>e. TIPOS DE TURISMOS RELACIONADOS CON EL T.A .....</b>	<b>19</b>
<b>B. TURISTA</b>	
<b>a. CONCEPTO DE TURISTA .....</b>	<b>21</b>
<b>b. CLASIFICACIÓN DE LOS TURISTAS SEGÚN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN.....</b>	<b>21</b>
<b>c. EXPECTATIVAS DE LOS TURISTAS.....</b>	<b>23</b>
<b>C. MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>24</b>
<b>a. IMPACTO AMBIENTAL.....</b>	<b>24</b>
<b>b. DESARROLLO SUSTENTABLE.....</b>	<b>25</b>
<b>c. CAPACIDAD DE CARGA.....</b>	<b>32</b>
<b>d. CONCEPTO DE ECOLOGÍA.....</b>	<b>33</b>
<b>D. MODELO DE TURISMO DE AVENTURA DE MÉXICO.....</b>	<b>28</b>

<b>E. VOLCÁN MOMBACHO</b>	
<b>a. HISTORIA DEL VOLCÁN MOMBACHO.....</b>	<b>47</b>
<b>b. TIPOS DE TURISTAS QUE VISITAN EL VOLCÁN MOMBACHO EN     BUSCA DE TURISMO DE AVENTURA.....</b>	<b>48</b>
<b>c. TIPOS DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL VOLCÁN     MOMBACHO.....</b>	<b>48</b>
<b>II. HIPÓTESIS.....</b>	<b>51</b>
<b>II. DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>52</b>
<b>A. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>52</b>
<b>B. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>52</b>
<b>C. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>54</b>
<b>D. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>55</b>
<b>E. ENLACES DE VARIABLES.....</b>	<b>56</b>
<b>F. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN.....</b>	<b>57</b>
<b>G. SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....</b>	<b>58</b>
<b>H. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN.....</b>	<b>59</b>
<b>I. DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.....</b>	<b>60</b>
<b>IV. ANÁLISIS DE LOS DATOS .....</b>	<b>65</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>95</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>96</b>
<b>VII. GLOSARIO .....</b>	<b>119</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>121</b>
<b>ANEXOS</b>	

## **INTRODUCCIÓN**

Es indudable que existen múltiples interpretaciones respecto al turismo de aventura, fenómeno que si bien es cierto tiene antecedentes remotos, hasta nuestros días, debido a sus importantes repercusiones en la vida social, económica y cultural de los pueblos, ha merecido la debida atención de los sectores privados que en forma directa o indirecta participan de sus beneficios.

La industria turística en Nicaragua es prácticamente nueva, principalmente lo que se refiere al Turismo de Aventura. El INTUR (Instituto Nicaragüense de Turismo), ha dado a conocer mediante seminarios que en el pacífico de Nicaragua han nacido algunas ideas para realizar Turismo de Aventura, por ejemplo: El Volcán Mombacho, el cual ofrece actividades de este tipo como son, dos proyectos diferentes de canopy al igual que senderos por los cuales se pueden hacer caminatas de aventura, sin embargo, estos proyectos no están orientados a satisfacer las necesidades, expectativas y deseos de los turistas que visitan el Volcán Mombacho en busca de aventura y emoción ya que no cumplen con las características y exigencias que esta alternativa turística posee.

Por este motivo se realizó un, “Análisis Comparativo entre el Turismo de Aventura con las Actividades que Actualmente se Realizan en el Volcán Mombacho”; Con el fin de lograr que los futuros proyectos que se desarrollen en Nicaragua cumplan y usen todos y cada uno de los requisitos que el Turismo de Aventura exige y que al mismo tiempo estos consigan satisfacer y superar las expectativas de los turistas en general, y así mismo, que se logren aplicar con las características de un desarrollo sostenible, el cual ayudaría a mantener por más tiempo los proyectos de turismo de aventura en funcionamiento.

El desarrollo de nuevos proyectos de Turismo de Aventura traerá beneficios para los alrededores del Volcán Mombacho y al departamento de Granada, puesto que la presencia e interacción de los turistas contribuirán a mejorar el nivel de vida en esta área.

En lo que se refiere a Nicaragua se obtendrán mayores y mejores divisas para el país así como información básica e importante para todo aquel empresario tanto nacional como extranjero, que desee realizar un proyecto de Turismo de Aventura en Nicaragua.

Para alcanzar todo lo antes expuesto se dividió la metodología en cuatro diferentes etapas: la recopilación de datos, en ella se recogieron conceptos, antecedentes e información general que se relacionan con el tema de la investigación, a través de entrevistas, visitas al Volcán Mombacho e investigaciones por medio de internet y otras fuentes de información.

En la segunda etapa se realizaron observaciones, estas permitieron crear una visión crítica de como se está ejecutando el turismo de aventura en el volcán Mombacho ya que no se efectuó una simple observación si no que se analizaron todos y cada uno de los detalles que interesaban, con esto se logró obtener datos relevantes y fidedignos. La tercera fue la experimentación, en esta etapa se hizo uso de las actividades y se conoció más de cerca los hechos, limitaciones y situaciones que impiden que estas actividades no se desarrollen como turismo de aventura en su totalidad. En la cuarta y última etapa se realizaron las conclusiones las que se obtuvieron a través del análisis de los resultados que fueron proporcionados en el trayecto de las etapas anteriores y con estas se elaboró una propuesta para los futuros proyectos de Turismo de Aventura que se realicen en Nicaragua.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El problema que se identificamos es el siguiente: no existe un verdadero turismo de aventura que satisfaga las expectativas del turista.

En Nicaragua cada día nacen más empresas en la industria del turismo que inician como una simple idea, sin tener una guía o un plan de manejo para desarrollarse de una manera adecuada. El INTUR (instituto nicaragüense de turismo) quien es el encargado de inscribir a los proyectos de turismo en el país, no ha creado normas específicas para cada una de las actividades de turismo en general. De esto resultan proyectos que de alguna manera no compiten con otros países en turismo de aventura en este caso. Además, no satisfacen en su totalidad a los turistas que los visitan y de igual forma no ayudan a proyectar de una manera efectiva a Nicaragua ante los países extranjeros.

Hechos o situaciones que pueden llegar a constituirse en el objeto de verificación o comprobación

En el Volcán Mombacho hay iniciativa de actividades de turismo de aventura como el Canopy, senderos y ascenso pero estos no cumplen con las características que es té tipo de turismo tiene por falta de:

guías especializados

asesoría

No existen normas

información

capacitación

legislación

desinterés de parte del Instituto Nicaragüense de Turismo

desinterés por brindar un servicio de calidad y satisfacción al turista, etc.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Comparar los elementos o actividades más importantes de la oferta actual del Mombacho con el modelo de turismo de aventura de México y determinar cuales son las expectativas de los turistas que visitan Nicaragua en busca de turismo de aventura

### **Objetivos Específicos**

Identificar las características que tienen los proyectos de turismo de aventura.

Describir las características que tienen las actividades de turismo de aventura del Volcán Mombacho.

Describir cuáles son las razones que impiden que se realice un buen turismo de aventura y que no permiten que se vuelva competitivo con el de otros países.

Presentar información importante y necesaria para la elaboración de proyectos de turismo de aventura que se realicen en Nicaragua y proyectos ya existentes.

Elaborar sugerencias sobre cómo mejorar las actividades de turismo de aventura en el Volcán Mombacho y de proyectos futuros.

## **I. MARCO TEÓRICO**

### **A. TURISMO ALTERNATIVO**

#### **a. Antecedentes del Turismo Alternativo**

En los últimos 50 años el mundo cambió de manera acelerada por no decir vertiginosa: la tecnología, la ciencia, la política, las formas de alimentación, la economía. Hace menos de 30 años la ecología era, por ejemplo, una preocupación de un círculo de algunas personas excéntricas.

Estos cambios se reflejan en el deporte, las comunicaciones, las formas de entretenimientos individuales y colectivos; ahora la ecología es una prioridad, lo mismo que una sana alimentación; la informática está prácticamente en cada una de nuestras acciones cotidianas; las comunicaciones se han desarrollado de tal manera que las distancias ya casi no son un problema. Los gustos necesidades y preferencias de las personas también se han modificado por estos cambios.

El fenómeno del turismo también se modificó; sin embargo, en muchos países aún se concibe como era en la década de los cincuenta, época en la cual se sentaron muchas de las bases sobre las que se fundamentó la oferta turística por muchos años.

Al hacer un rápido análisis del desarrollo tecnológico, claramente se observa, por ejemplo, cómo la evolución del avión influyó directamente en el turismo, ya que redujo el tiempo para llegar a un destino además de brindar seguridad a los viajeros; por otro lado la informática permite una mejor y más eficiente comunicación de los prestadores de servicios (agencias de viajes, transportistas, hospedaje y alimentación entre otros), y el desarrollo de mejores sistemas administrativos ha permitido un eficiente manejo de la industria.

Es evidente que las cosas han cambiado desde aquella época, si bien existen muchos viajeros a los cuales el modelo de viaje de esos años les sigue satisfaciendo y llenando sus expectativas (sol, playa, lugares exóticos, sitios paradisíacos.)



También es cierto que para un grupo de turistas cada vez mayor, lo anterior ya no se ajusta a su búsqueda de una experiencia distinta, acorde con nuevos gustos, necesidades y preferencia (experiencia con la comunidad receptora, contacto con la naturaleza, actividades de reto físico, búsqueda de emociones fuertes, entre otras y tantas más.)

Esta tendencia ya la detectaron muchos de los prestadores de servicios de países que se dedican al turismo y quieren mantenerse atractivos para el turista captando la atención de ese creciente grupo que busca algo distinto, alternativo, que vaya más con su personalidad y estilo de vida.

Con lo anterior no se pretende que el llamado modelo tradicional de turismo vaya a desaparecer, pues aún es solicitado por un amplio sector de la población, aunque también ha venido evolucionado e incorpora servicios adicionales a los tradicionales reconocidos como parte de la oferta turística como es la animación turística, el ecoturismo, el turismo de aventura, el turismo cultural, etcétera. A este tipo de prestaciones o no convencionales se les conoce como servicios diferenciados, los cuales son un atractivo adicional para integrarlos a la oferta ya existente o a la que se pretende crear, y puede intervenir en la decisión del turista para elegir el destino de sus vacaciones. Para entrar a los nuevos mercados internacionales se requiere ser competitivo y tener calidad.

Hoy en día algunas modalidades turísticas se conciben no sólo como una posibilidad de la tan ansiada activación económica de zonas rezagadas, sino también como estrategias prioritarias para:

Conservación de los recursos naturales.

Mantenimiento de los ecosistemas.

Preservación del patrimonio histórico y cultural, entre otras.

El desarrollo actual del turismo implica abordar el problema con un análisis distinto, ya no se trata de indicar solamente las necesidades de infraestructura y promoción, sino de rediseñar y reorientar las políticas de desarrollo a partir de los cambios en los mercados internacionales y nacionales, tomando en cuenta a su vez y en la misma escala de valores las necesidades de la comunidad receptora.

Los cambios actuales en el turismo mundial van más allá de la mera innovación tecnológica, administrativa, de comercialización o de modalidades arquitectónicas de los hoteles. El principal cambio está en el turista y en la manera como percibe sus relaciones con el entorno geográfico y cultural, los otros turistas. Sus anfitriones.

El modelo tradicional es mecánico y estandarizado, en pocas ocasiones realmente toma en cuenta al personaje principal del turismo. Razón de la existencia de estos servicios y servidores. Tal estandarización es una herencia de los antiguos prestadores y en su momento funcionó.

En el nuevo modelo denominado turismo alternativo, la atención personal y la posibilidad del “viaje a la medida” son los factores más importantes en la elección de un destino, además de que buscan vivencias y experiencias únicas, no repetibles, personales, en un entorno de calidad.

El cambio debe ser cualitativo antes que de infraestructura equipamiento para no caer en los mismos errores que se han cometido, pues en el modelo tradicional siempre se proyectaba más pensando en la apariencia arquitectónica que en las necesidades reales de las personas, por lo que se creaban enormes elefantes blancos agonizantes, como sucedió en muchos de los proyectos, como se les denomina comúnmente, con instalaciones que nadie usa y que resultan altamente costosos en su construcción y mantenimiento, es decir, verdaderos fracasos.

Ahora se requieren prestadores con actitud y preparación para entender la dinámica del turismo mediante el contacto personal con los visitantes, aptitudes que coloquen al prestador de servicio en una posición adecuada para identificar y responder convenientemente a las necesidades de las personas.

Las acciones de los servidores y de los profesionales deben ser por vocación y no sólo una obligación de carácter laboral, un modo de supervivencia o un simple negocio, ya que estas actitudes se reflejarán en la calidad de los servicios que se ofrecen.

Calidad en el uso del tiempo libre del visitante.

Calidad del entorno geográfico del destino.

Calidad en el entorno social de la comunidad receptora.

La calidad turística se logra mediante la capacidad y educación, la conservación del patrimonio y el entorno, y el mejoramiento de la imagen urbana. La eficiente administración de las empresas no se logrará sin una cultura turística entre empresarios, trabajadores, comunidad y turistas.

El objeto de la cultura turística es lograr que la calidad de vivencia del visitante esté estrechamente relacionada con la calidad de vida del anfitrión.

No es concebible que un hotel tenga a su disposición una gran cantidad de agua y la comunidad carezca de ella, así como que exista opulencia en la zona hotelera y miseria a unos cuantos metros de ella. ( Zamorano, F.M. (2002) *Turismo Alternativo*, Trillas, México: 9/13)

## **b. TURISMO ALTERNATIVO EN NICARAGUA**

El senderismo, los safaris fotográficos de pájaros, la pesca deportiva, el surfing, el buceo y las giras a caballo son parte de las actividades que los tour operadores locales brindan por todos los rincones de Nicaragua a los turistas internacionales y centroamericanos, como una actividad alternativa que poco a poco está creciendo en el país

El turismo de aventuras todavía no es masivo, como el de sol y playa, pero integra una oferta que crece día a día, como el ecoturismo, el turismo cultural, el educativo y el solidario, que a juicio de los expertos podrían dejar buenos dividendos al país.

Adán Gaitán, propietario de Munditur, empresa dedicada principalmente a promover el turismo vinculado a la caza y la pesca, considera que ese tipo de turismo es una de las opciones para Nicaragua, porque demanda poca inversión y es realizado por gente que puede pagar altos precios, quienes fácilmente gastan en su estadía más de seis mil dólares, aparte del pago de los guías, de las compras y propinas que entregan en bares y restaurantes.

Gaitán, quien pertenece a la Asociación de Operadores de Turismo Receptivo, lleva a sus turistas de pesca a diversos sitios del país y promueve la cacería de patos en arrozales cercanos a Managua, Los videos de sus actividades turísticas con pescadores norteamericanos en Laguna de Perlas, lago de Granada, bocas del Río Grande de Matagalpa y Río San Juan, han salido en la cadena norteamericana de televisión ESPM-2, en el programa Pescando en las Américas.

Gaitán afirma que los interesados en pesca deportiva vienen buscando la captura de especies como el róbalo y el urelo, peces que encuentran en Laguna de Perlas, donde son hospedados en un hotelito muy bien acondicionado, mientras que en el lago de Apanás buscan los laguneros, que pueden llegar a pesar hasta 16 libras. Otra actividad que promueve Gaitán, desde hace 35 años, es la cacería de aves migratorias, como patos y palomas blancas en los arrozales de Granada. Entre noviembre y abril estas aves vuelan desde Canadá y el norte de Estados Unidos hasta esta zona de América, cuando en la parte septentrional del mundo es la temporada invernal.

Según cálculos de especialistas norteamericanos, hasta 500 millones de aves migratorias huyen del intenso frío volando miles de kilómetros hacia el sur, muchas de las cuales viajan hasta Nicaragua para anidar y comer. En Estados Unidos son cazadas unos 41 millones de palomas, aseguró.

### **Alternativas**

María Ester Selva, de Carelli Tours, asegura que la empresa movió en el año 2000 a unos tres mil turistas, que vinieron buscando algo más que el turismo clásico, es decir, que llegaron interesados en alternativas preparadas por el operador de acuerdo a la edad y al interés del cliente.

Según explicó, a menudo combinan actividades de diferente tipo. Por ejemplo, de Masachapa o Poneloya, donde además de bañarse realizan paseos a caballo, los llevan hacia el interior del país para ver la naturaleza y el paisaje, alojándolos en hoteles como El Convento, en León, o El Colonial, en la histórica ciudad de Granada.

Selva destaca que también realizan giras por Solentiname, por la Reserva<sup>9</sup>

de Los Guatusos o a Selva Negra, donde realizan caminatas por los senderos (senderismo) o una excursión por los cultivos de café. Además, realizan excursiones al Río San Juan y, si los clientes lo piden, pueden llegar hasta San Juan de Norte, gira que es bastante cara por lo lejano del lugar, pero la que es solicitada por la belleza del lugar, donde está [http://www.naya.org.ar/turismo/congreso/ponencias/marco\\_olivera2.htm](http://www.naya.org.ar/turismo/congreso/ponencias/marco_olivera2.htm) ubicada la reserva biológica Indio Maíz.

Algunos operadores están promocionando el buceo y pesca en las preciosas, claras y verdes aguas que rodean a Little Corn Island, la pequeña Isla del Maíz, que tiene una de las mejores barreras de coral de Nicaragua y cerca de la cual pueden visitarse las ruinas de dos barcos sumergidos. A la pequeña Isla del Maíz se puede llegar por mar, después de arribar desde Bluefields a la isla grande, donde existe un aeropuerto y un pequeño hotel.

### **Diversidad**

Hay experiencias de turismo de aventuras como el de caminatas y campamento, que organiza Mombo Tours, de Enrique Zamora en Rivas y en el volcán Mombacho. Eco Tours, de Octavio Guerrero lleva a sus turistas a escalar el Momotombo, volcán de unos mil 300 metros de altura, desde donde se domina un paisaje inigualable, con el lago de Managua cerca de sus faldas y, muy cercana a él, la isla del Momotombito.

Desde las alturas se puede contemplar también la cordillera volcánica de Los Maribios, con el volcán El Hoyo muy cerca, las lagunetas de Monte Galán, la extensa planicie de León y Chinandega y las ruinas de León Viejo, la primera capital de Nicaragua. Al regreso de la cumbre del Momotombo, los turistas son llevados a los baños termales en la hacienda La California, al pie de la montaña y, luego, a las lagunetas de Monte Galán, para pescar.

Otro tipo de turismo es el cultural, que realiza Solentiname Tours, en el Archipiélago de Solentiname, en el Gran Lago de Nicaragua, donde los turistas pueden observar el paradisíaco lugar, visitar la Isla de los Pájaros, tomar fotografías de una gran diversidad de aves que anidan entre las malezas del lugar y, además, observar la actividad pictórica de parte importante de los habitantes de las islas, a quienes pueden comprar sus pinturas y artesanías.

La experiencia más reciente es la que impulsan un grupo de suizos,<sup>10</sup>

quienes promueven el esquí en arena en el volcán Cerro Negro, cono volcánico que ha sido el más activo de Nicaragua en los últimos años. La actividad fue transmitida recientemente por el programa *Ocurrió Así*, que produce una importante cadena de televisión estadounidense.

Otro grupo impulsa el surfing en las impresionantes olas de la playa de Tola, Rivas, en tanto que varios tours operadores promueven el senderismo en las cercanías del Hotel Selva Negra, entre Matagalpa y Jinotega, paradisíaco sitio ubicado a unos mil 300 metros sobre el nivel del mar, donde se puede observar pájaros y conocer el proceso de beneficiado del café.

Las opciones incluyen, además, giras a caballo de Masaya a Catarina, pasando por la bella laguna de Apoyo. En ese lugar, levantando vuelo desde el mirador de Diriomito, un grupo dirigido por el francés Silvan De Pouri, practica el vuelo en parapente sobre las cálidas aguas de la laguna, aprovechando las corrientes de aire caliente de la zona.

### **Una alternativa para la industria turística**

Francisco Zamorano, asesor de estrategias de desarrollo del INTUR asegura que el turismo alternativo tiene unos 20 o 25 años en el mundo y su más fuerte acogida fue a partir de la instauración del Día de la Tierra, en 1970. En Nicaragua, el turismo alternativo comenzó en 1999.

La industria turística es todavía incipiente en el país y la mayoría de sus visitantes, no hace mucho, eran hombres de negocios. Sin embargo, en los últimos años la cifra de visitantes llegó a 500 mil anuales, los que gastan unos 130 millones de dólares durante su estadía. Aproximadamente, un 60 por ciento de los visitantes que recibe Nicaragua proceden de la región centroamericana, debido a que fácilmente se pueden trasladar de sus países de origen, sin tener que hacer erogaciones sumamente altas en transporte aéreo.

El asesor del INTUR explica que, por la falta de un registro adecuado, como el conocido como cuenta satélite, es difícil obtener cifras detalladas de los turistas que llegan al país y qué tipo de actividades turísticas llegan a hacer, cuánto dinero gastan, por lo que sólo se tienen datos generales. La tendencia mundial es que, de cada 100 turistas, 85 buscan turismo alternativo y el de aventura suave

## **1.- Concepto de Sostenibilidad. Primeras formulaciones**

La Sostenibilidad como concepto asociado al establecimiento de algún tipo de límites al crecimiento comienza a fraguarse a comienzos de la década de los 70 del siglo XX. Las primeras formulaciones coincidieron históricamente con los albores de movimiento ecologista. En aquellos años, ya se acuñaban términos como eco-desarrollo, crecimiento intensivo, crecimiento orgánico, crecimiento cero. Las preocupaciones estaban centradas, por lo general, en tratar de establecer límites o frenos a los efectos negativos del desarrollo. Como ya hemos visto en el punto 3, se ha ido trabajando periódicamente en el campo de, desarrollo y medio ambiente en el ámbito internacional, a partir de diversas reuniones, conferencias, etc. El **Informe Bruntland**, “*Nuestro futuro común*”, elaborado para la ONU, será el punto de partida del concepto de **Desarrollo Sostenible**, que aparece por primera vez en 1987. En este documento se define el concepto de Desarrollo Sostenible como aquel *desarrollo que satisface las necesidades actuales sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.*

### **4.1.1.- Desarrollos del concepto de sostenibilidad**

El concepto de sostenibilidad tal y como se acuñó en su primera formulación de 1987 incluía dos aspectos de reflexión importantes: el concepto de necesidades humanas, y el concepto de solidaridad intergeneracional

([http://www.naya.org.ar/turismo/congreso/ponencias/marco\\_olivera2.htm](http://www.naya.org.ar/turismo/congreso/ponencias/marco_olivera2.htm))

### **c. Turismo de Aventura**

El turismo de aventura es otra de las modalidades del turismo alternativo, y sin duda alguna de las formas que mayores expectativas genera a su alrededor, quizá por el término mismo que evoca, o bien por un cierto misticismo y tabúes que se han generado en su entorno. La problemática comienza desde su propio nombre, algunos lo llaman Turismo Deportivo otros más Turismo de Aventuras, otros turismo de adrenalina o bien Turismo de Reto, y si bien su denominación es lo de menos, los conceptos sí llegan a ser determinantes. Estas denominaciones generan confusiones y preconcepciones entre el turista e inclusive entre prestadores y comercializadores de estos servicios. ¿Qué es lo que ha ocasionado este fenómeno?

Un componente de este pensamiento es sin duda alguna, la manera en que se comenzó a desarrollar como oferta potencial. Resulta que muchas personas han realizado estas formas de esparcimiento y prácticas deportivas sin ver una posibilidad para realizar negocios en ellas.

Por ejemplo, el aficionado al alpinismo o bien a la escala en roca realiza por años estas formas de aficiones deportivas sin otro afán más que el gusto por ellas, sin embargo, la dinámica mundial de la oferta turística volcó la mirada hacia estas modalidades por la creciente demanda de actividades “distintas” y “novedosas”, por parte de los turistas cansados de comportamientos estáticos y convencionales de los centros turísticos tradicionales, deseosos de emociones o bien probar sus capacidades físicas o su temple.

De ahí que algunos de ellos atraídos por estas modalidades deportivas comenzaran a demandar nuevas formas de esparcimiento intenso y emocionante.

El problema es la carencia natural de empresas profesionales y experimentadas en la prestación de estos servicios.

Las agencias convencionales se encuentran de pronto asediadas por una creciente población de personas que les solicitan estas experiencias, por lo que recurren en primera instancia a contactarse con estos deportistas, algunos excelentes por cierto (otros no tanto), que les ayudan a satisfacer las exigencias de sus clientes. Esto despertó la inquietud de otros tantos practicantes aficionados y profesionales por la posibilidad de realizar negocio con algo relacionado con su deporte, pues cada vez es mayor el número de turistas que buscan estas experiencias.

Desgraciadamente, por el afán de hacer negocio, se han descuidado aspectos fundamentales en cuanto a la prestación del servicio, principalmente el de vincular la práctica deportiva con el turismo y su operación profesional y especializada, por incongruente que parezca, y esto ha generado graves consecuencias. Un ejemplo es el siguiente: el que una persona sea un excelente jugador de fútbol, no quiere decir que sea un buen entrenador o directivo.



La prestación de un servicio de esta índole requiere de un recurso altamente profesional capacitado tan técnicamente en la disciplina que le compete, como en los factores de conducción grupal, seguridad, responsabilidad, planeación, diseño, conocimiento y conciencia de la problemática específica que esto implica, es decir, saber hacer estudios de impacto (sociales, ambientales, económicos, culturales) que garanticen un servicio turístico sustentable, además de las implicaciones técnicas y prácticas propias del sector en cuanto a seguridad del futuro usuario.

Otro problema que se ha generado por esta forma de desarrollo es la mistificación de estos servicios de los que se ha dicho que sólo son para jóvenes o superhombres, o bien que se pasan sufriendo y esto sólo para masoquistas o locos, que la comida es pésima por consistir en “latas” o que se duerme como faquires.

Con demasiada frecuencia se olvida que estas modalidades pueden ser experimentadas por personas de todas las edades, sexo o grados de aptitud física, si están bien estructuradas y son adecuadas para los diversos tipos de usuarios, es decir, depende de factores como el nivel de experiencia, gustos, necesidades, preferencias, intereses, motivos de viaje, ente otros.

Ciertos extranjeros que llegan a un país con las costumbres y experiencias de sus lugares de origen tienen un avance más rápido y seguro en el naciente mercado del turismo de aventura. En muchos casos esta gente usa de manera indiscriminada e irracional los recursos del país en que se encuentra por desconocimiento o por abusiva, aprovechándose de la falta de reglamentación sobre la prestación de los servicios de este tipo.

De la manera que sea, los servicios ya se están presentando, algunos muy profesionales y otros, quizá la mayoría, con demasiada improvisación y hasta engaños, lo que ha causado en buena medida la creación de los mitos y tabúes alrededor de esta interesante y emocionante manera de vacacionar. ( Zamorano, F.M. (2002) *Turismo Alternativo*, Trillas, México: 199/00.

#### **d. Tipos de Actividades de Turismo de Aventura.**

##### **➤ TREKKING**

Este anglicismo se asocia mundialmente con las expediciones o caminatas de larga duración con el objeto de entrar en contacto con la Naturaleza, de vivir una experiencia de reto físico calculado, además de interactuar con culturas, etnias o bien con comunidades tradicionales.

La diferencia entre el *trekking* y una simple excursión consiste en que el primero precisa de una infraestructura y servicio de profesionales que son los que permiten al turista llegar a destinos lejanos con seguridad. La condición física que requiere estos viajes no es un factor determinante para estos recorridos y pueden ser muy variables; depende del número de días que requiere para su realización, o bien el terreno en el que se deambula y el programa de actividades que se pretenden desarrollar. Pueden incluir cabalgatas, escaladas, bicicleta de montaña, recorridos en kayak o balsa, rápidos, etc.

##### **➤ RAFTING**

Sin duda alguna el rafting es una de las opciones más populares entre todos aquellos que buscan una experiencia de turismo de aventura, pues cuentan con servicios bastantes completos y que tienen algunas de las siguientes ventajas:

- ✓ La emoción de navegar.
- ✓ El maravilloso espectáculo de los parajes a través de la travesía.
- ✓ No se requiere experiencia.
- ✓ No se tiene que comprar equipo.

Para realizar estas experiencias se debe saber nadar (para reducir riesgos) y elegir el río más conforme al nivel de experiencia que se tenga en la práctica de estos menesteres. Existen clasificaciones generales que describen la intensidad de las aguas de los rápidos que se encuentran en el recorrido.

