

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN-Managua

Recinto Universitario Rubén Darío

Facultad de Educación e Idiomas

Departamento de Francés

Carrera Turismo Sostenible



Trabajo Monográfico para Optar al Título de

Licenciado en Turismo Sostenible

Tema:

La Implementación de prácticas sostenible en el Hostal Familiar “Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, Departamento de Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016

.Autoras:

- *Calderón Manzanarez María Mercedes*
- *Colon Suazo Verónica Isabel.*
- *Jiménez Montiel Mercedes Aurora.*

Tutor:

Mario Hernández.

Managua, Nicaragua, 2016

La implementación de prácticas sostenibles en el Hostal Familiar “Hacienda Colonial”, ubicado en el municipio de Granada, Departamento de Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016.



Hacienda Colonial
Hotel Boutique



Dedicatoria

Dedicamos este trabajo monográfico primeramente a Dios por darnos salud, sabiduría y permitirnos haber llegado hasta este momento muy importante de nuestra vida profesional, culminándola con éxito a pesar de las adversidades que se nos presentaron a lo largo de camino.

De igual manera lo dedicamos a nuestros padres que son pilar importante en nuestra vida por todo el apoyo incondicional que nos brindaron a través de todos estos años que duró nuestra formación y finalmente a nuestros maestros, que aportaron un granito de arena en la realización de esta meta y escalar un peldaño más en esta etapa profesional.



Agradecimiento

En primer lugar le damos gracias a Nuestro Padre celestial por habernos llenado de salud, vida, entusiasmo y acompañarnos en el camino, iluminando nuestras mentes y corazones en cada paso que dimos para culminar esta meta.

A nuestros amados padres, quienes nos dieron todo el apoyo incondicional durante este periodo, aportando de una forma u otra a nuestra formación profesional, acompañándonos en cada paso que hemos dado para culminar con éxito nuestra meta profesional, haciendo eco de la perseverancia inculcada por ellos.

Y finalmente a nuestro tutor por brindarnos su apoyo incondicional, así como también a todos los profesores que impartieron cada una de las materias aportando conocimientos que han sido de mucha importancia en nuestro crecimiento personal.



Índice

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen Ejecutivo	
I. Introducción	1
II. Objetivos	4
III. Marco Teórico.....	5
Tema 1: Turismo	5
Tema 2: Buenas Prácticas Sostenibles	8
Tema 3: Caracterización de Granada	20
IV. Preguntas Directrices.....	23
V. Diseñó Metodológico.....	24
VII. Análisis de los Resultados	29
Capítulo I. Caracterización del hostel Familiar “Hacienda Colonial”.....	30
Capitulo II: Verificar la implementación de prácticas Sostenibles.....	40
Capítulo III: Realizar un análisis FODA.....	68
Capítulo IV: Propuesta de buenas prácticas sostenible para el Hostal.....	78
VIII. Conclusión	91
IX. Recomendaciones	92
X. Bibliografía	93
XI. Anexos	94



Resumen ejecutivo

El presente trabajo, está relacionado con la implementación de un Turismo Sostenible en empresas de alojamiento turístico, teniendo como objeto de estudio el Hostal familiar "Hacienda Colonial", ubicado en la entrada del municipio de Granada, cabecera del departamento de Granada.

Se toma como referencia de estudio el tema de buenas prácticas sostenibles en el Hostal familiar "Hacienda Colonial", dado el interés mostrado por sus socios en formar parte de una oferta turística caracterizada por una gestión integral, responsable, basada en la implementación de los tres ejes del desarrollo sostenible, como son: el eje económico, socio-cultural y ambiental; para alcanzar una diferenciación con los demás hoteles que esta bella ciudad colonial posee.

Para sustentar esta tesis monográfica, se han estructurado IV capítulos que se explican a continuación:

El primer capítulo, inicia con una breve caracterización del municipio de Granada, en el cual se describen las generalidades de la ciudad, sus servicios básicos, la infraestructura, los rubros económicos, entre otros. Asimismo, se describen las características físicas y organizacionales del hostal Familiar "Hacienda Colonial", y se hace referencia a la oferta de productos y servicios que se ofertan a los usuarios.

En el segundo capítulo se verifica la implementación de buenas prácticas sostenibles en turismo teniendo como referencia la Guía Estándar para hoteles y servicios de alojamiento de Rainforest Alliance Certified (2015) que facilita el conocimiento de los criterios de sostenibilidad, los cuales se utilizaron como herramienta para verificar la eficiencia y calidad de los servicios ofertados dentro del establecimiento turístico en estudio y poder conocer el grado de cumplimiento actual, en la implementación de prácticas sostenibles.

Seguidamente, se realizó un análisis de los criterios establecidos en la Guía Estándar de hoteles y servicios de alojamiento elaborada por Rainforest Alliance



La implementación de prácticas sostenibles en el Hostal Familiar
“Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, Departamento de
Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016



Certified para fundamentar las conclusiones y recomendaciones y sugerir a los encargados del “Hostal Familiar” las medidas que puedan llevarse a la práctica en dicho negocio, de forma que toda la gestión se desarrolle en el marco de los criterios para la implementación exitosa de buenas prácticas sostenibles.

El tercer capítulo, es la realización de un análisis FODA, para identificar la situación actual del establecimiento y las perspectivas de su desarrollo, además de conocer la situación interna y externa del hostel, lo que contribuirá para definir las propuestas de desarrollo sostenible que permitan aprovechar las oportunidades presentes, aumentar las fortalezas, disminuir las debilidades y contrarrestar las amenazas, aportando al cumplimiento de las metas organizacionales definidas por los encargados del hostel.

El cuarto y último capítulo, hace referencia al diseño de propuestas de buenas prácticas sostenibles, que contribuyan a la implementación de una administración eficiente y eficaz del hostel. Dentro de las propuestas destaca la elaboración de un manual de Buenas Prácticas Sostenibles, en el que se detallan las recomendaciones a tomar en cuenta para su aplicación en las diferentes áreas del hostel, las que han sido formuladas de una forma sencilla, para su mejor comprensión e implementación en caso de que los socios las consideren pertinentes.

El estudio pretende contribuir al uso eficiente de los recursos con los que cuenta el hostel; a propiciar políticas de ahorro en el consumo de los servicios básicos como el agua y la energía; a un correcto manejo de los desechos sólidos y líquidos para proyectar una mejor visión del hostel hacia sus clientes y reducir los impactos negativos que se generan como resultado de la actividad turística.



I. Introducción

Según el instituto de Nicaragüense de Turismo. INTUR (2015), el Turismo se ha convertido en la segunda actividad económica generadora de divisas para el país, después de la exportación del café.

Nicaragua goza de innumerables atractivos que pueden satisfacer las necesidades de diversos segmentos del mercado turístico, lo que ha significado una tendencia al desarrollo de un turismo masivo, experiencia que para muchos países ha implicado enfrentarse a efectos y consecuencias que pueden ser positivas o negativas.

Dada esta situación, existen diversos Estados y Organizaciones No Gubernamentales de diversa índole, que tratan de contribuir a la construcción de una nueva filosofía en la práctica del turismo, que tiene como finalidad la implementación de un modelo de Buenas Prácticas Sostenibles, para contrarrestar los efectos negativos y fortalecer los impactos positivos o beneficiosos en la práctica de la actividad turística.

Dentro de los innumerables destinos de interés se encuentra el departamento de Granada, un lugar reconocido a nivel mundial ya que es rico en cultura y tradición, conserva su belleza natural y posee una amplia y variada oferta turística, que le permiten al visitante, contar con opciones y alternativas turísticas adecuadas a sus gustos, preferencias, necesidades y expectativas.

Ejemplo de ello es el reconocido Festival Internacional de poesía que es realizado año con año, el cual genera un amplio movimiento de visitantes que dinamiza la economía de la ciudad y sus alrededores, dado los requerimiento de alimentación y alojamiento que se incrementan en el período que dura este festival.



La implementación de prácticas sostenibles en el Hostal Familiar
"Hacienda Colonial", del municipio de Granada, Departamento de
Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016



Según el sitio web nexusotur.com, la ciudad de Granada cuenta con un aproximado de 83 establecimientos de hospedaje y alimentación, que ofrecen servicios a los turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad.

La dinámica turística que se experimenta en Granada, incentiva a los actuales administradores del hostal familiar "Hacienda Colonial" a involucrarse en el negocio de hospedaje, iniciando operaciones en el año 2014 en un edificio que era utilizado como hogar de familia.

El negocio del hospedaje abre sus puertas brindando servicio selectivo a una clientela de ciudadanos venezolanos que visitan temporalmente el país por razones de trabajo y que gracias a un convenio bilateral (Hostal-Empresa Venezolana), los distintos grupos de venezolanos de esta empresa que arriban a Nicaragua, continúan utilizando los servicios de este hostal.

A partir de esta experiencia, el hostal amplía su oferta a un nicho más amplio, lo que tiene su origen en otro convenio con la tour operadora Yupis Tour, que le ha generado la afluencia de una clientela procedente de diversas naciones.

Esta clientela se caracteriza por tener un perfil turístico poco exigente con el tema de las buenas prácticas sostenibles, razón por la cual, estas no representan mayor compromiso para la administración del hostal. Sin embargo, a mediano o largo plazo esto puede representar un peligro, ya que el nivel de conciencia y compromiso de los turistas en relación a las buenas prácticas ha venido incrementando a medida que a nivel mundial se ha profundizado en el estudio de los impactos negativos del turismo.

En el Hostal Familiar las buenas prácticas se implementan de forma empírica, sin tener un conocimiento significativo del tema y aunque el actual administrador se ha interesado por involucrarse en la implementación de un turismo sostenible, es recomendable que el conjunto empresarial del hostal se empodere de esta filosofía de



La implementación de prácticas sostenible en el Hostal Familiar
“Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, Departamento de
Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016



gestión, para brindar un servicio compatible con la práctica de un turismo responsable y garantizarse una clientela con mayor estabilidad.

Esto contribuiría en un posicionamiento paulatino del hostel, dentro de los estándares de calidad que han establecido las organizaciones que trabajan en turismo a nivel mundial con los temas de sostenibilidad y conservación ambiental como Rain Forest Alliance, asegurando su reconocimiento como un hotel emprendedor en las buenas prácticas sostenible.

Para avanzar en esta dirección, el estudio se orienta a valorar la situación actual en la implementación de buenas prácticas sostenible, que permitirá conocer la experiencia del Hostel, sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, lo que facilitará insumos para definir las propuestas de buenas prácticas a ser implementadas por todos los involucrados en el negocio; y la sensibilización que desde este personal se puede generar a los mismos clientes.



II. Objetivos

Objetivo general:

Promover la implementación de buenas prácticas sostenible en el hostel Familiar “La Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, para el desarrollo de un turismo compatible con los ejes de la sostenibilidad. Diciembre. 2015 – Junio 2016.

Objetivos específicos:

- Caracterizar de manera general el hostel Familiar “La Hacienda Colonial”.
- Verificar la implementación de prácticas sostenibles en turismo teniendo como referencia la guía Estándar para hoteles y servicios de alojamiento Rainforest Alliance certified.
- Realizar un análisis FODA, que identifique la situación actual del establecimiento y las perspectivas de su desarrollo.
- Diseñar propuesta de buenas prácticas sostenible para el desarrollo turístico del hostel.



III. Marco Teórico

Para el desarrollo de este trabajo investigativo se tomaran acepciones de diferentes autores, relacionadas con la temática. Desde el concepto de turismo, hasta la integración de definiciones concernientes con el aspecto ambiental, el uso de recursos y los beneficios de la implementación de buenas prácticas; todo esto con el objetivo de que el lector tenga una comprensión acertada de los principios teóricos que fueron tomados para la realización del informe que posteriormente será realizado.

Tema 1: Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), turismo se define como *“Un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico”*.

Por otro lado, De la Torre, Oscar (1980), en su libro “El Turismo, Fenómeno Social”, clasifica al turismo desde una perspectiva geográfica, y lo conceptualiza de la siguiente manera *“El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural”*, plantea que la actividad turística se da desde el momento en que existe un desplazamiento de la persona de su lugar habitual, es decir; donde reside de forma permanente a otro; con objetivos de recreación que por ende genera relaciones entre uno o más ámbitos de importancia social. Estén estos contemplados o no.

Ambos conceptos son acertados, ya que los dos explican de una manera sencilla los elementos intrínsecos del turismo; como un fenómeno, que produce diversas



manifestaciones interrelacionadas y recalcan que es una actividad realizada por personas, llamadas visitantes, quienes conforman la demanda turística.

1.1 Turismo Sostenible

La OMT, lo cataloga de la siguiente manera: *"El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas"*.

También, en el sitio web turismo –sostenible.org, se menciona al turismo sostenible como *"Aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje"*.

Se define también como *"la actividad económica productora de bienes y servicios que, respetando los límites físicos del espacio en que se desarrolla y los psíquicos de los habitantes y demás actores, son destinados a quienes deciden desplazarse temporal y voluntariamente fuera del lugar de residencia habitual sin incorporarse al mercado de trabajo del lugar de destino, con motivo o no de recreación. (Capece, G. 1997)"*.

Esto quiere decir, que la palabra sostenible, refleja una connotación de cuidado, respeto y preservación; entre el turista y la comunidad anfitriona. Donde la repartición de los bienes debe darse de manera igualitaria, puesto que el visitante en busca de llenar sus expectativas y satisfacer sus necesidades de recreación, muchas veces no piensa en las repercusiones que su forma de ser, vestir, pensar y hablar; pueden provocar al entrar en contacto con una sociedad distinta a la de él, de costumbres totalmente disímiles.



El modelo de un turismo sostenible, viene a contrarrestar o al menos tratar de minimizar los efectos negativos que dicha actividad puede generar. Apelando a la buena conducta y disposición de los visitantes a participar de manera conjunta con los pobladores, con el propósito esencial de aprender sobre su forma de vida, sin provocar en ella cambios que resulten en problemáticas como la transculturización.

Para esto, Capece, G (1997), plantea que el turismo sostenible debe de cumplir con los siguientes 9 principios:

- ✓ Utilizar los recursos en forma sostenible.
- ✓ Reducción del sobre-consumo y el derroche.
- ✓ Mantenimiento de la diversidad natural y cultural.
- ✓ Integrar el turismo en la planificación.
- ✓ Sostener la economía local.
- ✓ Involucrar las comunidades locales.
- ✓ Acuerdos consensuados entre los actores involucrados.
- ✓ Personal capacitado.
- ✓ Responsabilidad en el marketing turístico e investigación empresarial.

Estos principios deben ser llevados a cabo de manera integral, con el objetivo de alcanzar un óptimo desarrollo de la actividad. Al ejecutar las acciones pertinentes, se podrán observar un sin número de cambios fructíferos para la dinámica turística. A continuación se detalla una de lista de estos.

1.1 Beneficios del Desarrollo de un Turismo Sostenible.

El Turismo Sostenible incorpora una nueva **ética** del turismo y del turista, la sensibilidad hacia la naturaleza, la **cultura** y las formas de vida de las poblaciones receptoras. A la vez que conlleva numerosos beneficios para todos los agentes relacionados con el sector.



Tema 2: Buenas Prácticas Sostenibles

Este trabajo tiene como objetivo analizar la implementación de buenas prácticas sostenible en el hostal Familiar “La Hacienda Colonial”, por ende, es necesario conocer la definición de lo que son buenas prácticas y que aspectos contemplan.

La comunidad internacional, proclama que: *“Buenas Prácticas son acciones o iniciativas con repercusiones tangibles y medibles en cuanto a la mejora de la calidad de vida de los habitantes y del medio ambiente de una forma sostenible y que pueden servir como modelos para que otros países o regiones puedan conocerlos y adaptarlos a su propia situación”*. Además, considera que para que una política pueda ser llamada sostenible y contar con el calificativo de Buena Práctica, debe de cumplir los siguientes requisitos:

- I. Tener un impacto demostrable y tangible en la mejora de las condiciones de vida de las personas.
- II. Ser el resultado del trabajo conjunto entre los diferentes sectores que actúan y viven en la ciudad: la administración, los ciudadanos a través de sus asociaciones y el sector privado en general.
- III. Ser social, cultural, económica y ambientalmente sostenibles y duradera.
- IV. Contribuir al fortalecimiento de la comunidad y de su capacidad de organización.
- V. Prestar especial atención a la resolución de los problemas de exclusión social ya sea de género, cultural, étnica o económica.

Rainforest Alliance, en su Manual de Buenas Prácticas (2005), califica a las Buenas Prácticas como: *“Toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto”*.



En resumen, las buenas prácticas se caracterizan por ser lineamientos bases de protección y preservación, con el propósito fundamental de mejorar las condiciones de vida de todos los involucrados. Además, deben de contar con criterios específicos que determinen el cumplimiento de las mismas, para cerciorarse que se están llevando a cabo correctamente, en un determinado lugar con la perspectiva adecuada y sobre todo que están generando cambios positivos.

En resumen, las buenas prácticas se caracterizan por ser lineamientos bases de protección y preservación, con el propósito fundamental de mejorar las condiciones de vida de todos los involucrados. Además, deben de contar con criterios específicos que determinen el cumplimiento de las mismas, para cerciorarse que se están llevando a cabo correctamente, en un determinado lugar con la perspectiva adecuada y sobre todo que están generando cambios positivos.

2.1 Las buenas prácticas y la experiencia en Nicaragua.

Según la Revista Confidencia, en los balances 2015 recientemente publicados en los periódicos, se hace énfasis que Nicaragua está en el camino de convertirse en un importante polo de atracción turística. “Reconozco que efectivamente hay avances significativos en este campo y que contamos con recursos naturales suficientes que constituyen atractivos de calidad, en muchos casos, de carácter único. La infraestructura turística ha crecido exponencialmente, tanto en hoteles y restaurantes de lujo como en alojamientos para el turismo de menor capacidad económica. A nivel centroamericano comenzamos a ser una alternativa a Guatemala y Costa Rica; las llegadas de turistas aumentan cada año lo mismo que el gasto por persona, generando un importante ingreso al país en su conjunto. (Barahona Amelia – 2016.)

Sin embargo la misma comentarista reconoce que existen grandes desafíos que deben ser considerados en el tema turístico, ella comenta: “Pero tenemos muchas asignaturas pendientes en especial en cuanto al manejo y conservación adecuada de nuestros recursos naturales, el control de la calidad de los servicios, la relación



calidad-precio, la seriedad de los tour-operadores y el rol de las municipalidades en la protección del medio ambiente y en el control y promoción de sus recursos.

Efectivamente esta es una realidad, pues según La Cámara Nicaragüense de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística, Cantur, calcula que en Nicaragua existen 10,000 micros, pequeñas y medianas empresas turísticas, de las que 6,625 (66.25%) están inscritas ante el Instituto Nicaragüense de Turismo, INTUR, y 3,375 (33.75%) pertenecen al sector informal.

De estos datos es interesante rescatar que en la actualidad, son pocas las empresas turísticas comprometidas con la implementación de buenas prácticas sostenibles.

Rainforest Alliance, una organización internacional No Gubernamental, cuya misión - se puede leer en sus variadas publicaciones - es proteger los ecosistemas así como a las personas y a la vida silvestre que dependen de ellos, mediante la transformación de las prácticas del uso del suelo, las prácticas comerciales y el comportamiento de los consumidores.

La certificación de “la ranita verde” es una herramienta de conservación, donde interactúan productores y trabajadores agrícolas que producen con calidad, responsabilidad social y ambiental, para cubrir la demanda de mercados avanzados como EE.UU. y Europa, que solicitan productos con esos tres criterios, premiando al oferente con excelentes precios, lo que resulta ser un incentivo real para continuar en la cadena virtuosa de producción certificada.

El objetivo de la certificación es el de brindar una guía a través de ciertas normativas a los propietarios de la tierra y empresarios sobre cómo lograr productos y promover servicios, de acuerdo a métodos prácticos y eficientes que no agoten los recursos o impacten de manera negativa, el ambiente y las comunidades locales.



En el sector turismo se cuenta un registro de 51 hoteles afiliados a Rainforest Alliance que han adquirido compromisos en la implementación de buenas prácticas sostenibles, de estos 51 hoteles el 80% están ubicados fuera de la Capital. Es decir estos hoteles ha asumidos compromisos de gestión turística eficiente que implica el uso óptimo de los recursos existentes y como resultado menos costos y mayores ganancias, además de servicios de mayor calidad a los turistas que utilizan sus servicios.

En la práctica este dato es pobre en relación a la cantidad de hoteles que se publicitan en las redes sociales. Por ejemplo en la página de DESPEGAR.COM aparece una lista de 180 hoteles Nicaragüenses, si utilizamos ese dato como referencia de los hoteles que existen en el país, podemos observar que solo el 29% tiene compromisos reales con la implementación de buenas prácticas sostenibles y de ahí las valoraciones que se hacen acerca del tema.

Dando continuidad a los comentarios de la periodista de Confidencial Amelia Barahona, esta hace una reseña sintetizada de los resultados de la práctica del turismo en nuestra sociedad en la ausencia de compromisos de buenas prácticas:

Con demasiada frecuencia, los centros de mayor afluencia turística carecen de planes de desarrollo sostenible que garanticen el manejo adecuado de sus recursos naturales y la satisfacción de las necesidades de los visitantes. Servicios públicos insuficientes como agua potable, electricidad y manejo de basuras, alcantarillado sanitario defectuoso o inexistente que incide directamente en la calidad del medio ambiente y los cuerpos de agua, sean marinos o de agua dulce, son entre otros, problemas que demandan medidas urgentes y efectivas, no simplemente excusas o paliativos mediocres.

Internet facilita las ofertas de alojamientos. Desafortunadamente, en muchos casos, no cumplen con lo que ofrecen y escapan además al control de las



instancias turísticas que deberían garantizar la calidad del servicio y la relación adecuada de los precios.

