



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2010:
AÑO DE LA
SOLIDARIDAD

Una Nicaragua Libre!

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TURISMO

INFORME DE LOGROS

I. INTRODUCCIÓN

En el marco del proceso de transformaciones orientadas por el Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) inició a partir del año 2007 un proceso de cambios basado en la restitución del derecho a la recreación sana y al esparcimiento de la población nicaragüense y en la estrategia de crecimiento económico y reducción de la pobreza, contenida en el Plan Nacional de Desarrollo Humano (PNDH).

En este contexto, el INTUR ha redimensionado su rol para avanzar en desarrollar a Nicaragua como destino turístico atractivo y competitivo, contribuir a dinamizar la economía nacional, aportar en la reducción de la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida de las y los nicaragüenses.

Las principales acciones estratégicas del INTUR están encaminadas a:

- a. Implementar una Estrategia Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible,** fomentando espacios de concertación entre las instancias del Gobierno Central, la Empresa Privada y la población; gestionando recursos ante la cooperación externa para la definición y ejecución de planes, programas, proyectos y acciones integrales para el desarrollo de productos turísticos y la consolidación de los

destinos turísticos, bajo los criterios y principios de sustentabilidad económica, sostenibilidad ambiental, restitución de valores y derechos, protección de nuestra cultura e historia, que contribuyan al desarrollo económico, social, cultural y ambiental de las y los nicaragüenses.

b. Contribuir al Mejoramiento de la Oferta Turística, implementando programas sostenidos de capacitación y formación laboral; brindando asistencia técnica a las MIPYMES turística; aplicando el Sistema Nacional de Calidad Turística como herramienta de mejora continua para hacer más competitivas a la MIPYMES.

c. Posicionar la Imagen País como Destino Turístico, implementando una estrategia de promoción y mercadeo que de manera sostenida y sistemática proyecte a nivel nacional e internacional las riquezas naturales, los valores étnico-culturales e históricos; la diversidad y calidad de la oferta turística, con la ventaja de ser el país más seguro de Centro América, y la hospitalidad y calidez de la gente.

d. Fortalecer la Capacidad y Liderazgo Institucional del INTUR, estableciendo una estructura funcional, para consolidar el proceso de descentralización, modernizando los procedimientos de planificación, administración, monitoreo y evaluación de los recursos materiales y financieros; y sobre todo elevando las capacidades técnicas para el acompañamiento a los procesos de fortalecimiento de las MIPYMES y de los espacios de concertación y de participación ciudadana.

e. Estimular la inversión público-privada en el sector turismo, mejorando el marco jurídico y los procedimientos técnicos, para estimular la inversión en el sector turismo como un factor positivo para la estabilidad de la macroeconómica del país y el desarrollo nacional y local.

II. LOGROS DEL 2007 AL I SEMESTRE 2010.

Nicaragua ha venido presentando positivos índices de crecimiento en el sector turístico, lo cual confirma que el turismo es una alternativa viable para contribuir a hacer frente a la crisis económica internacional y avanzar en la lucha contra la pobreza, generando beneficios a las familias, la población y las comunidades.

Del 2007 a mayo 2010 han ingresado al país 3,005,752 millones de turistas y generado \$1 mil millones de dólares al país, constituyendo un aporte significativo en la generación de divisas para un 5.2% de aporte al PIB.

Entre los esfuerzos realizados por INTUR, a nivel internacional y nacional, para mantener este ritmo de crecimiento se destacan:

- Ser la sede de importantes programas televisivos tales como "La Isla de los Famosos" de Italia que se trasmite a 4 millones de personas por programa para un total de 12 transmisiones; "Sobrevivientes de España" a 3 millones de personas por programa para un total de 12 transmisiones; "Survivor" de Estados Unidos con un total de 15 transmisiones para 13

millones en cada transmisión y "Quien es el Topo" de Holanda para 3 millones de telespectadores.

Estos cuatro programas televisivos generan importantes beneficios de promoción ya que posibilitan el establecimiento y alto valor potencial y de exposición del país anfitrión ante miles de espectadores, así como el efecto multiplicador al lograr presentar al país como un destino turístico atractivo y seguro que incide directamente en la llegada de más turistas al país, generación de más de 400 puestos de trabajo durante casi un año de filmaciones tanto en el Caribe (Cayos Perlas y Corn Island) como en la zona Pacífico (San Juan del Sur, Granada y León).