Esta clasificación va de menor a mayor grado de dificultad. Por ejemplo: los llamados clase I y clase II son los de menor grado de dificultad, con aguas quietas; los de clase III son ideales para los que son principiantes en este deporte, quienes, además, en poco tiempo pueden enfrentarse a rápidos clase IV; los catalogados de clase V tienen dificultades que sólo pueden superar aquellos más experimentados y avanzados, y los de clase VI sólo son recomendados para verdaderos expertos en la materia.

#### ➤ **KAYAK DE MAR**

Esta ligera pero resistente y multifuncional embarcación tiene sus orígenes en los *kayaks* esquimales de madera ligera y forrados con piel de foca. En la actualidad se fabrican con fibra de vidrio. Son ligeros, estables y no es necesario tener experiencia alguna para utilizarlos sin riesgos durante una excursión para aguas estables como la de lagos, manglares o bien ríos de gran cauce.

#### ➤ **ESCALADA EN ROCA**

El fascinante mundo del vértigo de la escalada libre es un desafío a la fuerza de gravedad. Se trata, sin duda, de uno de los deportes más excitantes y completos del mundo, que exige una perfecta condición física y mental; sólo así el escalador puede ir superando los obstáculos que se les presentan en las grandes paredes para empotrar pies y manos.

#### ➤ **ALPINISMO DE ALTA MONTAÑA**

Ascender a las montañas más altas del mundo exige días y días de escalar y caminar entre rocas y hielo, soportando temperaturas bajísimas (de hasta - 35 grados C); cuando se superan los 5000 msnm se tiene que soportar, además, los efectos del adelgazamiento del aire, que hacen de cada paso un esfuerzo inimaginable, pero la recompensa es llegar a la cumbre; es llegar a donde pocos hombres han llegado, el mundo se extiende a nuestros pies y los paisajes que se disfrutan desde las alturas son fascinantes. Nos damos cuenta de la perfección de la naturaleza; nos invade una sensación de libertad total.

Un alpinista debe dominar tres técnicas distintas: el hiking (o caminata), la escalada en roca y el ascenso en el hielo y la nieve. Aunque no lo parezca, la primera es la que determina el éxito de una expedición, pues las horas más difíciles para un alpinista son las que pasa avanzando poco a poco, pero sin detenerse, durante horas enteras.

De hecho, participar en una excursión de fin de semana a algún monte de poca altura, pero que implique caminatas cuesta arriba y luego cuesta abajo, por terrenos difíciles, es la mejor prueba para saber qué tan decidido está alguien de hacer gasto físico que implica la práctica de este deporte. El alpinismo es un trabajo de equipo. En ocasiones, al escalar grandes cascadas de hielo o bien al avanzar por glaciares llenos de grietas, nuestra vida depende de los demás compañeros, por eso la mejor opción para iniciarse en este deporte es inscribirse en el club alpino y serle fiel, esto garantiza que cuando se intente subir una cumbre nevada, el clima mental del grupo y su coordinación serán ideales.

#### ➤ **CICLISMO DE MONTAÑA**

Este deporte ha alcanzado tal popularidad en México, que en Valle Bravo se celebró el tercer Festival Internacional de Ciclismo de Montaña. La bicicleta es el vehículo ideal para internarse en lugares remotos y explorar paisajes ricos en flora y fauna así como en culturas regionales.

#### ➤ **PARAPENTE**

Uno de los grandes sueños del hombre ha sido volar y contemplar las bellezas de nuestro planeta desde las alturas, y eso es lo que permiten dos equipos cada vez más populares: el parapente se utilizó en primera instancia por los alpinistas europeos, quienes después de escalar una montaña sacaban su parapente en la cumbre, lo inflaban con el viento y saltaban al vacío para descender más rápidamente. Para lanzarse es necesario colocar la parte inferior del parapente en el sentido opuesto al que sopla el viento; así el aire infla el casquete.

#### ➤ **HANG GLIDING**

En el hang glider se utiliza un equipo más complejo, pero tiene la ventaja de que permite volar durante más tiempo y a mayores distancias. La gran ala delta se controla con una estructura tubular que el tripulante dirige moviendo su cuerpo.

Que tan alto y tan lejos se puede llegar depende de las condiciones atmosféricas, en especial de la velocidad del viento y de las llamadas termas que son las corrientes de aire que suben cuando el sol caliente los terrenos.

La mejor opción para quienes quieren practicar en serio este deporte es tomar un curso de entre siete y 10 sesiones, que incluye información teórica y varias prácticas de vuelo; quienes simplemente buscan vivir la experiencia de estar en el aire, por poco dinero pueden participar en un vuelo tándem, que tiene una duración aproximada de 20 minutos y en el que se viaja acompañado por instructor, quien se encarga del despegue, el ascenso y el aterrizaje, permitiendo que el aficionado, ya en las alturas, dirija durante unos minutos el ala delta.

### ➤ **BUCEO**

La exploración del mundo submarino se ha convertido en uno de los deportes acuáticos más populares desde mediados de siglo.

### ➤ **SURFING**

La historia del surfing se remonta a varios siglos, en las islas que se encuentran en los mares del sur, pero no es sino hasta 1920 cuando Duke Kahanamokuun, famoso nadador hawaiano, formó el primer club de este deporte.

Para aventurarse en el surfing es necesario contar con una excelente condición física, ya que el esfuerzo es agotador: primero el surfista tiene que nadar sobre su tabla, hasta pasar la zona en la que las olas están rompiendo; Después debe colocarse en el punto en el que las ondulaciones más largas se levantan, para que a medida que la ola se acerca hacia él, comience a remar con los brazos y una vez que llega a la cresta ponerse en pie y deslizarse hasta que la ola muere, controlando la dirección y velocidad de la tabla con el peso de su cuerpo.

### ➤ **PARACAIDISMO**

¿ Se puede imaginar la sensación que produce al saltar de un avión y volar durante 30 segundos a 250 km por hora? La experiencia es increíble. El primer salto se hace con un arnés que va enganchado al instructor, quien es el encargado de abrir un paracaídas especial, diseñado para soportar el peso de dos personas. Así es como se tiene la primera caída libre, que algunos decidirán si es la única en su vida.

A pesar de ser de alto riesgo, el paracaidismo es un deporte muy seguro, pues los paracaídas actuales están elaborados con la más alta tecnología y siempre se lleva uno adicional de emergencia, que se abre a cierta altura si no se abre el principal o si este falla. ( Zamorano, F.M. (2002) *Turismo Alternativo*, Trillas, México: 201/12).

➤ **CANOPY**

canopy, que significa la copa de los árboles, es un paseo que bien podría hacerlo sentir como todo un moderno Tarzán. Se realizan recorridos desde plataformas de madera instaladas aproximadamente a 30 metros del suelo. Estas plataformas están ubicadas en cada uno de los árboles del recorrido, de estas plataformas las personas bien sostenidas con el equipo adecuado se lanzan de un árbol a otro por cables que conectan árbol con árbol.

**e. TIPOS DE TURISMO RELACIONADOS CON EL TURISMO DE AVENTURA.**

➤ **ECOTURISMO**

El turismo está caracterizado por una profunda transformación en el nivel mundial. Es un hecho que el turista busca un contacto más estrecho con la naturaleza, la cultura, las tradiciones etc. Dentro de este cambio, el turismo activo, especializado, de aventura, tiene un ritmo de crecimiento más dinámico, por lo que el ecoturismo ha cobrado una importancia creciente.

El sector turístico basado en la naturaleza y en las áreas naturales protegidas, es aquel que ha presentado un constante aumento en su demanda por parte de los viajeros del mundo, éste incluye al ecoturismo, algunas modalidades de deporte modificados o al aire libre, modalidades como las rurales, culturales y étnicas, aventura controlada, turismo cinegético, náutico, etc. Su prestación requiere verdaderos profesionales en todos los niveles que garanticen un adecuado desarrollo de los servicios, para que puedan emerger todos sus beneficios socioeconómicos y hacia el manejo sustentable de los recursos. ( Zamorano, F.M. (2002) *Turismo Alternativo*, Trillas, México: 136/37)

➤ **TURISMO RURAL**

El turismo alternativo, en esta ocasión con la modalidad denominada turismo rural, ofrece un amplio abanico de posibilidades para practicar esta nueva forma de descansar y de ponerse en contacto con la naturaleza, sobre todo hoy, cuando el turista busca preferentemente la naturaleza intacta y las curiosidades naturales. ( Zamorano, F.M. (2002) *Turismo Alternativo*, Trillas, México: 213).

De igual manera que en otras alternativas, hay confusiones en cuanto a la denominación del término turismo rural, ya que algunos le llaman agroturismo, turismo de fincas o agroturismo. En general se trata de un turismo de bajo impacto tanto ambiental como sociocultural, que facilita vivencias y experiencias que enriquecen el desarrollo de la personalidad, ayuda a recuperar el equilibrio físico y psicológico del turista, hace accesible la comprensión de la realidad de las comunidades anfitrionas, mediante la convivencia auténtica y espontánea con sus pobladores, y una derrama económica que llega de manera más íntegra a los prestadores de servicios de la localidad y a sus anfitriones. ( Zamorano, F.M. (2002) *Turismo Alternativo*, Trillas, México: 214.

## **B. TURISTA**

### **a. Concepto de Turista**

- Un turista es alguien que se traslada de su domicilio permanente a otro con el objetivo de participar en una o varias de las actividades turísticas; por lo tanto son éstas las que definen al turista. (Instituto Nicaragüense de turismo (INTURISMO), (1983) *manual básico de términos turísticos* : 13.
- Se define como toda persona que viaja a otro lugar distinto de su habitual residencia, durante un tiempo inferior a un periodo determinado, y siendo el propósito de su visita otro distinto al ejercicio de una actividad remunerada desde su lugar de procedencia, y, además, para que se le considere turista, debe permanecer en el lugar de destino, al menos 24 horas.

### **b. Clasificación de los Turistas.**

Turismo es dirigido para todos. A quien no le gusta viajar? Conocer, distraerse de las presiones del diario vivir y solo dedicarse a descansar física y mentalmente, aquí les mencionamos los tipos de turismo y ¿ qué tipo de turistas lo realizan? ([www.turismo-elsalvador.com/resenaturismo.htm](http://www.turismo-elsalvador.com/resenaturismo.htm)):

- ☺ Naturista o Ecológico en donde el contacto con la naturaleza es directo, es aquel tipo de turismo dirigido a personas pacíficas, que disfrutan realmente de caminatas por los bosques, escalar volcanes, simplemente observar y disfrutar de la naturaleza.
- ☺ Cultural e histórico: dirigido especialmente a la apreciación del arte y de la cultura de los distintos países que visita, por ejemplo visitar museos, casas de arte, arqueología, monumentos históricos, etc. En la región centroamericana muchos turistas atienden a lugares como Copan en Honduras o La Joya del Cerén considerado patrimonio mundial por su importancia histórica y arqueológica.



- ☺ Aventuras / fitness como su nombre lo dice, está cargado de grandes cantidades de adrenalina, entre los que podemos mencionar se encuentra el rafting, kayaking, biking, hiking, este tipo de turismo no es recomendado para personas con problemas cardíacos.
- ☺ Salud: en este rubro se encuentran aquellas personas que viajan específicamente para recibir tratamientos médicos, tal es el caso de Cuba o Houston los cuales son conocidos por la calidad y progreso en cuanto a medicina, o también personas que viajan para tratamientos corporales como por ejemplo spas.
- ☺ Religioso: tales como peregrinaciones, visita a santuarios, iglesias.
- ☺ Convenciones o de negocios: para personas de negocios que visitan un país bien sea para realizar transacciones comerciales como asistir a convenciones, foros, congresos, etc.
- ☺ Solidario: cuando se atrae turistas para trabajar en proyectos de ayuda social, como ejemplo en el terremoto del pasado 13 de enero del 2001 en El Salvador cuando acudieron muchos hermanos extranjeros que se solidarizaron con la causa y prestaron sus servicios para diferentes necesidades.
- ☺ Otros como gastronómico, étnico, climático, etc. (Cámara Salvadoreña de Turismo. (2001). Reseña Histórica del Turismo, [www.turismo-elsalvador.com/resenaturismo.htm](http://www.turismo-elsalvador.com/resenaturismo.htm)).

**c. Expectativas de los Turistas.**

1. Seguridad
2. Limpieza
3. Calidad en el servicio
4. Fácil acceso
5. Oferta de Alimentos y bebidas
6. Capacitación del personal
7. Precios
8. Comodidad.

❖ Cabe mencionar que todas estas expectativas están enumeradas en orden de prioridades o grado de importancia, estas fueron extraídas de una investigación realizo la universidad del valle al Mombacho en el año 1999 y no se deben generalizar ya que cada una de ellas depende del tipo de turismo que desee realizar el turista (Amador, Arana, García, Guzmán, Ana (1999) ***proyecto de Investigación de Mercado Reserva Volcán Mombacho: 6.***)

## **D. MEDIO AMBIENTE.**

Medio ambiente: “Medio Ambiente: el sistema de elementos bióticos, abióticos, socio-económicos, culturales y estéticos que interactúan entre sí, con los individuos y con la comunidad en la que viven determinando su relación y sobrevivencia. ”. (Dávila, J.T. (2000) *Conservemos Nuestros Recursos Naturales y Conozcamos Leyes que Rigen el Derecho Ambiental en Nicaragua*, editorial Universitaria, Nicaragua: 89.)

### **a. IMPACTO AMBIENTAL**

En 1997-1998 la Organización Economic Cooperation and Development (OECD), dio a conocer cuatro maneras de como el turista afecta el medio. Éstas eran: cambios permanentes que modifican el paisaje, generación de desechos, actividades turísticas y efecto de la población (Lea, 1998).

Ejemplo de los cambios que modifican el paisaje son los edificios de los hoteles y los aeropuertos en los pantanos, tierra agrícola o en los hábitat de la vida silvestre. Otro problema adicional es la contaminación del aire por el crecimiento de medios de transporte; el crecimiento de la población que ha sobre pasado la capacidad de carga en las áreas naturales así como en los parques nacionales y reservas de la biosfera; el incremento en la demanda de energía, agua y contaminación.

Muchos lugares sufren problemas de contaminación por el desmedido crecimiento de la industria turística. Los grandes hoteles se construyen sin meditar.

En pequeñas áreas en donde los hoteles son relativamente pequeños, pero en donde el crecimiento es sustancial, las deficiencias de infraestructura tales como la red de agua potable o sistema de alcantarillado, pueden crear graves problemas de salud tanto para los turistas como para los residentes.

Cualquier país desarrollado que promueve el turismo en cualquier forma, fomenta los problemas ambientales y cambios en la sociedad. La identificación del impacto de estos problemas es lo que ha motivado a las personas a tratar de integrar los principios de la sustentabilidad en todas las esferas de la industria del turismo.

## **b. DESARROLLO SUSTENTABLE**

Desarrollo sustentable: “Desarrollo sostenible: mejorar la calidad de la vida humana sin rebasar la capacidad de carga de los ecosistemas que la sustentan”. (Dávila, J.T. (2000) *Conservemos Nuestros Recursos Naturales y Conozcamos Leyes que Rigen el Derecho Ambiental en Nicaragua*, editorial Universitaria, Nicaragua: 90.)

“Es a partir de 1972 con la "Primera Cumbre Mundial Sobre Desarrollo y Medio Ambiente", organizada por las Naciones Unidas (ONU), cuando los seres humanos empezamos a buscar un nuevo modelo de desarrollo, como consecuencia de la falta de un desarrollo armónico Hombre Naturaleza. Aquí se plantea el "ECO DESARROLLO" como la alternativa para lograr un desarrollo armónico entre el hombre y la naturaleza”. (<http://www.kiskeyaalternative.org/publica/bolivar/ecoturis.htm#tur>)

“Posteriormente, en 1987, en el informe titulado "NUESTRO FUTURO COMÚN", presentado a la Asamblea General de las Naciones Unidas por la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, es que se plantea un nuevo modelo, bautizado con el nombre de DESARROLLO SOSTENIBLE, definiéndose como: "el que hace frente a las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades".

La Unión Mundial para la Naturaleza (UICN), emite otra definición más explícita: " el proceso que permite que se produzca el desarrollo sin deteriorar o agotar los recursos que lo hacen posible. Este objetivo se logra, generalmente, gestionando los recursos de forma que se puedan ir renovando al mismo ritmo que van siendo empleados, o pasando del uso de un recurso que se genera lentamente a otro que lo hace a un ritmo más rápido. De esta forma los recursos podrán seguir manteniendo a las generaciones presentes y futuras".

Los especialistas en desarrollo, Jan Pronk y Mahbubul Hag, definen el desarrollo sostenible como: "un estilo de desarrollo que busca en cada región soluciones específicas a problemas concretos tomando en consideración el entorno natural y cultural, atendiendo a las necesidades inmediatas y a las de largo plazo. Se trata de encontrar los medios de armonizar el desarrollo socioeconómico con un manejo adecuado de los recursos naturales y el medio ambiente".

Fue en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, Cumbre de la Tierra o Río-92, donde se consolidó el concepto de Desarrollo Sostenible, además de plantearse medidas relativas a la relación Medio Ambiente-Desarrollo Turístico a Nivel Mundial. El mismo se fundamenta en tres principios:

1º- La sostenibilidad ecológica garantiza que el desarrollo sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los recursos biológicos.

2º- La sostenibilidad social y cultural garantiza que el desarrollo aumente el control de los hombres sobre sus propias vidas, sea compatible con la cultura y los valores de las personas afectadas, y mantenga y fortalezca la identidad de la comunidad.

3º- La sostenibilidad económica garantiza que el desarrollo sea económicamente eficiente y que los recursos sean gestionados de modo que se conserven para las generaciones futuras.

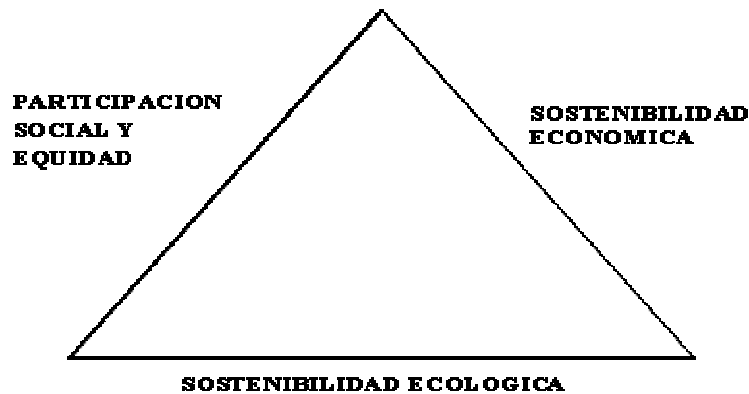
Como es lógico, siendo el turismo la actividad económica más importante del mundo, rol que toma a partir de los años 90, los teóricos del mismo se plantean insertado en el nuevo modelo de desarrollo sostenible”  
(<http://www.kiskeyaalternative.org/publica/bolivar/ecoturismo.htm#tur>.)

Existen varias definiciones de desarrollo sostenible o sustentable. Entre ellas, la FAO plantea que "es el manejo y conservación de la base de Recursos Naturales y la orientación del cambio tecnológico e institucional, de tal manera que asegura la continua satisfacción de las necesidades humanas para las generaciones presentes y futuras." David Pearce nos dice que desarrollo sostenible es equivalente al progreso económico sujeto a la constancia de las reservas de recursos naturales. Y quizás la más conocida de las definiciones es la del libro titulado "Nuestro Futuro Común", producto del trabajo de la *Comisión Bruntland*, que dice que "es el que busca satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, para alcanzar sus propias necesidades." Más que divagar y diferenciar entre distintas definiciones, nos interesa aclarar y entender el término.

Primero, la diferencia entre crecimiento y desarrollo económico. Crecimiento es el aumento físico como resultado de la acumulación; desarrollo por el contrario, es la realización de las potencialidades para la obtención de un mayor bienestar, o calidad de vida de los habitantes de una sociedad. Existen indicadores económicos como el Producto Interno Bruto (PIB), las exportaciones y otros que ilustran el crecimiento; otros indicadores como escolaridad, nivel de educación, salud, etc. nos muestran cambios en el desarrollo. Los cambios cuantitativos se refieren al crecimiento y por lo general los cualitativos al desarrollo. La economía podría compararse con la diferencia entre el crecimiento y desarrollo de un niño: puede ser que un niño esté creciendo rápidamente en estatura para la edad que tiene, pero al mismo tiempo puede ser que no esté desarrollado, sino que más bien esté delgado, raquítico, enfermo, pálido, etc.

Segundo, diferenciamos entre el término desarrollo y desarrollo sostenible. El concepto desarrollo se asocia con mejor calidad de vida, en cambio por desarrollo sostenible entendemos la coexistencia del ser humano y las especies que pueblan el planeta, teniendo en cuenta que las generaciones futuras deberán también satisfacer sus necesidades de los mismos recursos. A pesar que el término sostenibilidad ha estado cargado de una connotación ecológica, debemos estar claros que también implica sostenibilidad económica y social. En conclusión, el desarrollo sostenible nos deberá ofrecer un sistema ecológicamente sano, económicamente viable y socialmente justo. Análogamente podemos interpretar y relacionar el Desarrollo Sostenible con un triángulo, formado por tres elementos:

# Desarrollo Sostenible



**La Sostenibilidad Ecológica**, se refiere al mantenimiento o aumento de la capacidad de los ecosistemas en uso.

**La Sostenibilidad Social o Comunitaria**, plantea aumentar el bienestar y participación de la población, de forma tal que se asegure educación, salud y otras condiciones esenciales de vida para los humanos que participan en el sistema productivo, tanto la población actual (equidad intrageneracional) como entre la generación presente y las futuras (equidad intergeneracional)

**La Sostenibilidad Económica**, asegura que la gestión y actividades con los recursos naturales benefician a los que de una u otra forma están envueltos en el proceso productivo. Igual que un triángulo no puede existir sin uno de sus lados, el desarrollo sostenible tampoco existirá sin uno de sus tres componentes: ecológico, económico y social o comunitario. Lamentablemente, por años nuestras sociedades han hecho uso de los recursos naturales y el medio ambiente en forma indiscriminada sin conocer los impactos causados. Se creía que tales recursos eran infinitos, o incluso algunos continúan creyendo que pueden ser sustituidos perfectamente con los avances tecnológicos y científicos.

Ha prevalecido una tendencia cortoplacista, privilegiando el consumo inmediato y aprovechando el potencial de los recursos naturales para beneficio individual, sin pensar en el futuro.

En forma contrastante, el desarrollo sostenible requiere una nueva visión global, una actitud muy diferente, una visión de más largo plazo, una visión de futuro. La diferencia fundamental es que la economía debe tomar en cuenta la importancia de mantener y de ser posible recuperar, los sistemas naturales. El nuevo estilo de desarrollo deberá estar basado en la viabilidad económica, social y ecológica de las actividades económicas que se consideren. Por ejemplo, si una técnica de manejo de un recurso natural es beneficiosa ecológicamente, pero conlleva problemas de distribución del ingreso o pérdida económica a los que se benefician o son dueños de ese recurso, tal manejo no será sostenible.

El llamado **TURISMO SUSTENTABLE** se refiere a la actividad turística que se realiza en áreas naturales de manera no depredadora, promoviendo la cultura ambiental y propiciando el desarrollo comunitario integral. Así pues, además de ser una actividad rentable por sí misma, organizada acertadamente, es también el detonador de otros proyectos comunitarios y la punta de lanza de nuevas formas de financiar la conservación de los recursos naturales, de preservar los usos y costumbres regionales.

El turismo sustentable es una importante herramienta para ayudar a promover la conservación de la biodiversidad, puesto que le da un valor agregado a la integridad de los ecosistemas. Los turistas interesados en esta actividad tienen como valor supremo precisamente esta integridad. En el caso de la región en la que se plantea este proyecto, permitiría contribuir a la disminución de actividades ilegales y depredadoras en las zonas de reserva y sus alrededores generando empleo bien remunerado; está demostrado que los mejores guías de turismo en la naturaleza son ex-cazadores que conocen bien los hábitos de los animales y son capaces de localizarlos.

(<http://www.kiskeyaalternative.org/publica/bolivar/ecoturis.htm#tur>)



## **DIEZ PASOS HACIA LA SUSTENTABILIDAD**

### **Paso 1: Conducir una evaluación de "sustentabilidad" local**

Reunir información esencial en temas tales como problemas medioambientales claves en la comunidad; Cuanto se paga por energía; problemas claves económicos, medioambientales y sociales, etc. Esta información provee la base para medir progreso más tarde y puede ayudar a identificar las metas claves de una campaña de sustentabilidad.

### **Paso 2: Obtener la concurrencia de las personas interesadas en lanzar un programa de sustentabilidad**

Usando la evaluación del Paso 1, construir apoyo local para un programa formal de sustentabilidad, involucrando a toda la gente en la comunidad, incluyendo a oficiales elegidos; vecindarios, grupos de negocios y medios ambientales; La prensa; iglesias; agencias de gobierno; fundaciones, etc.

### **Paso 3: Designar un campeón local de sustentabilidad**

Para ser exitosa, su comunidad necesitará designar por lo menos a un individuo para ser campeón y conciencia del desarrollo sustentable. Esta persona debe ser aceptada por los líderes locales elegidos.

### **Paso4: Crear una visión**

Incorporar a la comunidad entera en un "ejercicio de visión" definiendo donde les gustaría estar 20 años en el futuro. La visión debe ser específica e idealista, pero alcanzable.

### **Paso 5: Desarrollar un mapa caminero para alcanzar la visión**

Con la ayuda de todos los interesados, identificar cuales pasos necesitará tomar la comunidad para conseguir su visión. Asignar quien hará que.

[www.palnet.com/ecotravel/Mexico/balam/0398manual.html](http://www.palnet.com/ecotravel/Mexico/balam/0398manual.html).

### **Paso 6: Desarrollar indicadores de sustentabilidad**

Basado en la visión y el mapa caminero, identificar los "indicadores" o medidas que la comunidad usará para medir el progreso

### **Paso 7: Incorporar sustentabilidad dentro de la políticas locales**

Conducir una auditoria exhaustiva de políticas locales para determinar cuáles avanzan hacia la sustentabilidad y cuáles detienen el progreso. Remover barreras políticas y crear políticas de incentivo.

### **Paso 8: Identificar fuentes de ayuda**

Determinar cuales programas Federales, estatales y privados están disponibles para ayudar a la comunidad a implementar el mapa de la sustentabilidad. Postular a los programas que avancen las metas locales.

### **Paso 9: Llevar a cabo los proyectos**

Empezar con proyectos de "éxito rápido" al comenzar a implementar el programa de sustentabilidad, e involucrar al público en estos. Celebrar los éxitos con reconocimiento y eventos públicos. Luego tomar metas y proyectos más difíciles cuando el apoyo y confianza pública crezcan.

### **Paso 10: Controlar el progreso**

Usando sus indicadores, evaluar el progreso de la comunidad más o menos cada dos años y hacer ajustes cuando sea necesario. (1998, Manual para la planeación de un turismo responsable en áreas naturales comunales y ejidales basado en la experiencia del parque ejidal San Nicolás Totolpan por balam S.C., Fondo Mexicano para la conservación de la naturaleza y el apoyo de la compañía Mexicana de aviación (Secretaría de Turismo de México. (1998). *Sustentabilidad,*

[www.palmeta.com/ecotravel/Mexico/balam/0398manual.html](http://www.palmeta.com/ecotravel/Mexico/balam/0398manual.html)).

### c. CAPACIDAD DE CARGA

**Capacidad de carga:** son los límites que los ecosistemas y la biosfera pueden soportar sin sufrir un grave deterioro. (Dávila, J.T.(2000) *Conservemos Nuestros Recursos Naturales y Conozcamos Leyes que Rigen el Derecho Ambiental en Nicaragua*, editorial Universitaria, Nicaragua: 90.)

En lo que se refiere al cuidado de la tierra, la capacidad de carga ambiental es la capacidad de un ecosistema para sustentar organismos sanos y mantener al mismo tiempo su productividad, adaptabilidad y capacidad de renovación

La capacidad de carga turística es la capacidad de carga del medio biofísico y social en relación exclusivamente con la actividad y el desarrollo turístico. Se refiere al nivel máximo de uso de visitantes e infraestructura correspondiente, que un área puede soportar sin que se provoquen efectos perjudiciales sobre los recursos, se disminuya la calidad de satisfacción del visitante o se ejerza un impacto adverso sobre la sociedad, economía o cultura de un área. Para fines de planeación y manejo, podemos considerar que el concepto de capacidad de carga tiene al menos los siguientes componentes: biofísico, sociocultural, psicológico y administrativo. (Zamorano, F.M. (2002) *Turismo Alternativo*, Trillas, México: 136/37).