Las playas sufren el tan extendido vicio nacional de convertir todo rincón en basurero y su situación, después de las masivas visitas de turistas especialmente nacionales, es simplemente estremecedora. A pesar de la existencia de papeleras en algunos sitios, la práctica no cede y la contaminación por basuras, plásticos, latas, botellas, empaques, etc., es una muestra más de nuestra escasa educación y responsabilidad cívica. Las excusas basadas en nuestro sub-desarrollo y pobreza son simplemente inaceptables.

La mayor parte de nuestros ríos y cursos de agua sufren contaminación por heces y lugares de cierto renombre, siguen permitiendo que sus restaurantes contaminen las playas con sus efluvios y desechos. ¿Por qué las municipalidades no ponen coto a estas situaciones que tanto daño causan al ambiente y a la incipiente industria turística? ¿Qué es lo que realmente queremos ofrecer?

De igual manera y hay que reconocer que a la luz de las necesidades del país es imperante tomar medidas y que estas sean compartidas entre todos los actores sociales, es decir Gobierno Central, Gobiernos Locales, Empresa Privadas, Organizaciones de la Sociedad Civil, Comunidades, etc.

La Carta de Turismo Sostenible de 1995 (hace ya veinte años), establecía entre otras recomendaciones:

“... La conservación, la protección y la puesta en valor del patrimonio natural y cultural, representa un ámbito privilegiado para la cooperación. Por parte de todos los responsables, esta actitud implica un auténtico reto de innovación cultural, tecnológica



y profesional, que además exige realizar un gran esfuerzo por **crear y desarrollar instrumentos de planificación y de gestión integrados.**

La actividad turística ha de considerar los efectos inducidos sobre el patrimonio cultural y los elementos, actividades y dinámicas tradicionales de las comunidades locales. El reconocimiento de estos factores locales y el apoyo a su identidad, cultura e intereses, deben ser referentes obligados en la formulación de las estrategias turísticas, especialmente en los países en vías de desarrollo.

... urge impulsar medidas que permitan un reparto más equitativo de los beneficios y cargas producidos por el turismo... Los gobiernos y autoridades competentes, con la participación de las comunidades locales, deberán acometer acciones orientadas a **la planificación integrada del turismo como contribución al desarrollo sostenible.**”

Urgen mejoras significativas en planificación y ordenamiento urbano; transporte público y redes viales, además de claridad en áreas de estacionamiento y reglas de tránsito; higiene y manejo responsable de desechos que garanticen la protección de salud de nuestros visitantes, entre otros.

Nicaragua se está convirtiendo en un destino turístico caro, con alojamientos de baja calidad a altos precios. Conozco lugares donde, sin decirlo abiertamente, se espera que el turista lleve hasta su propia ropa de cama y su almohada, además del papel higiénico y el jabón de lavar. Pareciera que esta fuera una estrategia para obtener beneficios con el menor esfuerzo y en el menor tiempo posible. Los retos actuales en este campo son muy altos ya que la competencia internacional es muy fuerte y cada país debe ofrecer cada vez mayor calidad, mayor originalidad, mayor creatividad, mayores y mejores atenciones personales, sin excusas por pobreza o subdesarrollo.



Dentro de éste documento, se encuentran plasmados criterios de sostenibilidad y gestión empresarial, basados en 4 principios: la planificación eficaz para la sostenibilidad; la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; el mejoramiento del patrimonio cultural; y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente, a lo que las empresas deben aspirar. La guía está organizada alrededor de la gestión empresarial, y se presentan recomendaciones y acciones prácticas para los tres ejes de sostenibilidad, a saber: Económico, Sociocultural y Ambiental. Pues, plantea que para que exista una verdadera sostenibilidad, se deben atender estos tres principios básicos de forma balanceada.

Rainforest Alliance, en su “Manual de Buenas Prácticas para el Turismo”, las define de la siguiente manera.

Gestión Económica: La actividad se desarrolla con base en prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento en el tiempo de la empresa, con lo cual se beneficia a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla el negocio.

El ámbito empresarial organiza la gestión de la empresa bajo los principios de la sostenibilidad. Esto a través de 8 principios que atienden los temas claves para una organización eficiente de las empresas sostenibles:

- I. Planificación de gestión sostenible;
- II. Gestión de la calidad;
- III. Gestión de recursos humanos;
- IV. Gestión de seguridad;
- V. Gestión de comunicación y mercadeo;
- VI. Salubridad en alimentos y bebidas;
- VII. Gestión de proveedores; y
- VIII. Educación para la sostenibilidad.



Gestión Socio-cultural: La actividad se realiza sin perjudicar o afectar el tejido social existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo cual, se prevén todas las acciones posibles para respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla.

El ámbito sociocultural, se organiza en 4 principios que atienden los aspectos sociales de empleados y comunidad así como respeto y rescate de los patrimonios y cultura viva. Los principios son:

- I. Contribución al desarrollo local;
- II. Legalidad y ética de prácticas laborales;
- III. Respeto a las culturas y poblaciones locales; y
- IV. Rescate y protección patrimonio histórico- cultural.

Todos estos principios, son los que necesitan cumplir los hoteles, a cabalidad; para alcanzar el Estándar de Certificación para Turismo Sostenible, que ofrece Rainforest Alliance a servicios de alojamiento.

Gestión Ambiental: La actividad se desenvuelve considerando, a su vez, la forma en que se utiliza los recursos naturales e idealmente, aportando a su conservación y cuidado.

El eje ambiental atiende aquellos aspectos de la gestión empresarial que impactan los ecosistemas y la biodiversidad y que se relacionan con el cambio climático. Los principios son:

- I. Cambio climático;
- II. Uso racional del agua;
- III. Uso racional de la energía;
- IV. Protección de biodiversidad;
- V. Protección de áreas naturales;
- VI. Contaminación; y
- VII. Gestión integral desechos sólidos.

2.2 Beneficios de la implementación de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible



A lo largo de éste documento, se ha mencionado; que el desarrollo de buenas prácticas en turismo, genera una diversidad de efectos positivos, los cuales no pueden ser cuantificados de una manera precisa.

Los beneficios que se plasman, a continuación, han sido extraídos del "Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible", realizada en el año 2005 por la Organización "Rainforest Alliance". Se presentan como un resumen, ya que; la lista de estos dentro del manual es extensa.

2.2.1 Beneficios en la Gestión Empresarial:

- ✓ Minimizan los impactos negativos y maximizan los positivos en su gestión empresarial
- ✓ Magnífica las posibilidades de sobrevivir dentro del mercado, reduciendo los riesgos en un medio tan competitivo.
- ✓ Permiten un balance entre el dinero, el ambiente, y los aspectos sociales que atañen a los integrantes de la entidad comercial.
- ✓ Equilibra el uso de los recursos financieros, sin descuidar los recursos socioculturales y ambientales.
- ✓ Agrega valor a la empresa que desarrolla el modelo de buenas prácticas.
- ✓ Mejora el ambiente laboral, maximizando la producción del recurso humano.
- ✓ Estabilidad emocional del personal de la empresa. Se genera mayor compromiso, lealtad y entrega de parte de los colaboradores.
- ✓ Determina normativas para cada departamento y área de la empresa, así como para cada trabajador, al designarle funciones concernientes al puesto que desempeña.
- ✓ Produce un efecto de retroalimentación entre empleador y servidor, que permite conocer los aspectos a mejorar.
- ✓ Brinda guías y lineamientos fundamentales para la planificación de la empresa, hacia un desarrollo sostenible.



2.2.2 Beneficios en la Gestión Sociocultural:

- ✓ Contribuye al desarrollo de la comunidad local, haciendo protagonistas a los habitantes de la misma.
- ✓ Se adquiere un mayor respeto hacia la cultura de las comunidades anfitrionas.
- ✓ Desarrollan lazos entre la población y los prestadores de servicios que se encaminan al desarrollo común.
- ✓ Rescatan y preservan las expresiones artísticas de cada una de las áreas involucradas en la dinámica turística.
- ✓ La empresa y la comunidad pueden emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.
- ✓ El establecimiento motiva al visitante a integrarse culturalmente con el lugar, lo que provoca de manera intrínseca la promoción del destino.
- ✓ Contribuyen al desarrollo local, preservando la identidad e idiosincrasia de la comunidad, minimizando para sí, los riesgos de la transculturización.
- ✓ Ayudan a mantener la integridad del destino, asegurándose que los hábitats naturales, los sitios del patrimonio, atractivo estético y la cultura local, no se vean afectados por la visita de turistas; proponiendo un límite en el volumen de llegadas de estos.
- ✓ Promueven una educación ambiental, a través de la revalorización continua de los recursos naturales, que forman parte de los elementos culturales del sitio.
- ✓ El desarrollo del turismo y sus prácticas deben ser conducidos en armonía con los atributos y tradiciones de las religiones y países anfitriones, respetando sus leyes, prácticas y costumbres.

2.2.3 Beneficios en la Gestión Ambiental:

- ✓ Promueven una relación sostenible, entre los recursos naturales, ambiente y turismo.
- ✓ Minimizan el impacto negativo al medio ambiente, forjando destinos turísticos responsables.



- ✓ Contribuyen a la conservación de la biodiversidad y al bienestar de las comunidades locales.
- ✓ Acrecientan la conciencia ambiental y social en los viajeros, necesarias para el equilibrio entre los componentes involucrados.
- ✓ Mejoran la imagen de la empresa ante los clientes, usuarios y los trabajadores.
- ✓ Plantean políticas empresariales, con el objetivo de minimizar la producción de gases que inciden en el cambio climático y generan el llamado “efecto invernadero”.
- ✓ Se reduce el consumo de los recursos no renovables y se intensifica el proceso de preservación de los mismos, especialmente en: agua, suelo y energía.
- ✓ Concientizan a la población local y a los turistas, sobre el cuidado y respeto por la vida de especies en peligro de extinción, y, a la biodiversidad en general.
- ✓ Promueve el disfrute en las áreas verdes, propiciando para ello una infraestructura adecuada, acorde a normativas de preservación.
- ✓ Reducen la cantidad de desechos sólidos producidos por las actividades turísticas, amenorando el impacto negativo sobre el ambiente.

En el sector turístico, específicamente el ramo de hospedaría, la implementación de buenas prácticas resulta ser muy provechosa, puesto que además de minimizar los costos operativos de los establecimientos, le agregan un valor a la actividad que desarrollan. También, pueden ser muy atractivos para las personas con una conciencia ambiental activa. Lo que puede generar un mayor flujo de visitantes.

2.3 Manual de Buenas Prácticas

Un Manual de Buenas Prácticas, es un conjunto de acciones tendientes a modificar hábitos con el objetivo de utilizar eficientemente la energía, el uso racional de los recursos y la reutilización de los materiales. Asimismo, éste debe encontrarse física o digitalmente, para que sea un aval, si se piensa en obtener la certificación de organizaciones con la envergadura de Rainforest Alliance o alguna otra asociación de



ésta tipología. Asimismo, sería una guía que puede ser consultada de manera rápida, si se tiene dudas de cómo proceder.

Un manual de buenas prácticas; viene a ser un instrumento que les permite a los diferentes establecimientos pertenecientes a este sector, implementar estrategias para el ahorro y uso eficiente de agua, ahorro y uso eficiente de la energía, reciclaje y valoración residuos sólidos al interior de su establecimiento, manejo adecuado de materias primas e insumos, por ende una disminución de la contaminación ambiental de los recursos naturales.

Los manuales dirigidos a buenas prácticas, presentan dentro de sí un sistema de gestión integral; centrados en la minimización de riesgos y el mejoramiento continuo de las empresas. Resultan ser herramientas sumamente útiles y sencillas de aplicar, tanto por su simplicidad como por los óptimos resultados que se pueden obtener.

Uno de los objetivos específicos de éste trabajo, es la elaboración de un manual de buenas prácticas para el hotel “Hacienda Colonial”, que cumpla con las características mencionadas con anterioridad; donde se contengan una serie de acciones que inciten a un cambio de actitud de las personas y en la organización de las operaciones que pongan en marcha.



Tema 3: Caracterización de Granada

De acuerdo a información recopilada en el documento que tiene por nombre "ficha municipal el 25 de abril". Granada está considerada como la ciudad más antigua del continente americano, fundada en 1524 por el capitán Francisco Hernández de Córdoba, Su nombre proviene de la ciudad española Granada que en traducción libre que significa "Colonia de Peregrinos" La ciudad es la cabecera del Departamento de Granada y está situada en la ribera del Lago Cocibolca o Lago de Nicaragua muy conocida como "La Gran Sultana"

Siguiendo con la información del municipio y haciendo uso del mismo documento "GRANADA está ubicada entre las coordenadas 11° 55' de latitud norte y 86° 57' de longitud oeste. Se encuentra a sólo 45 km al sur de Managua, a 28 km apenas del aeropuerto internacional de Nicaragua, a 90 km de la frontera con Costa Rica y a 50 km de las playas más bellas del Océano Pacífico con una extensión departamental de 1,039.68 km², Su clima predominante es de sabana tropical, con temperaturas bastante calientes en la mayor parte del territorio. El departamento tiene 4 municipios, los cuales estos son Diriomo, Diría, Nandaime y el municipio de Granada.

Dicho departamento resulta ser la ciudad colonial más antigua construida en tierras continentales. Su geografía está compuesta de lagunas, archipiélago, reservas naturales, el imponente Volcán Mombacho y costas en el extenso Lago de Nicaragua. Granada es uno de los mayores atractivos turísticos de Nicaragua, y uno de los puntos más visitados por turistas extranjeros en la actualidad. La arquitectura colonial de su antiguo centro, sus museos, galerías, hoteles, restaurantes, bares y ambiente cosmopolita la convierten en un destino por sí misma, pero es también un punto de partida para visitar los otros atractivos de la región.

La ciudad de Granada es reconocida como uno de los principales destinos turístico a nivel nacional, debido a su gran potencial turístico que ha sido aprovechado de la mejor manera los últimos años.



Granada ofrece variedad, pues se puede realizar turismo en sus diferentes tipologías:

- Turismo cultural (festival de poesía)
- Turismo de naturaleza (volcán Mombacho, las isletas)
- Turismo de aventura (cannopy volcán Mombacho)
- Turismo religioso (viacrucis acuático, catedral e iglesias coloniales.)
- Turismo de salud (Hotel Spa Granada)

Actividad económica:

Parafraseando lo que expresa el documento "ficha municipal" granada_pffel Departamento de Granada es considerado como la segunda ciudad más importante de Nicaragua después de la capital Managua. Cuenta con 3 rubros muy significativos que aportan divisas a la economía local y que contribuyen al crecimiento de la comunidad, estos son:

En el sector primario se destaca la producción de maíz, frijol, sorgo y arroz como los productos agrícolas con mayor fuerza.

En el sector secundario (industrias y manufacturas) sobresale la producción de jabón, aceite y productos textiles (zona franca).

El sector terciario (comercio y servicios) es el rubro que más divisas aporta a la economía local por el dinamismo que se ha generado con la actividad turística. El turismo se destaca a nivel nacional por la gran cantidad de turistas centroamericanos y de otros continentes que atrae, brindando una nueva base sostenible para la ciudad de Granada y para el país en general, que en los últimos años ha alcanzado un crecimiento importante contribuyendo al crecimiento económico.

Servicios básicos:

El Departamento, además de la telefonía fija, cuenta con el servicio de telecomunicaciones de las dos compañías que existen en el país, como son Claro y Movistar. Se dispone de una amplia cobertura en energía eléctrica y existe un tendido



La implementación de prácticas sostenibles en el Hostal Familiar
“Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, Departamento de
Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016



amplio de antenas de banda ancha para el acceso permanente a internet, que facilita la comunicación en todos los niveles. El Agua Potable y Alcantarilla que cubre el 84.9% y el servicio de energía cubre un 88.7%

Infraestructura vial:

La Posición geográfica del Departamento ofrece ventajas para el fácil acceso a la ciudad desde distintos puntos geográficos. La cabecera departamental tiene todas sus calles adoquinadas, prestando buenas condiciones para el tránsito vehicular de todo tipo. Existe la particularidad que por el alto grado de seguridad se puede caminar a cualquier hora del día y la noche por las principales calles de la ciudad y cuenta con servicios de coches públicos a precios módicos, taxis, transporte urbano e interurbano y es común el uso de las bicicletas por parte de los pobladores locales.

También existe un gran potencial de comunicación con otras ciudades por vía acuática, utilizando las aguas del Cocibolca o Gran Lago.



IV. Preguntas Directrices.

- ¿Cómo se caracteriza el Hostal Familiar “Hacienda Colonial”?
- ¿Cuál es la situación actual de la implementación de buenas prácticas en turismo sostenible en el Hostal Familiar “Hacienda Colonial”?
- ¿Cuáles son la fortaleza, oportunidades, debilidades y amenaza que permitirá conocer la situación del establecimiento?
- ¿Qué propuestas de BuenasPrácticas Sostenibles permitirán el desarrollo turístico del Hostal Familiar “Hacienda Colonial”?



V. Diseño Metodológico.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo, de acuerdo a su profundidad es descriptivo y analítico.

Es cualitativa porque estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema

Es un estudio descriptivo, ya que se pretende caracterizar el fenómeno de la implementación de las buenas prácticas relacionadas con los ejes de la sostenibilidad en una pequeña empresa hotelera que se inserta dentro de la actividad turística con un desconocimiento teórico de lo que representa el turismo.

Para el grupo MorzingCoporation (2011), el método de investigación analítico consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías

ÁREA DE ESTUDIO:

Universo:

32 Hostales del Municipio de Granada

Muestra:

Hostal Familiar “Hacienda Colonial” del municipio de Granada.



Técnica e Instrumento de investigación

Para llevar a cabo esta investigación se utilizaron los siguientes **instrumentos de investigación**.

- Se hizo uso de la guía estándar para hoteles y servicios de alojamiento de Rain Forest Alliance certified la cual contiene principios, criterios e indicadores que miden las buenas prácticas. Esto se utilizó para evaluar la implementación de las buenas prácticas en el ámbito ambiental, socio-cultural y empresarial, aplicando 12 principios que fueron tomados según la realidad del Hostal de un total de 19 principios.

Las técnicas de recopilación de información

- Revisión Documental: previo al estudio, se consultaron diferentes documentos, sitios web y escritos relacionados a la temática. Durante el proceso, se revisaron diferentes libros, sitios web, redes sociales esto para saber más del sitio a estudiar
- Entrevistas: se llevaron a cabo dos entrevistas abiertas, en las que se pudieron abordar temas de importancia e información del Hostal para la investigación.
- Observación directa: se realizó durante la visita al establecimiento para constatarla información adquirida por los encargados del lugar.

Equipos y materiales a utilizar:

Para la recopilación de la información se utilizaran las siguientes herramientas de apoyo

1. Cámara digital
2. Grabadora de voz
3. Computadoras
4. Celular
5. internet
6. Bibliografía



7. Diario de Campo

Programas informáticos para el procesamiento de la información:

1. Microsoft office Word.
2. Powerpoint
3. Adobe Indesign cs3
4. Fireworks 87
5. Adobe Photoshop cs3.



Matriz de descriptor

Objetivo General	Promover la implementación de buenas prácticas sostenibles en el hostal Familiar “La Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, para el desarrollo de un turismo compatible con los ejes de la sostenibilidad. Diciembre. 2015 – Junio 2016.			
Objetivos específicos	Preguntas directrices	Descriptor	Herramientas	Fuentes
Caracterizar de manera general el hostal Familiar “La Hacienda Colonial”.	¿Cómo se caracteriza el Hostal Familiar “Hacienda Colonial”?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aspectos organizacionales. ➤ Característica física de cada área. ➤ Servicios que ofertan. 	Entrevista. Guía de observación	Administrador. Socio. Grupo de trabajo
Verificar la implementación de prácticas sostenibles en turismo teniendo como referencia la guía Estándar para hoteles y servicios de alojamiento Rainforest Alliance Certified.	¿Cuál es la situación actual de la implementación de buenas prácticas en turismo sostenible en el Hostal Familiar “Hacienda	Gestión Empresarial, Socio Cultural y Ambiental.	Guía Estándar para hoteles y servicio de alojamiento RainforestAlliance Certified.	Grupo de trabajo



La implementación de prácticas sostenible en el Hostal Familiar “Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, Departamento de Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016



	Colonial”?			
Realizar un análisis FODA, que identifique la situación actual del establecimiento y las perspectivas de su desarrollo.	¿Cuáles son la fortaleza, oportunidades, debilidades y amenaza que permitirá conocer la situación del establecimiento?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fortalezas, ➤ Oportunidades, ➤ Debilidades, ➤ Amenazas. 	Entrevista. Guía de observación	Administrador Socio. Grupo de trabajo
Diseñar propuesta de buenas prácticas sostenible para el desarrollo turístico del hostel.	¿Qué propuestas de Buenas Prácticas Sostenibles permitirán el desarrollo turístico del Hostel Familiar “Hacienda Colonial”?	Propuesta de Manual de Buenas Prácticas	Plantear ideas. Resultado del estudio de investigación.	Grupo de trabajo Administrador del hostel.

