



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Artículo Científico

Creación de una cafetería temática alusiva al Geoparque Rio Coco en la ciudad de Somoto, durante el segundo semestre de 2020.

Autores:

- Castellón Vindell Merari Raquel
- Dávila padilla Esdras Josué
- Hudiel Hernández Francis Vanessa

Docente: MSc: Arelis Moreno

Estelí, febrero 2021

Creación de una cafetería temática alusiva al Geoparque Rio Coco en la ciudad de Somoto, durante el segundo semestre de 2020.¹

Castellón Vindell Merari Raquel²

Dávila padilla Esdras Josué³

Hudiel Hernández Francis Vanessa⁴

Arelis Esmeralda Moreno⁵

RESUMEN

Este trabajo tiene como propósito crear una cafetería temática alusiva al Geoparque Rio Coco en la ciudad de Somoto-Madriz, Nicaragua, la naturaleza de la empresa pertenece al sector de servicios turísticos donde se ofrecerá una excelente atención, deliciosos alimentos gourmet y diferentes tipos de bebidas elaboradas a base de café, entre otros servicios. Se pretende brindar el mayor nivel de calidad en los productos y servicios que se ofrecen, el cliente también podrá disfrutar de un ambiente agradable y tranquilo, en el que tendrá la posibilidad de conocer de manera ilustrada los Geositios integrados en el Geoparque.

Habrán diferentes áreas en las que cada una estará diseñada y estructurada simulando un geositio, el cliente decidirá en que destino desea estar. Gran parte de la población nicaragüense desconoce el Geoparque Rio Coco por lo tanto con nuestro trabajo aspiramos despertar el interés de la gente por conocer más sobre la historia y cultura de nuestro país. Este proyecto también vendría a aportar al desarrollo turístico y económico en la ciudad de Somoto, aumentaría la afluencia de turistas y por ende la creación de nuevos negocios, generando empleos y la demanda de servicios de esta localidad.

Palabras claves: cafetería temática, turismo, Geoparque, desarrollo turístico y desarrollo económico.

¹ Este artículo se basa en la investigación titulada Creación de una Cafetería temática alusiva al Geoparque Rio Coco en la ciudad de Somoto, durante el segundo semestre 2020. Para optar al título de Administración turística y hotelera por la UNAN-Managua, FAREM-Estelí.

² UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: castellonmerari8@gmail.com

³ UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: esdra300@gmail.com

⁴ UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: fvhh08@gmail.com

⁵ Master en Dirección y consultoría Turística por la universidad de Miguel de Cervantes de España. Docente titular de la UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: aremorelo1507@yahoo.es

Abstract

The purpose of this work is to create a thematic cafeteria alluding to the Rio Coco Geopark in the city of Somoto-Madriz, Nicaragua, the nature of the company belongs to the tourist services sector where excellent attention, delicious gourmet food and different types of coffee-based drinks, among other services, will be offered. It is intended to provide the highest level of quality in the products and services offered, the customer can also enjoy a pleasant and quiet environment, where you will have the opportunity to learn in an illustrated way the Geosites integrated in the Geopark.

There will be different areas in which each one will be designed and structured simulating a geo site, the client will decide in which destination he/she wants to be. Much of the Nicaraguan population is unaware of the Rio Coco Geopark, therefore with our work we hope to awaken the interest of people to learn more about the history and culture of our country. This project would also contribute to tourism and economic development in the city of Somoto, increase the influx of tourists and therefore the creation of new businesses, generating jobs and demand for services in this town.

Key words: thematic cafeteria, tourism, Geopark, tourism development and economic development.

INTRODUCCIÓN

Las cafeterías temáticas son un tema de mucha importancia a nivel mundial ya que están acaparando la atención de muchos visitantes, estas combinan perfectamente las delicias del popular grano de café y sus distinguidos diseños de populares personajes de fantasía, historias, culturas, etc.

El presente trabajo tiene por objeto la creación de una cafetería temática alusiva al proyecto Geoparque Rio Coco, localizada en el Municipio de Somoto-Madriz, nuestra empresa pertenece al sector de servicios turísticos, donde se ofrecerá una gran variedad de alimentos y bebidas elaboradas a base de café, dentro de un ambiente agradable y tranquilo.

Es importante realizar el estudio de este proyecto cafetería “Tourism Coffee”, ya que este vendría a favorecer el sector turismo y el desarrollo económico en Somoto, puesto que

estaríamos dando a conocer los Geositios incluidos en el territorio Geoparque, las rosquillas que es el emblema de Somoto, incrementando la afluencia de turistas y generando empleos a la población.

En Somoto, existe poca infraestructura turística esto nos lleva a la creación de una cafetería temática alusiva al Geoparque Rio Coco, siendo este una propuesta de innovación en la ciudad como la primera cafetería temática, la cual tiene como finalidad generar el crecimiento económico y turístico de la ciudad.

El objetivo central de la investigación es analizar la incidencia de la creación de una cafetería temática como desarrollo turístico en la ciudad de Somoto, para lograr este objetivo se determinará la aceptación que tiene una cafetería temática en la ciudad de Somoto, se describirá la importancia de la creación de una cafetería temática para el desarrollo turístico y económico de la ciudad y se elaborará una propuesta de diseño de la cafetería temática.

