



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
MAESTRÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL

Trabajo de Tesis para optar al Título de Máster en Gestión Ambiental.

Sostenibilidad Turística en el Hotel La hacienda y Casa de huésped Las Miradas, hospederías de categoría 2 estrellas del municipio de Juigalpa, departamento de Chontales, año 2020.

Elaborado por:

→ Licda. Flora Acevedo Oporta.

Tutor:

→ MSc. Mauricio Lacayo Escobar

Managua, noviembre 2021.

Carta aval

Dedicatoria

A mi hija Náyade, por ser luz en nuestras vidas y acompañarme en este recorrido personal y profesional desde que llegó a mi vientre.

A mis padres Bayardo Acevedo y Juana Oporta por darme la vida, acompañarme en cada etapa, enseñarme a seguir adelante y estar orgullosos de mí, desde antes de lograr algo.

A mi compañero de vida, por acompañar cada proceso profesional, motivarme y enseñarme buena música, música que sin él saber ha sido inspiración y energía en esos momentos de escribir.

Agradecimiento

¡Gracias! A la vida, a Dios, al universo, a la naturaleza que conspiran a nuestro favor.

A mi Alma Mater UNAN – Managua, la universidad que me ha dado el espacio para desarrollarme profesionalmente.

A la Revolución Popular Sandinista y al FSLN por garantizar la educación gratuita y de calidad en nuestra Nicaragua, por ésta oportunidad llegué a la UNAN – Managua e inicié mis estudios de pregrado y hoy sigo formándome profesionalmente.

Al maestro Alejandro Genet decano de la Facultad de Educación e Idiomas, por darme la oportunidad de continuar mi formación académica, por facilitar el acceso a los programas de posgrado y creer en mí.

Al maestro Mauricio Lacayo, por su apoyo incondicional en la elaboración de esta tesis, por transmitir buena energía en sus cátedras y por inspirar a sus estudiantes.

A mis padres, hermanas, hermano, esposo, hija, que, apoyándome con otras responsabilidades personales, ayudaban a que finalizara este estudio.

A la licenciada y empresaria Edelmira Acevedo por aceptar ser parte de este estudio y acompañarme con toda confianza en el trabajo de campo, favoreciendo a la empatía de los actores públicos y privados que tuvieron relación con este trabajo.

¡A todos, infinitas gracias!

Resumen

La sostenibilidad en la actividad turística es más que necesaria, es un aspecto inherente considerando que el turismo es un gran consumidor de recursos naturales, culturales y que por su dinámica de trabajo trastoca aspectos sociales y económicos. Por ello, conocer y promover la sostenibilidad turística es de suma importancia para garantizar el desarrollo sostenible del turismo en los diferentes países.

A nivel internacional se han desarrollado varias herramientas que miden la gestión de las empresas y destinos turísticos en relación a la sostenibilidad, además de motivar a todos los actores del sector y los consumidores para tomar conciencia sobre este tema.

En Nicaragua también se han hecho esfuerzos puntuales para motivar, acompañar y regular la gestión de las empresas turísticas, generando algunos instrumentos que buscan la sostenibilidad turística de las empresas.

Considerando estos esfuerzos de país la academia se suma a través de las investigaciones científicas a colaborar con la medición y promoción de la gestión sostenible del turismo a nivel nacional, por ello, se realiza el presente estudio en el municipio de Juigalpa, zona donde la temática de sostenibilidad turística no se ha desarrollado con el mismo ritmo que en la zona del pacífico y norte del país. El estudio se titula *Sostenibilidad Turística en el Hotel La hacienda y Casa de huésped Las Miradas, hospederías de categoría 2 estrellas del municipio de Juigalpa, departamento de Chontales, año 2020*, y tiene por objetivo identificar las buenas prácticas de sostenibilidad turística de dos hoteles de categoría 2 estrellas, con el fin de mejorar su gestión a través de un plan de acción.

La investigación que se ha desarrollado presenta un enfoque filosófico cualitativo y es de tipo aplicada según su propósito, según el nivel de conocimiento es de carácter descriptivo y por su cobertura es de tipo transversal. Se trabajó con una muestra por conveniencia seleccionando dos empresas de alojamiento de la misma categoría, pero diferente clasificación, que generaron a los informantes claves (gerentes-propietarios y colaboradores) más dos actores claves del sector (delegado de INTUR – Juigalpa y representante de la cámara de turismo). Los instrumentos utilizados para la recolección de los datos fueron: la lista de cotejo y la entrevista estructurada.

Se logró identificar que las empresas en estudio conocen muy poco sobre el tema de sostenibilidad turística, algo generalizado en el municipio y confirmado por el delegado de INTUR, quien manifiesta que el tema se está empezando a trabajar, pero que ya está dentro de los planes de trabajo para su periodo de gestión. También, los resultados muestran una diferencia significativa en la aplicación de buenas prácticas ente ambas empresas, la casa de huésped Las Miradas alcanzó

un 61 % de aplicación y el hotel La Hacienda el 50 %, dejando ver que la empresa de formato más pequeño tiene más cumplimiento en el tema de sostenibilidad.

Además, se identificó que el eje ambiental es el que requiere mayor atención, considerando el bajo puntaje obtenido en ambas empresas.

Se ha elaborado un plan de acción compuesto de 4 líneas estratégicas, cada línea presenta objetivos, metas, acciones, indicadores, tiempo para la ejecución de las acciones y define los responsables para lograr llevar a cabo las acciones. La finalidad del plan es aumentar el porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en los dos alojamientos incluidos en este estudio, considerando que la mayoría de acciones propuestas son acciones a corto plazo y que requieren más de un cambio de actitud y la búsqueda de alianzas, que de una inversión monetaria.

Palabras claves: turismo, sostenibilidad turística, buenas practicas.

Índice

Contenido	Pág.
I. Introducción	1
II. Planteamiento del Problema	2
III. Justificación	3
IV. Antecedentes	4
V. Objetivos de Investigación	6
VI. Marco Referencial (Marco Teórico, Marco Conceptual, Marco Legal)	7
6.1 Marco Teórico	7
6.2 Marco Conceptual	17
6.3 Marco Legal	23
VII. Preguntas directrices	25
VIII. Diseño metodológico	26
IX. Análisis y discusión de los resultados	32
9.1. Caracterización de la hospedería en estudio	33
9.2. Buenas Prácticas turísticas que realizan las empresas en estudio.	38
9.3. Factores que inciden en la ejecución de buenas prácticas de sostenibilidad turística.....	62
9.4. Plan de acción de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible para el Hotel La hacienda y Casa de huésped Las miradas.....	65
X. Conclusiones	76
XI. Bibliografía	78
XII. Anexos.....	79

Índice de tablas

Tabla 1 Corrientes de pensamiento en turismo	8
Tabla 2 Total de criterios e indicadores de la herramienta de verificación	16
Tabla 3 Diferentes campos de estudio en el turismo	18
Tabla 4 Indicadores incluidos en la lista de cotejo.....	28
Tabla 5 Matriz de descriptores	30
Tabla 6 Resumen de caracterización de la hospedería en estudio	37
Tabla 7 Aspectos de la herramienta base para medición de sostenibilidad turística.....	38
Tabla 8 Valoración cualitativa del ámbito empresarial.....	38
Tabla 9 Valoración cualitativa del ámbito sociocultural	41
Tabla 10 Valoración cualitativa del ámbito ambiental	43

Tabla 11 valoración cualitativa del eje empresarial.....	46
Tabla 12 Valoración cualitativa del eje sociocultural.....	50
Tabla 13 Valoración cualitativa del eje ambiental	52
Tabla 14 Resumen de indicadores cumplidos por las empresas en estudio, en los tres ámbitos. ...	57
Tabla 15 Resumen de indicadores NO cumplidos por las empresas en estudio.	58
Tabla 16 Matriz General de resultados - puntuación	59
Tabla 17 Línea estratégica 1: Sensibilización y capacitación.	67
Tabla 18 Línea estratégica 2: Fortalecimiento de la gestión empresarial	69
Tabla 19 Línea estratégica 3: Fortalecimiento de la gestión sociocultural	71
Tabla 20 Línea estratégica 4: Fortalecimiento de la gestión ambiental.	73

Índice de imágenes

Imagen 1 Entrevista a informantes claves	27
Imagen 2 Parte frontal Hotel La hacienda. Fuente: Pág. Web.....	33
Imagen 3 Cartilla de Turismo Sostenible - INTUR	34
Imagen 4 Terraza casa de huésped Las Miradas. Fuente: propia	35
Imagen 5 Cartilla de Turismo Sostenible - INTUR	36
Imagen 6 Buen estado y limpieza de mobiliarios, instalaciones y equipos.	39
Imagen 7 Rampa entrada principal.....	40
Imagen 8 Elementos de la cultura local en la decoración.....	40
Imagen 9 Buenas prácticas en seguridad y salubridad.	40
Imagen 10 Monitoreo de la satisfacción de clientes en la web.....	41
Imagen 11 Productos y servicios de la localidad, utilizados en el hotel.	42
Imagen 12 Paneles solares ubicados en el techo del hotel.	43
Imagen 13 . Ventanales y espacios abiertos para aprovechar luz y ventilación natural	44
Imagen 14 Dispositivos de ahorro de energía.	44
Imagen 15 Aprovechamiento natural para crear un ambiente fresco y utilizar menos ventilación con equipos eléctricos	44
Imagen 16 Alimentos que ofrece el hotel y espacio natural en la empresa.....	45
Imagen 17 Dispensadores de jabón y alcohol gel.....	45
Imagen 18 Canales para el manejo de agua de lluvia	45
Imagen 19 Prácticas para reducir la contaminación.....	46
Imagen 20 Limpieza y buen estado de los mobiliarios, equipos e instalaciones. Fuente: Edelmira Acevedo.....	47
Imagen 21 Ficha de registro del huésped.....	47
Imagen 22 Circular sobre el uso de uniforme.....	48
Imagen 23 Capacitaciones sobre marketing digital e innovación en el arreglo de espacios en hotelería, recibidas por la propietaria. Fuente: Edelmira Acevedo	48
Imagen 24 Cuadro que representa la vida ganadera y a la derecha acceso para personas con necesidades especiales.	49
Imagen 25 Construcción de una planta	49
Imagen 26 Señalización de ruta de evacuación y pasa manos para la seguridad al bajar las gradas.....	49

Imagen 27 Promoción de visitas a sitios arqueológicos del municipio.....	50
Imagen 28 Comprobantes de aportes económicos.	51
Imagen 29 Promoción de sitios históricos y arqueológicos del municipio, en las redes sociales de la propietaria del alojamiento. Fuente: Edelmira Acevedo.	51
Imagen 30 Comprobante de donación al museo local	51
Imagen 31 Apoyo económico para diferentes actividades en el municipio.	52
Imagen 32 Uso de instalaciones para capacitación impartida por el INTUR	52
Imagen 33 Recibo de instalación de paneles	53
Imagen 34 Uso de bombillos ahorradores y aprovechamiento de iluminación y ventilación natural.	53
Imagen 35 Ave posando en el jardín. Fuente: Edelmira Acevedo	53
Imagen 36 Comprobante de solicitud de ordenanza para protección de animales.	54
Imagen 37 Solicitud de investigaciones y protección a la cordillera de Amerrisque.....	54
Imagen 38 Comprobantes de apoyo al zoológico municipal y campañas ecológicas.....	54
Imagen 39 Canales y canaletas para evacuación del agua pluvial, evitando erosión, lavado del suelo y escurrimiento por zonas de tránsito de las personas.	55
Imagen 40 Evidencia de botes con tapas y productos de higiene en baños sociales y de habitaciones.	55
Imagen 41 Ejemplo de compromiso y apoyo al tema de educación ambiental	56

I. Introducción

La presente investigación se refiere al tema de Sostenibilidad Turística en la hospedería de categoría 2 estrellas, que se puede definir como el compromiso y la responsabilidad que tienen las empresas en su funcionamiento dentro del sector turístico, la hospedería es uno de los servicios principales en la oferta turística, por ende, una industria que genera impactos positivos o negativos según su gestión.

Si bien es cierto el turismo ha contribuido al desarrollo de los territorios mediante la promoción de nuevas empresas y con ello generación de empleo, mejoras en las vías de acceso, reconocimiento a las expresiones culturales de los países, entre otros beneficios, también, la práctica del turismo ha producido impactos negativos sobre el patrimonio natural, cultural y las poblaciones anfitrionas.

Con el fin de mitigar esos impactos negativos, minimizar los riesgos y fortalecer las actividades que contribuyen a la sostenibilidad turística, surge la reflexión de la importancia de implementar buenas prácticas por parte de todos los actores del turismo.

Considerando lo antes dicho nace el interés de realizar esta investigación, para identificar que buenas prácticas de sostenibilidad turística llevan a cabo el hotel La hacienda y la casa de huésped Las miradas, ambos de categoría 2 estrellas, pero con tipologías distintas, ubicados en el sector urbano del municipio de Juigalpa, y así mostrar el estado de conocimiento de los empresarios, los colaboradores y autoridades locales rectoras del turismo sobre la sostenibilidad turística.

Además, según visita exploratoria en el municipio existe la necesidad de investigar sobre el tema y destacar la importancia de la sostenibilidad turística, considerando que aún no se han hecho estudios sobre la temática y el trabajo con los empresarios ha sido incipiente.

Es una investigación de enfoque cualitativo y tipo descriptiva, que muestra a partir de la realidad de las empresas de alojamiento de categoría 2 estrellas la necesidad de gestionar un turismo sostenible, que beneficie a los empresarios, a la comunidad receptora y al turismo nacional, garantizando el respeto y conservación del patrimonio natural y cultural de la zona. Se aplicaron las técnicas de observación y entrevista estructurada a los empresarios objeto de estudio, así mismo a informantes claves que tienen estrecha relación con el desarrollo turístico en el municipio.

En este documento se muestra la caracterización legal y administrativa de las empresas en estudio, se describen las Buenas Prácticas económicas, socioculturales y ambientales en turismo que aplican dichas empresas, además de los factores que han incidido en la ejecución de las buenas prácticas; como resultado final se propone un plan de acción de acuerdo a las necesidades identificadas.

II. Planteamiento del Problema

El municipio de Juigalpa cuenta con recursos (naturales, históricos culturales y socioeconómicos) y servicios turísticos que representan una oportunidad clara para el desarrollo del sector turismo, por ello es de suma importancia poner en práctica acciones de sostenibilidad turística que garanticen el uso y disfrute de los recursos por parte de la población actual y futura del municipio, y que además permitan la existencia en el tiempo de las empresas que representan los servicios turísticos de toda su oferta y una oportunidad para mejorar la calidad de vida de algunas familias del pueblo.

Ejemplo de estas empresas que representan la oferta turística del municipio son las hospederías, las que juegan un papel fundamental en la satisfacción de las necesidades del turista y el desarrollo turístico sostenible de todo destino, por ello se hace necesario hablar de la sostenibilidad en el ámbito empresarial.

En Juigalpa se deja ver la ausencia de estudios que sustenten la necesidad de fortalecer o iniciar un desarrollo turístico en las empresas con enfoque sostenible, por ello el desarrollo turístico en la zona no se ha dado del mismo modo que en otros municipios del país, lo que pone en riesgo la oferta turística actual del territorio.

Lo mencionado anteriormente permite el planteamiento de la siguiente interrogante:

¿Qué buenas prácticas de sostenibilidad turística implementan el hotel La hacienda y la casa de huésped Las miradas, hospedería de categoría 2 estrellas, para el desarrollo del turismo sostenible en el municipio de Juigalpa?

III. Justificación

Teniendo como base fundamental el Plan Nacional de Desarrollo Humano (PNDH), se ha elaborado para Nicaragua el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible (PNDS) 2011 – 2020, el que se enmarca en tres lineamientos del desarrollo humano integral: la preservación de los valores culturales de nuestra identidad nacional y el desarrollo humano desde los municipios y comunidades locales, la promoción de un turismo sostenible que garantice la generación de recursos económicos a través del fortalecimiento y desarrollo empresarial de las MIPYMES turísticas y la conservación del medio ambiente, biodiversidad y la implementación de medidas de adaptación al cambio climático.

Considerando lo antes planteado, se confirma la relevancia del estudio, mismo que persigue la promoción de un turismo sostenible a partir de la identificación de necesidades en Buenas Prácticas que presenten las empresas de hospederías del municipio de Juigalpa.

El presente estudio es novedoso por ser el primero que trata esta temática en el municipio y generará la información necesaria para iniciar procesos de sostenibilidad turística empresarial, que favorezcan el desarrollo de un turismo sostenible apostando a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, proteger y rescatar la cultura local, así como conservar los recursos naturales, elementos de importancia en el desarrollo de un producto turístico diferenciador y competitivo en el mercado turístico.

Los resultados de este estudio beneficiarán a los empresarios turísticos, considerando que la ejecución de buenas prácticas garantiza una empresa sólida y comprometida en el tiempo, con relaciones de respeto en su entorno, reducciones de gastos en sus operaciones y competitividad en el mercado a través de la satisfacción de sus clientes. Además de beneficiar a la población en general al revalorizar y proteger el patrimonio cultural y natural del municipio.