- **Se logró la inclusión de Nicaragua como Destino de Cruceros** en el catálogo de venta de la línea Star Clipper. Esta nueva línea de cruceros iniciará operaciones en nuestro país a partir de noviembre de 2010, haciendo extensión con Costa Rica para el Puerto de San Juan del Sur. En estos 3 años y medio arribaron a Nicaragua 185 cruceros con 252,550 personas entre pasajeros y tripulantes, de los cuales 153,532 desembarcaron y 79,571 participaron en tour en los diferentes destinos turísticos ofertados.
- Nicaragua ha sido presentada en más de 71 eventos internacionales, como **el gran Destino por Descubrir en Centroamérica**. El país tiene en promoción una variedad de atractivas ofertas, de tal manera que los turistas puedan disfrutar con gran satisfacción un destino que combina de forma muy original folklor, naturaleza,

cultura, recreación, seguridad, tranquilidad y bienestar.

En cuanto a la **promoción nacional**, la cual está orientada al rescate, promoción y protección de la cultura y las tradiciones populares, así como fomento del turismo social, restituyéndole a nuestro pueblo el derecho humano y la oportunidad de acceder a la recreación y el esparcimiento sano, en familia, con dignidad, alegría y solidaridad, se destacan los siguientes eventos nacionales:

- Más de 50 eventos, ferias departamentales y la implementación en este año de ferias regionales que se realizaron en Estelí y Rivas. Estas han contribuido a establecer un ambiente festivo y de recreación y han dinamizado la economía de pequeños artesanos, restaurantes, hoteles, hostales, agroindustria, reservas naturales privadas, asociaciones de turismo rural comunitario, cooperativas y artistas locales, los cuales han tenido la oportunidad de exponer su oferta ante un público nacional e internacional; mejorando sus ingresos con la venta de sus productos.
- Implementación de actividades de Bienvenidas de Año en los 5 Centros Turísticos administrados por INTUR (Xiloá, El Trapiche, Granada, Pochomil, La Boquita) y en el Puerto Salvador Allende; Ejecución del Plan Verano Anual y gran cantidad de eventos departamentales y nacionales, como la Caravana Navideña y la Purísima acuática, eventos inéditos en la historia nacional.
- 17 concursos gastronómicos de "Cuaresma" a nivel departamental y regiones de la Costa Caribe, con un cierre en Managua, para el rescate de tradiciones

para las nuevas generaciones de las artes culinarias propias de Semana Santa.

- Apoyo en la realización de fiestas patronales y tradicionales de nuestro pueblo para rescatar, promover y conservar nuestra cultura.
- Un componente importante de la estrategia de promoción, lo constituye el diseño, reproducción, distribución de material promocional actualizado de manera sostenida, de diversas modalidades, que era una de las limitantes del INTUR. Actualmente se cuenta con material de calidad como videos y fotografías de las bellezas de nuestro país y de su gente, lo que nos da la oportunidad de visibilizar a Nicaragua como destino turístico.
- En el aspecto jurídico se ha avanzado significativamente en el mejoramiento del marco legal para brindar mayor seguridad a los inversionistas y empresarios del sector. Se han aprobado 2 decretos de facilitación de visas en las fronteras y 4 leyes por la Asamblea Nacional la Reforma: Ley 690 Ley para el Desarrollo de las Zonas Costeras; Ley 694 de Promoción de Ingreso de Residentes y Pensionados; Ley 495 "Ley General de Turismo" y Ley 298 Creadora del Instituto de turismo
- Se ha consensuado el establecimiento del Buró de Convenciones de Turismo, el que posiciona a Nicaragua a nivel del resto de países centroamericanos que cuentan con una instancia estratégica de gestión y promoción; se iniciará el proceso de delimitación de la zona costera del Litoral Pacífico permitiendo a Nicaragua tener un ordenamiento de las zonas costeras para el desarrollo del turismo.

- 101 inversionistas (Hoteles nuevos, Transporte aéreo, eventos artísticos, entre otros) se han beneficiado de los incentivos turísticos que proporciona la Ley 306. Contribuyendo a mejorar la oferta turística y sobre todo dinamizando la economía al invertir \$221.86 millones de dólares y la generación de 1,613 empleos nuevos.
- Cinco Centros Turísticos administrados por el INTUR han mejorado su infraestructura y condiciones, dándoles una nueva imagen a estos sitios que por 16 años estuvieron abandonados. Esto ha permitido un incremento en la llegada, registrándose 3,099,883 visitantes a dichos centros.
- 5 empresarios turísticos obtuvieron su título de propiedad, de lotes que antes arrendada a INTUR, para brindar servicios a los visitantes de Xiloá.
- La coordinación interinstitucional del INTUR con la Policía Nacional, El Ministerio de Salud, MIFIC, las Alcaldías Municipales y las Cámaras de Turismo, ha contribuido al ordenamiento, la legalidad, el buen funcionamiento de las MIPYMES y la puesta en práctica de acciones integrales para su fortalecimiento, como oferta turística y la consolidación de los destinos priorizados.
- La Calidad de la oferta turística es una de las mayores prioridades institucionales, tarea difícil, por la poca importancia que los Gobiernos anteriores le daban ya que estaban enfocados solamente hacia las empresas grandes. Los programas no estaban diseñados para micro, pequeña y medianas empresas y a tres años contamos con el registro actualizado y se ha pasado de 3,000 a 4,725 empresas turísticas registradas; se ha diseñado un sistema de evaluación, registro y