En este municipio no existe una cafetería que ofrezca un servicio completo, comúnmente solo ofrecen café y algunos aperitivos que satisfaga los gustos y preferencias del cliente; este trabajo está encaminado a determinar la aceptación de la cafetería temática por parte de la población de Somoto.

Se realizó esta investigación con el fin de resolver la interrogante de si es o no factible la creación de una cafetería temática en la zona norte, y conocer la importancia de la creación de una cafetería con un diseño nuevo y diferente con la temática del Geoparque en todos sus productos. A la misma vez este vendría a fomentar el turismo y el desarrollo económico en una zona donde carece de más alternativas a los turistas que visiten la ciudad de Somoto.

Se propone un espacio donde las personas puedan degustar de un buen café, gastronomía nacional, extranjera y nuevos platillos, entre otros servicios; será un ambiente de su agrado simulando que estará en un destino turístico del geoparque, por ejemplo, el cañón de Somoto, donde estarán rodeados de recursos naturales.

En este estudio se describe el desarrollo de la investigación realizada en la ciudad de Somoto, lo cual como grupo realizamos siguiendo las especificaciones asignadas, consta de 7 capítulos, está estructurada de la siguiente manera: En el primer capítulo se aborda la

introducción, los antecedentes, preguntas problemas y justificación de la investigación. En el segundo capítulo se determinan los objetivos planteados de la investigación para alcanzar los resultados de la cafetería temática.

En el tercer capítulo se presenta el Marco Teórico, se efectúan algunas precisiones teórico-Conceptuales tanto de Geoparque como de Cafeterías temáticas ya que no existe un concepto definido para cafetería temática por lo que nos dirigimos a los conceptos para relatar cada uno de ellos y de estos crear algo que se asemeje a la idea que queremos ofertar. En el cuarto capítulo se plantea la hipótesis y el cuadro de operacionalización de las variables.

En el quinto capítulo se aborda el diseño metodológico, este capítulo se compone de: tipo de investigación, tipo de estudio, caracterización de la ciudad, muestra, técnicas de recolección de datos y etapas de la investigación. En el sexto capítulo se describen los resultados de la investigación. Finalmente se plantean las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos del trabajo de investigación.

MATERIALES Y METODOS

De acuerdo al nivel de conocimiento es una investigación aplicada, porque estudia la problemática que existe en la ciudad de Somoto; según su enfoque filosófico esta es una investigación de tipo mixta, porque implican la recolección de datos cualitativos y cuantitativos en un solo estudio con el fin de obtener un solo resultado más completo, cualitativa ya que se evaluará la realidad que se presenta en el Geoparque Río Coco en cuanto a la incidencia de la innovación en el proceso productivo de la cafetería temática, y cuantitativa debido a que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de estadísticas tales como: encuestas y entrevistas para la recolección de datos, y la obtención de resultados.

Según su estudio es exploratorio porque tiene por objetivo, la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa, y familiarizarnos con un tema desconocido, novedoso o escasamente estudiado. Según el periodo y secuencia del estudio es de corte transversal porque analiza datos de variables recopilados en un periodo de tiempo, del primer semestre del año 2020.

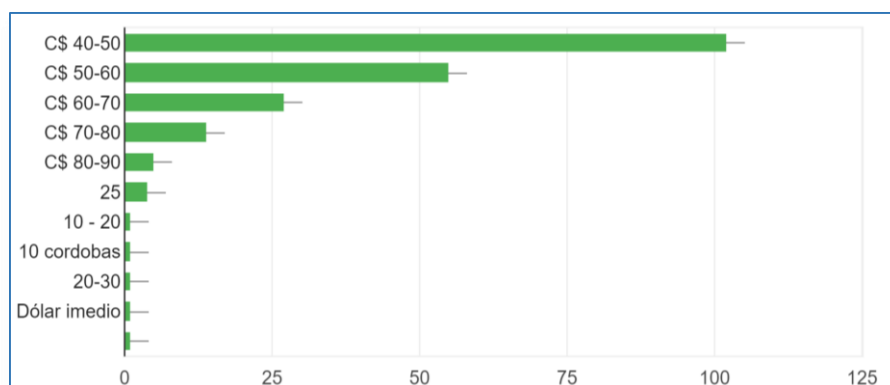
El estudio se efectuará en base a las situaciones que se pretenden durante el periodo investigativo, por tanto, consideramos que es un estudio explicativo. Al ser los acontecimientos que surjan en el lapso que corresponda a la investigación, se manifestarán un conjunto de variables, las cuales se razonarán según las circunstancias en las que se originen.

RESULTADOS Y DISCUSION

A través del trabajo de campo se realizaron encuestas de acuerdo a cada uno de los objetivos estratégicos de esta investigación dirigidos a la población de Somoto en general, para obtener los siguientes resultados se eligieron las preguntas más relevantes de la encuesta que dan salida a la interrogante de si es rentable la creación de la cafetería temática.