Es un concepto subjetivo según la definición de Wagar “un nivel de uso en el cual la calidad se mantiene constante”. Se debe tener en cuenta la observación y análisis del impacto del visitante sobre las áreas de desarrollo y de las áreas de desarrollo sobre los visitantes; los resultados deben ser correlacionados con el daño ambiental que se observe.

La metodología del estudio se hará a través de entrevistas a los visitantes acerca de sus actividades, tiempo de estadía, disfrute, quejas, etc. dentro del área turística y estos resultados proporcionarán información suficiente para determinar en el futuro capacidad de carga tanto en vehículos como en personas, que el área puede aceptar sin dañar irreversiblemente al medio ambiente. (Instituto Nicaragüense de turismo (INTURISMO), (1983) *manual básico de términos turísticos*: 13.

#### **d. CONCEPTO DE ECOLOGÍA**

La ecología es una ciencia biológica que estudia las relaciones entre los seres vivos y su ambiente. El término “ambiente” hace referencia a las condiciones físicas y biológicas del lugar donde se vive, que influye directamente en la vida de los organismos. Por tanto, el objetivo que se proponen los ecólogos es investigar cómo se integran los seres vivos en su ambiente, cómo los modifican y cómo interactúa cada organismo con los demás. Se puede estudiar cómo es y qué hace un determinado individuo o un grupo de individuos, pero su vida real depende estrechamente del ambiente que lo rodea.

La ecología es una ciencia del siglo XX que nació como una respuesta al progresivo y acelerado proceso de deterioro y desequilibrio medioambiental que padece la biósfera en nuestro planeta. En este sentido, cada día son más las personas que se sienten comprometidas con estos valores y que consideran la defensa del medio ambiente como un tema clave en los programas de desarrollo económico y social. (*El mundo de la Ecología*, Océano: 121.)

## **D. MODELO DE TURISMO DE AVENTURA.**

El modelo de turismo de aventura que utilizaremos para realizar nuestra comparación, será el de México, ya que México es considerado como uno de los países más visitados, es decir, que se encuentra en la lista de los lugares que tienen más ingreso de turistas en el mundo. Así mismo analizaremos que es lo que México hace y que es lo que a nosotros nos hace falta desarrollar para lograr tener una idea más acertada sobre lo que es y significa realmente el desarrollo del turismo de aventura para Nicaragua y lograr así que tanto los proyectos ya existentes como los futuros proyectos de turismo de aventura se desarrollen de una manera en que logren satisfacer al máximo las expectativas de los turistas que visitan Nicaragua, específicamente el Volcán Mombacho en busca de turismo de aventura

Sin embargo, estamos conscientes de la situación económica que actualmente atraviesa Nicaragua y por esta razón daremos recomendaciones de cómo aplicar las características del modelo de Turismo de Aventura de México a la realidad de Nicaragua.

El modelo de turismo de aventura de México incluye un sin número de normas a seguir, de las cuales tomaremos en cuenta las normas técnicas de competencia laboral (ver anexos) para realizar nuestro análisis comparativo.

A continuación damos a conocer parte de los objetivos sectoriales que tiene el modelo de turismo de México.

### **Objetivo sectorial 6.**

#### **Fortalecer la promoción turística**

Estrategias: **1. Realizar una planeación estratégica de mercadotecnia.**

El Consejo proyecta su desarrollo como una empresa de vanguardia, líder en el contexto de la promoción turística mundial, participativa, profesional y con un enfoque a resultados que permitan potenciar los esfuerzos de todos los actores de la industria, sus recursos y sus capacidades.

Acciones:

- Analizar y seleccionar los mercados y segmentos de mayor potencial en la generación de turistas y divisas para el país, enfocando los diferentes esfuerzos promocionales mediante la planeación multianual de programas y campañas.
- Realizar planes de mercadotecnia que sintetizan los objetivos, estrategias y tácticas de promoción a efectuar para posicionar integral y competitivamente al país, sus destinos y productos en las preferencias de los segmentos objetivos en los mercados emisores, con la participación conjunta de los diferentes agentes promotores del turismo del país.
- Para garantizar el direccionamiento de las acciones promocionales en el mediano y largo plazo se requiere desarrollar y actualizar permanentemente un Programa Institucional del Consejo de Promoción Turística del país, con estrategias y líneas de acción bien definidas, con la participación activa de la Junta de Gobierno, los Comités de Mercadotecnia y Consejos Asesores en los mercados de origen.

Así mismo es necesario establecer una fuente de financiamiento confiable y permanente que garantice la continuidad y consistencia de las acciones promocionales a través de un círculo virtuoso promoción-turistas, que vincule los recursos para estas acciones al flujo de la actividad turística. Para ello se requiere etiquetar la captación del Derecho de No Inmigrante a dicha promoción.

**Promocionar al país, con sus productos y destinos, en los mercados nacional e internacional**

A fin de posicionar competitivamente la oferta nacional se enfocan de manera especializada las estrategias promocionales en los mercados y segmentos de mayor rentabilidad.

Instrumentando campañas de promoción consistentes y continuas, se otorga credibilidad a los mensajes y posicionamiento a la oferta turística mexicana, como multidesfino y multiproducto en las preferencias del consumo.

Acciones:

· Relaciones Públicas

Objetivo: Generar una imagen positiva del país, con sus productos y destinos, en los principales mercados emisores.

Instrumentar campañas de relaciones públicas en los mercados emisores, que comuniquen una imagen positiva y multipliquen la cobertura favorable sobre la oferta turística del país. Con ello se busca asegurar la credibilidad de los mensajes que promueven el turismo hacia el país, y combatir percepciones negativas en situaciones de coyuntura.

❖ A través de las campañas de relaciones públicas se atienden solicitudes de información de medios interesados en generar cobertura favorable sobre el país, se induce a multiplicadores y líderes de opinión a la generación de mensajes favorables sobre el país y se cuenta con mecanismos para actuar con rapidez ante posibles apreciaciones negativas sobre la oferta turística nacional.

- Publicidad

Estimular la demanda en los mercados emisores objetivo mediante un posicionamiento del país como multidesino. Instrumentar campañas de publicidad turística con ejecuciones creativas y lemas que comuniquen la amplia gama de los productos y destinos del país, capaces de satisfacer las preferencias y expectativas de los viajeros.

Las campañas de publicidad turística se desarrollan con agencias especializadas y profesionales que comunican las características más competitivas y diferenciadas de la oferta turística del país, con medios y creativos que permitan penetración y posicionamiento de los mensajes en las preferencias de los segmentos de mercado más rentables para el país.

- Mercadeo Directo

Diversificar los canales de comercialización de la oferta turística del país en los mercados emisores objetivo

Realizar acciones de mercadeo directo que faciliten la comercialización de los destinos y productos turísticos del país, a través de diversos canales de comunicación que proporcionan información a turistas e intermediarios por vía telefónica, impresa, fax o mailing.

Para ello se requiere contar con centros de telemercadeo en los principales mercados emisores internacionales, atendidos por personal capacitado y especializado.

Incrementar el conocimiento y posicionamiento de la oferta turística nacional entre los turistas potenciales a través del portal de Internet “[www.visitmexico.com](http://www.visitmexico.com)”, para inducir los viajes hacia el país, así como su comercialización entre intermediarios clave.

Realizar acciones de mercadeo dirigido, con información de productos y destinos hacia segmentos de mercado con alto potencial para generar turistas y divisas.

Generar programas de promoción de venta que induzcan a los intermediarios e industria turística a la comercialización de los productos y destinos turísticos de los países en los mercados emisores, mediante una amplia participación en eventos clave identificados por su alto potencial de comercialización, tanto en América como en Europa.

Favorecer la comercialización de la oferta turística del país entre los principales intermediarios de los mercados meta a través del desarrollo del Tianguis Turístico.

Impartir seminarios especializados a agentes ubicados en los mercados emisores, para estimular su conocimiento sobre los productos y servicios turísticos del país, certificando a aquellos que obtienen un amplio conocimiento de la oferta turística del país.



Fortalecer las acciones de promoción de venta a través de las 15 Oficinas de Mercadotecnia, las cuales se ubican estratégicamente en los principales mercados objetivo, induciendo a la comercialización de los productos turísticos del país mediante la participación en ferias, exposiciones, caravanas y muestras, así como la vinculación con los socios comerciales en el exterior y coordinación de los Consejos Asesores en cada mercado.

**Impulsar esquemas de inducción y coordinación que multipliquen los esfuerzos promocionales de los diferentes actores de la actividad turística.**

La coordinación y suma de esfuerzos de los diferentes actores que promocionan turísticamente al país permite multiplicar el impacto de los mensajes y actividades de promoción en los mercados emisores objetivo, generando economías de escala y ventajas competitivas para todos los participantes.

Acciones:

- Desarrollar novedosos instrumentos para la integración y potencialización de los esfuerzos y recursos de los diferentes agentes promotores del turismo del país, atendiendo solicitudes a través del desarrollo de una Extranet con los destinos e industria turística “[www.promotur.com.mx](http://www.promotur.com.mx)” y las demandas de socios, con reglas transparentes para acceder a los productos y servicios.
- Implantar programas cooperativos para crear sinergia y potenciar los recursos aplicados a la promoción, a través de la participación de los encargados de la promoción turística: prestadores de servicios, intermediarios en el extranjero, destinos y autoridades federales, estatales y municipales; favoreciendo su participación permanente en la planeación, ejecución, evaluación y financiamiento de los programas de promoción, generando economías de escala y potenciando los esfuerzos promocionales competitivos.

## **Objetivo sectorial 7.**

### **Ampliar la cobertura de los servicios de información, seguridad y asistencia al turista.**

Estrategias:

#### **1. Procurar la seguridad y asistencia a los turistas en carreteras.**

Considerados como un servicio turístico único que desde 1960 distingue a México a nivel mundial, la orientación, asistencia y auxilio turístico que en forma gratuita proporciona la Corporación Ángeles Verdes, se significan en un valor agregado de la oferta turística nacional que contribuye a la confianza y satisfacción de los viajeros que se desplazan por las carreteras del país y fortalecen las acciones que se instrumentan para su seguridad.

Actualmente en las 31 entidades federativas y en el Distrito Federal, en 255 de las principales rutas carreteras turísticas, personal técnico de auxilio turístico de los Ángeles Verdes realiza un radio patrullaje de más de 20 millones de kilómetros al año.

La presencia institucional de esta corporación en las carreteras turísticas del país permite atender anualmente a más de 400,000 turistas.

Acciones: El desarrollo de los nuevos destinos turísticos, el crecimiento de la red carretera turística nacional y las actuales exigencias de los viajeros nacionales y extranjeros demandan diversas acciones que redunden en la calidad de los servicios de orientación y asistencia que se proporcionan, tales como:

Fortalecer la profesionalización del personal de asistencia y auxilio turístico, a través de la capacitación y fomento de la cultura turística.

Mejorar el equipamiento a través de la renovación programada del parque de radiopatrullas y de la red de radiocomunicación, así como la readecuación de la infraestructura y equipamiento de oficinas locales en las entidades federativas.

Ampliar la coordinación con estados y municipios para la prestación de los servicios y optimización de los recursos que destinan para la prestación de los mismos.

- Conjuntar esfuerzos del sector turístico para establecer mecanismos que coadyuven a la operación de los Ángeles Verdes.
- Reforzar acciones de coordinación gubernamental para fortalecer la capacidad de asistencia a la población en caso de accidentes o desastres.

## **2. Impulsar la seguridad y asistencia en los destinos turísticos.**

El país requiere fortalecer la confianza de los turistas en relación con su seguridad para lograr su total satisfacción y mantener su interés por visitar y permanecer en los destinos del país.

En este sentido se requiere incrementar y hacer más eficientes los servicios de protección pública y combate a la delincuencia y violencia indiscriminada que se presenta en algunas ciudades o destinos turísticos.

Asimismo se debe fortalecer, en el ámbito de los prestadores de servicios turísticos, la instrumentación de acciones tendientes a brindar seguridad a los visitantes mediante el cumplimiento de normas sanitarias, de control ambiental y de regulación de prácticas o actividades que pongan en riesgo o vulneren la integridad de los turistas

Acciones:

- ❖ Participar en acción coordinada con las instituciones de los tres niveles de gobierno, para reforzar la vigilancia y los servicios de seguridad en los corredores y destinos turísticos.
- ❖ Promover la creación y participación en las agencias del Ministerio Público con personal especializado en la atención de delitos contra los turistas.
- ❖ · Impulsar ante las instancias competentes la facilitación de las denuncias de los turistas contra la delincuencia y su atención en contra de quienes afecten su seguridad, integridad y propiedad.

- ❖ Promover ante las autoridades y organizaciones correspondientes una mayor vigilancia y supervisión a los prestadores de servicios en relación a las prácticas y normatividad en materia de seguridad, protección, respeto al medio ambiente y control sanitario que deben guardar.

### **3. Proporcionar servicios de información y orientación turística**

Brindar a los turistas nacionales y extranjeros servicios de orientación e información y de reservaciones, que les permita planear sus viajes y estancia, es una tarea fundamental en el espíritu de satisfacción total de los turistas.

La Secretaría de Turismo atiende anualmente alrededor de 220,000 turistas nacionales y extranjeros a quienes les proporciona servicios de orientación e información telefónica, personalizada, por correspondencia, de reservaciones e información bilingüe en español e inglés referente a los atractivos y servicios que ofrece el país.

Los nuevos objetivos y acciones tendientes a promover la oferta turística nacional demandan ampliar y elevar la cobertura y calidad de los servicios de información y orientación.

Acciones:

- ❖ Consolidar la integración y operación del Sistema de Orientación e Información Turística.
- ❖ Consolidar la Red de Módulos de Información Turística incorporando la infraestructura de la Corporación Ángeles Verdes.
- ❖ Incorporar el Sistema de Orientación e Información Turística a la página de Internet de la Secretaría de Turismo.
- ❖ Generar y hacer acopio de materiales y guías impresas que permitan al viajero un mayor conocimiento de los destinos y servicios turísticos.
- ❖ Impulsar la generación de mapas estandarizados con información carretera o de ciudades y destinos turísticos.

#### **4. Contribuir a la internación expedita de los connacionales.**

Garantizar los derechos y el trato digno de los ciudadanos residentes en el extranjero es una de las prioridades del gobierno de la República. Por ello la protección de los derechos de los migrantes del país a través del Programa Paisano es una acción permanente que se brinda intersecretarialmente a los connacionales que ingresan y salen del país.

Desde 1989 la Secretaría de Turismo participa en las acciones de anfitrión, asistencia turística, orientación social y seguridad que interinstitucionalmente se brinda a los connacionales en su retorno a al país, para garantizar un trato con apego a derecho en la atención y prestación de servicios inherentes a su internación al país.

La participación institucional a través de los módulos PAISANO SECTUR, que se ubican en las entidades federativas, permite a la corporación Ángeles Verdes e Infotur contribuir a la actuación legal y eficaz que se debe brindar a los connacionales en los diferentes trámites migratorios y aduaneros que tienen que realizar y se suma a las acciones que fortalecen el trato digno y cálido que debe brindarse a nuestros paisanos cuando retornan al país.

Acciones:

- ❖ · Anfitrión, orientación, seguridad y asistencia a connacionales en sus viajes hacia el país.

## **Objetivo sectorial 8.**

### **Mejorar la calidad de los servicios turísticos**

Estrategias:

#### **1. Desarrollar programas de mejoramiento de los recursos humanos del sector turismo.**

La Secretaría de Turismo desarrollará acciones y programas para propiciar el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, de manera que los trabajadores y las empresas aporten sus capacidades para lograr turistas totalmente satisfechos.

Se continuarán los esfuerzos para consolidar un Sistema de Capacitación Turística eficiente, fundamentado en normas técnicas de competencia laboral y con el respaldo de gobiernos estatales y municipales, de instituciones educativas y de empresarios.

Se establecerán mecanismos para favorecer la capacitación continua a través de materiales y paquetes autoinstruccionales que aprovechen la tecnología de información existente.

Acciones:

- ❖ Elaboración de un diagnóstico de necesidades y oportunidades de formación integral de recursos humanos para el turismo, a partir de la incorporación de nuevos esquemas de desarrollo de la actividad.
- ❖ Integración de un Sistema Nacional de Capacitación Turística, por giro ocupacional y segmento de mercado que incluya el diseño, elaboración e instrumentación de la capacitación.
- ❖ Establecimiento de programas nacionales y locales de capacitación turística que permitan el uso eficiente de los recursos, asegurado a través de un seguimiento detallado de costos y beneficios.
- ❖ Coordinación con autoridades, empresas, cámaras, asociaciones y gremios sindicales para promover la certificación de competencias laborales aplicables al sector turístico.

- ❖ Promover el diseño de nuevas normas técnicas de competencia laboral con base en las necesidades del sector.
- ❖ Fomento a la elaboración y actualización de materiales para la capacitación turística con el fin de diseminarlos a través de medios impresos y electrónicos
- ❖ Evaluación de las acciones de capacitación, así como su impacto en el sector.

## **2. Programas para asegurar la calidad de los servicios turísticos**

A partir del reconocimiento con el que ya cuenta el Distintivo “H” de manejo higiénico en los alimentos, se explorarán otros esquemas similares como, por ejemplo, “Pequeña y Mediana Empresa (PYME) Turística Moderna”.

Como parte del desarrollo de esquemas para la calidad se llevarán a cabo programas para impulsar la expedición de normas oficiales y normas mejicanas específicamente para los prestadores de servicios turísticos y se desarrollará el programa de verificación que garantice el cumplimiento de las mismas.

Sobre estas verificaciones, a fin de que se realicen de manera más eficiente, se procederá a su descentralización con lo que se fortalece también el federalismo

Acciones:

- ❖ · Integración de un registro nacional de agentes capacitadores, organismos certificadores, verificadores y consultores del programa de manejo higiénico de los alimentos (Programa “H”) bajo consideraciones de competencia.
- ❖ Instrumentación e impartición de cursos de capacitación en manejo higiénico de los alimentos en las empresas turísticas del país.
- ❖ · Promoción del Programa “H” en el territorio nacional con la colaboración de la Secretaría de Salud, para elevar el número de establecimientos turísticos que cuentan con el Distintivo.

- ❖ · Desarrollo de actividades que permitan el reconocimiento internacional del Distintivo “H”
- ❖ · Apoyar las acciones de certificación hotelera que permitan el reconocimiento internacional.

### **3. Propiciar el mejoramiento de la calidad de la enseñanza turística en el país.**

Para contribuir a elevar la calidad de la educación para el turismo se promoverá la vinculación entre los sectores gubernamental, social, académico y empresarial, a fin de que sean partícipes en el aseguramiento de una planta educativa turística competitiva. Igualmente, estrechar las relaciones de la academia turística con el mercado de trabajo coadyuvará a facilitar la inserción de los egresados de escuelas de turismo en el campo laboral.

Acciones:

- ❖ · Conciliar y proponer la firma de acuerdos, convenios y alianzas de colaboración en materia de educación turística.
- ❖ · Conformar y presidir el Consejo Nacional Turístico de Vinculación Educativa para la atención de prácticas profesionales y servicio social, bolsa de trabajo, diseño curricular, investigación, formación y actualización docente, producción bibliográfica, proyectos de jóvenes emprendedores y difusión de becas.
- ❖ · Participar en el Consejo Nacional para Acreditación de la Educación Turística que, como órgano académico evaluador, estará orientado a la acreditación de planes y programas de estudios y a la certificación de docentes, egresados y profesionales.
- ❖ · Generar y difundir estadísticas para analizar la evolución de la educación turística.
- ❖ · Emitir ante las autoridades competentes, opinión técnica sobre solicitudes para obtener reconocimiento de validez oficial de estudios en turismo y proponer criterios para la supervisión de instalaciones de instituciones que imparten educación y capacitación turística.



- ❖ · Organizar y participar en foros relacionados con educación y vinculación turística.
- ❖ · Evaluación de las acciones de vinculación educativa turística realizadas, así como su impacto en el sector.

#### **4. Realizar acciones para fortalecer la difusión de la cultura turística**

Se propiciará que en los estados y destinos turísticos se cuente con estrategias innovadoras orientadas a difundir los conceptos, valores y actitudes que conforman la cultura turística.

Así mismo se impulsará la coordinación regional de proyectos y la integración de grupos promotores de la cultura turística (incluyendo niños y jóvenes).

Acciones:

- ❖ · Participar en la identificación de necesidades y oportunidades para difundir la cultura turística en los estados y municipios con esta vocación.
- ❖ · Promover la colaboración entre los sectores público y privado para generar sinergias y optimizar recursos orientados a la difusión de la cultura turística.
- ❖ · Gestionar apoyos para la creación de materiales impresos, concursos, recorridos turísticos con talleres de cultura turística, campañas en medios de comunicación y clubes infantiles y juveniles.
- ❖ · Coordinar la organización y participación en eventos que propicien el intercambio de información y experiencias en materia de difusión de la cultura turística.
- ❖ · Evaluar las acciones realizadas en materia de fomento a la difusión de la cultura turística, así como su impacto en el sector.

## **E. VOLCÁN MOMBACHO.**

### **a. Historia del Volcán Mombacho.**

A una distancia de 50 kilómetros de Managua y aproximadamente a 10 kilómetros al sur de Granada, se ubica el Volcán Mombacho a una altura de 1345 metros sobre el nivel del mar. Este cerro recibió su nombre de la lengua nahuatl y significa “Cerro de Agua”; llamado así por las varias vertientes de ríos “Brujos” (solo aparecen en la estación lluviosa) y las lagunetas y ojos de agua que tiene en sus faldas.

Este lugar cuya riqueza natural ha sido reconocida como uno de los últimos refugios de selva tropical de Nicaragua, ha sido convertida en una Reserva Natural que permite a los visitantes recorrer, desde su altura, las montañas chontaleñas, la región de los pueblos, el gran lago Cocibolca y la costa del Pacífico de Nicaragua.

Actualmente, en la Reserva Natural Volcán Mombacho se han acondicionado unos 1,500 metros de senderos, localizados en la cúspide. Estos senderos están rodeados de una enorme variedad de plantas y animales, algunos de ellos únicos de este micro hábitat, los que le ofrecen al turista un panorama inigualable de la flora y fauna de la zona.

Mombacho es un estrato volcán en la costa del Lago de Nicaragua. Experimentó colapsos del edificio volcánico en varias ocasiones. Dos grandes cráteres con las paredes derrumbadas cortan la cumbre en los flancos Noreste y Sur. El cráter al Noreste fue el origen de una gran avalancha de debris que produjo una península y Las Isletas, un grupo de pequeñas islas, en el Lago de Nicaragua. Dos conos de ceniza y piroclastos se ubican en la parte baja del flanco Norte.

Existe un informe histórico sobre una actividad en 1570, cuando un terremoto disparó el colapso de la pared sur del volcán y una avalancha de debris destruyó el pueblo "Mombacho". Murieron 400 personas. La avalancha fue causada por un fuerte terremoto que destruyó la pared del cráter. Hay campos de fumarolas y de aguas termales en el volcán.

En 1980 se miró una pequeña fumarola intermitente que se elevó desde la parte de la cumbre. En 1986 y 1987 se observó en el cráter colapsado al Sur del volcán una fumarola que emitió gases acompañado por mucho ruido. Esta fumarola está activa hasta ahora. En la cumbre casi siempre se siente olor a azufre. Construcciones y antenas instaladas en este sitio se ven afectadas por el alto grado de corrosión causado por los gases volcánicos.

Los flancos y la cumbre del volcán están cubiertos por una densa vegetación. La frondosa vegetación que los cubre, y la numerosa fauna que en sus faldas vive, lo hacen una idónea zona protegida por su riqueza ecológica. Algunas de las lagunas que ocupan sus faldas son accesibles, el camino a la falda del Mombacho es tierra sólida. Es un lugar de nubliselva.

#### **b. Tipos de Turistas que Visitan el Mombacho**

- ❖ Turistas Nacionales
- ❖ Turistas Extranjeros
- ❖ Familias
- ❖ Niños
- ❖ Estudiantes
- ❖ Turistas Especializados
- ❖ Investigadores. (Amador, Arana, García, Guzmán, Ana (1999) *proyecto de Investigación de Mercado Reserva Volcán Mombacho.*

#### **c. TIPOS DE ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA EN EL VOLCÁN MOMBACHO.**

➔ Senderismo de Aventura.

En el Volcán Mombacho existen dos tipos de senderos los cuales se diferencian por el recorrido y grado de dificultad para cruzarlos

✓ Sendero el Cráter

El recorrido de este sendero es de 1.5 kilómetros, la modalidad que presenta es auto guiado, es decir, que no tienen guías que orienten al turista por donde ir lo cual hace el recorrido más interesante y aventurero. El tiempo o duración del recorrido es de hora y media.

✓ Sendero El Puma

Este sendero tiene un recorrido de cuatro kilómetros, es el doble de extenso que el sendero El Cráter. Su modalidad es guiado, por el hecho de que es un trecho bastante largo y el turista necesita de orientación para poder realizar el recorrido, la dificultad que tiene es alta ya que son caminos muy difíciles y en esta área se encuentran animales salvajes que fácilmente se pueden encontrar en el recorrido.

Para realizar el recorrido de ambos senderos se recomienda llevar zapatos cómodos, ropa de campo, agua embotellada, suéter o impermeable y muchas ganas de caminar.

→ Canopy

En el volcán Mombacho también se desarrollan otros tipos de turismo de aventura como el canopy. Al igual que el senderismo existen dos empresas de canopy

✓ Mombotors

1. Se debe reservar un día antes si va a ir en la mañana y si va por la tarde reservar en la mañana.

2. Decir cuantas personas van y mencionar cuantos son adultos, niños, extranjeros etc.

3. Se llega a la oficina en Granada donde se pagan las tarifas que varían según edad, nacionalidad o transporte que se va a utilizar. De la oficina se sale hacia la Hacienda Cutirre

4. Estando en la hacienda se prepara el equipo (casco, polea, cuerdas, etc.)

5. Se inicia el recorrido por las 17 plataformas, el recorrido dura de una a dos horas.

✓ Mombacho Canopy Tours

1. Se llega al estacionamiento del Volcán Cocibolca el cual está en el pie del volcán, en este lugar se pagan las tarifas que varían según la edad, nacionalidad o el medio de transporte ya sea propio o de la reserva
2. Luego se realiza una revisión del vehículo si es propio o si no se espera un momento el ecomóvil.
3. Estando en el canopy se prepara el equipo para comenzar el recorrido por las 15 plataformas.

✓ Ascenso al Volcán Mombacho

1. Se llega a la recepción del volcán Mombacho que se encuentra al pie del volcán
2. Luego se paga una tarifa (esta tarifa no varía ya sea nacional o extranjero)
3. Se inicia el ascenso al Volcán Mombacho que consiste en subir hasta la estación biológica caminando.

## **II. HIPÓTESIS**

Si las actividades de Turismo de Aventura que se realizan en el Volcán Mombacho aplicaran las características y normas que deben cumplir los proyectos de este tipo de turismo, lograrían ampliar la satisfacción de las expectativas de los turistas que visitan este lugar.

### **III. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **A. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

En Nicaragua existen un sinnúmero de recursos naturales los cuales poseen una gran cantidad atractivos para los turistas, entre ellos sobre sale el Volcán Mombacho. Este es el lugar en donde realizaremos nuestra investigación.

El Volcán Mombacho se encuentra a una distancia de 50 kilómetros de Managua aproximadamente a 10 kilómetros al sur de Granada, tiene una altura máxima de 1,345 metros sobre el nivel del mar.

El Volcán Mombacho es una Reserva Natural, está al cuidado de una ONG llamada Fundación Cocibolca la cual se encarga de preservar su riqueza ecológica así como también administrar y hacer del Volcán una idónea zona protegida.

#### **B. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Nuestra investigación fue explicativa ya que en ella conocimos la relación que existe entre las variables, que presentamos en la hipótesis de las cuales unas eran dependientes y otras independientes, es decir, una determina a la otra. En nuestra investigación la satisfacción de las expectativas de los turistas que visitan el Volcán Mombacho en busca de turismo de aventura depende del nivel de aplicación de las características y normas en los proyectos de este tipo.

