

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

UNAN-CUR MATAGALPA



**Seminario de Graduación para optar al Título de Licenciadas en
Administración de Empresas.**

Tema:

**La Auditoria administrativa practica natural del Licenciado en Administración de
Empresas.**

Sub-tema:

**La Auditoria administrativa del medio ambiente externo en la delegación
departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) en la ciudad de
Matagalpa durante el primer semestre del año 2006.**

Autoras:

Evelyn Zeledón Torres

Ányela Rebeca González Picado.

Tutor:

Lic. Lilliam Lara Quintero.

Matagalpa, Nicaragua 2007

I- RESUMEN

El presente trabajo consiste en el análisis de la importancia de la auditoría administrativa del medio ambiente externo de la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de turismo (INTUR) en la ciudad de Matagalpa. Cuyo propósito es identificar los factores externos como son factor económico, social, tecnológico, político y legal y el medio ambiente natural e identificando los efectos que causan estos factores a la institución.

Así mismo la investigación hace énfasis en la importancia que tiene la auditoría administrativa del medio ambiente externo que trata de examinar, analizar y valorar las influencias externas que actúan sobre la organización tales como son los factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos, legales y del medio ambiente natural de la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo en la ciudad de Matagalpa.

Como el factor económico, que demuestra que el turismo genera una mayor aportación económica para el país, los cambios tecnológicos ayudan al desarrollo de la institución, la aprobación de leyes trae beneficios como por ejemplo la Ley No 306 de Incentivos Turísticos que traen beneficios a los inversionistas nacionales y extranjeros que se dedican a las actividades turísticas. El aspecto social es importante para el desarrollo, porque hay que tratar de mantener una buena imagen del país ante los extranjeros consolidando con la participación del medio ambiente natural que es considerado la base fundamental para iniciativas en las actividades turísticas de acuerdo a los aportes de los recursos naturales ya que las actividades de turismo surgen de los atractivos naturales de un país es por ello la suma importancia del estudio de estos diferentes factores.

El actual estudio se realizó mediante la recopilación de diversas fuentes bibliográficas y estudio de campo en diferentes establecimientos de actividades turísticas que están inscritas en la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo en la ciudad de Matagalpa con el objetivo de realizar un análisis sobre la auditoría del medio ambiente externo de la institución, al mismo tiempo se interactuó con diferentes organismos gubernamentales existentes que trabajan en coordinación con la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo en la ciudad de Matagalpa.

El análisis de la auditoría administrativa del medio ambiente externo ayuda a que la institución tenga una mejor orientación en sus objetivos, política, actividades y a si mismo crear mejores alternativas para el crecimiento de la institución.

II- INTRODUCCIÓN

El presente trabajo representa un análisis del ambiente externo de la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) en la ciudad de Matagalpa teniendo en cuenta la importancia de conocer y analizar el ambiente en que se desarrolla la institución.

El propósito del trabajo es Identificar los factores del medio ambiente externo como son el ambiente económico, tecnológico, social, político y legal y el medio ambiente natural en la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) en la ciudad de Matagalpa, determinando los efectos positivos y negativos que causan los factores externos y plantear la importancia de la auditoria del medio ambiente externo.

En esta investigación participamos dos estudiantes egresada de la carrera de administración de empresas, para la realización de este trabajo utilizamos materiales como: computadoras, impresoras, papelería, servicio de Internet, lapiceros de tinta, lápiz mecánicos, cajitas de minas, cuadernos, borradores, fotocopias, hojas de impresión de información, hojas de impresión del documento realizado blanco y a colores, encolchado y flash disk.

Este documento fue elaborado durante el segundo semestre del año 2006, recurriendo al Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), también a los diferentes establecimientos inscritos al Instituto Nicaragüense de Turismo como restaurantes, hoteles, buffet, centro recreativo, rosticerías, cafetines y a instituciones gubernamentales que se encuentran en la ciudad de Matagalpa.

Las variables medidas son las siguientes: factor económico, tecnológico, social, político y legal, medio ambiente natural, importancia de los factores.

Se utilizó el método empírico aplicando encuestas a los diferentes dueños de establecimientos que se dedican a la actividad turística, también se aplicó encuesta al personal y entrevistas a la delegada departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo en la ciudad de Matagalpa, también se usó el método teórico y deductivo haciendo un análisis de los resultados.

Nuestro universo de estudio fue de 60 establecimientos de la actividad turística, debido a que la población es pequeña se ha tomado como muestra el 100% del universo. Según la amplitud con respecto al proceso del desarrollo es una investigación transversal porque se estudia en un periodo comprendido durante el primer semestre del año 2006.

Esta investigación nos permitió conocer la importancia que tiene estos factores en la empresa, así como los efectos que estos producen en ellas. Para la elaboración de este trabajo no encontramos inconvenientes ya que las personas consultadas nos atendieron amablemente y brindaron la información necesaria para la realización de la investigación.

III- JUSTIFICACION.

Nuestro trabajo corresponde a la importancia de realizar un análisis sobre la auditoría administrativa del ambiente externo de la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) en la ciudad de Matagalpa para conocer el ambiente en que se está desarrollando la institución ya que del ambiente externo depende el éxito o fracaso de la institución.

El propósito de nuestro trabajo es identificar los factores del medio ambiente externo como son el ambiente económico, tecnológico, social político y legal y el medio ambiente natural en la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de turismo (INTUR) en la ciudad de Matagalpa, determinando los efectos positivos y negativos que causan los factores externos como un aporte para que la institución tenga una mejor orientación en sus objetivos, políticas, actividades y a su mismo crear mejores alternativas para el desarrollo de la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo en la ciudad de Matagalpa.

Como futuras administradoras es importante conocer en medio en que funciona una empresa y como le responde el ambiente externo. El aprendizaje que obtuvimos con la realización de este trabajo fue consolidar nuestros conocimientos en auditoría.

Este trabajo será de mucha utilidad para todas aquellas profesionales, estudiantes, empresas y público en general interesados en el tema.

IV- OBJETIVOS

Objetivo general:

Analizar la importancia de la auditoria administrativa del medio ambiente externo de la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) en la ciudad de Matagalpa durante el primer semestre del año 2006.

Objetivos específicos:

- 1- Identificar los factores del medio ambiente externo como el ambiente económico, tecnológico, social, político y legal y el medio ambiente natural en la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) en la ciudad de Matagalpa.
- 2- Determinar los efectos que causan los factores externos (económico, tecnología, social política y legal y el medio ambiente natural) a la institución.
- 3- Valorar la importancia que tiene la auditoria administrativa en el análisis del medio ambiente externo en el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR).

V- DESARROLLO DEL SUB-TEMA

1- AUDITORIA GENERAL

Es una técnica de investigación, es decir investigar cuales son las causas, como se han formado estas causas, con que objeto y que efectos producirán etc.

Es considerado un proceso de evaluar operaciones en una organización o empresa de cierta envergadura, es confiada a una especialidad denominada auditoria y considerada como una técnica de control superior de origen mas reciente.

1.1- TIPOS DE AUDITORIA. ¹

- 1- Auditoria administrativa
- 2- Auditoria financiera
- 3- Auditoria interna
- 4- Auditoria de operaciones.
- 5- Auditoria fiscal
- 6- Auditoria de resultados de programas
- 7- Auditoria de legalidad
- 8- Auditoria integral

1- Auditoria administrativa.

Se define como un examen detallado de la administración de un organismo social realizado por un profesional de administración de empresas con el fin evaluar los resultados de la meta fijada en la organización, recursos humanos, financieros, materiales y sus métodos y controles de su forma de operar.

¹ Rodríguez Valencia Joaquín, Sinopsis de la Auditoria Administrativa 1995. 7ma edición Pág. 63

La auditoría administrativa es una nueva herramienta de control y evaluación considerada como un servicio profesional para examinar integralmente un organismo social con el propósito de descubrir oportunidades para mejorar su administración.

2- Auditoría financiera.

Consiste en una revisión exploratoria y crítica de los controles subyacentes y los registros de contabilidad de una empresa, realizada por un contador público cuya conclusión es un dictamen acerca de la corrección de los estados financieros de la empresa.

3- Auditoría interna.

Proviene de la auditoría financiera y consiste en una actividad de evaluación que se desarrolla en forma independiente dentro de una organización a fin de revisar la contabilidad las finanzas y otras operaciones como base de un servicio protector y constructivo para la administración.

Es considerada como un instrumento de control que funciona por medio de la medición y evaluación de la eficiencia de otras clases de control, tales como procedimiento contabilidad y de más registros informes financieros, normas de ejecución como presupuesto y costo estándar.

4- Auditoría de operaciones

Es una técnica para evaluar sistemáticamente la efectividad de una función o una unidad con referencia a normas de la empresa, utilizando personal no especializado en el área de estudio, con el objeto de asegurar a la administración que sus objetivos se cumplan y determinar que condiciones pueden mejorarse.

El conocimiento de las normas de la empresa depende mucho de la documentación de la unidad estudiada. Fundamentalmente las auditorías operacionales se plantean el como y porque se hacen las cosas, y tratan de medir la realidad en comparación con las normas de desempeño.

5- Auditoría fiscal

Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes desde el punto de vista fisco, direcciones tesorería de hacienda estatales o tesorería municipales.

6- Auditoría de resultados de programas

Esta auditoría la eficiencia y la congruencia alcanzada en los logros de los objetivos y las metas establecidas, en relación con el avance del ejercicio presupuestal. El análisis de la eficiencia se obtendrá revisando que realmente se alcanzaron las metas establecidas en tiempo, lugar cantidad y calidad requerida.

La congruencia se determinara al examinar la relación lógica que exista entre el logro de los objetivos y las metas de los programas y el avance del ejercicio presupuestal.

7- Auditoría de legalidad.

Este tipo de auditoría tiene como finalidad revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades, ha observado el cumplimiento de disposiciones legales que sean aplicables, como leyes, reglamentos, circulares decretos.

8- Auditoría integral

Es un examen que proporciona una evaluación objetiva y constructiva acerca del grado en que:

1- Los recursos humanos financieros, materiales, son manejados con debida economía eficiencia, eficacia.

2- Las relaciones de rendición de cuentas son razonablemente cumplidas.

La auditoria integral es el proceso que tiende a medir el rendimiento real con relación al rendimiento esperado, además los puntos centrales que distinguen este tipo de auditoria son (valor por dinero y rendición de cuentas) Variables sobre lo que se basa la auditoria integral.

1.2- AUDITORIA ADMINISTRATIVA

“Fernández Arena J sostiene que la auditoria administrativa es una revisión objetiva metódica y completa de la satisfacción de los objetivos institucionales con base a los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura y a la participación individual de los integrantes de la institución.”²

La auditoria administrativa se considera también como una técnica o examen que tiene por objetivo revisar y evaluar ya sea un área o toda la estructura de una empresa, este proceso puede realizarse mediante cuestionario que es un documento que sirven como guía para buscar contestación a interrogantes acerca del área de revisión y entrevistas. (Ver Anexo No 1,2, 3 y 4)

Genéricamente la “técnica de la auditoria es un servicio profesional regulado por principios técnicos, con características y objetivos específicos enfocados a estudiar una situación o problema. Esto lo realiza un profesional no necesariamente un contador público, a excepción de la revisión de estados financieros y debe concluir con un informe.”³ Con gran frecuencia no se aplica la auditoria administrativa en la secuencia correcta.

² <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/auditadminis.htm>

³ Rodríguez Valencia Joaquín, Sinopsis de la Auditoria Administrativa, 1995. 7ma edición Pág. 66

Para el empresario existen dos objetivos básicos:

El incremento de la eficiencia de operación y la rentabilidad de la empresa, lo que implica resolver grandes y pequeños problemas, para lo cual se requerirán los servicios de un licenciado en administración que coadyuve en la solución de los problemas. En la práctica ocurre que el hombre de negocio contrata a una auditoria para efecto de los accionistas o fiscales, cuando en realidad lo que necesita la administración de la empresa era el establecimiento de sistema y procedimiento, la fijación de políticas, manuales administrativos.

Podemos decir que la clasificación más genérica de la auditoria es la que se divide:

- 1- Numérica
- 2- No numérica

1-La auditora numérica

Es la auditoria financiera considerando los estados financieros

- 1- De balances
- 2- De resultados
- 3- Especiales.
 - A. Enfocados específicamente a descubrir fraudes, desperdicios, errores.
 - B. Peritajes, prueba pericial contable, para dilucidar una controversia de carácter: fiscal, legal y civil.
 - C. Para compra o venta de una empresa.
- 4- Parciales: de un área de los estados financieros como:
 - A. Cuenta por cobrar
 - B. Gasto
 - C. Inventarios
 - D. Ventas
 - E. Depuración de cuentas.

2-Auditoria no numérica

Es la auditoria administrativa de operaciones. Este tipo de auditoria va mas allá de las funciones generalmente atribuida a la auditoria financiera, se refiere a las actividades no financieras que, tarde o temprano quedan expresadas cuantitativamente en los registros de la empresa. Fundamentalmente estas auditorias se plantean el como y porque se hacen las cosas y tratan de medir la realidad en comparación con las normas de desempeño. Lo anterior abarca un plano ancho más amplio que la auditoria financiera y niveles superior de la complejidad.

Dentro de este tipo de auditoria se encuentran las siguientes:

1. Auditoria administrativa
2. Auditoria de operaciones.

Estas auditorias se salen del mundo de los números para dedicarse a realizar un análisis de situaciones, hecho y circunstancias, y relacionarlas apropiadamente con su labor.

1.3- FUNCIÓN DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA ⁴

Las funciones de la auditoria administrativa deben quedar enmarcadas dentro de la organización de una empresa en una unidad o departamento que, por su situación jerárquica le permita la consecución de sus fines.

⁴ Rodríguez Valencia Joaquín, Sinopsis de la Auditoria Administrativa, 1995. 7ma edición. Pág. 103

El nivel donde deberá quedar la unidad de la auditoria administrativa reunirá las siguientes características:

- a. Jerarquía suficiente para poder inmiscuirse en cualquier unidad administrativa de la empresa.
- b. Que el tipo de funciones de dicha unidad sea en todo relacionado con la dirección, control y coordinación.
- c. Que tenga suficiente autoridad sobre los demás departamentos.

Por lo anterior la unidad de la auditoria administrativa deberá ejercer el control superior en lo que se refiere a la eficiencia de las operaciones, midiendo y evaluando resultados.

Funciones a desarrollar son:

1. Investigación constante de planes y objetivos.
2. Estudio de las políticas y sus prácticas.
1. Revisión constante de la estructura organizada.
2. Estudio constante de las operaciones de la empresa.
3. Analizar la eficiencia de la utilización de los recursos humanos y materiales.
4. Revisión constante del equilibrio de las cargas de trabajo.
5. Revisión de los métodos de control

1.4 ALCANCE DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.⁵

Su alcance es total, sin ninguna duda puede comprender una determinada función o actividad, un departamento o grupo de departamento, una división o grupo de divisiones o la empresa en su totalidad.

En el mismo sentido, las áreas de investigación puede incluir una apreciación de los métodos de pronosticación, planeación de entregas, medidas de actuación, costos de ingeniería, de proyecto, de estimación, fijación de precios, comunicaciones, equipo electrónico de proceso, de datos, efectividad de los directivos involucrados.

Todo lo anterior implica prácticamente cubrir en forma integral el área del control interno administrativo u operativo o sea el campo de la función control de la dirección superior.

Factores a revisar y evaluar: ⁶

Los elementos o factores en los métodos de administración que exigen una constante vigilancia, análisis y evaluación son los siguientes:

1. Planes y objetivos
2. Estructura orgánica
3. Políticas y prácticas
4. Sistema y procedimientos
5. Métodos de control
6. Medios de operación
7. Potencial humano y elementos físicos empleados.

⁵ Rodríguez Valencia Joaquín, Sinopsis de la Auditoria Administrativa, 1995. 7ma edición Pág. 112

⁶ Rodríguez Valencia Joaquín, Sinopsis de la Auditoria Administrativa, 1995. 7ma edición Pág. 113

1) Planes y objetivos

Una de las mayores deficiencias en numerosas empresas es la que la administración no da pleno cumplimiento a los principios de la organización. En muchas empresas, las deficiencias se descubren por la falta de una completa y clara estipulación de objetivos y la carencia de los detalles necesarios para el desenvolvimiento de planes razonables, encaminados al logro de las metas fijas.

Antes de que el auditor pueda valorar la eficiencia de una operación, es necesario entender bien los planes y objetivos generales de la empresa.

2) Estructura orgánica

En el establecimiento y operación de una empresa es vital una planeación constante de la estructura orgánica, para satisfacer sus objetivos y futuras necesidades de ella. Las deficiencias en la estructura orgánica son comunes en muchas empresas.

3) Políticas y prácticas

Las políticas son esenciales para una administración eficaz. Determinar las intenciones de la dirección y construir principios orientadores que contribuyan a que la empresa pueda seguir sus planes para alcanzar sus objetivos.

Las políticas dadas a conocer por escrito y comunicadas debidamente sirven para uniformar y coordinar toda la organización. Es importante que las políticas estén claramente expuestas. La expresión de una política es necesaria para la toma de dediciones de producción, finanzas, compras, personal, créditos y ventas. Al cotejar políticas el auditor tomara en cuenta la totalidad de los elementos que incurren.

4) Sistemas y procedimientos

Al examinar cualquier sistema o procedimiento, el auditor debe tener en cuenta sus propósitos y su forma y decidir sobre sus méritos respecto a la forma en que sirve a la empresa. Un sistema o procedimiento eficiente puede resultar costoso y entorpecer operaciones. Lo que importa es cerciorarse de que el sistema o procedimiento esté proyectado de forma que se obtengan los resultados deseados, debe determinarse lo que se está haciendo, donde, cómo, cuándo, y por quién cada paso individual en el proceso debe ser estudiado y evaluado.

5) Métodos de control

Son medios por los cuales la dirección obtiene ciertos resultados para conseguir una acción coordinada y hacer que el trabajo se realice en forma proyectada. Todo método de control, dentro de una empresa, comprende la comparación del desempeño real contra el esperado, trátase de objetivos y normas.

El control deficiente puede ser resultado de errores en los registros y procedimientos, de una falta de observancia de los sistemas de supervisión, o de normas de administración insuficientes.

Para que exista un control eficaz en cualquier actividad, tiene que haber una medición continua y detallada de la realización de la misma. Esto es cierto sobre todo tratándose de operaciones, costo métodos, productos, sueldos y salarios. El auditor está obligado a efectuar un estudio. Tanto de los registros como del procedimiento, y siempre que sea necesario, hacer las recomendaciones oportunas para que se efectúen las revisiones.

6) Formas de operación

Es importante un constante examen, análisis y evaluación de los medios de operación. Por lo que respecta a mano de obra hay que determinar la fuerza de trabajo básico. Con objeto de satisfacer las necesidades de los clientes, la empresa comercial debe planear y determinar su línea de mercancías y existencias, mantener normas de calidad, planear las promociones de ventas, publicidad, venta directa y supervisión.

En una empresa de tipo industrial, los problemas son mantener una tasa adecuada de producción, la que requiere una planeación de lo que va a producir, la compra y control de materiales, su recepción y almacenamiento, métodos y normas de producción, control de calidad, embarque.

Las organizaciones que proporcionan servicios tienen como preocupación la rapidez y calidad de la operación y la capacidad de asimilación de más trabajo.

La operación de toda empresa implica mantener una adecuada relación entre las diversas funciones, para conseguir mejores resultados. Otros factores son los cambios en la economía del país, ya que afectan la operación de la empresa.

7) Potencial humano y Elementos físicos empleados.

En todo tipo de empresa existe la necesidad de evaluar las políticas y prácticas del personal. Esta evaluación comprende en una revisión para determinar la capacidad y los puntos débiles y fuertes de la gente. Para ello el auditor llevará un examen de las condiciones de trabajo, programas de adiestramiento, evaluación del trabajo, calificación de méritos, desarrollo de actividades.

En la auditoria administrativa de personal habrá que atender al sistema que sigue para llevar los registros y a la preparación y trámite de los informes del personal.

Este informe requiere de mucha atención. Otros aspectos especificaciones de las tareas, métodos de entrevistas, clasificación de trabajadores.

El auditor buscará causas de descontento en el empleo, falta de observancia de las políticas y procedimientos de la empresa, coordinación deficiente etc. Su propósito será revelar cualquier debilidad, error, y deficiencia.

1.5- AUDITORIA DEL MEDIO AMBIENTE.⁷

Es necesario mantener oportunamente informada a la dirección superior sobre los cambios que ocurren en las condiciones del medio ambiente externo, de la organización, para su debida orientación, e informar a su vez al exterior acerca de sus actividades. Esto pone de relieve que los factores externos son un conjunto de influencia que actúan sobre la operación de la empresa. Por tanto, la alternativa evidente es crear formas nuevas para analizar y evaluar las influencias externas de cada área de preocupación.

“S. Certo Es el proceso de tomar decisiones de responsabilidad social como: área defunciones económicas, área de calidad de la vida, área de inversión social y área de solución de problemas.”⁸

Es un proceso para examinar, analizar y valorar sistemáticamente las influencias externas que actúan sobre la operación de la organización.

Este tipo de auditoria se diseño con el propósito de suministrar datos de una evaluación del rendimiento organizacional en el área externa (Económico, tecnológico, social, político, legal y medio ambiente natural) a la dirección superior y así ayuda a tomar mejores decisiones con respecto al medio ambiente externo.

⁷ Rodríguez Valencia Joaquín, Sinopsis de la Auditoria Administrativa, 1995. 7ma edición Pág. 316

⁸ Rodríguez Valencia Joaquín, Sinopsis de la Auditoria Administrativa, 1995. 7ma edición Pág. 316

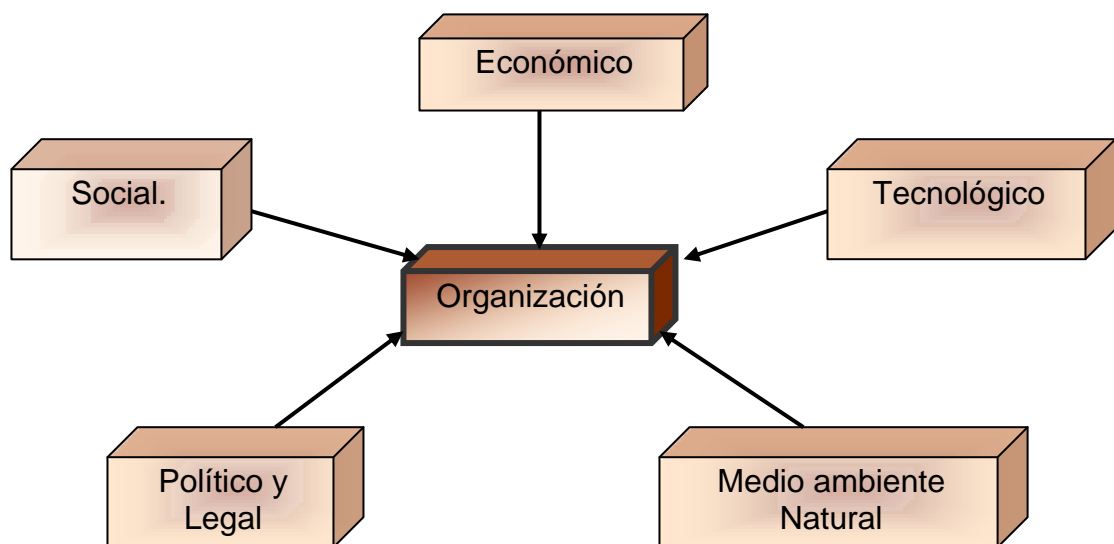
Si se entiende mejor estas aplicaciones es de esperarse que las auditorías del medio ambiente se conviertan en el instrumento administrativo que merece ser.

La auditoría del medio ambiente contribuye a la efectividad de las decisiones en cuanto a la estrategia general de la organización. ¿Cual es nuestro negocio, y cual debería ser?, ¿Quienes son nuestros clientes?, ¿Hacia donde vamos?, ¿De que ventajas competitiva disfrutamos?, ¿En que área de competencia sobresalimos?

Si la información obtenida de una auditoría del medio ambiente, las decisiones se basan en una combinación de datos económicos cuantitativos, por lo regular subjetivos y estimados de los impactos ambientales.

Las organizaciones, ya sea una empresa industrial, una cadena de tiendas, una dependencia pública, una universidad, tiene que ver con la relación y colaboradores con un medio ambiente interno de la empresa. Sin embargo en diversos grados, las organizaciones deben tener en consideración los elementos y las fuerzas de su medio ambiente externo. Aunque es posible que no puedan mucho para cambiar estas fuerzas, no tienen otra alternativa que responder a ellas. Será necesario que identifiquen, evalúen y reacciones ante las fuerzas externas a la organización, que pudieran afectar a sus operaciones.

El impacto del medio ambiente externo de una organización se muestra en esta figura.



⁹ Formas de medición de los factores del medio ambiente externo.

Con la creciente importancia que se da al impacto del medio ambiente externo en las organizaciones y el papel de estas en la solución de problemas sociales, no debe sorprendernos que se intenten ciertas formas de medición de la actividad económica tecnológica, social o política legal de las organizaciones; aunque todavía no hay mucho que mostrar en este campo (las técnicas no están estandarizadas, no están desarrolladas y no se aceptan de manera generalizada), la auditoria del medio ambiente se esta volviendo una tarea de importancia y cada ves despierta mayor interés entre expertos y profesionales.

Las organizaciones y los administradores tienen toda clase de razón para realizar o defender las auditorias del medio ambiente. Los gerentes de las organizaciones necesitan ser auditados más aun porque los problemas de factores del medio ambiente están obligados a ejercer una gerencia excelente, y hay más públicos ante quienes los gerentes deben responder. Sin embargo, cualquier auditoria del medio ambiente que una empresa tenga que realizar debe de ser parte totalmente integral de la auditoria administrativa, puesto que los problemas son generalmente parte integral de los problemas tradicionales que tratan los administradores .

Una aportación importante es la de Howard R. Bowen (Social Responsibility of the businessman, Harper Row, NY, 1953, p.155), Que efectuó una estimación independiente, de alto nivel, dirigida cada cinco años por un grupo de auditores.

El informe de estos seria una evaluación con recomendaciones para uso interno de la dirección superior y por los gerentes de la empresa auditada Bowen sugirió ocho conceptos relativos a la empresa para su estimación, estos son:

⁹ Rodríguez Valencia Joaquín, Sinopsis de la Auditoria Administrativa, 1995, 7ma edición. Pág. 317

1. Precio
2. Salario
3. Investigación y desarrollo
4. Publicidad
5. Relaciones públicas
6. Relaciones humanas
7. Relaciones con la comunidad
8. Estabilización del empleo.

Otra aportación más actualizada es la de los autores A. Carroll y G. W. Beiler (Landmarks in the evolution of the audit, A.M.J, 1975, p.596). Debido a las diferentes opiniones en cuanto a este tipo de auditoria, Esta tiene múltiples motivos entre ellos satisfacer la conciencia de la empresa, ampliar el acierto de los problemas sociales, mejorar las relaciones públicas y esforzar la confiabilidad de una empresa comercial. Desde esta perspectiva se indican conceptos relativos a la empresa para su evaluación, estos son:

1. Empleo para las minorías
2. Contaminación del medio ambiente
3. Condiciones de trabajo
4. Relaciones con la comunidad
5. Contribuciones filantrópicas
6. Cuestiones del consumismo.

La propuesta se basa en el propósito de realizar una auditoria del medio ambiente externo, lo cual es, sencillamente, proporcionar a la dirección superior y a los administradores una evaluación del rendimiento organizacional en el área de responsabilidad (Factores externos). Se trata de una auditoria de proceso para analizar y evaluar el comportamiento de los factores externos que impactan a la organización, es decir, un análisis cualitativo.

Esta es una cuestión importante para la elección de los mejores medios para comunicar los resultados de una auditoría del medio ambiente. La elección afectará aquellas auditorías que estén mejor capacitada para entender los resultados de esta naturaleza y de ahí usarlos en su toma de decisiones. La propuesta sería que uno de los objetivos de la auditoría del medio ambiente abarcaría tanto el informe de las actividades de factores externos destinados a un auditorio externo (accionistas, consumidores, así como público en general), como al suministrar datos para una mejor toma de dediciones internas por parte de la dirección superior.

2- El Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR)

El Instituto Nicaragüense de Turismo es un ente regulador del Gobierno de la República de Nicaragua, que es el encargado de formular, planificar, dirigir, coordinar, evaluar y controlar políticas, planes, programas proyectos y acciones destinadas a la actividad turística.

Es un órgano bajo la rectoría del Poder Ejecutivo y funciona bajo el régimen descentralizado, siendo una entidad autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio, duración indefinida y plena capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones.

Turismo en Nicaragua.

El turismo se considera como una de las principales actividades económicas del mundo y de igual forma en Nicaragua, este sector ha surgido como la mayor actividad económica a nivel nacional, en la ultima década ha representando actualmente casi la cuarta parte de las exportaciones totales generado por las visitas de seis ciento cuarenta y tres mil (643,000) turistas logrando superar las exportaciones del café, carne y otros productos de exportación.

“Nicaragua es un atractivo destino, para empresas que buscan oportunidades de crecimiento e innovación en el sector turístico. Los recursos naturales y culturales se combinan para crear un ambiente encantador, único en belleza”.¹⁰ Adicionalmente, el país goza de amplios incentivos para el Turismo, lo cual establece las bases para una gama de oportunidades de inversión.