Gráfico N° 11

DISPOSICIÓN DE PAGO POR UN CAFÉ EN UN AMBIENTE DE AGRADO

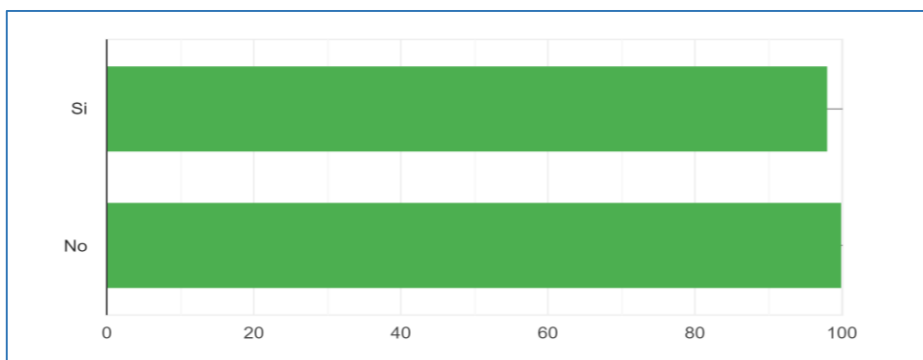


En cuanto a la disposición de pago expresada por los encuestados por la compra de un café ya sea caliente o frío, en un ambiente de su agrado, se puede observar en gráfico N° 11 que el 53,2% de los pobladores respondió que está dispuesto a pagar entre C\$40 y C\$50, el 27,1% entre C\$50 y C\$60, el 13,3% entre C\$60 y C\$70, el 6,9% entre C\$70 y C\$80, el 2,5% entre C\$80 y C\$90, y el 4,5% respondió que está dispuesto a pagar menos de C\$30 por un café.

En su mayoría los pobladores están dispuestos a pagar por un café entre C\$40 a C\$90, esto evidencia que la población de Somoto tiene una mayor disposición de pago por un café de acuerdo a su preferencia en un ambiente de su agrado.

Gráfico N° 12

CONOCIMIENTO DE LA POBLACIÓN ACERCA DEL GEOPARQUE

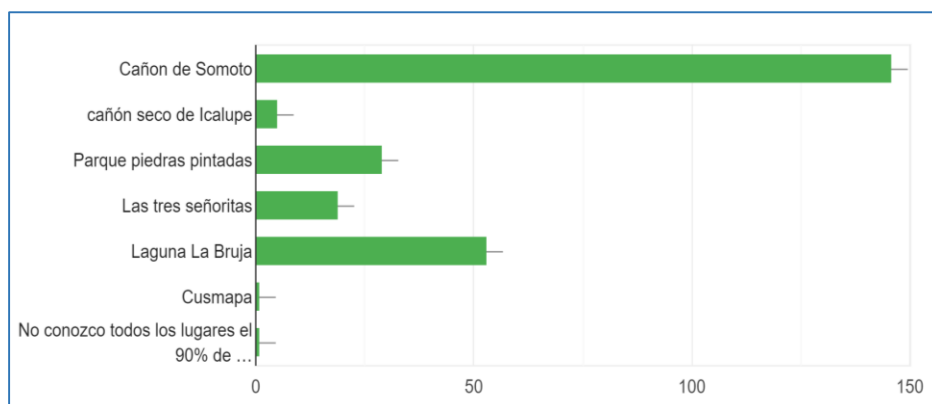


En el Gráfico N° 12 se refleja que casi la mitad de los encuestados no han escuchado hablar sobre el Geoparque Rio Coco en el cual está basada la temática de la cafetería estos equivalen al 49,3%, siendo apenas el 51,2% quienes si han escuchado sobre el Geoparque.

Este resultado es algo preocupante, ya que se puede deducir que la población somoteña no le ha dado el suficiente interés que este Geoparque merece puesto que es muy importante a nivel nacional e internacional, esta cafetería temática se espera que sea un medio estratégico para promocionar estos Geositios turísticos y despertar el interés de la población nicaragüense y extranjera por conocer más acerca del Geoparque Rio Coco, siendo este el primero a nivel Centroamericano.