El estudio será un referente que da paso a futuros estudios que profundicen la problemática, reflejará las necesidades puntuales en materia de sostenibilidad turística de las empresas de hospedería, las cuales desconocen sobre el tema y su relevancia para el desarrollo de un turismo responsable que garantice el desarrollo económico, la conservación de los recursos naturales y la protección de la cultura y sociedad juigalpina.

Los resultados de la investigación permitirán proponer Buenas Prácticas para los alojamientos en estudio, motivar la planificación del turismo en el municipio con un enfoque sostenible, trabajar de la mano con los empresarios de alojamientos y reconocer la importancia de las alianzas interdisciplinarias para ejecutar el turismo como un producto que diversifique las actividades tradicionales de la zona.

IV. Antecedentes

Con el objetivo de fortalecer el desarrollo turístico de la zona central del país y apoyar a los micro empresarios que se vinculan a la cadena de valor del turismo, el INTUR (2015) a través de la Dirección de Desarrollo Turístico, ejecutó un proyecto con el Fondo de Apoyo Sectorial para la Efectividad de la Ayuda (FAS) de Canadá, que incluyó a los comercializadores de miel de abeja que están en Las Canoas atendiendo a los turistas nacionales y extranjeros que transitan por la zona, mejorando sus infraestructuras con nuevas casetas y rótulos, la atención al cliente a través de capacitaciones. Los resultados del proyecto permiten comprender que hay aspectos generales que están enmarcados dentro de la sostenibilidad turística y por ello hay que retomarlos en los instrumentos que se definan para la identificación de Buenas Prácticas en turismo de las empresas en estudio.

Gómez, O. (2015) realizó un estudio sobre la Implementación de la Sostenibilidad Turística en el Hotel Café, ubicado en el municipio de Jinotega con el objetivo de identificar las acciones que desarrolla el Hotel Café en pro de la sostenibilidad turística con la finalidad de documentar datos sobre la gestión empresarial, sociocultural y ambiental como referente de los beneficios que produce un turismo responsable. Se utilizó como herramienta de verificación el master elaborado por Rainforest Alliance. El estudio concluyó en que la empresa está sensibilizada con el turismo sostenible por lo que obtuvo resultados positivos y deja ver que la empresa tiene ventajas competitivas producto de su desempeño en la sostenibilidad turística. El aporte de este estudio a la investigación en curso, radica en el conocimiento de una herramienta que mide el nivel de desempeño en una empresa turística de hospedería, es un ejemplo claro de la importancia de la sostenibilidad turística para las empresas del sector.

Para conocer la Gestión Turística Sostenible en los hoteles y contribuir a la reflexión de la importancia de un turismo con enfoque de sostenibilidad Bogorge y Desalles (2013) describen las buenas prácticas en turismo que ejecutan 2 hoteles de la Hospedería Mayor de Great Corn Island, Región Autónoma Atlántico Sur, mayo – diciembre 2012. Concluyen que las prácticas de gestión turística sostenible se dan de forma parcial y empíricamente, que no hay equilibrio entre los ejes de la sostenibilidad por lo tanto falta para ser empresas sostenibles turísticamente, pero que existe una gran voluntad e interés de parte de los propietarios por llevar a cabo una gestión turística sostenible, esto permitió proponer acciones concretas a cada una de las empresas para mejorar su gestión y contribuir al desarrollo de un turismo sostenible en la Isla. Los aportes de esta investigación ayudan a entender cómo se desarrolla la problemática en un sector empresarial con características similares a las empresas en estudio y a valorar la influencia del entorno en temáticas como esta, además, de desterrar creencias de que solo el ecoturismo tiene que ver con sostenibilidad, cuando en realidad toda actividad turística puede y debe ser sostenible.

Jara, J (2012) realizó un estudio sobre la Implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el Lodge Ipanlo, comunidad Pavacachi, cantón Arajuno, provincia de Pastaza – programa Rainforest Alliance, con el objetivo de analizar la condición actual del centro turístico en los ámbitos ambiental, sociocultural y económico, permitiendo el diseño de estrategias de buenas prácticas en turismo sostenible que mejoraran la calidad de la empresa. Se concluyó que la operación turística del centro es limitada, sin embargo, lograron alcanzar el puntaje necesario para usar el sello de verificación en su comercialización para impulsar el desarrollo de la zona. Además, se crearon estrategias a corto y mediano plazo para mejorar la calidad y aumentar las visitas. Esta investigación tiene relación con el presente estudio por que muestra el proceso de identificación de Buenas Prácticas en una empresa del sector turismo y estrategias a partir de los resultados identificados como se pretende en este estudio.

V. Objetivos de Investigación

Objetivo General:

Proponer un plan con acciones de buenas Prácticas de sostenibilidad turística en el hotel La hacienda y la casa de huésped Las miradas de categoría 2 estrellas, que evidencien una oportunidad para el desarrollo sostenible del turismo en el municipio de Juigalpa, en el año 2020.

Objetivos Específicos:

1. Caracterizar de forma legal y administrativa las empresas de hospederías en estudio.
2. Describir las buenas prácticas empresariales, socioculturales y ambientales de sostenibilidad turística que realizan las empresas en estudio evidenciando una oportunidad para el desarrollo turístico sostenible del municipio de Juigalpa.
3. Determinar los factores que inciden y dificultan la ejecución de buenas prácticas de sostenibilidad turística en la hospedería de categoría 2 estrellas del municipio de Juigalpa.
4. Elaborar un plan de acción de acuerdo a los resultados obtenidos, que aporte al desarrollo de un turismo sostenible en el municipio.

VI. Marco Referencial (Marco Teórico, Marco Conceptual, Marco Legal)

6.1 Marco Teórico

6.1.1 Importancia del turismo en Nicaragua.

El turismo es un eje fundamental de la actividad económica a nivel mundial, tiene la capacidad de trastocar temas prioritarios a nivel internacional o nacional, tales como la reducción de la pobreza, la seguridad, la paz entre los pueblos, el acceso a los recursos, la conservación del ambiente y la cultura, entre otros, siempre que se contemple un desarrollo turístico bajo el enfoque de sostenibilidad, ya que esta actividad satisface las necesidades de los turistas y orienta una rentabilidad financiera para las comunidades receptoras, protegiendo el patrimonio y garantizando oportunidades en el futuro.

A nivel nacional la preocupación por un turismo responsable ha animado a los sectores públicos, privados y académicos a buscar modalidades y productos turísticos que encajen en las culturas y medio ambiente, que reduzcan las desigualdades económicas y de género, que faciliten el acceso a los servicios básicos y que propicien un ambiente de paz y seguridad, todo ello ha convertido al turismo en una estrategia emergente para el desarrollo de Nicaragua.

Por lo antes dicho el país cuenta con un Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible (PNCTS) que fija sus estrategias considerando el Plan Nacional de Desarrollo Humano y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Según el Banco Central de Nicaragua el 25 de abril de 2018 en la “**Cuenta Satélite de Turismo de Nicaragua 2017**” publicada en su página web <http://www.bcn.gob.ni>

En 2017, el Valor Agregado Turístico, VAT, generado por las industrias características y conexas al turismo determinó una participación de 4.2 por ciento en la economía nacional, es decir 15,701.4 millones de córdobas.

La producción o valor agregado turístico se concentró en las denominadas actividades características distribuido en restaurantes, servicios de alojamientos, recreación y transporte de pasajeros y conexas en sus diferentes modalidades.

Los ingresos por turismo generaron 840.5 millones de dólares (30.9 por ciento más que en 2016) y el gasto por turismo emisor fue de 364.4 millones de dólares, por lo que el balance turístico fue positivo, ya que los ingresos por turismo receptor fueron mayores a los egresos del turismo emisor.

Los indicadores de estadía promedio y gasto promedio diario muestran que el tiempo de permanencia fue de 10.5 días, con un gasto promedio diario por persona de 44.9 dólares.

La oferta de alojamiento incrementó un 5.1 por ciento al cierre del año 2017, se registra un total de 1,237 establecimientos que en su conjunto ofrecen 16,226 habitaciones y 27,662 camas.

6.1.2 Turismo y Desarrollo Sostenible

Para entender de mejor forma la estrecha relación que hoy existe entre el turismo y el desarrollo sostenible es necesario conocer sobre la visión del turismo desde las corrientes de pensamiento.

Turismo en las distintas corrientes de pensamiento

Acerenza (2006) en su libro de Conceptualización, origen y evolución del Turismo presenta una serie de conceptualización del turismo desde los diferentes campos de estudio y desde las distintas Corrientes de pensamiento.

Sirva para el presente Marco Teórico, la reflexión que se hace en torno a las dos corrientes de pensamiento que tienen origen en las teorías compensatorias y el enfoque del turismo que se da desde la visión de los movimientos ambientalistas.

Tabla 1 Corrientes de pensamiento en turismo

Turismo en las distintas Corrientes de pensamiento		
Teorías humanistas	Teorías de la alienación	Movimientos ambientalistas
<p>Es en el turismo o en las actividades del ocio donde se manifiestan con mayor fuerza los valores de la verdad, el amor, la creatividad y la libertad del individuo; lo que hace pensar que “en el mundo no habría guerra si los asuntos estuvieran en manos de los responsables de la actividad turística”</p> <p>El turismo es un medio para facilitar el encuentro y la comunicación entre los pueblos.</p>	<p>El turismo de masa o conocido como turismo organizado y la industria que lo genera manipulan y explotan a las personas. Tratan con individuos alienados en los países emisores y llevan a la sociedad receptora todo lo malo que existe en los países desarrollados.</p> <p>Este tipo de turismo destruye el medio ambiente, contribuye a la desaparición de los usos y costumbres de las comunidades receptoras, favorece la difusión de la prostitución y la drogadicción.</p>	<p>A mediados de los años ochenta surge en Europa un movimiento integrado por organizaciones ambientalistas, especialistas y profesionales del turismo, animados en luchar contra las secuelas negativas del turismo en todo el mundo.</p> <p>Plantean un Turismo Alternativo, ecológicamente responsable y socialmente justo, un turismo que promueva la autenticidad, la armonía social y la preservación del medio ambiente, en una asociación alternativa entre lugareños, empresarios y agencias externas, a efectos de devolver a la población recursos y calidad ambiental a cambio de los beneficios que genera el turismo.</p>

Considerando las teorías humanistas y de alienación sobre el turismo desde el punto de vista de las corrientes de pensamiento, es válido retomar lo que Arramberi (1983) reconocido sociólogo español, mencionó:

Este infierno de males sin mezcla de bien alguno, no es la mejor definición ni presentación empírica del fenómeno turístico. Frente al angelismo ridículo de las teorías humanistas, el intento de Turner y Ash por demonizar esta nueva manifestación de la cultura de masas, aparece también como un argumento exagerado que no entiende de distinciones ni matices. (Acerenza, 2006)

Esto permite reconsiderar la actividad turística y comprender que a pesar de las críticas y señalamientos que se le hacen al turismo, este bien planificado puede generar recursos económicos para la protección del patrimonio natural y cultural de las comunidades anfitrionas, puede mejorar las condiciones de vida de las poblaciones y puede acercar a todos los sectores para orientar políticas de desarrollo sostenible que beneficien a todos y permitan la ejecución de un nuevo modelo de desarrollo turístico, considerando las necesidades y particularidades de los territorios.

Para este estudio se retoma la visión del turismo alternativo, se valora la necesidad de lograr el desarrollo de un turismo con enfoque de sostenibilidad, por ello el interés en resaltar la importancia de las Buenas Prácticas en Turismo Sostenible, esto permite a los diferentes tipos de turismo, lograr la responsabilidad y sostenibilidad que se requiere para alcanzar un turismo que beneficie a todos.

6.1.3 Desarrollo Sostenible – Turismo Sostenible

Antes de hablar de Turismo Sostenible, debemos mencionar que es un concepto conformado por dos grandes palabras, turismo como una actividad económica-social y sostenibilidad, asociada al Desarrollo Sostenible.

El término de Desarrollo Sostenible se utilizó por primera vez en 1987 en el documento “Nuestro Futuro Común” llamado también Informe Brundtland, un documento socioeconómico encargado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a una comisión encabezada por la política noruega Gro Harlem Brundtland, así se definió:

< El Desarrollo Sostenible es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades > (Pérez, 2012)

En 1992 en la Cumbre Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (CNUMAD) denominada “Cumbre de la Tierra” que se llevó a cabo en Río de Janeiro, el concepto de Desarrollo Sostenible comenzó a popularizarse y a ser un referente para las políticas gubernamentales del siglo XXI. Diez años más tarde en la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible el concepto de sostenibilidad se hizo una realidad, dejando claro

que la sostenibilidad se conforma de 3 elementos claves: económico, medioambiental y sociocultural, de ahí que es imposible disociarlos.

Desde el nacimiento de este término, la aplicabilidad de este como adjetivo a otro vocablo es ya un hábito, entiéndase ahí su relación con el sector turismo, un fenómeno social con implicaciones económicas, ambientales y socioculturales.

La OMT define el **Turismo Sostenible** como «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». (2012)

La Asamblea General de la ONU en su resolución 70/193 del 22 de septiembre de 2015, declaró el año 2017 como el año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, con la intención de promover esa actividad económica creando conciencia de la importancia de impulsar y desempeñarla responsablemente. (SITCA, 2016)

Pérez (2012) lo menciona en su libro Manual del Turismo Sostenible: Por lo tanto, el objetivo fundamental del Turismo Sostenible es mantenerse en el tiempo, necesitando para ello obtener la máxima rentabilidad, pero protegiendo los recursos naturales que lo sostienen y respetando e involucrando a la población. Lo cual responde a los tres componentes de la sostenibilidad.

Además, menciona que el concepto de sostenibilidad está ligado a tres hechos importantes: “calidad, continuidad y equilibrio”. Por lo tanto, “el turismo sostenible es un modelo de desarrollo económico diseñado para:

- ✓ Mejorar la calidad de vida de la población local, la gente que trabaja y vive en el destino turístico.
- ✓ Proveer mayor calidad de la experiencia para el visitante.
- ✓ Mantener la calidad del medio ambiente del que depende tanto la población local como los visitantes.
- ✓ La consecución de mayores niveles de rentabilidad económica de la actividad turística para los residentes locales.
- ✓ Asegurar la obtención de beneficios por parte de los empresarios turísticos.

6.1.4 Elementos de la Sostenibilidad Turística

6.1.4.1 Ejes de la Sostenibilidad Turística

La OMT (2012) menciona que la sostenibilidad ocupa un lugar primordial en el mandato de la OMT y en todas sus actividades. Ayuda al sector turístico a incorporar los principios de la sostenibilidad en sus operaciones diarias, así como en su planificación a largo plazo.

El trabajo de la OMT en el desarrollo sostenible del turismo se centra en los 3 objetivos de la sostenibilidad: la protección ambiental, la equidad y la cohesión de la sociedad, y la prosperidad económica.

La sostenibilidad está conformada por 3 pilares o ejes, aunque hay autores que consideran un cuarto, el político, indicando que si las políticas no son incorporadas a la sostenibilidad no hay nada que hacer, pero eso es realmente obvio, porque la forma de poner en marcha el desarrollo sostenible del turismo es a través de las políticas específicamente preparadas para ello. (Pérez 2012)



Considerando que para la construcción de las herramientas de medición de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible se retoman los 3 pilares de la sostenibilidad turística, para este estudio fueron la base para el diseño de la lista de cotejo, lo que permitirá crear una información base sobre la situación actual de las empresas en relación a la sostenibilidad turística.

6.1.4.2 Criterios de Sostenibilidad Turística

La OMT guía y apoya al sector turístico en su esfuerzo por comprender mejor la relación entre el turismo y el medio ambiente. La organización ha preparado directrices para los gobiernos sobre políticas de turismo sostenible, ha diseñado indicadores de Sostenibilidad Turística, y participa en iniciativas mundiales como la de los Criterios Globales de Turismo Sostenible: unos criterios de alcance mundial que establecen los requisitos mínimos que hoteles y turoperadores deben cumplir en materia de sostenibilidad. (OMT, 2012)

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible, y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar. Estos se organizan alrededor de cuatro temas principales: 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. Aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso por parte del sector hotelero y los operadores de turismo, tienen aplicabilidad en toda la industria turística.

Los criterios son parte de la respuesta brindada por la comunidad turística frente a los desafíos mundiales que se presentan en los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas. La mitigación de la pobreza y la sostenibilidad ambiental – incluyendo el cambio climático – son dos de los principales temas transversales que se abordan mediante los criterios.

A partir del 2007, una coalición de más de 40 organizaciones – La Alianza Global para los Criterios de Turismo Sostenible – se unió para desarrollar los criterios. Desde entonces, han contactado a más de 80.000 partes interesadas, analizado más de 4.500 criterios y más de 60 normas de certificación y directrices voluntarias ya existentes, y han recibido comentarios de más de mil individuos. Los Criterios Globales de Turismo Sostenible han sido desarrollados de acuerdo con el Código de Buenas prácticas de la coalición ISEAL, y como tales, estarán en consulta y recibirán retroalimentación cada dos años, hasta que no se reciban más observaciones o sean únicas.