clasificación en base a estándares de calidad Turística; un programa de formación ocupacional basado en competencias laborales, que contribuya a reducir los índices de empirismo. Esto incluye tour operadoras y guías turísticos y acompañamiento técnico a las MIPYMEs turísticas en los procesos de mejoramiento continuo.

- 6,616 empleos generados por 218 MIPYMEs Turísticas que iniciaron por primera vez, motivados por el incremento de turistas en el destino.
- 20,631 empleados y empresarios de las MIPYMEs han participado en acciones de capacitación.
- 4,611 MIPYMEs turísticas se han beneficiado con el acompañamiento en la elaboración de planes de mejora; de estas 146 han logrado subir de categoría para constituirse en oferta turística; lo que han sido un acierto para el mejoramiento de la oferta turística, fundamentalmente aquellas iniciativas de desarrollo del turismo rural comunitario.
- 3,700 empresarios y empresarias han demostrado su responsabilidad social, durante estos tres años suscribiendo el Código de Conducta de Prevención de la Explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en Turismo y Viajes.
- 43 Tour Operadores se han fortalecido mediante la capacitación y apoyo para su participación en ferias nacionales e internacionales.
- 784 Jóvenes se han capacitado y obtuvieron su licencia de guías turísticos y han contribuido a la promoción de los destinos turísticos por medio de su labor de información a los turistas que nos visitan.

- 17 Planes de seguridad turística consolidados en un Plan Nacional, que incluye capacitación y avituallamiento a más de 2,368 Policías Turísticos

La gestión del desarrollo turístico ha dado un salto cualitativo pasando de espacios de participación excluyente y limitados, al fortalecimiento del nuevo modelo de participación ciudadana y de concertación permanente entre los diferentes actores de los municipios, donde se discute la problemática del desarrollo económico local y se proponen iniciativas turísticas, como alternativas viables y sostenibles para incidir en la reducción de la pobreza. Se ha avanzado en el proceso organizativo de los Gabinetes de Turismo del Poder Ciudadano (52% del total de municipios del país); pero no basta con organizarlos, nos hemos propuesto dar un paso cualitativo para la consolidación de los Gabinetes, por medio de un proceso de institucionalización, la certificación otorgada por los Secretarios del Poder Ciudadano y la certificación de los Concejos Municipales.

80 Gabinetes del Poder Ciudadano de Turismo, han sido conformados e institucionalizados desde el 2008; proceso de participación que ha sido reconocido incluso por organismos de cooperación como el Gran Ducado de Luxemburgo y el BID, con quienes el INTUR co-ejecuta programas y proyectos turísticos.

Los Gabinetes de Turismo han facilitado el proceso de elaboración de 49 planes turísticos municipales y 5 departamentales, los cuales han sido formulados con un carácter altamente participativo e incluyente, con esto se rompió el esquema de los Gobiernos Neoliberales de

decidir dónde, cómo y a quién beneficiar con las inversiones.

En materia de gestión de recursos se ha dado un salto cualitativo y fortalecido el liderazgo institucional como principal agente promotor y regulador del desarrollo turístico en Nicaragua. En el 2007 la institución solo contaba con dos proyectos, uno financiado por el Gran Ducado de Luxemburgo (Ruta del Café) y otro implementado con un préstamo del BID (Ruta del Agua).

Actualmente, se han concretizado 5 negociaciones para la obtención de recursos por el orden de \$45 millones de dólares para el período 2011 - 2014, con la cooperación Española, El Gran Ducado de Luxemburgo, la Unión Europea, ALBA Solidaria y el BID.

Se ha instalado la mesa de diálogo para el sector turismo con la coordinación y asistencia técnica de la Cancillería, lo que concretiza esfuerzos de tres años del Gobierno en donde se demuestra la gestión eficiente de sus recursos. En esta mesa de turismo tienen presencia diferentes instituciones gubernamentales y agencias de cooperación para el desarrollo de proyectos estratégicos, la realización de estudios para el fortalecimiento de las MIPYMES turísticas, la puesta en valor turístico de los recursos ambientales, históricos y culturales; la identificación y fortalecimiento de destinos turísticos; el mejoramiento de Infraestructuras Turísticas Públicas, la promoción turística a nivel nacional e internacional.