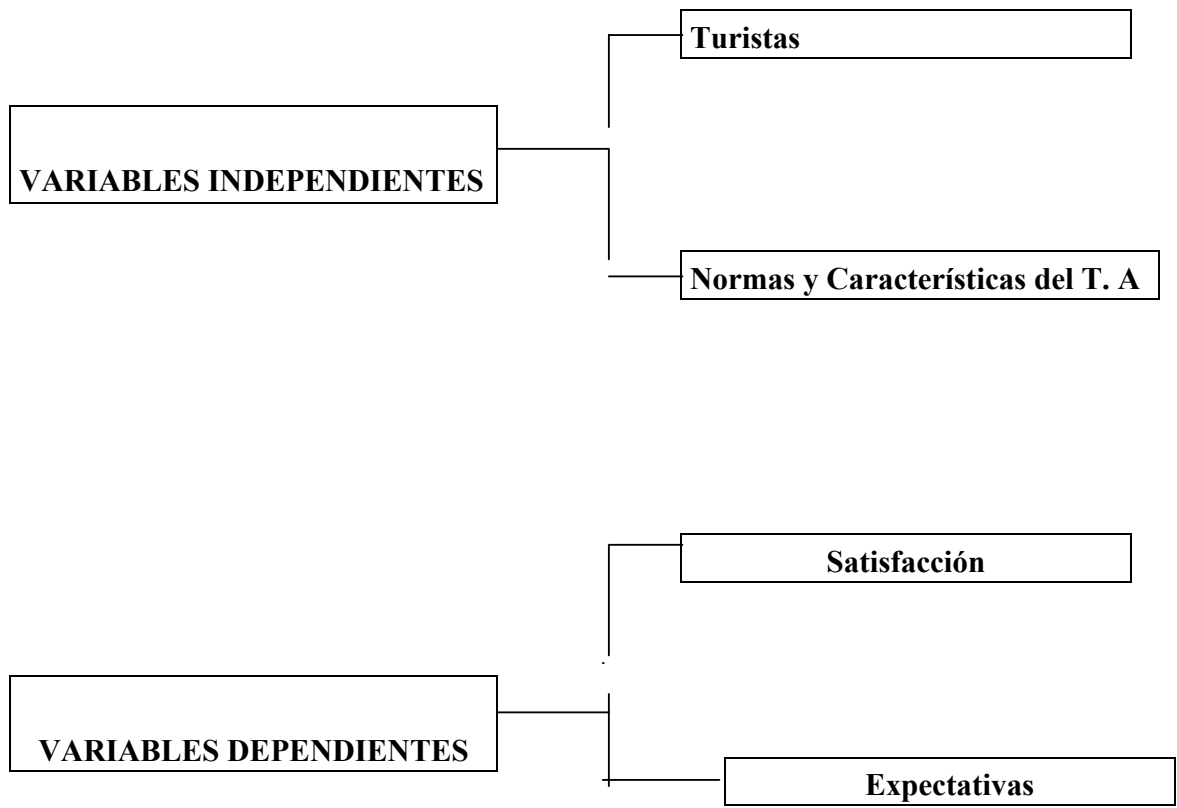
Para realizar la investigación se utilizó el método Survey ya que se efectuaron las siguientes etapas:

1. **La elaboración del cuestionario:** los cuestionarios se elaboraron según claros objetivos de investigación, redacción y orden de las preguntas. Se hicieron de acuerdo con la metodología científica.

2. **El plan de muestreo:** Fue diseñado de manera que definiera una muestra aleatoria que diera iguales oportunidades a cada individuo de la población en estudio de ser seleccionado;
3. **La colecta de datos:** Fue realizada por las autoras de la investigación cuidadosamente entrenadas en técnicas de entrevistas. Todo el trabajo de campo fue verificado para evitar fraudes.
4. **El procesamiento** de los datos recolectados fue verificado para garantizar precisión.
5. **El análisis estadístico** y los procedimientos para evaluación de la coherencia y distribución de los datos precede la elaboración del informe y se plasmaron los resultados en la investigación.



### C. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES



## D. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Los dos tipos de variables, las dependientes y las independientes se operacionalizaron para transformar lo teórico en operativo y así medimos y manejamos nuestras variables.

### Variables Independientes

VARIABLE	SUB-VARIABLE	INDICADORES
Turistas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Edad</li><li>- Sexo</li><li>- Nacionalidad</li><li>- Estudiantes</li><li>- Extranjeros</li><li>- Ingresos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Grupos de edades</li><li>- Masculino, femenino</li><li>- Región de origen</li><li>- Nacionalidad</li><li>- Grupos de ingresos</li></ul>
Normas y Características del T. aventura		<ul style="list-style-type: none"><li>- Cuales</li><li>- Como</li><li>- Por que</li><li>- Para que</li></ul>

### Variables Dependientes

VARIABLES	SUB-VARIABLES	INDICADORES
Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tipo de Servicio</li><li>- Calidad del servicio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Buena</li><li>- Mala</li><li>- Regular</li></ul>
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Servicio Esperado</li><li>- Seguridad Esperada</li><li>- Etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Las cumplió</li><li>- No las cumplió</li><li>- regular</li></ul>

## E. ENLACES DE VARIABLES

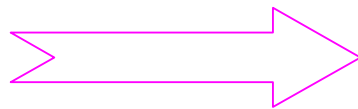
Después de identificar y operacionalizar cada una de las variables se realizó el confrontamiento de los datos, es decir, se efectuaron cruces o enlaces entre las diferentes variables para determinar el grado de asociación que existe entre dos variables determinadas, así mismo sirvieron de base para la obtención de las conclusiones del análisis.

CRUZAMIENTOS (variables independientes).

- ◆ Edad – Sexo
- ◆ Sexo - visita
- ◆ Sexo – actividades que realizan
- ◆ Actividad - servicio
- ◆ Sexo – volvería a visitar
- ◆ Sexo – país.

CRUZAMIENTOS (variables dependientes e Independientes).

- ◆ Edad
- ◆ Sexo
- ◆ Extranjeros
- ◆ Nacionales
- ◆ estudiantes



Satisfacción y Expectativas

- ✓ Con toda las variables independientes se realizaron cruces con las variables dependientes satisfacción y expectativas

CRUZAMIENTO (variables dependiente con dependiente)

- ◆ Satisfacción – expectativas

## F. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN

La población que se utilizó para la investigación fue todos los turistas que visitaron el Volcán Mombacho en los meses de Enero a Diciembre del año 2001. Se trabajó la población del año 2001 ya que es la información estadística más actual sobre el ingreso de turistas al Volcán Mombacho y esto ayudó a que los resultados fueran lo más acertado y actualizado posible.

### Estadística Mensual de Visitantes de la Reserva Natural Volcán Mombacho 2001

MES	NIÑOS	NACIONALES	EXTRANJEROS	SUMA
Enero	179	938	551	<b>1,668</b>
Febrero	259	999	461	<b>1,719</b>
Marzo	284	1,243	652	<b>2,179</b>
Abril	268	1,887	325	<b>2,480</b>
Mayo	270	1,150	148	<b>1,568</b>
Junio	209	1,095	205	<b>1,509</b>
Julio	391	1,466	366	<b>2,223</b>
Agosto	358	1,541	435	<b>3,334</b>
Septiembre	105	1,001	180	<b>1,286</b>
Octubre	94	633	233	<b>960</b>
Noviembre	398	746	230	<b>1,374</b>
Diciembre	437	1,616	382	<b>2,435</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3,252</b>	<b>14,315</b>	<b>4,168</b>	<b>21,735</b>

## G. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Debido a que la población era muy amplia se hizo casi imposible estudiar a cada uno de los turistas a investigar, por ello se hizo necesario extraer de la población un número menor de turistas que representen las características o variables de la población que se interesa analizar, es decir, que se extrajo de la población la muestra a la que se le aplicó el estudio.

Ya obtenida la muestra a través de la fórmula estadística que se utilizó cuando se conoce la población, el tipo de muestreo que le aplicamos a esa muestra fue el Muestreo Aleatorio Simple ya que se tomó aleatoriamente a cada uno de los turistas, en este caso los que visitan el volcán Mombacho en busca de turismo de aventura (unidad de observación), que se analizó en la investigación

Z = Nivel de Confianza	Z = 95% = 1.96
Q = Fracaso	Q = 0.5
E = Error Muestral	E = 10%
N = Población	N = 21,735
P = Éxito	

$$n = \frac{N Z^2 PQ}{(N-1)E + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{21.73 \quad (1.96)^2 \quad (0.5) (0.5)}{(21,735 - 1) (0.10)^2 + (1.96)^2 - (0.5)(0.5)}$$

$$n = 95.6 = 96 \text{ turistas}$$

## H. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

### Matriz de Datos

<b>VARIABLE</b>	<b>SUB-VARIABLE</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>INTRUMENTOS</b>
Turistas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sexo</li><li>- Edad</li><li>- Nacionales</li><li>- Extranjeros</li><li>- Ingreso</li></ul>	Turistas	<b>Encuestas</b>
Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tipo de servicio</li><li>- Calidad del servicio</li></ul>	<b>Turistas</b>	<b>Encuestas</b>
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Servicio esperado</li><li>- Seguridad esperada</li><li>- Otros</li></ul>	<b>Turistas</b>	<b>Encuestas</b>
Normas y características del T. Aventura		Expertos	<b>Entrevistas</b>
Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tipo de servicio</li><li>- Calidad del servicio</li></ul>	Observador	<b>Observación</b>

## **I. DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

### **CUESTIONARIO**

Para recoger la información necesaria para cumplir con los objetivos específicos relacionados con el turista se utilizó cuestionarios los cuales estaban destinados a responder a los objetivos de la encuesta. Las encuestas ayudaron a recopilar la información necesaria. Las encuestas fueron aplicadas a los turistas que visitan el volcán Mombacho en busca de turismo de aventura, con el fin de conocer y dar a conocer los tipos de turistas que visitan el Volcán Mombacho así como también qué expectativas tenían al visitar el Mombacho y qué tanto se lograron satisfacer esas expectativas.

El objetivo al que se le dió cumplimiento a través de encuestas fue:

- ✓ Identificar cuales son las expectativas de los turistas que visitan el Volcán Mombacho en busca de turismo de aventura.

Las encuestas cumplieron y dieron respuestas ya que a través de ella se logró conocer qué fue lo que le gustó y no le gustó al turista que visitó el Volcán y así mismo con la recopilación de estos datos se logró dar recomendaciones de cómo mejorar las actividades de turismo de aventura que se realizan actualmente en el Volcán Mombacho para que éstas logren ampliar la satisfacción de las expectativas de los turistas.

Para la elaboración de la encuesta se tomó en cuenta todas las variables, subvariables e indicadores logrando así redactar las preguntas de manera que cubrieran todas las interrogantes y poder responder a los propósitos antes mencionados.

Las encuestas se estructuraron siguiendo un orden cronológico para facilitar o permitir al encuestado ordenar sus ideas. Las encuestas fueron entregadas a cada uno de los turistas previamente escogidos por medio del plan de muestreo.

## ENTREVISTAS

Para lograr los fines esperados de la investigación, además, de realizar encuestas se tuvo que obtener testimonios orales sobre algunos datos que se necesitaban para la investigación y esto se obtuvo a través de entrevistas con expertos ya que éstos tienen una larga trayectoria y experiencia en la información que se recopiló, para esto se elaboró un cuestionario previamente planificado y con horarios establecidos ya que para tener una entrevista con estas personas fue necesario realizar una cita previa.

Los objetivos a los que se le dieron respuestas a través de las entrevistas con expertos fueron:

- ✓ Identificar las características que tienen los proyectos de turismo de aventura.
- ✓ Describir las características que tienen las actividades de turismo de aventura del Volcán Mombacho.
- ✓ Describir cuáles son las razones que impiden que se realice un buen turismo de aventura y que no permiten que se vuelva competitivo con el de otros países.

Las entrevistas con expertos nos permitieron conocer y describir con exactitud las respuestas a estos objetivos. La entrevista fue dirigida, guiada o estructurada ya que las preguntas que se hicieron a los expertos se llevaron elaboradas con anterioridad y tomando en cuenta solamente las interrogantes que se necesitaron para la investigación.

Para realizar las entrevistas primero se le dio a conocer al entrevistado los objetivos de la entrevista para que este se diera cuenta de la importancia que tenía para esta investigación la información que nos brindara, luego se realizaron las preguntas con el orden en que fueron establecidas para extraer el máximo de información sobre las variables del estudio; para captar toda la información que nos brinde el entrevistado se hizo por medio de una grabadora para no dejar escapar ningún dato de relevancia que interesara. Al finalizar se agradeció al entrevistado por su colaboración y se constataron los resultados de la misma a fin de asegurar que todo estuviera en orden.



Es importante recalcar que a los objetivos restantes de la investigación se les dió cumplimiento o repuesta cuando estuvo terminada la investigación. Estos objetivo fueron los siguientes:

- ✓ Presentar información importante y necesaria para la elaboración de proyectos de turismo de aventura que se realicen en Nicaragua y proyectos ya existentes.
- ✓ Elaborar sugerencias sobre cómo mejorar las actividades de turismo de aventura en el Volcán Mombacho y de proyectos futuros.

Cuando nos referimos a información importante son todos los datos que se proporcionaron por medio de toda la recopilación teórica que se realizó en nuestra investigación así como también la información que obtuvimos de las encuestas y las entrevistas. Todo ésto respondió al objetivo de dar a conocer información importante y necesaria para la elaboración de proyectos de turismo de aventura.

## **OBSERVACIÓN**

Antes de la elaboración de los otros instrumentos de medición se realizaron dos tipos de observaciones, observación directa no participante y observación directa participante en las instalaciones del Volcán Mombacho para conocer el tipo de servicio así como la calidad de los servicios que ellos le brindan a los turistas. La observación se realizo de una manera guiada ya que se estaban observando las siguientes variantes o características de los servicios.

La observación directa no participante se realizó antes de empezar a realizar la investigación.

➤ **Tipo y calidad en el servicio**

1. Qué tan profesionales o que tan capacitados son los guías turísticos que atienden a los turistas.
2. Qué tan seguros son los equipos que se le colocan a los turistas o visitantes para que realicen los diferentes tipos de turismo de aventura (canopy, senderismo, ascenso al volcán.
3. Si el área donde se realizan estas actividades de turismo de aventura es segura para los turistas.

Estos fueron los parámetros que observamos en las diferentes actividades de turismo de aventura del volcán Mombacho. Según los resultados que obtuvimos de esta observación, elaboramos los demás instrumentos tales como encuestas y entrevistas con los expertos en turismo de aventura y claro siguiendo nuestros indicadores.

## **RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA NO PARTICIPANTE**

Logramos observar que los guías no están totalmente capacitados para guiar a los turistas ya que éstos no tienen un total dominio de las actividades que realizan y tampoco logran calmar las inquietudes que tienen los turistas de las áreas en que están ubicadas las actividades de turismo de aventura. Sin embargo, son muy cordiales y con toda la disposición de ayudar a cada uno de los visitantes. Pero lo que estos guías turísticos necesitan es capacitación para poder realizar su trabajo tal y como debe ser y así lograr satisfacer o aumentar el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el volcán Mombacho en busca de turismo de aventura.

Otra de las cosas que observamos es que los instrumentos que utilizan son bastante seguros para los turistas que realizan la actividad del canopy ya que para Éste se necesitan mecates para deslizarse y algunas fajas con ganchos para que las personas puedan disfrutar de la actividad, pero alguna de estas fajas están un poco viejas y necesitan ser reemplazadas por unas nuevas pero en general los instrumentos que observamos están bastante bien y cumplen con los requisitos de seguridad de los visitantes al momentos de realizar la actividad (canopy).

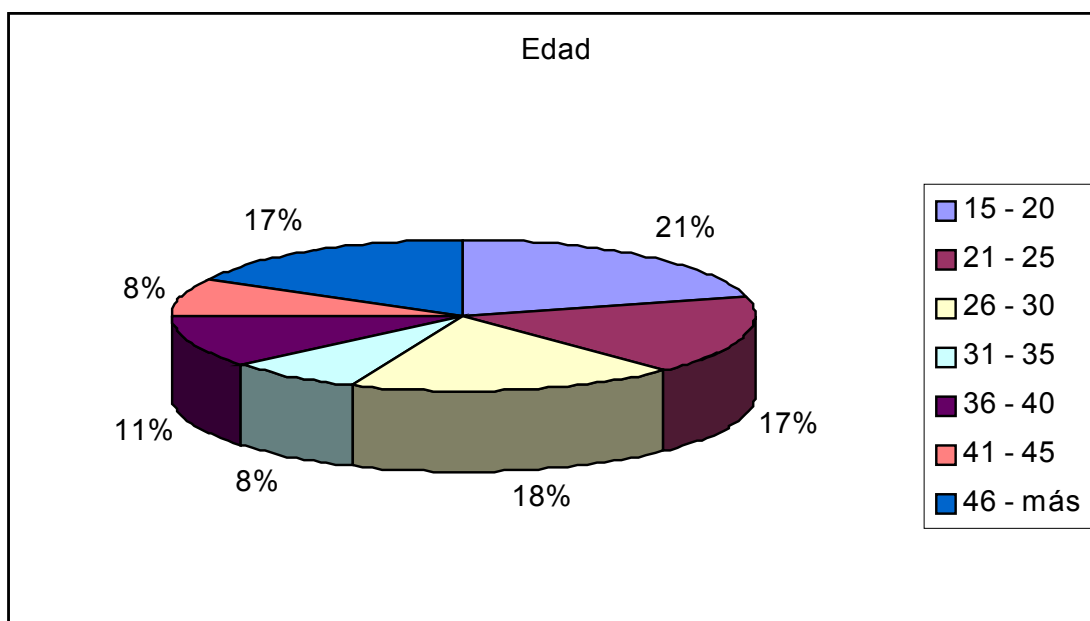
Es importante mencionar que para las otras actividades de turismo de aventura que se realizan en el volcán Mombacho como el senderismo y el ascenso no necesitan de ningún instrumento especial para realizarlos y, además, el vestuario que recomiendan utilizar lo llevan puesto los visitantes. Alguno de ellos son: Zapatos cómodos, ropa cómoda, gorra o sombrero para que el sol no cause insolación y otros.

#### IV. ANÁLISIS DE LOS DATOS

##### 1. Edad

Edad

Edad	Frecuencia	%
15 - 20	21	21.0
21 - 25	17	17.0
26 - 30	18	18.0
31 - 35	8	8.0
36 - 40	11	11.0
41 - 45	8	8.0
46 - más	17	17.0
Total	100	100.0

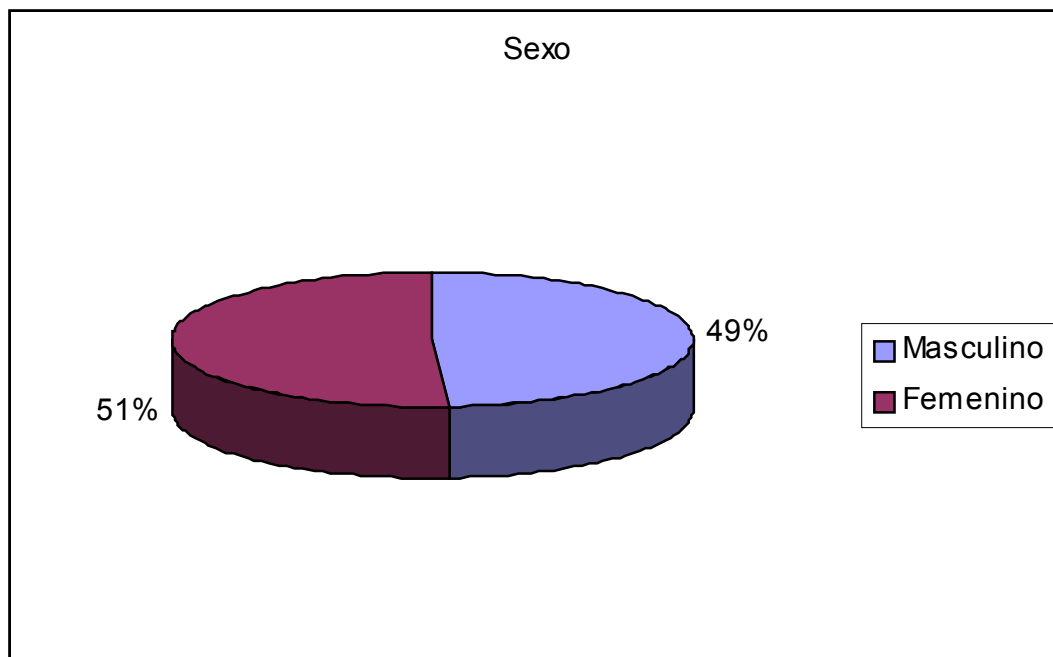


- Se observa que el mayor porcentaje de las personas que visitan el volcán Mombacho se encuentra en los rangos de 15 a 30 años de edad con un 56% del 100% de las personas que realizan las actividades de turismo de aventura.

## 2. Sexo

**Sexo**

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	49	49.0
Femenino	51	51.0
Total	100	100.0

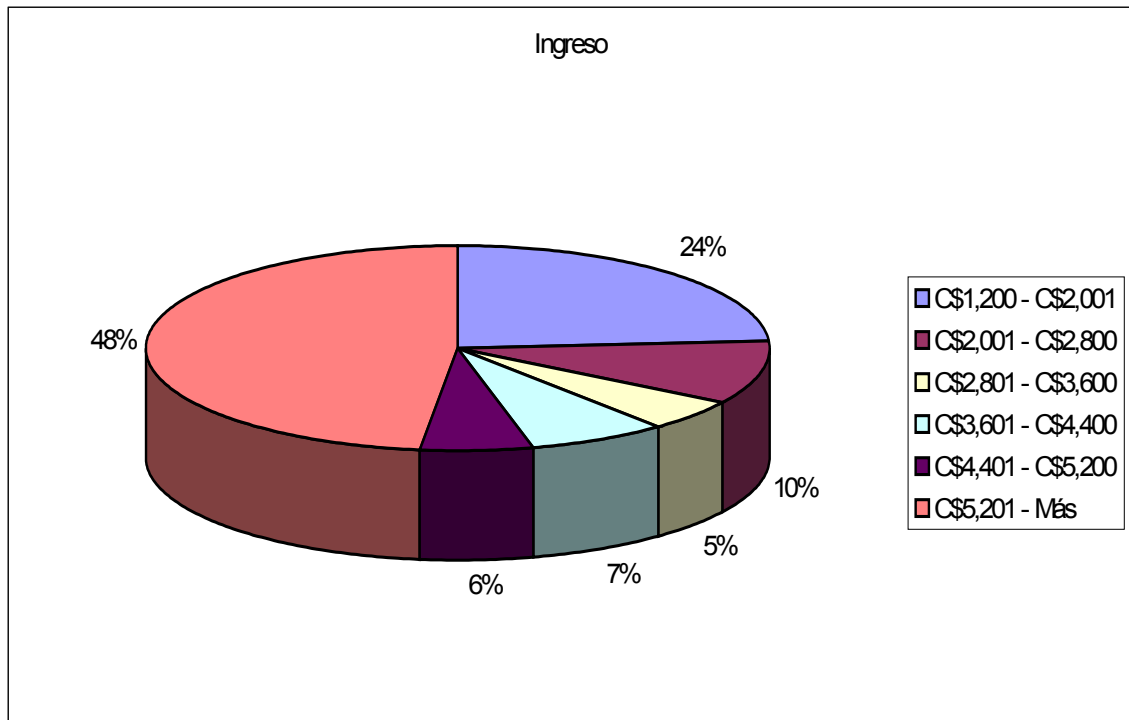


- De las 100 personas que contestaron a nuestras preguntas un 51% fueron mujeres y un 49% hombres, por consiguiente, existe una diferencia mínima del 2% por lo tanto el sexo no es un determinante para realizar turismo de aventura.

### 3. Ingreso Mensual

Ingreso

Ingreso	Frecuencia	%
C\$ 1,200.00 - C\$ 2,000.00	24	24.0
C\$ 2,001.00 - C\$ 2,800.00	10	10.0
C\$ 2,801.00 - C\$ 3,600.00	5	5.0
C\$ 3,601.00 - C\$ 4,400.00	7	7.0
C\$ 4,401.00 - C\$ 5,200.00	6	6.0
C\$ 5,201.00 - Más	48	48.0
Total	100	100.0

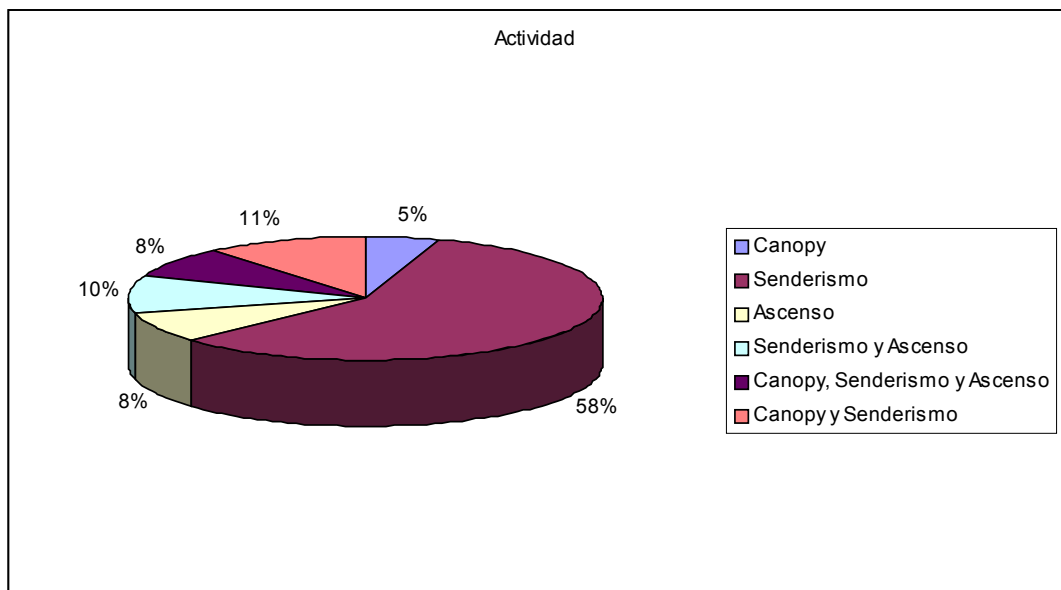


- Un 48% de los turistas que realizaron las actividades de aventura en el Volcán Mombacho tienen un ingreso superior a 5,200 córdobas, lo cual indica que las personas que realizan este tipo de turismo son de clase media alta o de alto ingreso económico.

- 4. ¿Qué actividades de turismo de aventura vino a realizar al volcán Mombacho?

**Actividad**

Actividad	Frecuencia	%
Canopy	5	5.0
Senderismo	58	58.0
Ascenso	8	8.0
Senderismo y Ascenso	10	10.0
Canopy, Senderismo y Ascenso	8	8.0
Canopy y Senderismo	11	11.0
Total	100	100.0

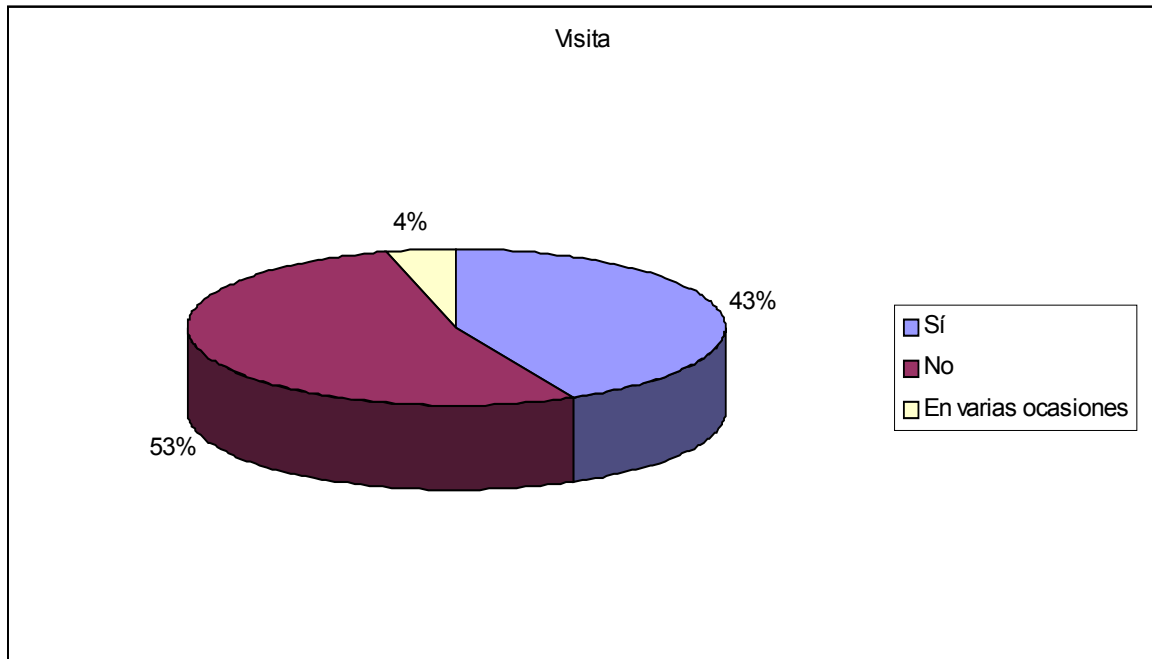


- Se puede notar que el mayor porcentaje de turistas realiza senderismo y que solamente un 5% efectúan canopy. Esto indica que las personas visitan más el volcán Mombacho como reserva biológica y no como un lugar donde se puede hacer turismo de aventura, posiblemente por la falta de promoción.
- Un 8% de los turistas realizan todas las actividades de turismo de aventura que existen en el Mombacho.