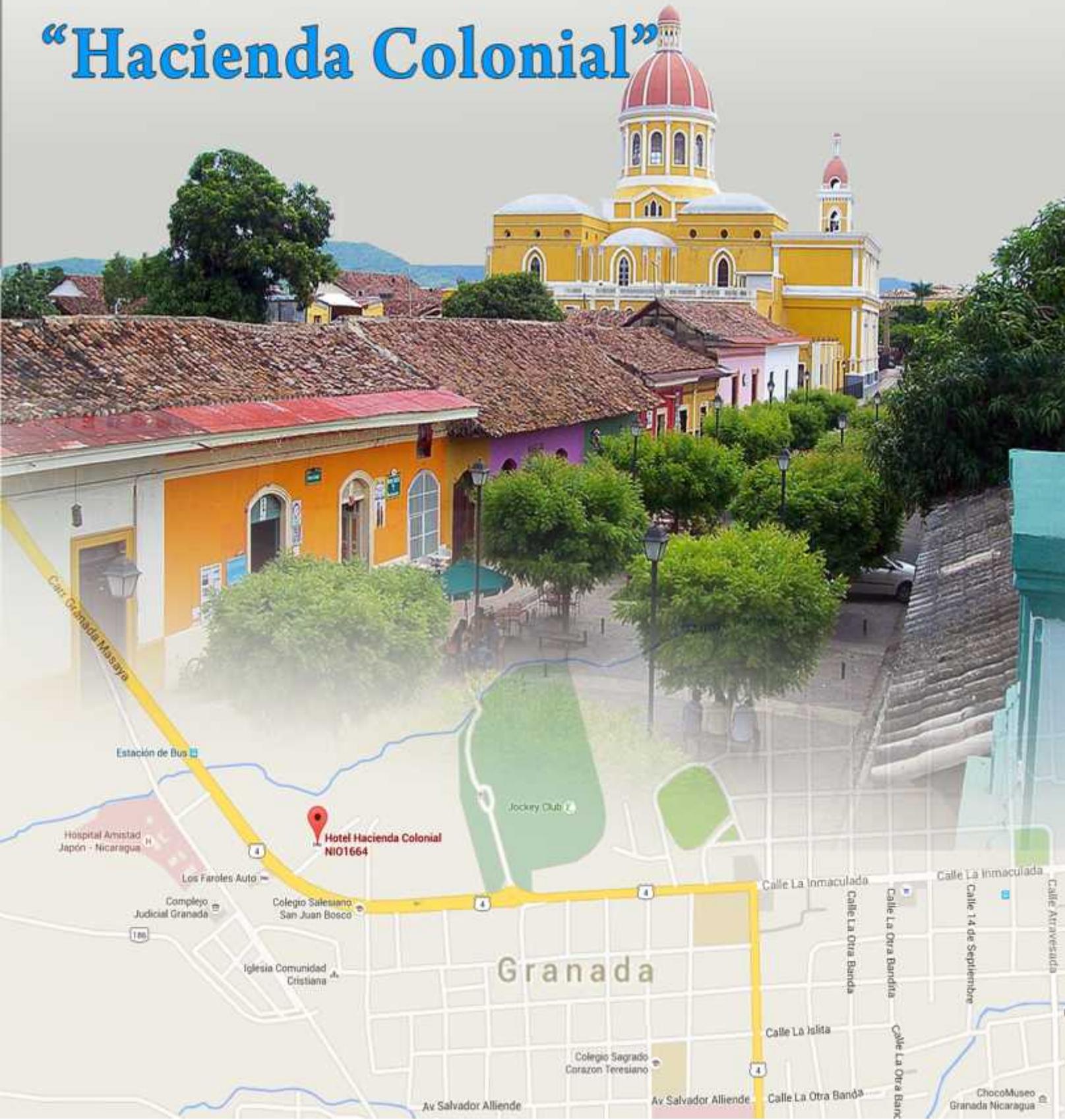
Análisis de los Resultados



Capítulo I

Caracterización del Hostal Familiar

“Hacienda Colonial”





DESCRIPCION DEL HOSTAL "HACIENDA COLONIAL"

Nombre: Hotel Hacienda Colonial

Ubicación: Del Jockey Club 400 mts. Al oeste, 20 varas al norte, granada.

Propietario: DavidCallejasCalera y esposa.

Clasificación: Hostal Familiar

Categoría: 2 estrellas.

Breve Reseña Histórica

El hostal Familiar la Hacienda ofrece un ambiente de tranquilidad alejado del tradicional bullicio de la ciudad.

Según el SeñorWiston Corea Fonte,el hostal inició operaciones en el año 2014. Inicialmente el edificio era utilizado como casa familiar, sin embargo por un acuerdo comercial entre los miembros de la familia poseedora del bien inmueble, se determinó el uso y aprovechamiento delbien inmueble en el negocio hotelero como una alternativa de solución a la situación económica de la familia, surgiendo el negocio de hospedaje que actualmente brinda servicio selectivo a una clientela determinada.

Es de fácil acceso, puesto que se encuentra a unos cuantos pasos de la carretera principal de la ciudad de Granada.



Fachada Del hostal

Horarios de atención: Lunes a Domingo

Teléfono: (505) 2552 4210 y (505) 7530 591



La implementación de prácticas sostenibles en el Hostal Familiar “Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, Departamento de Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016



Email: hotel@haciendacolonial.com

Formas de pago: Efectivo, tarjeta de crédito

Actualmente está registrado ante el INTUR, autorizado y certificado con la categoría de 2 estrellas en el nivel de hostel familiar. También cuenta con permiso legal de la Alcaldía local y la Dirección General de Ingresos (DGI), tiene licencia sanitaria, cédula (RUD) y demás documentos que le permiten operar legalmente.



Licencia de INTUR.



Cédula RUC

Servicios que ofrecen:

- **Alojamiento:** El hostel cuenta con 5 habitaciones, adaptables a la demanda ya sea como habitación sencilla, doble, triple o para más personas ya que las habitaciones cuenta con amplio espacio. Los precios varían desde \$50 y hasta \$60 total por habitación. Las habitaciones cuentan con baño privado, electricidad, TV por cable, acceso a internet en el costo de la habitación incluye el desayuno y el uso de la piscina.



Habitación Sencilla



Habitación Doble



Habitación triple

Servicio de desayuno: disponible de 7am a 10 am incluido en el precio de las habitaciones.

- **Piscina:** Sus medidas son de 25 metros de longitud por 12.50 m de ancho. Su profundidad varía de 0.80 m hasta los 2.70 m. Su uso está disponible en horarios que van desde las 9:00am a 9:00pm. Con servicio individual si lo requiere.
- **Alquiler de automóvil:** si el cliente lo solicita.
- **Organización de eventos:** en el hotel se realiza cualquier tipo de eventos a puertas abiertas los precios van en dependencia del tipo de eventos y para la cantidad de persona que sea el evento.
- **Acceso a Internet:** exclusivo para los clientes.
- **Transporte a centro de Granada:** A las 8:00 AM y 5:00 PM.

Descripción de las Áreas del Hostal

El hostal está dividido en las siguientes áreas:

1. **Recepción:** El área donde el visitante es atendido para realizar su reservación y pagar por el servicio que consumirá durante su estadía en el hostal y es también donde se puede abocar para exponer sus necesidades



e inquietudes, disponible las 24 horas para pedir información o recibir el servicio.

2. **Cocina:** Se encuentra en la parte izquierda de la recepción, es la encargada de realizar el desayuno para los huéspedes y si el huésped desea utilizar y prepararse ellos mismo la comida lo pueden hacer.



3. **Área de Piscina:** Se encuentra a un costado de las habitaciones en el centro del hostal donde puede disfrutar de la piscina con todo el aire fresco que ofrece el lugar.

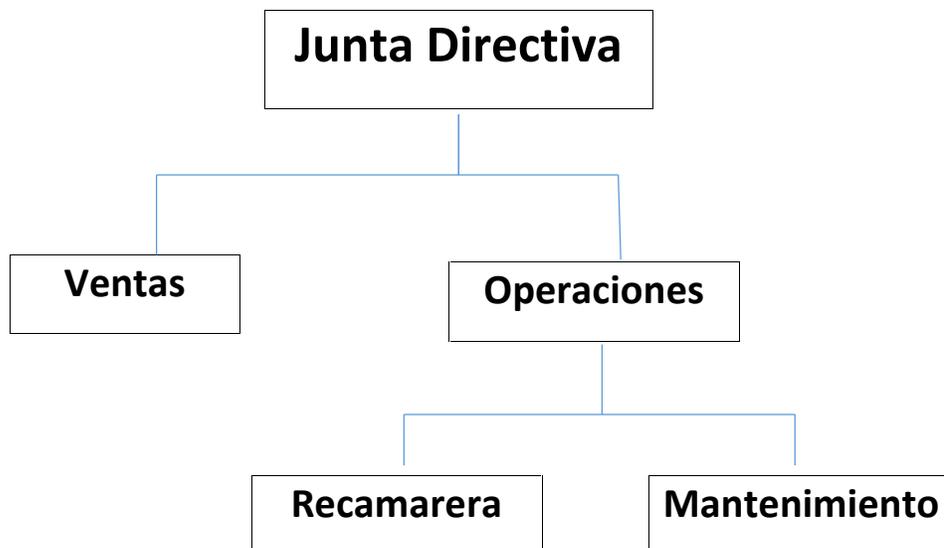


4. **Area de recreación:** Tiene una mesa de billar y a su lado una cancha para frontón y basketball y cerca tiene un área verde.
5. **Limpieza:** Generalmente se encarga del aseo de las habitaciones y cada una de las áreas del hotel.
6. **Mantenimiento y Seguridad:** encargada de limpieza de la 'piscina cuida de la instalaciones del hostal y de la seguridad de los huéspedes.



Organización del Hotel.

En la actualidad el hotel cuenta con 4 empleados en total (fijos) y 2 extras que cumplen funciones por turnos o temporadas. La estructura organizacional la tienen definida de la siguiente manera.



Demanda Turística:

Análisis de la Demanda:

Para que en un lugar exista demanda primero tiene que existir una oferta de productos y servicios turísticos.

En el Hostal Familiar Hacienda Colonial se realizó un levantamiento de información sobre la demanda existente para conocer la posición competitiva de la misma, para ello se tomó en cuenta la demanda real que actualmente posee el hostel.



El Hostal goza un gran potencial turístico, contando con recursos o servicios que siendo parte del hostal dan mayor ganancia, siendo estos de gran importancia para el desarrollo turístico del lugar.

Demanda actual

Se identificó que actualmente la demanda turística está en crecimiento, según el administrador y de soporte el libro de registro de turista que tiene el hostal que últimamente están llegando 180 turistas al mes, esto da un total de 1,260 turistas en la temporada del año pasado, siendo su temporada alta los meses de Noviembre Diciembre, Enero Febrero Marzo, Julio, Agosto en tanto los meses de Abril, Junio, Septiembre, Octubre representan la temporada Baja con un total bajo de 120 turistas al mes, esto da un total de 480 por la temporada.

Es importante mencionar que los turistas solo hacen uso de los servicios de alojamiento que incluye uso de piscina y desayuno, en ocasiones se solicita el servicio de uso de piscina, alquiler de micro bus y realización de eventos privados en el hostal.

Hostal Familiar Hacienda Colonial en aspectos de promoción y comercialización ellos se venden por si solos y cuentan con herramientas necesarias para su promoción como lo son las páginas web y redes sociales como Facebook y tiene convenio con Yupis tour que es una tour operadora turísticas en la que por medio de ella obtiene mayor flujo turístico.



Demanda potencial:

Descripción del producto	Perfil del turista	Perfil socio económico	Temporada	Ocupación	Motivación
Servicio de alojamiento	Turistas nacionales y extranjeros de todas las edades.	Está dirigido a la clase media – alta y media.	temporada alta los meses de Noviembre Diciembre, Enero Febrero Marzo, Julio, Agosto en tanto los meses de Abril, Junio, Septiembre, Octubre representan la temporada Baja	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesionales ➤ Estudiantes Universitarios ➤ Vacacionistas ➤ Familias 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Retirados ➤ Motivos de trabajo. ➤ Descanso

El Perfil De Los Turistas:

- ✓ **Procedencia:** Según la información del encargado que se encuentra en el hostel, los turistas en su mayoría son extranjeros, siendo de mayor procedencia Venezolanos, Seguido por turistas del Reino unido, canadienses, Francia, Estado Unidos, México, El Salvador y turistas Nacionales.
- ✓ **Edad:** Las edades de estas personas oscilan entre 35 a 80 años. Con diferentes motivaciones entre ellas; recreación, ocio ya que muchas de estas personas son retiradas, y motivos de trabajo.
- ✓ **Formas de viajar:** Comúnmente el visitante que llega a la zona lo hace por vía terrestre en automóvil, microbuses.



El Hostal Familiar ofrece diferentes paquetes para un mejor servicio y obtener mayor demanda dándoles paquetes que varíen según el gusto del cliente entre ellos están los siguientes:

Cabe mencionar que el hostal tiene una alianza con la tour operadora YUPI TOUR quien les provee clientes de los cuales gozan de paquetes de la tour y estos se hospedan en el hostal.

Paquetes	Incluye
Habitación + Cena	Tarifa que incluye cena en restaurante NICA FE ubicado frente a iglesia la merced
Fin de semana romántico	Tarifa incluye tour en coche por la ciudad + Cena romántica en NICA FE
Long Stay! Long Weekend!	Reservan habitaciones por 2 o más noches. 50 % en la tercera noche
Tarifas Early Bird	Tarifas especiales cuando clientes hagan su reservación con un mes de antelación al día del check in tiene un 20 % sujeto (\$12).
Paquete Familiar	Descuento especial del 20 % cuando familias reserven 2 habitaciones al menos por 2 noches.
Hacienda Colonial + Yupi Tours.	
Diferentes paquetes donde incluyan los servicios de tours, renta de automóvil, compra de boleto aéreo, compra de boletos hacia Costa Rica.	



La implementación de prácticas sostenibles en el Hostal Familiar
"Hacienda Colonial", del municipio de Granada, Departamento de
Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016



El Hostal tiene un convenio con los venezolanos, esta alianza se consiguió por medio de uno de los socios del hostal. El convenio consiste en un paquete de habitaciones triples con un precio mínimo por persona, sin desayuno y con acceso al uso de la cocina para que se preparen su propia alimentación, incluye además el uso de los instrumentos para el lavado de ropa.



Verificar la implementación de Buenas Prácticas Sostenibles



Capítulo II





El proceso de verificación se logró llevar a cabo en el Hostal Familiar “Hacienda Colonial “ mediante la aplicación de criterios e indicadores que contiene la guía Estándar para Hoteles y servicios de Alojamiento RainForest Alliance Certified (Versión Revisada Enero – 2015), siendo una herramienta esencial para identificar prácticas sostenibles y medir el grado de su implementación, haciendo explícitos los propósitos que se desean alcanzar como resultado de la implementación de la gestión sostenible a nivel de la empresa y los impactos a nivel de los destino.

El alcance de la auditoría de Certificación es la planta física de la empresa donde se desarrollan las actividades del servicio turístico; se incluyen también las áreas e instalaciones ubicadas en centros operativos, que pertenezcan a la empresa.

El Estándar de Certificación para Turismo Sostenible se organiza en tres campos o ámbitos:

El ámbito empresarial: organiza la gestión de la empresa bajo los principios de la sostenibilidad. Esto a través de 8 principios que atienden los temas claves para una organización eficiente de las empresas sostenibles: Planificación de gestión sostenible; Gestión de la calidad; Gestión de recursos humanos; Gestión de seguridad; Gestión de comunicación y mercadeo; Salubridad en alimentos y bebidas; Gestión de proveedores; y Educación para la sostenibilidad.

El ámbito sociocultural: se organiza en 4 principios que atienden los aspectos sociales de empleados y comunidad así como respeto y rescate de los patrimonios y cultura viva. Los principios son: Contribución al desarrollo local; 2) Legalidad y ética de prácticas laborales; Respeto a las culturas y poblaciones locales; y Rescate y protección patrimonio histórico- cultural.

El ámbito ambiental: atiende aquellos aspectos de la gestión empresarial que impactan los ecosistemas y la biodiversidad y que se relacionan con el cambio



La implementación de prácticas sostenible en el Hostal Familiar
“Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, Departamento de
Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016



climático. Los principios son: Cambio climático; Uso racional del agua; Uso racional de la energía; Protección de biodiversidad; Protección de áreas naturales; Contaminación; y Gestión integral desechos sólidos.

Todos los principios se hacen operativos a través de criterios e indicadores que permiten medir el grado de cumplimiento. Los indicadores y los requisitos de evaluación pueden variar de acuerdo al sector empresarial que se atiende con la herramienta de Certificación (alojamientos o tour operadoras).



EJE EMPRESARIAL



Este eje es de gran importancia para la sostenibilidad de la empresa, puesto que no basta con tener los recursos; es indispensable desarrollar esquemas de gestión que permitan alcanzar los objetivos de sostenibilidad que se definan, ya que únicamente las organizaciones que implementan prácticas adecuadas de administración, aseguran el éxito de sus objetivos.

El eje económico presenta las áreas mínimas que son precisas de desarrollar en la organización para lograr un desempeño eficiente: Política de Sostenibilidad, Sistema de Gestión de Calidad, Programa de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, Gestión Económico-Financiera, Programa de Seguridad Industrial y finalmente la Comunicación Mercadeo y Publicidad.

En principio, contar con una Visión, Misión y Valores Empresariales (Política de Sostenibilidad) claros y bien definidos será el primer paso para alcanzar la sostenibilidad, pues desde esta la fase de planificación debe insertarse el concepto y el anhelo de operar sosteniblemente en todos los ámbitos de la empresa. La sostenibilidad de la organización requiere el establecimiento de procesos y procedimientos que aseguren la calidad y consistencia de los servicios, como un eje transversal a la gestión sostenible.



Verificación De Indicadores Económicos

ÁMBITO EMPRESARIAL

PRINCIPIO	CRITERIO	INDICADORES	CUMPLE
1. planificación de la gestión sostenible.	La Empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible	La Visión, Misión & Valores de la Empresa se encuentran por escrito.	Se cumple en un 70% porque tiene plasmada dicha visión en documento por escrito, pero no posee políticas de sostenibilidad.
	La Empresa da a conocer a clientes y colaboradores el contenido y alcance de su política empresarial sostenible.	La Visión, Misión & Valores son expuestos de manera pública entre clientes, empleados y terceros para fomentar su implementación	Son expuestas a los trabajadores únicamente al ser contratados, así como es importante mencionar que estas no incluyen la temática de sostenibilidad cumpliendo en 60% este indicador.
2. Gestión de calidad.	La Empresa ha documentado su programa para el aseguramiento de la Calidad.	Cuenta con un procedimiento formal para el registro y seguimiento de reservaciones.	El hostal tiene un encargado de atender las reservaciones de los clientes en los diferentes medios de



			comercialización que utiliza, por lo tanto se cumple el indicador
		Existe un plan de mantenimiento preventivo, reconstructivo y de reparación de instalaciones, equipos y/o vehículos.	No existe un plan de mantenimiento. Pero si está contemplado dentro de las prioridades de los dueños y administradores la reconstrucción del hostal y el mantenimiento de cada equipo a utilizar, cumpliendo en 50% este indicador.
	La Empresa monitorea en forma periódica los resultados de las actividades operativas y de mantenimiento contenidas en Su programa de calidad.	Las instalaciones, mobiliario, equipos y vehículos demuestran estar en perfecto estado de limpieza.	Si las instalaciones y todos los equipo están limpios antes, durante, después que el cliente hace uso de las instalaciones.



		Las actividades de limpieza y mantenimiento se llevan a cabo en horarios adecuados para evitar ruidos o molestias a los clientes.	Se cumple, ya que esta actividad es realizada por una persona en horarios adecuados y mayormente cuando el cliente no está haciendo uso de las instalaciones.
		Se monitorea el consumo de todos los insumos.	El administrador está pendiente de las compras y las cantidades a utilizar en cada área.
	La empresa utiliza mecanismos para medir el grado de satisfacción de los clientes.	Existe un mecanismo para conocer el grado de satisfacción de los clientes, sus sugerencias, y opiniones.	Claro que si poseen una hoja evaluativa en cada habitación para dar opinión del servicio brindado en el hostal. Así mismo pueden dejar sugerencias en los sitios web.
		Realiza análisis de las opiniones de los clientes y toma acciones correctivas.	Claro está que los dueños están interesados en mejorar calidad en los servicios por



			lo cual toman las opiniones, y cada una de las sugerencias seleccionando las fortalezas y debilidades que tiene el hostal.
	La empresa diseña y opera servicios asegurando de cumplir con las normas de calidad comúnmente aceptadas	Tiene un área destinada al recibimiento de los huéspedes.	Cuenta con una sala bastante amplia para el recibimiento de los huéspedes.
		Existe una ficha de registro de visitantes.	Si existe una bitácora en donde se registra los datos personales de visitante como nombre, edad, nacionalidad, entre otros.
Gestión de Recursos Humanos.	La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.	Posee un Manual de Puestos en el que se describen el perfil y las funciones de cada puesto de trabajo.	Se logra identificar el orden jerárquico de los puestos en el documento de marketing realizado por los dueños del hostal.



	<p>La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en Sostenibilidad.</p>	<p>Evalúa las necesidades de capacitación del personal y elabora un plan acorde con ellas.</p>	<p>Es importante decir que no cuenta con programa de capacitación, pero cada trabajador es evaluado según la experiencia con la que cuenta para desempeñar el cargo, así mismo se han recibido capacitación del INTUR (Instituto Nicaragüense de Turismo). Estando conscientes que necesitan reforzar el conocimiento para mejorar la calidad del servicio, cumpliendo en un 60% este indicador.</p>
	<p>La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.</p>	<p>Posee un mecanismo para realizar las evaluaciones periódicas del desempeño de su personal.</p>	<p>Formalmente no posee un sistema de evaluación para el personal que labora en el hostal pero con la hoja de evaluación y los sitios web</p>



			resalta el desempeño de los trabajadores al brindar cada uno de los servicios haciendo los clientes referencia en los comentarios y opiniones.
➤ Gestión de Seguridad	La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.	Tiene identificados los factores de riesgo naturales y accidentales más probables a los que está expuesta su operación.	Son conscientes de la zona en la que se encuentran y de los riesgos naturales que pueden ocurrir, identificando al lago de Granada, las fallas de placas tectónicas, el volcán Masaya.
	La empresa posee los equipos, insumos, dispositivos y respaldos legales necesarios para la implementación del sistema de seguridad.	Todo vehículo utilizado por la empresa está equipado con cinturones de seguridad en cada asiento disponible.	Si, posee un microbús propio el cual está equipado con cinturones de seguridad.