Nuestro país es visitado por turistas que provienen de los países centro americanos con más de la mitad del total de los visitantes, seguidos por los Estados Unidos con el veinticinco por ciento (25%) y el diez por ciento (10%) de los visitantes europeos cuya cifra ha venido experimentando un importante crecimiento en los últimos seis años.

Autoridades de turismo de Nicaragua presentaron un estudio que indica que existe un mercado potencial de seis millones (6000,000) de estadounidenses que estarán viajando en los próximos cinco años y están interesados en visitar este país.

“Las ciudades coloniales, la cultura Nicaragüense, las buenas condiciones para las actividades náuticas en las playas del Pacífico y el trato amable de gente, todo esto se encuentra entre los atractivos que ofrece el país.”¹¹

La demanda de los turistas extranjeros están determinadas en las áreas con mayor potencial de crecimiento turístico, debido en parte al desarrollo de infraestructura básica y suplementaria clasificada según el tipo de turismo que ofrecen entre ellos tenemos: turismo cultural (granada y león), turismo de sol y playa (san Juan del sur y costa del océano pacifico), ecoturismo (Ometepe y río san Juan), turismo de aventura y alternativa (zona norte) y turismo de buceo (Corn Island).

¹⁰ http://www.pronicaragua.org/espanol/index.php?option=com_content&task=view&id=51&Itemid=238

¹¹ <http://www.dtcuba.com/shownews.aspx?c=20803&ref=dtcnews&lng=1>

De acuerdo al plan nacional de ordenamiento turístico se han creado diez (10) regiones operativas, dentro de las cuales se identifican ciento cuarenta y cuatro (144) Zonas Especiales de Planeamiento y Desarrollo Turístico (ZEPT), Distribuidas en todo el territorio nacional.

Las principales actividades turísticas económicas que generan bienes y servicios son: hoteles, restaurantes, bares, trasportes aéreos, y terrestres, alquiler de vehículos, agencias de viajes, servicios de esparcimiento (teatro) y artesanías entre otras.

“La organización mundial de turismo (OMT), insta a los países centroamericano a desarrollar el turismo de manera sostenible y con respecto a la naturaleza para convertirlo en la base para reducir la pobreza en los diferentes países.”¹²

Turismo en la ciudad de Matagalpa.

Datos generales:

- Población 200,000 habitante
- Población económicamente activa 35,694 habitantes
- Extensión territorial: 8523 Km²
- La densidad poblacional: 168 hab./Km²
- Referencia geográfica: se localiza a 130 Km. de Managua
- Altitud sobre el nivel del mar: 682 metros
- Ubicación geográfica: se localiza entre las coordenadas 12° -55´; latitud y 85° 55´ longitud oeste.
- Fiestas patronales: el 24 de septiembre (virgen de Mercedes)
- Fundación de la ciudad: 14 de febrero del año 1862.

¹² <http://www.wto.org.2005>

Limites de la ciudad de Matagalpa:

Al norte: Municipio de Jinotega

Al sur: Municipio de Esquipulas, san Dionisio y Terrabona.

Al este: Municipio del Tuma- La Dalia, San Ramón y Muy Muy.

Al oeste: Municipio de Sébaco.

Organización territorial

El territorio lo constituye el área urbana y el área rural. El área urbana esta conformada por barrios, repartos, colonias y urbanizaciones.

Matagalpa se encuentra ubicado en la región central de Nicaragua. Algunos historiadores afirman que el nombre Matagalpa se deriva del náhuatl y que su significado es pueblo de enredo. Según los documentos antiguos, indican que los primeros pobladores fueron chortegas y que el idioma era el náhuatl.

El 14 de febrero de 1862, el congreso Nacional de Nicaragua, en el gobierno del general don Tomás Martínez, otorgó a la villa de Matagalpa el titulo de ciudad.

“Desde los finales del siglo pasado la llamada Perla del Septentrión, es una de las ciudades más importantes del norte de Nicaragua”¹³ actualmente cuenta con numerosos centros comerciales y de negocios que la han colocado a nivel con otras ciudades, convirtiéndose en un punto comercial por excelencia en el norte del país.

Matagalpa sufrió grandes daños cuando el huracán Mitch en el año 1998, destrozó la ciudad, aumentado así la crisis económica. Se considera que Matagalpa saldrá de la crisis económica solamente con la diversificación de la producción, y que las fincas se conviertan en destinos turísticos.

¹³ <http://www.laprensa.com.ni>

“Con el objetivo de incentivar el turismo y promover los destinos del departamento, el denominado Clúster del turismo presento la primera edición de una guía turística, donde se destacan sitios donde pueden acudir los visitantes, extranjeros o nacionales.”¹⁴ En esta guía se encuentra mapa con los principales sitios turísticos de la cabecera departamental.

Matagalpa tiene varios monumentos interesantes y dignos de visitar. Entre ellos se destacan: ¹⁵

- **Catedral de Matagalpa:**

Parroquia de San Pedro, de estilo neoclásico, construida por los Jesuitas en el año 1874 recibe la categoría de catedral en el año 1924. La catedral de Matagalpa presume de ser la única en Nicaragua que tiene en su altar mayor una imagen de la Sangre de Cristo verde, contraria a las que tradicionalmente muestran las iglesias católicas en el resto del país.

- **Capilla de San Nicolás Selva Negra:**

Construcción debida a los emigrantes alemanes. En esta capilla se celebran casamientos, bautizos de personas que visitan el hotel.

Selva Negra es un centro turístico localizado en una extensa hacienda cafetalera, la cual conserva una buena parte de su bello bosque lluvioso, ubicado en lo alto de las montañas de Matagalpa. En este centro hay muchas actividades para quienes gustan de la naturaleza. (Ver Anexo No 5)

¹⁴ <http://www.laprensa.com.ni/archivo/regiones>

¹⁵ <http://www.vianica.com/sp/visit/matagalpa>

Selva Negra se identifica por su clima lluvioso y por sus espesas montañas, por la variedad de animales que habitan el terreno y otros atractivos como las cabañas, la capilla y el restaurante.

La ciudad de Matagalpa tiene gran potencial para realizar diferentes actividades y desarrollar el turismo y para esto la delegación departamental de turismo tiene la tarea de organizar tour en diferentes lugares turísticos, acompañado de turistas extranjeros con el fin de promover turismo, indagar y experimentar actitudes y conocimientos.

Los tour están clasificados de la siguiente forma:

- Tour de pueblos
- Tour de historia y cultura
- Tour de reservas indígenas
- Tour del café
- Tour de fotografía
- Tour de minas
- Tour de cuevas
- Pesca artesanal.

“El departamento de Matagalpa es generalmente de fácil acceso, pero las demás atracciones no tienen la misma infraestructura. La carretera Panamericana que va hasta la frontera con Honduras pasa por Ciudad Darío antes de llegar a Sébaco. En Sébaco la carretera se divide y la rama hacia el Este lleva a Matagalpa. En este punto, la carretera se transforma de una carretera principal sin hoyos a una secundaria con muchos hoyos.”¹⁶

¹⁶ <http://www.vianica.com/sp/visit/matagalpa>

Esta carretera Panamericana es una villa que sirve de canal de exportación e importación de las diferentes actividades económicas del país y al mismo tiempo sirve de acceso al desarrollo del turismo por su infraestructura lo cual es propicio para el desarrollo del comercio en el departamento de Matagalpa, ya que su ubicación en el departamento trae mucho beneficio para el desarrollo del departamento.

El departamento de Matagalpa es un lugar de vida económica, es uno de los departamentos que cuenta con la mayor red Bancaria a nivel nacional después de la ciudad de Managua y también cuenta con buenas telecomunicaciones

Tener una delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) en la ciudad de Matagalpa ha permitido trabajar en el territorio y hacer un inventario turístico tanto de los servicios como de los atractivos turísticos, se cuenta con un inspector turístico que se encarga de asignar a las empresas una categoría y se les da seguimiento para evaluar su funcionamiento y la delegada se encarga de trabajar en coordinación con los gobiernos locales con varias organizaciones para desarrollar el turismo en la ciudad de Matagalpa ya que esto viene siendo trabajo en conjunto.

2.1 -Misión Institucional

Promover el desarrollo sustentable del sector turismo en Nicaragua, equilibrando los aspectos sociales ambientales y económicos del país, aumentando el flujo de turistas e incrementando la competitividad de las empresas para contribuir al desarrollo económico, social y cultural de los nicaragüenses.

2.2 -Visión Institucional

El Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) es una institución líder, estable, autónoma y transparente que trabaja con visión de la nación con credibilidad y un alto nivel de competitividad integrada por el personal altamente calificado, que promueve y facilita eficazmente el desarrollo del sector turismo en Nicaragua a través del trabajo coordinado con los diferentes actores que lo integran.

2.3 -Valores institucionales.

Integridad: actuar con ética, honestidad, confidencialidad, transparencia, imparcialidad respecto lealtad en todos los aspectos de nuestras relaciones laborales e interpersonales.

Espíritu de servicio: disposición permanente para atender y dar respuestas a todas las personas que demandan los servicios del Instituto Nicaragüense de Turismo, actualmente con entusiasmo positivismo y compromiso, brindando un servicio de excelencia en contenido y tiempo hasta el cliente.

Responsabilidad: cumplir rigurosamente con perseverancia, eficacia y eficiencia nuestras funciones, obligaciones y las normas establecidas por la institución.

Trabajo en equipo: desempeñar nuestras labores y responsabilidades institucionales, trabajando con profesionalismo en forma creativa, apoyándonos con nuestros compañeros de trabajo e involucrarnos en el desarrollo de turismo en el país.

Identidad Nacional: conocer y promover nuestro país, nuestra identidad nacional y la unidad centroamericana, proteger y perseverar sus recursos históricos, culturales y nacionales y ordenar el desempeño de la institución en visión del país.

Competitividad: trabajar con el más alto grado de profesionalismo posible para desarrollar competencias personales y profesionales, actualizar constantemente las prácticas, conocimientos técnicos y científico de la industria turística, evaluar el desempeño.

2.4 objetivo general del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR)

Promover el desarrollo sustentable del sector turismo, equilibrando los aspectos sociales, ambientales y económicos del departamento, dando a conocer las funciones, responsabilidades y actividades realizadas por la delegación de turismo a los diferentes sectores gubernamentales de las empresas privadas y sectores de la sociedad para impulsar en conjunto el desarrollo turístico departamental de la ciudad de Matagalpa.

2.5 Objetivos específicos del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR)

1. Presentar a la delegación de turismo como un director general responsable de realizar un sistema de monitoreo del avance de desarrollo turístico y que controle la calidad de los mejores agentes turísticos de cada departamento.
2. Explicar a los diferentes componentes del sector turismo su participación en el desarrollo del turismo tales: Alcaldías, sectores gubernamentales, empresas privadas, Organizaciones no gubernamentales (ONG'S), sociedad civil, iglesias, dueños de fincas y otros.
3. Proporcionar información a turistas Nacionales e Internacionales.

2.6- Responsabilidades de las delegaciones departamentales a nivel nacional.¹⁷

¹⁷ Folletos del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR)

Delegaciones departamentales.

1-Atender y coordinar las juntas o delegaciones departamentales de turismo.

Patrimonio turístico.

1-Identificar, evaluar y calificar los recursos con potencial turístico, ya sea por belleza natural o escénica o por infraestructura aprovechable existente como: (vías de acceso, edificaciones, fuentes de servicios, agua potable, energía, centros de salud.) o elementos y valores culturales e históricos.

2-Determinar las ventajas comparativas de los diferentes departamentales del país para el desarrollo del sector turismo.

3-Brindarle al Instituto Nicaragüense de Turismo, para el sector de la empresa privada o estatal, la información necesaria para la oportunidad de la inversión en proyectos de desarrollo turístico del país.

4-Sistematizar la información del patrimonio turístico nacional para darle a conocer a través de la dirección de promoción.

Capacitación

1-Diseño y montaje de un plan maestro de capacitación que llene las necesidades y requerimientos de la oferta turística Nacional.

2-Coordinar con las cámaras de turismo (Cámara Nacional de Turismo, Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa Turística y Cámara de los Micro Empresarios turísticos) en los municipios y departamentos del país y en las diferentes disciplinas laborales del sector turismo.

3-Diseñar y promover una campaña nacional de educación ciudadana permanente con apoyo de los medios de comunicación y la iniciativa privada, con el objetivo de concientizar a la ciudadanía sobre la importancia del turismo en el desarrollo económico del país.

2.7- Funciones de trabajo de las delegaciones departamentales de turismo a nivel nacional.

Atribuciones de las delegaciones departamentales de turismo.

Promover el desarrollo turístico departamental desde el punto de vista sostenible con el apoyo de los patronatos, instituciones del estado, organizaciones y empresas turísticas de la iniciativa privada, bajo la dirección y control de la dirección de patrimonio turístico y capacitación del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR).

1-Formación de patronato

Identificar personas de la empresa turística privada que estén dispuestas a participar como miembros activos de los patronatos turísticos, que tendrán como función: impulsar en conjunto con el delegado departamental las organizaciones y empresas turísticas las actividades y el plan de trabajo de la organización turística de departamental.

2- Nivel organizativo global

Promover la organización del sector turismo, en donde participen miembros activos como: las Alcaldías, el sector gubernamental, empresas privada, Organizaciones no gubernamentales (ONG), sociedad civil, organismos y cooperación internacional, cámaras de turismo, guías turísticas, dueños de hoteles de bares, restaurantes, casinos, transportistas, cruz roja, universidades de turismo, iglesias, dueños de fincas, dicha organización promoverá planes de trabajo y el desarrollo turístico departamental.

3- Inventario de recursos

Realización de un inventario de recursos turísticos en conjunto con estudiantes e instituciones especializadas, basándose en una metodología uniforme y en el plan maestro de desarrollo turístico con el apoyo de la dirección de patrimonio turístico del Instituto Nicaragüense de Turismo.

Dicho inventario deberá reflejar el potencial turístico de cada comarca, municipio, incluyendo los recursos históricos, culturales, ambientales, recursos forestales, mineros e hídricos con el objetivo de brindarles a los inversionistas, estudiantes y turistas información actualizada básica y necesaria para sus gestiones correspondientes y mantener una base de datos sobre cada departamento en el centro de información del Instituto Nicaragüense de Turismo.

El inventario deberá hacer énfasis en los valores del arte la artesanía, las tradiciones populares, religiosas, en el folklore Nacional, en la promoción de la cocina nicaragüense ya que uno de los pilares principales de la promoción del turismo de nuestro país estará basado en la identidad cultural nacional.

4- Promover planes de desarrollo turísticos departamentales.

Identificar posibles vías de financiamiento y de consultoría para la realización de un plan maestro de desarrollo de cada departamento.

A- Inventario potencial turístico

Identificar cada uno de los atractivos turísticos de cada departamento ubicando a cada uno de ellos en un segmento específico de acuerdo a su potencial para poder identificar las ventajas comparativas de cada departamento.

B- Recursos históricos

Reflejar la parte histórica de cada departamento desde su fundación.

C- Recursos culturales.

Identificar el potencial cultural de la oferta actual desde topología arquitectónica, casas representativas, calles, iglesias, monumentos así como fiestas folklóricas representativas y tradicionales, gastronomía, poesía, pintura, esculturas artesanas, costumbres.

Las delegaciones departamentales promocionaran de manera especial las festividades folklóricas y religiosas las cuales deben incluirse y programarse en el calendario nacional de promoción turística.

D- Recursos ambientales.

Identificar todo el potencial ambiental así como las áreas protegidas de cada departamento: flora, fauna y biodiversidad.

5- Capacidad de la oferta turística existente.

Inventariar la capacidad de la oferta turística existente capacidad hotelera y su categorización correspondiente bares, casinos, restaurantes, discotecas, tours

operadoras, agencias de viajes, centros turísticos, senderos de interpretación, estaciones biológicas, parques nacionales, centros de visitantes comunidades indígenas.

6- Inversión

Identificar polos de desarrollo turístico a corto plazo, mediano y largo plazo así como identificar proyectos de inversión pública y privada a desarrollarse.

7- Capacitación

Levantar el inventario general de requerimientos de capacitación del sector e identificar programas de capacitación a los diferentes prestadores de servicio turísticos y programar su implementación realización de una campaña de educación turística ambiental.

8- Promoción y divulgación

Realización de mapas turísticos departamentales, un documental promociona afiches, postales, calendario de fiestas patronales y tradicionales. Identificar las actividades turísticas que se puede ofertar en cada departamento.

9- Estadísticas.

Mantener datos estadísticos actualizados de visitantes nacionales y extranjeros de cada departamento en cada hotel, museo o centros de visitantes de interés turístico en si de toda la oferta turística existente y proporcionar dichos datos al Instituto Nicaragüense de Turismo.

10- Acuerdos

Celebrar acuerdos de cooperación con las universidades que ofrecen las carreras de turismo para que las monografías que realicen los estudiantes sean sobre temas de estudios priorizados por el Instituto Nicaragüense de Turismo.

11- Ambiente.

Impulsar planes de manejo ambiental de cada departamental priorizando las áreas protegidas en conjunto con las delegaciones del Ministerio del Ambiente de los Recursos Naturales (MARENA), conocer y manejar los criterios del estudio de impacto ambiental en proyectos de desarrollo turístico.

12- Eventos Miss Nicaragua y otros

Integra a las Miss departamentales en el trabajo de las delegaciones departamentales y la preparación del evento Miss Nicaragua, así como la promoción y apoyo a otros eventos.

Realización de un evento anual de premiación de los mejores agentes turísticos desde meseros, guías, hoteles, trasportes y programas de promoción, promover concursos turísticos con escuelas y universidades.

2.8- Actividades de la delegación departamental de Matagalpa.

- 1- Levantamiento de un inventario de recursos turísticos de cada municipio del departamento.
- 2- Coordinar con los diferentes alcaldes, para que estos identifiquen y promuevan cada sitio con el propósito de lograr un desarrollo del turismo.
- 3- Organizar diferentes reuniones con propietarios de fincas rurales con gran potencial en el ecoturismo y agroturismo par formar una fundación que explote los recursos existentes en sus propietarios.
- 4- Realizar un inventario de la oferta turística del departamento (hoteles, restaurantes, cafeterías, bares, discotecas, centros recreativos.) lo mismo que se

han realizado las inspecciones correspondientes elaborando recomendaciones para entregárselas a cada dueño o administrador para que mejoren la calidad y servicio lo mismo que la higiene.

- 5- Trabajar en coordinación con la Asociación de Dueños de Restaurantes de Nicaragua (ADRENIC,) Instituto Nacional Tecnológico (INATEC), Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) se firmó un convenio de cooperación para realizar diferentes capacitaciones en el área de los meseros en la sección atención al cliente, cuyo objetivo es mejorar la preparación de los meseros de cada establecimiento que conforma la industria turística.
- 6- Realizar gestiones para trabajar en coordinación con el Ministerio de salud (MINSAL) y Policía Nacional para que las empresas de industria turística cumplan con todas las normas de higiene y brindan seguridad a sus clientes (turistas nacionales y extranjeros)
- 7- Se trabaja con iniciativa de higiene y saneamiento ambiental de Matagalpa conformada por Alcaldía, Ministerio de Salud (MINSAL), Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (ENACAL), Ministerio del Ambiente de los Recursos Naturales (MARENA), para mejorar la higiene de la ciudad de Matagalpa.

2.9- Número de delegaciones a nivel Nacional.

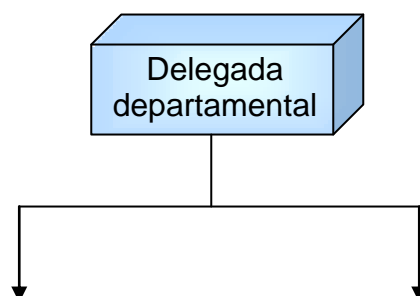
El Instituto Nicaragüense de Turismo esta conformado por la Sede central en la ciudad de Managua y catorce delegaciones en los distintos departamentos del país, ubicadas en las cabeceras departamentales de cada departamento. Son quince las delegaciones que están funcionando actualmente en el país.

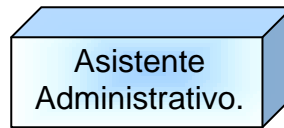
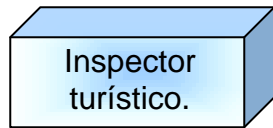
- ❖ Delegación departamental de Managua
- ❖ Delegación departamental de Matagalpa
- ❖ Delegación departamental de Jinotega.
- ❖ Delegación departamental de Granada
- ❖ Delegación departamental de Río san Juan
- ❖ Delegación departamental de Carazo
- ❖ Delegación departamental de Bluefields
- ❖ Delegación departamental de Estelí
- ❖ Delegación departamental de Rivas
- ❖ Delegación departamental de Chinandega.
- ❖ Delegación departamental de León.
- ❖ Delegación departamental de Masaya.
- ❖ Delegación departamental de Juigalpa.
- ❖ Delegación departamental de Ocotal.
- ❖ Delegación departamental de Puerto Cabezas.

2.10- Estructura de la organización del Instituto Nicaragüense de Turismo en la ciudad de Matagalpa.

En la delegación departamental de la ciudad de Matagalpa trabaja un personal conformado por cuatro personas, estructurada de la siguiente manera, por una delegada departamental quien es la que ejerce las funciones en general del departamento y sus subordinados un inspector turístico, una asistente administrativa y un conserje.

Organigrama del Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa.





A)-Delegada departamental

Las funciones de la delegada departamental del Instituto Nicaragüense de turismo son:

1- Trabajar en coordinación con las alcaldías, y gremios para que estos identifiquen y promuevan cada sitio con el propósito de lograr un desarrollo del turismo del departamento de Matagalpa.

2- Realizar gestiones para trabajar en coordinación con el Ministerio de Salud (MINSa) y Policía Nacional para que las empresas de industria turística cumplan con todas las normas de higiene y brindan seguridad a sus clientes (turistas nacionales y extranjeros)

3-Trabajar en conjunto para mejorar la higiene y saneamiento ambiental de la ciudad Matagalpa conformada por el, Ministerio de Salud (MINSa), Ministerio del Ambiente de los Recursos Naturales (MARENA).

4-La delegada departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa tiene toda la autoridad para tomar decisiones dentro de la delegación, departamental de la ciudad de Matagalpa pero en ciertas ocasiones hay decisiones que son establecidas por la Institución Nicaragüense de Turismo de la Ciudad de Managua, para ello se ha realizado una tabla de evaluación. (Ver Anexo No 6)

B) Inspector turístico

- 1-Levantar un inventario de la oferta turística del departamento (hoteles, restaurantes, cafeterías, bares, discotecas, centros recreativos etc.
- 2-Realizar inspección en las empresas turísticas.
- 3- Darle una respectiva categoría a las empresas.

C) Asistente administrativo.

1. Realizar trabajos administrativos.
2. Proporcionar información a los turistas Nacionales y extranjeros.
3. Atender el teléfono.
4. Atender a los estudiantes que realizan investigaciones sobre el Instituto Nacional de Turismo de Matagalpa.

E) Conserje.

- 1-Realizar la limpieza de las oficinas
- 2-Entregar correspondencia
- 3-Atender al visitante.
- 4-Ser responsable por el buen uso y mantenimiento de equipos de limpieza.

3-Ambiente externo

El medio ambiente se refiere a las instituciones o fuerzas externas de una organización. En el ambiente general incluye todo lo externo de una organización, tales como los factores económicos, tecnológicos, social, político legal y medio ambiente natural, manteniendo siempre en cuenta que estos diferentes componentes están interrelacionados y son interdependientes debido a sus características que presentan cada uno de ellos.

El medio ambiente externo de una institución es importante debido a las influencias del funcionamiento de las empresas, ya que estos distintos factores están íntimamente

relacionados entre si y cada uno de estos presentan sus propias características que de manera directa se involucran con la empresa.

El medio ambiente externo esta conformado por los siguientes factores:

Factor económico:

Este influye los precios, los bienes, la capacidad de los consumidores a la hora de adquirir un producto o un servicio, también influye los ingresos obtenidos en una determinada operación de activos fijos y circulantes de un país.

Factor tecnológico:

Se trata del avance tecnológico para la administración de todas las organizaciones, esto quiere decir capacidad para tomar decisiones mas rápidas y mejores, es también la fuerza más dramática encontrada en nuestras vidas, debido a los cambios que esta presenta y esta relacionada íntimamente con los equipos tecnológicos, mobiliarios, y edificios.

Factor social:

Una institución debe de acomodar su aplicación de acuerdos a los cambios que puede haber en la sociedad, así como cambia la sociedad también debe de hacerlo la institución. Las condiciones sociales se componen de actitudes, deseos, expectativas, grado de inteligencia y educación, creencias y costumbre de las personas naturales, jurídicas y grupo de sociedad civil.

Factor político y legal:

Forma parte de de la estabilidad general del país en la que se realiza una organización, las organizaciones tienen que estar pendientes de los principales cambios políticos que

ocurren en el país en el que operan, de esta manera la administración de cada empresa pueden tomar decisiones de beneficio para la empresa. La parte legal está integrada por las leyes, oficinas gubernamentales y grupos de presión que influyen y limitan las actividades de diversas organizaciones en la sociedad.

Factor del medio ambiente natural:

Este consiste en la cantidad de recursos naturales disponibles para las actividades económicas que requieren de los mercadólogos para su manejo.

La conformación de estos diferentes factores hace que las instituciones públicas y privadas, consideren la gran influencia que estos predominan en sus actividades de operación.

Para el Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa, estos factores externos políticos, sociales, económicos, tecnológicos y naturales, son de gran importancia ya que influyen para el funcionamiento de las actividades económicas turísticas.

3.1 Ambiente Económico.

Evaluación económica

“A veces se cree que las condiciones económicas solo interesan a las empresas cuya misión socialmente aprobada es la producción y distribución de bienes y servicios que la gente necesita y puede pagar”.¹⁸ Pero lo cierto es lo que también son la de mayor importancia para otro tipo de empresa organizada. Un organismo gubernamental toma recursos, por lo general procedentes de los contribuyentes, y presta servicios deseados por el público.

¹⁸ Koontz. Harold, Wehrich Heinz, Administración una Perspectiva Global 11 edición Pág. 51

“Tradicionalmente la evaluación de los efectos del turismo sobre la balanza de pagos se ha efectuado siempre desde el punto de vista económico”.¹⁹

El turismo como fuente generadora de divisas. Este es quizás el más notable de todos los posibles beneficios del turismo y por consiguiente, el que con más frecuencia ha sido estudiado. Ya desde 1991 se tiene antecedentes de estudios tendientes a analizar la aportación del sector a la balanza de pago.

Balanza de pago

Es un documento contable que presenta de manera resumida el registro de todas las transacciones económicas llevadas a cabo entre los residentes de un país y los del resto del mundo durante un periodo de tiempo determinado que normalmente es un año.

La Balanza de Pagos es vista como la estadística que recoge, con el desglose apropiado, las transacciones transfronterizas durante el período del calendario al que se refieren, mensual, trimestral o anual.

La Balanza de Pagos, conviene aclarar que todas las transacciones económicas provocarán dos asientos en la Balanza, uno en la columna de ingresos y otro en la de pagos, uno por el valor de la mercancía, servicio o título de crédito que se haya entregado, otro por su contrapartida en dinero, en créditos o en bienes o servicios. Por tanto la suma de las dos columnas de la Balanza es siempre el mismo, el saldo de la Balanza de Pagos es siempre nulo, la Balanza está siempre en equilibrio. Cuando se habla de déficit o superávit en la Balanza de Pagos se está haciendo referencia sólo a algunas de sus cuentas o sub.-balanzas. Las transacciones anotadas se ordenan en tres grandes rúbricas: la cuenta corriente, la cuenta de capital y la cuenta financiera.

La cuenta corriente

¹⁹ Acerenza Miguel Ángel, Administración de Turismo Pág. 87

Es un contrato bancario donde el titular efectúa ingresos de fondos y la entidad, que lo mantendrá bajo su custodia, tiene la obligación de entregar en efectivo y al instante las cantidades de fondos solicitados.

Con una cuenta corriente se puede disponer de los depósitos ingresados de forma inmediata a través de talonarios, cajeros automáticos o la ventanilla de la caja o banco.

Cuenta corriente se subdivide en cuatro balanzas básicas: comercial (bienes), servicios, rentas y transferencias

La cuenta corriente se utiliza para otra serie de operaciones con los bancos como: Al concederse un crédito queda reflejado en la cuenta corriente, se pueden domiciliar pagos a través de ella, se pueden realizar descuentos de efectos, cobrar intereses, pagar intereses, cobrar impuestos, pagar impuestos. Es importante mencionar que no existe una cantidad mínima de apertura. En general las cuentas corrientes tienen un interés muy bajo o nulo.

El saldo de la cuenta puede ser comprobado por el titular en cualquier momento.

El banco tiene la obligación de enviar al cliente, al menos semestralmente, el extracto de su cuenta, en donde debe aparecer la información de:

- Movimientos de la cuenta.
- Saldo final.
- Intereses recibidos.

La cuenta de capital

Registra las compras y ventas de activos, como las acciones, los bonos y la tierra. Hay un superávit por cuenta de capital o una entrada neta de capitales, cuando nuestros ingresos procedentes de la venta de acciones, bonos, tierra, depósitos bancarios y otros activos, son mayores que nuestros pagos debidos a nuestras compras de activos extranjeros

Las transferencias de capital de las administraciones públicas es decir, las transferencias de los fondos de otras partidas menores procedentes de la enajenación o adquisición activos inmateriales no producidos o por la liquidación del patrimonio de emigrantes.