5. ¿Había visitado el volcán Mombacho en otras ocasiones?

Visita

Visita	Frecuencia	%
Si	42	42.0
No	54	54.0
En varias ocasiones	4	4.0
Total	100	100.0



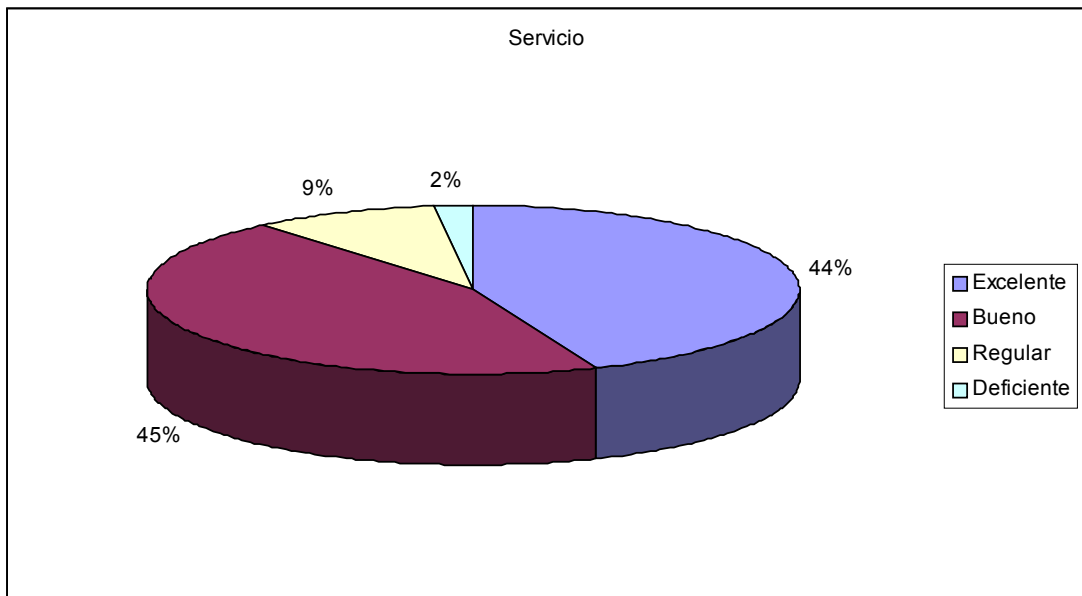
- Se puede apreciar que en su mayoría (53%), los turistas que visitan el Mombacho lo hacen por primera vez y un 43% ya lo han visitado en otras ocasiones, sin embargo, hay un 4% que lo ha visitado en varias ocasiones



6. ¿Considera que el servicio que recibió en las actividades que realizó fue?

Servicio

Servicio	Frecuencia	%
Excelente	44	44.0
Bueno	45	45.0
Regular	9	9.0
Deficiente	2	2.0
Total	100	100.0

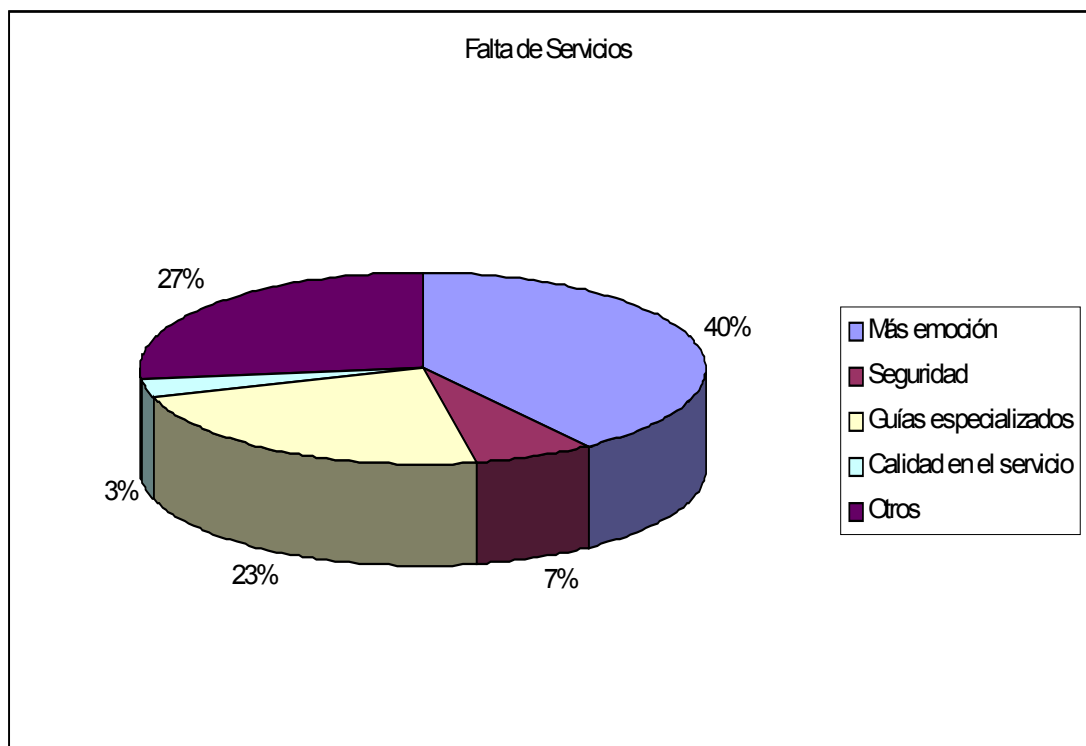


- Un 44% catalogaron las actividades como excelentes, no obstante, un 45% clasificaron las actividades como buenas. Aunque solo exista una diferencia del 1% la mayoría de las personas piensan que a las actividades les falta algo ya que un 9% dijeron que las actividades eran regulares.

7. ¿Cree que le hace falta algo a las actividades de turismo de aventura que realizó?

Falta Servicios

Falta Servicios	Frecuencia	%
Más Emoción	40	40.0
Seguridad	7	7.0
Guías Especializados	23	23.0
Calidad en el Servicio	3	3.0
Otros	27	27.0
Total	100	100.0

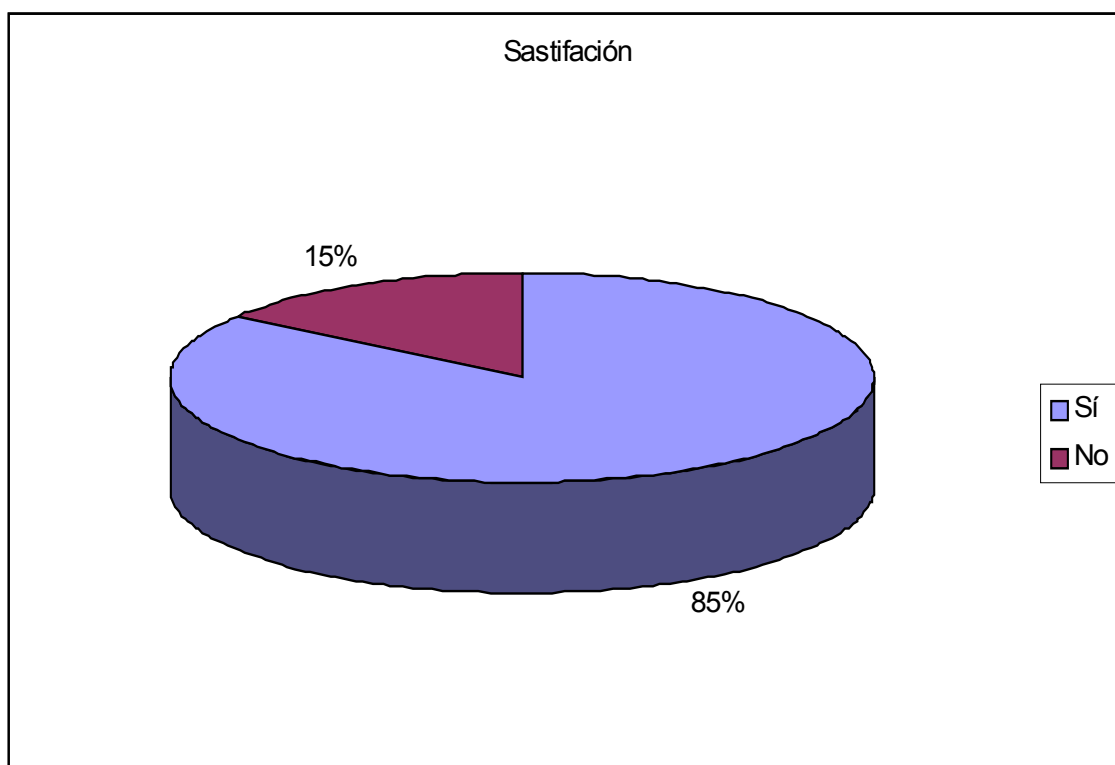


- De un 100% de las personas encuestadas un 40% piensan que a las actividades les hace falta más emoción. Aunque solamente un 3% de los turistas piden mejorar la calidad del servicio un 23% demandan guías especializados
- El 7% de los turistas exigen mayor seguridad en las actividades de turismo de aventura.

### 8. ¿Las actividades que realizó satisficieron sus expectativas?

Satisfacción

Satisfacción	Frecuencia	%
Si	85	85.0
No	15	15.0
Total	100	100.0

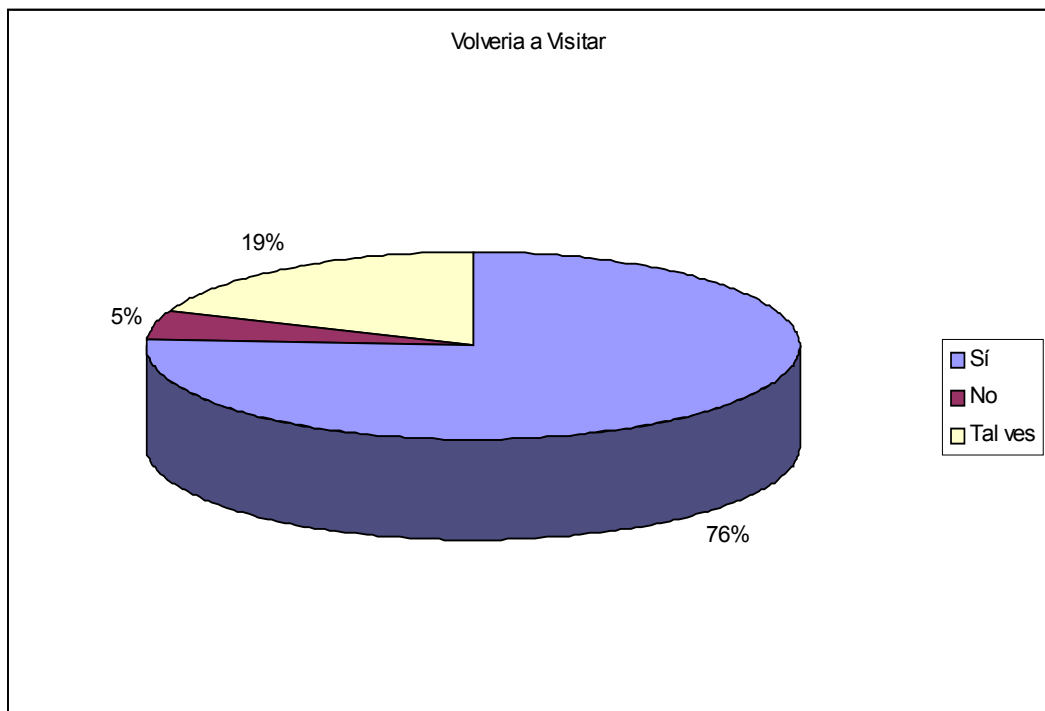


- La mayoría de los turistas contestaron que las actividades satisficieron sus expectativas, no obstante, un 15% de los encuestados expresaron que sus expectativas no fueron satisfechas. Si ésto lo relacionamos con la tabla anterior podemos apreciar que los turistas opinan que a las actividades les hace falta muchas cosas entre ellas seguridad, guías especializados y otros.

**9. ¿Volvería a visitar el volcán Mombacho para realizar turismo de aventura?**

**Volvería a Visitar**

Volvería a Visitar	Frecuencia	%
Si	76	76.0
No	5	5.0
Tal ves	19	19.0
Total	100	100.0

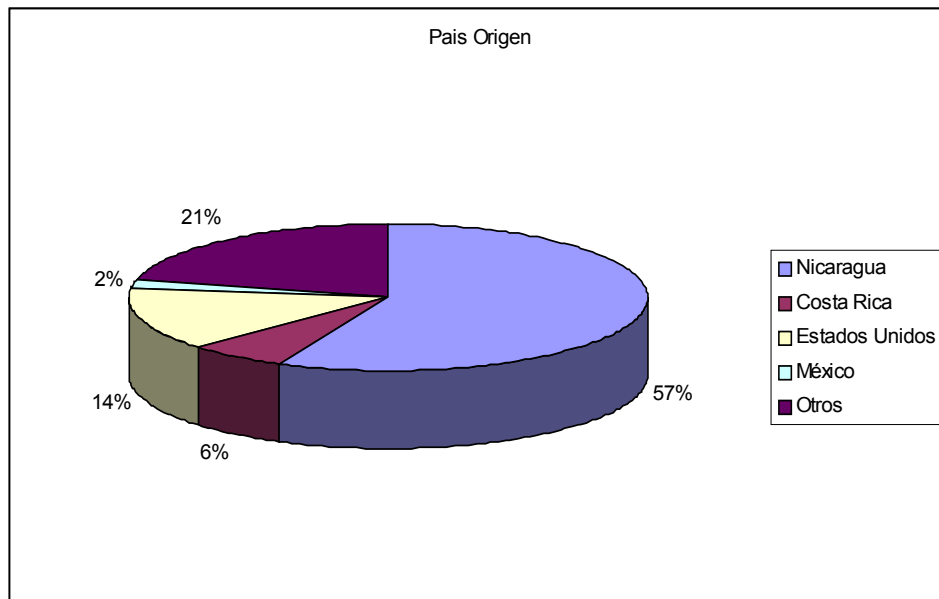


- Esta interrogante dió como resultado que la mayoría de los turistas volverían a realizar las actividades de turismo de aventura, a pesar de ésto un 19% no está seguro ya que contestaron que tal ves lo volverían a visitar.

## 10. país de origen

País Origen

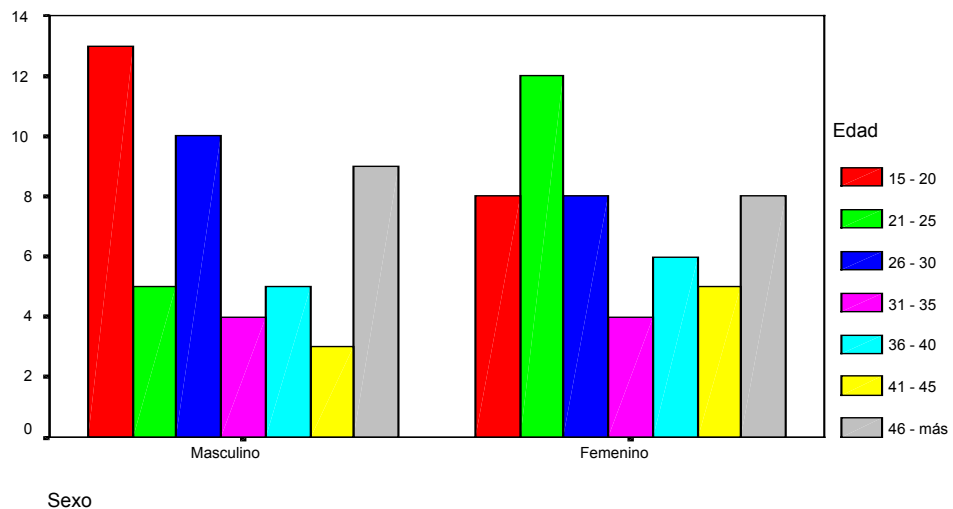
País Origen	Frecuencia	%
Nicaragua	57	57.0
Costa Rica	6	6.0
EE-UU	14	14.0
Mexico	2	2.0
Otro	21	21.0
Total	100	100.0



- De las 100 personas que entrevistamos 57 eran Nicaragüenses y 14 eran de Estados Unidos y el resto pertenecían a otros países. Por lo tanto los nicaragüenses representan gran parte del segmento de mercado que visita el volcán Mombacho en busca de turismo de aventura.

### Sexo vs Edad

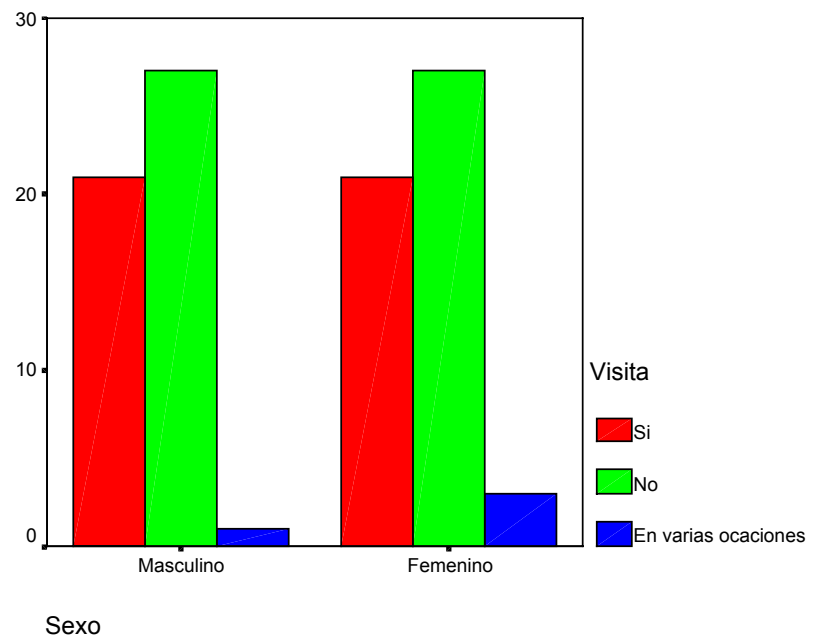
	Edad							Total
	15 - 20	21 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	46 - más	
Masculino	13 13.0%	5 5.0%	10 10.0%	4 4.0%	5 5.0%	3 3.0%	9 9.0%	49 49.0%
Femenino	8 8.0%	12 12.0%	8 8.0%	4 4.0%	6 6.0%	5 5.0%	8 8.0%	51 51.0%
Total	21 21.0%	17 17.0%	18 18.0%	8 8.0%	11 11.0%	8 8.0%	17 17.0%	100 100.0%



- En relación con la edad según el sexo el mayor porcentaje (13%) de hombres se concentra entre el rango de 15 a 20 años de edad y con respecto al de las mujeres el mayor porcentaje (12%) se encuentra en el rango de 21 a 25 años de edad. Esto nos lleva a afirmar que la mayoría de los hombres que visitan o realizan aventura en el Mombacho son menores que la mayoría de las mujeres.
- Se puede apreciar que las personas entre el rango de 45 a más años son muy similares tanto en los hombres como en las mujeres.
- Las personas que se encuentran entre los rangos de 26 a 45 años oscilan entre el 10% y 3%, es decir, en menor cantidad que los otros rangos.

### Sexo vs Visita

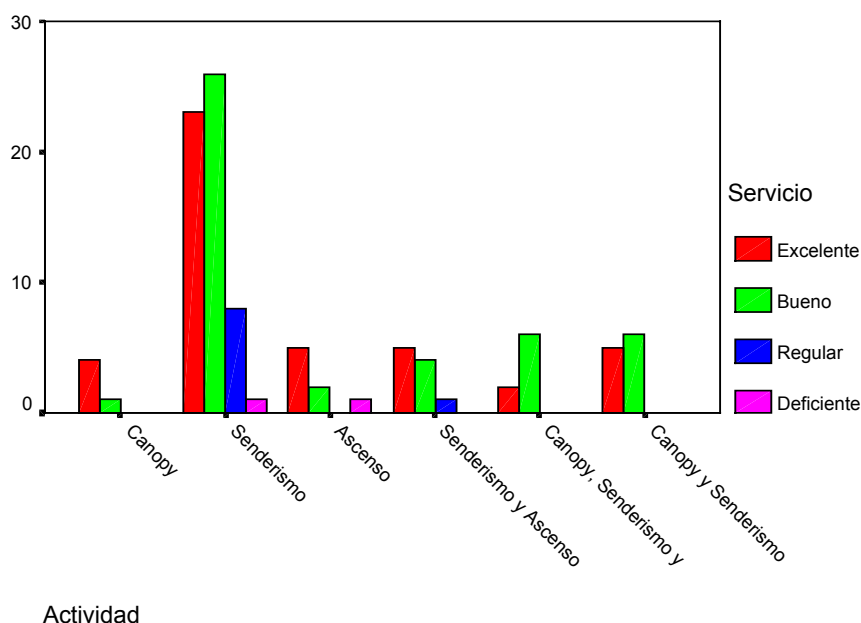
		Visita			Total
		Si	No	En varias ocaciones	
Sexo	Masculino	21 21.0%	27 27.0%	1 1.0%	49 49.0%
	Femenino	21 21.0%	27 27.0%	3 3.0%	51 51.0%
Total		42 42.0%	54 54.0%	4 4.0%	100 100.0%



- El 27% de ambos sexos que encuestamos era su primera vez en el Mombacho, pero un 3% de las mujeres habían visitado el Mombacho anteriormente, a diferencia de los hombres que solamente el 1% lo había visitado.

Actividad vs Servicio

	Servicio				Total
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	
Canopy	4 4.0%	1 1.0%			5 5.0%
Senderismo	23 23.0%	26 26.0%	8 8.0%	1 1.0%	58 58.0%
Ascenso	5 5.0%	2 2.0%		1 1.0%	8 8.0%
Senderismo y Ascenso	5 5.0%	4 4.0%	1 1.0%		10 10.0%
Canopy, Senderismo y Ascenso	2 2.0%	6 6.0%			8 8.0%
Canopy y Senderismo	5 5.0%	6 6.0%			11 11.0%
Total	44 44.0%	45 45.0%	9 9.0%	2 2.0%	100 100.0%

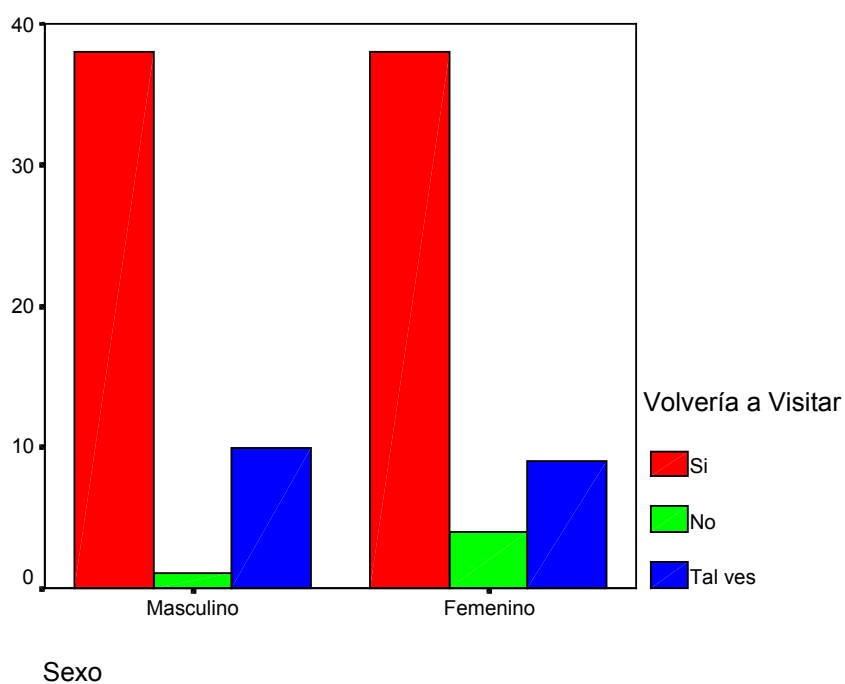


- Un 23 % de los encuestados contestaron que el senderismo era excelente pero un 26% dijeron que los servicios eran buenos, es decir, que aún les hace falta mejorar para llegar a un grado de excelente.
- De 8% de las personas que realizan todas las actividades de aventura, un 6% catalogaron a todas estas como buenas por lo tanto ninguna de ellas logró satisfacer sus expectativas en un 100%.



### Sexo vs Volvería a Visitar

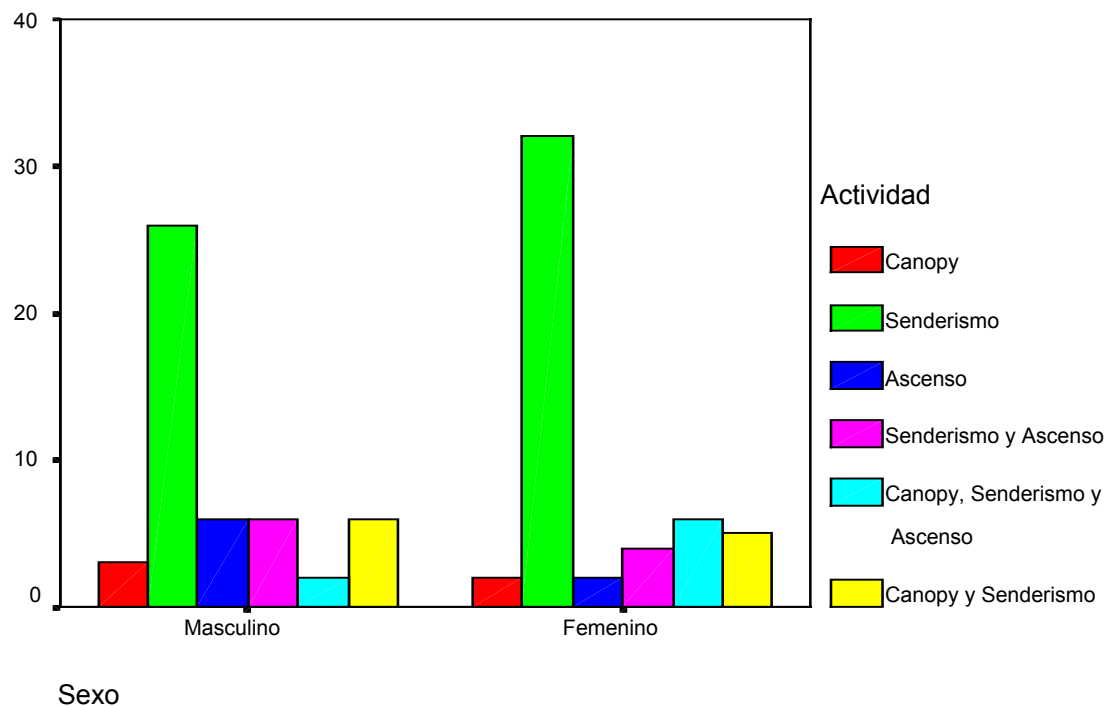
		Volvería a Visitar			Total
		Si	No	Tal ves	
Sexo	Masculino	38 38.0%	1 1.0%	10 10.0%	49 49.0%
	Femenino	38 38.0%	4 4.0%	9 9.0%	51 51.0%
Total		76 76.0%	5 5.0%	19 19.0%	100 100.0%



- Se puede observar que un 4% del sexo femenino encuestado no volvería a visitar el volcán Mombacho. A pesar de eso un 38% de los dos sexos contestaron que si lo volverían a visitar

### Sexo vs Actividad

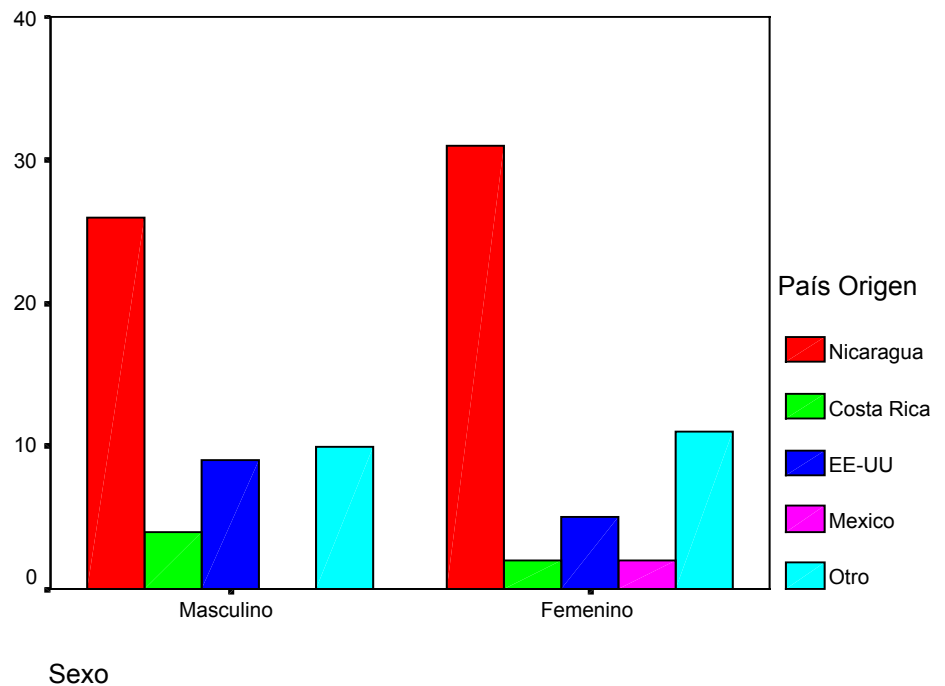
	Actividad						Total
	Canopy	Senderismo	Ascenso	Senderismo y Ascenso	Canopy, Senderismo y Ascenso	Canopy y Senderismo	
Masculino	3	26	6	6	2	6	49
	3.0%	26.0%	6.0%	6.0%	2.0%	6.0%	49.0%
Femenino	2	32	2	4	6	5	51
	2.0%	32.0%	2.0%	4.0%	6.0%	5.0%	51.0%
Total	5	58	8	10	8	11	100
	5.0%	58.0%	8.0%	10.0%	8.0%	11.0%	100.0%



- El 32% de las mujeres realizan senderismo a diferencia de los hombres que solo el 26% realizan senderismo lo cual significa un 6% de diferencia, por lo tanto podemos afirmar que las mujeres gustan más de esta actividad de turismo de aventura que las otras actividades.
- Del 51% de las mujeres encuestadas un 6% de ellas realizan todas las actividades de turismo de aventura del Mombacho.