Gráfico N° 13

PREFERENCIAS DE LOS TEMAS PRINCIPALES DE LA CAFETERÍA TEMÁTICA

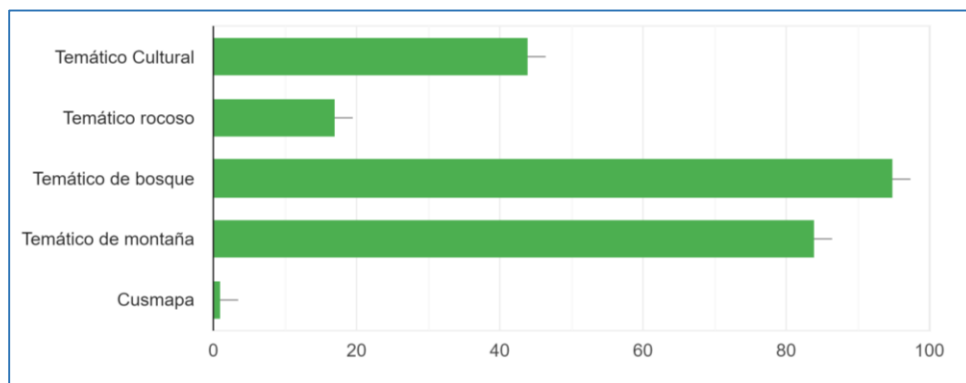


De acuerdo al gráfico N° 13, los resultados obtenidos sobre que atractivos turísticos de Somoto les gustaría que fueran los temas principales, los datos reflejan que los atractivos más destacados son el Cañón de Somoto con un 74,9% como tema principal, seguido de este se encuentra Laguna la bruja con un 29,1% y el parque piedras pintadas con un 16,7%.

El resultado de esta interrogante es de gran importancia para la creación de este establecimiento de café, ya que este grafico nos muestra cuales son los atractivos de preferencia para la población, como respuesta al público, estos Geositios serán los principales temas para el diseño y decoración del interior de la cafetería temática Tourism Coffee, esto puede ser determinante para el éxito del negocio, puesto que la prestación de un servicio de café se puede convertir en una increíble experiencia de acuerdo a su ambiente elegido.

Gráfico N° 14

PREFERENCIA DEL AMBIENTE PRINCIPAL DE LA CAFETERÍA

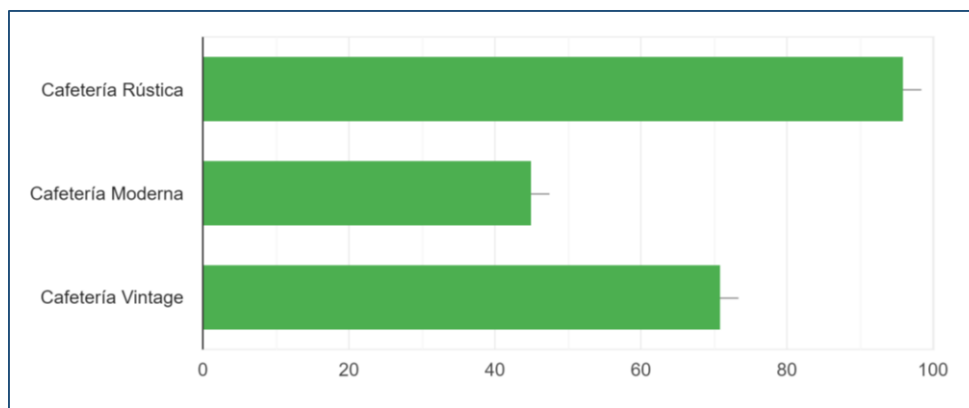


En el gráfico N° 14, se refleja que la mayoría de los encuestados optan por un ambiente temático de bosque para la cafetería que corresponde al 49,3%, también es bastante de su agrado el temático de montaña con un 44,3%, por ultimo está el temático rocoso con una aceptabilidad de respuestas del 10,3.

Lo que significa que el ambiente es un factor clave e influye mucho en la experiencia del consumidor, teniendo en cuenta esto la cafetería será de un entorno basado en estas cuatro temáticas ya que los atractivos turísticos que esta representa engloban estos temas. Un lugar bien acondicionado y un buen ambiente puede convencer a muchos turistas de haber encontrado su lugar ideal para comer y a la misma vez conocer los sitios turísticos de la zona.

Gráfico N° 15

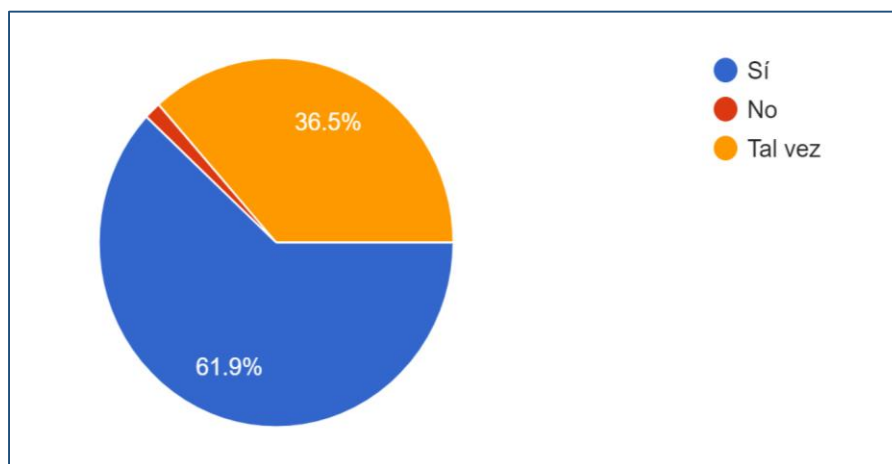
TIPO DE DISEÑO DE SU PREFERENCIA



En el gráfico N° 15 se muestra que el 47,8% opta por una cafetería rustica se puede observar que a la mayoría de los encuestados les gustaría que el diseño de “Tourism Coffee” sea un tipo de cafetería Rustica, el diseño es un aliado estratégico para atraer a nuevos consumidores, ya que estos buscan más que una buena atención o un buen servicio, la gente busca un espacio de su agrado donde puedan relajarse, platicar y convivir. Este resultado es un punto clave para determinar el tipo de diseño de la cafetería, el ambiente tiene que ser agradable y de tipo rustica.