La cuenta financiera

Está dividida en cuatro balanzas:

1. Inversiones directas
2. Inversiones de cartera
3. Derivados financieros
4. Variación de reservas.

1. Las inversiones directas: Son aquellas en las que el inversor está guiado por el objetivo de obtener una rentabilidad permanente e influencia en los órganos de dirección de la empresa invertida.
2. Las inversiones de cartera: Son las adquisiciones de valores negociables cuando representen un porcentaje menor de la empresa invertida. El umbral lo establece el Fondo Monetario Internacional (FMI) en el 10% del capital.
3. Los derivados financieros: Incluyen las opciones, los futuros financieros ya sean sobre acciones o sobre valores, las compraventas de divisas a plazo, los acuerdos de tipos de interés futuro , las permutas financieras de moneda o de tipos de interés y cualquier otra permuta financiera.
4. La variación de la cuenta del Banco con el Euro sistema es la contrapartida principal de todas las operaciones de la Balanza de Pagos, cualquiera que sea su moneda originaria, el país del no residente, el sector institucional residente y la naturaleza financiera o no de la operación.

El saldo global de la Balanza de Pagos es por tanto el resultado de sumar los saldos de las cuentas corrientes, las de capital, las financieras, y los errores que se hayan podido detectar en los cálculos. El saldo será siempre de cero.

Existen otros tipos de balanzas como:

Balanza de bienes

También llamada de comercial de mercancías, utiliza como fuente de información básica los datos estadísticos recogidos y elaborados por el Departamento de Aduanas de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, aunque los reelabora con los ajustes pertinentes.

La balanza de servicios

Incluye los siguientes conceptos: Turismo y viajes, transportes, comunicaciones, construcción, seguros, servicios financieros, informáticos, culturales y recreativos, prestados a las empresas, personales, gubernamentales y rentas de la propiedad

Transferencias corrientes

La principal dificultad es distinguir qué transferencias son corrientes y cuales son de capital. Se conocen como transferencias corrientes las remesas de emigrantes, los impuestos, las prestaciones y cotizaciones a la Seguridad Social, donaciones destinadas a la adquisición de bienes de consumo, retribuciones a personal que presta servicios en el exterior en programas de ayuda, pensiones alimenticias, herencias, premios literarios, artísticos, científicos y otros, premios de los juegos de azar, cotizaciones a asociaciones benéficas, recreativas, culturales, científicas y deportivas.

La existencia de superávit o déficit en alguna sub-balanza es algo normal; tan sólo será preocupante la situación cuando el desequilibrio sea muy importante y cuando se mantenga de forma sostenida en el tiempo. Un desequilibrio permanente es indicativo de la existencia de problemas graves que deben ser resueltos.

Un déficit persistente en las cuentas corrientes suele ser la consecuencia de una tasa de inflación superior a la de los países con los que se comercia, lo que encarece los productos nacionales dificultando así las exportaciones. Las medidas fiscales y monetarias contractivas tienen también el efecto de reducir la capacidad de consumo de las familias y por tanto de su demanda de importaciones. El establecimiento de controles directos de los movimientos de capitales y mercancías son una tentación para los gobiernos con déficit permanentes pero fomentan la ineficiencia y la baja productividad, reducen el crecimiento y perjudican el bienestar del país a corto y a largo plazo.

La balanza de pago Nicaragüense se caracteriza por la presencia de déficit crónico, siendo el déficit en la balanza comercial el de mayor importancia. A finales de la década de 1990 este déficit comercial explicaba el 96% del déficit de la cuenta corriente.

En el año 1992 el déficit en cuenta corriente ascendía al 60% del Producto Interno Bruto (PIB) excluyendo transferencias privadas, pero se logró reducir el 32% de Producto Interno Bruto en el año 1998.

La base de este ajuste ha sido resultado de la política de renegociación de la deuda, que mejoró la cuenta de servicios, un repunte en las exportaciones, así como las transferencias de los nicaragüenses que laboran en el exterior conocidas como remesas. No obstante, pese a estos ligeros avances Nicaragua sigue dependiendo de las donaciones externas para mantener el balance en sus cuentas.

El principal problema que enfrenta la micro pequeña y mediana empresa turística es la inexistencia de financieras que desarrollen una política crediticia adecuada, es decir que se acorde con las condiciones económicas que enfrentan las pequeñas empresas. Lo adecuado es un fondo estatal cuyos préstamos ofrezcan una baja tasa de interés y largo plazo, de tal manera que se emplee para mejorar la infraestructura y modernización de la microempresa.

Las ayudas que reciben los negocios que están inscritos al Instituto Nicaragüense de Turismo solamente les cubren la asistencia técnica y la capacitación, otra debilidad es la inexistencia de una guía o inventario completo de las fuentes de financiamiento

“El sector Turístico de Nicaragua aporta a la economía nacional ganancias superiores a los doscientos cuarenta millones (240, 000,000) de dólares durante la gestión del año en curso. Los expertos destacaron que los visitantes extranjeros gastan un promedio de 75 dólares diarios durante su estancia en Nicaragua, cifra similar a la del resto de la sub-región.”²⁰

3.1.1 Capital

“Casi todas las organizaciones de cualquier tipo necesitan capital: maquinarias, edificios, inventarios de bienes y equipos de oficina, herramientas de toda clase y dinero en efectivo. Parte de este capital puede ser producido por la organización misma como cuando una empresa produce su propia maquinaria, ciertos recursos de efectivos también pueden ser generados dentro de una organización para la compra, fuera de ella de bienes de capital, como cuando las utilidades de una empresa se utilizan para adquirir equipos o cuando una universidad cobra tarifas de establecimiento para financiar la construcción de un estacionamiento en toda su forma. “²¹

Sin embargo en cuanto a sus requerimientos de capital las empresas organizadas suelen depender de varios proveedores, cuya función es producir los muchos materiales y otros bienes de capital que una organización requiere para su capital. .

“Capital es toda cantidad de dinero o riquezas de la que dispone una persona o entidad”²² Es también un medio financiero de conseguir un medio de producción. El

²⁰ <http://www.dtcuba.com/shownews.aspx?c=20803&ref=dtcnews&lng=1>

²¹ Koontz Harold, Weihrich Heinz, Administración una Perspectiva Global 11 edición Pág. 51

²² <http://www.gestiopolos.com/canales/financiera/articulos/no%209/estrucapital.htm>

Instituto Nicaragüense de Turismo por ser una institución autónoma recibe financiamiento del estado, es de este que adquiere cierto capital para poder desempeñar sus funciones.

Para Paúl A. Samuelson, los dos factores originarios de la producción en una empresa son la tierra y el trabajo pero hay que añadir una nueva categoría que enmarca un sistema productivo global, los bienes de capital producido por el sistema económico y empleándolo en la producción de bienes de consumo u otros de producción y de servicio.

Estos bienes de capital pueden ser a corto o largo plazo ya que pueden arrendarse y enajenarse en el mercado actual, al igual que la tierra y el trabajo a cambio de un pago proporcional al tiempo y al servicio.

La delegada departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa Sra. Leana García explica que los recursos con que cuenta la institución son pocos, no tiene mayor financiamiento debido a que no hay presupuesto para múltiples actividades que se requieren realizar, ya sea en capacitaciones, seminarios, entrevistas, giras turísticas a los diferentes lugares del territorio nacional, expresa que el presupuesto establecido por el gobierno no es suficiente para cubrir las necesidades de la institución pues la falta de presupuesto ha afectado para que puedan desarrollar mejor sus funciones, pero se están haciendo las bases del proceso de descentralización del estado esperando una respuesta positiva por parte del gobierno.

Tipos de capital

Se debe distinguir la procedencia de los fondos y el capital es una empresa entre el propio el ajeno o de terceros.

El capital propio: Es el que fue deliberadamente se recibe por la constitución de una empresa y que en principio no tiene por que ser reembolsado.

El capital ajeno: Lo integran los fondos prestados por elementos exteriores a la empresa, o a los proveedores.

El capital fijo: Integra los recursos imperecederos o con un tiempo de vida relativamente largo como la maquinaria, equipo y edificios.

El capital circulante: Consume totalmente en un solo periodo y esta dentro del proceso productivo como los elementos agrícolas.

El capital social: contribuye a fortalecer los actores y redes sociales (sociedad civil), por tanto facilita un sistema transparente y eficiente en la gestión pública en todos los niveles de gobierno y hace más eficiente la lucha contra la pobreza y la exclusión social, ya que en el nuevo enfoque de las políticas sociales, los pobres dejan de verse como un problema para convertirse en actores protagónicos en la búsqueda de un mejor destino.

El capital social se considerarse como un factor clave para el fortalecimiento de la democracia, al contribuir al crecimiento institucional y promover el desarrollo con equidad e inclusión social, con lo cual igualmente se facilita la integración de los países en desarrollo al mundo globalizado. Y está integrado por: Capital Social, Aportaciones y Donaciones.

El capital contable: Es el que designa la diferencia entre el activo y el pasivo de una empresa. Refleja la inversión de los propietarios en una entidad y consiste generalmente en sus aportaciones más o menos sus utilidades retenidas o pérdidas acumuladas, más otro tipo de superávit como el exceso o insuficiencia en la acumulación del capital contable y las donaciones. El capital contable está formado por capital contribuido y el capital ganado:

Capital Contribuido:

Se refiere a las aportaciones de los dueños y donaciones recibidas por la entidad.

Capital Ganado:

Se refiere al resultado de las actividades de la entidad y de otros eventos o circunstancias que le afecten como el ajuste por recuperación de los cambios a los precios que se tengan que reconocer.

El capital y la Inversión.

“Pro Nicaragua es la Agencia de Promoción de Inversiones de Nicaragua, creada en el año 2002. Es una institución pública-privada sin fines de lucros cuya misión es generar crecimiento económico y creación de empleo en Nicaragua a través de la atracción de inversión extranjera directa de alta calidad.”²³

Sus servicios son gratuitos para aquellos inversionistas calificados que deseen explorar oportunidades de inversión en el país.

El turismo en “Nicaragua es un atractivo destino para empresas que buscan oportunidades de crecimiento e innovación en el sector turístico.”²⁴

Los recursos naturales y culturales se combinan para crear un ambiente encantador, el país goza de amplios incentivos para el Turismo lo cual establece las bases para una gama de oportunidades de inversión. La reciente ampliación a la Ley 306 de Incentivos Turísticos, hace de Nicaragua un paraíso para inversionistas del sector turismo.

²³ http://www.pronicaragua.org/espanol/index.php?option=com_content&task=view&id=51&Itemid=238

²⁴ http://www.pronicaragua.org/espanol/index.php?option=com_content&task=view&id=51&Itemid=238

El crecimiento de este sector lo ha convertido en uno de los motores principales de la economía del país.

Cuando los bienes no son consumidos o su equivalente monetario es utilizado para la compra o la creación de bienes de producción se hablara de inversión teniendo en cuenta que la inversión se puede distinguir entre la inversión pasiva e inversión activa.

Por inversión pasiva:

Se entiende a la inversión monetaria del particular que compra bonos del estado, acciones y papeles comerciales que se pueden tranzar en el mercado de valores.

Inversión activa:

Significa la creación de nuevos medios de producción o ampliación de un medio de producción ya existente.

Este es el tipo de inversión que se da en la actividad turística hotelera, monumentos y conjuntos históricos en servicios de alimentos, bebidas y diversiones, ya que en estas empresas turísticas lo que hacen es invertir para mejorar la calidad en infraestructura.

Cuando se invierte en un proyecto de inversión turística, se solicita un documento en el Instituto Nicaragüense de Turismo que consiste en una solicitud del proyecto que se realiza con el fin de que los inversionistas estén inscritos y obtengan beneficios de la Ley de Incentivos Para la Industria Turística de la República de Nicaragua (Ley No. 306).

En esta documentaron se pide:

- A. Información del solicitante ya sea persona natural o jurídica
- B. Identificación del Proyecto y Propósito de la Solicitud
- C. Tipo de Proyecto y Empleos a Generar.
- D. Documentos sometidos con esta solicitud:

Y mas datos que se pueden observar en al (Anexo No 7)

Según el origen de las inversiones:

Las inversiones privadas como estatales han jugado un papel central en desarrollo de Nicaragua. Desde la década de los 60 estas inversiones permitieron un desarrollo mínimo de las condiciones productivas, a la vez que se ampliaba la infraestructura para el transporte, la comunicación el acceso a fuentes de agua, la electrificación etc.

El Banco Central de Nicaragua (BCN) y el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) establecen acuerdos, mecanismos que fomenten y apoyen el financiamiento de la inversión pública y privada necesaria para el desarrollo de la actividad turística.

Con respecto a la inversión pública “Nicaragua ha aprobado una ley de incentivos para los inversionistas, la Ley 306, que puede exonerar los negocios de los impuestos de importación, de los impuestos sobre los bienes inmuebles y de hasta 80% de los impuestos sobre la renta, por un periodo de 10 años.”²⁵ El proceso tiene el propósito de ayudarles a ahorrar miles y miles de dólares en su inversión inicial y en la próxima década. El objetivo de la nueva ley es otorgar incentivos y beneficios a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que se dediquen a la actividad turística.

Los Fondos de Capital de Inversión Turística (FONCITURs) son fondos de inversión privado que invierten capital de riesgo para el propósito turístico en proyectos que deben ser situados en las Zonas Especiales de Planeamiento y Desarrollo Turístico (ZEPDT), que han sido inscrito en el Registro de Inversiones Turísticas y aprobadas por el instituto

²⁵ <http://www.grupomosaico.com/Esp-incentive.htm>

Nicaragüense de Turismo (INTUR), podrán participar directamente en dichos proyectos por medio de financiamiento y préstamos.

Estos Fondos de Capital de Inversión Turística (FONCITURs) podrán recibir inversiones a cambios de certificados u otros títulos de participación en los activos del fondo por parte de personas naturales y jurídicas que opten por beneficiarse por la Ley No 306 de Incentivos Turísticos, estas personas podrán deducir de sus obligación fiscal anual por concepto del impuesto sobre la renta, el valor total de la inversión contribuida al desarrollo turístico por medio de un fondo de capital de inversión y solamente hasta un monto no mayor del sesenta 60% de dicha obligación fiscal anual.

Muchas de las empresas turísticas invierten en la realización de proyectos, para realizar un proyecto es necesario llenar un formulario que es una guía general para presentar un proyecto de desarrollo turístico en el que se solicita todos los datos específicos del proyecto. (Ver Anexo No 8)

A través del la inversión pública el Instituto Nicaragüense de Turismo ayuda a mejorar la infraestructura de sector turismo, ya que se han realizado inversiones en el sector hotelería se han construidos grandes hoteles modernos con categorías de cuatro estrellas como el hotel lomas de Guadalupe, con 28 habitaciones con capacidad para 80 personas y el hotel Don Samuel con 62 habitaciones con capacidad para 140 personas estos hoteles cuentan con habitaciones sencillas, dobles, triples y suites.

En el artículo 51 de la Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo establece que el Instituto de Turismo (INTUR) cuenta con recaudaciones y tributos.

1. El pago anual por servicios de otorgamiento y renovación del título de licencia de funcionamiento que deben cubrir las empresas de servicios turísticos en sus diferentes categorías.
2. Las recaudaciones productos de las multas establecidas.

3. Por cada tarjeta turística que ampare al ingreso al país de turistas, la cantidad de cinco dólares (US\$ 5.00) o sus equivalente en córdobas al tipo de cambio oficial.
4. El monto de tres dólares (US\$ 3.00) o su equivalente al tipo de cambio oficial, por cada pasajero que salga del país por vía aérea, se exceptúa únicamente a las tripulaciones de las naves aéreas.
5. El tres por ciento (3%) de la facturación de las empresas de servicios como de industria turística.
6. El uno por ciento (1%) de la facturación de los boletos aéreos, el cual provendrá del seis (6%) del impuesto general al valor (IVA) que se recauda en la actualidad.

Esta ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, Ley No 298 establece que el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) obtendrá personalidad jurídica patrimonio propio será la máxima autoridad y Órgano Rector.

3.1.2-Trabajo

“El trabajo es un derecho, una responsabilidad social y goza de especial protección del estado.”²⁶ Es” uno de los tres factores de la producción, junto con la tierra y el capital”.²⁷ El trabajo es el primer medio de producción y el mas importante del que depende, de modo inevitable, el rendimiento económico, es por eso que se considera como fuente de riqueza, es un derecho natural de toda persona, es importante señalar que no es el estado el primero que esta obligado de forma directa e inmediata, a facilitar un puesto de trabajo a cada uno que lo solicite.

El trabajo es la medida del esfuerzo hecho por seres humanos, siendo también una responsabilidad y un derecho social.

²⁶ Código del Trabajo de la República de Nicaragua, 2da reimpresión, 1998.

²⁷ [http://www.es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_\(Economía\)](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_(Economía))

También se considera toda actividad orientada a conseguir un fin, es un esfuerzo físico o mental que se necesita para transformar las materias primas convertirlas en riqueza real o potencial.

El empleador es toda persona que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores.

Obligaciones del empleador.

- a) Adoptar medidas higiénicas en las fábricas, talleres, oficinas y más lugares en que se deben ejecutarse los trabajos.
- b) Tomar las medidas indispensables para prevenir accidentes en el uso de maquinarias, instrumentos o materiales de trabajo, y mantener una provisión de medidas y útiles indispensable para la atención inmediata de los accidentes que ocurren.
- c) Indemnizar a los trabajadores por los accidentes o enfermedades profesionales que ocurran en el trabajo que desempeñan, o en el ejercicio del empleo que tienen a su cargo.
- d) Guardar a los trabajadores las consideraciones debidas, evitando malos tratos de palabras u obra.
- e) Pagar al trabajador el salario correspondiente el tiempo que pierda, cuando se vea imposibilitado a trabajar por culpa del empleador.
- f) Colocar cartelones en lugar visible en los centros de trabajos que contengan los horarios de trabajos y los periodos de descanso durante la jornada.
- g) Llevar un registro en el cual se inscriban todas las jornadas extraordinarias realizadas.

Prohibiciones a los empleadores.

- a) Exigir a los trabajadores que compren sus artículos de consumo en establecimientos determinados.
- b) Exigir o aceptar dinero de los trabajadores para que se les admita en el trabajo.
- c) Hacer propaganda políticas en los lugares antes inadecuados.
- d) Portar armas en el interior de las fábricas, talleres o establecimientos ubicado dentro de las poblaciones.
- e) Obligar a los trabajadores a ingresar o retirarse de los sindicatos que pertenezcan, o inmiscuirse en dediciones políticas o convicciones religiosas.
- f) Restringir, por cualquier medio los derecho que el trabajador tiene.

Se consideran trabajadores las “personas naturales que en forma verbal o escrita, individual o colectiva, expresa o presunta temporal o permanente se obliga con otra persona natural o jurídica denominada empleador a una relación de trabajo consistente en prestarle mediante remuneración un servicio o ejecutar una obra material o intelectual bajo su dirección o subordinación directa.”²⁸

El trabajador es toda persona individual, bajo la dependencia de otro, que brinda un servicio material intelectual, ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo. Cuando predomina el esfuerzo intelectual sobre el físico, el trabajador se llama empleado en caso contrario se llamara obrero.

Obligaciones de los trabajadores.

- a) Mantener en buen estado el equipo de trabajo que hayan recibido y restituirlo al empleador unas ves concluidas la obra en que lo emplearon.
- b) Observar buena conducta durante el servicio.
- c) Prestar el auxilio necesario en caso de un siniestro o riesgo inminente en que peligren los intereses del empleador o de sus compañeros de trabajos.

²⁸ Código del Trabajo de la República de Nicaragua, 2da reimpresión, 1998

- d) Cumplir las prescripciones de higiene y especialmente las medidas preventivas que se empleen en la empresa donde trabajan.
- e) Guardar los secretos de fabricación y comerciales de la empresa.
- f) Desocupar la casa o habitación que le hubiese asignado el empleador, una vez concluido su contrato.
- g) Prestar personalmente el servicio para el que fue contratado bajo la dirección del empleador o de sus representantes, a cuya autoridad estará sujeto en todo lo concerniente al trabajo.

Prohibiciones de los trabajadores.

- a) Ejecutar actos que pongan en peligro la seguridad propia la de sus compañeros de trabajos, o la de terceras personas, así como la de los establecimientos, talleres o lugares en que trabajen.
- b) Faltar al trabajo sin justa causa.
- c) Tomar de los talleres o fábricas, o de sus dependencias, materias primas o elaboradas sin el correspondiente permiso.
- d) Presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo las influencias de drogas tóxicas.
- e) Portar armas durante las horas de trabajos.
- f) Emplear el equipo que se le hubiese encomendado en usos que no sean de servicio de la empresa, y objeto distinto de aquel a la que están destinado.
- g) Hacer cualquier clase de propaganda o colecta dentro del establecimiento, pero no será prohibido a los trabajadores en sus horas extras laborales, o en días de pago.
- h) Abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificadas, o sin licencias del empleador. La infracción de cualquiera de estas prohibiciones es causa justa para que el empleador de por terminado el contrato.

Todas estas obligaciones y prohibiciones deben de ser de conocimiento, tanto por el trabajador como por el empleador y deben ser cumplidas por parte de ambos, que laboran en una institución del estado y privadas, con el fin de que no se les violente su

derecho y deberes como trabajador y empleador, el Instituto Nicaragüense de Turismo trabaja en conformidad con el código del Trabajo de la República de Nicaragua para hacer valer los derechos y deberes de los trabajadores.

El Instituto Nicaragüense de Turismo, se caracteriza por ser una empresa económica de servicio, considerada un ente regulador de todas las actividades económicas a la que le corresponde promover, desarrollar e incrementar el turismo en el país. El desempeño del trabajo en esta institución, depende de las habilidades de las personas, nivel académico y el entusiasmo para ejercer su trabajo lo mejor posible. Los empleados del Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa explican que existe motivación para ejercer su trabajo en cuanto a capacitaciones, incentivos, salarios, estabilidad laboral.

Fuerza de trabajo.

“Otros de los insumos más importantes de las condiciones económicas es la disponibilidad de la calidad y precio de la fuerza de trabajo, en algunas sociedades abunda la fuerza de trabajo no calificada y es poca la altamente capacitada”²⁹

La fuerza de trabajo “es la capacidad de trabajo del trabajador, empleada en el proceso de trabajo que junto con la materia objeto de transformación y los medios de producción, forma parte de las llamadas fuerzas productivas. La fuerza de trabajo debe distinguirse de su rendimiento, materializado en el objeto de la producción, al que se denomina trabajo realizado.”³⁰

Actualmente la dirección de la delegación, esta a cargo de un delegado departamental teniendo el apoyo de un auxiliar administrativo y un inspector turístico, los cuales con su capacidad intelectual y física han logrado desempeñarse eficazmente, realizando las funciones establecidas.

²⁹ Koontz Harold, Weihrich Heinz, Administración una Perspectiva Global 11 edición Pág. 52

³⁰ <http://www.webdianoia.com/glosario/main.php>

Los demás ministerios del estado, entes autónomos de dependencias estatales, que tengan relación permanente y coyuntural con la actividad turística nacional, prestarán la colaboración requerida y necesaria para respaldar y trabajar en coordinación con el Instituto Nicaragüense de Turismo para impulsar el desarrollo turístico del país.

La fuerza de trabajo es la capacidad que desempeñan los individuos en una institución, cuya finalidad, es satisfacer una necesidad tanto por parte de la empresa como por parte de los individuos mismos. Tomando en cuenta sus diferentes capacidades tanto físicas, como intelectuales, esto se hace para conocer hasta que punto el individuo es capaz de extenderse en sus actividades laborales.

Estabilización de empleo.

La estabilización del empleo es considerado el mecanismo que practican las empresas, para que las actividades realizadas por sus trabajadores sean de forma ordenada, responsables, armónica y eficiente, todo con el propósito de mantener un ambiente agradable en la empresa y aprender a trabajar en equipo.

Es importante mencionar que brindándoles a los trabajadores las condiciones necesarias en su trabajo e incentivos para motivarlos como: las vacaciones, descansos y permisos, pago de salario completo, la higiene y la seguridad, los servicios de riesgos profesionales y otras prioridades, estos beneficios hacen que los trabajadores se sientan seguro en las empresas y se crea un ambiente permanente tanto por parte del trabajador como por parte de la institución.

El Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa abrió sus puertas al público en el mes de mayo del año 1999, después de permanecer inactiva durante varios años cuando era Ministerio de Turismo, ahora como es un ente autónomo del Gobierno a partir del año 1998. Lo cual desde entonces ha desempeñado sus funciones de

acuerdo a las actividades establecidas por la cedes central del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR).

Actualmente existe una estabilidad laboral dentro de la institución ya que el personal que encuentra desempeñando su trabajo, en su mayoría tienen años de laborar en el Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa.

Salarios

“El salario es la retribución en dinero o su equivalente pagado por el empleador al empleado en función del cargo que este ejerce y los servicios que presta.”³¹

También se considera que el “salario es la remuneración que se le paga en forma periódica a un trabajador su empleador a cambio de la realización de alguna tarea o trabajo”.³²

Existen dos tipos de salario:

1. Salario indirecto
2. Salario directo

1. Salario Indirecto: Es el resultante de cláusula de la convención colectiva de trabajo y del plan de servicios y beneficios, sociales ofrecidos por la organización, el salario indirecto incluye gratificaciones, premios, comisiones

propinas, adicionales (de insalubridad y de trabajo nocturno) participación de las utilidades, horas extras, así como el correspondiente monetario de los servicios y beneficios sociales ofrecidos por la organización (alimentación, subsidio, transporte subsidiado, seguros de vida colectivo).

³¹ Chiavenatto Idalberto, Administración de Recursos Humanos, edición trillas 1993.

³² <http://es.wikipedia.org/wiki/Salario>

2. Salario Directo: Es aquel recibido exclusivamente como contraprestación del servicio, en el cargo ocupado. En el caso de los empleados que trabajan por obras, corresponde el número de obras efectivas trabajadas al mes.

La suma de salario directo y salario indirecto constituyen a la remuneración, que esta constituye todo lo que el empleado recibe, directa o indirectamente, como consecuencia del trabajo que desarrolla en una organización.

La remuneración del trabajo es efectuado por una persona por cuenta de otra, en virtud de un contrato de trabajo, hoja de salario, documento justificativo del pago del salario que el empresario debe entregar al asalariado en el momento de efectuar el pago, Salario base, suma mensual utilizada para el cálculo de las prestaciones familiares.

Es importante destacar que el salario llena muchas expectativas por parte del trabajador, principalmente sirve como fuente de calidad de vida de cada persona, esta remuneración satisface un porcentaje de necesidades y deseos que todo individuo tiene por naturaleza.

En el Instituto Nicaragüense de Turismo los salarios representan para la empresa un respetable volumen de dinero que debe de ser bien administrado por parte de la institución.

Todo trabajador de cualquier institución tiene derecho a un salario mínimo. “El salario mínimo es la retribución que debe perseguir el trabajador por servicios prestado en una jornada de trabajo, de modo que asegure la satisfacción de las necesidades básicas y vitales de un jefe de familia.”³³

³³ Código del Trabajo de la República de Nicaragua, 2da reimpresión, 1998

El Instituto Nicaragüense de Turismo, es conocedor y cumple con esta ley, por lo consiguiente esta paga lo considerado a sus trabajadores, llenando las expectativas por parte de ellos.

Compuesto salarial.³⁴

Hay una porción de factores internos (organizacionales) y externos (ambientales) el conjunto de estos factores se denomina compuesto salarial. El compuesto salarial cobija los siguientes factores:

1. Tipología de los cargos de la organización.
2. Política salarial de la organización.
3. Capacidad financiera y desempeño general de la empresa.
4. Situación del mercado trabajo.
5. Sindicato y negocios colectivos.
6. Legislación laboral.

Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo no quedan limitadas a condiciones como el confort o factores de seguridad e higiene en el trabajo también se trata de dimensiones más amplias, sociales psicológicas y económicas.

En el Instituto Nicaragüense de Turismo las condiciones de trabajo que brindan son considerables ya que el personal cuenta con los equipos necesarios para desempeñar sus funciones.

Higiene y seguridad³⁵

³⁴ Chiavenatto Idalberto, Administración de Recursos Humanos, edición trillas 1993.

³⁵ Código del Trabajo de la República de Nicaragua, 2da reimpresión, 1998

Todo empleador tiene la obligación de adoptar medidas preventivas necesarias y adecuadas para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, acondicionando las instalaciones físicas Al equipo de trabajo necesario para reducir y eliminar los riesgos profesionales en los lugares de trabajo.

Los empleados deben de adoptar unas medidas mínimas.

- a) Las medidas higiénicas preescritas por las autoridades competentes.
- b) Las medidas indispensables para evitar accidente en el manejo de instrumentos o materiales de trabajo y mantener una provisión adecuada de medicinas para la atención inmediata de los accidentes que ocurran.
- c) Fomentar la capacitación de los trabajadores en el uso de la maquinaria y químicos y en los peligros que conlleva, así como el manejo de los instrumentos y equipos de protección.
- d) La supervisión sistemática del uso de los equipos de protección.

Riesgos profesionales.

Se entiende por riesgo profesionales los accidentes y las enfermedades a que estén expuestos los trabajadores en ocasión del trabajo. Accidente de trabajo es el suceso eventual o acción que involuntariamente, con ocasión o a consecuencia del trabajo, resulte la muerte del trabajador o le produce una lesión orgánica o perturbación funcional de carácter permanente o transitorio.

Se entiende como accidente de trabajo.

- a) El ocurrido al trabajador en el trayecto normal entre su domicilio y su lugar de trabajo.
- b) El que ocurra al trabajador al ejecutar ordenes o presta servicios bajo la autoridad del empleador, dentro y fuera del lugar y en hora de trabajo.