	La empresa divulga entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción entre riesgos y emergencias.	Las rutas de evacuación están señaladas de manera escrita y grafica en todas las instalaciones.	Claro el hostal tiene señaladas las rutas de evacuación para salir en caso de emergencias.
➤ Gestión de Comunicación y Mercadeo	La Empresa utiliza mecanismos de comunicación necesarios para divulgar su marca, las características y los beneficios de sus productos.	Empresa posee un plan de mercadeo y ventas, el cual define la estrategia básica de ventas, publicidad y promoción.	Existe un pequeño plan de marketing en donde describen los canales de comercialización, los sitios web con los que trabajan para promocionar el hostal.
		Todos los materiales para mercadeo y promoción están disponibles en al menos dos idiomas.	En los sitios web están en dos idiomas.



EJE SOCIO CULTURAL



Eje socio cultural establece que deben satisfacerse las necesidades de la sociedad como educación, salud, alimentación, vestido, vivienda, servicios públicos, seguridad y trabajo. Valores sostenibles para una ética global El concepto de desarrollo sostenibles requiere como condición, darle una gran importancia a las dimensiones asociadas a la calidad de vida, tales como el acceso a la educación, empleo, salud, seguridad social, vivienda en espacios libres de riesgos con servicios, infraestructura y equipamiento. Así como a valores como: justicia social Equidad económica y de género Igualdad racial, étnica y religiosa Libertad política e ideológica Democracia, Seguridad, Respeto a los derechos humanos, Calidad del ambiente

Este ambiente social es de gran importancia para el éxito e imagen de la operación que convive con un entorno social, es decir, con un grupo de personas que comparten objetivos de desarrollo, por lo cual, la relación entre el actor turístico y su entorno socio-cultural debe convertirse en una base sólida para cumplir con la responsabilidad social y a su vez, aportar para el desarrollo de este entorno, en beneficio mutuo de las partes.



ÁMBITO SOCIO-CULTURAL

PRINCIPIO	CRITERIO	INDICADOR	CUMPLE
Contribución al Desarrollo Local.	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo de la economía local.	Se favorece la contratación de personal local en puestos de mando.	Si la mayor parte del personal son de la ciudad de Granada así como el administrador.
		La empresa toma acciones concretas para la contratación preferente de proveedores locales de insumos y de servicios.	Tiene convenios con restaurantes y gimnasio para dar tarifas bajas a los clientes del hostal.
Legalidad y Ética de las Prácticas Laborales	La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente nacional e	Se firman contratos individuales de trabajo que rigen la relación laboral de la empresa con sus trabajadores.	Cada trabajador que ingresa firma un contrato



	internacional.		laboralpersonales.
	La empresa restringe el trabajo infantil.	No permite el trabajo infantil en ninguna actividad (menores de 14 años).	El hostel no permite el trabajo infantil y posee rótulo con la ley en contra del trabajo infantil.
	La Empresa asegura que las condiciones laborales atienden el bienestar físico y emocional de sus colaboradores.	Las áreas destinadas al personal se encuentran en buen estado y brindan las condiciones necesarias de salubridad y seguridad.	Cada área en donde el trabajador realiza sus labores está en buenas condiciones de higiene y seguridad.
		El personal utiliza los equipos de seguridad necesarios para el desempeño de sus funciones.	Cada trabajador realiza sus labores con las herramientas necesarias, en caso de no poseer el administrador



			suministra lo que haga falta.
Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales	La Empresa asegura el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales y sociales de su comunidad.	Toma medidas concretas para evitar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.	Los dueños y administradores manifiestan estar en contra de la explotación de la niñez por lo que no son parte de ningún tráfico por lo que se visualiza la ley en contra del maltrato infantil en la recepción del hostal.
		Empresa no impide el acceso de los residentes locales a sitios de importancia histórica, cultural o espiritual	El turista está libre de visitar los sitios de interés personal y como parte de esto el hostal incluye en sus



			servicios el traslado del hostel a la zona central de Granada.
Rescate y Protección del Patrimonio Histórico – Cultural	La Empresa asegura el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible.	No se participa en la venta, tráfico ilícito o explotación de bienes culturales y en el caso de exhibiciones cuenta con los permisos respectivos.	Claro que no participa de tráficos ilegales de ningún tipo.



EJE AMBIENTAL



El eje ambiental busca el respeto a los ecosistemas e implica la compatibilidad entre las actividades sociales y económicas, así como la preservación de la biodiversidad. Señala la necesidad de modificar las pautas de consumo para: Revertir el deterioro ambiental y mantener la base material del desarrollo. Impulsar una mejor comprensión de la importancia de la diversidad de los ecosistemas. Aplicar medidas localmente adaptadas a problemas ambientales.

Mejorar el monitoreo del impacto ambiental producido por las actividades productivas. Respetar las pautas socioculturales propias, sobre todo, de los pueblos indígenas. Asumir un enfoque de género en el desarrollo de los proyectos.

Así también las buenas prácticas sostenibles desarrollan áreas de trabajo como Cambio climático; Uso racional del agua; Uso racional de la energía; Protección de biodiversidad; Protección de áreas naturales; Contaminación; y Gestión integral desechos sólidos. Las cuales se logran identificar el porcentaje de aplicación para el desarrollo del sitio de manera responsable puesto que minimizan su impacto negativo en el ambiente, haciéndonos reflexionar en la creciente conciencia ambiental y social en los viajeros de hoy, por lo que deben ser considerados en los planes de acción de los empresarios turísticos; por ende, éstos deben adoptar prácticas amigables con el ambiente.



ÁMBITO AMBIENTAL

PRINCIPIO	CRITERIO	INDICADOR	CUMPLE
Uso Racional del Agua	La Empresa toma acciones concretas para hacer un uso racional del agua.	Cuenta con medidores para determinar su consumo de agua.	Posee un medidor instalado por la empresa reguladora de agua potable.
	La Empresa asegura el uso racional de las fuentes de Agua propias.	En las fuentes de agua propia la empresa toma medidas para garantizar su uso racional	Cuentan con un pozo artesanal para suministrar agua a la piscina.
Uso Racional de la Energía	La Empresa toma acciones concretas para hacer un uso racional de la Energía	Existen instrucciones concretas sobre el apagado de equipos eléctricos cuando no están siendo utilizados.	Si los trabajadores tienen orientaciones de apagar o desconectar los equipos en caso que no estén siendo utilizados, así mismo a la llegada de los clientes y su debido recibimiento se les orienta sobre el apagado de los equipos no utilizados.



ANÁLISIS DE LA VERIFICACIÓN

Eje empresarial

➤ 1er Principio:

Planificación de la Gestión Sostenible: Se tomaron dos criterios de los cuales solamente cumple con dos indicadores en un 60% las acciones de buenas prácticas en turismo, cabe recalcar que lo hacen de manera empírica y con deficiencia en el conocimiento de la temática logrando identificar que totalmente desconocen del término sostenibilidad aplicada en el turismo.

El 40% correspondiente a la parte que no cumple es porque el hostal no posee una política de sostenibilidad, la cual es un principio esencial en una empresa para direccionar el rumbo que quiere tomar dicho hostal dentro de la actividad turística. Debido a la ausencia de esta política en el hostal, el personal no tiene conocimiento del término sostenibilidad y como funciona.

➤ 2do Principio:

Gestión de Calidad: Este principio cuenta con un total de cuatro criterios los cuales se adaptan al hostal en un 50%, ya que de los 23 indicadores, 9 son incluidos en el análisis, ya que la mayoría se cumple y otros cumplen solamente la mitad de las acciones descritas, como es el cuidado de las instalaciones, la calidad de los servicios brindados en el hostal.

También se logra afirmar que el hostal implementa un mecanismo estándar para obtener quejas y sugerencias mediante sitios web como tripAdvisor, el contar con esta opinión hace más fácil saber el grado de satisfacción que obtuvo el cliente y también las faltas o debilidades que están presentes en el momento de brindar el servicios.



➤ 3er principio:

Gestión de Recursos Humanos: Este principio es bastante deficiente porque el hostel es pequeño y no laboran una gran cantidad de personas, cabe mencionar que no existe área de RRHH, quien ejerce o reemplaza las pocas funciones a realizar con los trabajadores es el administrador, ocupándose de las labores como contratar, entre otras, así mismo carece de un plan o programa que contemple las funciones específicas de cada trabajador. Logrando cumplir un 35% de los criterios e indicadores debido a que posee un pequeño esquema de jerarquización de los puestos y nombres de quien lo desarrolla.

Formalmente no tiene una hoja evaluativa del desempeño de cada trabajador simplemente el administrador se guía por medio de las opiniones quejas o sugerencias que dejan los turistas en el sitio web y en la hoja de evaluación del hostel, en donde hacen referencia a los servicios y como lo desarrollan los trabajadores.

➤ 4to principio:

Gestión de Seguridad: El principio consta de cuatro criterios y veinte y cinco (25) indicadores de los cuales se tomaron dos criterios y dos indicadores, esto se debe que el hostel tiene identificados los riesgos que pueden sufrir en caso de desastres naturales pero no implementan medidas las cuales pueden llevarse a cabo en momento de una emergencia, así como instrumentos esenciales de primeros auxilios como un botiquín médico, extintores en caso de incendios.

Por otra parte es bueno mencionar que si tiene rótulos en donde se logran identificar las rutas de evacuación para que los clientes y trabajadores puedan salir en caso de emergencias y se encuentran en puntos visibles al público.

Esto nos lleva a concluir que este es uno de los principios de mayor importancia porque nos garantiza el bien y un ambiente de seguridad para poder realizar cada actividad planificada como las labores de cada trabajador, siendo esta una debilidad ya que la seguridad es para de la calidad.



➤ 5to principio:

Gestión de Comunicación y Mercadeo: Como parte del análisis y no menos importante este indicador que hace referencia a los medios de comercialización y parte de la oferta de los servicios que se ofrecen en el hostal es claro decir que está siendo implementados en un cincuenta por ciento pudiendo identificar algunas fallas técnicas debido a que no se ha profundizado en un estudio de mercado para apuntar a una demanda de interés de acuerdo a las características del hostal.

Dentro de las fortalezas que favorecen al hostal es que tienen algunos convenios con una tour operadora que de manera intermediaria promocionando el servicio de alojamiento, dando muy buena referencia del hostal lo provee clientes. También están suscritos a canales de comercialización por vía web como: Correo, Facebook, y espacio publicitario en tripAdvisor.

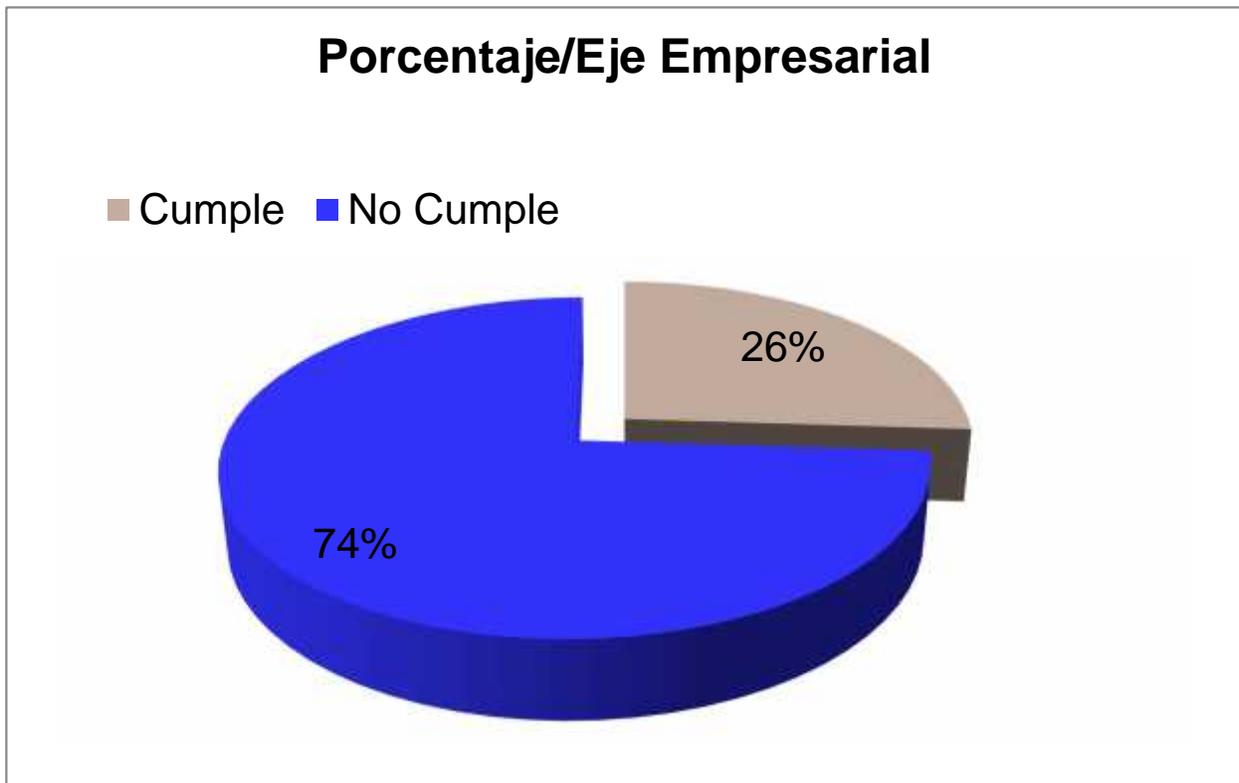
Como puntos en contra se identifica que el hostal hace publicidad de una categoría a la que no pertenece como es la de HOTEL, mientras que el registro que otorga INTUR(Instituto de Turismo) enfatiza que es un Hostal, debido a que no cuenta con todos los servicios que exige la categoría de HOTEL.

Así como también se nota el poco interés que tienen los dueños por implementar nuevos servicios y poder diversificar la oferta.



Matriz de consolidados

Principio	Numero de indicadores	Cumple	No cumple
Planificación de la gestión sostenible	8	2 (25%)	6 (75%)
Gestión de calidad	23	9 (39%)	14 (61%)
Gestión de Recursos Humanos	9	3 (33%)	6 (67%)
Gestión de Seguridad	25	3 (22%)	22 (88%)
Gestión de Comunicación y Mercadeo	8	2 (25%)	6 (75%)
Total	73	19 (26%)	54 (74%)





Eje socio-cultural

➤ 1er principio:

Contribución al Desarrollo Local: el principio cuenta con dos (2) criterios de los cuales simplemente uno (1) es utilizado para la verificación ya que los demás no se cumplen, así mismo se evalúa mediante dos (2) indicadores porque el restante no se apegan a la realidad del hostel, cumpliendo con reglamentos como tomando en cuenta a los residentes locales para las contrataciones, así mismo firman convenios para que los restaurantes y otras microempresas vendan sus productos a los clientes del hostel, de igual manera todas las compras son realizadas en ciudad para contribuir a su promoción y desarrollo.

➤ 2do principio:

Legalidad y Ética de las Prácticas Laborales: se toman en cuenta un criterio en cual se desarrolla el aspecto legal con la cual trabaja el hostel, cabe señalar que simplemente cumple al firmar contrato por cada trabajador que ingresa y que está en contra con el trabajo infantil, pero que su legalidad con el INSS (Instituto de Seguridad Social) está totalmente abandonada porque ninguno de los trabajadores está asegurado, no cuenta con recibos formales de pago de planilla y tampoco cuenta con reglamentos para los trabajadores.

Esta temática es muy importante por lo que los dueños del hostel deberían de tomar en cuenta el aseguramiento y el pago de las prestaciones correspondientes de cada trabajador, así como tener registros de cada pago efectuado y sobre todo crear un reglamento en el cual se defina las funciones que cada uno debe desempeñar.



➤ 3er principio:

Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales: El hostel y cada uno de sus trabajadores manifiestan estar en contra del maltrato y el trabajo infantil, así como también la explotación sexual que se da a través del turismo y las visitas de extranjeros a la ciudad, como parte de esto no permiten el acceso del servicio de alojamiento a menores de edad si no son acompañados por sus padres, así como al turista una vez dentro del hotel cumple el reglamento y las orientaciones siendo una de ellas no invitar a terceros a las habitaciones, también que dentro de la recepción se encuentra colocada la ley en contra del trabajo infantil haciendo conciencia a cada una de las personas que ingresa al hostel.

Otra forma de cumplir con este principio es bueno mencionar que al ser uso del servicio de alojamiento los clientes tienen derechos de ser llevados a la ciudad de Granada para que puedan hacer diferentes acciones como conocer nuevos sitios, hacer compras en otros, de tal forma el microbús sale a las 6:00 am siendo la única salida. Sin embargo el hostel está abierto a prestar el servicio de traslado del cliente de un sitio a otro siempre y cuando el cliente lo pida con previo aviso cobrando una suma adicional por dicho servicio.

➤ 4to principio:

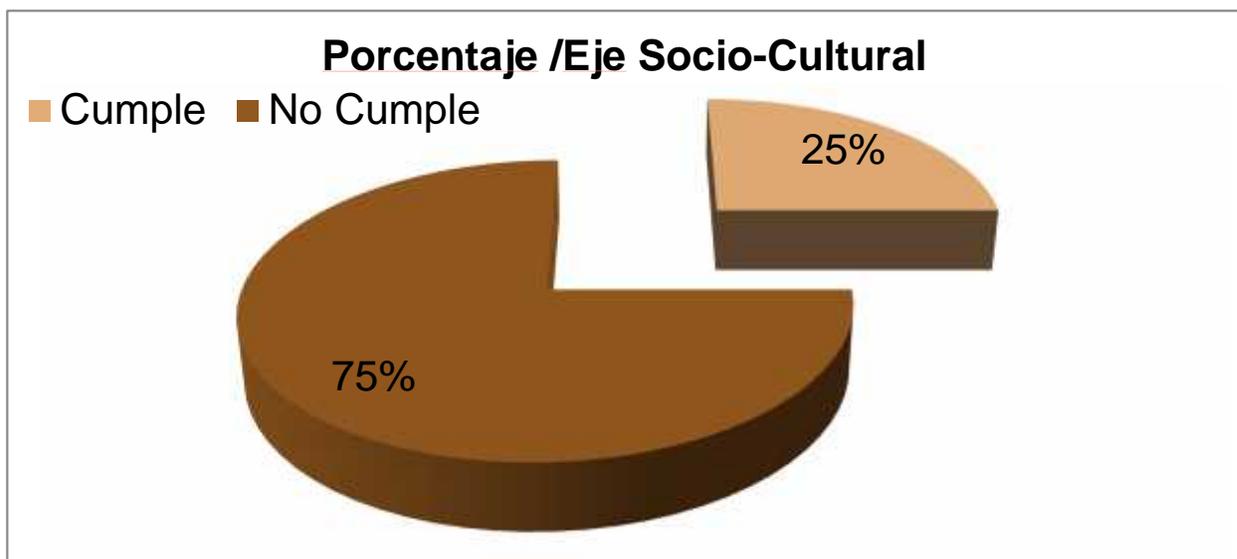
Rescate y Protección del Patrimonio Histórico – Cultural: este principio es cumplido en un 30% siendo un porcentaje muy bajo por lo que no tienen acciones que se integren a los criterios e indicadores que se encuentran en la guía con la que se está realizando la verificación. Podemos empezar diciendo que el simple hecho de no tener identificado los recursos que pueden aprovecharse es una limitante para poder desarrollarlos e integrarlos como parte de un patrimonio histórico-cultural.



Cumpliendo con pocas acciones como la de no participar en tráficos de piezas arqueológicas y tratos ilícitos y no permitiendo la transculturización entre los clientes, los trabajadores y la población local.

Matriz de consolidados

Principios	Numero de indicadores	Cumple	No cumple
Contribución al desarrollo	9	2 (22%)	7 (78%)
Legalidad y ética laborales	12	4 (33%)	8 (67%)
Respeto a las culturas y poblaciones locales	8	2 (25%)	6 (75%)
Rescate y protección del patrimonio Histórico-Cultural	7	1 (14%)	6 (86%)
Total	36	9 (25%)	27 (75%)





Eje Ambiental

➤ 1er principio:

Uso Racional del Agua: Cuenta con agua potable y así mismo con fuentes propias, se puede afirmar que este principio es bastante deficiente por lo que no tiene un plan de registros y manejo del agua, el ahorro del agua es muy importante, los dueños y trabajadores orientan y concientizan a los clientes para que de cierta manera se ahorre el agua, cerrando los grifos, cabe mencionar que esta acción la hacen por motivos económicos y no por cuidar el recurso.

También poseen sus propias fuentes de agua como es un pozo artesanal que es ocupado para llenar la piscina, se hace buen uso de este recurso ya que el agua es cambiada cada...el tiempo que se mantiene el agua en la piscina es filtrada por una bomba para mantener el agua limpia y dure más tiempo para ser cambiada.

Faltan muchas acciones para que este recurso se maneje aun con más cuidado para lo que es importante tener un plan que aporte a reducir el gasto del agua.