Gráfico N° 19

LOGRARÁ LA CAFETERÍA TEMÁTICA “TOURISM COFFEE” CUMPLIR SUS NECESIDADES

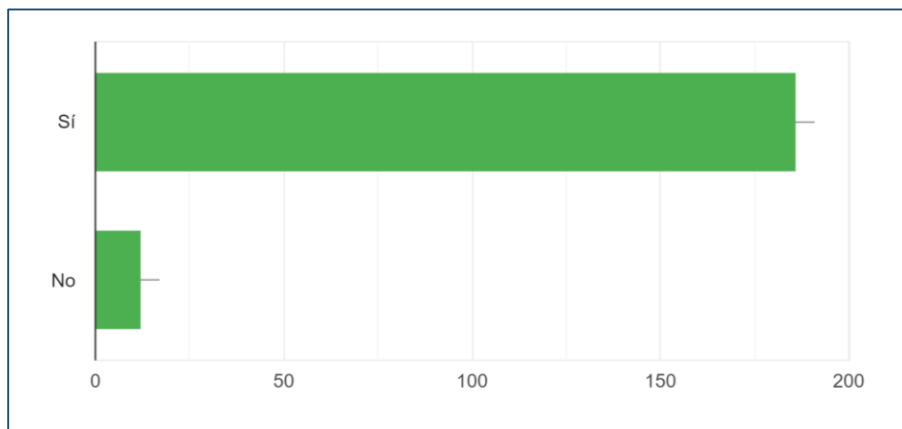


El gráfico N° 19 demuestra que 61.9 % de los participantes da una respuesta positiva, el 36.5% de los participantes seleccionaron la opción talvez, y el 1.6% seleccionaron la opción negativa.

Esto demuestra que la cafetería tendrá una muy buena aceptación en cuanto a las necesidades de los consumidores o clientes, además de que con los participantes que marcaron la opción talvez se podrían convencer de cumplir sus necesidades con los servicios brindados, con el porcentaje de participantes que dijeron que no se les puede ofrecer otro tipo de servicio que no sea café para poderlos atraer.

Gráfico N° 20

SERÁ APROPIADO INVERTIR EN LA CAFETERÍA TEMÁTICA “TOURISM COFFEE” EN LA CIUDAD DE SOMOTO

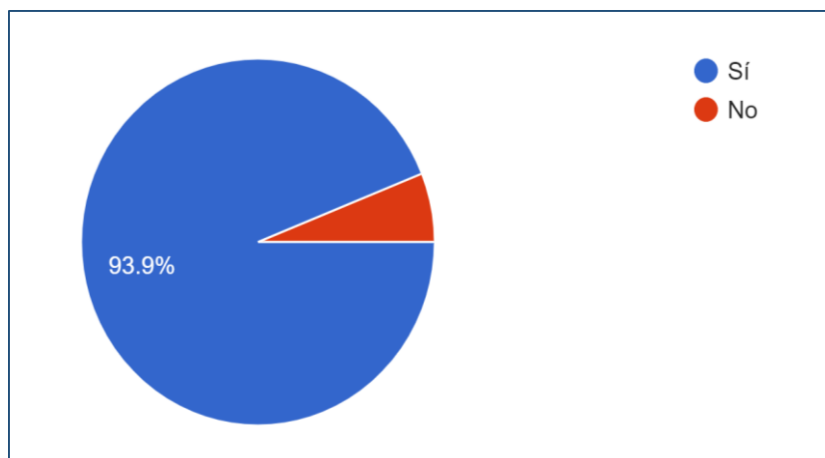


El 88.7% de los participantes marcaron la opción si en esta interrogante, en cuanto al 11.3% restante de estos marcaron la opción negativa.

Este resultado es de gran importancia para tomar una decisión de inversión en esta ciudad con el apoyo de casi la totalidad de participantes se puede calcular que esta inversión tendrá retribución monetaria en el futuro a un plazo determinado por el estudio técnico realizado en este trabajo.

Gráfico N° 21

IMPORTANCIA DE LA CREACIÓN DE LA CAFETERÍA TEMÁTICA



El 93.9% de los participantes marcaron la opción sí, y solamente el 6.1% de esta marcaron la opción no.

Considerando los resultados de esta interrogante se puede asumir que los participantes de esta conocen la situación económica de la ciudad y se considera que estos saben lo que esta cafetería significaría para la actividad económica de la misma a su vez también la recreación de los ciudadanos será parte importante de la creación de la cafetería Tourism Coffee.

Segundo objetivo:

Describir la importancia de la creación de una cafetería temática para el desarrollo turístico y económico de la ciudad de Somoto.