- c) El que suceda mediante el periodo de interrupción del trabajo o antes y después del mismo, si el trabajador se encuentra en el lugar de trabajo o en locales de la empresa por razón de sus obligaciones.

Los riesgos profesionales pueden producir.

- La muerte.
- Incapacidad total permanente.
- Incapacidad parcial permanente.
- Incapacidad temporal.

Las enfermedades profesionales es todo lo derivado de la acción continua de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador presta su servicio y que provoque una incapacidad o perturbación física, psíquica o funcional permanente o transitoria, aún cuando la enfermedad se detectare cuando ya hubiere terminado la relación laboral.

En caso de un accidente de trabajo el empleador deberá informar al Ministerio de Trabajo a más tardar dentro de las veinte cuatro horas, más el término de la distancia de los siguientes datos:

- a) Nombre de la empresa o de su representante domicilio y actividad económica.
- b) Nombre y generales de ley del trabajador y lugar donde este se encuentra.
- c) Lugar, día y hora del accidente.

- d) Causa determinada o presunta del accidente y circunstancia en que tuvo lugar.
- e) Naturaleza de las lesiones producidas y estado del trabajador.
- f) Nombre y domicilio de testigos del accidente, si los hubiere.
- g) Todo sin prejuicios del informe que deberá rendir al instituto Nicaragüense de seguridad Social.

Las características de las condiciones de trabajo pueden sintetizarse en las siguientes necesidades:

- 1- Salario igual por pago igual: Un pago justo las personas necesitan una gratificación que se estima equitativa.
- 2- Buenas condiciones de trabajo: las personas necesitan buenas condiciones de trabajo que le garanticen la integridad física, salud, higiene y la disminución de riesgos profesionales.
- 3- Seguridad: las personas necesitan un sentido de confianza sobre la seguridad de sus puestos de trabajo, para prevenir accidentes de trabajo enfermedades profesionales protección contra los incendios, orden y limpieza, condiciones climáticas.
- 4- Dignidad y respeto: las personas deben ser tratadas con dignidad y respeto en todo momento.
- 5- Integridad: las personas necesitan un grado de integridad y finalización de su trabajo.
- 6- Participación: las personas necesitan y deben responder a las oportunidades ofrecidas para participar en la resolución de problemas y en la toma de decisiones.
- 7- Trabajo en equipo: las personas necesitan y deben responder a las oportunidades para trabajar en condiciones en equipo o grupos.

3.1.3- Niveles de precio

“El desarrollo del turismo como el de cualquier otra actividad en el campo económico, puede llegar a influir significativamente en el nivel general del precio y eventualmente, convertirse en un factor inflacionario.”³⁶ Este efecto puede manifestarse tanto en la actividad inmobiliaria como en lo que respecta al comercio de mercancía y artículo de consumo.

³⁶ Acerenza Miguel Ángel. Administración de Turismo, 1ra edición. Pág. 106.

Todo lo referido con los insumos de una empresa se ve evidentemente afectado por los cambios en el nivel de precios. Si los precios aumentan muy rápidamente, como ha sucedido en muchas partes del mundo en la década de los sesenta y a principios de los ochenta, la turbulencia creada en las condiciones económicas en lo que toca a insumos y a productos puede ser severa.

“La inflación no solo perturba a las empresas, sino que también ejerce influencias sumamente inquietantes en todo tipo de organizaciones, a causa de sus efectos en los costos de las fuerzas de trabajo, materiales y otros artículos.”³⁷

Siendo el Instituto Nicaragüense de Turismo un ente regulador de todas las actividades turísticas de la ciudad de Matagalpa, las empresas de servicios turísticos, deberán inscribirse al establecimiento correspondiente en el registro nacional de turismo y contar con una licencia para poder operar, se establecerá una cuota dependiendo de las categorías en que se clasifica cada empresa, el inspector turístico se encarga de visitar el lugar y clasificarlos en categorías, también necesita un previo dictamen del Ministerio de Salud (MINSAL).

Las empresas turísticas autorizadas por las autoridades respectivas tendrán derecho:

- Ser incluidos en los directorios y guías que elabore el Instituto Nicaragüense de Turismo.
- Adquirir el reconocimiento de la categoría que corresponda a la calidad de sus servicios.
- Participar en los programas de promoción coordinados por el Instituto Nicaragüense de Turismo.

³⁷ Koontz Harold, Weihrich Heinz. Administración una Perspectiva Global 11 edición Pág. 53

- Recibir el apoyo por parte del Instituto Nicaragüense de Turismo para la obtención de créditos destinados a la instalación, ampliación y mejoras de los servicios turísticos.
- Participar en los programas de capacitación turística que promueva o lleve a cabo el Instituto Nicaragüense de Turismo.
- Participar en la formación de distritos industriales turísticos que el gobierno, promueve como política de desarrollo de la pequeña y micro empresa.

Mercados de Clientes

“Uno de los factores más importantes para el éxito de una empresa son sus clientes, ninguna empresa podría existir sin ellos. Pero para conseguir clientes una compañía debe saber que necesita la gente y que comprará. También las empresas no comerciales tienen clientes.”³⁸

Es indudable que las expectativas y demandas de los diversos sectores atendidos por las empresas organizadas se ven influidas por factores tanto no económicos, como económicos de las condiciones importantes los principales son las actitudes, los deseos, las expectativas de los individuos.

Buena parte de los cuales son productos de los patrones culturales prevalecientes en las condiciones sociales, sin embargo los factores económicos desempeñan en este caso un papel de gran importancia, la gente desea obtener lo más posible por su dinero, sin importar que el dinero tenga destino a las empresas del gobierno u obra de beneficencia.

Cliente es considerado como personas o instituciones cuyas necesidades, expectativas o inquietudes son atendidas con el resultado de satisfacción de lo deseado.

³⁸ Koontz Harold, Weihrich Heinz, Administración una Perspectiva Global 11 edición Pág. 53

El Instituto Nicaragüense de Turismo brinda un servicio a todos los turistas nacionales y extranjeros que con fines de vacaciones, salud, religión, deporte, familia, negocios, misioneros y reuniones visiten dentro de la república una localidad distinta a la de su domicilio.

Los extranjeros podrán ingresar al territorio nacional con tarjetas especiales de turismo, estas serán válidas para permanecer en país hasta treinta días pero podrán ser prorrogadas hasta los noventa días, con previa autorización de la dirección Nacional de Migración y Extranjería.

Otros de los que forman parte del mercado de clientes del Instituto Nicaragüense de Turismo son las empresas prestadoras de servicio de la industria turística, se entiende por prestador de servicio toda persona natural o jurídica quien de forma habitual y mediante la paga, proporcione, intermedie o contrate con el usuario o turista la prestación de los servicios de industria turística.

Son prestadoras de servicios de industria turística las siguientes empresas:

- Hoteles, moteles, apartahoteles y demás establecimientos de hospedaje.
- Agencias y operadoras de viajes.
- Arrendadores de vehículos automotrices y embarcaciones acuáticas, dedicadas al transporte turístico.
- Transporte terrestre, marítimo, fluvial, lacustre y aéreo que preste servicios al turista.
- Oficinas o agencias de guías de turismo.
- Restaurantes, cafeterías, bares, ranchos de diversión, centros nocturnos, casinos o salas de juegos y similares.

- Centros de exhibición y venta de artesanías y obra de artes manuales.

Son obligaciones de las empresas de servicios de la industria turística.

- Cumplir con lo que dispone la ley (Ley creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, Ley No 298.) sus reglamentos y demás normas.
- Obtener y renovar anualmente la autorización del Instituto Nicaragüense de Turismo para operar.
- Efectuar su propaganda y publicidad en el marco ético y moral ajustado con la realidad de los servicios ofrecidos
- Conservar en buen estado y en condiciones óptimas de higiene las instalaciones que ocupase.
- Proporcionar al Instituto Nicaragüense de Turismo los datos y la información que se le solicite relativa a su actividad turística.
- Garantizar la buena prestación de servicio en igualdad de condiciones al turista nacional o extranjero.
- Contar con un libro para la recepción de sugerencias o quejas, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios.

Estas empresas prestadoras de servicios en determinado momento cuando realicen un proyecto inversiones turísticas tendrán que llenar una solicitud para inscribirse en el registro de inversiones turísticas, donde explica toda documentación requerida con la solicitud y requisitos necesarios esta depende del servicio turístico que esta este ofertando. (Ver anexo No 9 y No 10)

Mercados de proveedores competidores.

Los mercados proveedores son aquellos mercados que ayudan a promover a una determinada empresa para su desarrollo económico e institucional en una sociedad. La delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) por ser una empresa de servicios públicos, considerada un ente regulador de las actividades económicas del turismo, se identifica por promover los servicios turísticos del país.

Uno de sus proveedores más importante es el Estado que es quien brinda un financiamiento conformado por un presupuesto que satisface ciertas necesidades a la institución. Este tiene el deber de crear las condiciones y promover medidas adecuadas para la promoción y aprovechamiento del turismo dentro de una política de desarrollo sostenible con respecto a la protección del medio ambiente y de la cultura nacional.

Los objetivos del Estado en relación al turismo son:

- a) El Estado en su rol de facilitador, deberá potenciar su actividad turística mediante el fomento de un producto competitivo.
- b) Promover el uso racional del medio ambiente, los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos.
- c) Fomentar la conciencia y cultura turística nacional.
- d) Promover internacionalmente el país y sus atractivos en conjunto con el sector privado turístico.

- e) Divulgar a nivel nacional e internacional la condición de seguridad existente en nuestro país, ofreciendo seguridad al turista nacional y extranjero.

También trabaja en coordinación con otras instituciones que son sus proveedores como el Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA), es encargada de la conservación, protección y el uso sostenible de los recursos naturales y del medio ambiente. Esta les sirve como guía turística en las reservas visitadas por los turistas extranjeros y nacionales.

El objetivo del Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA) es formular, proponer, dirigir y supervisar el cumplimiento de las políticas nacionales del medio ambiente natural del país. Teniendo como prioridad las normas de calidad Ambiental y de aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.

Se trabaja en coordinación con Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), esta institución realiza diferentes capacitaciones como al personal de meseros, al personal de atención al cliente, cuyo objetivo es mejorar la preparación de los meseros de cada establecimiento que conforman las actividades turísticas de cada departamento del país.

Se realizan gestiones para trabajar en coordinación con el Ministerio de salud (MINSA), tomando como prioridad la salud y la higiene brindada a los turistas, en cuanto a las diferentes tipos de comida, bebidas, comodidades ofrecidas por parte del sector hostelera y restaurantes de la ciudad de Matagalpa.

Se trabaja en coordinación con la Policía Nacional, para mantener la integridad física de las personas que visitan nuestra ciudad, evitando las diferentes agresiones tanto físicas como intelectuales por parte de los antisociales.

También se trabaja con la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (ENACAL), esta institución es la encargada de la implementación de los alcantarillados con el fin de evitar la contaminación de las aguas negras en las diferentes ciudades. Es importante mencionar que en la ciudad de Matagalpa los alcantarillados están bajo la administración de la alcaldía municipal.

Todas estas diferentes instituciones antes mencionadas, son proveedores del Instituto Nicaragüense de Turismo, por su valiosa colaboración directa.

3.1.4-Desarrollo y Comercio Internacional Turístico.

El desarrollo es el “Proceso constituido por actividades que llevan a la utilización, el mejoramiento o la conservación de bienes y servicios naturales o económicos, con el objeto de mantener o mejorar la calidad de la vida humana.”³⁹ El proceso de avance de

³⁹ <http://www.oas.org/usde/publications/Unit/oea27s/ch21.htm>

una organización implica, su capacidad de proyectarse a largo plazo y de actuar organizada y sistemáticamente para lograr los objetivos propuestos.

El sector turístico en Nicaragua ha tenido un alto desarrollo sostenido en los últimos años. Al compararse con el resto de los países centroamericanos que cuentan con una oferta turística bastante similar, pero Nicaragua ha experimentado un crecimiento global con la llegada de turistas extranjeros.

Nuestro país tiene un enorme potencial de desarrollo turístico, los ingresos generados por el turismo antes de los años 80 cuando la economía del país era la más baja de toda Centroamérica, el sector turismo no tenía ninguna representatividad en la economía nacional, pues los cultivos del algodón, café, azúcar, banano y carne entre otros, significaban el mayor peso específico de nuestra economía.

No es sino hasta la década de los 90 que el sector turismo cobra importancia, después de una década económicamente perdida, y cuando la economía se encontraba en un estado de postración, sin capital humano, entonces se dio la oportunidad de aprovechar el turismo como fuente de ingresos en el país.

El desarrollo del sector turismo se debe prácticamente a la poca experiencia y conocimiento que hay del mismo, por tanto no se puede esperar que en apenas una década el turismo tenga una posición dominante en la economía, a pesar de las nuevas concepciones sobre turismo.

Actualmente los Funcionarios del Instituto Nicaragüense de Turismo indican que los visitantes extranjeros gastan un promedio de 75 dólares diarios durante su estancia en Nicaragua cifras similar a la del resto de las de las ciudades coloniales, cultura

nicaragüense, las buenas condiciones para actividades náuticas en las playas del pacífico y el trato amable de la gente se encuentran entre los atractivos que ofrece el país.

En la actualidad, la región centroamericana muestra una tendencia generalizada al incremento en el flujo de turistas, autoridades de turismo de Nicaragua presentan un estudio que indica que existe un mercado potencial de seis millones de estadounidenses que estarán viajando en los próximos cinco años y están interesados en visitar este país.

El estudio, elaborado por una empresa estadounidense, fue presentado por la presidenta del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), María Nelly Rivas, quien destacó que su realización ha permitido dotar al sector público y privado de mejores herramientas para la realización de acciones de promoción y fomento del turismo.

El comercio internacional es considerado como el intercambio de bienes económicos que se efectúa entre los habitantes de dos o más naciones, de tal manera, que se dé origen a salidas de mercancía de un país (exportaciones) entradas de mercancías (importaciones) procedentes de otros países.

Los datos expuestos por diferentes mercadólogos demuestran que existe una relación estadística indudable entre un comercio más libre y el crecimiento económico. La teoría económica señala convincentes razones para esa relación. Todos los países, incluidos los más pobres, tienen activos -humanos, industriales, naturales y financieros- que pueden emplear para producir bienes y servicios para sus mercados internos o para competir en el exterior.

La economía nos enseña que podemos beneficiarnos cuando esas mercancías y servicios se comercializan. Dicho simplemente, el principio de la "ventaja comparativa" significa que los países prosperan, en primer lugar, aprovechando sus activos para concentrarse en lo que pueden producir mejor, y después intercambiando estos productos por los productos que otros países producen mejor.

El comercio internacional es un mecanismo que las empresas optan, para su desarrollo con otros países, con el fin de comercializar productos de calidad y de llenar expectativas que exigen los mercadólogos en cuanto a precio, calidad, cantidad y promoción. El desarrollo del comercio internacional hace que los países prosperen, al aprovechar el buen uso de sus activos con el propósito de intercambiar con otros países lo que a su vez ellos producen mejor.

En esta era de creciente interdependencia mundial, el comercio internacional es considerado una avenida que reviste cada vez más importancia para el crecimiento económico de todos los países. El comercio internacional no es solo el dominio de grandes empresas multinacionales, en efecto la pequeña y mediana empresa están descubriendo que el mercado mundial les ofrece enormes oportunidades para extenderse.

La importancia del buen desempeño de las relaciones internacionales en el desarrollo político, comercial, cultural a nivel mundial es primordial para el logro del desarrollo integral de las naciones No hay una sola nación que pueda considerarse autosuficiente así misma y que no necesite del concurso y apoyo de los demás países, aun las naciones más ricas necesitan recursos de los cuales carecen y que por medio de las negociaciones y acuerdos mundiales suplen sus necesidades.

Ventajas del Comercio Internacional.

1. Cada país se especializa en aquellos productos donde tienen una mayor eficiencia lo cual le permite utilizar mejor sus recursos productivos y elevar el nivel de vida de sus trabajadores.
2. Los precios tienden a ser más estables.
3. Hace posible que un país importe aquellos bienes cuya producción interna no es suficiente y no sean producidos.

4. Hace posible la oferta de productos que exceden el consumo a otros países, en otros mercados. (Exportaciones)
5. Equilibrio entre la escasez y el exceso.
6. Los movimientos de entrada y salida de mercancías dan paso a la balanza en el mercado internacional
7. Por medio de balanza de pagos se informa que tipos de transacciones internacionales han llevado a cabo los residentes de una nación en un período dado.

Las barreras al Comercio Internacional.

Para corregir los desequilibrios de la balanza de pagos los gobiernos tratarán, lógicamente, de fomentar las exportaciones.

Pero para ello, se sentirán tentados a utilizar medidas perjudiciales para el resto de los países, por lo que pueden provocar reacciones indeseables. Además, siempre está la tentación de establecer barreras a las importaciones, un país puede conseguir producir con mayor eficacia, más calidad, a menor costo y para ello lo que hay que hacer es mejorar la organización productiva, la formación de los trabajadores y la tecnología.

Hay varios tipos de barreras a las importaciones.

1- Los contingentes son barreras cuantitativas: el gobierno establece un límite a la cantidad de producto otorgando licencias de importación de forma restringida.

2- Los aranceles son barreras impositivas: el gobierno establece una tasa aduanera provocando una subida en el precio de venta interior del producto importado con lo que su demanda disminuirá.

3- Las barreras administrativas: son muy diversas desde trámites aduaneros complejos que retrasan y encarecen los movimientos de mercancías, hasta sofisticadas normas sanitarias y de calidad que, al ser diferentes de las del resto del mundo, impidan la venta en el interior a los productos que no hayan sido fabricados expresamente para el país.

4- Las ayudas financieras a la exportación son principalmente los préstamos y créditos a la exportación, frecuentemente con tipos de interés muy bajos, y los seguros gubernamentales que cubren los riesgos empresariales incluso el riesgo derivado de perturbaciones políticas o bélicas. Entre las ayudas financieras hay que incluir las medidas de tipo monetario que actúan sobre el tipo de cambio haciendo que los productos nacionales resultan más baratos en el extranjero.

3.2-MEDIO AMBIENTE TECNOLÓGICO

La ciencia produce conocimientos, mientras que la tecnología hace uso de ellos. “El término tecnología se refiere a la suma total de conocimientos de lo que disponemos sobre la manera de hacer las cosas, incluye inventario, técnicas y la gran acumulación de conocimientos organizados sobre todo después de la aerodinámica hasta la zoología, sin embargo, la mayor influencia se dirige al modo de hacer cosas, a la manera en que diseñamos, producimos, distribuimos y vendemos bienes y servicios”.⁴⁰

“La tecnología junto con el ambiente es considerado una variable independiente que influye poderosamente sobre las características organizacionales, todas las organizaciones utilizan alguna forma de tecnología para ejecutar sus operaciones y realizar sus tareas.”⁴¹

⁴⁰ Koontz Harold, Weihrich Heinz, Administración una Perspectiva Global, 11ª edición Pág. 54

⁴¹ <http://www.monografias.com/trabajos13/traprac.shtml>

La tecnología no solamente invade toda la actividad industrial sino también participa profundamente en cualquier tipo de actividad humana en todos los campos de actuación. El hombre moderno utiliza en su comportamiento cotidiano y casi sin percibirlo una inmensa avalancha de contribuciones de la tecnología: el automóvil, el teléfono y las comunicaciones.

La tecnología es un determinado tipo de conocimiento que a pesar de su origen es utilizado en el sentido de transformar elementos materiales como materia prima, información bienes o servicios modificados su naturaleza o sus características. Es un conjunto organizado de conocimiento aplicado para alcanzar un objetivo específico, generalmente el de producir o distribuir un bien o servicio.

Teniendo en cuenta que la tecnología también se refiere a la suma de conocimientos de los que disponemos sobre la manera de hacer las cosas, incluyendo inventos, técnicas y la gran acumulación de conocimientos organizados.

En el Instituto Nicaragüense de Turismo se utiliza esta tecnología al máximo ya que hay que implementar ideas para organizar, dirigir eventos, promover la organización del sector turismo, en donde participen miembros activos como las Alcaldías, el sector gubernamental, empresas privada, sociedad civil, organismos y cooperación internacional, cámaras de turismo, guías turísticas, dueños de hoteles de bares, restaurantes, casinos, universidades de turismo, dueños de fincas, dicha organización promoverá planes de trabajo y el desarrollo turístico departamental, en si se trata de implementar técnicas de como promover a la pequeña y mediana empresa del sector turismo.

La tecnología es un componente del medio ambiente en la medida en que las empresas adquieren, incorporan y utilizan sus sistemas, las tecnologías creadas y desarrolladas por otras empresas pertenecientes a su ambiente de tarea. Es considerada como un componente organizacional en la medida que se hace parte del sistema interno de la empresa.

3.2.1 Impacto de la tecnología

El impacto de la tecnología” es visibles en los nuevos productos, maquinarias, herramientas, materiales y servicios. Entre los beneficios de la tecnología, pueden citarse mayor productividad, más altos niveles de vida, mayor disposición de tiempo libre y una mayor variedad de productos. En los automóviles existe variedad en el diseño, marca, tamaño. Sin embargo los beneficios de la tecnología deben contrapesarse con los problemas asociados con los adelantos tecnológicos, como los embotellamientos de trancitos, la contaminación del aire y el agua, la insuficiencia de

energía eléctrica y la pérdida de privacidad a causa de la aplicación de tecnología de computación. Se precisa por ello de un enfoque equilibrado para sacar provecho de la tecnología y al mismo tiempo reducir al mínimo algunos de sus efectos laterales indeseables. ⁴²

La influencia de la tecnología sobre la organización y sus participantes es muy grande, pero podríamos decir: Que la tecnología tiene la propiedad de determinar la naturaleza de la estructura organizacional y el comportamiento organizacional de las empresas, no hay duda alguna de que existe un fuerte impacto de la tecnología sobre la vida, naturaleza y funcionamiento de las organizaciones.

La tecnología, es la racionalidad técnica, se podría decir que se volvió eficiencia, la eficiencia se volvió al criterio normativo por el cual los administradores y las organizaciones acostumbran ser evaluados.

La tecnología, en nombre del progreso, crea incentivos en todos los tipos de empresas, para llevar a los administradores a mejorar cada vez más su eficacia, pero siempre dentro de los límites del criterio normativo de producir eficiencia.

⁴² Koontz Harold, Weihrich Heinz, Administración una Perspectiva Global, 11ª edición Pág. 55.

3.2.2-Categorías y cambios tecnológicos.

Sabemos que en general, el impacto de la tecnología ha sido hasta ahora muy amplio y penetrante, al grado de que llamamos "Revoluciones" a varios de sus avances, como la revolución industrial del siglo XVIII o a la revolución de las computadoras de la segunda mitad del siglo XX. No obstante, no siempre aprendimos con precisión los adelantos que integran esas revoluciones. Para comprender mejor el amplio alcance del cambio tecnológico se concederán las siguientes categorías:

1. Creciente capacidad para el dominio y tiempo y distancias en el transporte de carga y de pasajeros: ferrocarriles, automóviles, camiones, aviones y otros.
2. Creciente capacidad para generar, almacenar, transportar y distribuir energía: electricidad. Energía nuclear y láser.
3. Creciente capacidad para diseñar nuevos materiales y modificar las propiedades de otros a fin que satisfagan mejor nuestras necesidades
4. Mecanización y automatización de procesos físicos: la cantidad de dispositivos en sustitución en la fuerza de trabajo.
5. Mecanización y automatización de ciertos procesos mentales: los sistemas computarizados.
6. Extensión de capacidad humana para detectar cosas: radares, microscopios electrónicos e instrumento para la visibilidad nocturna.
7. Crecientes conocimientos del comportamiento individual y grupal y de la manera de enfrentarlo: motivación, patrones del comportamiento grupal y mejores técnicas administrativas.
8. Crecientes conocimientos de enfermedades y sus tratamientos: vacunas para el combate de poliomielitis, trasplantes de riñón y tratamientos de infecciones.

⁴³Thompson clasifica la tecnología en dos tipos básicos:

1-Tecnología flexible:

La flexibilidad de la tecnología infiere a la amplitud con que las máquinas, el conocimiento técnico y las materias primas pueden ser utilizadas en otros productos o servicios. Dicha de otra manera es aquella que tiene varias y diferentes formalidades por ejemplo: la industria alimenticia, la automotriz, los medicamentos.

2-Tecnología fija:

Es aquella que no puede utilizarse en otros productos o servicios. También puede decirse que es aquella que no esta cambiando continuamente por ejemplo: Las refinerías de petróleo, la siderúrgica, cemento y petroquímica.

Sin embargo a pesar de la clasificación de Thompson existen otras, las cuales se mencionan a continuación:

De ahí surgen cuatro combinaciones:

1-Tecnología Blanda Se refiere a los conocimientos de tipo organizacional, administrativo y de comercialización excluyendo los aspectos técnicos.

2-Tecnología de Equipo. Es aquella cuyo desarrollo lo hace el fabricante de equipo, el proveedor de materia prima; la tecnología esta implícita en el equipo mismo, y generalmente se refiere a industrias de conversión como plástico, textiles y hules.

⁴³ <http://www.monografias.com/trabajos11/tecnol/tecnol.shtml>

3-Tecnología de Operación. Es la que resulta de largos períodos de evolución; los conocimientos son productos de observación y experimentación de años en procesos productivos. En este tipo de tecnología es frecuente la incidencia de tecnologías de equipo y de proceso, por lo que a veces se le considera como una mezcla de condicionantes tecnológicas.

4-Tecnología de Producto. Es el conocimiento de las características y las especificaciones de un producto o servicio diseñado de conformidad a las necesidades de los procesos de manufactura y del mercado. La tecnología específica para la fabricación del producto/servicio, su método, procedimiento, especificaciones de diseño, de materiales, de estándares y de mano de obra. Es el conjunto de conocimientos y experiencias que permite conocer la estructura, propiedades y características funcionales de un producto.

La sra. Leana García delegada departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa expreso, que el único cambio tecnológico que ha habido en los últimos cinco años ha sido el servicio de Internet, que este es conocido como una Red porque está hecha a base de unir muchas redes locales de ordenadores, o sea de unos pocos ordenadores en un mismo edificio o empresa. Además, ésta es "La Red de Redes" porque es la más grande. Prácticamente todos los países del mundo tienen acceso a Internet.

Las posibilidades que ofrece Internet se denominan servicios. Cada servicio es una manera de sacarle provecho a la Red independiente de las demás. Una persona podría especializarse en el manejo de sólo uno de estos servicios sin necesidad de saber nada de los otros. Sin embargo, es conveniente conocer todo lo que puede ofrecer Internet para poder trabajar con lo que más nos interese.

Hoy en día, los servicios más usados Internet son: Correo Electrónico, World Wide Web, (FTP), Grupos de Noticias, (IRC) y Servicios de Telefonía.⁴⁴

El Correo Electrónico nos permite enviar cartas escritas con el ordenador a otras personas que tengan acceso a la Red.

La World Wide Web, o WWW como se suele abreviar. En la Red quedan almacenadas lo que se llaman Páginas Web, que no son más que páginas de texto con gráficos o fotos. Aquellos que se conecten a Internet pueden pedir acceder a dichas páginas y acto seguido éstas aparecen en la pantalla de su ordenador. Este sistema de visualización de la información revolucionó el desarrollo de Internet.

El FTP (File Transfer Protocol) nos permite enviar ficheros de datos por Internet. Ya no es necesario guardar la información en disquetes para usarla en otro ordenador. Con este servicio, muchas empresas informáticas han podido enviar sus productos a personas de todo el mundo sin necesidad de gastar dinero en miles de disquetes ni envíos. Muchos particulares hacen uso de este servicio para, por ejemplo, dar a conocer sus creaciones informáticas a nivel mundial.

Los Grupos de Noticias son el servicio más apropiado para entablar debate sobre temas técnicos. Se basa en el servicio de Correo Electrónico. Los mensajes que enviamos a los Grupos de Noticias se hacen públicos y cualquier persona puede enviarnos una contestación. Este servicio es de gran utilidad para resolver dudas difíciles, cuya respuesta sólo la sepan unas pocas personas en el mundo.

⁴⁴ <http://www.monografias.com/trabajos5/queint/queint.shtml>

El servicio IRC (Internet Relay Chat) nos permite entablar una conversación en tiempo real con una o varias personas por medio de texto. Todo lo que escribimos en el teclado aparece en las pantallas de los que participan de la charla. También permite el envío de imágenes u otro tipo de ficheros mientras se dialoga.

Los Servicios de Telefonía son las últimas aplicaciones que han aparecido para Internet. Nos permiten establecer una conexión con voz entre dos personas conectadas a Internet desde cualquier parte del mundo sin tener que pagar el coste de una llamada internacional. Algunos de estos servicios incorporan no sólo voz, sino también imagen. A esto se le llama Videoconferencia.

Estos diferentes servicios han venido a brindar una mayor agilidad en el trabajo de la delegación departamental de la ciudad de Matagalpa, manteniendo una mejor comunicación a nivel nacional, existe una página Web a nivel nacional, y cuentan con guías turísticas locales y rurales a los que se les brinda capacitación constantemente, también cuentan con accesorios como teléfonos, cámara de videos, cámara fotográficas etc.

3.2.3-Investigación y desarrollo

La tecnología tiene ciertas características generales, como lo son: la especialización, la integración, la discontinuidad y el cambio.

Como la tecnología aumenta la especialización. La integración es mucho más difícil en una sociedad de alta tecnología que en la de menor tecnología, porque la primera tiende a hacer más complejo un sistema y sus partes más interdependientes.