➤ 2do principio:

Uso Racional de la energía: Es un principio de importancia es bueno decir que tienen servicio de energía eléctrica y poseen un medidor instalado por la empresa reguladora de dicho servicio, el hostal no están cerrado por lo que permite que no sea tan necesaria encender las luces en el día, de igual forma es parte de sus orientaciones el ahorrar la energía para minorar el pago, haciendo uso de bombillos ahorrativos, informando al cliente que cuando no utilice los equipos eléctricos sean desconectados, así como los trabajadores están pendientes .

Como parte final de este capítulo se hace referencia a los principios que durante el proceso de verificación fueron suprimidos porque no se ta que plantean los criterios e indicadores, dentro de estos se encuentran los siguientes:

➤ Salubridad en alimentos y bebidas



La implementación de prácticas sostenibles en el Hostal Familiar
"Hacienda Colonial", del municipio de Granada, Departamento de
Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016



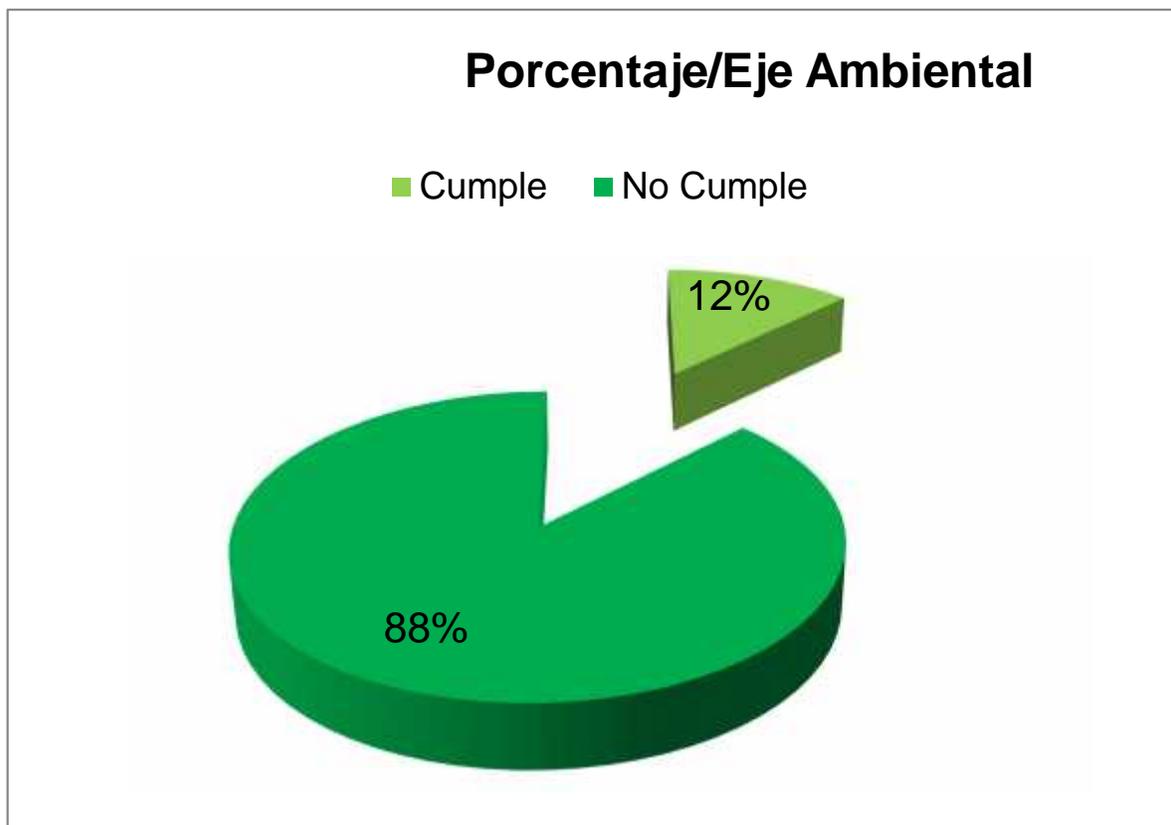
- Gestión de proveedores
- Educación para la sostenibilidad.
 - Cambio climático
 - Protección de biodiversidad
 - Protección de áreas naturales
 - Contaminación
 - Gestión integral de desechos sólidos

Se logra entender que estas temáticas por lógica están ausentes dentro del funcionamiento del hostal no permitiendo que se desarrolle de manera que pueda tener mejores opciones para el turista, y mejorar las limitantes que no han permitido un desarrollo turístico apropiado.



Matriz de consolidados

Principios	Numero de indicadores	Cumple	No cumple
Uso racional del agua	10	2 (20%)	8 (80%)
Uso racional de la energía	14	1 (7%)	13 (93%)
total	24	3 (12%)	21 (88%)



Capítulo III

Análisis





Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que es utilizada para conocer la situación actual de un sitio, lugar, espacio o área; sus siglas significan: Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

La aplicación de esta herramienta en el Hostal Hacienda Colonial, es de mucha utilidad ya que es uno de los objetivos específico, permitiendo alcanzar el cumplimiento total del objetivo general de esta investigación.





Fortalezas

- Su infraestructura tiene un estilo colonial alusivo a la historia de la ciudad Granada que ha tenido mantenimiento apropiado.
- Implementan algunas prácticas sostenibles como interés de los administradores y no como resultado de un conocimiento teórico.
- Posee un ambiente de tranquilidad y serenidad, compatible con las necesidades de los clientes y amigable con el ambiente
- Interés de los administradores en la creación y manejo de áreas naturales.
- Practican una política de aseo permanente de todas las áreas y de seguridad interna.
- Racionalizan el uso de agua y energía.
- Tiene áreas para la práctica de diferentes deportes como basketball, frontón, natación entre otros y otras para eventos sociales
- Tiene su propia publicidad en las redes sociales y convenios comerciales que le garantizan estabilidad financiera
- Brinda el servicio de internet inalámbrico (wifi) para sus trabajadores y clientes

Debilidades

- Desconocen las políticas internacionales y nacionales de buenas prácticas sostenibles.
- No cuentan con políticas de implementación de las buenas prácticas. Estas se realizan de manera espontánea y empírica.
- No hay rótulos de señalización de ubicación del hotel
- Los servicios de alimentos y bebidas son limitados.
- El mantenimiento no es preventivo, obedece a necesidades.
- No poseen la debida señalización de seguridad para los trabajadores y clientes.



Oportunidades

- Existencia de un mercado turístico responsable con el medio ambiente tanto a lo interno como a lo externo
- El Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), impulsa procesos de capacitación a los empresarios nacionales sobre las buenas prácticas sostenibles que pueden ser aprovechadas por los administradores del hostel.
- La dinámica turística del municipio de Granada y de los municipios aledaños representan un mercado potencial para el hostel.

Amenazas

- ✓ Demasiada competencia a sus alrededores
- ✓ Aumento y desconocimiento sobre el buen manejo de los residuos sólidos a causa de crecimiento de la demanda
- ✓ Aparición de nueva competencia con el concepto de Sostenibilidad.



Análisis

Con la realización de este análisis FODA, se pudo observar y conocer con mayor claridad la situación actual del hostel, lo primero que identificamos fueron las Fortalezas, una de ella es su infraestructura de estilo colonial alusivo a la historia de Granada, la cual puede trasladar a los huéspedes a esa época tan importante tanto para granada como para el país entero, haciendo que cada minuto sea inigualable; otra de sus fortalezas es la existencia de una piscina donde el cliente puede hacer uso de ella, encontrándose a sus orillas sillas playeras, plantas ornamentales en macetera, adorno alusivos al bosque, igualmente posee áreas verdes en donde se puede colocar hamacas en los troncos de los arboles haciendo de un ambiente de paz y tranquilidad, resultando placentero para cualquier cliente que desee relajarse después de un día agitado o simplemente empezar el día disfrutando y aprovechando de ese espacio.

Aunque la Buenas prácticas Sostenible no son referencial para el hostel, este establecimiento las implementa de forma empírica ya que tienen la necesidad de minimizar los gastos haciendo un uso razonable de los recursos encontrados en el establecimiento e igualmente brindar un buen servicio al cliente (ahorro de agua, energía eléctrica, compran la cantidad necesaria de alimentos según las reservaciones de los clientes, mantienen la cultura de buen trato y servicio al cliente, ente otros).

Los dueños y el administrador están interesados en la aplicación de las buenas prácticas sostenibles esto es una fortaleza ya que el interés y la disposición de ellos es lo principal para la ejecución de acciones, planes o proyectos de acuerdo a la temática de prácticas sostenibles permitiendo el mejor desarrollo de las actividades en conjunto con su personal y de igual forma según el gerente desean invertir en jardines, hamacas y cabañas para la mejor comodidad de la clientela;



también tiene áreas para la práctica de distintos deportes como: Basquetbol, Futbol, Frontón y Billar, entre otros.

Estas áreas pueden ser disfrutadas por los clientes a la hora que lo deseen, así mismo cuenta con áreas apropiadas para la realización de eventos sociales y empresariales, lo que hace del establecimiento, un lugar donde se puede elegir el tipo de servicio según las conveniencias o necesidades del cliente.

Así mismo los trabajadores practican políticas de aseo permanente en todas las áreas del local, esto es de gran importancia ya que la limpieza es lo primordial en un negocio para su imagen, haciéndoles más satisfactorio a los clientes regresar al hostel, ejecutando inconscientemente buenas prácticas sostenibilidad.

Algo muy importante que tiene el hostel, es su propia página en la red social Facebook, donde se especifica su dirección exacta, nombre del gerente, número telefónico, fotos del establecimiento en las que se muestran las diferentes áreas, las promociones de acuerdo a las temporadas, diversos comentarios que expresan las personas que disfrutaron su estadía en el hostel y que en general son positivos y destacan la calidad del servicio; siendo perceptible el incremento de los visitantes de la página.

Este espacio es utilizado por el administrador para despejar cualquier duda o pregunta de los clientes acerca de los servicios ya que en las instalaciones poseen internet inalámbrico tanto para los trabajadores como para los clientes (wifi), que pueden hacer uso de este servicio en el momento que lo deseen.

En lo que se refiere a las debilidades los dueños del hostel y sus trabajadores no poseen ningún tipo de conocimientos en lo que se refiere a las políticas internacionales y nacionales de buenas prácticas sostenibles.

El gerente expresó que solamente ha escuchado sobre la organización no gubernamental Rainforest Alliance, la cual se basa en las buenas prácticas



sostenibles y que intentó indagar sobre los requisitos para tener el sello de la organización, pero se presentaron situaciones que no le permitieron seguir dar seguimiento y a causa de esto no poseen políticas de implementación de buenas prácticas plasmadas en un documento donde les indique que hacer, como hacerlo y las recomendaciones, simplemente lo hacen de forma empírica lo que no les permite implementarlas de forma adecuada.

Otra de las debilidades del hostal es la falta de señalización de ubicación del hostal, aunque no parece de gran importancia este es un servicio más para el turista, siendo placentero el volver al empresa, esta debilidad se puede corregir con una inversión en la creación de un rótulo de buen tamaño para su mejor visualización, con su respectivo logo, nombre y una flecha que indique el camino hacia el negocio, este se podría ubicar sobre la carretera que lleva al hostal ya que es allí donde hay fluidez de transporte público y vehículos particulares.

El servicio de alimento y bebidas en una empresa relacionada a la hospedería es indispensable, sin embargo el hostal se limita en ese aspecto, ofreciendo a sus clientes solamente el servicio de desayuno continental, la mayoría de los clientes no desean comer fuera de las instalaciones sin embargo están obligados a hacerlo; una de la estrategia del establecimiento es que en la cocina han ubicados rótulo con diferentes numero telefónicos de comida rápida.

Es importante mencionar que hay clientes buscando la gastronomía del lugar o simplemente desean comida casera, segura y de buena calidad pero están obligados a almorzar o cenar comida no elaborada en el hostal, esto es una debilidad que se debe corregir lo más pronto posible ya preferirán elegir el hotel que ofrezca todos los servicios completos, perdiendo y bajando la demanda turística el establecimiento.

Otra de sus debilidades es no contar con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para las instalaciones, el encargado del mantenimiento solo obedece a



las necesidades actuales, esto causa el deterioro y pérdida de mobiliarios, recursos tecnológicos, maquinarias, entre otros; es importante detectar un mal funcionamiento rápidamente, ya que al no detectar que algo anda mal a tiempo podría resultar más costosa la reparación y causar molestias al cliente.

Siguiendo con las debilidades, también existe la falta de señalización de seguridad para los clientes y trabajadores, no existe un botiquín de primeros auxilios, solo poseen un extintor contra incendios, no existen señales de advertencias contra el posible peligro de resbalarse, entre otros; es obligación de los encargados del hostel crear y plasmar todas las medidas de seguridad tanto para el trabajador como para el cliente, para así evitar accidentes que podrían afectar la economía del establecimiento o hasta una pérdida humana.

El hostel cuenta con diversas oportunidades que pueden ser explotadas de manera eficaz, una de ellas es la implementación de las buenas prácticas sostenibles, siendo esencial para el desarrollo de la misma, ya que es basada en los tres ejes de sostenibilidad como son: el empresarial, sociocultural y el ambiental; integrando así, un nuevo tipo de demanda turística más responsable con el medio ambiente, mejorando los ingresos económicos y disminuyendo el uso de los recursos encontrados en el establecimiento.

Actualmente existe el mercado turístico responsable con el medio ambiente y este cada vez ha venido tomando fuerza, el hostel por sus características empresarial puede optar por este tipo de mercado, pudiéndolo lograr con la implementación de las buenas prácticas sostenibles, siendo esencial para el desarrollo de la misma, ya que es basada en los tres ejes de sostenibilidad como son: el empresarial, sociocultural y el ambiental; integrando así, un nuevo tipo de demanda turística más responsable con el medio ambiente, mejorando los ingresos económicos y disminuyendo el uso de los recursos encontrados en el establecimiento.



Otra oportunidad del hostal es la participación en capacitaciones que el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) imparte, ya que constantemente este ente regulador imparte capacitaciones dirigidas a empresarios turísticos ya sea en hospedería, alimentos y bebidas, calidad en los servicios, turismo sostenible, entre otros; al participar el personal que labora en el establecimiento, estarían proyectando calidad en los servicios brindados.

En el análisis FODA, también se detectaron amenazas las cuales desfavorecen a la empresa una de ellas es la existencia de una gran gama de negocios relacionado a la hospedería (Motel Los Faroles, Hotel La Fortaleza), esto nos indica que para que el hostal pueda sobresalir tiene que estudiar su competencia, ofrecer servicios que se diferencien a otros, mantener una cultura de servicio entre sus trabajadores, cambiar y crear constantemente ofertas teniendo en cuenta la originalidad, si no se toman medidas en contra de esta amenaza el hostal puede fracasar hasta llegar al cierre de ella.

Si la demanda turística aumenta en el hostal, evidentemente sería una de las amenazas principales ya que sin duda aumentaría los residuos sólidos y si hay un desconocimiento sobre el adecuado manejo y control de ellos por parte de la personal, estos causarían un problema ya sea deteriorando la imagen del hostal hasta originando epidemias, para la solución de esta amenaza la aplicación de las prácticas sostenibles sería la mejor opción, ya que dentro de sus estrategias esta la capacitación al personal para el conocimiento, aplicación y control sobre el buen manejo de los residuos sólidos y de igual forma se les comunica al cliente o simplemente por medio de carteles o rótulos ubicados en diferentes partes del hostal, con información sobre la implementación de las buena práctica sostenible, creando conciencia en el cuidado, consumo, reciclaje y reutilización de los recursos.

Otra de sus amenazas es la aparición en los alrededores del hostal de hoteles que implementen buenas prácticas sostenibles, ya que en los últimos años ha venido



La implementación de prácticas sostenibles en el Hostal Familiar
“Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, Departamento de
Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016



tomando fuerza el concepto de turismo sostenible y el efecto es la aparición de turistas más responsables con el medio ambiente, por lo cual el hostal tiene que tomar en cuenta la implementación de buenas prácticas sostenibles y como resultados de estas prácticas es el mejor manejo y uso de sus recursos, aumentando la demanda turística, el mejor desempeño del personal e incremento de su economía.

Propuesta de Buenas Practicas Sostenibles para el desarrollo Turístico de Hostal



Dirección : Del Jockey Club 400 mts al oeste, 20 vrs al norte Granada.

Gerente : Winston Corea

Teléfono: 2552-4210





Diseñar propuesta de buenas prácticas sostenibles para el desarrollo del hostal Familiar "Hacienda Colonial"

A continuación se presenta la propuesta de las buenas prácticas sostenibles a ser implementadas para lograr un mejor posicionamiento del hostal familiar "Hacienda Colonial", como una alternativa de hospedaje para los turistas nacionales y extranjeros.

El diseño de esta propuesta de buenas prácticas sostenibles para el desarrollo del hostal, tiene la finalidad de contribuir con los encargados y dueños del hostal en acoger y aplicar buenas prácticas sostenibles dentro y fuera del mismo, considerando los diferentes ejes de la sostenibilidad, como son: Gestión Empresarial, Socio-cultural y Ambiental.

Las propuestas se realizaron de acuerdo a los resultados de la investigación, trabajando las debilidades para sugerir mejoras en la forma de operar y desarrollar un modelo de armonía con el medio ambiente.

A continuación se presenta las propuestas a realizar en el capítulo.

- ✓ Política empresarial y organigrama para el hostal
- ✓ Modificación del logotipo de identificación del hostal
- ✓ Rótulo de señalización en las afueras del hostal.
- ✓ Diseño de tarjeta de presentación y brochure.
- ✓ Creación de manual de buenas prácticas sostenibles tomando como base el manual para hoteles y restaurante de Rainforest Alliance



Propuesta # 1: Política empresarial y organigrama para el hostel

Esta propuesta se elaboró con el fin de orientar al hostel en el cumplimiento de sus metas y objetivos teniendo como referencia los principios de la sostenibilidad ya que ellos persiguen diferentes intereses económicos sin tomar en cuenta el medioambiente. Por lo tanto se elaboró una propuesta de misión, visión y valores que van de la mano con la sostenibilidad ya que estos son pilares para el desarrollo de una estrategia empresarial comprometida con los ejes de la sostenibilidad.

Así mismo se elaboró un organigrama basado en la información que brindó el Señor Wiston Corea Fonte, administrador del establecimiento, acerca de las funciones que realiza cada trabajador del hostel.

A continuación se muestra la propuesta:



Somos una empresa dedicada a la prestación de servicios turísticos con una política de buenas prácticas sostenibles, siendo fieles a los gustos y preferencias de quienes hacen uso de nuestras instalaciones, contando para ello con un personal calificado y capacitado, capaz y eficiente, con conocimientos en servicio al cliente y demás temáticas concernientes a la actividad turística y protección ambiental.

Consolidarnos en el mercado turístico nacional, como un hotel capaz de satisfacer las expectativas de nuestros clientes; a través de la diversificación continua de nuestros servicios, dentro de un marco de responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente; comprometidos en brindarles una atención de calidad, velando por el cuidado de los recursos naturales.





Valores

Los valores dentro de cualquier entidad empresarial son una piedra angular; debido a que estos son los que dirigen la actuación de las mismas. Por esta razón el hostal familiar Hacienda Colonial, tiene como principales valores:

➤ Respeto

El respeto es el eje fundamental en toda entidad empresarial, esta es nuestra carta de presentación. Respeto hacia nuestros clientes y los recursos naturales.

➤ Innovación

Un factor vital para el impulso y desarrollo de cualquier empresa sea esta proveedora de algún servicio o producto.

➤ Responsabilidad social y ambiental

Parte del éxito de la empresa dependerá de la integración de aspectos sociales como ambientales dentro de la planificación estratégica. Promoviendo entre nuestros clientes y colaboradores una conciencia ambiental.

➤ Integridad

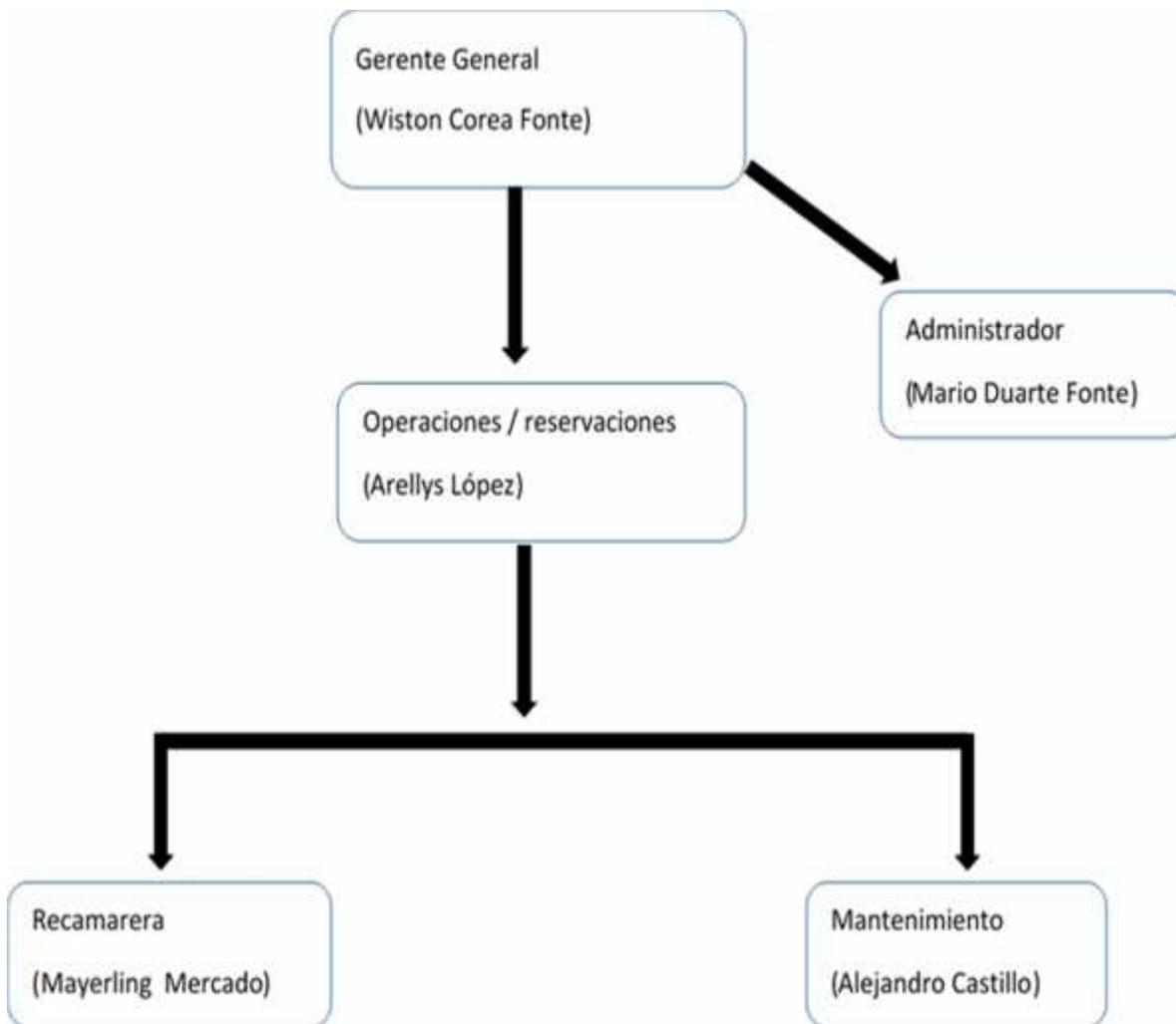
Somos una empresa que da gran importancia al actuar honesto y se rige según las normas sociales a las cuales el comportamiento empresarial está condicionado.