En este objetivo se realizaron entrevistas a personas estrictamente seleccionados, personal que trabajo directamente para la creación de este Geoparque Rio coco y personas que han aportado a la economía de esta ciudad, ellos brindaron su opinión acerca de lo que piensan de la creación de “Tourism Coffee” siendo esta una cafetería temática alusiva al Geoparque, su opinión fue de gran importancia para tomar decisiones, verificar resultados y conclusiones de este trabajo.

De manera específica se entrevistó personal de las siguientes instituciones: INTUR, GEOCIT, Alcaldía municipal de Somoto.

Participaciones destacadas de esta entrevista: Marció Rivas Núñez, Mónica Bueno De Frutos, Eddy Barrera, Daymins Díaz, Nancy Suazo, Bianca Vargas.

Con una aprobación por parte de todos los entrevistados y con satisfacción de la creación de esta cafetería ellos brindaron su opinión y sugerencias, “es de gran importancia para la ciudad y no solo para esta, también nacionalmente, la idea de una cafetería temática alusiva al Geoparque, es la estrategia novedosa de marketing que el GEOCIT necesita para promocionar los Geositorios que el Geoparque oferta”, fueron las palabras por parte de los entrevistados, teniendo en cuenta sus sugerencias también nos hemos apropiado de algunas ideas para mejorar esta propuesta, es de satisfacción saber que la cafetería tiene una buena aprobación por parte de figuras tan importantes como estas.

En cuanto al aporte de esta cafetería a la economía; “se puede asumir que la cafetería aportara directamente a los trabajadores que en ella se empleen, así mismo al sector afectado, e indirectamente también beneficiara a los trabajadores de GEOCIT cuando los clientes de esta quieran realizar tours a los Geositorios que la cafetería se promocionen los guías del GEO podrán satisfacer esa necesidad y esto dará crecimiento al turismo y a su vez a la economía de la ciudad.” Palabras del profesor Eddy barrera acerca del aporte de esta cafetería para el turismo y la economía.

El 100% de encuestados expresan que esta cafetería de una forma directa o indirecta aportara al crecimiento turístico; “con esta cafetería los turistas que visiten Nicaragua tendrán una oferta más amplia a la hora de elegir su destino y Somoto con la aprobación del Geoparque necesitara negocios como este que atiendan la necesidad de estos turistas “palabras de parte del señor Marcio Rivas Núñez vice-alcalde de la ciudad de Somoto.

La entrevistada Mónica Bueno De Fruto encargada del Geoparque Rio Coco afirman que con la estrategia de marketing temática de la cafetería los visitantes que vengán a este local harán uso indirecto de los sitios turísticos que el Geoparque oferta, dado que se llevarán una muestra de estos de forma que se despertara la curiosidad y el interés mediante afiches,

posters y carteles alusivo a los Geositios incitando a visitarlo en un momento de su vida, de igual forma se venderán paquetes turísticos a los lugares antes mencionados.

Los encuestados Bianca Vargas y Nancy Suazo dueñas de cafeterías en la ciudad de Somoto responden a; si la idea de una cafetería temática en la ciudad de Somoto parece innovadora a lo que respondieron que no, justificaron sus razones a que en Somoto ya existen establecimientos temáticos, no en si cafeterías, pero si negocios alusivos que ofertan el mismo servicio tales como Tacos Mexicanos o Venta de pupusas Salvadoreñas, en cuanto a las personas que votaron a favor justifican que las taquerías y ventas de pupusas son negocios con un menú diferente y no cafeterías como tal, así que en su respuesta afirman que sería la primera cafetería temática siendo está muy innovadora y atractiva para la ciudad.

Obteniendo resultados positivos con un 100% de votos acerca de si creen que con la creación de la cafetería temática los turistas nacionales se interesaran por conocer más acerca de Geoparque Rio Coco los entrevistados dieron su opinión “con el tema alusivo que buscaron siendo este el Geoparque recién aprobado por la UNESCO, los turistas están en el auge por saber más de este y con su propuesta novedosa podrán servir de puente para conectar clientes que visiten su cafetería con los informantes de estas oficinas”

“Además, la apertura de estas cafeterías son de firme aceptación en Somoto y los ciudadanos las recomiendan entre sí, solo será cuestión de espera para que los turistas nacionales se interesen por visitarla y conocer más del Geoparque a su vez”. Palabras de Daymins Díaz arqueólogo de GEOCIT (centro de información turística del Geoparque)

Se preguntó a los participantes que piensan acerca de si la creación de la cafetería temática despertara interés en los pobladores de la ciudad Somoto por visitar el Geoparque Rio Coco “se puede decir que la mayor parte de Somoto es de escasos recursos y muy pocos tienen ese interés en gastar su dinero en turismo, creo que esta cafetería tendrá el potencial para incentivar a la población de hacer turismo responsable en los sitios que estos representen”.

“Los somoteños somos de mente abierta emprendedores y trabajadores que apoyan los negocios de otros, además de ser pioneros en el norte en cuanto al turismo, sabemos que con cada visita a esta cafetería será un turista más ganado a la aventura que el Geoparque les

ofrece”. Fueron palabras expresadas por profesor Eddy Barrera encargado de logística de GEOCIT Somoto.