Algunos de los usos anticipados de los criterios incluyen:

- Constituir las directrices básicas para que las empresas de cualquier tamaño se vuelvan más sostenibles, y ayudarlas a optar por programas de turismo sostenible que cumplan con estos criterios globales;
- Brindar orientación a las agencias de viajes cuando seleccionen proveedores y programas de certificación sostenibles;
- Ayudar a los consumidores a identificar programas y empresas sólidas en materia de turismo sostenible.
- Servir de común denominador para que los medios de información reconozcan a los proveedores de turismo sostenible.
- Ayudar a los programas de certificación y otros programas voluntarios a cerciorarse de que sus estándares cumplan la normativa básica ampliamente aceptada;
- Ofrecer a los programas gubernamentales, no gubernamentales y privados un punto de partida para elaborar requisitos de turismo sostenible.
- Servir de directrices básicas para las entidades educativas y de capacitación, como escuelas de hotelería y universidades.

Los criterios indican lo que se debe hacer, no cómo se debe hacer, ni tampoco si se ha alcanzado la meta. Esta función es realizada por los indicadores de desempeño, los materiales educativos asociados y el acceso a las herramientas de implementación, siendo todos ellos un complemento indispensable de los criterios de turismo sostenible.

La Alianza concibe los Criterios Globales de Turismo Sostenible como el principio de un proceso para establecer la sostenibilidad como la práctica modelo en todas las formas del turismo.

Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos Turísticos (OMT, 2013)

- A. Demostrar una gestión sostenible del destino.

- B. Maximizar los beneficios económicos para la comunidad receptora y minimizar el impacto negativo.
- C. Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y la cultura y minimizar el impacto negativo.
- D. Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar el impacto negativo.

Criterios Globales de Turismo Sostenible para Turoperadoras y Hoteles (OMT, 2012)

- A. Demostrar una gestión sostenible eficaz.
- B. Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos.
- C. Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.
- D. Maximizar los beneficios para el ambiente y minimizar los impactos negativos.

6.1.4.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como la Agenda 2030, son una plataforma intergubernamental de objetivos relacionados con el desarrollo para todas las comunidades del mundo. Estos objetivos son la continuación de los Objetivos del Milenio, metas creadas por la ONU en el año 2000.

Los ODS tienen su origen en la conferencia de desarrollo sostenible Rio+20 de 2012 en donde se estableció un grupo de trabajo para desarrollar un borrador sobre los objetivos de desarrollo sostenible que sea “orientado a la acción, conciso y fácil de comunicar, limitado en número, aspiracional, de naturaleza global y universalmente aplicable a todos los países, teniendo en cuenta las diferentes realidades, capacidades, niveles de desarrollo y respetando las políticas y prioridades nacionales. (SITCA, 2016)

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas como usted. (www.un.org)

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible



A partir de esta visión universal, es que se rescata el interés por promover en las diferentes empresas del sector turismo en Nicaragua la sostenibilidad turística, el presente estudio sustenta su importancia y relevancia en esta plataforma internacional que busca que las empresas se comprometan con el alcance de estos objetivos, principalmente con los objetivos 8, 12 y 14 en los que figura el turismo.

6.1.5 Herramientas de sostenibilidad turística

En las tres últimas décadas se evidencia un creciente interés mundial por conocer y regular los efectos del turismo, esto deja ver múltiples esfuerzos para establecer reglas y normas prácticas que garanticen una gestión turística más próxima al soñado Desarrollo Sostenible.

Organizaciones internacionales relacionadas al turismo y organizaciones de la sociedad civil han contribuido a la producción y aplicación de instrumentos y/o herramientas que miden la gestión de las empresas y destinos turísticos, además de motivar a los actores del sector turismo a tomar conciencia sobre la sostenibilidad turística. Entre los instrumentos, destacan:

- Los códigos éticos o de conducta
- Las guías de Buenas Prácticas
- Las certificaciones y las eco etiquetas
- Los instrumentos de Gestión Responsable
- Las directrices de la Agenda 21, en su versión global y local.

Las guías de Buenas Prácticas, que las empresas aplican voluntariamente, son generalmente medidas ambientales que han sido probadas exitosamente. La gran ventaja de ellas es su adaptabilidad a los intereses de cada empresa, su bajo o nulo costo de aplicación, aunados a sus resultados positivos para el impacto ambiental y mejoramiento económico del negocio. A pesar que las guías pierden actualidad y que solo proponen soluciones simples a problemas precisos, ellas ayudan a cambiar la actitud de sus utilizadores hacia los problemas ambientales. (Mercado, s/f)

En Nicaragua también se han hecho esfuerzos puntuales para motivar, acompañar y regular la gestión de las empresas turísticas, generando algunos instrumentos que buscan la sostenibilidad turística de las empresas, entre ellos:

- Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT- INTUR)
- Sistema de Gestión Ambiental para MiPyMEs (SGA)
- Herramienta de Verificación Rainforest Alliance (Convenio USAID - RA)
- Kit de sensibilización y capacitación para Medio Ambiente y Cambio Climático
- Sistema de Integración Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS)
- Cartilla de Turismo Sostenible – INTUR

Para el presente estudio se retoma la herramienta de verificación de Rainforest Alliance (RA) por ser un instrumento que contempla los 3 ejes de la sostenibilidad y abarca el máximo de temas de interés para las empresas de hospedería, además de haber sido el referente para trabajar el tema de Sostenibilidad Turística en el país.

La herramienta de Rainforest Alliance está compuesta:

Herramienta de R.A.



Tabla 2 Total de criterios e indicadores de la herramienta de verificación

Herramienta de verificación de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible		
Aspectos	Criterios	Indicadores
Gestión Empresarial	33	98
Gestión Sociocultural	10	25
Gestión Ambiental	35	73
Total	78	196

La herramienta de verificación hace una valoración basada en calificación y porcentaje, la calificación está determinada por los valores Cumple (1 punto), Cumple parcial (0.5 puntos), No cumple (0 puntos) y No aplica (elimina el indicador). En relación al porcentaje, se hace por eje del 0 al 100 % y luego el porcentaje general se define a partir de sumar los porcentajes de los 3 ejes y luego se divide entre 3.

Considerando que las empresas en estudio son de categoría 2 estrellas, la herramienta de RA servirá de base para la construcción de una LISTA DE COTEJO que se adapte a la realidad de las empresas objeto de estudio. (Ver anexo 7.1)

6.2 Marco Conceptual

A continuación se presentan una serie de conceptos relacionados a las categorías de análisis en el presente estudio, para comprender de mejor forma que es el turismo, como se caracterizan las empresas turísticas, qué son las Buenas Prácticas en turismo y que tipos de factores influyen en la aplicabilidad de las Buenas Prácticas; toda esta relación de conceptos permite la reflexión y la identificación de acciones concretas que ayuden a las empresas en estudio a mejorar sus servicios y productos impactando positivamente en el desarrollo de un turismo sostenible para el territorio.

6.2.1 Turismo

Etimológicamente el vocablo “Turismo”, procede de las raíces tour y turn, ambas del verbo en latín tornare, que significa girar. Por lo tanto, esta palabra hace referencia a la idea de giro, de viaje circular, de vuelta al punto de partida. (ROJO, 2002, citado en Jara, 2012)

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en la conferencia de Ottawa en 1991 acabó la polémica y se estableció la que hasta el momento es la definición oficial de turismo “El turismo comprende conjuntamente el desplazamiento y las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias, así como las relaciones que surgen en ellos; en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año y mínimo de 24 horas (pernoctando en el destino); principalmente con fines de ocio, por negocios y otros” (ADETURS, 2011)

Se define por “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo e inferior a un año, con fines de ocio, por negocios u otros motivos, no relacionados con el ejercicio de una actividad remuneradas en el lugar visitado”. (INTUR, 2016)

Acerenza (2006) en su libro de Conceptualización, origen y evolución del Turismo presenta una serie de conceptualización del turismo desde los diferentes campos de estudio, sin embargo, concluye que, por el carácter complejo del turismo, existe una ausencia de una definición conceptual que lo precise y distinga de otras actividades y es

que el turismo tiene ramificaciones en varios sectores, por lo tanto, es objeto de estudio en distintas disciplinas académicas.

A continuación, se muestra una matriz que recoge las diferentes conceptualizaciones del turismo hechas por especialistas en los diferentes campos de estudio, que vienen a ser aportes para entender el turismo desde la visión de cada disciplina y conocer otros aspectos, pero no necesariamente son conceptos únicos y terminados.

Tabla 3 Diferentes campos de estudio en el turismo

Turismo en los diferentes campos de estudio			
Economía	Geografía	Sociología	Psicología
Según Schattenhofen (1911) “Es el concepto que comprende todos los procesos, especialmente económicos, que se manifiestan en la afluencia, permanencia y regreso del turista hacia, en y fuera de un determinado municipio, país o estado”	Según Michaud “El turismo agrupa al conjunto de actividades de producción y de consumo originadas por unos desplazamientos variados de, por lo menos, una noche fuera de su domicilio habitual, cuyo motivo es el esparcimiento, los negocios, la salud o la participación en una reunión profesional, deportiva o religiosa”	Aunque no hay un concepto definido desde el enfoque de esta disciplina, han estudiado y aportado muchos conocimientos sobre aspectos sociológicos de esta actividad, sobre todo a la comprensión del tiempo libre y el ocio , marco en el que tiene lugar el turismo.	La psicología no ha conceptualizado al turismo como tal, pero ha contribuido a saber “por qué viaja la gente”, al explicar los factores psicológicos individuales y sociales que influyen en las motivaciones y las decisiones de viajes, así como del comportamiento de los turistas. El turismo es una actividad que resulta de las motivaciones de los individuos.

Fuente: elaboración propia.

Considerando los conceptos anteriores, el turismo en esta investigación será considerado como un fenómeno social que implica el desplazamiento voluntario y temporal de una o más personas hacia un lugar diferente al de su residencia, motivado por diferentes razones, cultura, ambiente, aprendizaje, ocio, negocios, entre otros, que busca generar una transformación en el turista y las comunidades receptoras.

6.2.2 Caracterización

6.2.2.1 Caracterización legal

Para caracterizar legalmente a una empresa, se debe hablar de su razón social, clasificación y categoría.

Según la Cámara de Comercio de Tumaco, **Razón Social** es el nombre con el que se constituye una empresa y que aparece como tal en el documento público o privado de constitución o en los documentos posteriores que la reforman.

Nombre comercial es cualquier signo que identifique a una actividad económica, a una empresa o a un establecimiento de comercio. Dicho nombre debe inscribirse en el registro público de propiedad industrial llevado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Dentro de la **clasificación** de las empresas turísticas, se encuentran los siguientes términos.

Alojamiento

El servicio de alojamiento satisface para el turista una necesidad básica; Por su grado de asociación con el desplazamiento turístico, se le considera como "Unidad de servicios esencialmente turísticos" (Jafari, J. 2000).

El Alojamiento es utilizado para referirse a instalaciones dedicadas a la explotación comercial del negocio de provisión de habitaciones en el contexto de la industria de la hotelería y del Turismo. (Academia Española, Diccionario de la Lengua Española).

En Nicaragua la Oferta de alojamiento está conformada por un total de 1,042 establecimientos clasificados en Hoteles, Hostal familiar, Cabañas, Casa de huéspedes, Pensión, Albergue, Condo- hoteles, Aparta-hotel y categorizados de 1 a 5 estrellas.

En el municipio de Juigalpa se registran 20 establecimientos de alojamiento, 8 de categoría 2 estrellas y 12 de categoría de 1 estrella, entre los que figuran Hoteles, Casa de Huéspedes y Hostales Familiares. (INTUR, 2017)

Hospedería

Según el Reglamento de Hospedería, son Empresas de Servicios de la Industria Hotelera, todas aquellas que tengan la titularidad o la administración de instalaciones que en forma permanente brindan un servicio de alojamiento público mediante paga, en conjunto o no con otras actividades turísticas, dirigido a turistas nacionales y extranjeros, y que estén clasificadas dentro de las categorías previstas en la presente normativa. (La Gaceta, 2001)

Establecimiento público donde se hospeda a personas que pagan por su alojamiento y los servicios complementarios. Esta se clasifica en Hospedarías Mayores y Hospederías Menores. (INTUR, 2007)

Las Empresas de Servicios de la Industria Hotelera se clasificarán según las siguientes categorías que considerarán el tipo de servicios, instalaciones y el régimen de propiedad utilizado. Estas son: a) Hospederías Mayores; b) Hospederías Mínimas; c) Paradores, y d) Áreas de Acampar. (La Gaceta, 2001)

→ **Hospedería Mayor**

Instalaciones de la Industria Hotelera que son de clase mayor y comprenden Hoteles, Condo-Hoteles, Aparta hoteles, Alojamientos en Tiempo Compartido, y Moteles. Dichas instalaciones comprenderán no menos de quince (15) unidades habitacionales para alojamiento y serán operadas bajo las normas y condiciones de sanidad y eficiencia dictadas por el INTUR y según el Reglamento de Hospedería. (La Gaceta, 1999)

→ **Hospedería Menor/ Hospedería Mínima**

Establecimiento de alojamiento de carácter pequeño y/o especializado, incluyendo Hostales Familiares, Albergues, Cabañas, Casas de Huéspedes o Pensiones, Áreas de Acampar (Camping y Caravaning). Cualificarán bajo esta Ley si cumplen con las normas de Reglamento de Hospedería. (La Gaceta, 1999)

De igual manera se considera aquellas industrias hoteleras de carácter especializado con menos de quince unidades habitacionales para alojamiento ubicado en zonas rurales o urbanas, que comprenden alojamientos turísticos de poca o mediana inversión tales como: Hostales Familiares, Cabañas, Cabinas, pensiones, y Fonda, Áreas de Acampar.

Estas instalaciones están limitadas al servicio habitacional por un costo más bajo, son establecimientos de tipo económico y están limitados al servicio de una habitación con una cama sin servicio de alimentación y bebidas. Este tipo de alojamiento generalmente está situado en la parte rural y son establecimientos de negocios de tipo familiar, como casa huésped o alquiler de habitaciones. INTUR (2007).

Según el Reglamento de Hospedería, las Empresas de Servicios de Industria Hotelera se clasificarán en **categorías** identificadas de **una a cinco estrellas**, de conformidad con el grado de cumplimiento de las condiciones y requisitos contenidos en los Manuales de cada tipo de establecimiento. Los Manuales formarán parte integral del presente Reglamento. (La Gaceta, 2001)

Los Manuales se regirán por tres parámetros generales referidos a:

- a) Planta física
- b) Documentación para evaluación de la calidad
- c) Realización de la Encuesta al turista.

6.2.2.2 Caracterización administrativa

La caracterización administrativa tiene que ver con la estructura organizativa de la empresa y su potencial humano.

La estructura organizacional de una empresa u otro tipo de organización, es un concepto fundamentalmente jerárquico de subordinación dentro de las entidades que colaboran y contribuyen a servir a un objetivo común. (www.encyclopediainanciera.com)

Cada hotel tiene una estructura organizativa diferente y va en consecuencia del propio tamaño del hotel, el número de habitaciones, número de empleados, así como la política de la propiedad y dirección del hotel.

En los hoteles pequeños el director es un “hombre orquesta”, en los grandes hace función de gerencia general. Es muy frecuente que, en un hotel, sobre todo pequeño y mediano, un empleado realice múltiples funciones en puestos a veces bien diferentes.

En toda estructura organizativa de un hotel los cinco departamentos más relevantes son: (www.imf-formacion.com)

- Habitaciones
- Alimentos y bebidas
- Recursos Humanos
- Marketing
- Contabilidad

6.2.3 Buenas Prácticas en Turismo Sostenible

El INTUR creó una cartilla del Turismo Sostenible, como un aporte al conocimiento y difusión de las Buenas Prácticas aplicadas a la actividad turística de Nicaragua, dirigidas a empresarios del sector donde se definen qué son las Buenas Prácticas, su importancia y el fin de las mismas para el turismo nacional. (2017)

6.2.3.1 ¿Qué son las Buenas Prácticas?

Se trata de actividades que de manera voluntaria realizan empresarios, organizaciones y población local con el objetivo de construir una actividad turística con futuro, que facilite el cumplimiento de criterios de sostenibilidad turística ambientales, socioculturales y económicos.

Son una herramienta que en turismo establecen lineamientos para avanzar hacia la sostenibilidad.

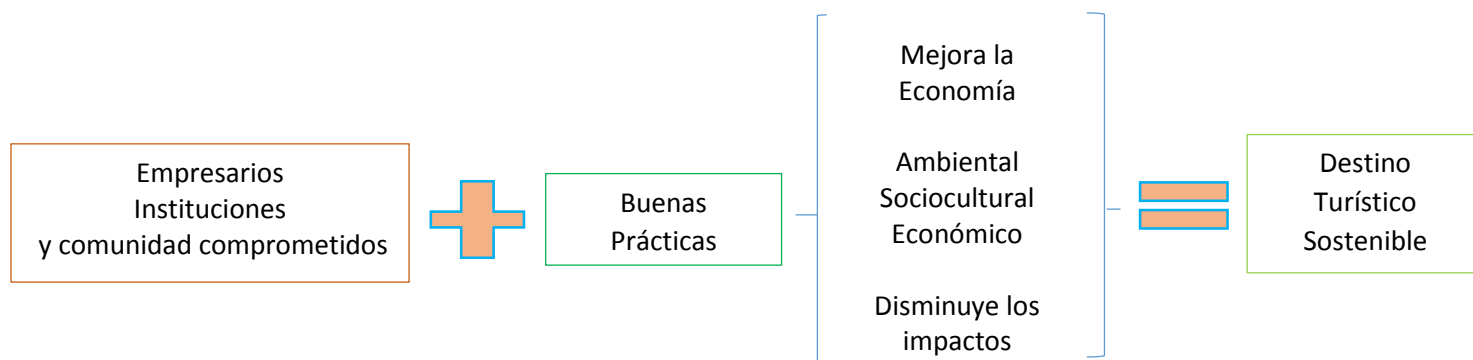
6.2.3.2 Importancia de las Buenas Prácticas

Su implementación permite que el destino y la empresa se diferencien para alcanzar una serie de ventajas, entre ellas:

- a) Lograr mayor compromiso de los empresarios y prestadores de servicios turísticos con su entorno y con las comunidades.