➤ Calidad en el Servicio

Estamos comprometidos con mejorar continuamente, a fin de satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas de nuestros clientes, mediante la activa y efectiva participación de nuestros colaboradores.



Organigrama del Hostal



Gerente general:

- ❖ Designar todas las posiciones gerenciales.
- ❖ Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de cada uno.
- ❖ Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los gerentes corporativos



Administrador:

- ❖ Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable
- ❖ Preparar y presentar informes sobre la situación financiera
- ❖ Presentar los informes que requiera la Junta Directiva o el Gerente

Operaciones y reservaciones:

- ❖ Se encarga de dar la bienvenida
- ❖ realizar las reservaciones.

Recamarera:

- ❖ Brindarle todo el confort y comodidad que el huésped requiere en la habitación.
- ❖ Satisfacer las necesidades individuales del huésped, durante su permanencia en la habitación, utilizando un trato cordial, respetuoso y discreto.
- ❖ Proporcionar un servicio oportuno, pertinente y de excelencia.
- ❖ Efectuar y mantener la limpieza de las habitaciones, áreas sociales y recreacionales del hostal.

Mantenimiento:

- ❖ Responsable de los jardines de la instalación
- ❖ Responsable de garantizar que todo el sistema eléctrico y tuberías de agua potable funcionen correctamente y estén en buenas condiciones.
- ❖ Encargado de mantener seguridad.



Propuesta de Política empresarial y organigrama para el hostel

Objetivo	Metas	Acciones	Indicadores	Medios de verificación	Responsables	Periodo
Crear una política que incluya los ejes de la sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Todos los empleados, incluyendo los socios respetan el medio ambiente, asumen compromisos con la sociedad y la cultura y desarrollan una gestión eficaz y eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación de todo el personal. ➤ Campañas permanentes de sensibilización e identificación con los ejes de la sostenibilidad ➤ Publicidad y promoción haciendo uso de todos los medios publicitarios 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rótulos que divulguen las políticas empresariales del hostel. ➤ Documento donde esté plasmada su política empresarial. ➤ Los empleados se distinguen en la atención a los clientes y en la implementación de buenas prácticas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotografía. ➤ Medios de publicidad. ➤ Visitar el hostel. ➤ Ubicación de rótulos en lugares estratégicos, siempre visibles. ➤ Certificado del INTUR 	Responsable del Hostel	Corto Plazo



Propuesta #2: Modificación del logotipo de identificación del hostal

El sitio de estudio es Hostal Familiar “Hacienda Colonial” el cual en la actualidad es conocido como Hacienda Colonial Hotel Boutique, debido a que sus dueños se dieron a conocer así; visionándose en un futuro con esta categoría pero los encargado de inspeccionar lo que se refiere la actividad turística en servicios (INTUR) les fue otorgado la categoría de 2 estrella como Hostal Familiar. Es por esto que nace la propuesta de modificar logotipo que respalde los documentos que les fueron dados.

Actual



Propuesta



Propuesta de Modificación de logotipo						
Objetivo	Metas	Acciones	Indicadores	Medios de verificación	Responsables	Periodo
Ser identificados y reconocidos por nuestro logotipo	Que se identifique en su nivel de certificación por parte del INTUR	Modificación del logotipo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión de informe. ➤ Visitas. ➤ Fotografías. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotografía. ➤ Visitas. ➤ Medios publicitarios. 	Administrador	Corto plazo



Propuesta #3: Rótulo de señalización.

Esta propuesta fue creada con el propósito que el hostel pueda ser ubicado fácilmente y diferenciado de la competencia creando un rótulo que los ubique y señalice la distancia a la que está; esto con detalles rústico.



Propuesta de Rótulo de señalización

Objetivo	Metas	Acciones	Indicadores	Medios de verificación	Responsables	Periodo
Colocar un rótulo que señale la ubicación del Hostal	Medio de ubicación visible	Ejecutar propuesta del rótulo.	Rótulo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Visitas ➤ Fotografía ➤ Medios publicitario 	Administrador del Hostal	Corto plazo



Propuesta #4: Diseño de tarjeta de presentación y brochure.

Esta propuesta fue creada con el Propósito de conocer el hostel mediante brochure informáticos y tarjeta de presentación las cuales serán entregadas a lugares de importancia en el mercado para crear vínculos de comercialización con el fin de difundir la información necesaria de los productos que ofrecen y contactos del hostel y las diferentes formas de realizar una reservación y pueda aumentar la demanda de cada uno de los servicios.

El material recomendando será de mucha ayuda ya que el hostel no posee este tipo de material porque utiliza estrategias de comercialización como la web. Dicho material tendrá que ser distribuido por el administrador del hostel a cada empresa del campo laboral que trabajen directamente con el hostel o por intermediarios así como la potencial demanda.





Tarjeta de presentación



Propuesta de tarjeta de presentación y brochure.						
Objetivo	Metas	Acciones	Indicadores	Medios de verificación	Responsables	Periodo
Tener una tarjeta de presentación y Brochure donde se plasme su política, su oferta de servicio y contactos para reservaciones o dudas del cliente	Entregar brochure y tarjeta de presentación a distintas empresas turísticas para el mayor conocimientos de los servicios ofertados en el hostal	Elaborar diseños de brochure y tarjeta de presentación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tarjeta de Presentación. ➤ Brochure 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Demanda Turística ➤ Ingresos Económicos ➤ Tarjeta de Presentación ➤ Brochure 	Administrador del Hostal	Corto Plazo



Propuesta #5: Manual de buenas prácticas sostenibles “Hostal Familiar Hacienda Colonial”

El manual de buenas prácticas es una herramienta para ser implementada por los encargados del hostal quien está interesados en operar acorde a la sostenibilidad para obtener mayor beneficio y cuidar el medio ambiente al mismo tiempo, esta propuesta tiene como objetivo orientar al encargado de practicar la sostenibilidad y así mismo de fomentar o sensibilizar a los trabajadores y visitantes para una mejor implementación mejorando sus servicios.

A continuación se presentará el manual de buenas prácticas que está conformado de 4 capítulos, los cuales son: Gestión empresarial, Gestión socio-cultural, Gestión ambiental y finalmente un glosario (ver al final del documento)



Propuesta de manual de buenas prácticas sostenibles

Objetivo	Metas	Acciones	Indicadores	Medios de verificación	Responsables	Periodo
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseñar manual de buenas prácticas que incluya los 3 ejes de la sostenibilidad: empresarial, sociocultural y ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Guiar a los dueños del hostel a un compromiso sostenible. ➤ sensibilización y educación en el eje empresarial, socio cultural y el ambiental en los trabajadores como a turista. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar manual de buenas prácticas sostenibles para que estas sean aplicadas en el hostel. ➤ Plantear recomendaciones para la buena aplicación sostenible del hostel. ➤ Mostrar beneficios que genere la aplicación de buenas prácticas sostenibles. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de buenas prácticas. ➤ Gestión empresarial. ➤ Gestión sociocultural. ➤ Gestión ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotografías. ➤ Visita al hotel. ➤ Entrevista a los trabajadores ➤ El Manual. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hostal Familiar o Administrador del establecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Corto plazo



VIII. Conclusión

- La falta de políticas empresariales ha causado dificultad en el desarrollo turístico del Hostal.
- El personal que labora en el hostal no ha sido capacitado para la aplicación de buenas prácticas sostenibles.
- A pesar del corto tiempo en el mercado turístico ha mantenido una demanda activa la cual ha permitido convenios de interés que permitirán su crecimiento y desarrollo como hostal.
- Cuentan con la voluntad política empresarial y los recursos materiales para afianzarse como un servidor de servicios de hospedería de primera categoría.
- El diseño estructural de las instalaciones encaja dentro del entorno colonial de la ciudad de Granada, lo que hace de este hostal un atractivo importante dentro de la oferta del municipio.
- El estudio realizado en el hostal permitirá a mejorar los servicios, los estándares de calidad y la perspectiva de un turismo responsable a partir de la concientización, capacitación e implementación de prácticas sostenibles.



IX. Recomendaciones

1. Llevar a cabo las políticas empresariales que se le presentaron como propuesta, ya que estas son la base fundamental para operar de forma sostenible.
2. Brindarles al personal del hostal capacitación sobre temas relacionados a la sostenibilidad en los diferentes ejes.
3. Desarrollar las propuestas planteadas en el presente estudio, considerando que su nivel de aplicación es sencillo y que no implica mayor inversión económica, solo se requiere la voluntad y el interés de los involucrados.
4. Realizar control tanto de energía eléctrica, como de agua potable mediante una matriz indicativa de los gastos que se produce en el hostal para un mejor control.
5. Se recomienda continuar el proceso de verificación y certificación de Rain Forest Alliance para tener su propia marca de calidad a nivel internacional y mantener y superar la demanda actual del hostal.
6. Realizar capacitación a su personal en los temas de sostenibilidad con base al manual, estas capacitaciones pueden ser llevada a cabo por la estudiante que realizaron esta investigación.



X. Bibliografía

- Fernández, Luis. Historia General del Turismo de Masas. Edición ilustrada, volumen 136. Alianza Editorial España Madrid (1991),
- Hunziker y Krapf. Allgemeine Fremdenverkehrslehre (La enseñanza del Turismo) Zúrich, Polygraphischer Verlag. (1942)
- Knebel Sociología del Turismo. Barcelona, España. Editorial Hispano Europea (1974).
- Montaner et al... Diccionario del Turismo. Oferta Turística. Síntesis. (1998).
- Morgenroth, O. (1929) Fremdenverkehr. Citado en Sociología del Turismo (Hans Joachim Knebel) Hispano Europea. Barcelona. 1974
- [Datos en línea]. Disponible:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322006000200004 [Consulta: 22 de marzo 2016].
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (1998).
- Conferencia de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Turismo Panorama 2020. Nuevas Previsiones
- Organización Mundial del Turismo (OMT) Barómetro Mundial del Turismo. (2011).



- [Datos en línea]. Disponible: <http://media.unwto.org/es/news/2011-10-20/la-omt-publica-un-completo-compendio-de-estadisticas-de-turismo>. [Consulta: 12 de marzo 2016].

- Oscar de la Torre Padilla. El Turismo. Fenómeno Social, 7ma reimpresión, Fondo de Cultura Económica. México. (1980)

- Rainforest Alliance. Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance. (2005)

- Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>.

- VIII Censo de población y IV de vivienda, 2005 13 de Junio 2016 <http://www.inide.gob.ni/censos2005/MONOGRAFIASD/GRANADA.pdf>

- Investigación analítica (Consultada:16 de junio 2016) <http://www.tiposde.com/ciencia/tiposinvestigacion/investigacionanalitica.html>

- Técnicas de investigación <http://www.monografias.com/trabajos95/investigacioncualitativa/investigacioncualitativa.shtml>



Anexas



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN-Managua

Recinto Universitario Rubén Darío

Facultad de Educación e Idiomas

Departamento de Francés

Carrera Turismo Sostenible



Guía de entrevista al Administrador del Hostal "Hacienda Colonial"

Objetivo: Con el propósito de obtener información con relación a la hacienda y la situación actual del mismo.

Nombres:

Apellidos:

Cargo:

Fecha:

- ✓ ¿Nombre exacto del hostal?
- ✓ ¿Cuál es la ubicación exacta del hostal "Hacienda Colonial"?
- ✓ ¿Cuál es la historia del sitio?
- ✓ ¿Cuál es el origen del nombre?
- ✓ ¿Existe algún plan de acción de turismo sostenible?
- ✓ ¿Existen normas de comportamiento con respecto al uso de los recursos para los trabajadores y visitantes?



- ✓ Actualmente se está llevando a cabo algún proyecto en prácticas de turismo sostenible
- ✓ ¿En que se basa la economía del hostel?
- ✓ ¿Cómo es la estructura organizativa?
- ✓ ¿Cuáles son los atractivos con los que cuenta el hostel?
- ✓ ¿Qué condiciones presenta?
- ✓ ¿Cuáles son las actividades Turísticas que están realizando actualmente?
- ✓ ¿Cuántos trabajadores hay en el hostel?
- ✓ ¿El personal ha recibido capacitaciones en temas relacionados en turismo?
- ✓ ¿Cuántos años de experiencia tiene en el sector turístico?
- ✓ ¿Tiene algún conocimiento en las buenas prácticas de sostenibilidad? Si tienen que tipo de prácticas sostenibles están implementadas.
- ✓ ¿Están interesados en implementar prácticas sostenibles? ¿Y qué practicas sostenibles estarían dispuestos a cumplir?
- ✓ ¿Algún trabajador del hostel tiene conocimientos sobre prácticas sostenibles?
- ✓ ¿Los trabajadores del hostel están dispuestos a recibir capacitaciones en cuanto a prácticas sostenibles?
- ✓ ¿Alguna vez un huésped le ha preguntado si el hostel implementa prácticas sostenibles?
- ✓ ¿Contratan al personal con un contrato escrito?
- ✓ ¿Qué tipos de servicios turísticos se ofrecen en el sitio?
- ✓ ¿Tiene contacto con alguna tour operadora?
- ✓ ¿Se han realizado algún tipo de estudio en general? ¿Cuál?
- ✓ ¿Cuál cree usted que son la fortaleza, oportunidades, debilidades y amenaza
- ✓ ¿El turista les preguntas si ellos tienen prácticas amigables?
- ✓ ¿Tienen algún tipo de certificación de organizaciones ambientales?



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
Unan-Managua
Recinto Universitario Rubén Darío
Facultad de Educación e Idiomas
Departamento de Francés
Turismo Sostenible



Guía de entrevista a los colaboradores del Hostal "Hacienda Colonial"

Objetivo: Con el fin de conocer acerca sus funciones y conocimientos acerca de la actividad turística.

Nombres:

Apellidos:

- ✓ ¿Dónde está ubicada la hacienda?
- ✓ ¿Cuál es su función en la hacienda?
- ✓ ¿Cuánto tiempo tiene de elaborar en el hostal?
- ✓ ¿Tiene conocimientos sobre buenas prácticas en turismo?
- ✓ ¿Cuál es el mayor atractivo que considera usted que posee el Hostal?



La implementación de prácticas sostenibles en el Hostal Familiar
“Hacienda Colonial”, ubicado en el municipio de Granada, Departamento
de Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016



- ✓ ¿Qué tipos de servicios turísticos se ofrecen en el sitio?
- ✓ ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en temas referido a la sostenibilidad?



Galerías de fotos



Grupo de trabajo en el Hostal



**Grupo de trabajo
con Administrador**



**Grupo de trabajo
con tutor**



**Área recreativa
(mecedores,
Hamacas)**



**Área recreativa
(Mesa de billar)**



Cancha de Frontón

Manual de Buenas Prácticas Sostenibles



Hostal Familiar
Hacienda Colonial



Introducción

El manual que se presenta esta conformada por tres grandes temáticas la primera llamada gestión empresarial la segunda referida como gestión socio cultural y la tercera llamada gestión ambiental ya que estos son 3 ejes necesario para alcanzar un desarrollo sostenible en cualquier rubro económico dentro del mismo se plasma recomendaciones para cada uno de los 3 aspectos y los beneficio que se obtendría al poner en practicas las acciones sugeridas todo esto de una forma detallada y explicita con el propósito de hacer de este documento una herramienta fácil y sencilla así mismo contiene conceptos básicos sobre las 3 áreas que posibilitan aun más su comprensión determinado a ayudar a su rápido entendimiento y comprensión.

Para la elaboración de este manual, se tomaron como referencia tres documentos referidos a buenas prácticas en turismo, los cuales son: “Guía de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible de Rainforest Alliance”, “Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de Perú” y “Manual de Buenas Prácticas para Hoteles y Restaurantes en el Área Metropolitana Valle de Aburrá, Colombia”

Objetivo del manual

El presente manual, tiene como principal objetivo brindar a los dueños del Hostal Familiar “Hacienda Colonial”, una serie de líneas de acción encaminadas al óptimo desarrollo de la actividad turística, basándose en la estrategia de una gestión empresarial integral, tomando en cuenta a los protagonistas de la misma: propietarios del hostel, clientes o usuarios, comunidad aledaña, proveedores, entre otros. Lo que conllevará a la realización de un turismo responsable que permitirá elevar los estándares de calidad del establecimiento, tanto a nivel interno (nivel empresarial) como de manera externa la imagen del local

La elaboración del manual de buenas prácticas fue pensado para contribuir a que el hostel familiar se convierta en un alojamiento amigable con el medio ambiente es decir capaz de implementar en sus acciones y servicios una estrategia diversificada que permita identificar los sectores del hotel que están necesitando un cambio en pro del cuidado y conservaciones del recurso naturales recursos culturales y recurso humano para que de esta manera el hotel aporte a la minimización de l impacto negativo que la realización de un turismo genera en los lugares donde esta se desarrolla.



Gestión Sostenible

La gestión sostenible, se define como un decálogo de valores humanos, éticos y medioambientales desde la perspectiva de la calidad y la excelencia, que se logra cuando existe un balance entre los llamados “ejes de la Sostenibilidad”. Los cuales se definen de la siguiente manera:



Eje Empresarial (económico): La actividad se desarrolla con base en prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento en el tiempo de la empresa, con lo cual se beneficia a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla el negocio.



Eje Sociocultural: La actividad se realiza sin perjudicar o afectar el tejido social existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo cual, se prevén todas las acciones posibles para respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla.

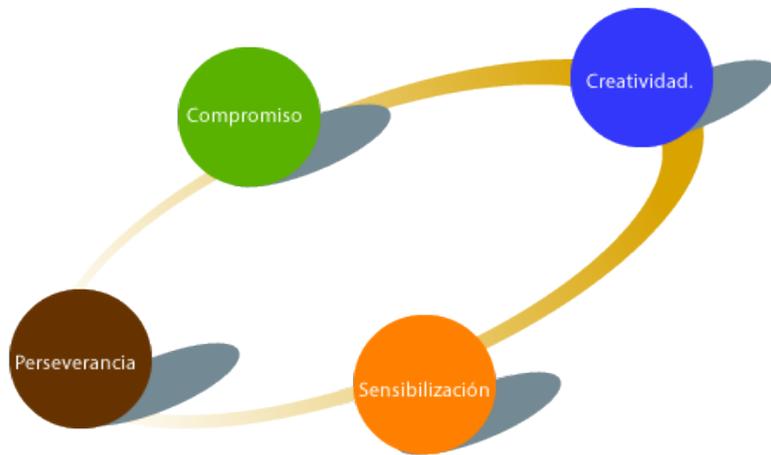


Eje Ambiental: La actividad se desenvuelve considerando, a su vez, la forma en que se utiliza los recursos naturales e idealmente, aportando a su conservación y cuidado.



Gestión Empresarial

Es necesario destacar que para lograr el éxito en la implementación de buenas prácticas, dentro de cualquier entidad empresarial; se deben tomar en cuenta los siguientes principios:



De los propietarios, líderes, gerentes o administradores de la empresa. Este factor, está condicionado al planteamiento de metas y determinación de acciones encausadas al cumplimiento de las mismas trazadas por la empresa.

Permite el desarrollo de nuevas ideas, capaces de dinamizar las prácticas que se llevan a cabo dentro del entorno laboral. Promueve la participación de los colaboradores, fomentando en ellos un sentido de apropiación y pertenencia de los objetivos que la empresa desea cumplir.

Destinada a crear conciencia y un ambiente motivador en los colaboradores, que los incite a llevar a cabo acciones responsables en el hotel.

Puesto que, los resultados no se ven de manera inmediata, es por eso que se deben plantear objetivos de mediano y largo plazo

Objetivos de la Empresa

- Incrementar la afluencia de turistas en un 10% .
- Implementar buenas prácticas de gestión sostenible en el establecimiento
- Mejorar la calidad en los servicios (hospedaje alimentación)
- Participar en capacitaciones sobre turismo impartidas por el INTUR u otras organizaciones
- Atraer un segmento de mercado interesado en realizar turismo de manera responsable con el medio ambiente.
- Ganar reconocimiento en el mercado nacional e internacional
- Lograr la certificación de organizaciones como Rainforest Alliance.