El flujo de tecnología no es una corriente continua, sino más bien una serie de descubrimientos de nuevos avances. La revolución tecnológica, produce tal vez, con cierta demora una revolución social paralela, ya que, tienen cambios tan rápidos que van creando problemas sociales mucho antes de que la sociedad sea capaz de encontrar soluciones. En el puesto de trabajo se requiere de una serie de cambios en las formas de organización, estilos de supervisión, estructuras de recompensas y muchos otros. Para un ajuste a la

tecnología, lo que se requiere es más movilidad económica y social, ocupacional y geográfica, administrativa y del empleado.

La tecnología ayuda a tener mejor producción, en algunos casos puede abaratar los costos, pero también trae como consecuencias: contaminación, despido masivos de obreros, costos social alto.

Los administradores deberán conocer bien el tipo de producto que se va a obtener, el proceso, los insumos, para determinar que tecnología se va a utilizar.

3.3- MEDIO AMBIENTE SOCIAL ⁴⁵

En toda clasificación de los elementos de las condiciones importantes con influencias en los administradores es extremadamente difícil de separar las condiciones sociales, políticas y éticas, pero conceptualmente es posible hacerlo.

Las condiciones sociales se componen de actitudes, deseos, expectativas, grado de inteligencia y educación, creencias y costumbre de las personas que integran un grupo o sociedad dados.

Las condiciones políticas y legales son principalmente el conjunto de leyes, reglamentos y organismos gubernamentales y sus acciones que afectan a todo tipo de empresas, a menudo en grados diversos.

El concepto de responsabilidad social implica para las organizaciones la economía de las primera ola que se baso en la tierra y el trabajo agrícola, la segunda ola se centro en las maquinas y las grandes industrias. La economía de la tercera ola es la del conocimiento lo que comprende datos, imágenes, símbolos, cultura, ideología, valores e información.

⁴⁵ Koontz Harold, Weihrich Heinz, Administración una Perspectiva Global, 11ª edición Pág. 56 y 57

En las fronteras de la nuevas tecnologías la sociedad debe pensar su forma de estructuración y la manera de alcanzar en estas condiciones un equilibrio entre libertad y restricciones como administrar y controlar por ejemplo la inmensa cantidad de información disponible en Internet, considerando el impacto de sus acciones en la sociedad, las condiciones éticas que bien podrían incluirse como elemento de las condiciones sociales.

Incluyen series de normas y conducta personal de aceptación y practicas general, estas normas pueden o no estar codificadas en leyes, pero de cualquier forma poseen prácticamente fuerza de ley para el grupo en que se aplican.

El factor social es muy importante porque influye en gran parte para el desarrollo de la institución, las distintas problemáticas sociales afectan al instituto de turismo en gran parte pues la imagen del país esta en juego ante los turistas nacionales y extranjeros y si hay problemas dentro del país tienen temor de visitarlo.

El Instituto Nicaragüense de Turismo debe fomentar y promover la participación de los organismos e instituciones públicas y privadas en el desarrollo del Turismo Social y la recreación de la población.

Se entiende por Turismo Social a todos aquellos instrumentos y medios a través de los cuales personas de escasos recursos económicos limitados tengan acceso a sitios de interés turísticos y en especial aquellos bajo la administración del Instituto Nicaragüense de Turismo, con el objetivo de promover la recreación y esparcimiento familiar en un ambiente higiénico, cómodo y seguro.

Este es un servicio promovido por el Estado con el propósito de elevar el desarrollo integral y la dignidad de las personas.

Como delegación departamental el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) brinda beneficios a la sociedad Matagalpina porque ayudas a las empresa pequeñas y

medianas del sector hostelería y restaurantes a promover su negocio, le brinda capacitaciones, y al resto de la sociedad le da información acerca de los destinos turísticos de Nicaragua y en especial del departamento de Matagalpa.

3.3.1 Complejidad de las fuerzas del medio.

“El entrelazamiento de estos elementos de las condiciones imperantes vuelve excepcionalmente difícil su estudio y comprensión. Pronosticarlos para que los administradores puedan anticipar y prepararse a cambios es aun más difícil. Los deseos, expectativas y presiones sociales dan lugar al surgimiento de leyes y normas éticas. Las fuerzas sociales, incluida la ética, aparecen normalmente antes de la emisión de leyes, dado que el proceso legislativo es notablemente reactivo en el sentido de que opera cuando se desata una crisis, pero rara vez antes. Además las leyes y reglamentos ya existentes, tan numerosos y complejos que incluso los abogados mas calificados no pueden conocerlos en su totalidad (aunque quizás sepan donde encontrarlos), demandan a menudo nuestra atención en forma sorprendente e inusual.”⁴⁶

Las fuerzas sociales influyen en la estructura y en la dinámica de sus individuos o grupos y en sus problemas más importantes. Así la sociedad espera recibir de los responsables de la mercadotecnia un alto nivel de vida y protección de la calidad general de vida que se disfruta. La gente confía en que las empresas le ayuden a obtener lo que desea, al tratar de brindar lo que quiere la sociedad, tiene que evitar de hacer lo que los miembros de la misma no desean. La sociedad no quiere productos defectuosos, e inseguros, publicidad engañosa, procedimientos fraudulentos de ventas o precios injustos y explotadores.

Para cumplir con sus obligaciones sociales los encargados de mercadotecnia no solo tienen que determinar cuales son las características del producto que desean los consumidores, sino que tienen que tomar en cuenta la seguridad y confiabilidad del producto, deben elaborar certificados de garantía claros y escritos en lenguaje fácil de entender.

⁴⁶ Koontz Harold, Weihrich Heinz, Administración una Perspectiva Global, 11ª edición Pág. 57

3.3.2- Relaciones con el sindicato.

Sindicato es la “asociación de trabajadores o empleadores constituida para la representación y defensa de sus respectivos intereses.”⁴⁷ Los sindicatos de trabajadores se constituirán con un número no menor de veinte miembros y los empleadores no menos de cinco personas.

Para efectos de obtención de su personalidad jurídica los sindicatos deben inscribirse en el libro de registros de asociaciones sindicales del Ministerio de Trabajo.

Los derechos de los sindicatos son:

- a) Redactar libremente sus estatutos y sus reglamentos.
- b) Elegir libremente a sus representantes.
- c) Elegir su estructura orgánica, administración y actividades.
- d) Formular su programa de acción.

Los sindicatos de trabajadores pueden ser:

- a) Por la calidad de sus integrantes.
 - 1. Gremiales: formado por trabajadores de una misma profesión o especialidad.
 - 2. De empresas: formado por trabajadores que prestan servicios en una misma empresa.
 - 3. De varias empresas: los formados por trabajadores que prestan servicios en dos o más empresas de la misma actividad económicas.
 - 4. De oficio varios. Formados por trabajadores de diversas profesiones, si en determinado lugar el número de trabajadores de la misma profesión o actividad es menor de veinte.

⁴⁷ Código de Trabajo de la República de Nicaragua 2da reimpresión, 1998

b) Por su ámbito territorial:

1. Particulares: cuyos integrantes son de una sola empresa o centro de trabajo.
2. Municipales: cuyos integrantes son de varios centros de trabajo situados en el mismo municipio.
3. Departamentales: cuyos miembros son de distintos centros de trabajo de un solo departamento de la Republica.
4. Regionales: cuyos miembros son de distintos centros de trabajo localizados en una misma región.
5. Nacionales: cuyos miembros son de al menos nueve departamentos de la República.

Facultades y funciones de los sindicatos.

- a) Procurara el mejoramiento de las condiciones de trabajo de sus miembros y la defensa de sus interese propios.
- b) Celebrar convenios colectivos de trabajo y ejercer las acciones legales para garantizar su cumplimiento. Es ilícita la clausura de exclusión entendiéndose por tal la privación del trabajo al que no forma o deja de formar parte de un sindicato.
- c) Representar a sus miembros en los conflictos controversias y reclamaciones que se presenten, y ejercer las acciones correspondientes que aseguren el ejercicio de sus derechos.
- d) Promover la educación técnica y general de los asociados.
- e) Promover la afiliación voluntaria de trabajadores al sindicato.
- f) Participar en los ámbitos de gestión administrativa determinada por la ley.
- g) Organizar servicios de asesoría técnica, educativa, cultural o de promoción socioeconómica en beneficio se sus afiliados.
- h) Adquirir cualquier titulo y administrar los bienes inmuebles que requieren para el ejerció de sus actividades.
- i) Ejercer el derecho de huelga de conformidad con la ley.

- j) En general, todas las que no estén reñidas con sus fines esenciales ni con las leyes.

Obligaciones de los sindicatos.

- a) Llevar libros de actas, de contabilidad y registro de afiliados, debidamente por el ministerio del trabajo.
- b) Levantar al acta respectiva antes de terminar cada sesión.
- c) Comunicar al ministerio de trabajo dentro de los quince días siguientes, los cambios ocurridos en la junta directiva, las designaciones de representantes sindicales y las reformas de los estatutos.
- d) Depositar en una institución bancaria los fondos de la organización.
- e) Nombrar en su junta directiva a personas mayores de dieciséis años.

Todo grupo de sindicato obligatoriamente debe de constituir una acta que contenga una series de requisitos y datos de las personas que están involucradas en este acto, los requisitos son: nombres, apellidos, nacionalidad, edad, profesión, actividad económica, expresión clara y precisa del acuerdo de la constitución del sindicato, modalidad sindical, designación de las personas que representan al sindicato, el señalamiento del lugar, día y hora en que se efectuara la asamblea general en la cual se aprobaran los estatutos de la entidad y se elegirán las primeras autoridades sindicales.

Registros de sindicatos y asociaciones se pueden negar únicamente cuando:

- a) Si los objetos y fines que persigue el sindicato no se ajustan a lo consignado con la institución.
- b) Si el sindicato no se constituyen con el número de miembros determinados en el artículo 206 del código del trabajo.
- c) Si se demostrase falsificación de firmas, o que las personas registrado como afiliado no existan.

Las instituciones grandes cuentan con un personal de sindicato que se encarga de proteger y velar por los derechos del trabajador. Esta situación se da cuando hay confrontaciones entre los mismos trabajadores dentro de la misma institución.

En la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa no cuenta con un personal de sindicato, debido a que la empresa es pequeña, esta conformada por cuatro personas permanente que laboran dentro de la institución, entonces no es posible formar un sindicato ya que el código del trabajo establece que los sindicatos deben de estar constituidos por no menos de veinte trabajadores y no menos de cinco empleados, por lo que no es posible que exista un sindicato dentro de esta institución.

3.3.3-Relaciones con la comunidad

El Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), esta obligado a desarrollarse en todas las distintas localidades del país debido, a que la actividad turística que se encuentran en diversas zonas de los departamentos de Nicaragua.

Las comunidades por lo general son habitadas por nicaragüenses, que se caracterizan por ser personas sinceras, tienen el hábito de ser cómicos, carismáticos, trabajadores y compartir costumbres que son aceptables por los visitantes extranjeros.

La visión de las comunidades es de compartir lo que tienen con los demás intercambiando costumbres y valores que de forma directa influye en las personas.

Las relaciones con la comunidad son muy importantes para que una empresa se desarrolle, ya que la interacción con la comunidad les da la oportunidad de crecer en el mercado, el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) por ser una institución pública tiene que tener excelentes relaciones con la comunidad donde se encuentra establecida. En la ciudad de Matagalpa, se encuentran un alto número de hoteles, restaurante, centros recreativos y bufete de comidas, estas diferentes entidades practican las buenas

relaciones con el Instituto Nicaragüense de Turismo, en cuanto a las invitaciones a reuniones, en la capacitación de los empleados, en diferentes talleres para el buen mantenimiento de los hoteles y restaurantes.

3.4- MEDIO AMBIENTE POLITICO.

El medio ambiente político es uno de los factores que sin duda interviene grandemente en las empresas, debido a que este factor, esta sujeto a prioridades del estado de un país y que afecta directamente al desarrollo empresarial tanto publico como privado. Basándose en las distintas leyes que protegen al consumidor, al vendedor, al inversionista, al importador y al exportador. Todo este movimiento hace que la política influya en el gremio empresarial para el desarrollo de un país.

El proceso de modernización y democratización de nicaragua se lleva a efecto bajo un ordenamiento jurídico que establece claramente la misión y la visión de cada una de las instituciones y dependencias públicas.

El ambiente político “contempla el régimen de ejecución de actividades con leyes establecidas por el gobierno de nicaragua a través de un decreto presidencial. Toda institución del estado debe contar con un marco legal que regule y oriente su funcionamiento de las actividades a realizarse.”⁴⁸

Es notorio que en nuestro país existen indudablemente estas diferentes entidades con la visión y misión de saber implementar los recursos financieros, humanos, y técnicos, con la finalidad de mejorar la situación tanto económica, social y política del país.

El Instituto Nicaragüense de Turismo se identifica como una institución pública de servicios turísticos de nicaragua y el objetivo del instituto de turismo es promover turismo a otros países. Este acto atrae las inversiones extranjeras, divisas y da oportunidad al crecimiento de empleo en el país.

⁴⁸ Vega Pasquier Julio, Manual de Derechos Humanos.

3.4.1-Autoridades.

“En el sentido moderno el termino autoridad, se define como un atributo de una persona, cargo u oficio que otorga a dar derecho a dar ordenes, como una relación entre los cargo de un superior y subordinados, como una cualidad que hacen que una orden se cumpla y como base de un comportamiento.”⁴⁹

En el ámbito políticos las instituciones públicas de nicaragua abordan la autoridad de diferentes niveles de acuerdo a su contexto de origen en que se encuentran, ya sea político, social e institucional.

Desde luego el Instituto Nicaragüense de Turismo toma este concepto desde el ámbito institucional por ser una empresa generadora de servicios turísticos y que implementa la autoridad en sus trabajadores de diferentes formas y una de ellas es las ordenes de superior a subordinados, esto se da porque en el Instituto Nicaragüense de Turismo los puestos de trabajos son escalonados de acuerdo al nivel académico que los trabajadores presentan y este sistema permite el trabajo en equipo y logra que la organización sea estable.

3.4.2-Relaciones con dependencia pública

Se considera como dependencias públicas toda “institución que este bajo el régimen del gobierno de Nicaragua con su respectivo marco legal, sin fines lucrativos. Identificándose únicamente en la disponibilidad de manejar los recursos humanos, financieros, técnicos y desarrollar las diferentes actividades en operación ya establecidas por la institución con el fin de cumplir una serie de metas y objetivos de la nación.”⁵⁰

⁴⁹ Peabody 1975.

⁵⁰ Pérez Wilton, Políticas de Nicaragua.

El Gobierno, a través de sus entidades centralizadas y descentralizadas, las organizaciones internacionales, las organizaciones no gubernamentales y diferentes instituciones del sector privado, han realizado grandes esfuerzos en el proceso de disminuir la destrucción de los recursos naturales o de conservar los que aún quedan; Los esfuerzos realizados a la fecha, no parecen ser suficientes y el destino de los bosques es en gran medida muy incierto al igual que los beneficios que de este se derivan.

Toda dependencia pública su respectiva misión, es la de servir al país tratando de manejar los diferentes recursos de forma que satisfagan las diferentes necesidades de la población en general y para lograrlo se necesita relacionarse con diferentes entidades para cumplir las metas a corto y largo plazo.

Uno de los propósitos de Instituto Nicaragüense de Turismo, es de incentivar a mejorar y cuidar el medio ambiente natural del país y para esto necesita trabajar en conjunto con otras instituciones del sector público y de organizaciones del sector turístico privado, para que estas apoyen materialmente y económicamente en las diferentes actividades promovidas. El consejo directivo es la máxima autoridad administrativa para la dirección y administración del Instituto Nicaragüense de Turismo que se encuentra integrado de la siguiente manera:

- El presidente Ejecutivo del Instituto Nicaragüense de Turismo.
- El Ministro de Hacienda y Crédito Público.
- El Ministro de Fomento, Industria y comercio.
- El Ministro de Transporte e infraestructura.
- El Ministro de Ambiente y de los Recursos Naturales.
- El Ministro de Salud.
- El Presidente ejecutivo de la Asociación de Municipios de Nicaragua.
- Un representante de la Región Autónoma Atlántico Sur (RAAS)
- Un representante de la Región Autónoma Atlántico Norte (RAAN)

Los miembros del consejo directivo, representados de las entidades del Sector Público serán designados por el presidente de la República, y los representantes del sector privado serán elegidos por ternas presentadas al presidente de la República.

Todos ejercerán sus funciones por un periodo de tres años contratados a partir de la fecha de su nombramiento los miembros tendrán derecho a emitir voz y voto.

El Instituto Nicaragüense de Turismo actualmente mantiene ciertas estrategias con el fin de ayudar a la institución:

- Busca mantener buenas relaciones con los diferentes medios de comunicación local y nacional para que estos den a conocer las diferentes actividades que promueve la delegación de turismo para que estas sean conocidas y a la vez apoyadas.
- Trabajar coordinadamente con los diferentes sectores y realizar planes de trabajo con el fin de lograr el desarrollo turístico en Matagalpa.
- Buscar patrocinio de las instituciones locales para que apoyen en las actividades promovidas por el instituto de turismo.

3.4.3-Apoyo al micro pequeña y mediana empresa.

Pymes significa pequeña y mediana empresa y son consideradas como rubros económicos generador de empleo dentro de los países latinoamericanos, se identifica por los incentivos propios, por la vulnerabilidad, y las iniciativas de mercadear. Con el apoyo del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) y del Instituto Nicaragüense de la Pequeña y Mediana Empresa (INPYME), se conformó la comisión nacional de la micro y pequeña empresa turística, siguiendo el modelo de las

Comisiones Nacionales Sectoriales que el Instituto Nicaragüense de Apoyo a la Pequeña y Micro Empresa (INPYME), ha venido desarrollando con el fin de incrementar la competitividad de la red empresarial de nuestro país.

Estas comisiones se han formado en varios “sectores productivos (Industria panificadora, madera, mueble, apicultura, cuero, calzado) y hoy se constituye la comisión de las pymes turísticas, en reconocimiento a la creciente importancia del turismo para nuestro país, ya que se ha colocado como el primer generador de divisas en estos últimos cinco años dentro de la economía nacional.”⁵¹

En el departamento de Matagalpa las pymes son base de la economía principalmente el rubro de hoteles y restaurantes no dejando de mencionar las discotecas, los bufetes de comidas y los centros recreativos. Cada una de estas pequeñas empresas presenta distintas formas de servicio y productos en el mercado.

En el Instituto Nicaragüense de Turismo lo que hace en este caso es de estudiar las condiciones higiénicas, la ubicación, el gremio, el tamaño, el tipo de servicio, el rubro etc. Con el fin de darles una categoría para identificarlas ante los demandantes, en este caso los turistas ya sean nacionales como extranjeros.

3.5- MARCO LEGAL

En las políticas macro económicas de Nicaragua el turismo ocupa un lugar importante. “El Gobierno y el Instituto Nicaragüense de Turismo han dado pasos para promover el crecimiento de la actividad turística promulgando leyes sobre:

- Incentivos a las inversiones extranjeras (Ley No. 127).
- Derecho a la repatriación del 100% del capital extranjero invertido después de 3 años.

⁵¹http://www.presidencia.gob.ni/Presidencia/files_index/Secretaria/boletines/2006/BE-12/Boletin-Electronico-E12.htm

- Derecho al 100% de las utilidades generadas por el capital registrado.
- Derecho al 100% de propiedad extranjera en la mayoría de las áreas.

- Acceso a divisas al precio oficial del mercado.
- Exención total de impuestos en la venta de acciones o la venta total de la empresa.

«52

El 21 de junio 1999, fue publicada en la Gaceta No, 117 La Ley No. 306, Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua, que tiene por objetivo otorgar incentivos y beneficios a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que se dediquen e inviertan directamente en los servicios y actividades turísticas allí descritas y que sean debidamente autorizadas por el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR).

Esta ley provee una serie de beneficios para el desarrollo de las actividades turísticas estos son:

- Exoneraciones fiscales
- Créditos fiscales
- Créditos sobre las ganancias para financiamiento del mismo proyecto turístico.

El Instituto Nicaragüense de Turismo brinda una documentación e información adecuada los servicios de actividad turística para que estas puedan obtener beneficios y facilita un documento que muestra los pasos para obtener beneficios de la ley 306, Ley de incentivos para la industria turística de la República de Nicaragua. (Ver Anexo No 11)

⁵² <http://www.inpyme.gob.ni/data/turismo.pdf>

Licencias requeridas:⁵³

- Registro Único del Contribuyente (RUC), ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Retenedor del Impuesto General al Valor (IGV), ante la Dirección General de Ingresos.
- Licencia de operación ante el Instituto de Turismo (INTUR).
- Matrícula del Negocio ante la alcaldía municipal.
- La cantidad de requisitos de trámites para operar, así como los altos costos de los mismos, constituyen una limitante para la conformación y desarrollo de los pequeños hoteles, también no se ven beneficiados con la Ley de Incentivos turísticos # 306, ya que los montos mínimos de inversión aún son muy elevados para este sector.

Para efectos de aplicación de esta, Ley 306 de incentivos turísticos y sus reglamentos le corresponde al Instituto Nicaragüense de Turismo las siguientes funciones:

- 1- Informar, divulgar y orientar al público y a los inversionistas sobre los beneficios de la ley.
- 2- Establecer reglas normativas y guías específicas para la industria turística de Nicaragua, en consenso con otras entidades del estado.
- 3- Evaluar las solicitudes que según el Reglamento requieren solicitarse por inscripción en el registro de inversiones turísticas.
- 4- Revisar aquellas solicitudes que de conformidad al Reglamento no requieren ser inscritas como los proyectos en el registro de inversiones turísticas y emitir una certificación de exoneración o de crédito fiscal en documentos que le correspondan según el caso.

⁵³ Ley de Incentivos Para la Industria Turística de la República de Nicaragua,

- 5- Formular la programación y redactar planos maestros y las guías urbanistas de las Zonas Especiales de Planeamiento y Desarrollo Turístico. (ZEPDT) identificar y delimitar el perímetro de cada zona para los efectos en beneficios y créditos fiscales.
- 6- Agilizar la tramitación de las exoneraciones e incentivos sin perjuicio de lo que le corresponde al Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) colaborar y coordinar el manejo, fiscalización y control de los incentivos y beneficios acordados.
- 7- Velar por el buen uso de las exoneraciones, beneficios y obligaciones acordadas, informar a las autoridades correspondientes el incumpliendo de las mismas y en dichos casos establecer e implementar las sanciones y anulaciones de contrato que aplican.

El 11 de agosto de 1998 fue publicado en La Gaceta” Diario Oficial” No.149 la Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo (Ley No 298.) con esta ley se denomina personalidad jurídica, patrimonio propio, duración indefinida y plena capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones.

El 22 de septiembre de 2004, fue pública en la Gaceta No 184, la Ley No 495, Ley General del Turismo que tiene por objetivo regular la industria turística mediante el establecimiento de normas para garantizar su actividad, asegurando la participación de los sectores públicos y privados.

La industria turística se declara de interés nacional. Es una de las actividades económicas fundamentales y de prioridad para el estado, enmarcando en un modelo de desarrollo económico sostenible y sometido a las disposiciones de esta ley las cuales tiene carácter de orden público.

El Instituto Nicaragüense de Turismo esta exento de toda clase de impuestos, derechos tasas y contribuciones fiscales, municipales exceptuando tarifas de energía eléctrica, agua y teléfono.

El Instituto de Turismo realizó un trabajo de ajuste de la legislación turística, el trabajo comenzó hace ocho años y ha seguido desarrollándose en la medida que se necesario. Para cumplir esto se han establecidos objetivos específicos de la institución ya antes mencionados, con el apoyo de leyes que ayudaran a cumplir con las obligaciones.

El Instituto Nicaragüense de Turismo procedió a la redacción de varios reglamentos que fueron publicados y aprobados para dictar normas y condiciones bajo las cuales trabajara cada reglamento tales como:

- Reglamento de empresas y actividades turísticas de Nicaragua.
- Reglamento de agencias de viajes.
- Reglamentos de operadoras de viajes.
- Reglamentos de guías turísticas.
- Reglamento de hospedería, que incluye programa y reglamento de paradores.
- Reglamento de bebidas y diversiones.
- Reglamento que regula la actividad de las empresas arrendadoras de vehículos.
- Reglamento de conjunto de preservación histórica a elaborar en consenso con el Instituto Nicaragüense de Cultura.
- Registro de Artesanos y de las Industrias Tradicionales.
- Registro de inversiones turísticas y modelo de contrato turístico de inversión y promoción.
- Reglamento de Fondo de Capital de Inversión Turística en consenso con el Banco Central de Nicaragua.

3.5.1- Cargos Fiscales.

La ley de equidad fiscal Ley No 453 publicada en la Gaceta Diario Oficial No 82 del 06 de Mayo del año 2003, tiene como objeto adecuar el régimen fiscal nacional a los

principios de generalidad, neutralidad y equidad de los tributos, disminuir los sesgos anti- exportador, facilitar las inversiones y fortalecer las instituciones encargadas de recaudar todos los tributos.

Es importante conocer que ley fiscal presenta sus respectivas exenciones como en las universidades y los centros de educación técnica, los poderes del estado, los ministerios en este caso involucran al Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) las comunidades indígenas, las iglesias, las instituciones de beneficencia social y otros.

Es importante destacar que el Instituto Nicaragüense de Turismo, forma parte de un Ministerio en Nicaragua por lo consiguiente este esta exento de declaración sobre la renta esto se da ha conocer en la Ley de Incentivos Turísticos Ley No 306 y en la Ley de equidad fiscal 453 del año 2006.

3.5.2-Capacitación y adiestramiento

La capacitación es un “proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.”⁵⁴

Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente aprobado y que pueda brindar aportes a la institución, y al individuo becas, incentivos educativos, creación de grupos primarios o seminarios.

Establecimiento de programas de capacitación. Toda organización indudablemente debe de contar con un programa de capacitación con la finalidad de guiar y mejorar las capacidades y conocimiento del individuo, tratando que las personas se adapten a un nuevo sistema de acuerdo a las funciones de su cargo en el trabajo.

⁵⁴ [http:// www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indc.htm](http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indc.htm)

La capacitación, es el mecanismo que visualizan las empresas a que el trabajador nuevo se adapte al ambiente de trabajo, debido a que las personas entrantes desconocen el mecanismo de trabajo, el uso de los equipos que les asignan, la relación con las personas trabajadoras de la institución. La capacitación les sirve como el plan de inducción que los guía a desarrollarse de forma positiva.

En el Instituto Nicaragüense de Turismo el personal se capacita de acuerdo al puesto que desempeña el individuo, se les motiva para lograr un mejor desempeño, se les da estabilización laboral, se les proporciona las condiciones necesarias de trabajo adecuadas para la realización de las funciones. El Instituto Nicaragüense de Turismo es una institución que se enfoca en incrementar más economía en el país, en mantener los recursos naturales y en generar fuentes de trabajos todo con el propósito de crear un ambiente de vida activo y competidor.

Es para beneficio del país que se ha creado un Consejo Nacional Consultivo de Capacitación y Patrimonio Turístico conformado por instituciones del sector público y privado con el objetivo de consultar y armonizar políticas, planes y proyectos de las instituciones integradas en los proyectos turísticos.

El consejo esta integrado por:

- El Instituto Nicaragüense de Turismo, (INTUR) que es quien lo preside.
- Cámara de turismo legalmente constituido en el país.
- Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales. (MARENA)
- Ministerio de salud. (MINSAL)
- Ministerio de Transporte e Infraestructura (MTI)
- Ministerio de Educación, Cultura y Deportes(MECD)
- Ministerio de Gobernación (MINGOB)
- Instituto Nicaragüense de cultura (INC)
- Instituto Nacional Tecnológico (INATEC)

- Instituto Nicaragüense de la Pequeña y Mediana Empresa. (INPYME)

Le corresponde al Instituto Nicaragüense de Turismo en materia de patrimonio turístico y capacitación desarrollar las siguientes funciones:

- a) Coordinar el levantamiento de inventario de patrimonios turísticos.
- b) Promover en coordinación con el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes (MECD) la materia de concientización y cultura turística en los programas de educación básica y secundaria.
- c) Celebrar convenios con cualquier organización privada o pública vinculada con la educación o capacitación, a fin de desarrollar los programas de capacitación.
- d) Promover la implementación de programas de capacitación y entrenamientos destinados a emplearse del sector turismo.
- e) Organizar el registro de profesionales y técnicos graduados y capacitados en materia turística en sus diferentes niveles académicos, para promover la integración laboral ante los diferentes establecimientos y empresas prestadores de servicios.
- f) Conducir la realización de estudios y análisis necesarios para el establecimiento de programas de formación y capacitación.
- g) Elaborar el programa de conservación y promoción del patrimonio turístico.

3.5.3-Seguridad pública

La seguridad pública “tiene por objeto la protección de individuo que laboran dentro de una organización, y también a las personas que hacen actividades fuera de las

empresas pero si están trabajando dentro de una organización determinada”,⁵⁵ esto se emplea en los accidentes por incendios, accidentes automovilísticos, enfermedades, suicidios por embarazo y otros.

La seguridad pública esta estrechamente vinculada con la protección de las personas que trabajan en una institución. En un hogar, en centros recreativos, en parques, en hoteles y restaurantes y en todo establecimiento que amerite protección. La seguridad pública es elemental en los individuos. Porque a través de ella las personas se sienten protegidas y seguras.