- b) Distribuir justa y equitativamente los beneficios derivados de la actividad turística entre los actores del destino.
- c) Gestionar de manera responsable el patrimonio cultural y natural.
- d) Valorar y respetar las diferencias culturales.
- e) Promover la conservación y el uso sostenible de los recursos naturales.
- f) Promover la responsabilidad social.

6.2.3.3 Metas de las Buenas Prácticas



Fuente: INTUR, 2017.

6.2.4 Factores que influyen en la implementación de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible.

Para entender cuáles son los factores que comúnmente influyen en la implementación de las Buenas Prácticas en Turismo Sostenible, se debe entender ¿qué es un factor?

Según la Real Academia de la Lengua Española (RAE), factor es el elemento o causa que actúa junto con otros. Ejemplo: El factor que más influyó en la decisión fue su preparación académica.

Algunos factores, según Solano (s/f), son:

- ✓ El *compromiso de los propietarios*, líderes, gerente o administrador de la empresa, siendo este el factor que determina si las acciones planificadas van a dar los resultados esperados.
- ✓ La *motivación* de los trabajadores, sin dejar de lado la *capacitación* y el entrenamiento del personal para realizar buenas prácticas (este aspecto que requiere inversión muchas veces es ignorado)
- ✓ *Recursos económicos y técnicos* para la apertura de nuevos esquemas operativos y tecnologías limpias que beneficien la inversión, es otro de los factores que influyen en la implementación de las buenas prácticas en turismo sostenible.

6.3 Marco Legal

→ Reglamento de hospederías (aprobado el 07 de agosto del 2001)

Fue publicado en La Gaceta No. 203 del 25 de octubre del 2001 y aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Nicaragüense del Turismo (INTUR). Este Reglamento integra IX capítulos y 38 artículos.

Su objeto es regular el funcionamiento de las empresas de servicios de industria hotelera.

El aporte para este estudio se refleja en la aclaración de los conceptos y clasificación de la hotelería en Nicaragua, a partir de esta aclaración se identificaron las empresas en estudio y se valora la realidad de las mismas en relación a la aplicación de buenas prácticas para lograr la sostenibilidad turística. Los artículos relacionados con el estudio son: 2, 4, 5, 6, 10 y 11.

→ Norma técnica nicaragüense categorización de hoteles por estrellas (NTN 28 009-10 aprobado el 21 de julio del 2010)

Fue publicada en La Gaceta No. 41 del 01 de marzo del 2012 y aprobado por el Comité Técnico que incluye empresarios del sector, al Instituto Nicaragüense de Turismo, Cámara de Industria de Nicaragua y la Red Nacional de Defensa de los Consumidores.

La normativa integra grandes temas, como: objeto, campo de aplicación, términos y definiciones, requisitos para las categorías de 1 a 5 estrellas, requisitos comerciales y de mercadeo y anexos.

Su objeto es establecer los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad e infraestructura, que deben cumplir los hoteles que presten el servicio de alojamiento turístico, para la categorización de 1 a 5 estrellas.

El aporte para este estudio se refleja en la aclaración de la clasificación por categoría que tienen las empresas de hospedería en Nicaragua y su relación con el cumplimiento de algunas acciones que son consideradas como Buenas Prácticas en Turismo Sostenible y a su vez son requisitos generales para la categoría de Estrellas. El tema principal de la Normativa que se utiliza en este estudio es el número 4: REQUISITOS PARA LAS CATEGORÍAS DE 1 A 5 ESTRELLAS.

→ Ley N° 217 “Ley General del Medio Ambiente y los Recursos Naturales” con sus reformas incorporadas.

La ley fue aprobada el 27 de marzo de 1996. Su reforma el 31 de enero del año 2014. Consta de VI títulos que comprenden: Ley General, De la Gestión del Ambiente, De las aguas, De la Calidad ambiental, De las competencias, acciones y sanciones en Materia Administrativa y Judicial y De las Disposiciones transitorias y finales.

Tiene como objeto establecer las normas para la conservación, protección, mejoramiento y restauración del medio ambiente y los recursos naturales que lo integran, asegurando un uso racional y sostenible, de acuerdo a lo señalado en la Constitución Política.

Los artículos relacionados con el estudio son: 3, 5, 12, 13, 14, 25, 37, 41, 42, 122, 123,124, 140, 144, 152 y 159.

VII. Preguntas directrices

1. ¿Cuáles son los aspectos legales y administrativos que caracterizan a las empresas de hospedería en estudio?
2. ¿Qué buenas prácticas empresariales, socioculturales y ambientales de sostenibilidad turística aplican las hospederías en estudio, que evidencien una oportunidad para el desarrollo del turismo sostenible en el municipio?
3. ¿Qué factores inciden y dificultan la ejecución de buenas prácticas de sostenibilidad turística por parte de la hospedería en estudio del municipio de Juigalpa?
4. ¿Qué acciones de Buenas Prácticas aportarían al desarrollo de un turismo sostenible en el municipio y contribuirían a la mejora del servicio y producto de las hospederías en estudio?

VIII. Diseño metodológico

→ Enfoque

La investigación presenta un enfoque filosófico **cuantitativo**, puesto que se estudia la realidad de las empresas en relación a la sostenibilidad turística en su contexto actual, tal y como lo llevan a cabo, tratando de conocer la situación y problemática de la mano de las personas implicadas.

Para este estudio el enfoque se sustenta en la relevancia que tiene, lo que las personas propietarias o colaboradores de las empresas piensan y sienten sobre el problema planteado, además de que se realiza con una pequeña muestra del sub sector hospedería.

→ Tipo de investigación

Según su **propósito**, es una investigación aplicada que busca conocer sobre la aplicación de Buenas Prácticas en Sostenibilidad Turística por parte de empresas de hospederías en el municipio de Juigalpa, con el fin de motivar a los actores del sector el desarrollo del Turismo Sostenible en el territorio.

Considerando el **nivel de conocimiento** que se desea alcanzar, el estudio es de carácter descriptivo porque permitió identificar y caracterizar las Buenas Prácticas en Turismo Sostenible que aplican dos empresas de la hospedería de categoría 2 estrellas del municipio, conocer los factores que inciden en la aplicabilidad de estas buenas prácticas y las necesidades de este sector empresarial para incorporarse en el desarrollo de un Turismo Sostenible.

Según su **cobertura** el estudio es transversal, considerando un momento puntual en donde se caracteriza la situación de las empresas en el año 2020.

→ Método

El estudio hace uso del método **inductivo**, porque se parte de los hechos observados y en base a la realidad de la hospedería se analiza la problemática en específico y se reconoce una realidad puntual de acuerdo al contexto, el espacio y el tipo de empresa.

→ Población y muestra

Población

Para el estudio se consideró un conjunto de elementos que tienen características comunes, por ello la investigación se llevó a cabo en el municipio de Juigalpa, donde se ubican las empresas de hospedería que pertenecen según la clasificación nacional a alojamientos de categoría por estrellas, las empresas registradas legalmente en el municipio de categoría 2 y 1 estrellas son 20, según registro del INTUR Central del año 2017 y el registro de la delegación de INTUR – Juigalpa.

Muestra

Para el estudio se seleccionaron por conveniencia 2 empresas de alojamiento de categoría 2 estrellas, legalmente registradas en el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR).

Los sujetos claves para el estudio, fueron seleccionados por su relación directa con el sector turismo.

- ✓ 2 propietarios o gerentes de las empresas objeto de estudio.
- ✓ 1 delegado del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR - Chontales)
- ✓ 1 representante de las cámaras de turismo en el municipio.

→ Técnicas e instrumentos

Técnicas

Observación no participante:



Imagen 1 Entrevista a informantes claves

Se elaboró una lista de cotejo con las Buenas Prácticas a observar en las empresas visitadas.

Se definió la fecha y hora de las visitas para realizar la observación. Se visitaron las empresas en estudio y se explicó a los propietarios de las empresas objetos de estudio, el trabajo a realizarse para ejecutar la observación.

Se analizaron los resultados obtenidos en la lista de cotejo.

Entrevista estructurada:

Se elaboraron las guías de entrevistas para aplicar a los sujetos claves.

Se elaboró un cronograma de visita para realizar las entrevistas a los sujetos claves.

En la visita in situ se explicó a los sujetos claves el trabajo a realizarse para obtener la autorización.

Se analizaron los resultados obtenidos en las entrevistas.

Instrumentos

La **Lista de cotejo** se utilizó en cada visita, permitiendo observar directamente en las instalaciones de cada empresa y facilitó hacer un registro visual de la aplicabilidad de Buenas Prácticas de sostenibilidad turística.

Este instrumento se diseñó considerando como base la herramienta de verificación de Rainforest Alliance (RA), pero siendo adaptada por la magnitud operativa de las empresas en estudio. Se estructuró de la siguiente manera: ejes o aspectos a evaluar, temas, indicadores, opciones de respuesta y observaciones. (Ver anexo)

La lista de cotejo incluye la siguiente cantidad de temas e indicadores por aspecto a evaluar, son 109 indicadores de 196 que incluye la herramienta de RA:

Tabla 4 Indicadores incluidos en la lista de cotejo.

Lista de Cotejo – Sostenibilidad Turística		
Aspectos	Temas	Indicadores
Gestión Empresarial	10	48
Gestión Sociocultural	2	18
Gestión Ambiental	7	43
Total	19	109

La **entrevista estructurada** fue dirigida a los propietarios de las empresas, así como a los representantes de las instituciones u organizaciones definidas como sujetos claves para esta investigación.

Esta técnica se basó en preguntas dirigidas, teniendo la oportunidad de profundizar en los temas de mayor dominio o interés.

Fue aplicada con el objetivo de obtener información sobre la caracterización de sus empresas (legalización, operatividad, administración), experiencias con la sostenibilidad turística, factores que influyen en la aplicación de Buenas Prácticas en Turismo y así mismo conocer el grado de interés y compromiso de ellos con el desarrollo sostenible del turismo en sus empresas y municipio.

Las entrevistas dirigidas a los representantes de instituciones gubernamentales o gremiales, se hicieron con el objetivo de conocer sobre el apoyo que estos han brindado a los empresarios en la temática de sostenibilidad turística, el trabajo interinstitucional para el desarrollo de un turismo sostenible en el territorio y los factores que influyen en la aplicabilidad de las Buenas Prácticas en el sector turismo del municipio.

→ **Análisis y procesamiento de datos**

Para el análisis y procesamiento de la información obtenida en la aplicación de los instrumentos, se hizo uso del programa informático Word, el que fue de utilidad para organizar y clasificar la información de manera ordenada y sencilla, para su posterior análisis.

Para la definición cualitativa y cuantitativa del cumplimiento de buenas prácticas en los alojamientos se utilizó la valoración basada en calificación y porcentaje, la calificación está determinada por los valores Cumple (1 punto), Cumple parcial (0.5 puntos), No cumple (0 puntos) y No aplica (elimina el indicador). En relación al porcentaje, se hizo por eje del 0 al 100 %, luego el porcentaje general se define de la suma de los porcentajes de los 3 ejes divididos entre 3.

→ **Equipos y materiales de apoyo.**

- ✓ Libreta de apuntes.
- ✓ Lapiceros
- ✓ Grabadora de voz.
- ✓ Cámara fotográfica.
- ✓ USB.

→ **Matriz de Descriptores.**

Tabla 5 Matriz de descriptores

Objetivo General: Proponer un plan con acciones de buenas Prácticas de sostenibilidad turística en el hotel La hacienda y la casa de huésped Las miradas de categoría 2 estrellas, que evidencien una oportunidad para el desarrollo sostenible del turismo en el municipio de Juigalpa, en el año 2020.					
Objetivo Especifico	Preguntas directrices	Descriptores	Sub descriptores	Informantes claves	Instrumentos a utilizar
Caracterizar de forma legal y administrativa las empresas de hospederías en estudio.	¿Cuáles son los aspectos legales y administrativos que caracterizan a las empresas de hospedería en estudio?	Caracterización legal Caracterización administrativa	Razón social Clasificación Categorías Estructura organizativa Cargos y funciones Potencial humano	Propietarios de las empresas.	Guía de entrevista
Describir las buenas prácticas empresariales, socioculturales y ambientales de sostenibilidad turística que realizan las empresas en estudio evidenciando una oportunidad para el desarrollo turístico sostenible del municipio de Juigalpa.	¿Qué buenas prácticas empresariales, socioculturales y ambientales de sostenibilidad turística aplican las hospederías en estudio, que evidencien una oportunidad para el desarrollo del turismo sostenible en el municipio?	Ámbito empresarial Ámbito sociocultural Ámbito ambiental	Gestión sostenible Calidad del empleo Leyes y regulaciones Comunicación y mercadeo Capacitación al personal Diseño y construcción Salubridad y seguridad Suministros y proveedores Monitoreo y acciones correctivas Respeto a las culturas y poblaciones locales. Desarrollo local Agua	Propietarios de las empresas.	Guía de observación (lista de cotejo) Guía de entrevista.

			Energía Biodiversidad Áreas naturales y de conservación Desechos sólidos Contaminación Educación ambiental		
Determinar los factores que inciden y dificultan la ejecución de buenas prácticas de sostenibilidad turística en la hospedería de categoría 2 estrellas del municipio de Juigalpa.	¿Qué factores inciden y dificultan la ejecución de buenas prácticas de sostenibilidad turística por parte de la hospedería en estudio del municipio de Juigalpa?	Factores	Compromiso, actitud de los propietarios Motivacionales Económicos Técnicos Sociales	Propietarios de las empresas. Representante Delegación de INTUR Representante Cámara de Turismo.	Guía de entrevista
Elaborar un plan de acción de acuerdo a los resultados obtenidos, que aporte al desarrollo de un turismo sostenible en el municipio.	¿Qué acciones de Buenas Prácticas aportarían al desarrollo de un turismo sostenible en el municipio y contribuirían a la mejora del servicio y producto de las hospederías en estudio?	Buenas prácticas en turismo sostenible para alojamientos.	Buenas prácticas empresariales Buenas prácticas socioculturales Buenas prácticas ambientales	-	Resultados

IX. Análisis y discusión de los resultados



9.1. Caracterización de la hospedería en estudio.

En este acápite se caracterizan las empresas en estudio, considerando aspectos legales y administrativos que permiten conocer de forma general la operatividad de las mismas.

Hotel La Hacienda



Imagen 2 Parte frontal Hotel La hacienda. Fuente: Pág. Web

Es una empresa familiar que inicia en el año 2008, se encuentra legalmente registrada bajo la razón social Edwin Fabricio Silva Chamorro y comercialmente como Hotel La Hacienda, se clasifica como hotel y su categoría es de 2 estrellas.

El hotel cuenta con los permisos sanitarios y legales, del MINSA, la policía, D.G.I., Alcaldía e INTUR.

Su equipo de trabajo está compuesto por personal local, de 15 a 20 colaboradores fijos, pero en temporada alta puede aumentar en un 100 %. El proceso de reclutamiento se hace por recomendación. Aseveran contar con un manual de puestos donde figura la estructura organizativa y definen los cargos y funciones, sin embargo, no lo muestran.

Así lo comenta el propietario: “el personal es de la zona, más o menos andamos entre el 50 % de hombres y mujeres, tenemos personal permanente y personal por día de evento, igual que en otros países como en Costa Rica el personal puede duplicarse en temporada alta” (13/03/20)

Cuenta con 17 habitaciones (3 habitaciones dobles y el resto individuales), todas equipadas con aire acondicionado, baño privado, agua caliente, televisión, internet, camas tamaño Queen, auditorio capacidad para 200 personas, un restaurante con dos áreas (área de fumado y área con aire acondicionado) y amplio parqueo.

La demanda del hotel se compone por nacionales en su mayoría que vienen por motivos laborales, como los visitantes médicos y trabajadores de otras empresas, turistas muy poco, van de paso hacia otras ciudades.

Sus inicios:

A través de la entrevista con el señor Noel Silva y su esposa propietarios del hotel, se pudo conocer la historia de esta empresa familiar. Nace como una necesidad de diversificar las actividades económicas de la familia, pasan de dedicarse a la ganadería a incursionar en un rubro nuevo como es el turismo e inician con la Casa Huésped La Casona, la que nombran de esta manera considerando que era una casa grande y en abandono, con el tiempo el señor Noel ve la necesidad de independizarse del negocio familiar y es así que compran un terreno sobre la carretera hacia El Rama y nace el Hotel La Hacienda.