1. Gestión Empresarial

El primer tema hace alusión al ámbito empresarial, el cual es de gran importancia para la sostenibilidad de la empresa, puesto que no basta con tener los recursos; es indispensable desarrollar esquemas de gestión que permitan alcanzar los objetivos de sostenibilidad que se definan, ya que únicamente las organizaciones que implementan prácticas adecuadas de administración, aseguran el éxito de sus objetivos.

En principio, contar con una Visión, Misión y Valores Empresariales (Política de Sostenibilidad) claros y bien definidos será el primer paso para alcanzar la sostenibilidad, pues desde esta fase de planificación debe insertarse el concepto y el anhelo de operar sosteniblemente en todos los ámbitos de la empresa.

1.1 Política de Sostenibilidad

Es un documento, donde se encuentran establecidos los lineamientos que la empresa deberá seguir para conseguir sus objetivos, poniendo en práctica el uso de los elementos económicos, sociales y ambientales, que permitan minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión. Es muy importante tener presente que la sostenibilidad atiende el cuidado y administración del dinero, equipo y herramientas, al mismo tiempo, que desarrolla al personal de la empresa y cuida de su forma de vida y potencial de crecimiento.

Visión

Consolidarnos en el mercado turístico nacional, como un hotel capaz de satisfacer las expectativas de nuestros clientes; a través de la diversificación continua de nuestros servicios, dentro de un marco de responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente; comprometidos a siempre brindarles una atención de calidad, velando por el cuidado de nuestros recursos.

Misión

Somos una empresa dedicada a la prestación de servicios turísticos, siendo fieles a los gustos y preferencias de quienes hacen uso de nuestras instalaciones, contando para ello con un personal calificado, capaz y eficiente con conocimientos en servicio al cliente y demás temáticas concernientes a la actividad turística y protección ambiental.

Valores

Los valores dentro de cualquier entidad empresarial son una piedra angular; debido a que estos son los que dirigen la actuación de las mismas. Por esta razón hostel familiar Hacienda Colonial, tiene como principales valores:

- Respeto
- Innovación
-
- Responsabilidad social y ambiental
- Integridad
-
- Calidad en el Servicio

Recomendaciones para su hotel

- Haga que todas las acciones empresariales cumplan con los valores definidos.
- Determine que todas las acciones empresariales respondan a políticas y normas claras y definidas.
- Establezca que todas las acciones empresariales cumplan los procesos y procedimientos establecidos en un Plan Estratégico de la empresa.

Beneficios para su hotel

- Desarrollo económico, que se traduce en ahorro en el uso de los recursos para invertir, mejorar y desarrollar la rentabilidad de la empresa.
- Mejores resultados en el mantenimiento de los equipos y herramientas, para que duren más y a su vez, se ahorre en gastos de mantenimiento y reposición.
- Cuidado del ambiente, pues éste se integra a las acciones empresariales. Se obtienen más y mejores recursos ambientales para el presente y el futuro.
- Estabilidad emocional del personal de la empresa. Se genera mayor compromiso, lealtad y entrega de parte de los trabajadores.

- Desarrollo de los conocimientos y experiencias del personal, lo que implica mejor eficacia, eficiencia y productividad.

1.2 Política Empresarial

Son pautas de comportamiento, no negociables y de cumplimiento obligatorio, cuyo propósito es canalizar los esfuerzos hacia la realización de los objetivos económicos, sociales y ambientales de la organización.

¿Qué políticas empresariales se deben implementar en la empresa?

Para llevar a la empresa hacia la sostenibilidad, recomendamos implementar como mínimo las siguientes políticas:

Política de Servicio: Establece el compromiso de la empresa en satisfacer las necesidades, requerimientos y deseos de los clientes.

Política Ambiental: Determina las acciones, comportamientos y compromiso de la empresa y sus trabajadores, por medio de la protección del medio ambiente.

Política Social: Son reglas y normas de comportamiento de la empresa y sus trabajadores, con la sociedad y con la comunidad en donde se encuentra.

Política de Gestión Humana: Determina cómo se administrará a los trabajadores, el desarrollo que tendrán en la empresa y los objetivos que la empresa espera de ellos.

Política de Seguridad: En la empresa propone acciones concretas de seguridad y salubridad, cuidado del personal, equipo, herramientas, recursos, seguridad en la gestión de servicios, entre otros.

Recomendaciones para su hotel

- Determine reglas y normas para cada departamento y área de la empresa, así como para cada trabajador, su puesto y sus funciones específicas.
- Establezca reglas y normas para cada proceso y procedimiento.
- Documente lo anterior en las descripciones y manuales de puestos de la empresa.
- Mantener en físico y visible la política de la empresa.

Beneficios para su hotel

- Tener una empresa ordenada, estable y bien organizada.
- Conocimiento anticipado de acciones, responsabilidades y consecuencias. Mejor control y seguimiento de acciones y resultados.

- Retroalimentación efectiva para conocer los aspectos que deben mejorarse.

1.3. Gestión de Calidad

Se refiere a organizar y administrar recursos, de manera tal que se puedan gestionar todas las acciones de un proyecto dentro del alcance, el tiempo, y coste definidos, con la calidad como objetivo y la sostenibilidad integrada en todas las acciones empresariales.



Recomendaciones para su hotel

- Implemente un sistema de auto-evaluación para determinar cuáles áreas necesitan mejorar, en qué aspectos, cómo y cuándo.
- Redacte “Manuales de Calidad” que definan los estándares que se han planificado.
- Establezca los procedimientos adecuados para que los productos y servicios alcancen la calidad deseada.

Beneficios para su hotel

- Productos y servicios que son aceptados con facilidad por los clientes, ya que cumplen con estándares de calidad de reconocido prestigio.
 - Más efectividad en los procesos y procedimientos.
 - Reducción de pérdida de tiempo y recursos empresariales, lo que provoca como resultado mayor rentabilidad y productividad.
- Administración y Dirección

La administración permite la organización de las empresas y gestiona los recursos, procesos y resultados de sus actividades. Es la base de todo el funcionamiento de una empresa; si las personas responsables de la empresa no saben administrarla, no se obtendrán los resultados deseados.

Recomendaciones para su hotel

- Coordine sistemáticamente los recursos de la empresa, mediante la planificación, definición de objetivos y metas, y gestione en función de la calidad y de la sostenibilidad.
- Desarrolle un Plan de Trabajo para cada área, departamento y puesto de la empresa.
- Integre las áreas de servicios, finanzas, suministros, recursos humanos y mercadeo, hacia objetivos y metas comunes. Se

deben establecer cronogramas, procesos y procedimientos comunes en el plan de trabajo.

- Tome decisiones para llevar a cabo buenas inversiones y excelentes resultados.

Beneficios para su hotel

- Integración de acciones empresariales.
- Dirección y objetivos específicos.
- Capacidad de análisis y diagnóstico situacional.
- Reducción de problemas del recurso humano.
- Rentabilidad y sostenibilidad reales. Finanzas sanas y positivas.

1.4 Monitoreo y Acciones Correctivas

Monitorear permite dar seguimiento a las acciones empresariales para corregir lo que sea necesario, asegurando la retroalimentación de la gestión y las lecciones aprendidas.

El monitoreo aporta la información que hace posible analizar resultados y procesos. Como resultado del monitoreo la empresa podrá realizar acciones que permiten corregir desviaciones en los proyectos de la empresa.

Recomendaciones para su hotel

- Defina cuáles aspectos deben ser monitoreados para asegurar que sus productos y servicios son de calidad.
- Determine el cumplimiento (cantidad y calidad) de cada proceso y procedimiento y compárelo con los objetivos definidos en la sostenibilidad de la empresa.
- El monitoreo debe realizarse permanentemente, durante todo el transcurso del proyecto y debe ser lo más sencillo posible.
- Transforme los resultados del monitoreo, en forma inmediata, en acciones correctivas y/o preventivas que le permitan mejorar sus resultados.

Beneficios para su hotel

- Evaluación verídica sobre el desempeño de la empresa.
 - Conocimiento y análisis de la situación real de los proyectos de la empresa.
 - Satisfacción por parte de todas las personas relacionadas con la empresa (clientes, trabajadores, proveedores y comunidad).
 - Sostenibilidad del esfuerzo de todos los participantes.
 - Lecciones aprendidas, tanto positivas como negativas, que se traducen en acciones correctivas.
- 1.5 Gestión de Recursos Humanos

Los recursos humanos (RRHH) son el recurso más importante de cualquier empresa, especialmente las de servicio (como las turísticas). El área de RRHH ya no sólo administra pagos, permisos y ausencias, sino que representa la fuente de cambio y éxito de una empresa, ya que es el proveedor de personal capacitado, de fuentes de desarrollo y cambio.

Recomendaciones para su hotel

- Identifique lo que un colaborador puede hacer ahora y en el futuro, en función de sus capacidades.
- Desarrolle un plan de formación para cada colaborador. Definir detalladamente cada aspecto de la capacitación que se le dará al colaborador para llevarlo a su nivel de máxima competencia.
- Maneje información de un archivo de personal, que le permita tomar decisiones para cambios internos de forma inmediata.

Beneficios para su hotel

- Mejor desempeño empresarial, productividad y rentabilidad como consecuencia de tener colaboradores más competentes, capacitados y comprometidos con los objetivos de la empresa.
- Control sobre procesos y procedimientos y cómo son ejecutados por su personal.

- Uso sostenible de los recursos por tener personal idóneo.

1.6 Capacitación del Personal

Actividad clave para el desarrollo de la empresa puesto que un plan de capacitación ordenado adecuadamente, permite que los colaboradores desarrollen conocimientos y habilidades específicas relativas a su puesto de trabajo, modificando sus actitudes frente a los quehaceres de la empresa, el puesto y el ambiente laboral.



La importancia de la capacitación radica en que le permite a la empresa contar con un equipo de trabajo capaz de aplicar sus habilidades y destrezas en cada una de sus tareas, además, la capacitación en áreas de sostenibilidad facilita el cambio de actitud hacia una comunidad más responsable en los aspectos sociales y ambientales.

Recomendaciones para su hotel

- Diseñar un plan de capacitación integral que contemple tanto el desarrollo profesional del equipo de trabajo, como la responsabilidad social y ambiental.

- Proporcione oportunidades a su personal para un continuo desarrollo no sólo en sus puestos actuales, sino también en otras funciones para las que el colaborador puede ser considerado.

- Cambie la actitud de sus trabajadores, creando un clima más propicio y armonioso en toda la empresa, aumentando la motivación para que sean más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

Beneficios para su hotel

- Mayor identificación con la cultura organizacional. Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

- Mayor retorno de inversión y reducción de costos, ya que mejora el desempeño, la creatividad y la disposición al trabajo. Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes asertivas de cooperación y trabajo en equipo.

- Mejora el conocimiento del puesto en todos los niveles y ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la empresa, creando mejor imagen al facilitar el compromiso social y ambiental.

- Alienta la cohesión en el trabajo en equipo, pues proporciona una atmósfera para el aprendizaje y convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

1.7 Evaluación del Desempeño

Es un proceso para valorar las actitudes y rendimiento del equipo humano de la empresa y para generar oportunidades de mejora.

La importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite tomar decisiones sobre cómo se están llevando a cabo las tareas y encontrar las fortalezas y debilidades dentro del equipo de trabajo. Esto permite implementar acciones correctivas y/o



preventivas, para poder contar con el mejor equipo humano.

Recomendaciones para su hotel

- Haga evaluaciones periódicas (quincenal o mensual) y permita que sus trabajadores conozcan y participen de la evaluación. Retroalimente a sus trabajadores y establezcan de común acuerdo, acciones correctivas y/o preventivas.

Los principales elementos a tomar en cuenta en la evaluación del desempeño son:

- Calidad de trabajo y cantidad de trabajo de cada área empresarial y de cada trabajador.

- Conocimiento del puesto, iniciativa. Cómo planifica y controla el área/trabajador el uso de recursos y control de

costos.

- Relaciones con los compañeros, con los superiores, con los inferiores y con el público. Liderazgo, dirección y desarrollo de los subordinados.

Beneficios para su hotel

- Evaluar mejor el desempeño de los colaboradores con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Evaluar el potencial humano a corto, mediano y largo plazo.
- Dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciéndoles oportunidades a los empleados (no sólo de ascensos, sino de progreso y desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

1.8. Gestión de Seguridad

La seguridad empresarial debe tratarse como un todo; La perspectiva de seguridad empresarial contempla: los elementos laborales, de higiene y salubridad, la prevención de actos delictivo y los accidentes en las operaciones turísticas.



La seguridad es uno de los aspectos que más influyen en la decisión de compra de servicios turísticos, también la seguridad sanitaria en las operaciones y actividades turísticas es muy importante y la disminución de

riesgos de actos delictivos y atención de emergencias.

La gestión de la seguridad promueve la protección de la vida y la salud de los colaboradores y de los clientes-visitantes. También impulsa la conservación de los equipos, herramientas e información de la empresa, permitiendo determinar las causas de las condiciones inseguras y tomar acciones correctivas para evitarlas o por lo menos, disminuirlas.

Recomendaciones para su hotel

- Identifique los riesgos y elabore “escenarios de riesgo” para poder aplicar soluciones y acciones preventivas y correctivas.
- Categorice los riesgos en altos, medios, bajos y tome acciones adecuadas para minimizar o eliminar el riesgo.
- Desarrolle planes que minimicen las situaciones de riesgo y peligro.
- Invierta en el programa de seguridad, capacite a su personal y realice actualizaciones periódicas.
- Aplique una matriz de riesgos y amenazas e implemente dispositivos de seguridad que minimicen sus efectos.

Beneficios para su hotel

- Elimina situaciones, procesos y procedimientos peligrosos; evita los accidentes, errores y malas prácticas en el trabajo que afecten la seguridad, salud e higiene de todos quienes se relacionan con la empresa.
- Evita costos derivados de accidentes y problemas de salud e higiene.
- Reduce al mínimo las ausencias y costos negativos, relacionados con accidentes y problemas de salud e higiene.
- Aumenta el rendimiento laboral y la motivación en el trabajo, reduciendo los peligros reales y potenciales.
- Brinda servicios seguros, porque no se pone en riesgo la integridad física y emocional de colaboradores y visitantes.
- Atiende de manera adecuada cualquier emergencia natural, accidental, delictivo.

1.8.1 Seguridad en uso y mantenimiento de herramientas y equipos de la empresa.

Es parte integral de un programa de gestión de seguridad la correcta utilización de los equipos y herramientas empresariales, en la forma y para los objetivos que fueron diseñados,

para asegurar el correcto funcionamiento y durabilidad.

Recomendaciones para su hotel

Siga las instrucciones de cuidado y mantenimiento dadas por los fabricantes, en cantidad, calidad, tiempos, lubricantes, piezas y repuestos originales.

Beneficio para su hotel

- Servicios turísticos de muy bajo riesgo para la empresa, sus trabajadores y los visitantes.
- Clientes y visitantes satisfechos y conscientes del compromiso de la empresa con su integridad física y emocional.
- Reducción de costos relacionados con accidentes, ausencias por enfermedad, destrucción o inhabilitación de equipo por mal uso.
- Personal capacitado y motivado por tener equipo e instalaciones seguras.
- Mayor durabilidad de equipo y herramientas.
- Ser una empresa responsable con sus colaboradores, visitantes y ciudadanos.
- Trabajadores capacitados e informados que minimizan los riesgos de accidentes o errores.

1.9 Gestión de Mercadeo

El mercadeo o marketing se ocupa de estudiar y dar soluciones referentes a los mercados, los clientes o consumidores (sus necesidades, deseos y comportamiento) y sobre la gestión del mercadeo (o gestión comercial) de las empresas.



Utiliza un conjunto de herramientas administrativas y comerciales, cuyo propósito es la satisfacción del cliente.

Mercadeo es todo aquello que una empresa puede hacer para ser vista en el mercado (consumidores finales), con una visión de rentabilidad a corto y a largo plazo.

Recomendaciones para su hotel

- Desarrolle un plan de mercadeo para todos los productos y servicios de la empresa y contrate los servicios de profesionales (empresas o asesores independientes) para que lo transformen en acciones de mercadeo y publicidad.
- Tenga objetivos concretos (tiempos, fechas, cifras) de venta y comercialización de cada producto y servicio que ofrece la empresa para relacionarlos directamente al plan de mercadeo.
- Posea un programa de evaluación y medición de los resultados

de las acciones de mercadeo y publicidad.

- Utilice sus esfuerzos de sostenibilidad como un elemento distintivo de su producto.

Beneficios para su hotel

- Clientes satisfechos y dispuestos a seguir adquiriendo los productos y servicios de la empresa.
- Productos y servicios rentables y efectivos para la empresa.
- Acciones comerciales ordenas y estructuradas, sujetas a objetivos comunes a todos los departamentos de la empresa.
- Administración efectiva de todos los recursos de la empresa.
- Sostenibilidad asegurada para la empresa.



Gestión Sociocultural

2. Gestión Socio-cultural

Las empresas turísticas normalmente se encuentran rodeadas de la naturaleza y de igual forma rodeada de una cultura local, es de gran importancia que las empresas turísticas que deseen tener éxito en su labor, deben de tomar en cuenta



a la comunidad local ya que el visitante estará en constante relación con la misma, lo que permitirá: Que la empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.

2.1 Los beneficios que alcanza la empresa turística son:

2.1.1 Beneficios económicos: La empresa cuenta con proveedores que están cerca de ella, al mismo tiempo, trabajan en conjunto para tener los productos y servicios que mejor se adecuen a sus necesidades. Todo ello se refleja en reducción de sus costos operativos.



2.1.2 Beneficios sociales: Fomentar el desarrollo en el lugar de trabajo permite crear un ambiente de buenas relaciones, con lo cual el cliente final transita libremente dentro y fuera de la operación turística y se llega a

sentir seguro y cómodo con una comunidad que trabaja unida a la actividad turística. Esto ayuda al cliente a motivarse para participar e integrarse culturalmente con el lugar, lo que lleva implícito la consecuente promoción con otros visitantes o probablemente, vaya a motivar una razón para regresar.

2.1.3 Beneficios ambientales: La naturaleza es afectada por muchos aspectos culturales. Por ejemplo si la comunidad y la operación turística apoyan un programa de salud integral, su ambiente será sano y libre de posibles epidemias; otro ejemplo es cuando una empresa apoya un programa de educación ambiental en la comunidad, pues no sólo gana con un paisaje libre de contaminación visual o auditiva, sino que ayuda a la sostenibilidad ambiental.

Recomendaciones para su hotel

- Defina una política clara y precisa como eje de desarrollo empresarial, que fomente el respeto y contribución a la cultura local.
- Analice el sentir de las comunidades locales hacia la empresa turística y hacia el turismo, a través de la implementación de pequeñas encuestas o sondeos de opinión que deben ser llevados a cabo permanentemente.
- Promocione y auspicie la creación de empresas conexos vinculadas a la cadena productiva del turismo en la comunidad.
- Apoye la planificación y ejecución de objetivos de desarrollo

comunitario.

- Implemente programas de capacitación permanente del capital humano local.

Beneficios para su hotel

- Contribuir decididamente al desarrollo local forma parte de la premisa que constata que la identidad y el orgullo pueden ser generados por el turismo
- Una propuesta turística ayuda a rescatar la identidad de la comunidad local y a mantener sus tradiciones e integridad.

2.2 Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales

El turista visita lugares donde se perciba un ambiente agradable entre la operación turística y su comunidad local. Esto se logra manteniendo relaciones de respeto entre los actores locales. La intolerancia se puede manifestar por muchas razones, como por ejemplo, el desconocimiento de la comunidad sobre los fines de la empresa y de ésta sobre los objetivos de desarrollo de la comunidad.



Recomendaciones para su hotel

- Elabore una política de contratación de personal que promueva la equidad de género, étnica, incorporación de personas con capacidades especiales, entre otras, desde la perspectiva cultural de la localidad donde trabaja. Es indispensable respetar todos los aspectos legales que conlleva la contratación de personal.
- Apoye la creación de un ambiente amigable entre la empresa y la comunidad, por ello promueva la integración entre ambas, mediante la participación mutua en programas sociales, deportivos o culturales.
- El turista debe conocer, con la ayuda de la empresa, los códigos de conducta que encontrará en la localidad que visita. En estos códigos, se debe presentar lo que se espera del turista, lo que se espera de la comunidad y aquello que se espere de la empresa para que el ambiente sociocultural sea una valiosa experiencia.

Beneficios para su hotel

- Beneficios económicos: En un ambiente, donde el respeto a las diferencias es una política entre sus actores, las relaciones económicas serán beneficiosas para todos. La empresa debe practicar el comercio justo con la comunidad, por los productos y servicios que consume de ella. Al mismo tiempo, podrá solicitar que la comunidad tenga la misma actuación con la operación y sus grupos de visitantes.

•Beneficios sociales: La empresa le descifra al viajero, en términos básicos, los principales hechos de la cultura local. El turista espera que se maximice la satisfacción de los servicios que recibe, al mismo tiempo que crean espacios donde la comunidad pueda conocer rasgos de las culturas que la visiten y con ello, se construye el principio de la interculturalidad que persigue el turismo. Este mutuo aprendizaje hará que la comunidad local conozca y comprenda las diferencias culturales e incorpore este saber a su desarrollo sostenible.

•Beneficios ambientales: El respeto y las buenas relaciones harán que las familias adopten muchas de las prácticas del establecimiento, especialmente, aquellas que respetan su entorno. En un ambiente de buenas relaciones será más fácil contar con aliados en las campañas medio-ambientales de la operación turística.