En el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) los trabajadores gozan de la seguridad pública con el objetivo de que se sientan protegidos en sus jornadas laborales, tanto dentro de la institución como fuera de la institución. Con el propósito de que estos se desarrollen eficientemente en equipo y se sientan satisfechos y seguros en sus puestos de trabajo.

3.5.4-Restricciones o incentivos en las actividades de la empresa.

Una política empresarial que contemple un programa sencillo o complejo, de incentivos. Debe de desarrollar una serie de requisitos básicos entre ellos se encuentran:

1-Reconocimiento por la labor cumplida⁵⁶

⁵⁵ Dr. Gutiérrez Hurtado Manuel, Introducción al Estudio del Derecho Tributario

⁵⁶ <http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/040102negocios.html>

Todo miembro de una organización necesita ser reconocido por su labor y aporte a la empresa. De no ser así, la persona entra en un proceso de des-motivación.

2- Vacaciones y tiempo personal

Las vacaciones son una necesidad absoluta y en la mayoría de los países son parte de las leyes laborales. Estas deben de ser de no menos de una semana, sin interrupción, el primer año y llegar paulatinamente hasta 2 - 4 semanas en los primeros 5 años. Pero eso no es todo, el tiempo personal es un requerimiento. Por esto no nos referimos a tiempo por enfermedad, el cual es un derecho del empleado. El tiempo personal es una necesidad que toda persona tiene para poder solucionar asuntos de índole personal en horas laborables. La mayoría de las empresas organizadas establecen parámetros justos para lo mencionado.

3- Aumentos salariales

Lo mínimo que una empresa esta en él deber de aumentar es igual o mayor al por ciento de inflación en el país donde este ubicada. Ahora bien, este incremento no es un incentivo es otro requerimiento.

Se convierte en incentivo cuando el aumento salarial es significativamente mayor que él por ciento de inflación, pudiésemos decir que se debe duplicar como regla grosso modo

Es de suma importancia el mencionar que si se enfrenta una recesión o depresión el salario no debe, por ningún concepto ser reducido.

Las empresas han buscado la manera, en los momentos difíciles, de incrementar los incentivos y mantener los salarios, esto las conlleva a sobrepasar los malos tiempos y, más aun, ser líderes en los mercados cuando la recesión o depresión llego a su final.

Las restricciones de una institución por lo general son mínimas, y hay ocasiones que se convierten en un acto negativo para la empresa por parte de los trabajadores. "Pero son

definidas como reglamentos impuestos por parte de las empresas con el propósito de alinearse a ellas para realizar actividades.”⁵⁷

Todas las instituciones deben de tener un tipo de incentivos para con sus trabajadores, con el fin de que estos, se dediquen de forma positiva a sus actividades. Tomando en cuenta que también existen restricciones que también se deben de cumplir.

El Instituto Nicaragüense de Turismo toma estos dos elementos, como componentes que sirven de medición de los resultados de las actividades realizadas que en cierto grado ayuda de forma positiva al desempeño del trabajo.

3.6 MEDIO AMBIENTE NATURAL.

Se entiende por ambiente natural el entorno o suma total de aquellos recursos que nos rodea y que afecta y condiciona especialmente las circunstancias de vida de las personas o la sociedad en su conjunto. Comprende el conjunto de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y un momento determinado, que influyen en la vida del hombre y en las generaciones venideras. Es decir, no se trata sólo del espacio en el que se desarrolla la vida sino que también abarca seres vivos, objetos, agua, suelo, aire y las relaciones entre ellos, así como elementos como la cultura, costumbre.

En la Teoría general de sistemas un ambiente es un complejo de factores externos que actúan sobre un sistema y determinan su curso y su forma de existencia. Un ambiente podría considerarse como un súper conjunto, en el cual el sistema dado es un subconjunto. Un ambiente puede tener uno o más parámetros físicos o de otra naturaleza. El ambiente de un sistema dado debe interactuar necesariamente con él.

- ✓ **Ambiente físico:** Geografía, Física, Geología, clima, contaminación.
- ✓ **Ambiente biológico:** población humana, flora, fauna y agua.

⁵⁷ <http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/040102negocios.html>

- ✓ **Ambiente socioeconómico:** ocupación laboral o trabajo: exposición agentes químicos, físicos. ,urbanización o entorno urbano y desarrollo económico, y desastres, guerras, inundaciones.

El 5 de junio de cada año se celebra, en todo el mundo, el Día Mundial del Medio Ambiente. Éste fue establecido por la Asamblea General de Naciones Unidas en el año de1972. El Día Mundial del Medio Ambiente es uno de los principales vehículos por medio de los cuales la Organización de las Naciones Unidas estimula la sensibilización mundial en torno al medio ambiente e intensifica la atención y la acción política.

El tema elegido para el Día Mundial del Medio Ambiente 2006 es "Desiertos y Desertificación" y el lema ¡Abandones a los desiertos! Las principales celebraciones internacionales 2006 se llevarán a cabo en Argelia.

Lagos, montañas, volcanes, bosques y playas hacen de Nicaragua un destino turístico de gran valor. En Nicaragua el viajero puede visitar la ciudad de Managua capital del país, que fue destruida por un terremoto en el año 1972, los volcanes Mombacho y Cosigüina, el cráter del volcán Masaya al que se puede llegar en auto para oírlo silbar y ver humo que sale de el, el mercado de artesanías de Masaya, la ciudad colonial de Granada (fundada en el año 1524) la más antigua de la América Continental.

La isla de Ometepe es una paradisíaca isla ubicada en el Lago de Nicaragua frente a las costas de San Jorge, en el departamento de Rivas. Su territorio abarca 274 Km. cuadrados, Ometepe es una joya ecoturística con sus dos volcanes, el Concepción y Maderas, en los cuales predomina el bosque tropical seco. El volcán Maderas posee una hermosa laguna en su parte más alta, ambos volcanes son en extremo difíciles para escalar por lo que el turista debe tener buena condición física y resistencia para conquistarlos. La isla es un sitio ideal para la práctica de deportes acuáticos, la pesca y las caminatas ecológicas, que permiten entrar en contacto con su riquísima fauna y flora.

El parque nacional de Guatusos, en la frontera con Costa Rica donde se pueden contemplar tortugas y lagartos inmensos, los ríos y San Juan por los que se puede realizar un paseo en barco, las playas de San Juan del Sur, el famoso hotel cinco estrellas Barceló Monte limar, en la costa del Pacífico y la catedral de la ciudad de León (antigua capital del país) la más grande de América Central, en la que se encuentran los

restos del famoso poeta Rubén Darío. También no podemos dejar de mencionar la perla del septentrión la ciudad de Matagalpa que se identifica por su clima por sus áreas de montañas y la producción de café. (Ver Anexo No 12)

Nicaragua es ideal Se encuentra ubicada en Centroamérica, bañada por dos mares, volcanes, cientos de especies animales, plantas, pueblos coloniales, monumentos arqueológicos, cuna de poetas, músicos y noches intensas, sin dejar de mencionar los platillos típicos que deleitan el paladar además de la calidez de su gente que harán que te enamores de esta tierra.

Dado que el turismo esta íntimamente relacionado con el traslado y la acomodación de personas, por lo general en un gran volumen, uno de los principales causantes del desarrollo que en un momento dado puedan experimentar los transportes y la urbanización.

“El turismo exige el desarrollo de vías de acceso a las zonas de atracción turísticas y de facilidades que permitan la permanencia del visitante en el lugar”.⁵⁸

El desarrollo de la Industria Turística debe realizarse en resguardo del medio ambiente y los recursos naturales, dirigido a alcanzar un crecimiento económico sustentable, tanto en lo natural como en lo cultural, capaz de satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.

La construcción de la infraestructura y las finalidades para este fin, inevitablemente transforman el aspecto físico del lugar y si aquellas no han sido adecuadamente planificadas pueden llegar a afectar la calidad del medio ambiente natural que construyo el atractivo inicial para el visitante, lo que convierte al turismo en una actividad autodestructora.

Existen en este sentido una serie de ejemplos, erosión de playas, como consecuencia de la destrucción de los medanos y la vegetación costeras, polución de las aguas, alteración

⁵⁸ Héctor Manuel, Socio Psicología del Turismo, Editorial Daimon, México, 1977, Pág. 107.

de los ecosistemas, afectación de la ecología de las zonas montañosas, extinción de la flora y de la fauna, sin contar con la destrucción del paisaje natural por la denominada contaminación visual, como consecuencia de las construcciones de hoteles y otras facilidades turísticas a Oria del mar y otras zonas montañosas.

En contra partida debe de decirse que gracias al turismo ha sido posible la conservación de innumerables áreas naturales, las cuales han permitido proteger la flora y la fauna, tanto en el continente americano como en Africa y en otras regiones del mundo, así como lograr la recuperación y rehabilitación de regiones de menor desarrollo económico relativo en varios países desarrollados.

No puede decirse en realidad, que el turismo sea menos o mas depredador del medio ambiente natural que otras actividades humanas, por cuanto las repercusiones ecológicas resultantes del desarrollo turístico prácticamente han comenzado a ser objeto de estudios en años muy recientes y, en consecuencia, la información de que se dispone hasta el momento es muy reducida. Lo cierto es que si eventualmente el turismo llega a presentar aspectos negativos en este sentido, ello es culpa exclusiva de una mala planificación, de su desarrollo, o de una inadecuada conducción.

El turismo no es el responsable del desarrollo descontrolado de los centros turísticos, del inadecuado uso de los suelos por falta de reglamentaciones destinadas a este fin, de la contaminación de las aguas causadas por la falta de alcantarillado o por el vertido de las aguas residuales sometidas a poco o ningún proceso de tratamiento previo, o del desarrollo de una actividad náutica que, sin control, contribuya a incrementar esta contaminación por arrojar al mar los residuos de los carburantes.

También poco puede ser el responsable de la flora y la fauna, cuando no se han establecido sistemas de controles que permitan hacer un uso racional de los espacios naturales. Todos estos aspectos como se mencionara, son exclusivamente resultado de una mala planificación y de una peor dirección del sector, y no del turismo como actividad humana.

El Instituto Nicaragüense de Turismo considera que el turismo es una oportunidad de desarrollo para el país y es viable siempre y cuando se sepa implementar dentro de los

recursos disponibles a esta actividad, tomando en cuenta que las actividades turísticas sean controladas.

En las condiciones actuales con el problema del medio ambiente el hombre tiene que trabajar por el desarrollo integral sostenible de la sociedad, que se manifiesta con la protección del medio ambiente.

Por ello hay que apoyar las actividades o proyectos que promueve la protección del medio ambiente natural, por que de esta manera se podrá ayudar a los gobiernos y diferentes instituciones a implementar y contribuir a la solución de los problemas del medio ambiente para trabajar por el desarrollo sostenible y materializar la educación ambiental para la cultura ambiental de la sociedad.

Es importante reconocer que resulta difícil desarrollar una actividad práctica para proteger el medio ambiente, es por eso que se tiene que trabajar en coordinación con todas las instituciones involucradas, el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) trabaja en conjunto con el Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA) el Ministerio de Salud (MINSAL) y la Alcaldía.

Matagalpa es uno de los departamentos con mayor riqueza natural en cuanto a flora, fauna y montañas, cuenta con recursos naturales variados entre los cuales se identifican:

- La cordillera Dariense que se encuentra dentro del departamento de este-oeste.
- Reserva forestales “El Apante.”
- Reserva natural Yasica Sur.
- Reserva forestal Totumbra (Ciudad Darío)
- Cerro Musum.
- Cerro Kuskawas.
- Sierra de Kirawas.
- Guabule.

Existen varios ríos donde se podrían practicar muchas actividades de carácter turístico entre ellos se encuentran:

- El río Tuma (para la pesca y baño).
- Río grande de Matagalpa.
- Río Viejo.
- Salto Santa Emilia.
- Salto de Sébaco.
- Río Yasica.

3.6.1-Contaminación del Medio Ambiente.

Las actividades económicas son parte esencial de la existencia de las sociedades, ellas permiten la producción de riquezas, el trabajo de los individuos y generan los bienes y servicios que garantizan su bienestar social. Las actividades económicas son cada día más complejas y requieren del uso y tecnologías más avanzadas, con el objeto de mantener la productividad competitiva en un mercado cada vez más exigente. En la actualidad, muchas actividades económicas son fuente permanente de contaminación.

De esta forma se nos presenta el problema de la necesidad de mantener y ampliar nuestras actividades económicas por el significado social que ellas tienen en la generación de riquezas; pero al mismo tiempo debemos tomar conciencia sobre la contaminación ambiental que éstas causan, para buscar soluciones y mantener el equilibrio ecológico y ambiental.

El equilibrio ecológico:

Es el resultado de la interacción de los diferentes factores del ambiente, que hacen que el ecosistema se mantenga con cierto grado de estabilidad dinámica. La relación entre los individuos y su medio ambiente determinan la existencia de un equilibrio ecológico indispensable para la vida de todas las especies, tanto animales como vegetales.

Efectos ecológicos de la acción humana sobre el ambiente:

Los efectos más graves han sido los ocasionados a los recursos naturales renovables: el agua, el suelo, la flora, la fauna y el aire.

Recursos naturales renovables

Son aquellos que tienen la capacidad de regenerarse por procesos naturales y que pueden, también ser mantenidos o incrementados por la manera que el hombre haga de ellos.

A este tipo de recursos pertenece el agua, el suelo, el aire, la energía en todas sus formas, la biomasa constituida por la flora y la fauna, tanto silvestre como doméstica.

A este concepto se asocia el de recurso agotable, ya que la mala utilización del mismo modifica sus características hasta el punto de no ser óptima ni disponible para el uso. Por ejemplo la cantidad de agua potable, se puede agotar así el recurso agua renovable pero de mala calidad.

Tradicionalmente son aquellos bienes del globo terrestre que no se agotan, como el aire, los animales y los vegetales y que se producen solos o con la ayuda del hombre.

Sin embargo, el mal uso de estos recursos puede conducir a condiciones tan críticas que llegará a ser imposible reproducirlos, como es el caso de la destrucción de los bosques, lo cual trae como consecuencia no sólo la disminución o agotamiento del recurso agua, sino también la erosión y destrucción del recurso suelo, sin los cuales no podrán reproducirse los vegetales y por lo tanto la fauna tiende a extinguirse.

La contaminación está acabando con la vida de muchas especies en nuestro planeta. La población, la basura y el descuido de la capa de ozono son factores que destruyen el medio ambiente:

- La súper población está acabando con las áreas verdes, el uso desmesurado de los terrenos de cultivo y los bosques no permite la oxigenación del medio ambiente.
- Las fábricas despiden mucho humo que contamina el aire que respiramos
- Los vehículos también despiden anhídrido carbónico que contamina el aire

Nicaragua es un país con poco desarrollo industrial, “la contaminación ambiental se da por las diferentes actividades económicas, así como por los desechos domiciliarios, hospitalarios, desechos sólidos, Aguas residuales, desechos industriales, y desechos tóxicos.”⁵⁹ Esto ha tenido un alto impacto en la contaminación de las fuentes de agua, los impactos negativos a la salud como consecuencia directa de esta situación, inciden en la disminución de la esperanza de vida y del medio ambiente, impactando a la economía nacional, en la medida que se reducen las fuentes disponibles de agua potable y la inversión de capital humano. A través de su personal técnico, el Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA) controla las actividades contaminantes y supervisa el Registro Nacional de Sustancias Físico químicas que afecten o dañen el medio ambiente.

Las autoridades públicas nacionales, regionales y de los municipios favorecen e incentivan el desarrollo turístico de bajo impacto sobre el medio ambiente, con la finalidad de preservar, los recursos energéticos, forestales, zonas protegidas flora y fauna silvestre. Estos desarrollos deben de garantizar el manejo adecuado de los residuos sólidos, aguas residuales, desechos industriales, desechos tóxicos, líquidos y aquellos no reciclables tales como:

Desechos sólidos.

Es conocido como la basura, en Nicaragua actualmente evacúan aproximadamente el 70% en la zona urbana a nivel nacional, y el 30% en la zona rural, también hay que tomar en cuenta los botaderos ilegales que se están dando en la actualidad. Existe limitada capacidad y coordinación institucional en relación a la gestión de residuos sólidos por partes de las instancias involucradas en la gestión de los mismos, Ministerio del

⁵⁹ Capítulo II Estado del Ambiente en Nicaragua

Ambiente de los Recursos Naturales (MARENA), Ministerio de salud (MINS) y ALCALDIAS.

Aguas residuales.

Los servicios de alcantarillado sanitario se encuentran concentrados en la región del pacífico, en donde se concentran el 92% de las conexiones, el servicio de alcantarillado sanitario a nivel nacional está en veintisiete ciudades o localidades, veintitrés son administrados por la Empresa Nicaragüense de acueductos y alcantarillados (ENACAL) y los cuatro restantes administrados por la municipalidad dos en Jinotega y dos en Matagalpa.

Desechos industriales

En general la industria hace uso de las tecnologías inapropiadas en sus procesos productivos lo cual producen altos volúmenes de desechos y altas tasas de consumo de agua debido a que no existen prácticas del recurso de la misma, no existe un inventario sistemático constante de las industrias de los residuos generados en cuanto a volúmenes y caracterización, lo que dificulta cualquier intento de planificación por parte de las instituciones encargadas de la gestión y manejo de los desechos sólidos.

“Según cifras del inventario de fuentes de contaminación realizadas por la dirección general del ambiente del Ministerio del Ambiente de los Recursos Naturales (MARENA) Se generan alrededor de 60 millones de metros cúbicos de aguas residuales urbanas que se descargan sin tratamiento en la zona del pacífico”.⁶⁰

⁶⁰ Capítulo II Estado del Ambiente en Nicaragua.

Ingeniero Jairo inspector Ambiental del Ministerio de Ambiente de los Recursos Naturales de la ciudad de Matagalpa. Expresa que aquí en la ciudad de Matagalpa el Río Grande de Matagalpa presenta un grado de contaminación de aguas sucias y de desechos sólidos provocando la contaminación al aire que ventila en la ciudad, esto se debe a la desembocadura de las aguas de manjoles y a la atribución de todo tipo de basura.

Desechos tóxicos.

La contaminación por agroquímicos y el uso de estos productos representan un riesgo. Las sustancias tóxicas son insumables para la salud humana y el medio ambiente. La mayoría de estas sustancias tóxicas son productos químicos sintéticos que penetran en el medio ambiente y perciben durante largos periodos de tiempo en los vertederos que reciben esta sustancia. Si éstas se filtran al suelo o al agua, pueden contaminar el suministro de agua, el aire, las cosechas y los animales domésticos, y han sido asociadas a defectos congénitos humanos, abortos y enfermedades orgánicas. A pesar de los riesgos conocidos, el problema no lleva camino de solucionarse. Recientemente, se han fabricado más de 4 millones de productos químicos sintéticos nuevos en un periodo de quince años, y se crean de 500 a 1.000 productos nuevos más al año.

La contaminación del medio ambiente es considerada un mal hábito creado por el ser humano que le perjudica directamente al mismo y a la naturaleza, y por eso el mismo individuo tiene que luchar para combatirla.

La contaminación del medio ambiente, se da por diferentes circunstancias ya sea por residuos de comida en mal estado, basura no depositada en su lugar, falta de construcción de servicios higiénicos etc. Todos estos factores son dañinos para la salud y el medio ambiente natural.

Los negocios de alimentación bebida y hostelería, de la ciudad de Matagalpa cumplen con las medidas higiénicas establecidas por el Ministerio de Salud, usando medios preventivos para evitar la contaminación del ambiente. Tales como la limpieza total de su local, almacenar la basura en bolsas, fumigar, desinfectar y usan cocinas de gas.

3.6.2-Control de la contaminación del medio Ambiente.

Los efectos resultantes del” desarrollo del turismo puede representar una serie de beneficios para el país o para la región en la cual se esta desarrollando la actividad, aunque debe de reconocerse que también se puede dar origen a algunos problemas especialmente en el aspecto de la ecología.”⁶¹

El medio ambiente natural “es un factor indispensable en todos los países del mundo, identificándose por diferentes características, en suelos, montañas, ríos caudalosos, flora y fauna. El Instituto Nicaragüense de Turismo (Intur) por ser un ente regulador de las actividades turísticas de nicaragua, considera que nuestro país es altamente representativo en Centroamérica en cuanto a los recursos naturales y la fauna existente.”⁶²

El Instituto Nicaragüense de Turismo por medio de su institución y con relaciones con otras entidades motivan y promueven a reducir la contaminación del medio ambiente, esto lo hacen por medios de programas de prevenir la contaminación, seminarios de charlas, por panfletos que muestran lo que afecta la contaminación al medio ambiente y al ser humano.

En la actualidad la contaminación hoy en día se ha convertido en un mal hábito por el ser humano, y por lo tanto esto ha traído serias consecuencias tanto para el medio ambiente natural, la fauna y la humanidad, las instituciones hacen todo lo posible para ayudar a proteger el medio ambiente es por eso que el Ministerio de Salud (MINSAL) con el fin de organizar el plan verano, feliz, seguro y saludable convocó a una reunión a todas las Instituciones y empresas, para coordinar las acciones de educación, promoción de la

⁶¹ Acerenza Miguel Ángel, Administración de Turismo

⁶² Acerenza Miguel Ángel, Administración de Turismo

salud, control y vigilancia sanitaria de las enfermedades y muertes por accidentes y ahogamiento, principalmente en las vacaciones de Semana Santa de años anteriores.

En esta actividad participaron:

- Ministerio de salud (MINSA)
- Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR)
- Ministerio de Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA)
- Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (ENACAL)
- Pro Familia
- Secretaría de la juventud
- Lotería Nacional
- Dirección general de bomberos
- Cruz roja Nicaragüense
- Alcaldía de Managua
- Club de jóvenes ambientalistas
- Industrias Delmor
- Cervecería Victoria
- Cainsa
- Tip Top Industrial

La micro y pequeña empresa, en cuanto a sus actividades y su gremio pertenecientes ya sean comerciales y de servicios, tienen la obligación de cumplir y mantener la seguridad higiénica de acuerdo a las exigencias establecidas por el Ministerio de Salud (MINSA), que es una institución que tiene el “objetivo de Garantizar a la población las condiciones higiénico – sanitarias y ambientales adecuadas, así como la atención médica preventiva y de emergencia, para disminuir la mortalidad principalmente por intoxicaciones alimentarias, enfermedades diarreicas, accidentes por objetos corto punzantes, accidentes de tránsito, muerte por inmersión, muerte por violencia y enfermedades de transmisión sexual, mediante la coordinación multi sectorial con el apoyo de la empresa privada, Organismos no Gubernamentales y Sociedad Civil.”⁶³ Ministerio del Ambiente y

⁶³ <http://www.minsa.gob.ni/vigepi/html/boletin/2003/editorial14.html>

los Recursos Naturales (MARENA) que es una institución encargada de la conservación, protección y el uso sostenible de los recursos naturales y del medio ambiente. Para alcanzar sus objetivos, el Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales formulan, propone, dirige y supervisa el cumplimiento de las políticas nacionales del ambiente tales como las normas de calidad ambiental y de aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.

En el estudio de mercado realizado a estas medianas y pequeñas empresas de la ciudad de Matagalpa se establece que un 100% por ciento del universo cumplen con las medidas higiénicas establecidas por el Ministerio de Salud (MINSA) en cuanto a los medios que ellas utilizan para prevenir la contaminación del medio ambiente respondieron lo siguiente:

- La limpieza total del local
- Desinfectar los baños
- Utilizan Ambientadores
- Depositar la basura en su lugar
- Utilizan cocinas de gas (restaurantes, buffet, y centros recreativos)

La delegación departamental del ministerio de turismo de la ciudad de Matagalpa, una de sus principales actividades es la realización de tour de turistas extranjeros que visitan el departamento. Estos viajes los hacen en distintos lugares que presentan las condiciones higiénicas necesarias en cuanto al aire que se respira, el agua, los medios de transporte y los servicios de comida al consumo, el Instituto Nicaragüense de turismo ya tienen establecidos estos lugares y tiene personas encargadas de cuidar las distintas reservas. Todo con el fin que los turistas se lleven una buena impresión de la naturaleza de Nicaragua, tomando en cuenta que la contaminación es un mal que perjudica en gran parte a la salud de las personas y al medio ambiente que nos rodea.

“Los efectos resultantes del desarrollo del turismo puede representar una serie de beneficios para el país o para la región en la cual se esta desarrollando la actividad,

aunque debe de reconocerse que también se puede dar origen a algunos problemas especialmente en el aspecto de la ecología. ⁶⁴

El medio Ambiente Natural es un factor indispensable en todos los países del mundo, identificándose por diferentes características, en suelos, montañas, ríos caudalosos, flora y fauna. El Instituto Nicaragüense de Turismo por ser un ente regulador de las actividades turísticas de Nicaragua, considera que nuestro país es altamente representativo en Centroamérica en cuanto a los recursos naturales y la fauna existente.

La misión del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) es promover los recursos naturales a través de incentivos turísticos que atraen la inversión al país, también se relaciona con otras instituciones que motivan y promueven a reducir la contaminación del medio ambiente, esto lo hacen por medios de programas de prevenir la contaminación, seminarios de charlas, por panfletos que muestran lo que afecta la contaminación al medio ambiente y al ser humano.

En la actualidad la contaminación hoy en día se ha convertido en un mal hábito por el ser humano, y por lo tanto esto ha traído serias consecuencias tanto para el medioambiente natural, la fauna y la humanidad. El micro y pequeña empresa en cuanto a sus actividades y su gremio pertenecientes ya sean comerciales y de servicios, tienen la obligación de cumplir y mantener la seguridad higiénica de acuerdo a las exigencias establecidas por el Ministerio de Salud (MINSAL) Ministerio del Ambiente de los Recursos Naturales (MERENA) y otras instituciones que persiguen la higiene y protección del medio ambiente natural.

4- IMPORTANCIA DE LOS FACTORES.

Es evidente que el turismo, a través de sus atributos contribuye significativamente al desarrollo nacional a que logre metas no solo en el campo económico si no también en el campo social, cultural, político y natural.

⁶⁴ Acerenza Miguel Ángel, Administración de Turismo. Pág. 125

Los factores externos de una organización están conformados por factor económico, factor social, factor tecnológico, factor político y legal y factor del medio ambiente natural. Estos diferentes factores conforman un sistema de información y actividades que deben estar íntimamente estrechados uno con el otro sin excluirse debido a la importancia que tiene cada uno de ellos.

Los factores externos son considerados de suma importancia, porque estos de manera directa o indirecta afectan a la organización. Estos diferentes componentes presentan sus propias características y funciones que se desempeñan en conformidad de acuerdo a lo que les corresponde.

La delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) de la ciudad de Matagalpa, es una institución pública es un ente regulador de las actividades turísticas, y como toda organización esta rodeada por estos diferentes factores que de manera directa o indirecta influyen al desarrollo de la institución, pero esta tiene que estar informada de lo que pasa a su alrededor porque esto le puede ayudar a tomar decisiones en los planes, estrategias y actividades.

La interdependencia de estos diferentes factores hace cada vez más que las instituciones tengan en cuenta la importancia que estos presentan. Porque cuando hablamos de las empresas existe un movimiento económico, existe equipos tecnológicos, existen influencias políticas, existen personas laborando y están recursos naturales. Todo esto se debe a que la interferencia de los diferentes factores causa aportes para un efecto a realizarse.

4.1- Efectos que causan estos factores.

Toda institución tiene factores internos y externos que rodean a la institución Cada factor tiene su efecto e influye sobre la institución en algunas ocasiones estos pueden ser negativos y en otras positivos.

El factor económico

Factor económico es un componente indispensable y primordial en un país, es por eso que no se debe de excluir como uno de los factores externos de las instituciones públicas y privadas, esto se debe a que el capital monetario es la base de subsistencia de las actividades económicas y tiene un valor en cualquier parte del mundo. Nicaragua se ha dado a conocer por la actividad agrícola con unas bases manufacturadas limitadas y dependientes de las exportaciones, la mayor parte de los productos manufacturados y procesados alrededor del 70% de los ingresos por exportaciones provienen de los productos agrícolas.

En los últimos cinco años en Nicaragua se han venido creando nuevas oportunidades para su desarrollo económico, este nuevo sistema ha consistido en el tratado de libre comercio que trae ventajas beneficiosas para el país dando la oportunidad para exportar los productos no tradicionales como: zapatos de cuero, vestiduras típicas, cerámicas, dulces y verduras. Pero al mismo tiempo trae desventajas debido a la tecnología atrasada y a los medios financieros limitados y a la poca capacidad de producir. Estos diferentes componentes ventajosos y desventajosos, hacen que los nicaragüenses busquen otras alternativas que generen dinero para poder subsistir y es por eso la valiosa creación del Instituto Nicaragüense de Turismo.

Los efectos del turismo en la economía nacional de Nicaragua han emprendido un proceso de apertura hacia otros mercados. Generado importantes tratados comerciales con otros países, con el objetivo de atraer una mayor inversión.

A través del Instituto Nicaragüense de Turismo se conocen dos actividades económicas importantes talvez las más conocidas y han sido las que en mayor grado han estipulado el interés de Nicaragua por el turismo y estos efectos se manifiestan en dos formas importantes.

- Sirven como fuente generadoras de divisas en el país.
- Aportan en gran parte a la economía del país.

El turismo como fuente generadora de divisas, es el mas notable de todas los posibles beneficios de las actividades turísticas y por lo consiguiente es el mas frecuente. Los ingresos resultantes de los gastos realizados por los turistas extranjeros, como los nacionales contribuyen significativamente al aporte económico del país, ya que en la actualidad se estipula que como mínimo cada turista extranjero que visita el país gasta setenta dólares por estadía diario, esta valiosa contribución se analiza desde el punto de vista económico ya que es un efecto que da resultados positivos.