Así lo comenta el señor Noel Silva, propietario del hotel: “En ese momento una tía mía estaba vendiendo este terreno y me dice mi papa, quieres crecer en la Finca o crecer en un negocio, así como este, entonces decidimos trasladarnos aquí y cambiar de tema económico, ya no finca, sino invertir en un hotel, mi papa lo compró y luego vimos todo lo que teníamos que cambiar, al principio fue muy difícil porque no tenía mucha experiencia en restaurante y hotel, a veces la asesoría falta mucho, el tema de asesoría por parte del INTUR para gente que estamos iniciando, pero ahí hemos hecho lo que podemos” (13/03/20)

Su nombre se debe a la relación con la actividad ganadera herencia cultural de la zona, fue una forma de conservar y recordar de dónde vienen, haciendo una similitud de una casa hacienda y recordar de dónde vienen. La inversión ha sido personal y responde a la herencia que les dan los padres a los hijos

Según lo explicó el señor Silva “el nombre de aquí de La Hacienda se decidió pues porque es un tema ganadero, recordando un poco de lo que suplanto, como mi papa me iba a dar una finca, pero no le iba a poner finca, sino le puse hacienda y quisimos pensar en grande desde el principio, en todo, en la construcción, en la entrada, para hacerle honor al nombre, inclusive también la arquitectura del restaurante, quisimos hacer la similitud de una casa hacienda, por lo menos recordar que de ahí procedemos” (13/03/20)

Experiencia en sostenibilidad turística

No han tenido experiencia con el tema de sostenibilidad, todo lo que ponen en práctica es producto del conocimiento personal y el interés de bajar los costos, optimizando el uso de los equipos y medios que hay en el establecimiento.

Como parte del estudio se consultó si conocían la Cartilla de Turismo Sostenible que elaboró el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) para los empresarios, proveedores, colaboradores, comunidad residente, visitantes y turistas, a lo que respondieron que no la conocen.



Imagen 3 Cartilla de Turismo Sostenible - INTUR

Casa de Huésped Las Miradas



Imagen 4 Terraza casa de huéspedes Las Miradas. Fuente: propia

El proyecto inicia operaciones en el año 2005 y su nombre se debe a la belleza paisajística que se puede observar desde la terraza del establecimiento. Se ubica en Los Altos de Tamanes del mirador Sandino $\frac{1}{2}$ cuadra al norte, por ello, cuenta con una vista preciosa donde se observa a plenitud la cordillera de Amerrisque, el río Mayales, las montañas, las sabanas y la ciudad de Juigalpa.

Ofrece alojamiento con aire acondicionado, televisión por cable, wifi, parqueo privado, servicio de restaurante a la carta y una amplia terraza para disfrutar de los alimentos y bebidas en un ambiente fresco, con una vista impresionante al paisaje natural de la zona.

Está legalmente registrado bajo la razón social de Edelmira Acevedo Álvarez y comercialmente como Casa de huésped Las Miradas. Clasificado como Casa de huésped de categoría 2 estrellas, sin embargo, comercialmente se da a conocer como Hotel Spa Las Miradas.

Para su operación cuenta con los permisos de la Alcaldía, D.G. I., INTUR, MINSA, BOMBEROS, Policía Nacional y pertenece a la Cámara Nacional de Turismo de Nicaragua (CANATUR), donde su propietaria es coordinadora de la filial Chontales.

La estructura física de la Casa de huéspedes es de una planta con 4 habitaciones, 2 individuales, 1 doble y 1 triple, una amplia terraza y un bar restaurante. Su personal está compuesto por 4 personas, 3 hombres y 1 mujer que es su propietaria, ella es quien se encarga de la capacitación del personal y el proceso de contratación se da por recomendaciones o entrevistas personales que realiza la propietaria cuando los aspirantes llegan en respuesta a las convocatorias que se hacen en el Facebook del hotel o de la propietaria.

No cuenta con una estructura organizativa escrita, sin embargo, la propietaria manifestó que los colaboradores conocen sus puestos y funciones porque ella misma se encarga del proceso de inducción, capacitación y seguimiento al trabajo.

Su demanda se caracteriza por nacionales que llegan al municipio por trabajo y personalidades nicaragüenses, además de extranjeros que por recomendaciones de amistades de la propietaria llegan hasta el municipio.

Sus inicios

El hotel nace por iniciativa de su propietaria la señora Edelmira Acevedo Álvarez quien siempre ha sido emprendedora y le ha gustado el sector servicio, la atención a los visitantes, apoyar el crecimiento de su pueblo y conservar la naturaleza y la cultura, considerando su experiencia en los negocios no dudó en iniciar una aventura más. Las instalaciones eran su casa familiar y por contar con una vista majestuosa decide convertirlo en hotel, en la actualidad ha ampliado sus servicios con el AMERICAN restaurante, coctelería y bar.

Experiencia en sostenibilidad



Imagen 5 Cartilla de Turismo Sostenible - INTUR

La empresa no ha tenido formalmente ninguna experiencia con programas de sostenibilidad turística y no reconoce la cartilla de INTUR, sin embargo, su propietaria ha trabajado de la mano con CANATUR para impulsar actividades que mejoren el servicio, la calidad y la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en el municipio, además de participar en talleres y conferencias sobre sostenibilidad en turismo que el INTUR está realizando.

En el año 2017 fue reconocida como Emprendedora de Excelencia Diamante y recibe un reconocimiento por sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial por parte de CANATUR, prácticas que se identifican dentro de los criterios de sostenibilidad turística y les facilita la comprensión e inserción a programas de sostenibilidad en turismo.

Al igual que a la otra empresa de alojamiento se le consultó si conocía la Cartilla de Turismo Sostenible que elaboró el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) para los empresarios, proveedores, colaboradores, comunidad residente, visitantes y turistas, a lo que respondió que no la conoce.

Resumen de caracterización de la hospedería en estudio.

Tabla 6 Resumen de caracterización de la hospedería en estudio

Nombre de la empresa	Tipología	Categoría	Cantidad de habitaciones		Capacidad	Colaboradores		Buenas prácticas Sostenibilidad Turística		
			Total	Activas		Total	Forma de contratación	A	NA	D
La Hacienda (2008)	Hotel		17	17	20	15-20	Por recomendación	X		
Las Miradas (2005)	Casa de Huésped		4	4	12	3	Anuncios en redes sociales Por recomendación	X		

Fuente: Elaboración propia.

9.2. Buenas Prácticas turísticas que realizan las empresas en estudio.

Para iniciar este capítulo se debe recordar que el instrumento base para la medición de sostenibilidad turística de las empresas se basó en la herramienta de Rainforest Alliance (RA), a partir de este instrumento se realizó una hoja de cotejo que se adaptó considerando la tipología y categoría de las empresas en estudio, la variante radica en los indicadores.

Tabla 7 Aspectos de la herramienta base para medición de sostenibilidad turística.

Eje	Herramienta de RA			Hoja de cotejo para el estudio
	Temas	Criterios	Indicadores	Indicadores
Empresarial	10	33	98	48
Sociocultural	2	10	25	18
Ambiental	7	35	73	43
Totales	19	78	196	109

Fuente: Elaboración propia.

Hotel La hacienda

Fortalezas

Ámbito empresarial

En el ámbito empresarial el hotel La hacienda presenta una valoración aceptable en relación al cumplimiento de los indicadores medidos. La siguiente tabla muestra un resumen del puntaje cuantitativo y valoración cualitativa obtenida en este ámbito en relación a la metodología empleada.

Tabla 8 Valoración cualitativa del ámbito empresarial

Temas	Valoración
	30.5/48 Pts. (63.54 %)
1. Gestión sostenible	MUY DEFICIENTE
2. Calidad del empleo	DEFICIENTE
3. Leyes y regulaciones	ACEPTABLE
4. Calidad	ACEPTABLE
5. Comunicación y mercadeo	DEFICIENTE
6. Capacitación al personal	MUY DEFICIENTE
7. Diseño y construcción	ACEPTABLE
8. Salubridad y seguridad	ACEPTABLE
9. Suministros y proveedores	MUY DEFICIENTE
10. Monitoreo y acciones correctivas	ACEPTABLE

Fuente: elaboración propia.

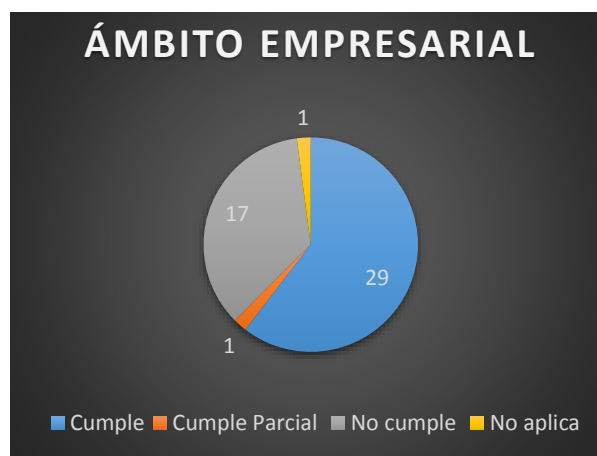


Gráfico 1. Resultados cuantitativos del ámbito empresarial

De 48 indicadores que conforman la gestión empresarial de la empresa, 29 se cumplen, 1 se cumple parcialmente, 1 no aplica y 17 no cumplen.

En relación al tema de la gestión sostenible los propietarios muestran un compromiso con los principios de sostenibilidad y están de acuerdo con la necesidad de actuar de forma responsable, a pesar de no tener ninguna experiencia con programas de sostenibilidad ni poseer una política sostenible.

El hotel garantiza la equidad étnica y de género entre sus trabajadores, además de no permitir el trabajo infantil.

Sobre el tema calidad del empleo, la empresa respeta las convicciones religiosas y políticas de los colaboradores y contrata al personal de manera legal.

En el tema de leyes y regulaciones, la empresa cuenta con los documentos legales y permisos de operación vigentes.

El tema de calidad se verificó a través del perfecto estado de mantenimiento y limpieza de las instalaciones, mobiliarios y equipos, el ser un hotel bastante joven le ayuda con este indicador. También, se observó la limpieza, la existencia de un área para el recibimiento de los clientes. Además, el hotel establece normas de conductas para el colaborador y huésped, sus propietarios son los responsables de adquirir los productos de limpieza y monitorear el consumo de estos.



Imagen 6 Buen estado y limpieza de mobiliarios, instalaciones y equipos.

En comunicación y mercadeo el hotel tiene información de los atractivos de la zona.

El hotel participa en simulacros sobre temas de emergencias como incendios o terremotos cuando son brindados por las instancias correspondientes como los bomberos. Los propietarios garantizan que los colaboradores estén informados sobre los diferentes atractivos de la localidad para informar a los huéspedes.

El diseño de las instalaciones del hotel es respetuoso con el paisaje de la localidad, incorpora en su decoración elementos de la cultura local y cuenta con facilidades para personas con ciertas necesidades especiales, estos indicadores corresponden al tema de diseño y construcción.



Imagen 8 Elementos de la cultura local en la decoración.

Imagen 7 Rampa entrada principal.

En salubridad y seguridad la gerencia manifestó que los desechos de aceite procedentes de la cocina son almacenados en recipientes seguros y que no almacenan material peligroso. Cuenta con extintores de fuego y tienen señalización para la ruta de evacuación en caso de emergencia. Aunque no muestran un estudio de riesgos, tienen identificados los factores de riesgos naturales y accidentales más probables a partir de las recomendaciones hechas por los bomberos cuando les visitan. Algo de suma importancia en este tema es el agua potable y el hotel cuenta con agua para consumo humano en todas las habitaciones, sin embargo, no lo comunican al huésped y manifiestan que el turista extranjero siempre demanda agua pura en botella.



Imagen 9 Buenas prácticas en seguridad y salubridad.

El hotel garantiza que las plantas y animales que se utilizan en la alimentación de sus clientes y colaboradores provienen de fuentes seguras a través de la compra a proveedores autorizados en el municipio y en la capital.

El hotel hace monitoreo de sus clientes a través de lo que comentan en las redes y en la web, además de las consultas directas que hacen los propietarios con los huéspedes, considerando que ellos permanecen y atienden siempre que es posible a los clientes. En

reuniones con el personal toman medidas correctivas para ir mejorando el servicio, sin embargo, no hay una documentación verificable.



Imagen 10 Monitoreo de la satisfacción de clientes en la web.

Ámbito sociocultural

En este eje el hotel La hacienda obtuvo una valoración deficiente, mostrando menos del 50 % de cumplimiento en los indicadores medidos. A continuación, se muestra una matriz resumen de la valoración cuantitativa y cualitativa.

Tabla 9 Valoración cualitativa del ámbito sociocultural

Temas	Valoración
	8/18 Pts. (44.44 %)
1. Respeto a las culturas y poblaciones locales	DEFICIENTE
2. Contribución al desarrollo local	DEFICIENTE

Fuente: elaboración propia.

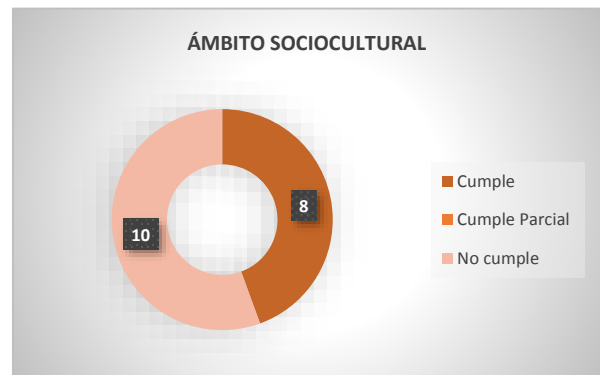


Gráfico 2. Valoración cuantitativa ámbito sociocultural

De 18 indicadores que conforman la gestión sociocultural de la empresa, 8 se cumplen y 10 no se cumplen.

En relación al tema del respeto a las culturas y poblaciones locales, el hotel participa en el desarrollo de actividades deportivas, culturales, artísticas y de beneficio a las comunidades, aportando para que estas actividades se lleven a cabo y se premie a los participantes, sin embargo, hace falta que lleven registros o documenten su aporte. La empresa no impide el acceso de los residentes locales a sitios de importancia histórica o cultural, no permite el tráfico ni la venta de artefactos arqueológicos y el uso de los servicios básicos en el hotel no afecta la provisión de estas necesidades a las comunidades de la zona.

Los propietarios del hotel participan y estimulan la participación de sus colaboradores en actividades comunitarias de desarrollo, como apoyo a actividades de colegios, CDI y de la iglesia. Facilitan el uso de sus instalaciones para organizaciones comunales cuando es posible y lo solicitan las organizaciones.

También identifica productos, servicios e insumos que puedan ser utilizados en el hotel y suministrados por los locales, ejemplo productos para la preparación de alimentos en el restaurante del hotel, servicio de jardinería, mantenimiento, pintura para decoración del hotel, etc. Además, todo su personal es local, cumpliendo con el indicador de priorizar la contratación de personas de la localidad.



Imagen 11 Productos y servicios de la localidad, utilizados en el hotel.

Ámbito ambiental

En este eje el hotel La hacienda obtuvo una valoración muy deficiente, mostrando menos del 40 % de cumplimiento en los indicadores medidos. A continuación, se muestra una matriz resumen de la valoración cuantitativa y cualitativa.

Tabla 10 Valoración cualitativa del ámbito ambiental

Temas	Valoración
	18/43 Pts. (41.86 %)
1. Agua	MUY DEFICIENTE
2. Energía	ACEPTABLE
3. Biodiversidad	ACEPTABLE
4. Áreas naturales y de conservación	MUY DEFICIENTE
5. Desechos sólidos	DEFICIENTE
6. Contaminación	MUY DEFICIENTE
7. Educación ambiental	MUY DEFICIENTE

Fuente: elaboración propia

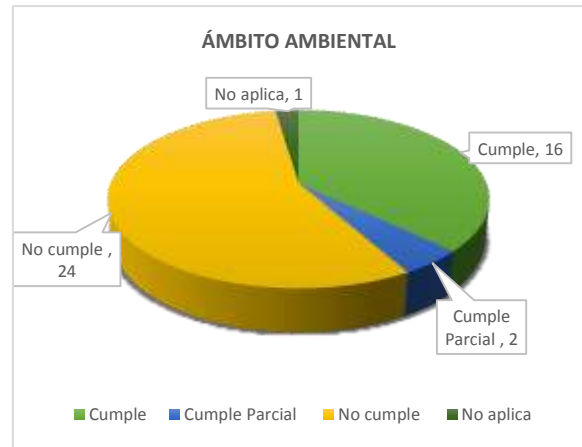


Gráfico 3. Valoración cuantitativa del ámbito ambiental

De 43 indicadores que conforman la gestión ambiental de la empresa, 16 se cumplen, 2 cumplen parcialmente, 1 no aplica y 24 no cumplen.



Imagen 12 Paneles solares ubicados en el techo del hotel.

El hotel presenta buenas prácticas en el tema energía, cuenta con medidor para monitorear su consumo y utiliza paneles solares como fuente de energía alternativa.

A través del diseño de su construcción aprovechan la luz natural que entra por los ventanales y espacios abiertos que también refrescan naturalmente el edificio, considerando que el municipio de Juigalpa es cálido.



Imagen 13 . Ventanales y espacios abiertos para aprovechar luz y ventilación natural

También, por orientaciones de sus propietarios los colaboradores apagan o desconectan todo equipo eléctrico que no se esté utilizando, utilizan algunos dispositivos para reducir el consumo de energía, como bombillos eficientes y sistema de apagado automático.