### Sexo vs País Origen

		País Origen					Total
		Nicaragua	Costa Rica	EE-UU	Mexico	Otro	
Sexo	Masculino	26 26.0%	4 4.0%	9 9.0%		10 10.0%	49 49.0%
	Femenino	31 31.0%	2 2.0%	5 5.0%	2 2.0%	11 11.0%	51 51.0%
Total		57 57.0%	6 6.0%	14 14.0%	2 2.0%	21 21.0%	100 100.0%

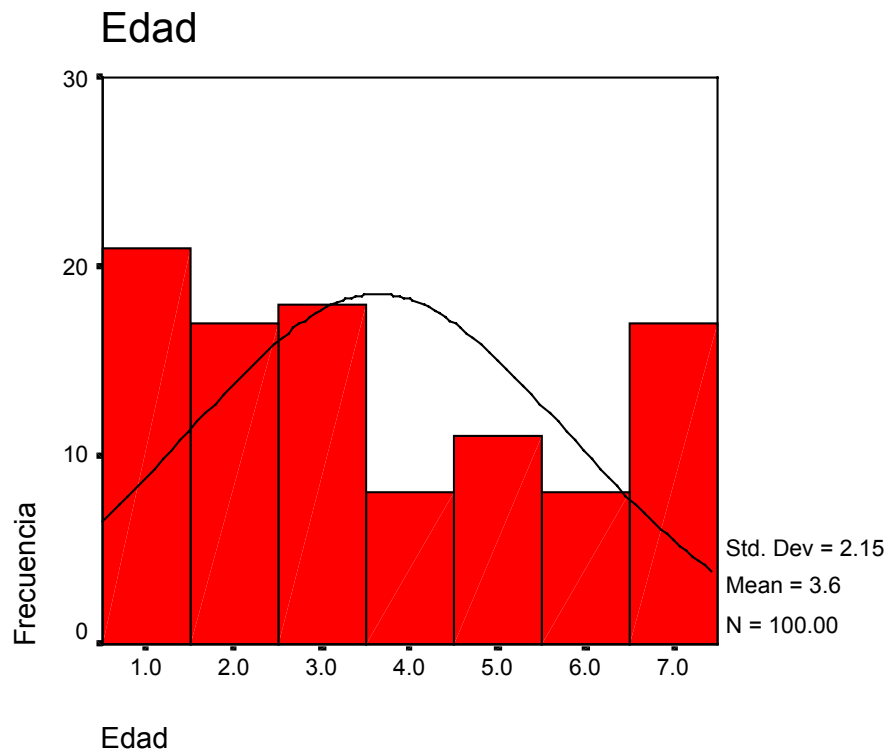


- Se puede notar que el 31% de los Nicaragüenses que visitan el Mombacho son mujeres a diferencia del norte americano que el mayor porcentaje (9%) es de hombres.
- En la opción otros de la pregunta existe una diferencia del 1% entre ambos sexos lo que significa que existen cantidades similares tanto hombres como mujeres de otras nacionalidades que visitan el Mombacho para realizar turismo de aventura

## 1. Edad

### Estadísticas

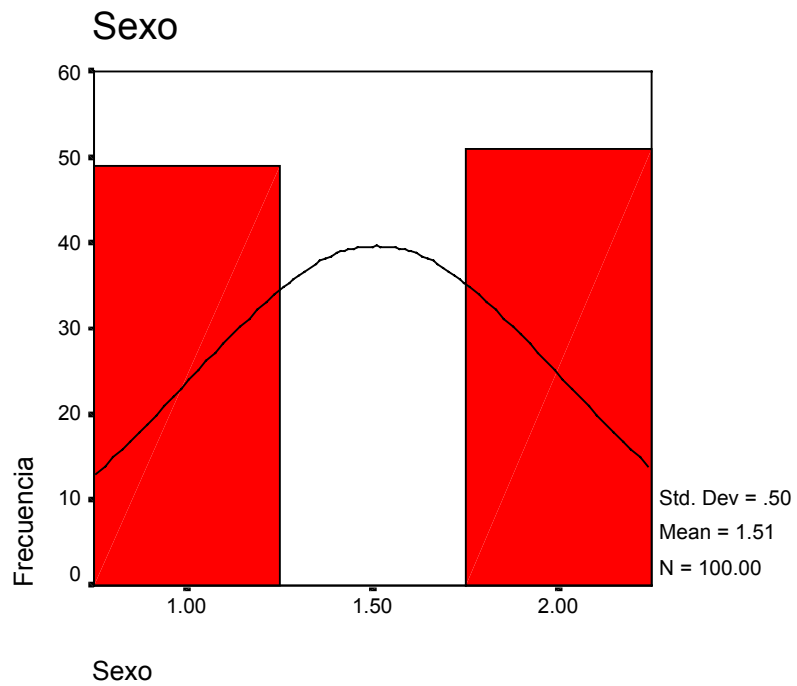
Edad		
Mean		3.63
Median		3.00
Mode		1
Std. Deviation		2.15
Variance		4.62
Percentiles	25	2.00
	50	3.00
	75	5.75



## 2. Sexo

### Estadísticas

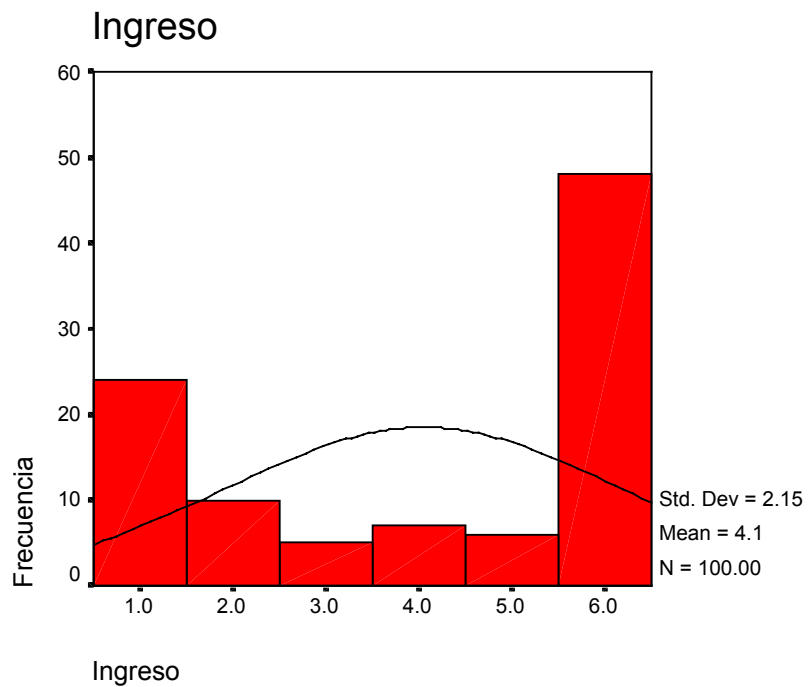
Sexo		
Mean		1.51
Median		2.00
Mode		2
Std. Deviation		.50
Variance		.25
Percentiles	25	1.00
	50	2.00
	75	2.00



### 3. Ingreso Mensual

#### Estadísticas

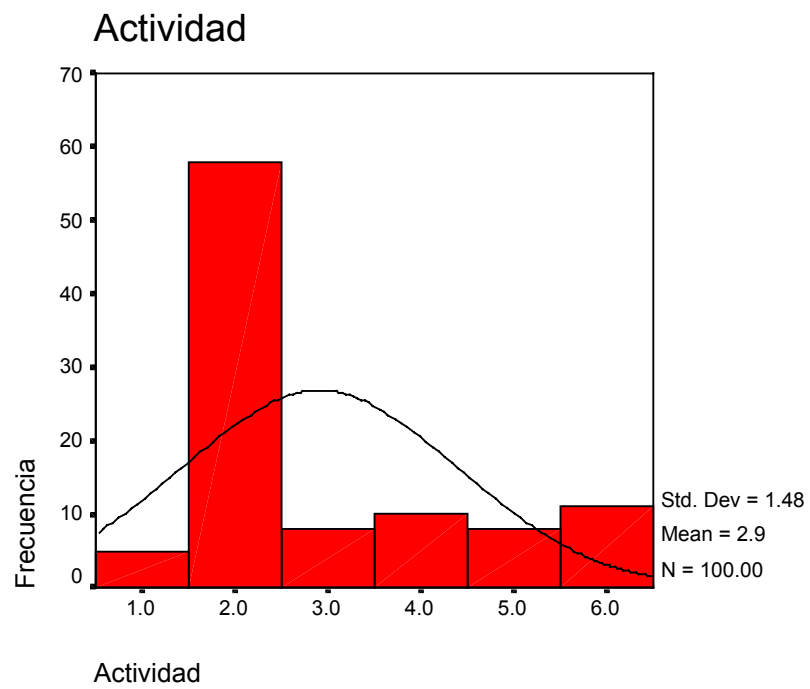
Ingreso		
Mean		4.05
Median		5.00
Mode		6
Std. Deviation		2.15
Variance		4.63
Percentiles	25	2.00
	50	5.00
	75	6.00



#### 4. ¿Qué actividades de turismo de aventura vino a realizar al volcán Mombacho?

##### Estadísticas

Actividad		
Mean		2.91
Median		2.00
Mode		2
Std. Deviation		1.48
Variance		2.20
Percentiles	25	2.00
	50	2.00
	75	4.00

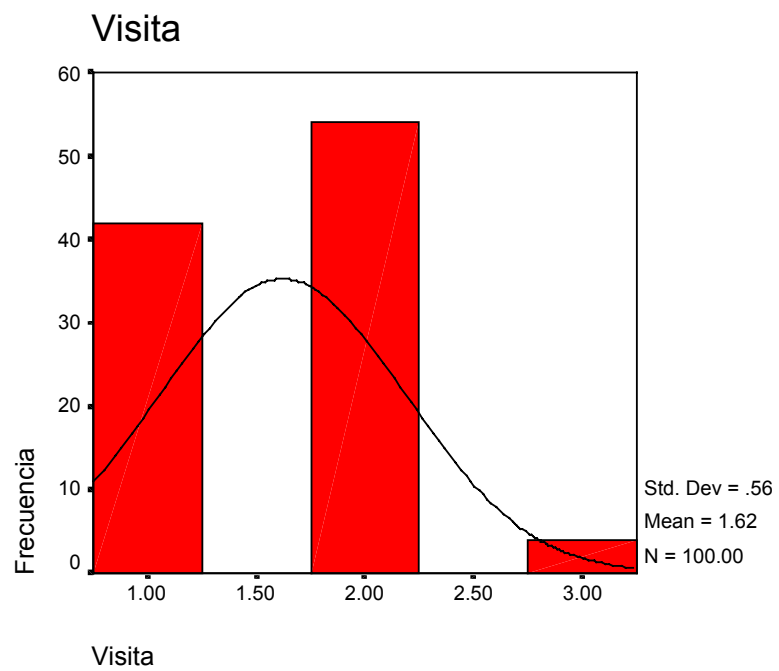


5. ¿Había visitado el volcán Mombacho en otras ocasiones?

**Estadísticas**

Visita

Mean		1.62
Median		2.00
Mode		2
Std. Deviation		.56
Variance		.32
Percentiles	25	1.00
	50	2.00
	75	2.00

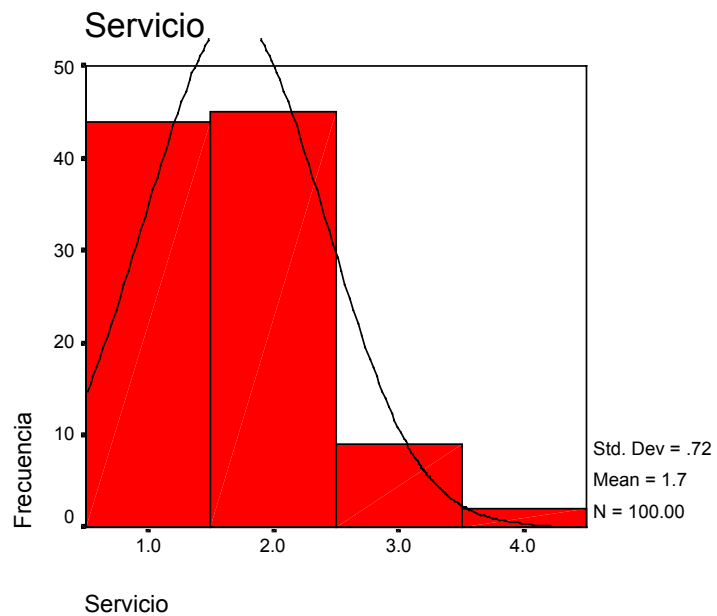




6. Considera que el servicio que recibió en las actividades que realizo fue:

### Estadísticas

Servicio		
Mean		1.69
Median		2.00
Mode		2
Std. Deviation		.72
Variance		.52
Percentiles	25	1.00
	50	2.00
	75	2.00

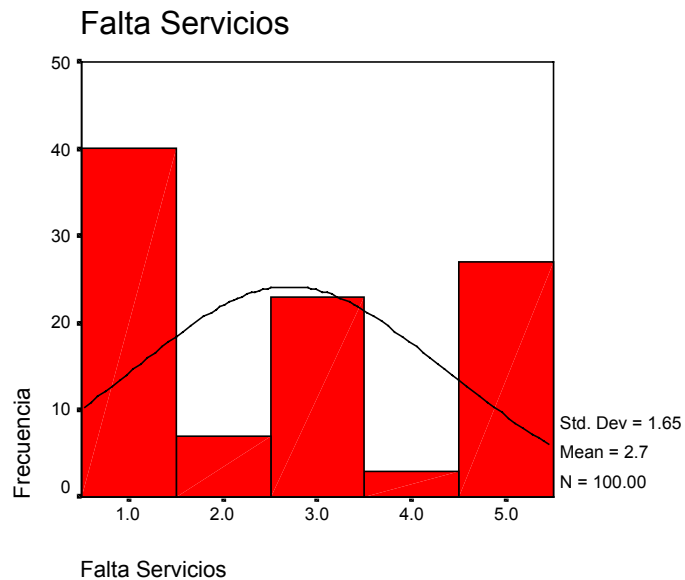


7. ¿Cree que le hace falta algo a las actividades de aventura que realizo?

### Estadísticas

#### Falta Servicios

Mean		2.70
Median		3.00
Mode		1
Std. Deviation		1.65
Variance		2.72
Percentiles	25	1.00
	50	3.00
	75	5.00

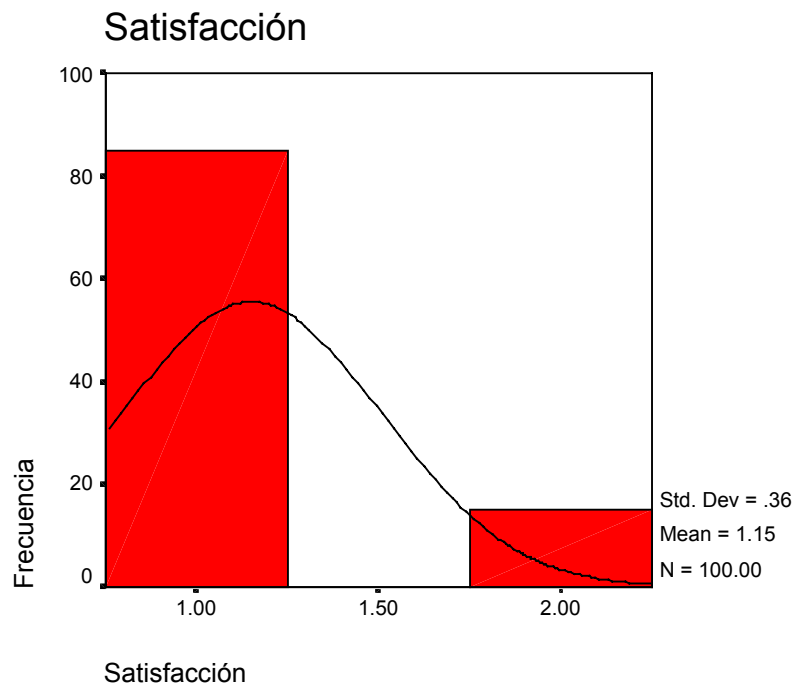


8. ¿Las actividades que realizo satisficieron sus expectativas?

**Estadísticas**

Satisfacción

Mean		1.15
Median		1.00
Mode		1
Std. Deviation		.36
Variance		.13
Percentiles	25	1.00
	50	1.00
	75	1.00



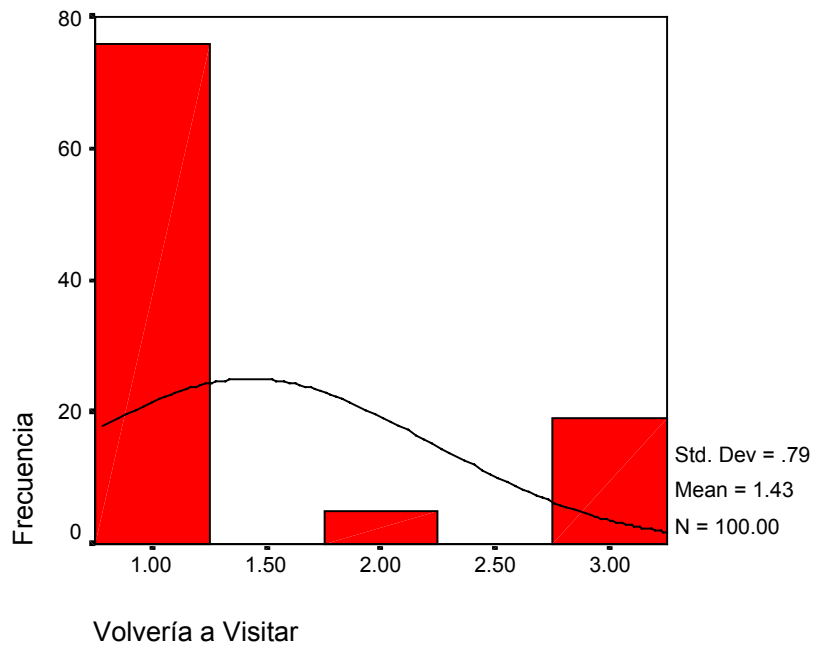
9. ¿Volvería a visitar el volcán Mombacho para realizar turismo de aventura?

**Estadísticas**

Volvería a Visitar

Mean		1.43
Median		1.00
Mode		1
Std. Deviation		.79
Variance		.63
Percentiles	25	1.00
	50	1.00
	75	1.00

Volvería a Visitar

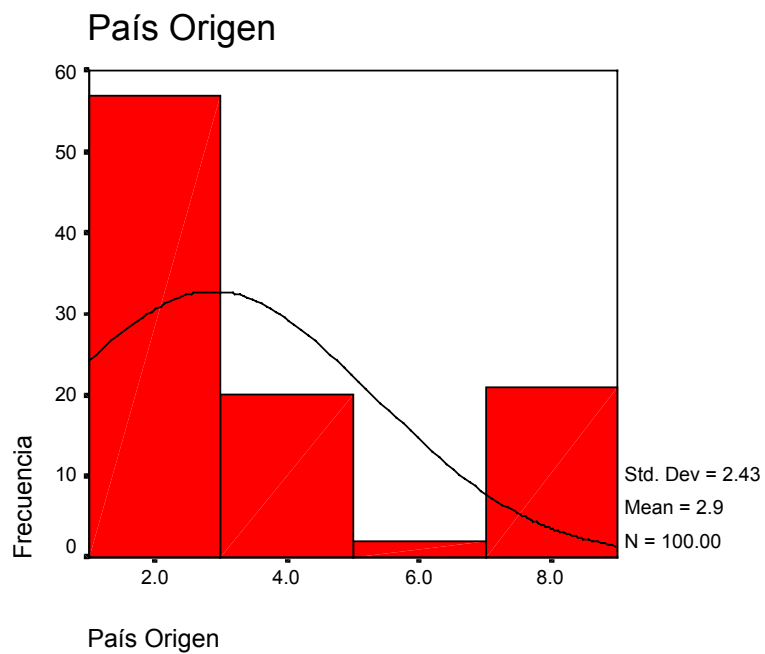


## 10. País de origen

### Estadísticas

País Origen

Mean		2.88
Median		1.00
Mode		1
Std. Deviation		2.43
Variance		5.90
Percentiles	25	1.00
	50	1.00
	75	4.00



## **RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS**

Las entrevistas fueron dirigidas a expertos y propietarios de las actividades de turismo de aventura que se realizan en el volcán Mombacho: Octavio Guerreo de Ecotours, Gian Marcos Palazzo propietario de Mombotours, Rodrigo Porto Carreo propietario de Mombacho canopy tours, Enock Pineda encargado de la Fundación Cocibolca del Mombacho. Todos ellos coincidieron en que:

- La seguridad del turista o visitante es una de las normas más importantes que una actividad de turismo de aventura debe tener.
- Los guías deben de estar un 100% capacitados para poder brindar un servicio que satisfaga las expectativas de los turistas
- Que las actividades de turismo de aventura deben realizarse bajo un plan de administración de riesgo. Para tener un mejor control de los accidentes.
- Que la mejor manera de desarrollar el turismo es realizando actividades innovadoras que atraigan a más turistas y que no causen daños ni a los turistas ni a la naturaleza.
- Que el turismo de aventura que se realiza en el volcán Mombacho puede y debe mejorar para satisfacer mejor las expectativas de los turistas que lo visitan.
- Que todo el personal que desempeña las actividades estén altamente especializados.

**Matriz de Comparación entre las Normas del Modelo de Turismo de Aventura de México con las Actividades que se Realizan Actualmente en el Volcán Mombacho**

NORMAS	ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA		
	Mombotours	Mombacho Canopy tours	Senderos
El equipo disponible es el requerido para la actividad a realizar	✓		No requiere
Los equipos básicos responden a especificaciones establecidas internacionalmente			
El equipo básico de los usuarios se encuentra en condiciones de ser utilizado	✓	✓	No requiere
La preparación del equipo se realiza de acuerdo al número de integrantes por grupo	✓	✓	No requiere
El reporte de mantenimiento del equipo es informado de manera permanente			
El equipo es verificado y colocado en los participantes previo al inicio de la actividad	✓	✓	
Las condiciones especiales de seguridad son informadas a los clientes oportunamente	✓		
Los participantes en el viaje son organizados de acuerdo a sus características y a las condiciones de la actividad	✓	✓	✓
La verificación del manejo del equipo por parte de los clientes se realiza con base en las instrucciones	✓		

Las eventualidades en la realización de la actividad son informadas al cliente para la preservación de riesgos inminentes	✓	✓	✓
Las características y condiciones del viaje son informados previamente al cliente bajo un enfoque de aventura y ecoturismo	✓	✓	✓
La operación del equipo es controlada de acuerdo con criterios de capacidad	✓	✓	
La actividad turística es ejecutada con el conocimiento y experiencia directa en el entorno	✓	✓	✓
El cliente es orientado antes, durante y después de realizar la actividad turística con el fin de cumplir sus expectativas y prevenir accidentes	✓	✓	Antes
Las situaciones de emergencia son atendidas con el equipo necesario y bajo la aplicación de técnicas de rescate y primeros auxilios			
La responsabilidad y seguridad del cliente son ratificadas en la carta de aceptación de riesgos y con un seguro de gastos médicos que otorga la empresa			
Los cambios o cancelaciones en la actividad son notificados al cliente con el fin de mantener su seguridad	✓	✓	✓
Las actividades de turismo alternativo son realizadas con base en las características de los usuarios y de la condición geográfica y ambiental del contexto	✓	✓	✓
La organización y control del personal, equipo e instalaciones se realiza con base en la demanda de la temporada			



El servicio de turismo de aventura y ecoturismo se complementa con información a los usuarios de las características ambientales y socioculturales del entorno donde se realiza la actividad	✓		
La trayectoria del viaje de turismo de aventura incluye la realización de actividades de preservación ambiental			
La información proporcionada a los clientes consideran aspectos de carácter histórico, cultural referentes los patrimonios de la comunidad	✓		
Las actividades son promovidas con los clientes bajo características de bajo impacto ambiental	✓	✓	✓
Las áreas ecológicas son visitadas bajo condiciones de capacidad			✓
Después de que el cliente realiza las actividades de turismo de aventura se piden comentarios y opiniones escritas y conversadas	✓	conversadas	

## V. CONCLUSIONES

- El instituto Nicaragüense de turismo INTUR como ente regulador del turismo en Nicaragua no ha creado una norma de técnicas de competencia laboral, la cual le permitiría evaluar y controlar el desarrollo de actividades de Turismo de aventura. EL INTUR solamente tiene ciertos requisitos tales como el monto de la inversión que se va a realizar, la documentación necesaria para los trámites de permisos o de impuestos que se deben de pagar, unas guías generales para la presentación de proyectos de desarrollo turístico y así como también proporcionar información sobre los beneficios de la ley 306 de incentivos turísticos.
- El volcán Mombacho es un área que posee un gran potencial latente para un buen desarrollo del Turismo de Aventura. Por otro lado el Mombacho tiene una posición geográfica estratégica, con panoramas impresionantes y muchos recursos naturales; Lo que sustenta el gran potencial que se le ha atribuido, sin embargo, en el Mombacho se realizan actividades de turismo de aventura que cumplen únicamente con las características mínimas o básicas para ser realizadas y no con un modelo de desarrollo de turismo de aventura que se aplique a los estándares internacionales para así brindar un mejor servicio y lograr ser competitivos con otros países.
- Gracias a la investigación y a todos los instrumento de medición que se utilizaron tales como la encuesta y las entrevistas se logró dar a conocer que en la actualidad las actividades de turismo de aventura que se realizan en el volcán Mombacho no llenan en su totalidad las expectativas de los turistas que los visitan, es decir que se mostró la validez de nuestra hipótesis y así mismo esta investigación es un aporte para que los proyectos se desarrollen de una manera adecuada y proyectada a satisfacer las expectativas de los turistas que buscan un verdadero turismo de aventura en el volcán Mombacho.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **DUEÑOS, ADMINISTRADORES Y PERSONAL DE LOS PROYECTOS DE TURISMO DE AVENTURA**

- Implementar políticas de manejo que regulen y normalicen la capacidad de carga de visitantes en todas las actividades de turismo de aventura que se realicen y no sólo en los senderos como actualmente se está haciendo en el Mombacho.
- Los propietarios de los proyectos deben promover la capacitación constante de sus empleados para estar acorde con los estándares internacionales.
- Todos los involucrados en la realización de las actividades deben tener conocimiento de al menos un segundo idioma ya que es importante por la interacción que existe con personas extranjeras
- La seguridad debe ser para todos los proyectos que realicen actividades de turismo de aventura, la característica más importante, por esto cada uno de ellos debe realizar un plan de administración de riesgo y protección de los visitantes.
- Una de las recomendaciones que no se puede obviar es el uso de botiquines. Cada uno de los guías que efectúan las actividades debe llevar con él siempre un botiquín debidamente equipado para estar preparado para cualquier accidente inesperado que ocurra en el área en que se realizan las actividades de turismo de aventura.
- Tener cerca del área de las actividades, un médico que pueda atender los accidentes o situaciones de emergencia que necesiten de cuidados más allá de técnicas de rescate y primeros auxilios
- Los guías siempre deben de portar un radio para mantener comunicación con el área de recepción de los turistas.