El ingreso económico es considerado un pilar para que un país pueda subsistir, en la creación de oportunidades para mejorar la calidad de vida humana, en infraestructura, en salud, en educación y otros beneficios que ayudan a superar las debilidades y carencias de un país.

Las políticas que fomentan las estrategias de la apertura económica han sido fuertes en Nicaragua, llevando al país a presentar un buen indicador de elegibilidad para participar en las áreas libres de comercio en este campo. Actualmente Nicaragua ha presentado indicadores con calificación muy satisfactoria en cuanto al crecimiento anual de las exportaciones y la competitividad del tipo de cambio real, este resultado explica en buenas medidas el incremento de las exportaciones no tradicionales, así como por el aumento de los productos industriales, particular mente la confección de ropa, por otro lado las devaluaciones efectuadas en los últimos años, estos actos corresponden a gran parte de diferencial de precio entre los países que Nicaragua comercia.

Sin embargo estas devaluaciones tan bien tienen un efecto negativo sobre el nivel general de precios internos. Esto se refiere a que un grupo de indicadores reflejan un desempeño deficiente o muy insatisfactorio en cuanto a los recursos humanos, infraestructura, las políticas macroeconómicas y de transformación productivas y vulnerabilidad comercial.

Estos diferentes indicadores muestran que Nicaragua tiene que concentrar sus esfuerzos, principalmente en mejoras de educación y la infraestructura que son precisamente los sectores mencionados por el sector privado y gobierno como prioritarios. También es importante mencionar las telecomunicaciones, la inversión en

carreteras rurales y en puertos ya que estas facilitan las ventajas libres del comercio internacional y nacional.

Factor tecnológico.

La existencia del factor tecnológico hace que las organizaciones hoy en día opten por un modelo de organización actualizado en cuanto a las tecnologías de equipos utilizados en sus actividades de las empresas.

La innovación de la tecnología tiene ventajas y desventajas para los individuos, las ventajas es que se reduce el personal de las empresas o Instituciones, se reducen los costos de producción. Las desventajas es que el uso de las tecnologías en las industrias provoca contaminación en el medio ambiente, son muy costosas y consume un gran potencial de energía eléctrica.

En Nicaragua son pocas las empresas que utilizan tecnologías actualizadas debido a sus altos costos. En Nicaragua el gremio influyente son las pequeñas y medianas empresas conocidas como las (PYME) estas pequeñas empresas no ameritan de mucho personal y el sistema utilizado es el tradicional, debido a que estos negocios son trabajados por los propietarios y familiares de ellos, el personal adicional contratado es poco, el sistema utilizado de las actividades es de manos facturas debido a que es mas barato y también muy eficiente.

Entre los efectos que causa el factor tecnológico en el Instituto Nicaragüense de turismo de la ciudad de Matagalpa ha sido favorable, porque la evolución del servicio de Internet les ha servido como medio facilitador para realizar las actividades de la Institución y tener una mejor comunicación a nivel nacional.

Pero en ciertas ocasiones y dependiendo del tipo de empresa estos adelantos tecnológicos pueden ocasionar problemas como la contaminación del aire y el agua

El factor social.

El factor social es considerado uno de los más importantes conformado por las instituciones, grupos de personas o individuos. La sociedad hoy en día se encuentra

estructurada de formas diferentes con el propósito de experimentar nuevos cambios que produzcan beneficios para el individuo.

La lucha por una sociedad libre hoy en día se ha convertido en un hecho trágico, que para unas personas es un cambio radical que lamentablemente se presta a inconformidades y para otras consideran que la modernización de las sociedades es parte de la evolución que el hombre va creando, debido a que el ser humano es cambiante e inconformista.

El factor social está íntimamente relacionado con el factor cultural. Debido a que está mezclado con las convivencias de las personas en las costumbres, valores, historias y de los usos de diferentes culturas imperantes en la población. Es por eso la importancia del factor cultural, porque se define las actitudes de las personas, su forma de trabajar en las instituciones, sus valores morales inculcados, sus conocimientos etc.

Es importante tomar en cuenta el factor cultural debido a que el comportamiento de las personas es diferente de acuerdo a la forma en que se ha creado. El Instituto Nicaragüense de Turismo ve a este factor como la forma más influyente para su desarrollo, porque le da la oportunidad de intercambiar.

Conocimientos de las diferentes culturas de los turistas y de los habitantes existentes en un determinado lugar este hecho brinda la oportunidad de ver la realidad tal y como es, sin obstaculizar los hechos relevantes como la globalización, la visión de los jóvenes de vivir la vida en la actualidad, la innovación de la tecnología, la pérdida de los valores culturales de cada país.

El factor social en general puede decirse que es muy importante porque influye en gran parte en el desarrollo de la institución, las distintas problemáticas sociales que afectan al Instituto Nicaragüense de Turismo, tomando en cuenta el impacto que este tenga para los visitantes extranjeros, la imagen que se llevan del país, en particular los efectos que pueden presentar en diferentes características en función del lugar, los usos y costumbres, el nivel de vida imperante y la etapa de desarrollo en que se encuentra el turismo en el local visitado.

En la delegación departamental de la ciudad de Matagalpa el factor social es muy influyente debido a que los turistas extranjeros que visitan la ciudad vienen con la visión de conocer lugares históricos, de diversión y en muchas ocasiones con proyectos de inversión.

Esto se da cuando los visitantes extranjeros les gustan el lugar y se adaptan a nuestra cultura en cuantos a gustos de comidas y bebidas típicas, las tradiciones, los deportes, las creencias religiosas y al estilo de vida de los nicaragüenses.

La actividad turística en la sociedad matagalpina es considerada una oportunidad de desarrollo del comercio debido a que las estadías de los extranjeros generan ingresos.

El factor político.

El sistema político de Nicaragua, es producto de procesos acelerados de cambios que en los últimos veinte años han afectado a todas las instituciones y a los actores políticos y sociales. Consta de tres componentes institucionales fundamentales el tipo de sistema de gobierno, el sistema electoral y el sistema de partido, pero además de esta dimensión vertical de la democracia y la de la organización

jerárquica y el funcionamiento cabal de las estructuras de gobierno, es necesario agregar la dimensión horizontal de estos procesos, es decir la ampliación de los derechos y la inclusión de mayor número de actores en un proceso cada vez mas crecientes.

El factor político en nuestro país, juega un papel elemental, debido a que los diferentes poderes del Estado están politizados y estos hechos interfieren ala inestabilidad política, provocando que los inversionistas extranjeros desistan de invertir en el país.

Es por eso la creación y aprobación de leyes institucionales, que se hacen con el propósito de crear un sistema de cambios en las organizaciones públicas y privadas, de producir beneficios en cuanto a tecnología, mobiliarios, terrenos y también el los activos corrientes.

Es valioso destacar la importancia del factor político porque a través de este, se dan a conocer y se aprueban diferentes leyes con la finalidad de saber utilizar los diferentes

recursos como: humanos, materiales y financieros en las instituciones del estado de Nicaragua.

El Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa, trabaja con un marco legal que consiste en las leyes y los propios reglamentos algunos creado por la institución que los rigen en el funcionamiento de sus actividades, en cuanto a la función de los cargos, el desempeño de los trabajadores, la estabilidad laboral, las capacitaciones brindadas.

Las leyes creadas a favor del sector turístico de Nicaragua son las siguientes, la Ley de Incentivos Turísticos Ley No 306, que tiene por objetivo otorgar incentivos y beneficios a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que se dediquen e inviertan directamente en los servicios turísticos, la Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) Ley No 298, esta ley le da personalidad jurídica y patrimonio propio a la institución haciéndola independiente.

La ley de equidad fiscal, consiste en velar por el buen funcionamiento de las instituciones del estado y al mismo tiempo otras series de leyes que están ligadas a las actividades de las instituciones del estado. Este factor influye directamente en la economía del país porque a través de la estabilidad política se atrae la inversión de extranjeros al país, con el propósito de disminuir el alto índice de desempleo, de crear grandes inversiones de activos fijos.

Es importante destacar la importancia del factor político porque a través de este factor, se aprueban las diferentes leyes, la aprobación de los bonos a inversionistas extranjeros y otras prioridades para atraer la inversión al país, disminuir el alto índice de desempleo, atraer a los turistas extranjeros a conocer nuestro patrimonio cultural y natural y una serie de fines que de manera directa benefician a nuestro país.

El factor natural

Es considerado la base de inicios del turismo porque sin recursos naturales no existiría el turismo no habría atracción de la naturaleza no existiría fauna. La extensión de las actividades turísticas se debe al movimiento, al crecimiento, a las metas y expectativas

creadas por el hombre cambiante, porque este no se conforma con lo que tiene siempre quiere indagar llenando expectativas y experiencias.

El turismo en los últimos años, ha tomado al medio ambiente natural como la vía de oportunidad de desarrollarse y crecer en el mercado, tomando en cuenta la importancia de los recursos naturales, considerando la forma de atracción, para que los turistas extranjeros que visitan un determinado país sientan la necesidad de conocer cada vez mas la naturaleza y la sepan apreciar, sin destruirla a como se observa en la actualidad.

Se puede decir que la influencia de estos diferentes factores externos es importante para el Instituto Nicaragüense de Turismo, porque le ayudan grandemente al desarrollo de esta dependencia en sus diferentes actividades, aportándole diferentes herramientas de trabajo, como dando a conocer el historial de un lugar determinado, la participación de guías de turistas que conocen un determinado lugar, influyendo indirectamente en la toma de decisiones para las actividades turísticas.

Los factores externos del Instituto Nicaragüense de Turismo juegan un papel importante, debido a que en Nicaragua la economía es la base de desarrollo y subsistencia del país y en la actualidad esta no llena las expectativas por los pobladores.

Los recursos naturales de Nicaragua en general son de suma importancia, pero en los últimos cinco años estos han sido victimas de depredadores de bosques, que han provocado un sin números de despales de árboles, que como consecuencia se han generado las sequías de ríos, quebradas y el desgastes de las reservas de montañas, la tala de bosques completos. Esto se debe a la falta de protección de los recursos naturales y a la falta de interés por el gobierno de proteger el medio ambiente natural.

5- IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN EL ANÁLISIS DEL MEDIO AMBIENTE EXTERNO.

Los problemas administrativos han dado lugar a nuevas dimensiones en el pensamiento administrativo, el mejor método para examinar una organización y determinar las debilidades y las mejoras es estudiar su mecanismo administrativo para determinar si la planeación, organización, dirección y control están funcionando de manera adecuada.

La Auditoria Administrativa es un examen detallado de la administración realizado por un profesional de la administración con el fin de evaluar la calidad administrativa de la empresa, evaluar sus resultados y los objetivos, las metas fijadas en la organización, recursos humanos, materiales, financieros, métodos y controles de la forma de como funciona la empresa.

Es importante que las empresas realicen una auditoria, porque esta le sirve como herramienta de control para medir y evaluar los resultados, es fundamental para la empresa saber si esta operando bien. La auditoria administrativa es considerada como un servicio profesionalizado para examinar un organismo social con el propósito de descubrir oportunidades para mejorar el proceso administrativo de la empresa.

La auditoria administrativa es necesaria tanto para la empresa privada como para la pública, porque ambas empresas necesitan evaluarse y saber como están funcionando, aunque en algunos estudios y análisis de la administración se pueden encontrar ciertas limitaciones como la estructura de la administración, políticas, planes de comercialización, planes de producción, o algún otro sector de proceso total de administración de empresas. Este tipo de auditoria se sale del mundo de los números para convertirse en un análisis de los hechos relacionados con la labor del personal que opera.

La auditoria administrativa puede emplearse de manera interna, es decir que puede depender directamente de una unidad administrativa de la empresa o bien puede efectuarse con auditores administrativos independiente (consultores administrativos).

Una auditoria administrativa puede ser interna como externa, esta deberá aplicarse pensando que la empresa es un sistema, puestos y procedimientos aislados considerando que la empresa en su totalidad será sometida a un examen y evaluación estando en condiciones de detectar causas de los problemas.

En este caso se esta analizando el medio ambiente externo de la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) de la ciudad de Matagalpa a través de una auditoria administrativa del medio ambiente externo.

La auditoria administrativa del medio ambiente externo es un proceso para examinar, analizar y valorar sistemáticamente las influencias externas que actúan sobre la organización. Esta se realiza con el propósito de comunicar a la dirección superior y a los administradores de la empresa una evaluación del rendimiento organizacional.

La auditoria del medio ambiente externo en la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa es importante porque a través de esta se evalúa el comportamiento de los factores externos que impactan a la institución como el (ambiente económico, social, tecnológico, político, legal y el medio ambiente natural) esto ayuda para que la empresa tenga una mejor orientación en sus actividades, políticas, los objetivos, nuevas y mejores alternativas para analizar y valorar a la empresa, para el estudio de esto se realizar un amplio análisis cualitativo sobre la organización y su entorno.

Este tipo de auditoria, es considerada como un instrumento que guía a la organización para el mejoramiento de sus actividades, tomando en cuenta que esta lleva un número de procedimientos secuenciales a seguir. Es importante mencionar que la auditoria administrativa tiene que emplearse en la institución en un tiempo determinado que pueda establecerse de forma ordenada, concreta y con datos reales. Es importante conocer e

informar a la dirección de una organización sobre el entorno en el que está operando, conocer los cambios que ocurren en el ambiente externo de la organización.

En cualquier tipo de empresa se debe tener en cuenta los elementos y las fuerzas de su medio ambiente externo, aunque probablemente no pueda hacer mucho para cambiar estas fuerzas no tienen otra alternativa que responder a ellas y estar preparados para cualquier cambio. Pero es necesario que identifiquen, evalúen y reaccionen ante las fuerzas externas a la organización a la que una u otra manera pudiera afectar las operaciones de la organización, en este trabajo se toma en cuenta un análisis del medio ambiente externo de la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) para conocer el entorno en el que la institución ha estado laborando y los efectos que estos factores causan, debido a que estos diferentes factores influyen de manera directa a su funcionamiento como empresa pública, y más en esta institución de Turismo el ambiente externo es base para su funcionamiento, siendo el turismo un aspecto importante para la economía del país.

Es considerable su importancia porque, al mismo tiempo se da cuenta de cómo funciona ante las otras dependencias públicas, las relaciones que tienen, la aceptación por parte de la sociedad, el conocimiento y aprovechamiento de los recursos naturales del departamento, la viabilidad de la existencia de la misma institución, los programas y los beneficios que esta aporta como institución.

Hoy en día es importante que las empresas públicas y privadas conozcan la importancia de la auditoría administrativa, porque esta prácticamente sirve como examen de evaluación de las actividades de los procesos administrativos que utiliza una organización.

Es por eso que no se debe dejar pasar las diferentes oportunidades de estudio que se van indagando en cuanto al proceso administrativo, debido a que las teorías cambian de acuerdo a las diferentes necesidades que se van presentando en las instituciones actuales como la mala organización de personal, la realización de las actividades inadecuadas, la presencia de fallas financieras y otras anomalías que se pueden dar en

las empresas, es por ello que se debe tener en cuenta que las organizaciones deben de ser cambiantes y necesitan de una evaluación por medio de la auditoria.

VI- CONCLUSIONES

Al concluir el presente trabajo llegamos a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo al estudio realizado los factores externos que se han identificado son: factor económico, tecnológico, social, político y legal y el medio ambiente natural.
2. El factor económico es considerado la base sólida para la subsistencia del desarrollo de las actividades turísticas en la ciudad de Matagalpa.
3. Los cambios tecnológicos en las instituciones son importantes porque estos provocan que las empresas estén en constante movimiento, innovando y logrando rapidez en el trabajo
4. El factor social es de gran importancia para el desarrollo del turismo de la ciudad de Matagalpa.
5. El factor político juega un papel importante porque crea leyes en beneficio a las empresas turísticas de Nicaragua con el objetivo de incentivar a los inversionistas extranjeros como a los nacionales.
6. Los recursos naturales de la Ciudad de Matagalpa representan grandes perspectivas de desarrollo de actividades turísticas al contar con atractivos lugares para llamar la atención de los turistas.
7. La realización de una auditoria administrativa del medio ambiente externo es importante porque a través de ella se evalúa la calidad administrativa de la delegación departamental del instituto Nicaragüense de Turismo.

VII- BIBLIOGRAFIA

- Acerenza Miguel Ángel, Administración de Turismo.
- Capitulo II Estado del Ambiente en Nicaragua.
- Chiavenatto Idalberto, Administración de Recursos Humanos edición trillas 1993.
- Código del trabajo de la República de Nicaragua, 2da reimpresión, 1998.
- Dr. Gutiérrez Hurtado Manuel, Introducción al estudio del derecho tributario
- Folletos del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) (Varios folletos)
- Héctor Manuel, socio psicología del turismo, Editorial Daimon, México, 1977.
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/auditadminis.htm>
- http://www.pronicaragua.org/espanol/index.php?option=com_content&task=view&id=51&Itemid=238
- <http://www.dtcuba.com/shownews.aspx?c=20803&ref=dtcnews&lng=1>
- <http://www.wto.org.2005>
- <http://www.intur.gob.ni>
- http://www.laprensa.com.ni/archivo/regiones_21/03/2005
- <http://www.vianica.com/sp/visit/matagalpa>

- <http://www.gestiopolos.com/canales/financiera/articulos/no%209/estrucapital.htm>
- <http://www.grupomosaico.com/Esp-incentive.htm>
- [http://www.es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_\(Economía\)](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_(Economía))
- <http://www.webdianoia.com/glosario/main.php>
- <http://www.es.wikipedia.org/wiki/Salario>
- <http://www.oas.org/usde/publications/Unit/oea27s/ch21.htm>
- <http://www.monografias.com/trabajos13/traprac.shtml>
- <http://www.monografias.com/trabajos11/tecnol/tecnol.shtml>
- <http://www.monografias.com/trabajos5/queint/queint.shtml>
- <http://www.inpyme.gob.ni/data/turismo.pdf>
- <http://www.minsa.gob.ni/vigepi/html/boletin/2003/editorial14.html>
- <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indc.htm>
- <http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/040102negocios.html>
- http://www.presidencia.gob.ni/Presidencia/files_index/Secretaria/boletines/2006/BE-12/Boletin-Electronico-E12.htm

- Koontz. Harold Administración una perspectiva global 11 edición.
- Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua. (Ley No 306)
- Ley General de Turismo (Ley No 495)
- Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo. (INTUR) (Ley No 298)
- Peabody 1975.
- Pérez Wilton, Políticas de Nicaragua.
- Rodríguez Valencia Joaquín, sinopsis de la Auditoria Administrativa 1995, 7ma edición.
- Vega Pasquier Julio, Manual de derechos Humanos.

DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño dedico todo mi esfuerzo a DIOS todo poderoso por haberme brindado la fuerza y sabiduría necesaria para culminar mi carrera profesional.

Con todo mi amor y cariño dedico mi esfuerzo y sacrificio a mi madre Sra. Adaluz Torres López, a mi esposo Lic. Jorge Alberto Ruiz Téllez por brindarme amor, motivación en todos los momentos por haber confiado en mi por inculcarme valores éticos, morales, espirituales y darme todo lo mejor de ellos en el transcurso de mi vida, y en especial a mi hija Francela Julissa Ruiz Zeledón que con su ternura y amor me ha motivado en todo momento a finalizar mis estudios.

A mis hermanos (as) por su cariño y comprensión, esperando que ellos sepan valorar los esfuerzos de nuestra madre y cumplan todas sus metas propuestas.

Evelyn Zeledón Torres.

DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño dedico todo mi esfuerzo a DIOS padre todo poderoso por haberme regalado la sabiduría y la fortaleza necesaria para culminar mis estudios.

Con todo mi amor y cariño dedico mi esfuerzo y sacrificio a mis padres en especial a mi madre **Sra. Beatriz Picado Castro** que con su amor me ha apoyado en todo momento, por haber confiado en mi, por su paciencia y dedicación, por haberme inculcado valores éticos, morales, espirituales y darme todo lo mejor de ella en el transcurso de mi vida.

A mi hermana por su cariño y comprensión, esperando que ella sepa valorar los esfuerzos de nuestra madre y cumpla todas sus metas.

Ányela Rebeca González Picado.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a DIOS por habernos guiado por un buen camino y regalarnos la sabiduría y la fortaleza necesaria para culminar nuestra carrera.

Agradecemos a nuestros padres por habernos inculcados valores éticos, morales y espirituales y apoyarnos en todos los momentos de nuestras vidas.

A los profesores por habernos guiado a lo largo de nuestros estudios, por su paciencia, dedicación, y confianza y sobre todo por transmitirnos sus conocimientos.

Agradecemos a todas aquellas personas e instituciones que nos brindaron su tiempo y la información necesaria para la realización de este trabajo.

Evelyn Zeledón Torres.

Ányela Rebeca González Picado.

INDICE

| CONTENIDO | Página |
|--|----------|
| Dedicatoria | |
| Agradecimiento | |
| Valoración del docente | |
| Indice | |
| I Resumen..... | 1 |
| II Introducción..... | 3 |
| III Justificación..... | 5 |
| IV Objetivos..... | 6 |
| | |
| V Desarrollo del tema | |
| 1- Auditoria General..... | 7 |
| 1.1-Tipos de Auditoria. | 7 |
| 1.2- Auditoria Administrativa..... | 10 |
| 1.3- Función de la Auditoria Administrativa..... | 12 |
| 1.4- Alcance de la Auditoria Administrativa..... | 14 |
| 1.5-Auditoria del Medio Ambiente..... | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 2-Qué es el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) | 22 |
| 2.1-Misión Institucional..... | 28 |
| 2.2-Visión Institucional..... | 29 |
| 2.3-Valores Institucionales..... | 29 |
| 2.4-Objetivo general de la Institución..... | 30 |
| 2.5- Objetivos específicos de la institución..... | 30 |
| 2.6-Responsabilidades de las delegaciones departamentales a nivel nacional | 31 |
| 2.7-Funciones de trabajo las delegaciones departamentales de turismo a nivel nacional..... | 32 |
| 2.8- Actividades que realiza la delegación departamental de Matagalpa..... | 36 |
| 2.9- Número de delegaciones a nivel nacional..... | 38 |
| 2.10- Estructura Organizacional del Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa..... | 38 |
| | |
| 3- Ambiente Externo | 41 |
| | |
| 3.1- Medio ambiente económico | 43 |
| 3.1.1-Capital..... | 49 |
| -tipos de capital..... | 50 |
| -Capital y la inversión..... | 52 |
| 3.1.2-Trabajo..... | 56 |
| -Fuerza de trabajo..... | 60 |
| -Estabilización de empleo..... | 61 |
| -Salarios..... | 62 |
| -Condiciones de trabajo..... | 64 |
| 3.1.3- Niveles de precios..... | 68 |
| - Mercado de Clientes..... | 69 |
| --Mercados de proveedores competidores..... | 72 |
| 3.1.4-Desarrollo y comercio internacional turístico..... | 74 |
| | |
| 3.2-Medio ambiente Tecnológico | 79 |
| 3.2.1-Impacto de la tecnología..... | 80 |
| 3.2.2-Categorías del cambio tecnológico..... | 81 |
| 3.2.3-Investigación y desarrollo..... | 86 |
| | |
| 3.3- Medio ambiente Social | 86 |
| 3.3.1-Complejidad de las fuerzas del medio..... | 88 |
| 3.3.2-Relaciones con el sindicato..... | 89 |

| | |
|---|------------|
| 3.3.3-Relaciones con la comunidad..... | 93 |
| 3.4- Medio ambiente Político..... | 93 |
| 3.4.1-Autoridades..... | 94 |
| 3.4.2- Relaciones con dependencia pública..... | 95 |
| 3.4-3-Apoyo a los micros pequeña y mediana empresa..... | 97 |
| 3.5- Marco Legal..... | 98 |
| 3.5.1-Cargos fiscales..... | 103 |
| 3.5.2-Capacitación y adiestramiento..... | 103 |
| 3.5.3-Seguridad pública..... | 106 |
| 3.5.4-Restricciones o incentivos en las actividades de la empresa..... | 106 |
| 3.6-Medio Ambiente Natural..... | 108 |
| 3.6.1-Contaminación del medio ambiente..... | 114 |
| 3.6.2- Control de la contaminación del medio ambiente..... | 119 |
| 4- Importancia de los factores..... | 123 |
| 4.1-Efectos que causan estos factores..... | 124 |
| 5 -Importancia de la Auditoria Administrativa en el análisis del Medio Ambiente Externo..... | 131 |
| VI-Conclusiones..... | 135 |
| VII-Bibliografía..... | 136 |
| VIII-Anexos | |

VIII

Anexos

ANEXO No 1

Entrevista

Somos estudiantes de V año de administración de empresa vespertino de la UNAN Cur - Matagalpa, y estamos realizando nuestro seminario de graduación sobre un estudio del medio ambiente externo (Ambiente Económico, tecnológico, Político, Social y el Medio Ambiente Natural) de la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo de la Ciudad de Matagalpa. Por lo que solicitamos su valiosa colaboración.

Delegada departamental
Sra. Leana García.

- 1) Cuales son las funciones propias de su cargo?
- 2) Cuenta con los recursos financieros necesarios?
- 3) En que consiste la ley 306 de incentivos turísticos? Cuales son sus beneficios?
- 4) Hasta que punto afecta al Instituto Nicaragüense de Turismo la falta de presupuesto?
- 5) Cuantos trabajadores operan en esta institución?
- 6) Existe estabilidad laboral?
- 7) Pagan el salario mínimo a los trabajadores?
- 8) Prestan las condiciones adecuada a los trabajadores para desempeñar su Trabajo?
- 9) Existe una tarifa para inscribirse al Instituto Nicaragüense de Turismo?

- 10) De cuanto es la tarifa?
- 11) Que beneficios tienen los que están inscritos al Instituto Nicaragüense de Turismo?
- 12) Cómo esta funcionando la delegación departamental de Matagalpa que tan avanzada esta en el desarrollo turístico?
- 13) Cuenta el Instituto Nicaragüense de Turismo con la tecnología adecuada para Promocionar al departamento?
 - ❖ Servicios de Internet
 - ❖ Pagina Web a nivel local
 - ❖ Guías turísticas
- 14) Que beneficios ha proporcionado los cambios de tecnología a esta Institución?
- 15) Que problemas han surgido por la implantación de la tecnología?
- 16) Que tipos de cambios tecnológicos ha habido en los últimos cinco años?
- 17) Con los cambios tecnológicos que han tenido, ha existido desarrollo en la Institución?
- 18) Como afecta a la institución departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo las distintas problemáticas sociales?
- 19) Que beneficios brinda el Instituto Nicaragüense de Turismo a la sociedad Matagalpina?
- 20) Existe un sindicato de trabajadores?

- 21) Que actividades o que proyectos promueve Intur para proteger el medio Ambiente?
- 22) Reciben apoyo de instituciones estatales y privadas?
- 23) Cree que la ayuda que brindan estas instituciones sea suficiente?
- 24) De que manera el Instituto Nicaragüense de Turismo ayuda a las pymes de Matagalpa?
- 25) Actualmente Nicaragua esta atravesando una gran inestabilidad política de que manera afecta esto al Instituto Nicaragüense de Turismo?
- 26) Que medios preventivos utilizan para evitar la contaminación del medio Ambiente?
- 27) Qué tipo de capacitación brindan a los negocios inscritos en el Instituto Nicaragüense de Turismo?
- 28) Qué restricciones tiene para desempeñar su trabajo?
- 29) Reciben incentivos por parte de las cedes central del Instituto Nicaragüense de Turismo?
- 30) Existe un organigrama actualizado?
- 31) Es adecuada la estructura?

Anexo No 2

Cuestionario general

Delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa.

1- Que tipo de empresa es?

Industrial_____ Comercial _____ Servicio_____

2- Cual es su objetivo?

3- Cual es su capital?

Social _____
Contable_____

4- Cuales son los servicios principales?

5- Como están estructurados los objetivos generales?

6- A que tiempo fueron programados los objetivos actuales?

7- Como están estructuradas las políticas generales de la institución?

8- Están estipulados por escritos los procedimientos y se han dado a conocer a la gente de diferentes departamentos?

9- Problemas especiales que la institución haya tenido durante los últimos años?

10- Como se estructuran los programas generales y los particulares?

11- Están debidamente coordinados los programas?

12- Tiene un organigrama de la institución? Están especificadas las funciones básicas?

13- Existe una línea definida de autoridad y de responsabilidad desde la dirección hasta el ultimo de la institución?

ANEXO No 3

Encuesta

Somos estudiantes del V año de Administración de empresas del turno vespertino de la UNAN Cur-Matagalpa y estamos realizando nuestro seminario de graduación sobre un estudio del medio ambiente externo de la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo (Intur) de la ciudad de Matagalpa. Por lo que solicitamos su valiosa colaboración.

Dirigida a los trabajadores del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR)

Cargo: _____

1) Cuales son las funciones propias de su cargo?

2) Conoce los objetivos y metas de la institución?

SI _____ NO _____

3) Existe motivación para lograr un mejor desempeño?

SI _____ NO _____

4) Como se les motiva para mejorar el desempeño?

Incentivos _____ Capacitación _____
Salarios _____ Estabilidad laboral _____

5) Existe estabilidad laboral en la institución?

SI_____ NO_____

6) Recibe las condiciones de trabajo adecuada para desempeñar sus funciones?

SI_____ NO_____

7) Recibe algún tipo de capacitación?

SI_____ NO_____

8) Qué tipo de capacitación?