Imagen 14 Dispositivos de ahorro de energía.

Para minimizar el calor cuentan con un jardín frontal y una barrera natural que generan un ambiente agradable y fresco.



Imagen 15 Aprovechamiento natural para crear un ambiente fresco y utilizar menos ventilación con equipos eléctricos



Imagen 16 Alimentos que ofrece el hotel y espacio natural en la empresa

En el tema de biodiversidad la empresa no permite la venta ni tráfico de especies silvestres, no utiliza especies en peligro de extinción en sus platillos, no mantiene animales silvestres en cautiverio, ni se permite la alimentación de especies silvestres, para ello han creado un jardín natural que con el tiempo favorecerá a la fauna de la zona y con ello el avistamiento agradable de algunas especies. Por su ubicación la iluminación con la que cuenta la empresa no afecta a las especies silvestres.

El tema de desechos sólidos es un tema que necesitan trabajar más, sin embargo, toman acciones para reducir la cantidad de desechos, como el uso de dispensadores en algunos productos de higiene y limpieza para evitar las compras de productos en empaques desechables y reutilizan el papel en el área administrativa.



Imagen 17 Dispensadores de jabón y alcohol gel.



Imagen 18 Canales para el manejo de agua de lluvia

Como buenas prácticas en el tema de contaminación el hotel ha tomado medidas para manejar y evacuar las aguas pluviales y así evitar el lavado del suelo y las inundaciones en el terreno del hotel, considerando que es un terreno grande y con desniveles.

También, todo baño social o de los huéspedes se encuentra provisto de botes con tapas, papel higiénico, toallas de papel y productos de aseo personal en dispensadores.



Imagen 19 Prácticas para reducir la contaminación.

Sobre el tema de educación ambiental, la empresa participa en programas de educación ambiental de su municipio, asistiendo a actividades o apoyando con refrigerios cuando se lo solicitan.

Casa de huésped Las miradas

Fortalezas

Ámbito empresarial

En el ámbito empresarial la casa de huéspedes Las miradas presenta una valoración aceptable en relación al cumplimiento de los indicadores medidos. La siguiente tabla muestra un resumen del puntaje cuantitativo y valoración cualitativa obtenida en este ámbito en relación a la metodología empleada.

Tabla 11 valoración cualitativa del eje empresarial

Temas	Valoración
	31/48 Pts. (64.58 %)
1. Gestión sostenible	MUY DEFICIENTE
2. Calidad del empleo	DEFICIENTE
3. Leyes y regulaciones	ACEPTABLE
4. Calidad	ACEPTABLE
5. Comunicación y mercadeo	DEFICIENTE
6. Capacitación al personal	DEFICIENTE
7. Diseño y construcción	ACEPTABLE
8. Salubridad y seguridad	ACEPTABLE
9. Suministros y proveedores	MUY DEFICIENTE
10. Monitoreo y acciones correctivas	ACEPTABLE

Fuente: elaboración propia.

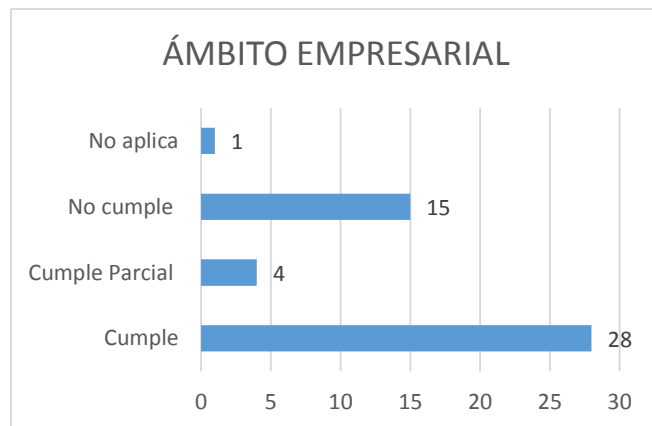


Gráfico 4. Valoración cuantitativa del eje empresarial

De 48 indicadores que conforman la gestión empresarial en el instrumento aplicado, 28 se cumplen, 4 se cumple parcialmente, 1 no aplica y 15 no cumplen.

La empresa no permite el trabajo infantil en ninguna de sus actividades y garantiza la equidad étnica entre sus trabajadores, a pesar de ser una micro empresa no ha logrado la equidad de género.

En términos de calidad de empleo, la empresa respeta las convicciones religiosas y políticas de sus colaboradores y estos tienen acceso a instalaciones seguras e higiénicas.

Cumplen con las leyes y regulaciones nacionales al tener los documentos legales y permisos de operación vigentes.

En el tema de calidad, las instalaciones físicas, mobiliarios, equipos y áreas de almacenamiento están en buen estado y limpios, aunque no existe un plan de mantenimiento preventivo y de reparación los propietarios personalmente realizan supervisiones y llaman a los técnicos correspondientes cuando lo necesitan.



Imagen 20 Limpieza y buen estado de los mobiliarios, equipos e instalaciones. Fuente: Edelmira Acevedo.

El alojamiento cuenta con una ficha de registro del visitante. Las actividades de limpieza y mantenimiento se realizan cuando el huésped no está para no ocasionar molestias al mismo.



Imagen 21 Ficha de registro del huésped.

Tienen normas de conducta para el personal y el visitante, que dan a conocer de forma oral, considerando que los propietarios habitan en el alojamiento pueden dar seguimiento a sus normas y políticas de forma constante. El personal utiliza uniforme, pero no distintivo que muestre su nombre.

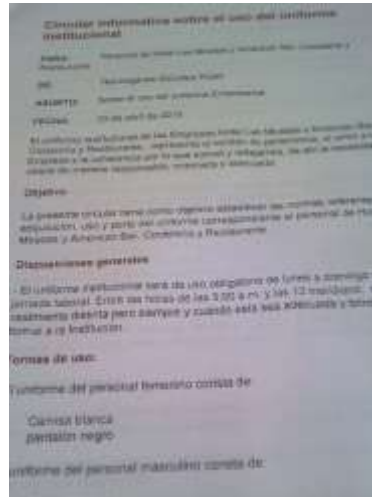


Imagen 22 Circular sobre el uso de uniforme

En relación al monitoreo del consumo de insumos operativos, de limpieza y alimentación, son los propietarios los encargados de esto.

En comunicación y mercadeo, la empresa cumple con tener información histórica, cultural y ecológica de la región, para ello utiliza el material publicitario del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) y otras instituciones relacionadas al turismo y la cultura.

Sobre la capacitación al personal la empresa realiza simulacros sobre temas de emergencia, lo hace con apoyo de los bomberos una vez al año. La propietaria es la que capacita al personal para que brinden información a los visitantes sobre los diferentes atractivos del municipio y es ella la que participa en las capacitaciones técnicas que brindan las instituciones de turismo.



Imagen 23 Capacitaciones sobre marketing digital e innovación en el arreglo de espacios en hotelería, recibidas por la propietaria. Fuente: Edelmira Acevedo

El diseño constructivo de las instalaciones es respetuoso con el paisaje, es un edificio de una planta en un barrio urbano, con acceso para personas con algunas necesidades especiales, además, incorporan en su decoración muchos elementos de la cultura indígena y local, promoviendo de esta manera lo autóctono.



Imagen 25 Construcción de una planta



Imagen 24 Cuadro que representa la vida ganadera y a la derecha acceso para personas con necesidades especiales.

Las buenas prácticas en salubridad y seguridad que cumple la empresa son el almacenamiento de desechos de aceite generados en la cocina en recipientes adecuados, cuenta con extintores de fuego en un sitio de fácil acceso, las rutas de evacuación están señalizadas, las salidas de emergencia se encuentran libres de obstáculos y tienen identificado los riesgos de accidentes más probables.



Imagen 26 Señalización de ruta de evacuación y pasa manos para la seguridad al bajar las gradas

Las plantas y animales utilizados para la alimentación de los clientes y colaboradores provienen de fuentes seguras, la propietaria comenta que compra en PriceSmart y SuKarne, esto como buena práctica en el tema de suministros y proveedores.

En el monitoreo y acciones correctivas realizan análisis de las opiniones de los clientes de forma oral, aprovechando que la propietaria habita en la empresa, aunque manifestó que cuesta mucho. También, el monitoreo lo realiza en las reuniones que llevan a cabo con el personal y es en ese momento que toman acuerdos para la mejora.

Ámbito sociocultural

En este eje la casa de huésped Las miradas obtuvo una valoración aceptable, mostrando un cumplimiento mayor del 50 % en los indicadores medidos. A continuación, se muestra una matriz resumen de la valoración cuantitativa y cualitativa.

Tabla 12 Valoración cualitativa del eje sociocultural

Temas	Valoración
	11/18 Pts. (61.11 %)
1. Respeto a las culturas y poblaciones locales	ACEPTABLE
2. Contribución al desarrollo local	DEFICIENTE

Fuente: elaboración propia.

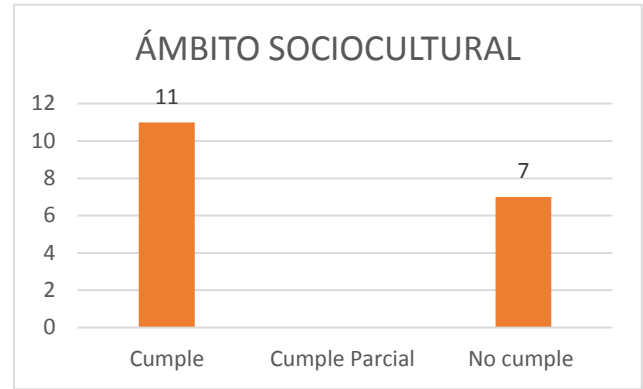


Gráfico 5. Valoración cuantitativa del eje sociocultural

De 18 indicadores que miden las buenas prácticas socioculturales, la empresa cumple 11 y 7 no cumple.



Imagen 27 Promoción de visitas a sitios arqueológicos del municipio

En este ámbito sus fortalezas se reflejan en la participación en actividades deportivas, artísticas y culturales que benefician el desarrollo cultural del municipio, promueven la participación de los visitantes en las actividades y manifestaciones culturales de las comunidades, brindan apoyo en investigaciones y aportes económicos para sitios arqueológicos o históricos. Ejemplo de esto es que la propietaria del alojamiento fue supervisora de un estudio en un sitio arqueológico ubicado en la comunidad de Aguas Buenas en Juigalpa.

6:14 49%

← Edelmira Acevedo Alvarez

Con vistas al Parque biológico Amerrique, el río Mayales, las sabanas, las montañas, la Cordillera, las Haciendas, el Mirador Sandino, el Hotel Las Miradas es un exclusivo lugar en el que todas las personas son bienvenidos y es que el hotel, ha cuidado mucho su prestigio para convertirse en un lugar privilegiado con obras de arte de artistas locales y nacionales, su decoración con un gusto exquisito, su jardín con variedad de orquídeas, variedad de flores, plantas aromáticas, aves al aire libre, como gansos, chompipes, gallinas, patos canadienses, contribuyen el mejor disfrute de su estadía en el hotel.

El Hotel situado en un acantilado, ofrece una gran oferta de ocio para disfrutar, Bar Restaurante, karaoke o simplemente sentarse en las mecedoras tomando un aperitivo, o en sus habitaciones para disfrutar de paz y tranquilidad. El Hotel cuenta con un restaurante, AMERICAN, donde puede degustar la tradicional comida criolla e internacional.

Los Museos Gregorio Aguilar Barea y Museo Comunal María Ramos a tan solo 9 cuadras, por lo que no puede faltar a una escapada cultural. Gracias a la proximidad de las Cordilleras de Amerrique, donde puede practicar deporte de senderismo, parapente, alpinismo; de las Cascadas El Corozo, del Zoológico Tomás Belth. es fácil planear una excursión para realizar una gran variedad de actividades.

Imagen 29 Promoción de sitios históricos y arqueológicos del municipio, en las redes sociales de la propietaria del alojamiento. Fuente: Edelmira Acevedo.



Imagen 28 Comprobantes de aportes económicos.



Además, la empresa no impide el acceso de los residentes locales a sitios de importancia histórica, cultural o espiritual, no participa ni permite la venta o tráfico de artefactos arqueológicos, sino que promueve la conservación y cuidado de los mismos, por ello la propietaria del alojamiento hizo una donación de bienes antiguos.

Imagen 30 Comprobante de donación al museo local

La demanda de servicios básicos por parte de la empresa, no afecta la provisión de estas necesidades a las comunidades de la zona.

En relación a la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, la empresa conoce y aplica el código de conducta, considerando que la empresa pertenece a la Cámara Nacional de Turismo de Nicaragua (CANATUR) todos sus miembros firmaron el código de conducta como parte de su compromiso por desarrollar un turismo responsable en el país. Además, la propietaria comenta que ella

personalmente regula que el huésped no lleve menores de edad a la habitación, ni más personas de las que registró en su reserva o en el check in.

Con respecto al tema de contribución al desarrollo local la empresa facilita el uso de sus instalaciones para que la Alcaldía, el INTUR u organizaciones que promueven la cultura realicen reuniones o actividades. También, apoyan económicamente actividades para el beneficio de la población.



Imagen 32 Uso de instalaciones para capacitación impartida por el INTUR



Imagen 31 Apoyo económico para diferentes actividades en el municipio.

La empresa identifica y adquiere productos o servicios que sean suministrados por las comunidades locales y prioriza la contratación de personal local, siendo sus colaboradores jóvenes del municipio. Ejemplo, adquieren productos como las cuajadas, las tortillas, los plátanos, de comerciantes locales.

Ámbito ambiental

En este eje la casa de huésped Las miradas obtuvo una valoración deficiente, alcanzando un poco más del 50 % de cumplimiento en los indicadores medidos. A continuación, se muestra una tabla resumen de la valoración cuantitativa y cualitativa.

Tabla 13 Valoración cualitativa del eje ambiental

Temas	Valoración
	24/43 Pts. (55.81 %)
1. Agua	MUY DEFICIENTE
2. Energía	ACEPTABLE
3. Biodiversidad	ACEPTABLE
4. Áreas naturales y de conservación	ACEPTABLE
5. Desechos sólidos	DEFICIENTE
6. Contaminación	MUY DEFICIENTE
7. Educación ambiental	MUY DEFICIENTE

Fuente: elaboración propia.

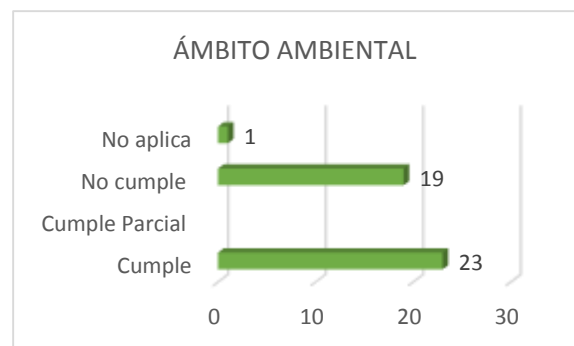


Gráfico 6. Valoración cuantitativa del eje ambiental

De 43 indicadores que conforman la gestión ambiental de la empresa, 23 se cumplen, 1 no aplica y 19 no cumplen.

La empresa realiza monitoreo del consumo de agua a través del recibo que genera la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado (ENACAL) y el mantenimiento y supervisión para evitar el desperdicio de agua lo hacen los propietarios, orientando al personal a que cierre los grifos que no se están usando y revisando las áreas.



Imagen 33 Recibo de instalación de paneles

La casa de huéspedes cuenta con servicio de energía brindado por la empresa Disnorte – Dissur y por ello cuentan con un medidor y sus recibos mensuales a través del cual monitorean el consumo.

Además, utilizan energía alternativa, cuentan con 3 paneles solares. Sus acciones concretas para el ahorro de este recurso son la orientación al personal de apagar todo equipo que no se esté utilizando, uso de bombillos ahorradores y aprovechamiento de la luz natural a través de los ventanales y puertas amplias de vidrio, que además facilitan la ventilación de las áreas cerradas.



Imagen 34 Uso de bombillos ahorradores y aprovechamiento de iluminación y ventilación natural.

En relación al tema de Biodiversidad la empresa no permite la venta y tráfico de especies silvestres, no utiliza especies en peligro de extinción en sus platos, no mantiene animales silvestres en cautiverio, sino que, trabaja mucho el cuidado del jardín para que la fauna de la zona tenga alimentación y un mejor hábitat.



Imagen 35 Ave posando en el jardín. Fuente: Edelmira Acevedo



La empresa cuenta con animales de crianza como gansos, chompipes, gallinas, patos canadienses, en un área amplia y natural, externa al alojamiento, pero que los clientes pueden observar desde la terraza. Los propietarios muestran mucho respeto por la fauna y flora.

Imagen 36 Comprobante de solicitud de ordenanza para protección de animales.

Cuando la empresa vende o permite la venta de artesanía, se asegura que no sean elaboradas con material proveniente de especies en peligro de extinción.

La iluminación de la empresa no es excesiva por lo que no causa cambios en el comportamiento de especies silvestres, además, está ubicada en una zona urbana, donde la presencia de animales silvestres es mínima.