Tercer objetivo:

Elaborar propuesta del diseño de una cafetería temática para el desarrollo turístico de la ciudad de Somoto.

Propuesta del Diseño de la Cafetería

La idea de la cafetería es que tenga un tema alusivo al Geoparque Rio Coco, en el interior de la cafetería tendrá una estructura con el diseño de los principales Geositios: el cañón de Somoto, laguna la bruja y Parque Ecológico Piedras Pintadas. La mobiliaria y el equipo serán decorados con algo que identifique estos geositios, habrá artículos Seri grafiados con fotos de las principales temáticas, como: Platos, vasos, etc.

En Tourism Coffee se ofrecerá una gran variedad de productos y servicios (como lo es la música en vivo, Wifi, entre otros), con la gastronomía mixta respecto a platillos y bebidas se pretende que las personas que degusten tengan la intención de volver, además de dar una buena atención al consumidor para poder atraer a todo público con nuevas actividades.

CONCLUSIONES

Con el trabajo realizado hemos analizados datos sobre la rentabilidad de la Creación de una cafetería temática en la ciudad de Somoto alusiva al Geoparque Rio Coco, a su vez hemos medido y obtenido datos sobre la aceptación por parte de los pobladores somoteños y el interés que tienen sobre conocer más acerca del Geo Parque Rio Coco, también se analizó la importancia que esta representa para la ciudad económicamente y si esta atraerá más turistas a la misma.

Es totalmente rentable el invertir en la creación de esta cafetería dado la aceptación que se obtuvo por parte de la población somoteña en los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas, de igual forma tanto la rentabilidad económica y turística de la cafetería es alta, dado que la aprobación por parte de la población encuestada fue totalmente aceptada, datos obtenidos del mismo estudio de mercado, análisis financieros y estudios técnicos realizados

en este trabajo, lo cual se traduce como ganancias e ingresos a la misma ya que en un lapso de un año y 2 meses se recuperará la inversión inicial y será una empresa totalmente sostenible.

Otro factor que hace rentable la construcción de la cafetería es la poca competencia que se tiene en la ciudad en cuanto a cafeterías y establecimientos de comida, además con una propuesta innovadora la idea de reflejar los Geositios como tema principal, las persona afirman que se sienten interesados en visitar este local.

Se comprobó y describió la importancia de la creación de esta cafeterita para la ciudad de Somoto económicamente, es importante porque beneficiará el desarrollo turístico y económico de Somoto, pues se dará a conocer la ubicación geográfica de los Geositios dentro del territorio del geo parque que la cafetería homenajeara y así aumentar la afluencia de turistas, a la vez se crearán oportunidades de empleo para la población somoteña, la cafetería Tourism Coffee será fuente de inspiración para la creación de más negocios en el sector turístico de esta ciudad.

Se elaboró una propuesta de diseño para la cafetería temática Tourism Coffee mediante la opinión brindada a los encuestados en esta, de manera que brindara un desarrollo turístico a la misma.

Se concluye que el supuesto de este proyecto es totalmente acertado, la cafetería temática en la ciudad de Somoto será de gran aportación económicamente y turísticamente gracias a la aceptación obtenida, el trabajo refleja que los estudios realizados abren paso a la inversión y creación de este proyecto culminando exitosamente la investigación.

RECOMENDACIONES:

Una vez concluida la tesis, debemos sugerir a:

GeoCIT:

- Se recomienda que aproveche las condiciones que le favorecen actualmente para implementar estrategias de marketing y promoción a los Geositios turísticos incluidos en el Geoparque Rio Coco puesto que casi la mitad de la población desconoce su

existencia, este dato se dio a conocer en los resultados de las encuestas realizadas a la población de Somoto.

- Capacitar al personal para brindar un excelente servicio, los colaboradores también deben de ser conocedores de la historia y el origen de estos sitios para poder brindarle la debida información al cliente.
- Realizar promociones para atraer nuevos clientes.
- Es importante tener un espacio en sitios web, redes sociales, para mostrarle al consumidor el mundo que tenemos para ofrecerle, presentarle las instalaciones, hacer saber al cliente dichas promociones, productos que se ofrecen, etc. y mantenerlo informado del contenido de la cafetería para que se animen a visitarnos.
- Llevar un control en cuanto a innovación, administración financiera y capacitación constante, para mantenerse en la mejora continua y posicionarse rápido en el mercado.
- Evaluar la satisfacción del cliente por medio de encuestas.

BIBLIOGRAFÍA

Adrián Alexander Úbeda Tórrez, J. A. (2015). *Estrategias de promoción turística para el Proyecto Geo Parque Rio Coco*. Somoto, Madriz.

Anonimo. (25 de Octubre de 2020). *Mundo del cafe*. Obtenido de mundodelcafe.es

Arnal Justo, D. d. (1994). *Investigacion educativa*. España: Labor, S.A. Escoler pies. 103. 08017 Barcelona, 1994.