9) Su trabajo es supervisado?

SI_____ NO_____

10) Con que frecuencia es supervisado?

Quincenal _____ Anual _____
Mensual _____ Diariamente _____
Semestral _____

11) Trabaja suficientemente sin necesidad de supervisión?

SI_____ NO _____

12) Considera que hacen el trabajo en equipo?

SI_____ NO _____

13) El trabajo en equipo les ha ocasionado algún tipo de conflicto?

SI_____ No_____

14) Termina sus trabajos oportunamente?

SI_____ NO_____

15) Tiene buena opinión de su empresa?

SI_____ NO_____

¿Por qué?

16) Se siente satisfecho de su puesto?

SI_____ NO_____

¿Por qué?

17) En función de su trabajo, le pagan lo justo?

SI_____ NO_____

18) Participa en las decisiones de su departamento?

SI_____ NO_____

19) Siente suficiente seguridad de su futuro en la empresa?

SI_____ NO_____

¿Por qué?

20) Tiene sugerencias para mejorar su trabajo o a la empresa?

SI _____ NO _____

¿Cuáles?

ANEXO No 4

Encuesta

Somos estudiantes del V año de Administración de empresas del turno vespertino de la UNAN Cur-Matagalpa y estamos realizando nuestro seminario de graduación sobre un estudio del medio ambiente externo de la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo (Intur) de la ciudad de Matagalpa. Esperamos su valiosa colaboración.

Dirigida a los clientes del Instituto Nicaragüense de Turismo.

1- Ha visitado la delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa?

Si _____ No _____

2- Como ha sido recibido?

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____

3- Le han brindado toda la información completa que usted solicito?

Si _____ No _____

4- Que tipo de negocio tiene?

Restaurante _____ Casino _____ Rosticería _____

Hotel _____ Discoteca _____ Buffet _____
Cafetín _____ Centro recreativo _____

5- De que tamaño es su negocio?

Grande _____ Mediano _____ Pequeño _____

6- Cuantas personas laboran en su negocio?

De 1 a 3 personas _____ De 4 a 7 personas _____
De 8 a 11 personas _____ De 12 a 15 personas _____

7- El Instituto Nicaragüense de Turismo promueve su negocio?

Si _____ No _____

8- Que medios utiliza el Instituto Nicaragüense de Turismo para promover su negocio?

Radio _____ Televisión _____ Otros _____
Revistas _____ Panfletos _____

9- Cree que el Instituto Nicaragüense de Turismo juega un papel importante para su negocio?

Si _____ No _____

Porqué?

10- El Instituto Nicaragüense de Turismo es considerado como un ente regulador de las actividades del turismo de la ciudad de Matagalpa. Cree que la institución cumpla adecuadamente con sus funciones?

Si _____ No _____

Porque?

11-Que sistema utiliza en su negocio en cuanto al personal?

Sistema tradicional (trabajadores son familiares) _____

Sistema no tradicional (trabajadores sin ningún vinculo familiar) _____

Sistema mixto _____

12-Cuantos años tiene de circular su negocio?

13- Usted brinda capacitación a sus trabajadores?

Si _____ No _____

14-Cada cuanto se les brinda capacitación?

Mensual _____

Semestral _____

Anual _____

15-De que manera motiva a sus trabajadores?

Incentivos _____ Salarios _____

Capacitación _____ Estabilidad laboral _____

16- Existe estabilidad laboral en el negocio?

Si ___ No _____

17-Que medios preventivo utiliza para evitar la contaminación del medio ambiente?

18-Cumple con las medidas higiénicas establecidas por el Ministerio de Salud (Minsa)?

Si _____ No _____

Anexo No 5

**Monumentos de la ciudad de Matagalpa
La catedral de Matagalpa**

(Parroquia San Pedro)



La capilla San Nicolás de Selva Negra



Cabañas de Selva Negra



Anexo No 6

Hoja de análisis
Delegación departamental del Instituto Nicaragüense de Turismo de la ciudad de Matagalpa.

| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | observaciones |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Breve descripción del puesto Nombre: Sra. Leana García Delegada departamental | | | | | | | |
| 2 | Facultades de la delegada departamental | x | | | | | | |
| 3 | La delegada sigue los lineamientos trazados | x | | | | | | |
| 4 | Tiene la delegada tiempo para planear Constantemente nuevas actividades. | | x | | | | | |
| 5 | Se encuentra la delegada dentro de la misma empresa. | x | | | | | | |
| 6 | Realiza la delegada juntas con otras instituciones | | x | | | | | |
| 7 | Con que frecuencia realiza estas juntas | | | x | | | | |
| 8 | Da a conocer la delegada las políticas de la empresa al personal | x | | | | | | |
| 9 | Presenta la delegada resultados e informes a la cedes central de Managua. | x | | | | | | |
| 10 | Con que frecuencia entrega estos informes | x | | | | | | |
| 11 | Los acuerdos tomados en la empresa están debidamente autorizados por la delegada | | | x | | | | Algunas de las decisiones son tomadas directamente de Managua |
| 12 | La delegada evalúa y selecciona al personal de la institución. | | | | | | x | En la delegación de Managua |
| 13 | autoriza la delegada las campañas publicitarias en el departamento de Matagalpa. | | x | | | | | |
| 14 | coordina la delegada todas las actividades de la empresa | x | | | | | | |
| 15 | Se establece controles adecuados para cada delegación departamental | x | | | | | | |
| 16 | Cuenta con un personal capacitado para tomar decisiones en ausencia de la delegada. | | x | | | | | |
| 17 | Tiene relación con otras delegaciones departamentales. | x | | | | | | |

ANEXO No 7

FORMULARIO PARA PROYECTOS

DE INVERSION TURISTICA

Solicitud de Proyecto de Inversión Turística para los beneficios de la Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua (Ley No. 306)

E. Información del Solicitante

Personas Naturales:

Nombre: _____ Apellidos: _____

Dirección domicilio _____ Ciudad: _____

País: _____ Teléfono: _____ Fax: _____ Correo-e _____

Nacionalidad: _____ No. Identificación: _____

Cédula _____ Pasaporte: _____ No. R.U.C. solicitante: _____

Apoderado Legal y Poder de Representación: _____

Nombre: _____ Apellidos: _____

Dirección domicilio: _____ Ciudad: _____

País: _____ Teléfono: _____ Fax: _____ Correo-e _____

Nacionalidad: _____ No. Identificación: _____

Cédula _____ Pasaporte: _____ No. R.U.C: _____

Persona Jurídica

Nombre de la empresa: _____ No. de RUC. Solicitante: _____

Domicilio social _____ Ciudad: _____

Teléfono: _____ Fax: _____ Correo-e: _____

País de constitución: _____

No. De registro donde fue constituida (si Aplica): _____

No. De registro en Nicaragua: _____

Apoderado Legal y Poder de Representación: _____

Nombre: _____ Apellidos: _____

Dirección domicilio: _____ Ciudad: _____

País: _____ Teléfono: _____

Fax: _____ Correo-e _____ Nacionalidad: _____

No. Identificación: _____ Cédula _____

Pasaporte: _____ No. RUC: _____

F. Identificación del Proyecto y Propósito de la Solicitud

Nombre completo del Proyecto: _____

Ubicación municipal del proyecto: _____

Actividad turística que se propone desarrollar: (descripción de acuerdo a la Ley No. 306): _____

Datos de la (S) propiedad (es): _____

No. _____ Tomo: _____ Asiento: _____

Folios: _____ Otras: _____

G. Tipo de Proyecto y Empleos a Generar

1. Tipo de proyecto

Nuevo: _____ Ampliación: _____

Remodelación: _____ Reconversión: _____

| Financiamiento | Fase I | Fase II | Fase III | Fase IV | Total |
|------------------------|---------------|----------------|-----------------|----------------|--------------|
| Recursos Nacionales | | | | | |
| Recursos extranjeros | | | | | |
| Crédito fiscal | | | | | |
| Total Inversión (US\$) | | | | | |

Número de Licencia de INTUR: _____

2. Número de Empleos que proyecta Generar:

| | Fase I | Fase II | Fase III | Fase IV | Total |
|---|---------------|----------------|-----------------|----------------|--------------|
| Temporales durante la ejecución del proyecto. | | | | | |
| Permanentes | | | | | |

| | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|
| en la operación del proyecto. | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|

H. Documentos sometidos con esta solicitud:

1. Documentos de Identificación (3 copias)

- Cédula o pasaporte de los socios.
- Cédula o pasaporte del representante legal.
- Escritura de constitución de la empresa.
- Certificado Directores de Empresa.
- RUC Persona.
- RUC Empresa.
- Otros documentos (especificar).

2. Documentos Justificativos (3 copias)

- Carta de exposición de motivos al Presidente (a) del Instituto Nicaragüense de Turismo.
- Plano de ubicación (Juego planos)
- Presupuesto detallado de infraestructuras (guía general de proyectos)
- Permiso de uso de suelo o de construcción (Alcaldía u Urbanismo)
- Plano de levantamiento topográfico de la propiedad (juego de planos)
- Plano (s) de planta arquitectónica del conjunto (juego de planos)
- Juego de plano (s) constructivo (s) (juego de planos)
- Plan de ejecución física-financiera del proyecto (guía general de proyectos)

- Título de la (s) propiedad (es)
- Historia del registro de la (s) propiedad (es) y libertad de gravamen.
- Poder general judicial uso propiedad (10 años), poder de administración de la propiedad y escritura del contrato de arrendamiento
- Evaluación de impacto ambiental
- Documento de impacto ambiental.
- Avalúo de bienes inmuebles.
- Estudio de factibilidad (guía general de proyectos)
- Constancia de fuente de financiamiento.
- Certificado de inscripción Registro Nacional de Turismo por Instituto Nicaragüense de Turismo:
- Otros planos (especificar):
- Otros documentos:

El Suscrito _____ confirma que toda la información suministrada en el presente documento y los anexos que lo acompañan es verdadera.

Solicito por este medio la inscripción del presente proyecto en el REGISTRO DE INVERSIONES TURISTICAS para gozar de las exoneraciones fiscales y demás incentivos que la Ley No. 306 confiere.

Fecha de solicitud:

Día _____ Mes _____ Año _____ Firma del Solicitante: _____

Fecha de recibido:

Día _____ Mes _____ Año _____ Firma del Funcionario: _____

ANEXO No 8

Guía General para la presentación del Proyecto de desarrollo turístico.

| | | |
|-------------|--|--|
| I. | RESUMEN EJECUTIVO | |
| II. | IDENTIFICACION DEL PROYECTO | |
| | 2.1 | Antecedentes |
| | 2.2 | Justificación |
| | 2.3 | Objetivos Generales y Específicos |
| | 2.4 | Resultados Esperados |
| | 2.5 | El Proyecto en el Marco de las Políticas y Estrategias de Desarrollo Sectorial |
| | 2.6 | Disponibilidad de Recursos |
| III. | ASPECTOS DE MERCADO | |
| | 3.1 | Definir los Servicios del Proyecto |
| | 3.2 | Beneficiarios |
| | 3.3 | Análisis de la Oferta |
| | 3.4 | Análisis de la Demanda |
| | 3.5 | Balance Oferta-Demanda |
| | 3.6 | Sistema de Precios o Tarifas del Proyecto |
| | 3.7 | Promoción y Comercialización del Proyecto |
| IV. | ASPECTOS TÉCNICOS | |
| | 4.1 | Localización y Área de Influencia del Proyecto |
| | 4.2 | Infraestructura Existente |
| | 4.3 | Descripción y Tamaño del Proyecto Más Pre – Diseño o Diseño Final |
| | 4.4 | Programa de Ejecución |
| | 4.5 | Aspectos Técnicos del Proyecto |
| V. | DETERMINACION DEL IMPACTO AMBIENTAL A GENERAR | |
| | 5.1 | Estudio de Impacto Ambiental (EIA), cuando el Proyecto lo requiera. |

| | | | |
|-------------|---|--|---------------------------------|
| VI. | ASPECTOS LEGALES, ORGANIZACIONALES E INSTITUCIONALES | | |
| | 6.1 | De la Sociedad o de la Empresa. Socios o Dueños. | |
| | 6.2 | De la Ejecución del Proyecto. | |
| | 6.3 | Aspectos Organizacionales | |
| | 6.4 | Aspectos Institucionales | |
| | 6.5 | Gerencia y Operador del Proyecto. Acuerdo en principio (o final) con el operador | |
| VII. | PRESUPUESTO DE INVERSIONES | | |
| | 7.1 | Plan Global de Inversiones | |
| | 7.2 | Distribución de la Inversión | |
| | 7.2.1 | Inversión Fija | |
| | | 7.2.1.1 | Terreno |
| | | 7.2.1.2 | Construcción |
| | | 7.2.1.3 | Equipamiento |
| | | 7.2.1.4 | Vehículos (terrestre, acuático) |
| | | 7.2.1.5 | Otros |
| | | 7.2.1.6 | Imprevistos |
| | 7.2.2 | Inversión Diferida y Otra | |
| | | 7.2.2.1 | Costo del Estudio |
| | | 7.2.2.2 | Gastos en Diseños |
| | | 7.2.2.3 | Gastos de Organización |
| | | 7.2.2.4 | Asesoría Técnica |
| | | 7.2.2.5 | Intereses Pre operativos |
| | | 7.2.2.6 | Capacitación al Personal |
| | | 7.2.2.7 | Gastos de Promoción |
| | | 7.2.3 | Capital de Trabajo |
| | | 7.2.3.1 | Salarios |
| | | 7.2.3.2 | Inventario de Productos |

| | | | | |
|--------------|--|--|-------------------------------|--------------------------|
| | | | 7.2.3.3 | Efectivo en Caja y Banco |
| VIII. | ESTRUCTURA FINANCIERA | | | |
| | 8.1 | Fuentes de Financiamiento: | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Recursos de Capital. • Generación Interna. • Prestamos / Recursos de Tercero | | |
| | 8.2 | Calendario de Aportes de los Recursos | | |
| IX. | PRESUPUESTOS DE INGRESOS (VENTAS) | | | |
| X. | PRESUPUESTOS DE COSTOS Y GASTOS OPERATIVOS | | | |
| XI. | ESTADOS FINANCIEROS PROFORMA, EN SU CASO, ACTUAL. | | | |
| | 10.1 | Estado de Resultado | | |
| | 10.2 | Flujo de Caja | | |
| | 10.3 | Balance General | | |
| XII. | EVALUACION FINANCIERA | | | |
| | 11.1 | Cálculo de Indicadores de Evaluación | | |
| | | 11.1.1 | Valor Actual Neto (VAN) | |
| | | 11.1.2 | Tasa interna de Retorno (TIR) | |
| | | 11.1.3 | Relación Beneficio – Costo | |
| | 11.2 | Punto de Equilibrio | | |
| | 11.3 | Análisis de Sensibilidad y Supuestos para ellos. | | |
| XIII. | FACTORES CRITICOS Y SOLUCIONES | | | |
| XIV | SUPUESTOS E HIPOTESIS DEL PROYECTO | | | |

| | |
|-----------|---------------------------------------|
| XV | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES |
|-----------|---------------------------------------|

ANEXO No 9

Documentos que acompañan la solicitud de inscripción en el registre inversiones turísticas. Servicios de la industria hotelera

| DOCUMENTACIÓN REQUERIDA CON LA SOLICITUD. | INSTITUCION RECTORA | GUIA PARA GESTION DE DOCUMENTOS COLUMNA NO.1 |
|---|---|---|
| Carta de Solicitud, dirigida al Presidente de INTUR | | |
| Formulario para Proyectos de Inversión Turística | INTUR | El formulario se compra en INTUR a un Costo de US\$10.00 ó su equivalente en Córdobas. |
| Estudio del proyecto de Viabilidad Económica | INTUR Dirección de Operación y Evaluaciones de Inversiones. | De conformidad a guía de presentación de proyectos del INTUR. |
| Título de propiedad y su historia registral que abarque como mínimo el período de los últimos diez (10) años. Fotocopia con Razón de Auténtica. | Registro Público de la Propiedad | |
| Libertad de Gravamen Actualizada del bien inmueble donde se desarrollará el proyecto. Fotocopia con Razón de Auténtica. | Registro Público de la Propiedad | |
| En caso que el bien inmueble donde se vaya a desarrollar el proyecto no sea de propiedad del solicitante, presentar contrato de arriendo en escritura pública por un período no menor de diez (10) años, el cual debe estar a nombre del solicitante y debidamente inscrito en el Registro Público Competente. Fotocopia con Razón de Auténtica. | | |
| Página principal del pasaporte de los socios extranjeros que integran la sociedad proponente del proyecto. Fotocopia con Razón de Auténtica. | | |
| Contrato de adquisición de franquicia, en caso que el proyecto se vaya a operar de esta forma. Fotocopia con Razón de Auténtica. | | Contrato de Franquicia, traducido al español. |
| Constitución y Estatuto de la Sociedad Anónima, inscrita en el Registro Público. (Persona Jurídica) Fotocopia con Razón de Auténtica. | | Poder notariado a nombre de la persona que ostenta la representación legal de la firma. |
| Identificación oficial como cédula y pasaporte. Copia con Razón de Auténtica. | Consejo Supremo Electoral Dirección de Migración y Extranjería (Persona Natural) | |
| Cédula RUC del proponente del proyecto Fotocopia con Razón de Auténtica. | Ministerio de Hacienda y Crédito Público Administración de Rentas | - Partida de nacimiento y/o acta de constitución de sociedad. - Foto tamaño carné |

| | | |
|---|--|---|
| <p>Constancia de uso de suelo</p> | <p>Alcaldía Municipal Dirección de Urbanismo</p> | <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta de solicitud del servicio y descripción del proyecto (incluyendo No. de usuarios y áreas.) ▪ Plano de ubicación Esc: 1,10,000 ▪ Plano de localización Esc: 1,10,000 ▪ Certificado catastral ▪ Pago de la tasa por Servicio |
| <p>Permiso de Construcción</p> | <p>Alcaldía Municipal</p> | <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pago del Impuesto por Construcción ▪ Licencia del Constructor del MTI ▪ Solvencia municipal del constructor y del dueño ▪ Firma del constructor en los planos ▪ Matrícula de la Alcaldía ▪ Pago de tasa por supervisión |
| <p>Diseños arquitectónicos a nivel de anteproyecto aprobados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planta Arquitectónica - Planta de Techos - Elevaciones Arquitectónica - Planos de conjunto y ubicación | <p>Alcaldía Municipal Dirección de Urbanismo</p> | <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartas de solicitud ▪ 2 juegos de planos ▪ Constancia de Uso de Suelo ▪ Escritura Pública Registrada ▪ Estudio local de fallas con el aval de INETER (cuando el caso lo requiera) ▪ Pago de tasa por Servicio |
| <p>Plano de levantamiento topográfico de la propiedad. (Si aplica)</p> | | |
| <p>Permiso Ambiental.</p> <p>Fotocopia de la certificación y/o de la EIA con Razón de Auténtica.</p> | <p>Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales CAP-MARENA</p> | <p>Requisitos para solicitar un permiso ambiental en original y 3 copias son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario de Solicitud de Permiso Ambiental debidamente llenado. ▪ Plano de localización o mapa a escala 1:50,000 de la ubicación del proyecto. ▪ Poder notariado que acredite al representante legal del proyecto ▪ Minuta de depósito (en el caso que sea un proyecto que se conoce que realizará el Estudio |

| | | |
|--|--|---|
| | | de Impacto Ambiental, de lo contrario este pago puede ser posterior con previa notificación de MARENA). |
|--|--|---|

| | | |
|---|----------------------------|--|
| DOCUMENTACION REQUERIDA CON LA SOLICITUD | INSTITUCION RECTORA | GUIA PARA GESTION DE DOCUMENTOS COLUMNA NO. 1 |
|---|----------------------------|--|

ANEXO No 10

**Documentos que acompañan la solicitud de inscripción en el registro de inversiones Turísticas
Servicios de Alimentos, Bebidas y Diversiones.**

| | | |
|--|--|---|
| Carta de Solicitud explicativa, dirigida al Presidente de INTUR | | |
| Formulario para Proyectos de Inversión Turística | INTUR | El formulario se compra en INTUR a un Costo de US\$10.00 ó su equivalente en Córdobas. |
| Estudio del proyecto de Viabilidad Económica | INTUR Dirección de Operación y Evaluaciones de Inversiones. | - De conformidad a guía de presentación de proyectos del INTUR. |
| Título de la propiedad y su historia registral que abarque como mínimo el período de los últimos diez (10) años, según el Registro de la Propiedad. Fotocopia con Razón de Auténtica | Registro Público de la Propiedad | |
| En caso que el bien inmueble donde se vaya a desarrollar el proyecto no sea propiedad del solicitante, presentar <u>contrato de arriendo en escritura pública</u> , por un período no menor de diez (10) años, el cual debe estar a nombre del solicitante y debidamente inscrito en el Registro Público competente. | Registro Público de la Propiedad | |
| Libertad de Gravamen Actualizada del bien inmueble donde se desarrollará el proyecto. Fotocopia con Razón de Auténtica | Registro Público de la Propiedad | |
| Página principal del pasaporte de los socios extranjeros que integran la sociedad proponente del proyecto. Fotocopia con Razón de Auténtica | | |
| Inversiones en casinos presentar record de policía de la persona natural y/o de la sociedad (todos los miembros) proponente del proyecto, para los ciudadanos extranjeros el mismo deberá estar autenticado. | | |
| Contrato de adquisición de franquicia, en caso que el proyecto se vaya a operar de esta forma. Fotocopia con Razón de Auténtica. | | Contrato de Franquicia traducido al español. |
| Constitución y Estatuto de la Sociedad Anónima (Persona Jurídica) Fotocopia con Razón de Auténtica | | |
| Identificación oficial como cédula y pasaporte. (Persona Natural) Fotocopia con Razón de Auténtica. | Consejo Supremo Electoral Dirección de Migración y Extranjería | |
| Cédula RUC del proponente del proyecto Fotocopia con Razón de Auténtica. | Ministerio de Hacienda y Crédito Público Administración de Rentas | - Partida de nacimiento y/o acta de constitución de sociedad. - Foto tamaño carné |

| | | |
|--|--|---|
| | | |
| Constancia de uso de suelo | Alcaldía Municipal Dirección de Urbanismo | Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta de solicitud del servicio y descripción del proyecto (incluyendo No. de usuarios y áreas.) ▪ Plano de ubicación Esc: 1,10,000 ▪ Plano de localización Esc: 1,10,000 ▪ Certificado catastral ▪ Pago de la tasa por Servicio |
| Permiso de Construcción | Alcaldía Municipal Dirección de Urbanismo | Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pago del Impuesto por Construcción ▪ Licencia del Constructor del MTI ▪ Solvencia municipal del constructor y del dueño ▪ Firma del constructor en los planos ▪ Matrícula de la Alcaldía ▪ Pago de tasa por supervisión |
| Diseños arquitectónicos a nivel de anteproyecto aprobados. - Planta Arquitectónica - Planta de Techos - Elevaciones Arquitectónicas - Planos de conjunto y ubicación | Alcaldía Municipal Dirección de Urbanismo | Requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartas de solicitud ▪ 2 juegos de planos ▪ Constancia de Uso de Suelo ▪ Escritura Pública Registrada ▪ Estudio local de fallas con el aval de INETER (cuando el caso lo requiera) ▪ Pago de tasa por Servicio |
| Plano de levantamiento topográfico de la propiedad. (Si aplica) | | |
| Permiso Ambiental. Fotocopia con Razón de Auténtica | Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales CAP-MARENA | Requisitos para solicitar un permiso ambiental en original y 3 copias son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario de Solicitud de Permiso Ambiental debidamente llenado. ▪ Plano de localización o mapa a escala 1:50,000 de la ubicación del proyecto. ▪ Poder notariado que acredite al representante legal del proyecto ▪ Minuta de depósito (en el caso que sea un proyecto que se conoce que realizará el Estudio de Impacto Ambiental, de lo contrario este pago puede ser posterior con previa notificación de MARENA). |

ANEXO No 11

Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR)

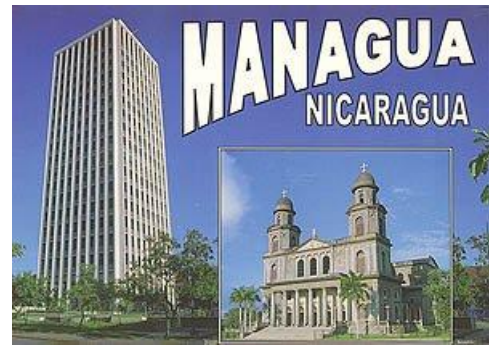
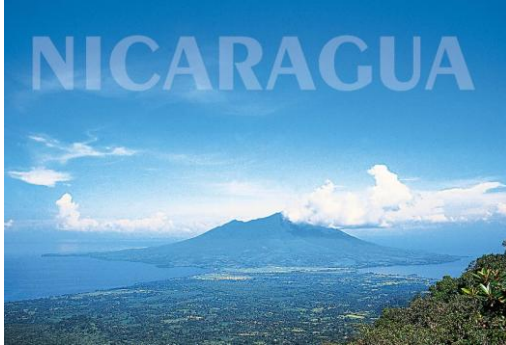
Pasos para obtener beneficios de la ley 306, Ley de incentivos para la industria turística de la república de Nicaragua

1. El interesado/a debe dirigirse al Centro de Atención al Público (CAP-INTUR) donde:
 - ❖ Se le informará todo lo referente a la Ley N° 306, qué actividades turísticas cubre, cómo presentar la solicitud de beneficios, cuál es el proceso de la solicitud etc.
 - ❖ Copia de la ley 306.
 - ❖ Listado de los documentos que tienen que presentar para el cumplimiento de condiciones según la actividad en que va a invertir.
 - ❖ Guía con el contenido del Estudio de Viabilidad Económica de un proyecto.
 - ❖ Copia del Formulario para Proyectos de Inversión Turística,
 - ❖ Listado de Consultores (opcional)
 - ❖ Requisitos para obtener la Licencia de Operación para inscripción en el Registro Nacional de Turismo (obligatorio para operar).
2. De acuerdo a los instructivos, el interesado/a formulará su proyecto y deberá cumplir con el resto de los requisitos indicados.
3. Cuando el interesado ha formulado su proyecto y se han llenado todos los requisitos, se deberá llevar la documentación al CAP-INTUR donde se revisará que todos los documentos estén completos: Carta de exposición de motivos, formulario para proyectos de Inversión Turístico, Constitución de la Sociedad, Escritura de la propiedad, Libertad de Gravamen, Historial Registral de la Propiedad, Estudio de Viabilidad Económica, permisos de Alcaldía/ MARENA, etc.
4. A lo interno de INTUR, el Proyecto se traslada a la Dirección de Evaluación, Operación y Promoción de Inversiones, para su análisis y dictamen técnico y a la Dirección de Asuntos Jurídicos para un dictamen legal.

5. Con estos dictámenes el proyecto se lleva a la consideración de la Junta de Incentivos Turísticos (JIT). Todo este proceso por Ley debe tomar 60 días. (Siempre que la documentación presentada esté correcta y completa).
6. Si el Proyecto es aprobado, la JIT a través de su Secretaría emite una Certificación de lo acordado. Esta Certificación se envía a la Dirección de Asuntos Jurídicos para que sea notificada al interesado. El acuerdo de la JIT, aceptado por el interesado, es enviada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) para su ratificación. La Dirección de Asuntos Jurídicos procede a elaborar el contrato de Inversión Turística para ser firmado entre INTUR y la parte interesada.
7. Por Ley, una vez aprobado el Proyecto el interesado tiene 6 meses a partir de la fecha de aprobación para iniciar la ejecución del mismo y hasta tres años para concluirlo.
8. Cuando se ha concluido la construcción del Proyecto, INTUR lo verifica por inspección, y en caso se ejecutaran las inversiones aprobadas, se presenta a consideración de la JIT para ser declarado en operación.
9. En caso el Proyecto Turístico es denegado por la JIT; el interesado tiene la opción de interponer un Recurso de Revisión, nuevamente ante la JIT. debiendo aportar información adicional que justifique su solicitud; de confirmarse la negativa, la Ley establece el derecho a un último Recurso el de Apelación, el cual se interpone y es conocido por el Consejo Directivo de INTUR; si esta instancia también confirma la negativa, se agota la vía administrativa y para poder impugnar esta resolución se deberá acudir a la Corte Suprema de Justicia por la vía del Recurso de Amparo.

Anexo No 12

Lugares Turisticos de Nicaragua



(Playas de la Ciudad de Managua)



(Hotel Monte limar, Managua)

Ciudad de Granada

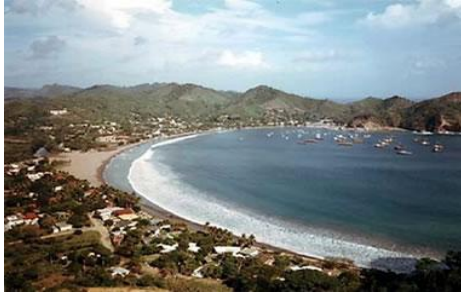


La Isla de Ometepe



Ometepe es una paradisíaca isla ubicada en el Lago de Nicaragua frente a las costas de San Jorge, en el departamento de Rivas.

San Juan del Sur



(Playas de San Juan del Sur)

Catedral de la ciudad de León



La Basílica catedral de la Asunción donde se encuentran los restos del Padre de las Letras Castellanas Rubén Darío.

Ciudad de Matagalpa



Matagalpa se encuentra ubicado en la región central de Nicaragua. Esta ciudad tiene gran potencial para realizar diferentes actividades y desarrollar el turismo.