- Todos y cada uno de los proyectos deben de tener un control de renovación de equipo y de las horas vida de estos.
- Es indispensable que las empresas prestadoras de estos servicios tengan o presenten al turista una carta de aceptación de riesgos y un seguro de gastos médicos.
- El Volcán Mombacho es uno de los recursos naturales más bellos de Nicaragua y con mucho potencial para realizar actividades de turismo de aventura alguna de las actividades que se podrían desarrollar son:
  - ✓ Paseos a caballo
  - ✓ Recorridos en bicicleta
  - ✓ Rapel
  - ✓ Safari de fotografía
  - ✓ Camping
  - ✓ Observación de animales como: serpientes, ranas, murciélagos, monos, etc

#### **MINISTERIOS O AUTORIDADES DEL ESTADO**

- Instar al instituto de turismo INTUR a crear un modelo de desarrollo para la implementación de proyectos de turismo de aventura.
- Instar a las autoridades municipales y al Ministerio de Transporte para la rehabilitación y mantenimiento de vías de acceso a sitios donde se realizan algunas actividades ( ejemplo: el canopy mombotur) a las cuales es muy difícil llegar.

- Una de nuestras sugerencias más importante es crear un modelo de turismo de aventura para que los propietarios de los proyectos lo puedan seguir y logren realizar un turismo de aventura más responsable, a continuación presentaremos el modelo que realizamos.

## **MODELO DE TURISMO DE AVENTURA**

Modelo de Turismo de Aventura basado en la norma 09 de turismo 1997 de México, pero aplicado a la realidad de Nicaragua, es decir, lo que se podría poner en práctica de la norma de México en Nicaragua, como una pequeña propuesta para iniciar un modelo Nicaragüense para que los proyectos ya existentes o los futuros proyectos puedan seguir o realizar para mejorar la satisfacción de las expectativas de los turistas.

Este modelo tiene como propósito orientar a las personas que desempeñan la función de conducir e informar a los clientes que desean realizar actividades de turismo de aventura, en las que se integra la preservación de la naturaleza, la cultura y la historia.

El modelo está dividido en normas que se deben seguir tanto de los proyectos como empresa así como los que lleven acabo las actividades en este caso guías.

- Es importante aclarar que las actividades que se presentan en el modelo son actividades de turismo de aventura que se pueden realizar en algunos sitios de Nicaragua en general. Con esto nos referimos a que estas actividades son para que se tomen en cuenta en cualquier modelo de turismo de aventura que se realice para Nicaragua y no solamente en el Mombacho ya que este tiene potencial solo para algunas de las actividades que contienen las normas.

## ***NORMA #1. Guías***

Requisitos que deben cumplir los guías para ejecutar las diferentes actividades de turismo de aventura que se pueden realizar en Nicaragua.

### **BUCEO**

Para ser guía en esta actividad se debe contar con los siguientes requisitos:

- a) Ser instructor de buceo o asistente de instructor
- b) Haber tomado un curso de soporte básico de la vida y administración de oxígeno para accidentes de buceo.
- c) Mantenimiento y uso del equipo

### **Guías de escala en roca, excursionismo, senderismo y bicicleta de montaña**

Los guías deben constar con conocimiento en las siguientes áreas:

- a) Flora y fauna
- b) Improvisación de refugios y técnicas de campamento
- c) Interpretación de mapas y uso de la brújula
- d) Señales de emergencia
- e) Técnicas para minimizar el impacto ambiental y cultural
- f) Climatología
- g) Mantenimiento y uso del equipo
- h) Cultura regional
- i) Fisiología básica
- j) Nutrición específica.

Además de lo anterior, los guías deben de acreditar los siguientes conocimientos teóricos y prácticos de acuerdo a su especialidad:

- Escala en roca
  - Interpretación de croquis de rutas
  - Colocación de anclaje y armado de reuniones
  - Aseguramiento
  - Ascenso y descenso por cuerdas
  - Progresión de cordadas
  - Rescate y auto rescate en paredes

- **Excursionismo**
  - Interpretación de croquis de rutas en mapas topográficos
  - Manejo de grupos en zonas técnicas
  - Colocación de anclajes
  - Ascenso y descenso por cuerdas
  -
- **Ciclismo de montaña**
  - Preparación y mantenimiento de bicicletas
  - Manejo de grupos en zonas técnicas
- **Senderismo**
  - conocer la ley de protección ambiental
  - concepto de capacidad de carga
  - interpretación de croquis de ruta
  - conocer el área donde se realiza el recorrido
  - primeros auxilios y técnicas de rescate en condiciones específicas
  - manejo ecológico de la basura y desechos contaminantes

#### **Turismo cinegético o caza deportiva**

- Tener conocimiento en temas como:
  - Inducción al turismo
  - Ética cinegética
  - Ciclos biológicos de las especies
  - Conservacionismo ecológico
  - Técnicas de cacería
  - Manejo de armas
  - Interpretación de mapas y uso de brújulas
  - Improvisación de refugios
  - Técnicas de campamento
  - Técnicas de sobrevivencia
  - Mecánica automotriz

## **CANOPY**

- Tener conocimiento en temas como:
  - Ley de protección ambiental
  - Concepto de capacidad de carga y actividades de bajo impacto
  - Antecedentes socioculturales e históricos de la localidad
  - Educación ambiental
  - Manejo ecológico de la basura y desechos contaminantes
  - Primeros auxilios
  - Técnicas de rescate en condiciones específicas
  - Conocimiento de sitios a acudir en caso de emergencia
  - Condiciones ambientales y geográficas del entorno donde se realiza la actividad

## **NORMA # 2. equipo**

Equipo básico e indispensable para realizar las diferentes actividades de turismo de aventura tanto del guía como del turista

## **BUCEO**

- a) El guía debe llevar como mínimo el siguiente equipo:
  - Visor, aletas y tubo respirador
  - Instrumentos de medición de presión de aire, tiempo y profundidad
  - Chaleco compensador de flotabilidad con inflador automático
  - Tanque de buceo lleno con una capacidad mínima de 1,811 Lts./64 pies cúbicos
  - Regulador con fuente alterna de aire
  - Tabla de escritura y lápiz
  - Tablas de buceo
  - Equipo de señalización de emergencias
  - Cuchillo de buceo
  - Brújula sumergible
  - En caso necesario, cinturón lastre con mecanismo de soltado rápido
  - Debe adicionarse el equipo necesario de acuerdo a la característica de la región.



b) El turista debe de llevar como mínimo lo siguiente:

- visor, aletas y tubo respirador
- instrumento de medición de presión de aire, tiempo y profundidad
- chaleco compensador de flotabilidad con inflador automático
- tanque de buceo lleno con una capacidad mínima de 1,415 lts./ 50 pies cúbicos
- regulador con fuente alterna de aire
- en caso necesario, cinturón con lastre con mecanismo de soltado rápido
- debe adicionarse el equipo necesario de acuerdo a las características de la región .

### **ESCALA EN ROCA**

a) equipo individual (para el guía y para el turista):

- arnés
- seguro personal
- tres mosquetones con cuerda de seguridad
- casco (opcional a la zona de escalada)
- descensor
- calzado para la especialidad
- ropa adecuada
- mochila
- lámpara frontal con baterías nuevas y de repuesto
- botiquín de ataque ( solo para los guías)
- sabana termina
- anillo de auto seguro
- saca nueces
- cordeletas (mínimo de 5 mm. de diámetro por dos mts. de largo)
- impermeable
- Bloqueador solar biodegradable factor 20 en adelante.

b) equipo colectivo

- Dos cuerdas de nailon o perlón dinámica de 50 mts de largo x 10.5 mm. de diámetro para el guía, y una adicional por cada participante
- un juego de estopers

- dos juegos de protecciones de levas desde pulga hasta 5 pulgadas
- anillos de nailon o perlón de diferentes tamaños
- botiquín
- mosquetones (para escalada interior 50 y exterior 20)
- manual de procedimiento de la ruta
- accesorios mecánicos y polea

### **BICICLETA DE MONTAÑA**

#### a) Para el guía (equipo individual):

- Bicicleta de montaña en buen estado
- Casco
- Guantes
- Ánfora de agua
- Agua potable
- Botiquín de ataque
- Impermeable
- Cámara de llanta extra
- Bomba de aire portátil
- Extractor de cadena
- Juego de llaves allen
- Estuche de porches para cámara
- Un juego de zapatas de frenos
- Chicote de cambios y de frenos
- Brújula
- Navaja
- Radio de onda corta
- Mapa topográfico
- Bloqueador solar biodegradable factor 20 en adelante.

#### b) para el turista

- bicicleta de montaña en buen estado
- casco
- guantes
- ánfora de agua
- agua potable

- impermeable
- cámara de llanta extra
- bloqueador solar biodegradable factor 20 en adelante

c) equipo colectivo:

- cámara de válvula delgada y ancha (para viajes sencillos y cortos 3 por cada 7 participantes; para viajes de más de dos días o por terrenos complicados 3 por cada 5 participantes)
- estuche de reparación de cámaras (espátulas, parches, pegamento y lija)
- llaves de dados allen, españolas y para niples (tres medidas)
- rueda completa delantera y trasera
- dos llantas extras
- dos juegos de zapatas de frenos
- un desviador trasero y un delantero
- manubrio
- un juego de pedales y uno de puños
- un casco y guantes extras
- bomba de aire de pies
- rayos (dos medidas)
- fundas de chicote mínimo tres metros
- chicote de freno y de cambios
- tornillos allen varias medidas
- lámpara de bicicleta
- asiento de repuesto
- cadena y eslabones extras
- corta cadenas
- tapones de manubrio
- llaves de pedales
- llaves para apretar telescopio y tasas
- pinzas de presión y de perico
- radio de onda corta o similar
- desarmadores planos y de cruz
- brújula
- navaja multiusos
- manual de procedimientos de la ruta

- extractor de bielas
- extractor de rueda libre
- extractor de maza de centro
- llaves para telescopio
- llaves para maza

## **EXCURSIONISMO**

### a) Para el guía

- Mochila
- Calzado apropiado
- Ropa apropiada
- Equipo de cocina
- Botiquín
- Manga o impermeable
- Navaja multiusos
- Equipo de costura
- Recipiente para agua
- Agua potable
- Brújula
- Mapa topográfico
- Cerillo
- Lámpara
- Manual de procedimiento de la ruta
- Sábana térmica
- Bolsa de dormir (para recorridos de más de un día)
- Colchón térmico (para recorridos de más de un días)
- Bloqueador solar biodegradable factor 20 en adelante

}

### b) para el turista

- mochila
- calzado apropiado
- ropa apropiada
- manga o impermeable
- navaja multiusos
- recipiente para agua

- agua potable
- cerillos
- sábana térmica
- bolsa de dormir para recorrido de más de un día
- colchón térmico para recorrido de más de un día
- tienda de campaña para recorrido de más de un día
- bloqueador solar biodegradable factor 20 en adelante.

### **Senderismo**

#### a) para el guía

- zapatos adecuados
- ropa adecuada
- botiquín
- agua potable
- mapa del croquis de la ruta
- bloqueador solar biodegradable factor 20 en adelante
- lámpara ( si el recorrido es por la noche)

#### b) para el turista

- calzado apropiado
- ropa apropiada
- agua potable
- bloqueador solar biodegradable factor 20 en adelante.

### **CINEGÉTICO O CAZA DEPORTIVA**

#### a) para el guía

- reloj
- binoculares
- telescopio (en su caso)
- navaja de usos múltiple
- bolsa para recolección de presas (en los casos en que se requiera)
- recipiente para agua
- agua potable
- lámpara de mano
- brújula

- mapas de la región
- fósforos o encendedor
- botiquín
- repelente
- lentes de sol
- calzado y ropa apropiada
- sombrero o gorra
- foco y baterías de repuesto
- mochila
- bolsa de dormir
- tienda de campaña ( para recorridos de más de un día)
- radio de comunicación
- herramientas para vehículo
- bloqueador solar biodegradable factor 20 en adelante

b) para el turista

- reloj
- binoculares
- bolsa para recolección de presa ( en los casos en que se requiera)
- recipiente para agua
- agua potable
- lámpara de mano
- fósforo o encendedor
- repelente
- lentes de sol
- calzado y ropa apropiada
- sombrero o gorra
- bolsa de dormir
- bloqueador solar biodegradable factor 20 en adelante

## **CANOPY**

### a) para el guía

- arnés con hombreras
- mosquetones
- guantes
- casco
- botiquín personal
- pañuelo
- linterna
- liga
- navaja multiuso
- ropa adecuada
- zapatos adecuados
- radio comunicador o sistema de comunicación
- manual de procedimientos de emergencia
- un ocho por persona
- ascensores o bloqueadores (jumairs)
- Un crollo bloqueador bentral.

### b) para el turista

- arnés con hombrera
- mosquetones
- guantes
- casco
- ropa adecuada
- Zapatos adecuados.

### **NORMA # 3. Seguridad**

Normas para brindar mayor seguridad al turista

#### **BUCEO**

Para brindar mayor seguridad al turista, el guía debe cumplir como mínimo con lo siguiente:

- a) dar a conocer a los turistas de cada inmersión (cuantas veces se van a sumergir), así como hacer el perfil de buceo y llenar la cedula o bitácora, y enumerar los procedimientos necesarios para evitar riesgos.
- b) Revisar el correcto funcionamiento del equipo propio y el de los turistas que vayan a realizar el buceo antes y al inicio de la inmersión.
- c) Contar con el suficiente apoyo en superficie que debe consistir en lo siguiente:
  - Una persona que conozca el plan de buceo establecido y capacitado en los procedimientos de emergencia
  - Botiquín
  - Equipo de oxigenoterapia
  - Un tanque adicional de buceo lleno con una capacidad mínima de trabajo de 1,811 lts./64 pies cúbicos
- d) Respetar el plan de buceo establecido y solo modificarlo, si está en riesgo la integridad del grupo
- e) Cancelar la inmersión, cuando a su consideración se presenten riesgos potenciales que pongan en peligro al grupo.
- f) Conocer el lugar de atención medica general y especializada en buceo más próximo al lugar donde se bucea (cámara hiperbárica)
- g) El guía no debe realizar acción alguna durante el buceo que ponga en riesgo la seguridad del grupo y la de él mismo.



- h) El guía debe de informar a los turistas lo siguiente:
- Descripción general del sitio de buceo
  - Condiciones ambientales como temperatura, visibilidad, movimientos del agua y conservación del entorno.
  - Riesgo y prevención (básicos, de la localidad y del tipo de inmersión)
  - Organización general (liderazgo, parejas, formación, señales)
  - Equipo, entrada y salida
  - Descenso, orientación y ascenso
  - Ruta
  - Plan de profundidad, tiempo y consumo
  - Procedimientos de emergencia
- i) El guía debe cerciorarse de que el turista solicite la prestación del servicio, que cuente con un curso de introducción impartido por un instructor de buceo que consiste como mínimo en lo siguiente.
- Apartado teórico:
    - Explicar en que consiste el buceo con equipo autónomo
    - Explicar las características del equipo de buceo
    - Señalar los riesgos que puede entrañar el buceo realizado de manera incorrecta
    - Explicar la importancia del manejo adecuado de flotabilidad
    - Enseñar las señales básicas
    - Introducción a los procedimientos de seguridad y de emergencia
  - apartado práctico (en condiciones de seguridad controladas)
    - ejercicios de control de flotabilidad
    - vaciado de visor y tubo respirador
    - técnicas de compensación de oídos y visor
    - técnicas de recuperación y vaciado de regulador
    - técnicas de respiración con fuente alterna de aire
    - ejercicios de señales bajo el agua
    - técnicas de desplazamiento
    - técnicas de descenso y ascenso

- j) El número máximo permitido para guiar es de dos turistas por guía, siempre y cuando hayan tomado el curso de introducción.
- k) El guía debe asegurarse de que el prestador de servicio tenga disponible un analizador de oxígeno para que los turistas se cercioren del porcentaje de oxígeno en la mezcla antes de realizar la inmersión.
- l) Auxiliar oportunamente a los integrantes del grupo en todo momento
- m) Contar con la información oportuna de las condiciones meteorológicas locales y generales antes, durante y después de la inmersión
- n) Verificar que todos y cada uno de los integrantes del grupo cuenten con el equipo de buceo completo, así como supervisar el buen funcionamiento del mismo.

### **ESCALA EN ROCA, BICICLETA DE MONTAÑA Y EXCURSIONISMO SENDERISMO**

Para brindar mayor seguridad al turista, el guía debe cumplir como mínimo con lo siguiente:

- a) Informar de las características específicas del recorrido antes de iniciar las actividades
- b) Informar al turista que debe contar con la capacidad física y técnica para realizar las actividades programadas
- c) Verificar que todos los materiales y equipos cumplan con los estándares de calidad establecidos por las normas internacionales y nacionales.
- d) Llevar una bitácora del recorrido, y solo realizar algún cambio si esto es necesario para brindar mayor seguridad al grupo
- e) Verificar la ruta para informar sobre la presencia de bloques y remover éstos en caso de que pongan en riesgo la seguridad del grupo

- f) Antes de utilizar equipo fijo (como puntos de anclaje), comprobar que se encuentre en un buen estado y funcionamiento.
- g) En recorridos donde los turistas puedan extraviarse, se debe marcar la ruta con señales no permanentes, el guía que vaya en la retaguardia debe mover las señales al abandonar la zona o al regreso
- h) Para actividades que requieren el uso de equipo especializado, verificar que se cuenta con el material necesario y de reserva para el recorrido a cubrir y que éste funcione adecuadamente
- i) Prestación del servicio
  - El guía debe cumplir como mínimo con lo siguiente:
    - Especificar cual es el equipo y cual debe llevar el turista
    - Delimitar zonas de campamento y usar las que ya han utilizado para ese fin
    - Acampar preferentemente sobre terreno ya perturbado y concentrar los impactos en zonas de uso constante
    - Evitar encender fogatas
    - Llevar estufas portátiles
    - Para cocina; en caso de que se tenga que utilizar fogata, emplear los sitios en donde ya se hayan encendido anteriormente
    - Programar sus actividades y recorridos de forma que no se interfiera con la época de reproducción de las especies o se altere el hábitat de forma permanente
    - Procurar no eliminar vegetación que se desarrolle en paredes rocosas a menos que implique un riesgo real para los integrantes del grupo.
    - Vigilar que la ruta no cuente con panales, avisperos, nidos o guaridas de animales que al sentirse atacados puedan agredir a los integrantes del grupo
    - Aplicar en lo posible los códigos de ética de cada especialidad, considerando las políticas y adaptarse al ambiente, no adaptar el ambiente a uno, y no dejar rastros del paso de los grupos
    - Evitar dejar equipo abandonado

- j) En el caso de escala en roca, solo se permite conducir a dos turistas por guía, además de proporcionarles curso introductorio.

## **CINEGÉTICO O CAZA DEPORTIVA**

Para brindar mayor seguridad al turista, el guía debe cumplir como mínimo con lo siguiente:

- a) respetar el itinerario del recorrido a realizar (plano de estadística, geografía e información)
- b) informar clara y detalladamente como actuar en caso de emergencia
- c) instruir a los turistas sobre posibles riesgos por quemaduras de sol, deshidratación o animales venenosos y otros riesgos potenciales
- d) verificar que los turistas porten sus permisos correspondientes cuando realicen las sesiones de tiro
- e) establecer prácticas de seguridad para el buen uso de las armas de fuego, del empleo de arcos, ballestas o aves de presa.
- f) Seleccionar el recorrido de acuerdo a las características físicas del turista
- g) Observar al grupo procurando al máximo el no perder contacto visual y/o auditivo
- h) Por ningún motivo el guía debe abandonar el grupo.
- i) Acompañarse de los guías y/o ayudantes necesarios

j) Prestación del servicio

- Para la práctica de la actividad se requiere lo siguiente:
  - Informar a los turistas que no se debe cazar desde vehículos motorizados, ni transitar en propiedad privada o ejidal, sin el permiso correspondiente del propietario del predio
  - Especificar cual es el equipo que proporcionan y cual debe llevar el turista
  - Cerciorarse de que el turista cuente con las armas y el parque adecuados en tipo y número
  - Elaborar y llenar la forma de control del turista, en donde se manifiesta el número de presas que sean colectadas, y número de cartuchos usados
  - Informar de los reglamentos establecidos para la práctica de la cacería

**NORMA # 4.** Pasos y medidas que tienen que seguir los prestadores de servicio

El prestador de servicios turísticos debe observar las medidas de seguridad antes y durante la prestación del servicio a efecto de brindar mayor seguridad a la integridad física del turista conforme a los términos previstos en esta Norma, para lo cual los prestadores de servicios turísticos de turismo de aventura, deben ofrecer a la llegada del turista la siguiente información:

- Informar al usuario turista los servicios que se ofrecen, costos y las formas de pago.
- Plática de orientación sobre el tipo de actividad a desarrollar, en donde se debe explicar los puntos que contiene el reglamento Interno, el cual debe entregarse al usuario - turista impreso en papel con membrete, escrito en español y en inglés, sin perjuicio en la utilización de otros idiomas y contener como mínimo los siguientes conceptos:

- a) Horario en que se realizan las actividades y se ofrecen los servicios.
  - b) Definición por parte del prestador de las condiciones atmosféricas, naturales y de salud bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.
  - c) Condiciones físicas y de edad mínimas que debe tener el turista para la realización de la actividad.
  - d) Riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades.
  - e) Comportamiento que debe guardar el turista durante su estancia y/o en el desarrollo de las actividades.
  - f) Medidas de seguridad que debe cumplir el turista mientras se presten los servicios.
  - g) Responsabilidades del turista al realizar las actividades.
  - h) Documentación que debe llenar antes de la realización de la actividad y el motivo de ésta.
  - i) Seguros que cubre la empresa durante la prestación del servicio.
  - j) Información básica sobre el ecosistema, la biodiversidad y el patrimonio cultural existentes en el sitio en donde se realizan las actividades, así como de las medidas de protección de los mismos.
- El reglamento interno debe integrar elementos vinculados con el comportamiento ambiental tanto para el prestador de servicios como para el turista, considerando como mínimo lo siguiente:
- a) Utilizar aquellas áreas usuales de acampado para evitar crear nuevas zonas.
  - c) Si existiera la necesidad de utilizar zonas vírgenes de acampado, hacerlo sólo en superficies en donde no se lesionen en forma permanente.

- d) Evitar el uso de áreas que empiecen a mostrar signos de desgaste, con el fin de que éstas se recuperen solas.
  
- d) Siempre que se acampe, se debe planear la ubicación de los sanitarios, colocándolos por lo menos a 100 metros de distancia de cualquier cuerpo de agua.
- e) Procurar caminar sobre las superficies más resistentes del área.
- f) Establecer los campamentos alejados de los otros, con la finalidad de minimizar el impacto visual.
- g) De existir planes sobre el acampado en cierta área, ajustarse a ellos.
- h) Acampar lejos de pozos y manantiales, lugares de alimentación para la vida silvestre, nidos, etc.
- i) Disponer de la comida y sobrantes de forma responsable para evitar habituar a la vida silvestre (No dar de comer a los animales).
- j) En caso de utilización de fogatas, éstas se deben hacer en lugares previamente identificados para ello; aunque es preferible evitarlas.
- k) No extraer del área natural en donde se están realizando las actividades, flores, piedras, plantas, animales, etc.
- l) No dejar nada de lo que se lleve consigo en el lugar visitado para evitar deterioro y contaminación del mismo.
  
- El prestador de servicios turísticos antes de realizar las actividades recreativas, debe solicitar a cada turista participante, el llenado de un formato con membrete, cuya información debe contener:
  - a) Fecha de realización de la actividad recreativa.
  - b) Tipo de actividades a desarrollar.
  - c) Nombre completo del turista, dirección, teléfono, nacionalidad, edad.
  - d) Padecimientos físicos, nombre y dosis de medicina que este tomando (en caso de

ser así).

- e) Nombre y teléfono del doctor familiar.
  - f) Nombre, dirección y teléfono de dos parientes cercanos a quien se pueda llamar en caso de accidente.
  - g) Espacio en donde el turista manifieste que lo proporcionado en el escrito es bajo protesta de decir la verdad.
  - h) Espacio para firma del turista en donde acepta que recibió la plática de orientación citada con anterioridad
- Para el caso de menores de edad, este formato debe ser llenado y firmado por el padre o tutor. El prestador de servicios no debe proporcionar el servicio si los menores no cuentan con la autorización correspondiente.
- El prestador de servicios, es el responsable de cualquier accidente que pase en el desarrollo de la actividad recreativa, siempre y cuando sea irresponsabilidad o negligencia del guía, así como por el uso de equipos inadecuados.

**NORMA # 5:** Requisitos que deben de tener cada uno de los prestadores de servicio

- a) Equipo especializado para cada actividad que presta y de acuerdo a las condiciones climáticas de cada lugar.
- b) Equipo identificado con el nombre de la empresa a la que pertenece, así como debidamente numerado.
- c) Equipo necesario para el manejo higiénico de alimentos.
- d) Equipo necesario para evitar riesgos de incendio.
- e) Equipo de comunicación.
- f) Políticas y procedimientos para el manejo de la basura generada en el sitio.
- g) Permisos que para cada caso emitan las autoridades competentes.



***NORMA # 6:*** Responsabilidades del prestador de servicios

- El prestador de servicios turísticos es el responsable de vigilar el cumplimiento por parte del personal y del turista de no extraer o dañar el patrimonio cultural y los recursos naturales.
- El prestador de servicios es responsable del comportamiento, estado físico que guarda el guía de turista previo y durante el desarrollo de la actividad.
- En caso de que las actividades se desarrollen en un Área Natural Protegida, los prestadores de servicios turísticos se registrarán por lo que indique el programa de manejo respectivo del área, o bien, en su caso, por los lineamientos descritos en la autorización emitida de la autoridad competente.

***NORMA # 7:*** Vigilancia del Cumplimiento de la norma

- INTUR, en forma directa vigilará la veracidad de la información proporcionada por el prestador, así como las condiciones de la prestación del servicio, según lo señala esta Norma, independientemente de la competencia que tenga la Procuraduría Federal del Consumidor.
- 
- En caso de incumplimiento en la presente norma, el prestador de servicios turísticos se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley, en su Reglamento y en las demás disposiciones aplicables.

## **VII. GLOSARIO**

### **Guía de Turistas:**

La persona física que proporciona al turista nacional o extranjero orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia.

### **Guía Especializado:**

Persona que tiene conocimiento y/o experiencia sobre algún tema o actividad específicos.

### **Buceo:**

Son las actividades subacuáticas deportivo- recreativas realizadas con aparatos y equipo básico.

### **Obstáculos Técnicos:**

Se considera como tales, cualquier obstáculo que impida caminar en forma natural y que implique riesgo.

### **Turismo Cinegético:**

Corriente turística que acude o se desplaza en el país para practicar la caza deportiva de las diversas especies de animales silvestres.