2.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural

A la empresa turística, se le reconocen ciertos esfuerzos tendientes a conservar y mejorar, de forma responsable, la preservación de los recursos del patrimonio cultural tangible, tales como: arqueología, colecciones y obras de arte, e intangible, tales como: voces, valores y tradiciones populares.

La empresa turística, al lado de la comunidad, serán quienes interpreten estos recursos con una autenticidad que sea compatible con la idiosincrasia local.

Recomendaciones para su hotel

- La operación turística y la comunidad deben participar en procesos de rescate y enriquecimiento cultural, como pueden ser la investigación sobre los antepasados y sus costumbres auspiciar la preservación de los conocimientos tradicionales y ancestrales, tales como: la medicina ancestral, historias y leyendas o el uso de ciertas plantas locales para la nutrición.
- Programar encuentros para que el huésped pueda disfrutar del patrimonio cultural local, es recomendable apoyar y desarrollar encuentros culturales entre el turista y las comunidades locales, tanto dentro de la operación como en sus alrededores, por medio de su programación y difusión como actividades opcionales de la empresa.

Beneficios para su hotel

- Satisfacción del turista: Asegúrese que el turista emocionado y satisfecho, regrese a casa con nuevas anécdotas y experiencias sobre sus vacaciones y que las comparta con amigos para motivarlos a que también las experimenten, provocando así una demanda constante de ese lugar destino.
- Ventaja comunitaria: Basa el turismo en recursos locales.





Gestión Ambiental

3. Gestión Ambiental

La gestión ambiental, permite a los diferentes establecimientos pertenecientes a este sector, implementar estrategias para el ahorro y uso eficiente de agua, ahorro y uso eficiente de la energía, reciclaje y valoración residuos sólidos al interior de su establecimiento, manejo adecuado de materias primas e insumos, por ende una disminución de la contaminación ambiental de los recursos naturales.

Beneficios de implementar una gestión ambiental:

- Reducir las pérdidas de materias primas
- Reducir el consumo de agua.
- Disminuir la generación de residuos y facilitar su reutilización.
- Comprimir el consumo de los recursos energéticos de toda índole.
- Mejorar las condiciones de seguridad y salud ocupacional de los trabajadores.
- Minimizar el efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, de los ruidos y de los vertimientos de agua.
- Minimiza los costos de disposición final de desechos líquidos sólidos y gaseosos.
- Mejora las relaciones de la empresa con las partes interesadas (autoridad ambiental, clientes, proveedores. Usuarios y comunidad).
- Mejorar la imagen de la empresa ante los clientes, usuarios y los trabajadores.

Este acápite está estructurado por recurso, utilizados en el establecimiento, donde se plasman recomendaciones prácticas para aplicar en ellos.



3.1 Recurso Agua

En esta sección de la guía, se describirán buenas prácticas de manejo para reducir el consumo de agua y crear conciencia acerca del aprovechamiento y conservación de este valioso recurso.

El uso excesivo puede deteriorar y dejar de existir el recurso hídricos locales poniendo el recurso en peligro por el mal uso



Acciones:

- Cerrar el grifo si no se está utilizando, evitando de esta manera que se envíen al alcantarillado de 5 a 10 litros de agua por minuto.
- Promover medidas para ahorrar en el lavado de toallas: recomendar a los usuarios que sean ellos mismos quienes decidan si deben ser lavadas o no (preguntando a través de un letrero o colocándolas en el toallero o en el suelo). De este modo se reduce el consumo de recursos innecesarios, dando opción a los usuarios a contribuir a la mejora ambiental.
- En las cocinas: procurar la limpieza óptima de verduras en recipientes y no con agua en continuo.
- Productos de limpieza: vigilar los productos químicos que se emplean en la limpieza de las instalaciones y buscar aquellos identificados como de una menor agresividad ambiental.
- La limpieza de zonas comunes debe hacerse con barrido en seco y si se ha de trapear utilizar un balde. Instalar grifos de aspersión y reguladores de flujo.
- Dar instrucciones necesarias a las personas que laboran en el arreglo y limpieza de los cuartos para que estén atentas a detectar fugas en las llaves, duchas del baño, equipos de aire acondicionado entre otros, para que reporten inmediatamente al responsable de mantenimiento.
- En cuanto a riego: en la medida de lo posible recoger las aguas

lluvias para utilizarlas en riego de los jardines y zonas verdes.

- Las zonas verdes, los jardines y las plantas se deben regar en horas de la mañana o en la noche, para evitar la evaporación.
- Realizar mantenimiento preventivo a la piscina, para evitar así grandes consumos de agua y energía.
- Plantar árboles y arbustos que requieran poca cantidad de agua.

Aguas residuales (negras y grises)

- Usar productos naturales y/o biodegradables. No echar comida, aceites usados o sustancias corrosivas al desagüe.
- No arrojar papel higiénico y en ningún caso toallas higiénicas o basura a la taza del inodoro.
- Tratar por separado las aguas negras (desagüe del baño) de las grises (cocina, lavandería, duchas y lavamanos).
- Para aguas negras instalar tanques sépticos y pozos de filtración.
- Las aguas grises pueden ser reusadas para regar plantas después de ser tratadas. Construir un desarenador o filtros a base de piedra pómez.

Beneficios

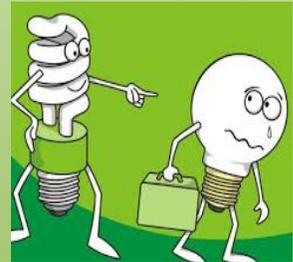
- Los costos de operación disminuyen, además, la inversión para comprar grifos y duchas eficientes es baja y se recupera en muy poco tiempo.
- Se protege la salud de turistas y personal de la empresa.
- La eficiencia en el uso de agua disminuye la generación de aguas residuales, por lo que, se contribuye al cuidado de los ecosistemas.
- Los turistas, cada vez con mayor conciencia ambiental, preferirán volver a hospedarse o utilizar los servicios de una empresa que conserve el agua.
- La empresa gana prestigio y más utilidades, a la vez que deja una huella positiva en el ambiente.
- Capacitar al personal para detectar fugas, informar y/o dar solución al problema.

3.2 Recurso Energético

¿SABÍAS
QUE?

El consumo de energía es uno de los mayores costos de operación.

El propósito de tratar el tema de la energía es instruir a los empresarios turísticos acerca del ahorro de energía y la utilización de fuentes alternativas, con el fin de que reduzcan la emisión de gases contaminantes que dañan el ambiente, aseguren la sostenibilidad de su empresa y a la vez, disminuyan los costos de operación.



Acciones

 Apagar los acondicionadores de aire, luces y ventiladores cuando se haga el arreglo de los cuartos en las horas de la mañana



En la cocina, los hornos, fuegos y placas deben ser limpiados



Frecuentemente para evitar que las grasas no impidan la transmisión de calor.



Mantener limpias las bombillas y luminarias permite un ahorro de hasta el 10%.



Aprovechar al máximo la luz natural en el día y usar colores claros en las paredes minimiza el uso de energía eléctrica.



Calcule la energía consumida en su empresa. Determine cuál es el consumo mensual (usualmente se mide en kW/h, kilovatios hora; en un hotel se divide la cantidad total consumida entre el número de huésped/noche) y el volumen consumido de otras fuentes de energía como diesel, gasolina o gas. Encárguele a un miembro del personal esta labor.



Coloque rótulos en las instalaciones para pedirles a los turistas que apaguen las luces, los ventiladores y otros aparatos eléctricos cuando no los necesiten.



Compre productos cuyo mantenimiento requiera

menos energía, como toallas y ropa de cama de algodón orgánico que pueden ser lavadas a bajas temperaturas.

 Aproveche la ventilación natural. Utilice más ventiladores eléctricos de techo, porque consumen apenas un 15% de la energía que gastan los equipos de aire acondicionado. Puede emplearlos en momentos y días más frescos.

 Utilice cocinas de gas, pues emplean menos energía.

 Inspeccione frecuentemente el estado de los motores, tanques de combustible y demás componentes de los vehículos de transporte. Revise las tuberías, los filtros y demás zonas donde se podrían derramar sustancias tóxicas.

Beneficios

 El ahorro de energía se traduce en mayores utilidades para los empresarios sin necesidad de hacer grandes inversiones. En un hotel pequeño o mediano usualmente se consume 100 kW/h por huésped/noche, mientras que en un hotel eficiente se gasta menos de 25 kW/h por turista.

 La vida útil de los aparatos eléctricos se prolonga al reducir su uso y darles mantenimiento.

 La empresa gana prestigio al implementar un programa de ahorro de energía, ya que esto contribuye a mitigar los efectos del calentamiento global.

 El impacto negativo producido por el uso de combustibles se reduce, por lo que, se generan beneficios para el ambiente que podrán ser disfrutados por muchos turistas a largo plazo.

Cuadro del Sistema de Registro

El sistema de registro ayudará a detectar como están funcionando cada uno de los aparatos electrónicos existentes dentro del establecimiento, a través de la observación de los mismos y la detección rápida de anomalías, para la pronta solución de los problemas.

Fecha	Area	Equipo	Estado	Consumo de Electricidad (Kw-H)	Responsable	Observaciones
12/04/2016	Recepción	Computador A1	Buen Estado	5 kw-h	Winston Corea	
09/04/2016	Habitación	Aire A/C	Buen Estado	15 kw-h	Winston Corea	

3.3 Residuos Sólidos

Los desechos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental. Una gran cantidad de actividades humanas generan toneladas de desechos sólidos diariamente.

Esta sección trata del manejo de los residuos sólidos (basura). Desde la generación, recolección, segregación, almacenamiento, reuso y reciclaje hasta la disposición final.

Acciones



Informar a los turistas sobre la forma de botar la basura. Colocar anuncios o informar a través del personal.

Reducir:

- El primer paso es reducir las cantidades de productos consumidos, inclusive los empaques.
- Es necesario reducir el consumo excesivo de productos, sobre todo aquellos que originan residuos no biodegradables, como los plásticos.
- Suministre agua potable en jarras de vidrio en vez de botellas

de plástico.

- Compre productos de material biodegradable o que se puedan reciclar y que no hayan sido probados en animales. Fíjese en la etiqueta o en la parte inferior de los envases para determinar si son reciclables.

- No use productos que sean potencialmente dañinos para el ambiente, por ejemplo, los que tienen empaques de espuma de poliestireno.

Reutilizar:

- Implementar la cultura de poco empaque a la hora de hacer las compras y además acordar con los proveedores la posibilidad de devolverles los empaques y de esta forma favorecer la reutilización.

- Implica diseñar un plan para usar nuevamente los materiales, para fines variados.

- Compre refrescos o alimentos en envases retornables. Prefiera los envases de vidrio, ya que es más fácil reutilizarlos y reciclarlos que los de plástico.

- Utilice baterías recargables; una sola sustituye a cien desechables, ya que se pueden volver a cargar una y otra vez, con lo cual se evita desechar pilas convencionales que tienen sustancias químicas altamente contaminantes para suelo y agua.

- Imprima papel por los dos lados. Reutilice el papel impreso para hacer anotaciones. Compre cartuchos recargables de tinta para impresora, fotocopidora y fax.

- Utilice toallas de tela lavables, en vez de servilletas de papel para la limpieza.

- Utilice tablonces o pizarras para escribir notas para colocar memorándums, en lugar de enviarle hojas por separado a cada miembro del personal.

Reciclar:

Aquellos materiales que no puedan ser reutilizados, deben seleccionarse y ser enviados a reciclar, por empresas especializadas.

- Utilice productos hechos a base de material reciclado, ya que en su fabricación no se emplea tanta energía. Imprima material promocional en papeles de material reciclado y/o reciclable.

- Coloque en la empresa contenedores para reciclaje, con el fin de separar los desechos sólidos en aluminio, plásticos, vidrio, papel y orgánicos. Dispóngalos en sitios frecuentados por visitantes y personal. Pinte dibujos alusivos a lo que se puede depositar en cada recipiente (latas de aluminio, revistas, cáscaras de frutas, etc.) Para que turistas de otros países comprendan, con mayor



facilidad, el tipo de desechos que va en cada contenedor.

Recomendaciones

- El aceite usado de las máquinas y de la cocina debe disponerse en forma adecuada, ya que este es altamente contaminante.
- Es preferible utilizar papel higiénico blanco, ya que este es más respetuoso con el medio ambiente que la compra de papel de colores, ya que en su fabricación se emplean colorantes y tinturas que contaminan el agua.
- Emplear dispensadores de jabón líquidos en vez de jabones individuales en barra. Esto minimiza la generación de desechos y reduce costos.
- Separación en la fuente: fomentar medidas para la separación en la fuente de los residuos (cartón, papel, latas de aluminio, residuos orgánicos, residuos plásticos, vidrio, etc.) Para su reciclado.
- Ofrecer las gaseosas, jugos y aguas en dispensadores; así se evita la generación de botellas de vidrio, pitillos y otros elementos.
- Emplear dispensadores recargables para los condimentos, salsas, azúcar, etc., En vez de paquetes individuales, que generan mayor cantidad de empaque.
- Emplear utensilios reutilizables en vez de utensilios desechables.

Disposición de Desechos

- Investigue cuáles alternativas viables existen en la comunidad para disponer los desechos que no pueden ser eliminados, por ejemplo, las baterías.
- Verifique el lugar donde se disponen finalmente los desechos. Contacte a la municipalidad o empresa a cargo de la recolección para conocer el funcionamiento de los rellenos sanitarios.

Beneficios

- Reducir la producción de residuos sólidos hasta en un 60%, con el consiguiente ahorro de energía, agua y materias primas. Las prácticas de reducción, reutilización y reciclaje ayudan a la educación de consumidores responsables y generan ahorros significativos para la empresa.
- El buen manejo de los desechos sólidos ayuda a mantener la calidad del destino turístico.
- Una empresa comprometida con el manejo adecuado de los desechos sólidos es un ejemplo para otras compañías de la región.
- El destino turístico entero sale ganando al unirse más entidades al esfuerzo de manejar los desechos apropiadamente, eso significa un ambiente más limpio, saludable y agradable a la vista.

cuadro de desechos solidos

Fecha	Responsable	Procedencia	Tipo de Residuos					Peso total (Kg)	Medio de Verificación
			Orgánico (kg)	No Orgánico (Kg)					
			Vidrio	Plástico	Lata	Papeles	Otros		
12/04/2016	Winston Corea	Nicaragüense	Cascara de Frutas					1 kg	Libreta de Control

Recurso Humano

La participación de todos los agentes en la conservación del medio ambiente es fundamental.

Se recomienda colocar carteles informativos sobre las BUENAS PRÁCTICAS que pueden adoptar, como la separación en la fuente de los residuos, la buena utilización de las duchas, etc. La formación ambiental del personal de la empresa y la información a los usuarios y clientes permite su colaboración para conseguir éxitos en los programas de minimización de consumos de recursos naturales que la empresa decida acometer.

Acciones

- Se debe fomentar en forma continua, prácticas de formación entre los empleados para que sepan comunicar a los clientes las mejoras ambientales de los servicios que ofrece el establecimiento; un buen programa de información ambiental ayuda a explicar a los usuarios y clientes el porqué de las actuaciones emprendidas; además de que da la oportunidad de solicitar la colaboración de los clientes.

•Es importante darle a los usuarios y clientes, la oportunidad de colaborar con el medio ambiente, facilitándoles la información adecuada, y así obtener un ahorro de costos como valor agregado. Para el caso de los hoteles es especialmente importante la información que aporten instrucciones para el ahorro energético y de agua.



•Se deben instalar en la medida de lo posible, carteleras con anuncios especiales para informar sobre el ambiente y su protección y porque no aceptar sugerencias.

•Es muy importante tener en cuenta que el conocimiento ambiental va en alza, por lo tanto no se puede cometer el error de tratar de engañar a los clientes, usuarios y trabajadores en general con publicidad engañosa en torno a lo ambiental.



Beneficios

- Un personal bien informado proveerá un mejor servicio a los turistas, quienes reciben un producto de muy buena calidad.
- Las prácticas de educación ambiental propician mayor integración de la comunidad; de esta manera, los viajeros perciben un destino turístico con elevado grado de interés y compromiso en la protección el patrimonio natural y cultural.
- Los turistas bien informados acerca de los

problemas ambientales se interesan más en la protección del medio y muestran voluntad para colaborar con las labores de conservación.

4. Glosario

- * **Administración:** Acción y efecto de administrar. 2. Empleo de administrador.
- * **Capacitación:** Conjunto de conocimientos que se transmiten para desarrollar capacidades y aptitudes.
- * **Cliente:** Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.
- * **Comunidades locales:** Las comunidades de personas que son originarias, del espacio territorial. Pueden vivir cerca o en zonas adyacentes a las áreas naturales, rurales o donde la empresa opera.
- * **Contaminación:** La adición de cualquier sustancia en el aire, agua o tierra en cantidades tales que alteran el recurso desfavorablemente y reducen su capacidad de uso para fines específicos. La presencia en el ambiente de uno o más contaminantes, o combinaciones de ellos, que puedan causar desequilibrios ecológicos.
- * **Desarrollo sostenible:** “Es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las propias” (Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1987).
- * **Control:** Regulación, manual o automática, sobre un sistema. “La educación ambiental es el proceso que tiene como propósito

educar en el enfoque ambiental para favorecer una conciencia ambiental en cualquier ámbito humano, para generar una preocupación que se transforme en un compromiso para hacer algo por el ambiente, demandando así una acción, tanto individual como colectiva, en cualquier escala” (Aldo Guzmán Ramos, Profesor Univ. Nacional del Centro. Bs. Aires).

* Empresa: Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

* Establecimiento de hospedaje: Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

* Generación de residuos sólidos: Acción de producir desechos o basura que pueden ser peligrosos o no.

* Impacto ambiental: Modificación de las condiciones naturales del ambiente por acción del hombre o de la naturaleza. Se refiere a cualquier cambio en el ambiente.

* Manejo de residuos sólidos: Es el conjunto de operaciones que permiten dar a los residuos sólidos un destino adecuado. Comprende minimización, segregación, recuperación, almacenamiento, recolección, transporte, reciclaje, re-uso, tratamiento y disposición final.

* **Mejoramiento continuo:** Proceso para dar realce al Sistema de Gestión Ambiental, con el propósito de lograr un mejoramiento en el desempeño ambiental global, en concordancia con la Política Ambiental de la Organización.

* **Indicador Ambiental:** Variable o conjunto de variables al que se le asigna socialmente un significado, con el fin de proporcionar información sobre un atributo del medio ambiente (agua, aire, suelo, biodiversidad, calidad de vida, etc.). El indicador ambiental refleja de forma sintética una preocupación vinculada con el medio ambiente y debe utilizarse en el proceso de toma de decisiones.

* **Industria turística:** O industria de viajes. Conjunto de empresas dedicadas a la prestación de servicios relacionados con los viajes. Comprende a los transportistas, los hoteleros, y las agencias de viajes en todas sus formas (mayoristas, minoristas, tour operadores locales).

* **Manejo de Desechos:** Es el conjunto de operaciones que permiten dar a los residuos, el destino final adecuado. Comprende: la minimización, la separación en la fuente, recuperación, almacenamiento, recolección, transporte, reciclaje, tratamiento, disposición final, etc.

* **Mecanismo:** 1. Conjunto de las partes de una máquina en su disposición adecuada. 2. Un instrumento o proceso a través del cual algo se hace o se produce.

* **Medio Ambiente:** Conjunto de circunstancias exteriores a un ser vivo

* **Mercadeo:** Sistema total de actividades de una organización diseñado para planear, fijar precios, promover y diseñar productos o servicios que satisfacen necesidades en el mercado objetivo, con el fin de alcanzar las metas de la organización.

* **Planificación:** Proceso a través del cual se toman decisiones hoy para alcanzar situaciones futuras, partiendo del análisis de la situación actual.

* **Política ambiental:** Declaración por parte de la organización, de sus intenciones y principios en relación con su desempeño ambiental. Proporciona un marco para su actuación y establecimiento de objetivos y metas ambientales.

* **Política de sostenibilidad:** Con la misma definición de la política ambiental pero incluye los componentes socioeconómicos y al cliente, dando igual importancia a los 3 componentes.

* **Programa de educación ambiental:** Conjunto de proyectos y actividades con el propósito de sensibilizar sobre la responsabilidad de las personas (comunidad, turistas, personal, etc.), identificar y satisfacer las necesidades de capacitación.

* **Protección ambiental:** Es la serie de medidas y políticas de la empresa para mejorar la calidad del ambiente, previniendo y evitando su deterioro.

* **Reciclaje:** Método de tratamiento que consiste en la transformación de los residuos para su recuperación.

- * **Reciclar:** Es el uso o reuso de un residuo como materia prima o insumo en un proceso productivo.
- * **Recolección:** Acción de transferir los residuos al equipo destinado a conducirlos a las zonas de almacenamiento, tratamiento, reuso o a su disposición final.
- * **Reducir:** Comprar y/o consumir lo estrictamente necesario.
- * **Residuo sólido:** Todo elemento subproducto de una actividad que carece de valor comercial y se encuentra en estado sólido (no líquido, ni gaseoso). Representa un riesgo para la vida y los recursos naturales debido a su interacción con éstos.
- * **Existen principalmente 3 tipos de residuos sólidos:** orgánicos, inorgánicos y peligrosos.
- * **Turismo sostenible:** “Aquel que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida” (OMT).



¿Sabías qué?

Una actividad sostenible, será aquella cuyos impactos económicos, sociales y ambientales permitan complacer las necesidades del presente, sin limitar la habilidad de satisfacerlas, con el mismo grado de plenitud y disfrute, en el futuro.

Guía

“Buenas prácticas para turismo sostenible”