Las buenas prácticas en áreas naturales y de conservación que lleva a cabo son, apoyo para el mantenimiento del zoológico municipal, campañas ecológicas y participación activa en actividades de mantenimiento de la cordillera de Amerrisque.



Imagen 38 Comprobantes de apoyo al zoológico municipal y campañas ecológicas.

Imagen 37 Solicitud de investigaciones y protección a la cordillera de Amerrisque

Sobre los desechos sólidos la empresa evita la compra y uso de empaques individuales, se reutilizan los desechos plásticos y de vidrios para sembrar plantas o guardar agua y otros productos de cocina.

La empresa cuenta con un área ordenada y alejada de la zona de consumo de alimentos y descanso de los clientes, para la disposición de los desechos antes de que pase el camión de la basura.

Parte de los desechos orgánicos son ocupados para la cobertura del suelo, considerando que tienen un patio grande con plantas, también se ocupan para los animales de crianza que tienen en el alojamiento o que residen en el área, como las iguanas.

En relación al tema de contaminación el alojamiento ha tomado medidas para el manejo y evacuación de las aguas pluviales para evitar la erosión y lavado del suelo.



Imagen 39 Canales y canaletas para evacuación del agua pluvial, evitando erosión, lavado del suelo y escurrimiento por zonas de tránsito de las personas.

Otra buena práctica en este tema es que todo baño social y de huéspedes se encuentra provisto de botes con tapa, papel higiénico, toallas de papel o tela y productos de limpieza en dispensadores.



Imagen 40 Evidencia de botes con tapas y productos de higiene en baños sociales y de habitaciones.

Para el tema de educación ambiental la empresa participa activamente en programas de educación ambiental y apoya la protección de las áreas naturales, ejemplo el caso de la cordillera de Amerrisque y la realización de un programa en la televisión local, donde la propietaria de esta empresa tocaba temas de contaminación, conservación y cuidado de los recursos naturales del municipio.



Imagen 41 Ejemplo de compromiso y apoyo al tema de educación ambiental

Tabla 14 Resumen de indicadores cumplidos por las empresas en estudio, en los tres ámbitos.

Nombre de la empresa	Ámbito Económico - Empresarial									
	Gestión Sostenible	Calidad del empleo	Leyes y Regulaciones	Calidad	Comunicación y mercadeo	Capacitación al Personal	Diseño y Construcción	Salubridad y Seguridad	Suministros y Proveedores	Monitoreo y acciones correctivas
Hotel La Hacienda	2	3.5	3	7	1	2	3	6	1	2
Casa de huésped Las Miradas	1.5	2.5	3	8	1	3	3	6	1	2
Nombre de la empresa	Ámbito Sociocultural									
	Respeto a la cultura y población local					Contribución al desarrollo local				
Hotel La Hacienda	4					4				
Casa de huésped Las Miradas	7					4				
Nombre de la empresa	Ámbito Ambiental									
	Agua	Energía	Biodiversidad	Áreas naturales y de conservación	Desechos Sólidos	Contaminación	Educación Ambiental			
Hotel La Hacienda	0	6	5	1	2.5	2	1.5			
Casa de huésped Las Miradas	2	6	6	3	4	2	1			

Fuente: elaboración propia.

Tabla 15 Resumen de indicadores NO cumplidos por las empresas en estudio.

Nombre de la empresa	Ámbito Económico - Empresarial									
	Gestión Sostenible	Calidad del empleo	Leyes y Regulaciones	Calidad	Comunicación y mercadeo	Capacitación al Personal	Diseño y Construcción	Salubridad y Seguridad	Suministros y Proveedores	Monitoreo y acciones correctivas
Hotel La Hacienda	4	1.5	0	4	2	3	0	2	1	0
Casa de huésped Las Miradas	4.5	2.5	0	3	2	2	0	2	1	0
Nombre de la empresa	Ámbito Sociocultural									
	Respeto a la cultura y población local					Contribución al desarrollo local				
Hotel La Hacienda	6					4				
Casa de huésped Las Miradas	3					4				
Nombre de la empresa	Ámbito Ambiental									
	Agua	Energía	Biodiversidad	Áreas naturales y de conservación	Desechos Sólidos	Contaminación	Educación Ambiental			
Hotel La Hacienda	6	1	2	2	6.5	3	4.5			
Casa de huésped Las Miradas	4	1	1	0	5	3	5			

Fuente: elaboración propia.

Tabla 16 Matriz General de resultados - puntuación

Hospedería	Puntuación	Porcentaje
Hotel La hacienda	56.50 / 109 Pts.	49.94 %
Casa de huésped Las miradas	66 / 109 Pts.	60.51 %

GESTIÓN	TEMAS	Casa de huésped Las miradas.		Hotel La hacienda	
		VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
Empresarial	Gestión sostenible	D	31/48 Pts. (64.58 %)	MD	30.5/48 Pts. (63.54 %)
	Calidad del empleo	D		D	
	Leyes y regulaciones	A		A	
	Calidad	A		A	
	Comunicación y mercadeo	D		D	
	Capacitación al personal	D		MD	
	Diseño y construcción	A		A	
	Salubridad y seguridad	A		A	
	Suministros y proveedores	MD		MD	
	Monitoreo y acciones correctivas	A		A	
Sociocultural	Respeto a las culturas y poblaciones locales	A	11/18 Pts.	D	8/18 Pts.
	Contribución al desarrollo local	A	(61.11 %)	D	(44.44 %)
Ambiental	Agua	MD	24/43 Pts. (55.81 %)	MD	18/43 Pts. (41.86 %)
	Energía	A		A	
	Biodiversidad	A		A	
	Áreas naturales y de conservación	A		MD	
	Desechos sólidos	D		D	
	Contaminación	MD		MD	
Educación ambiental	MD	MD			
		A	66 / 109 Pts. (60.51 %)	D	56.50 / 109 Pts. (49.94 %)

Fuente: Elaboración propia.

Experiencia de sostenibilidad turística en el municipio desde la visión de la Cámara Nacional de Turismo y la delegación de INTUR - Juigalpa.

El municipio no tiene experiencia en el tema, algunos empresarios conocen sobre la temática y han aplicado algunas buenas prácticas por que han viajado y hecho turismo, lo que les ha permitido conocer experiencias exitosas de sostenibilidad turística y retomar esas ideas en sus empresas, además, la necesidad e interés de mejorar sus servicios y productos les hace ser autodidactas.

Al momento de hacer el estudio ningún proyecto sobre el tema se había llevado a cado y los empresarios y las autoridades entrevistadas (delegado de INTUR y vice alcaldesa) manifestaron no conocer la cartilla de turismo sostenible que desde el INTUR central se ha utilizado para capacitar a los actores del turismo en municipios del pacifico y norte del país.

Desde la presidencia de la Cámara Nacional de Turismo en Juigalpa que está a cargo de la licenciada Edelmira Acevedo, se ha tratado el tema de sostenibilidad ambiental desde un programa de comunicación en la televisión local, que trata denuncias de contaminación ambiental en el municipio y sensibiliza a los pobladores.

Así lo comentó la licencia Edelmira: “En el municipio se están dañando los lugares turísticos, por ejemplo, el caso de Punta Mayales, no se han hecho estudios de capacidad de carga y la gente llega sin control y están haciendo mucho daño al lugar. Entran 5,000 personas y hay empresas que clavan publicidad en los árboles y son árboles milenarios, árboles que quien sabe cuándo los volvamos a ver.

El único que ha hecho algo sobre el tema, que ha estado empezando a trabajar el tema es el gobierno, pero de forma general, creo que deberían de decir los pasos a seguir para poder tener una sostenibilidad” (13/03/20)

El delegado de INTUR Marlon Vargas Amador, lo explica de la siguiente manera: “Como delegación hay un plan de atención a todo el sector empresarial turístico, eso incluye las buenas prácticas dentro de la actividad turística y el plan incluye un plan de capacitación con 20 temas que incluye algunos temas relacionados con la sostenibilidad de los negocios, por ejemplo estamos relacionando el tema de sostenibilidad con el uso de energías renovables, la sostenibilidad también pasa por el mejoramiento de la calidad de los servicios que están ofertando los empresarios, la parte humana del servicio de los empresarios.

Lo que se está procurando es que cuando se hable de sostenibilidad no solamente esté relacionado a la parte ambiental, sino también se vuelvan económicamente sostenible, y ahí está el punto como más vulnerable, recordemos que chontales no tiene una actividad turística con un auge como lo tiene el pacífico, tiene en el momento más un turismo empresarial, entonces de que depende la actividad hotelera en Chontales, de cuanto se están moviendo los agentes que le trabajan a algunas empresas en la zona, por ello se está implementando trabajar Planes de Mejoras, los inspectores van de manera anual a hacer inspecciones a los centros prestadores de servicios turísticos y ellos aportan un plan que persigue el mejoramiento de las condiciones del local y eso pasa por la sostenibilidad, a medida que vas mejorando, vas mejorando tus servicios y eso también tiene que ver con rentabilidad y es la parte de sostenibilidad económica.

Con el tema sociocultural, hemos resaltado cuando tenemos los encuentros con los empresarios, un proyecto se te vuelve sostenible cuando disminuís el impacto en el medio ambiente, económicamente es sustentable, pero también es viable desde el punto de vista social, la población se identifica con él, la población responde a la oferta que está haciendo el local y eso también ha llevado a que ya algunos empresarios estén optando por alternativas que resulten más atractivas a la población, no se están quedando con lo que tienen, sino que hay un proceso de diversificación de la oferta.

Esta diversificación pasa por la puesta en valor del elemento cultural, chontales lo que más tiene son fincas ganaderas y son pocas las que ofertan el turismo, que estamos procurando decirle a la población que ese recurso puede ser aprovechado turísticamente, estas promocionando el atractivo a nivel cultural, pero también lo estas poniendo en valor” (13/03/20)

9.3. Factores que inciden y dificultan la ejecución de buenas prácticas de sostenibilidad turística.

A partir de las entrevistas realizadas a los informantes claves, se identificaron los siguientes factores que influyen en la ejecución de las buenas prácticas.

Factor de compromiso y actitud:

Según los entrevistados esto está relacionado a que la población es renuente a cambios de conductas y un aspecto importante en la aplicación de buenas prácticas en turismo sostenible es el cambio de actitud.

Otro aspecto es el comportamiento de la población, un comportamiento pasivo ante la demanda laboral activa y dinámica del sector turístico, además, del comportamiento consumidor y depredador de recursos, que afecta al territorio y desmotiva al empresario, considerando que esta población de la que hablan se convierte en los colaboradores de las empresas turísticas.

La empresaria Edelmira Acevedo – presidente de la Cámara Nacional de Turismo y propietaria de la casa de huésped Las miradas, manifestó en entrevista lo siguiente:

“El chontaleño es reacio al cambio, hace poco el INTUR hizo un lanzamiento de las fincas eco turísticas, sin embargo, poca gente llegó, algunos empresarios y ningún productor, el productor no tiene interés en involucrarse en nada de turismo, están cerrados con su ganadería, no quieren hacer cambios y lo que es el empresario turístico, ese es el problema prácticamente son muy individualistas, muy recelosos con su negocio, no quieren cambios tampoco” (13/03/20)

Factor motivacional:

El empresario en general no muestra interés por el tema, no refleja claramente una posición que le haga comprometerse con la aplicación de buenas prácticas en turismo sostenible.

En el estudio se pudo identificar que es el aspecto económico lo que más interesa al empresario, que ha sido este aspecto el que les ha hecho llevar a cabo las buenas prácticas que actualmente aplican, considerando que buscan la reducción de sus gastos operativos para obtener más utilidades, dejando una visión limitada de la sostenibilidad turística orientándola solamente a la sostenibilidad económica.

También se identificó que la motivación es un factor que los empresarios esperan de las instituciones rectoras del turismo y manifiestan no tenerla.

En relación a este factor, el delegado de INTUR – Juigalpa comentó: “El otro es motivacional, que tanto hemos hecho para motivar la aplicación de esta temática, que tanto como INTUR se había venido trabajando en el tema, eso no te lo podría contestar porque yo estoy llegando, pero si puedo responder que a lo largo de este año se está haciendo un gran esfuerzo principalmente en la parte motivacional, yo por ejemplo le

digo a los empresarios el INTUR no tiene un restaurante, no tiene un hotel, no tiene un centro recreativo, quien está invirtiendo en el sector son los empresarios, pero es nuestra responsabilidad no solo darles el acompañamiento que ellos requieren, sino estar pendiente de compartir estas herramientas que pueden dinamizar las actividades de ellos” (13/03/20)

Factor social:

Se identificó el débil trabajo en conjunto, falta de alianzas entre las instituciones, cada institución trabaja sola, por lo tanto, los esfuerzos no alcanzan el objetivo común.

Así lo comentó en entrevista el propietario del Hotel La finca: “No hay alianzas entre las instituciones. La gente no asiste a los llamados de las instituciones rectoras, hay mucha indiferencia entre los empresarios” (13/03/20)

Otro factor es la alta rotación del personal, esto no permite la continuidad de las metas que se trazan los empresarios y dificulta el alcance del desarrollo sostenible, les significa la repetición de los procesos: entrenamiento en las áreas técnicas, familiarización con la empresa, trasmisión de los objetivos empresariales e identificación con el negocio.

Así lo explicó la licenciada Edelmira: “el empleado aquí es migrante, no dura más que un mes, 8 días, no es por salario ni por nada, simplemente no tiene apego, no tienen amor por nada y lo que está causando eso, son la remesas en los jóvenes” (13/03/20)

Factor económico:

El estudio muestra que para estos empresarios el factor económico no incide en la aplicabilidad de buenas prácticas, considerando que las empresas en estudio cuentan con capital para invertir en el tema, pero no están totalmente conscientes de la importancia y necesidad de la sostenibilidad para el desarrollo del sector turístico y su municipio, que garantice un futuro mejor para sus hijos.

Así lo manifestó la Sra. Edelmira Acevedo propietaria de la Casa de huésped Las miradas: “Económicos no, porque he venido observando yo, empresarios que tienen mucho dinero, sin embargo, no tienen voluntad” (13/03/20)

Factor técnico:

El empresario turístico de la zona no ha sido formado profesionalmente en turismo, sino en otras profesiones como agronomía, derecho, administración de empresas, lo que le hace desconocer el sector cuando incursiona en él, sin embargo, cuenta con experiencia en los negocios, viene de trabajar en las empresas o fincas familiares y eso le facilita la dirección de sus emprendimientos, no obstante, en el sector turismo han descubierto que deben capacitarse en varios aspectos considerando la multidisciplinariedad del sector.

Otro aspecto importante que explica como el factor técnico ha influido en la aplicación de las buenas prácticas, es que la población juigalpina no ha tenido una cultura turística, la vocación de sus tierras y la actividad económica tradicional ha sido la ganadería, por lo

que ofrecer y consumir turismo es algo nuevo para el territorio. Además, dentro de la planificación turística nacional la zona no ha sido una zona priorizada para el desarrollo turístico, lo que explica la falta de programas y proyectos concretos para fortalecer esta actividad y la temática de sostenibilidad turística.

En relación a lo anterior, el Sr. Marlon Vargas Amador delegado de INTUR – Juigalpa comentó: “Hay dos factores en el caso de chontales que pesan bastante. Chontales históricamente no ha tenido una cultura turística, los empresarios que hoy apuestan por el desarrollo del turismo, están también en un proceso de aprendizaje”. (13/03/20)

También comentó: “como INTUR hay un plan de atención a todo el sector empresarial turístico, eso incluye las buenas prácticas dentro de la actividad turística y como parte de ese plan de atención, nosotros vamos a desarrollar un plan de capacitación con 20 temas, que incluye algunos temas relacionados con la sostenibilidad de los negocios, por ejemplo, estamos relacionando el tema de sostenibilidad por ejemplo con el uso de energías renovables, la sostenibilidad también pasa por el mejoramiento de la calidad de los servicios que están ofertando los empresarios” (13/03/20)

Otro comentario que argumenta este factor, es el de la Lic. Edelmira Acevedo propietaria de una de las empresas en estudio: “Necesitamos un buen programa de sensibilización a la población a través de los medios de difusión. Necesitamos 500 empleados capacitados y ninguno es capacitado, aquí los capacitamos nosotros” (13/03/20)

En relación a este tema, así lo manifiesta el propietario del Hotel La hacienda: “A veces la asesoría falta mucho, en temas de los de INTUR, de mucha gente que le venga a ayudar a uno, en temas de asesoría cuando estamos creciendo, pero bueno ahí hemos hecho lo que podemos. (13/03/20)

Continuó diciendo: “Un factor clave es el desconocimiento, pero uno siempre trata de tener los estándares, el observar otras empresas en otros países permite aprender y aplicar en las empresas nacionales” (13/03/20)

También manifestó: “El personal no viene capacitado, son los empresarios los que dan la formación a los colaboradores a partir de lo que conocen por experiencia en el sector, no hay quien se encargue de eso” (13/03/20)

9.4. Plan de acción de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible para el Hotel La hacienda y Casa de huésped Las miradas.

Para presentar el plan de acción sobre las buenas prácticas en turismo sostenible que deben aplicar las empresas de alojamiento se ha definido una estructura basada en:

- Objetivos
- Metas
- Acciones
- Indicadores
- Período de ejecución
- Responsables de la ejecución

Las metas y acciones se basan en los principales hallazgos del estudio, es decir en las buenas prácticas de sostenibilidad turística que no aplican ambas empresas y que puedan aplicarse en un corto y mediano plazo.