También se han concretizado Proyectos como: "Fincas Agro turísticas de Nicaragua"; mediante una estrategia de alianza público privada entre el INTUR y tres

organizaciones: FENIAGRO, FENACOOOP Y RENITURAL; a través del cual se han identificado a 40 iniciativas de turismo Rural, que serán atendidas en la diversificación de sus productos y obtener una fuentes de ingreso.

Se concluyó la Política y Estrategia de Turismo Rural, donde se incorporan 3 elementos sustanciales, como son la inclusión y participación de pequeños y medianos productores (individuales, cooperativas); la protección de los recursos naturales y la sostenibilidad ambiental y el desarrollo económico social del entorno. Esto rompe los esquemas del turismo convencional de las políticas neoliberales

Se ha finalizado con éxito y lecciones aprendidas en los procesos de coordinación interinstitucional, el fortalecimiento del Sistema de Información Geográfico del INTUR, Sistema de Calidad, diseños de instrumentos importantes para mejorar la calidad de los productos y servicios turísticos; así como la promoción de los destinos turísticos, Página Web, establecimiento de marcas, diseño y promoción de circuitos, señalizaciones y ejecución de eventos especiales de promoción. En este avance, debe destacarse como un elemento importante la buena coordinación y apoyo entre el sector privado e INTUR y las instituciones del Gobierno tales como: MARENA, EPN, MINSA, EAAI, Migración, Policía Nacional, INATEC-ENAH, Bomberos, y las Alcaldías del Poder ciudadano, Cruz Roja, Federación de Estudiantes de Secundaria, JS19J y Movimiento Juvenil Guardabarranco.

III. RETOS PARA CONTINUAR AVANZANDO Y FORTALECER EL TURISMO COMO UNA ALTERNATIVA DE DESARROLLO NACIONAL

- Concluir la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible 2010 - 2020; en el marco de los Objetivos del Plan Nacional de Desarrollo Humano. En el plan se incorporan: proyectos estratégicos por ruta turística, planes turísticos municipales y departamentales; Política de MIPYMES, Política de Turismo Rural Comunitario, entre otros.
- Diseñar una estrategia nacional de promoción turística y mercadeo, concertada entre INTUR, los empresarios del sector organizados en las cámaras, las MIPYMES turísticas y las tours operadoras; para establecer con claridad los destinos, productos y la oferta de servicios turísticos de interés nacional e internacional.
- La mejora de la puesta en valor de los recursos turísticos con mayor capacidad de atraer a los turistas "objetivo" del turismo nicaragüense, y la creación de productos que faciliten la participación de la población local.
- Dotar de infraestructuras y medios de interpretación a las áreas protegidas de forma que se asegure su preservación y se facilite la creación de productos ecoturísticos con la participación de la población local, especialmente de las comunidades rurales.
- Los Gabinetes de Turismo constituyen una gran fortaleza que nos obliga a mejorar su gestión, funcionamiento y asegurar su eficacia en el modelo del poder ciudadano.

- Continuar revisando y adaptar el marco legal del turismo al nuevo enfoque de desarrollo, revisar la ley de fomento de inversión y de incentivos, a fin de crear las condiciones de extender los beneficios a las MIPYMES.
- Impulsar la asociatividad empresarial, facilitar el acceso a la capacitación y al financiamiento. Mejorar paulatinamente la oferta y calidad de los servicios turísticos y atraer turistas con mayor capacidad de gastos, de forma que se incremente el gasto promedio de los turistas y reduzca la brecha entre el número de llegadas y la generación de divisas.
- Continuar el mejoramiento y ampliación de centros turísticos e ir creando condiciones en otros sitios y diseñar programas vacacionales para continuar avanzando en restituir los derechos de recreación sana y esparcimiento a la población nicaragüense.
- Continuar desarrollando la formación continua basada en cualificaciones técnicas requeridas por el sector turismo, para el corto y mediano plazo, con metas de cumplimiento relacionadas a la consolidación de destinos.
- Desarrollo de una estrategia de fortalecimiento de las delegaciones departamentales y regionales del INTUR; que permita avanzar en asumir un rol más protagónico en la función de promotoría, gestión y coordinación de las acciones de planificación, capacitación y asistencia técnica en el territorio, potenciando los espacios de coordinación interinstitucional y estimulando el buen funcionamiento de los gabinetes de turismo del poder Ciudadano de turismo.

- El creciente rol del INTUR y la consecución de recursos económicos nos impone hacer una revisión de las capacidades organizativas, técnicas y administrativas, adecuando la estructura organizativa y funcional a este contexto.