### **Código de Ética:**

Conjunto de normas de comportamiento o conducta que son consideradas de aceptación generalizada y que deben ser observadas por el guía.

### **Botiquín de Ataque:**

es un botiquín que se lleva en una mochila y se lleva todo el tiempo.

### **Cordeletas:**

También llamado cinta anular, cinta plana o anilla.

Stoppers:

Son empotrados de pared que sirve para fijar a ellos un mosquetón y con este fijar la cuerda, este sustituye a los clavos que se usaban antiguamente para escalar.

Anilla:

Una herramienta para asegurar el arnés, esta herramienta tiene forma de anillo.

Chicote:

Es un pedazo de alambre que va dentro de una funda y que sirve para realizar los cambios de las estrellas de la bicicleta.

Rayos:

Son los alambres que llevan la rueda que va del rin a la maza.

Normas:

Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), conforme la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, son regulaciones técnicas que establecen especificaciones y procedimientos para garantizar que los servicios cumplan, en el contexto de los propósitos y funciones para los que fueron diseñados, con características de seguridad, intercambiabilidad, confiabilidad y calidad, entre otros aspectos.

## VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Amador, Arana, García, Guzmás, Ana. Proyecto de Investigación de Mercado Reserva Volcán Mombacho. (folleto) 1999
- Dávila, J.T.(2000) Conservemos Nuestros Recursos Naturales y Conozcamos Leyes que Rigen el Derecho Ambiental en Nicaragua, editorial Universitaria, Nicaragua
- El Mundo de la Ecología. Edit. Océano
- Instituto Nicaragüense de Turismo (INTURISMO). Manual Básico de Términos Turísticos. (folleto) 1983
- Norma oficial Mexicana NOM- 09- TUR- 1997
- Sequeira, Cruz Astralia. Investigar es Fácil edit. E Amanecer, S.A de Nicaragua, Segunda Edición 1997
- Secretaria de turismo de México.1998.Sustentabilidad
- [www.planeta.com/ecotravel/México/balam/0398manual.html](http://www.planeta.com/ecotravel/México/balam/0398manual.html)
- [www.sectur.gob.mx/wb/distribuidor.\)sp?sección=3895](http://www.sectur.gob.mx/wb/distribuidor.)sp?sección=3895)
- [www.kiskeyaalternative.org/publica/bolivar/ecoturis.htm#tur](http://www.kiskeyaalternative.org/publica/bolivar/ecoturis.htm#tur).
- [www.lafacu.com/apuntes/matematica/esta\\_desc/default.htm](http://www.lafacu.com/apuntes/matematica/esta_desc/default.htm)
- [www.naya.org.ar/turismo/congreso/ponencias/marco\\_olivera2.htm](http://www.naya.org.ar/turismo/congreso/ponencias/marco_olivera2.htm)
- Zamorano, Francisco. Turismo Alternativo. Edit. Trillas de México, 2002.

# ANEXOS

## ENTREVISTA A EXPERTOS EN TURISMO DE AVENTURA.

### I. Datos generales

a) Nombre: \_\_\_\_\_

b) Institución: \_\_\_\_\_

c) Cargo que desempeña \_\_\_\_\_

d) Fecha \_\_\_\_\_

### II. Desarrollo

1. ¿Cuáles son las características que deben tener las actividades de turismo de aventura?
2. ¿Cuál cree usted que es la característica más importante que debe tener estas actividades y por qué?
3. ¿Cuál cree que es la mejor manera de desarrollar el turismo de aventura en el Volcán?
4. ¿ Considera que las actividades de turismo de aventura que se realizan en el volcán Mombacho cumplen con las características necesarias y/o los estándares de calidad?
5. ¿ Cree usted que las actividades de turismo de aventura que se realizan en el Volcán Mombacho se podrían mejorar para ampliar las expectativas de los turistas?

ENTREVISTA A PROPIETARIOS DE LOS PROYECTOS DE TURISMO DE  
AVENTURA DEL VOLCÁN MOMBACHO

I. Datos Generales

a) Nombre: \_\_\_\_\_

b) Proyecto: \_\_\_\_\_

c) Cargo que Desempeña: \_\_\_\_\_

d) Fecha: \_\_\_\_\_

II. DESARROLLO:

1. ¿Cumple su proyecto de turismo de aventura con todos los requisitos del INTUR?  
¿Con cuales?
2. ¿Cree usted que las actividades y servicios que realizan satisfacen a los turistas que los visitan? ¿Por qué?
3. ¿El personal que atiende a los turistas esta capacitado para brindar un buen servicio a los que realizan las actividades de turismo de aventura? ¿Por qué?
4. ¿Siguen normas o reglas especificas para realizar las actividades de turismo de aventura? ¿Cómo cuales?
5. ¿Tiene proyecciones a corto o largo plazo para mejorar o ampliar los proyectos existentes? ¿Cuáles son?
6. ¿Realizan estudios constantes para conocer lo que a los turistas les gusta o les gustaría que hubiera, como por ejemplo otras actividades de turismo de aventura? ¿Para qué?

ENCUESTA A LOS TURISTAS QUE VISITAN EL VOLCÁN MOMBACHO EN  
BUSCA DE TURISMO DE AVENTURA (muestra)  
AN INTERVIEW TO THE TOURISTS THAT VISIT THE MOMBACHO VOLCANO  
IN SEARCH OF TOURISM OF RISKS

*Hola, somos alumnas del ultimo año de la carrera de administración turística y hotelera de la universidad Americana UAM y estamos realizando una investigación sobre el turismo de aventura que se realiza en el volcán Mombacho y les agradeceríamos mucho nos colaboran respondiendo ente pequeño cuestionario sobre los servicios que recibieron*

1. Edad (Age)

- a) 15 – 20 \_\_\_\_\_
- b) 20 – 25 \_\_\_\_\_
- c) 25 – 30 \_\_\_\_\_
- d) 30 – 35 \_\_\_\_\_
- e) 35 – 40 \_\_\_\_\_
- f) 40 – 45 \_\_\_\_\_
- g) 45 – más... \_\_\_\_\_

2. Sexo (Sex)

Masculino (Male) \_\_\_\_\_

Femenino (Female) \_\_\_\_\_

3. Ingreso Mensual ( Monthly entrance)

- a) C\$ 1,200 – C\$ 2,000 \_\_\_\_\_
- b) C\$ 2,000 – C\$ 2,800 \_\_\_\_\_
- c) C\$ 2,800 – C\$ 3,600 \_\_\_\_\_
- d) C\$ 3,600 – C\$ 4,400 \_\_\_\_\_
- e) C\$ 4,400 – C\$ 5,200 \_\_\_\_\_
- f) C\$ 5,200 – más... \_\_\_\_\_



4. ¿Qué actividades de turismo de aventura vino a realizar al volcán Mombacho (what activities of adventure tourism did you come carry out to the Mombacho Volcano?)
- a) canopy \_\_\_\_\_
  - b) senderismo \_\_\_\_\_
  - c) Ascenso. (Ascent) \_\_\_\_\_
5. ¿Había visitado el volcán Mombacho en otras ocasiones? ( hada you visited the Mombacho Volcano before occasions?)
- Sí (Yes)\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ En varias ocasiones (In several times)\_\_\_\_\_
6. ¿Considera que el servicio que recibió en las actividades que realizo fue? ( how do you consider the service received in the activities you carried out? )
- Excelente(excellent) \_\_\_\_\_ Bueno(good) \_\_\_\_\_ Regular(Not too good) \_\_\_\_\_
- Deficiente ( Bad) \_\_\_\_\_
7. ¿Cree que le hace falta algo a las actividades de turismo de aventura que realizo? ( Do you believe that is it missing something to the activities of adventure tourism that you have carried out?)
- a) Más emoción (more emotion) \_\_\_\_\_
  - b) Seguridad ( security)\_\_\_\_\_
  - c) Guías especializados (specialized guides) \_\_\_\_\_
  - d) Calidad en el servicio (quality in the service) \_\_\_\_\_
  - e) Otros (others)\_\_\_\_\_
8. ¿Las actividades que realizo satisficieron sus expectativas? (Did the activities that you have carried satisfy your expectations)
- Sí(yes) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

9. ¿Volvería a visitar el volcán Mombacho para realizar turismo de aventura? ( will you visit again the Mombacho Volcano to carry out adventure tourism? )

Sí (yes) \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Tal Ves (maybe) \_\_\_\_\_

10. país de origen ( where are you from?)

- a) Nicaragua \_\_\_\_\_
- b) Honduras \_\_\_\_\_
- c) Costa Rica \_\_\_\_\_
- d) Estados Unidos \_\_\_\_\_
- e) México \_\_\_\_\_
- f) Panamá \_\_\_\_\_
- g) Otros \_\_\_\_\_

**MUCHAS GRACIAS POR SU AYUDA**  
**THANK FOR YOU HELP**

GUIA DE OBSERVACIÓN EN LAS ACTIVIDADES  
DE TURISMO DE AVENTURA

Nombre del observador \_\_\_\_\_

Nombre de la actividad \_\_\_\_\_

NO. de la observación \_\_\_\_\_ Tipo de observación \_\_\_\_\_

- 1) EL equipo es el requerido para la actividad
  - a. Casco industrial
  - b. Casco profesional
  - c. Las cuerdas están reconocidas por la UIA o CE
  
- 2) El equipo básico esta en condiciones de uso
  - a. Las cuerdas están en buen estado
  - b. Preparado para condiciones normales y especiales
  - c. Cuerda de seguridad
  
- 3) se realiza un control de mantenimiento
  - a. control de horas vida (uso) del equipo
  - b. control de renovación del equipo
  
- 4) el equipo es verificado y colocado en los participantes previo al inicio de la actividad \_\_\_\_\_
- 5) las condiciones de seguridad son informales \_\_\_\_\_
  
- 6) los participantes se organizan de acuerdo a sus características y a las condiciones de la actividad \_\_\_\_\_
  
- 7) piden comentarios y opiniones de los clientes sobre el equipo utilizado \_\_\_\_\_
  
- 8) se brinda información y orientación en situaciones de riesgo \_\_\_\_\_

9) Perfil del guía

- a. La operación del equipo es controlada de acuerdo a criterios de capacidad
- b. La actividad es ejecutada con el conocimiento y experiencia

10) el cliente es orientado ante, durante y después de la actividad para cumplir con sus expectativas y prevenir accidentes \_\_\_\_\_

11) poseen un botiquín con todo lo necesario en caso de un accidente

- a. guantes de hule
- b. vendas de diferentes tipos
- c. gasas
- d. liga
- e. cánulas cuellos ortopédicos
- f. camillas rígidas
- g. cinturones
- h. mascarilla triangular
- i. jabón antiséptico
- j. gasas con vaselina
- k. lámpara
- l. pinzas de extracción
- m. Tijeras.

12) las situaciones de emergencia son atendidas con el equipo necesario y bajo la aplicación de técnicas de rescate y primeros auxilios \_\_\_\_\_

13) se da una carta de aceptación de riesgos y un seguro de gastos médicos \_\_\_\_\_

14) el personal tiene conocimientos en

- a. ley de protección ambiental\_\_\_\_\_
- b. concepto de capacidad de carga y actividad de bajo impacto \_\_\_\_\_
- c. antecedentes socio-culturales e históricos de la localidad \_\_\_\_\_
- d. educación ambiental\_\_\_\_\_
- e. manejo ecológico de la basura y desechos contaminantes \_\_\_\_\_
- f. primeros auxilios \_\_\_\_\_
- g. técnicas de rescate en condiciones específicas\_\_\_\_\_
- h. salidas de seguridad y sitios a acudir en caso de emergencia\_\_\_\_\_
- i. condiciones ambientales y geográficas del entorno donde se realiza la actividad \_\_\_\_\_
- j. significado de KN \_\_\_\_\_

## ENTREVISTAS CON EXPERTOS SOBRE EL TEMA DE TURISMO DE AVENTURA.

### ***ENTREVISTA # 1: Ing. Octavio Guerrero Madrigal***

#### ***Gerente de ventas internacional***

Hotel las Mercedes/ ecoturismo de Nicaragua

El concepto de turismo de aventura ha sido una palabra que se ha utilizado con muchos matices y concepciones. Realmente el turismo de aventura esta enfocado en un turismo de hiperactividad con la naturaleza que implique de alguna manera una nueva experiencia cargada en algún momento con algo nuevo, si es posible también algo de adrenalina, sin embargo, todo esto debe ir enfocado en un alto nivel de seguridad.

La seguridad es uno de los aspectos que deben de tomar muy en cuenta los operadores de turismo o un desarrollador de turismo de aventura, por que hacer turismo de aventura no implica que se debe de obligar a las personas a asumir algunos riesgos innecesarios y ese es uno de los problemas que existen en Nicaragua, ya que existe gente que está haciendo turismo de aventura pero no tienen un verdadero estudio de cual es el plan de administración de riesgo.

Un ejemplo de ésto podría ser, que existen personas que van a una reserva volcánica y realizan escalamientos de montaña, o ascenso de volcanes y no tienen un estudio real de cual es el entorno de flora y fauna que tienen, tal vez no tienen un plan de administración de riesgo, como si hay serpientes en el área, si hay avispas o si tal vez no tienen un botiquín lo suficientemente completo para poder auxiliar a un visitante.

Muchas veces caminan con guías que no están lo suficientemente preparados para este tipo de eventualidades que suceden, y no hay un plan de atención PRE-hospitalario, cuando hay algún problema de quebradura o torcedura o que se necesita de atención más especializada, si no que muchas de las personas que hacen turismo de aventura no tienen ningún plan.

Además de la seguridad, una de las características más importante que debe tener el turismo de aventura es la especialización, es decir, que las personas que desarrollen turismo de aventura sean altamente especializadas, el mundo está pidiendo la especialización. Por ejemplo, una persona que va a ser un especialista en manejar un volcán debe saber cuáles son las formaciones rocosas, cuál es la estructura del volcán, e inclusive la composición química de las rocas, y que por supuesto maneje un plan integral de administración de riesgo.

Yo creo que la especialización y la seguridad son los factores más importantes en el desarrollo de turismo de aventura, por que muchas veces las personas que optan por este turismo son un segmento medio alto, tanto económico como de educación, y esto implica que las preguntas que van a realizar alrededor del turismo de aventura van a ser más especializadas y eso nos obliga a nosotros a tener una mayor preparación sobre un destino

La mejor manera de desarrollar turismo de aventura en un volcán depende de la actividad que se va a desarrollar

Primero se hace una investigación previa de cuales son los lugares que te permiten desarrollar en turismo de aventura. Para esto se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- La accesibilidad de los caminos, oportunidades y cercanías a Managua.
- Identificar si un destino tiene potencial
- Identificar las oportunidades que existen para desarrollar actividades de turismo de aventura
- Luego empezar a desarrollar circuitos turísticos

- Realizar combinaciones de los turismos ya que si se puede realizar turismo rural como caminata por los sembradíos de café, si se puede y existe ganado, ordeñar una vaca, en fin muchas cosas más. Todo esto va a estar en dependencia del potencial que tenga el destino
- También se debe tomar muy en cuenta los lugares cercanos para la realización de los circuitos
- Todo esto tiene que ver mucho con la creatividad que tengan los desarrolladores de turismo.

Con respecto a las características que deben de tener los proyectos de turismo de aventura me atrevo a decir que hemos ganado mucho espacio en eso. En el volcán Mombacho sé esta haciendo turismo de aventura como el canopy, sin embargo, existen dos, y uno de ellos a mi juicio es el que está más preparado con un plan de administración de riesgo, cuenta con un equipo bajo estándares de calidad mundiales.

El otro canopy logré apreciar que algunos pasos en el proceso de seguridad de amarre y de asegurar a las personas en las plataformas muchas veces se evaden, por que no tienen protocolo de seguridad y eso es altamente peligroso porque puede ocasionar accidentes, también he podido apreciar que los arneses hay algunos que no están en excelentes condiciones, sin embargo, también tengo experiencias de canopy en Costa Rica, Salvador y Honduras, y nosotros estamos aún mejor que los estándares de calidad que ellos tienen.



***ENTREVISTA # 2: Adán Gaitán***  
***Propietario director (dirigir las excursiones)***  
***Mundi – tours***

Todos los operadores de Nicaragua tenemos lo que se llama el turismo receptivo. Luego de llevar a los turistas a los lugares más atractivos de Nicaragua o de mayor interés o mejor vista, existen otras actividades turísticas que ya vienen a ser turismo especializado, ahí es donde entra el turismo de aventura.

El turismo en si es el desplazamiento de las personas de su lugar habitual o residencia por diferentes motivos, dentro de esa definición esta el motivo de la aventura y todo el turismo especializado, también el turismo de actividades de interés especial. Para que sea un turismo de aventura debe tener ciertos requisitos entre ellos:

- Tiene que ser al aire libre o sea que no se necesita de una estructura artificial creada por el hombre.
- Tiene que implicar cierto esfuerzo físico por parte de las personas
- Debe estar preparado de una forma para que no dañe el ecosistema ni la naturaleza y que no vaya a dañar o ser peligroso para la persona.

El turismo de aventura tiene muchas características específicas entre ellas las siguientes:

- Tiene que ser bastante único, es decir, que tenga unas características que no presenten los demás, lugares, eso es básico, por ejemplo la pesca en Laguna de Perla, que mientras estas pescando escuchas los jaguares, los monos, las loras etc.
- Que tenga mucho contacto con la naturaleza
- Que tenga mucho contacto con la gente que viva en la localidad. Esto significa que los que van a recibir los beneficios en gran parte son ellos. Ejemplo en río San Juan son los lancheros los que tienen beneficios
- Los operadores y los guías, o sea, las personas que van a ejecutar estas actividades sean verdaderos conocedores y profesionales

- Otra característica es que no importa que tan lejos o peligroso sea si no que se trate de brindar las mayores condiciones de seguridad posible, esto quiere decir que si te llevas a un grupo de 10 a 15 personas a un lugar alejado, mínimo tienes que llevar un radio para estar en contacto
- La existencia de botiquines y algún medico es muy importante.

Existen varias formas de desarrollar el turismo de aventura en el volcán alguna de ellas son:

- Caminatas alrededor de los cuatro cráteres, son lo mejor por que así se va desarrollando mejor
- Cabalgatas a caballo
- Excursiones a la montaña
- Observación de aves

Yo creo que las actividades de turismo de aventura que realizan en el volcán Mombacho, cumplen con las características necesarias ya que los canopy que existen tienen muy buenas relaciones, lo único que Cutirre queda un poco más largo y ha tenido un problema de promoción, publicidad y esto a causa de que no se ha acercado mucho a los operadores. Sin embargo, si hemos recibido mucho acercamiento de parte del canopy tours, de parte de su dueño el señor Puerto Carrero.

Según lo que Nicaragua tiene y lo que han invertido en estos proyectos, creo que está bastante bien la forma en que están desarrollando el turismo de aventura.

Existen muchas formas de mejorar las expectativas de los turistas que visitan el volcán Mombacho en busca de turismo de aventura como por ejemplo: Creando aguas termales ya que ahí hay fumarolas y esto atraería más turistas. También creo que se podría hacer un hospedaje típico, rústico como de montaña pero con buena comida

***Entrevista # 3: Enoc Pineda***  
***Dirección General***  
***Fundación Cocibolca***

El turismo de aventura es un segmento que conlleva una combinación de la belleza escénica de un lugar con la atracción y el deseo de liberar energía (adrenalina) entre sus participantes. En la naturaleza este tipo de turismo aprovecha a su vez este potencial para usar a los interesados en enseñarles un tema, en particular relacionado con la educación ambiental y cambio de comportamiento y costumbres hacia la protección del ambiente.

Las características del turismo de aventura son:

- Seguridad
- Calidad
- Emoción
- Mucho contacto con la naturaleza

La calidad es la característica más importante por el hecho de desarrollar programas sobre todo en áreas naturales que de por si son una belleza, tiende a confundirse la capacidad propia que se tiene con la capacidad de atender con calidad al grupo participante. Asumiendo que cualquier problema puede ser desaparecido u olvidado por la sensación de estar en un buen lugar.

R4: una caminata al sendero El Puma, acampar en la zona de la cueva del puma y salir por la noche a observar fauna nocturna es la mejor experiencia que podemos disfrutar y que no se te va olvidar en tu vida.

Lograr los estándares de calidad es una meta puesta en cada actividad que desarrollamos. Los visitantes, independientemente que van a un lugar rústico, de campo y sobre todo con administración nacional, deben tener la mejor experiencia en todo los puntos de vista de su visita y servicios. En este año recién concluido se han insertado los mayores pedidos o sugerencias de visitantes desde el punto de vista de los potenciales atractivos del área y sus parámetros de capacidad de carga.

R6: Por supuesto, por ejemplo algunas de la gran diversidad de opiniones, sugiere mejorar el sistema de transporte y posibilitar la estancia de familias en centros o cabañas cómodas e íntimas. Estos aspectos requieren inversión y se van ha ir realizando proyectos propios y recogiendo esas inquietudes para convertirlas en servicios a los visitantes.

## **ENTREVISTAS A PROPIETARIOS DE LOS PROYECTOS DE TURISMO DE AVENTURA DEL VOLCÁN MOMBACHO**

***Entrevista # 4: Gian Marco Palazzo***

***Propietario (socio)***

***MOMBOTOUR***

Nosotros estamos autorizados y aprobados por el INTUR y pasamos por todo el proceso para gozar de los beneficios de la ley 306, también seguimos con los requisitos para los años que vienen que es: Cumplir con un pago anual.

Las actividades satisfacen a los turistas por que la mayor parte de las opiniones más comunes de los turistas es la calidad del tour, los sitios, los guías y la atención que brinda el personal.

El problema que tenemos nosotros es el camino; mucha gente lo ha dicho “que todo estaba bueno menos el camino” entonces hay dos maneras de verlo ya que este camino para un norte americano que nunca ha estado fuera de una ciudad es aventura, pero a la misma ves se incómoda y por esto existe un balance ahí. Pero reparar el camino no es cosa de decir mañana vamos a hacer un camino de 14 km ya que esto significa invertir mucha, mucha plata. Entonces estamos en manos de organizaciones como la alcaldía, el INTUR y muchas veces estos no tienen las facilidades ni los recursos para ayudar.

Somos una unidad de franquicia de una organización de Costa Rica. Allá iniciaron todos estos procesos y nosotros para poder ser una unidad de franquicia tenemos que cumplir con las medidas de seguridad e ingeniería y eso es vigilado, instalado, ejecutado y mantenido por personas de esta asociación y nuestros guías son enviados a Costa Rica para que sean capacitados por ellos. Es todo un proceso de seguridad de alto ángulo; esto se refiere a todo lo que se realiza en el aire, que hay posibilidades de caerse. Todos estos procedimientos y técnicas que van con el mismo equipo y entrenamiento completo que se debe llevar acabo.

Los proyectos a corto plazo que tenemos son agregar más actividades y atracciones que ofrecer al turista y estas serían dos o tres atracciones nuevas antes de finales del año.

Se está iniciando un proceso de estudio de expectativas por escrito, por que antes se hacia de una manera verbal o sea por medio de conversación y también viendo a un nivel estratégico o sabiendo qué están haciendo los países vecinos. Hemos podido ofrecer ciertas actividades variadas, yo diría que dos de cinco que realizamos acá están al nivel de satisfacción de los clientes y bueno yo como dueño y como visionario del negocio cero que falta mejorar las otras tres actividades y estamos en ese proceso de mejora.

Aquí siempre estamos trabajando en mejorar las cosas no solo en administración y en controles internos sino que también en lo que es servicio y calidad.

***Entrevista # 5: Rodrigo PortoCarrero***

***Gerente Propietario***

***Mombacho Canopy Tours.***

Si, para esto se tuvo que llevar un proceso. Primero se resolvió el problema de MARENA que es el encargado de ver la protección de la flora y fauna. Nosotros no estamos exactamente en la reserva natural del Mombacho por que la reserva inicia desde 850 mts hacia arriba, pero estamos a 700 mts que le llaman zona de amortiguamiento de la reserva, entonces tuvo que pasar por un proceso de solicitud de permiso para que MARENA hiciera una inspección por el asunto de la protección de los árboles, es decir que si los árboles están amarrados por medio de cables tienden con el tiempo a perforarse, por esta razón se le ponen protectores de hule para que el árbol no sufra ningún tipo de daño y pueda permanecer por mucho tiempo, después de eso se realizan los permisos normales como por ejemplo el de la alcaldía y otros.

Creo que por que nosotros tenemos dos años ya de estar operando el canopy y hemos tenido un proceso de ascenso en la captación de turistas dentro de los dos años, en el primer año tuvimos de 4,800 a 5,000 y este año hemos superado casi en un 20% las visitas y ha habido un elemento muy importante a mi criterio sé a logrado conformar un equipo de trabajo, o sea un equipo de guías que han ido naturalmente agarrando una enorme experiencia. Yo tengo guías que tienen 6 años de trabajar en ésto, ellos vinieron de Costa Rica.

Son Nicaragüenses que estaban viviendo allá y se vinieron para acá. En este proceso se ha logrado formar un equipo que da muy buena atención al cliente tanto nacional como al extranjero, con mucho profesionalismo y con alto nivel de seguridad, a tal grado que reciben propinas de parte de los turistas y de alguna forma esto es una manera de medir la calidad del trabajo de los guías.

Creo que en ese sentido hemos cumplido y hemos sobrepasado las expectativas que tenían. Son guías que tienen mucho tiempo trabajando en esto, se ha logrado mucha perfección con lo que se refiere al trabajo de ellos y ha permitido también que estos guías los cuales la mayoría son de esta zona, son muchachos de los alrededores que nunca habían tenido contacto con turistas. Ya al cabo de dos años la mayoría de los guías manejan los términos básicos en inglés para mantener una comunicación con el cliente que le permita al cliente la seguridad.

Al inicio del canopy se trajeron a dos Nicaragüenses que trabajaban en un canopy en Costa Rica y estos son guías con cinco y seis años de experiencia. Fueron los que prepararon a los guías y los prepararon en todos los aspectos, no solo en los aspectos técnicos sino en el trato a la gente, en lo importante que es que el turista salga totalmente satisfecho de la actividad que realizó y que el guía le haya dado todo el apoyo necesario.

En nuestro canopy seguimos normas o un proceso como se podría llamar, desde que la persona llega al canopy.

En primer lugar al canopy viene una gran cantidad de personas que no lo han hecho y es primera vez que va a vivir esa experiencia. Estas personas requieren que antes que se les ponga el equipo le den una información general de que es lo que va a hacer y generalmente se le da una explicación desde la parte de abajo, una vez que dice que está listo se procede a ponerle el equipamiento, eso lo realizan los guías. Una vez que se le pone el equipo, se pasa a la primera plataforma o cable de prueba que tenemos abajo donde el guía procede a dar todas las instrucciones con el grupo que va a trabajar. Por ejemplo cómo deben de ir colocados, las señales con las que se van a comunicar, etc.

Una de las normas más importantes de seguridad, es que una vez que la persona tiene el equipo puesto, nadie puede tocarlo, la única persona que está autorizada a tocarlo es el guía, si alguna persona quiere cambiarse de posición y moverse de lugar, el guía es el que tiene que desconectarlo del cable de seguridad y moverlos. Otras series de prohibiciones como no realizar el canopy con olor a licor, si padece de algo de carácter especial se le



recomienda que no realice el canopy o si está muy nervioso se le recomienda que vaya acompañado de un guía.

Nosotros hemos venido mejorando y aumentando año con año. El primer año nosotros iniciamos con 10 plataformas para este año aumentamos la cantidad de plataformas y de cable hasta llegar a tener 15 plataformas 7 cables y un puente colgante y la idea es año con año aumentar el recorrido.

Este año estructuramos lo que se llama la ruta del Mombacho que consiste en realizar la visita a la estación biológica, al canopy y el almuerzo en mi viejo Ranchito con un precio más accesible. Esto es un clúster para así poder integrar todos los establecimientos del Mombacho, esto dura cinco horas, es decir, un día entero en el Mombacho.

Tenemos muchas otras ideas para darle más opciones al turista. Estamos pensando en posibles caminatas, cabalgatas a caballo por la finca cafetalera, algún tipo de actividades que no dañen la naturaleza y seguir con el concepto de preservación del Mombacho, es decir, no puede haber nada que tenga motores o sería romper el ecoturismo que existe en el Mombacho. La mayoría de los cambios que hemos hecho hasta ahora han sido extraídos de la opinión de la gente, como hacer otras actividades dentro del proyecto.



***ENTRADA AL SENDERO “EL PUMA”***





SENDERO EL CRÁTER



SALIDA DEL SENDERO EL CRÁTER