B&O, M. (2017). *Diseño de cafeterias*. Obtenido de www.arquitecturainteriorymuebles.com

Barrera Martin-Meras, J. M., & Montes, J. G. (2013). Guia de Geositios del Geoparque Villuercas Ibores Jara. En J. M. Barrera Martin-Meras, & J. G. Montes, *Guia de Geositios del Geoparque Villuercas Ibores Jara* (pág. 6). Caceres: Diputacion provincial de caceres.

- Barrera, E. (octubre de 2020). surgimiento de geo parque rio coco. (E. Davila, Entrevistador)
- Br. Arauz Pineda Jessica Alejandra, Ú. T. (2018). *Estrategias de Promoción Turísticas para el Proyecto Geo Parque Rio Coco, Departamento de Madriz, durante el II Semestre del año 2015*. Esteli.
- Bueno de Frutos, M. (2017). Leyendas, cuentos y mitos del territorio integrado en el proyecto del Geoparque Rio coco. En M. Bueno de Frutos, *Leyendas, cuentos y mitos del territorio integrado en el proyecto del Geoparque Rio coco* (pág. 13). Madriz.
- Bueno, M. (22 de octubre de 2020). CRITERIOS PARA CREAR GEO PARQUE RIO COCO. (E. Davila, Entrevistador) Obtenido de <http://www.europeangeoparks.org/>
- Carrillo, M. S. (2009). *Organigramas* . El Cid Editor | apuntes. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/unanmanagua/titulos/28229>
- concepto definicion.de.redaccion*. (25 de julio de 2019). Obtenido de [concepto definicion.de.redaccion: https://concepto definicion.de/desarrollo/](https://concepto definicion.de/redaccion)
- desarrollo. (2010). *desarrollos.com*. Obtenido de [/www.significados.com/desarrollo/](http://www.significados.com/desarrollo/)
- española, R. A. (13 de octubre de 2020). <https://dle.rae.es>. Obtenido de <https://dle.rae.es>: <https://dle.rae.es>
- Frutos, M. B. (14 de 5 de 2020). *GEOPARQUE RÍO COCO NICARAGUA – LA RUTA POR DESCUBRIR*". Obtenido de <https://geoparqueriococo.wordpress.com/geo-sitios/>
- Gaitán, R. S. (2014). *REVSITA VIVA NICA*. Obtenido de <https://vianica.com/sp/go/specials/33-historia-de-las-rosquillas-somotenas.html>
- grupo oceano. (2014). Diccionario enciclopedico . En g. oceano, *Diccionario enciclopedico* (pág. 276). España: MMXIV EDITORIAL OCEANO.
- Guevara, M. J. (2017). *Plan de Negocios: Establecimiento de una*. Managua.
- Lusthaus, C. (2002). *Evaluación organizacional : marco para mejorar el desempeño*. Banco Interamericano de desarrollo y centro internacional de investigaciones para el desarrollo, 2002. Obtenido de books.google.com.ni
- MANFUG. (2015). Obtenido de <http://www.manfut.org/madriz/somoto.html>
- Matute López Carmen Lisseth, V. Z. (2018). *estrategias de promocion para el centro de informacion turistica GEOCIT de proyecto geo parque rio coco. segundo semestre de 2018*. Esteli.
- McIntosh, R. W., Goeldner, C. R., & Brent Ritchie, J. R. (2000). Turismo, Planeacion, Administracion y Perspectivas. En R. W. McIntosh, C. R. Goeldner, & J. R. Brent Ritchie, *Turismo*,

Planeacion, Administracion y Perspectivas (pág. 20). Balderas 95, Mexico: Editorial Limusa Wiley.

Monguet, J. (2013). *Propuesta de diseño*. Obtenido de alfainnovacion.files.wordpress.com

Oceano, G. (2006). *Diccionario Enciclopedico*. MMVI Editorial oceano Milanesat, 21-23.

Ramirez Cavassa, C. (2007). *Administracion de empresas turisticas*. Mexico: Editorial Trillas.

Rixy Mabel Matute Salgado, M. J. (2019). *Experiencia educativa en el abordaje de contenidos sobre Geoparque Rio Coco, en la GeoEscuela de Icalupe municipio de Somoto, segundo corte evaluativo periodo 2018*. Esteli.

Sampieri, R. H. (1991). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Miembro de la camara nacional de la industria Mexicana.

Sampieri, R. H. (1991). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Miembro de la camara nacional de la industria Mexicana.

Sousa Alvarez, A. (2015). *Sociologia del turismo*. Centro de estudio financiero.

UNESCO. (2010). *UNESCO*. Obtenido de <http://www.europeangeoparks.org/>

UNESCO. (2019). *UNESCO*. Obtenido de UNESCO: <https://es.unesco.org/news/rio-coco-nicaragua-es-primer-geoparque-mundial-unesco-centroamerica>

Zeledón, A. d. (2014). *ESTRATEGIAS DE MERCADO Y SU INCIDENCIA EN EL POSICIONAMIENTO DE LA CAFETERÍA "BARISTA COFFEE SHOP", UBICADA EN LA ZONA CENTRAL DE LA CIUDAD DE MATAGALPA, AÑO 2014*. Matagalpa.