Periodo de planificación

- Corto plazo: de 0 a 1 año.

El presente Plan, ha sido propuesto para mejorar la sostenibilidad turística de las empresas de alojamiento en estudio y aportar al desarrollo de un turismo sostenible en el municipio. Además, con él se pretende reducir costos operativos a través del buen uso de los recursos, involucrar más a la empresa con su entorno, crear un valor agregado a su oferta, mejorar la imagen de la empresa, atraer un nicho de mercado turístico responsable que busca aportar a través de sus viajes consumiendo servicios y productos de empresas sostenibles y motivar al sector de hotelería en Juigalpa a cambiar de actitud en relación a la sostenibilidad turística.

Para la implementación de este Plan es de vital importancia la participación de los propietarios, gerentes y colaboradores de la empresa, persiguiendo un sentido de apropiación del Plan e identificación con la empresa. También, los actores locales Vinculados al quehacer de las empresas.

Líneas estratégicas

- *Sensibilización y capacitación*

Para la mejor comprensión de las buenas prácticas en turismo sostenible y garantizar el éxito del Plan de acción es necesario desarrollar encuentros de sensibilización y capacitación con los propietarios y colaboradores de las empresas en estudio, extendiendo la invitación a otros empresarios del sector hotelería. Para ello es de suma importancia las alianzas entre las empresas en estudio, la delegación de INTUR en el municipio y la academia.

De esta manera se garantizará el cambio de actitud frente la importancia de las buenas prácticas en turismo sostenible y el involucramiento de los colaboradores para la puesta en marcha del Plan de acción, logrando resultados tangibles en lo relacionado con el plan de acción.

- *Fortalecimiento de la gestión empresarial*

El plan de acción busca que la empresa cuente con una política de sostenibilidad que refleje los compromisos de la empresa en relación a la sostenibilidad turística, la calidad del empleo, el cumplimiento de las leyes, la salubridad, seguridad y calidad. Permitiendo mayor eficiencia en los procesos y una gestión solida de la empresa.

- *Fortalecimiento de la gestión sociocultural*

El patrimonio cultural es uno de los recursos más importantes en que se basa la actividad turística. Las personas que viajan, valoran y disfrutan de la riqueza natural, pero también buscan la oportunidad de acercarse a la historia y cultura de las localidades, esto es lo que persigue la sostenibilidad turística en la gestión sociocultural, generar una empresa comprometida con la cultura local y nacional para que el huésped conozca y conviva con la Nicaragua real.

El plan de acción persigue que las empresas incluyan la protección del patrimonio cultural en su política de sostenibilidad e involucren más a los colaboradores y clientes en ese propósito. Además, fortalecer las relaciones de la empresa con la comunidad que permita el acercamiento del huésped con su entorno inmediato.

- *Fortalecimiento de la gestión ambiental*

El plan de acción busca que las empresas tomen medidas concretas para reducción de los desechos sólidos y el consumo de los servicios básicos como agua y energía, que estas puedan estar escritas para su debido monitoreo. También, que puedan informar a los clientes para hacerlos participe del uso responsable de los recursos y la minimización de los impactos negativos al medioambiente. Así mismo, que la empresa trabaje el tema de educación ambiental con los colaboradores y la comunidad.

Tabla 17 Línea estratégica 1: Sensibilización y capacitación.

Plan de acción de buenas prácticas en turismo sostenible				
Hotel La hacienda y Casa de huésped Las miradas.				
Línea estratégica: Sensibilización y capacitación				
Objetivo: Capacitar a los colaboradores de las empresas sobre las buenas prácticas en turismo sostenible, sensibilizándolos y motivándolos al cumplimiento del plan de acción.				
Metas:				
<ul style="list-style-type: none"> - Establecer alianza formal con la academia para el desarrollo de un plan de capacitación sobre buenas prácticas en turismo sostenible. - Sensibilizado el 100 % de los colaboradores capacitados en Buenas prácticas en turismo sostenible. - Extendido un certificado por participación que avale el desarrollo de conocimientos en los colaboradores. 				
No.	Acciones	Indicadores	Responsable	Periodo de Ejecución
1	Establecer contacto con las universidades presentes en el municipio y en la capital que ofrecen la carrera de turismo.	Comunicación escrita a través de correo electrónico con autoridades universitarias.	Propietarios de los alojamientos en estudio	3 meses
2	Establecer convenios de colaboración con la UNAN – Managua y su FAREM – Chontales	Firmado un convenio de colaboración entre la universidad y los alojamientos.	Propietarios de los alojamientos	1 año
3	Definir el plan de capacitación, considerando los siguientes aspectos: objetivos, resultados, grupo meta, contenido del plan, número de participantes, duración, modalidad, metodología, equipos y materiales, sistema evaluativo, lugar y certificación.	Plan de capacitación elaborado.	Universidad	6 meses

4	Levantar listado oficial de los colaboradores de las dos empresas en estudio (nombre, cargo, nivel académico) que participaran en las capacitaciones.	Listado de participantes	Propietarios de los alojamientos	1 semana
5	Coordinar con otras empresas de alojamiento para incluir a sus colaboradores a las capacitaciones	Comunicación escrita de coordinación y acuerdos con otras empresas del municipio.	Propietarios de los alojamientos	2 semana
6	Organizar una actividad de clausura del plan de capacitación, donde se haga entrega formal de los certificados.	Certificados entregados Fotografías de la actividad de clausura.	Propietarios de los alojamientos Universidad	1 semana

Tabla 18 Línea estratégica 2: Fortalecimiento de la gestión empresarial

Plan de acción de buenas prácticas en turismo sostenible				
Hotel La hacienda y Casa de huésped Las miradas.				
Línea estratégica: Fortalecimiento de la gestión empresarial				
Objetivo: Fortalecer la gestión empresarial de los alojamientos en estudio, permitiendo mayor eficiencia en los procesos y una gestión sólida de la empresa.				
Metas:				
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborada una política de sostenibilidad que refleje los compromisos de la empresa en relación a los ejes empresariales, socioculturales y ambientales. - Oficializar la política de sostenibilidad en las empresas. - Diseñado material visual para exponer permanentemente la visión, misión y objetivos de la empresa, en un área común para el público y colaboradores. 				
No.	Acciones	Indicadores	Responsable	Periodo de Ejecución
1	Elaborar la política de sostenibilidad turística para la empresa, considerando el modelo de política presentado en este estudio. (Ver anexo 7.3.1)	Política redactada	Empresarios	3 meses
2	Organizar y ejecutar una reunión con propietarios, gerentes y colaboradores para dar a conocer la política de sostenibilidad turística.	Invitación a la reunión Lista de asistencia Imágenes de la reunión	Empresarios	2 semana
3	Desarrollar un plan de inducción para el personal donde se incluya la presentación de la política de sostenibilidad turística.	Plan escrito	Empresarios	1 mes

4	Revisar periódicamente la política de sostenibilidad.	Política actualizada	Empresarios	6 meses
5	Establecer contacto con los medios de comunicación local que tratan temas de desarrollo local, turismo y medio ambiente para presentar la política de sostenibilidad turística de las empresas en estudio, como motivación para el sector turístico municipal.	Comunicación establecida Programa grabado	Empresarios	Permanente
5	Diseñar afiches para exponer la visión, misión y objetivos de las empresas, aspectos definidos en la política de sostenibilidad turística.	Afiches diseñados	Empresarios Universidad	3 meses
6	Colocar los afiches de la visión, misión y objetivos en la recepción de la empresa o espacios de uso común de los huéspedes y colaboradores.	Afiches expuestos	Empresarios	2 semana
7	Adecuar los accesos para personas con capacidades diferentes y tercera edad.	Identificados y adecuados los accesos	Empresarios	1 año
8	Mapa de ubicación en relación con la infraestructura del hotel, ubicado en cada habitación.	Mapa impreso	Empresarios	6 meses
9	Mapa en relación a la zonificación urbana del municipio, ubicado en recepción.	Mapa impreso	Empresarios	6 meses

Tabla 19 Línea estratégica 3: Fortalecimiento de la gestión sociocultural

Plan de acción de buenas prácticas en turismo sostenible				
Hotel La hacienda y Casa de huésped Las miradas.				
Línea estratégica: Fortalecimiento de la gestión sociocultural				
Objetivo: Fortalecer la gestión sociocultural en las empresas que permita la aplicación de buenas prácticas dirigidas a la protección del patrimonio, la articulación con las comunidades aledañas y el acercamiento del huésped con la vida del municipio.				
Metas:				
<ul style="list-style-type: none"> - Incluido el compromiso sociocultural en la Política de Sostenibilidad de la empresa. - Establecidas alianzas formales con emprendimientos locales que permitan a los alojamientos la promoción del patrimonio cultural y la generación de experiencias vivenciales para sus huéspedes. 				
No.	Acciones	Indicadores	Responsable	Periodo de Ejecución
1	Redactar los compromisos socioculturales en la Política de Sostenibilidad de la empresa.	Política redactada	Empresarios	1 mes
2	Hotel La Hacienda debe adoptar y dar a conocer a sus huéspedes a través de material visual, su postura contra la explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes. (Ver anexo 7.3.2)	Material visual expuesto en recepción y habitaciones.	Empresario	1 mes
3	Identificar emprendimientos locales que generen productos y/o la práctica de actividades de la cultura local	Lista de emprendimientos	Empresarios	2 semanas
4	Crear alianzas con estos emprendimientos identificados para promover la cultura local entre los huéspedes.	Un emprendimiento ofreciendo servicios al hotel	Empresarios	1 mes

5	Incluir en su menú de alimentos y bebidas productos locales.	Menú	Empresarios	1 mes
6	Elaborar material informativo (brochure, postales, mural informativo en el hotel) que promueva la visita y participación de los huéspedes en actividades culturales del territorio.	Material expuesto en áreas de uso común	Empresarios Universidad	3 meses
7	El hotel La Hacienda debe identificar sitios del patrio cultural y establecer acuerdos de colaboración, aportando de esta manera a la conservación y cuidado del patrimonio.	Recibos y/o comprobantes de apoyo.	Empresario	6 meses
8	En la recepción de los alojamientos se recomienda ubicar material publicitario sobre los sitios y actividades culturales del municipio.	Material publicitario expuesto	Empresarios	1 mes

Tabla 20 Línea estratégica 4: Fortalecimiento de la gestión ambiental.

Plan de acción de buenas prácticas en turismo sostenible				
Hotel La hacienda y Casa de huésped Las miradas.				
Línea estratégica: Fortalecimiento de la gestión ambiental				
Objetivo: Promover el uso responsable de los recursos ambientales en los colaboradores y huéspedes, minimizando de esta manera los impactos negativos al ambiente y reduciendo los gastos operativos de la empresa.				
Metas:				
<ul style="list-style-type: none"> - Incluido el compromiso ambiental en la Política de Sostenibilidad de la empresa. - Diseñar material visual que promueva el uso adecuado de los recursos agua y energía en los espacios de uso común de los alojamientos. - Establecidas alianzas con la academia o instituciones públicas para el desarrollo de talleres sobre educación ambiental en su entorno inmediato. 				
No.	Acciones	Indicadores	Responsable	Periodo de Ejecución
1	Redactar el compromiso ambiental en la visión, misión y objetivos de la empresa que se ubican en la política de sostenibilidad.	Política redactada	Empresario	1 semana
2	Elaborar afiches motivadores para el uso responsable de la energía y el agua, que se ubiquen en las habitaciones y servicios sanitarios. (ver anexo 7.3.3)	Afiches elaborados y ubicados en cada habitación y servicios sanitarios.	Empresario Universidad	3 meses
3	Escribir una normativa para el huésped que esté visible en las habitaciones, donde se indiquen consejos para el uso responsable de los recursos energía y agua. (ver anexo 7.3.4)	Normativa impresa y ubicada en las habitaciones	Empresario	1 semana

4	Aprovechar el agua de lluvia para el regado de jardines y lavado de vehículos, patios, herramientas de trabajo. (ver anexo 7.3.5)	Agua de lluvia almacenada	Empresario	1 año
5	Construir un espacio adecuado para el almacenamiento temporal de la basura, espacio techado y cerrado.	Un espacio techado y cerrado para el almacenamiento de la basura en la empresa, considerando la separación de los residuos.	Empresarios	1 mes
6	Separar los residuos orgánicos que se generan en los hoteles (habitaciones, baños, cocina, áreas comunes, jardines) (ver anexo 7.3.6)	Depósitos de residuos sólidos rotulados y ubicados en los espacios correspondientes.	Empresarios	2 meses
7	Utilizar los residuos de los alimentos que salen de la cocina, como un mejorador de suelo en los jardines.	Fotos de los jardines con el abono.	Empresarios Universidad	1 año
8	Llevar el monitoreo de consumo del agua y energía, considerando el formato presentado en este estudio. (ver anexo 7.3.7)	Formato de monitoreo de consumo	Empresarios	1 semana
9	Establecer un medidor de consumo de agua en el pozo privado de la empresa, con el fin de monitorear el consumo, según lo establecido en la ley 620.	Medidor instalado	Empresarios	1 mes
10	Reemplazar los grifos utilizados en lavamanos y cocina, por dispositivos de bajo consumo. Eje: aireadores para grifos, grifos temporizados o electrónicos.	Grifos de menor consumo instalados	Empresarios	6 meses
11	Rotular las especies de flora existente en los jardines de los alojamientos, con su nombre científico y común.	Rótulos de pie instalados	Empresarios	6 meses

			Universidad	
12	Elaborar un rotulo que invite a los huéspedes a comportarse responsablemente en las áreas verdes, invitándolos a cuidar el medio ambiente.	Rótulo instalado en el jardín	Empresarios	6 meses
13	Coordinar con las universidades locales e instituciones públicas que trabajan temas ambientales, el desarrollo de talleres de educación ambiental para el sector turístico.	Actas de reuniones y acuerdos Invitaciones al taller	Empresarios Universidad	1 año
14	Facilitar sus espacios para el desarrollo de talleres sobre educación ambiental a organizaciones locales que trabajen en pro del desarrollo sostenible del municipio.	Registro de préstamos de espacio para talleres	Empresarios	1 año

X. Conclusiones

Se identificaron en el municipio 8 establecimientos de alojamiento con la categoría de 2 estrellas, de ese total se seleccionaron 2 con magnitud de operación distinta para hacer una relación de la aplicabilidad de buenas prácticas, además, de considerar la aceptación de estas empresas con el estudio.

En el estudio se confirma que la categorización de las empresas sigue siendo un tema de estándares internacionales relacionada más al mercado y a la calidad, que, al tema de sostenibilidad turística, y que existe un frágil seguimiento por parte de la autoridad competente dejando ver una debilidad en el proceso de regulación.

La aplicabilidad de la sostenibilidad no depende directamente de la magnitud de operación o los recursos, sino, de la actitud del empresario frente a la problemática ambiental, la importancia cultural y la responsabilidad empresarial.

Los resultados muestran una diferencia significativa en la aplicación de buenas prácticas ente ambas empresas, la casa de huésped Las Miradas alcanzó un 61 % de aplicación y el hotel La Hacienda el 50 %, dejando ver que la empresa de formato más pequeño tiene más cumplimiento en el tema de sostenibilidad.

Lo anterior permite asociar varios aspectos, que en las empresas más pequeñas existe un mayor control de los propietarios, el sentir de los propietarios se aplica más porque son ellos mismos los que ejecutan el trabajo operativo, entre menos personal más clara queda la visión y misión de la empresa y en la medida que crece la empresa el empresario tiende a concentrarse más en los aspectos económicos que en los sociales, culturales o ambientales.

El abordaje ambiental es el que requiere mayor atención, considerando el bajo puntaje obtenido en ambas empresas.

Considerando los resultados del estudio, se observa que el eje ambiental está vinculado a la magnitud de operación de la empresa, en la medida que la empresa es más grande demandará mayor uso de recursos ambientales, bajo el mismo control o conocimiento que tenga el empresario.

Dentro de los factores que inciden en la ejecución o no de buenas prácticas en turismo para los alojamientos objeto de estudio, predomina el factor emocional donde se incluye la actitud de los empresarios y colaboradores, no se muestra una actitud positiva ante la sostenibilidad turística. También, el factor técnico que incluye el conocimiento y formación en la temática, si bien es cierto el sector alojamiento en Juigalpa ha obtenido por parte de las instituciones públicas y algunas gremiales apoyo en capacitación, las

temáticas recibidas no han incluido el tema de sostenibilidad turística y menos como un proceso de sensibilización para interiorizar en la población las ventajas de trabajar con buenas prácticas en turismo sostenible.

El factor económico no es una limitante en esta situación, sino una ventaja del empresario quienes cuenta con recursos para poder invertir en equipos y medios que les ayuden a aplicar Buenas Prácticas en turismo sostenible, sin embargo, no lo hacen, aduciendo que hay otras necesidades en sus empresas.

Los empresarios manifiestan poca motivación para asistir a los eventos de capacitación y asistencia técnica, no muestran confianza en la gestión del ente rector y las diferencias políticas, siguen jugando un papel importante en el trabajo integral del sector público privado.

Los resultados muestran la necesidad de un papel más constante y beligerante por parte de las instituciones rectoras en el municipio, aunque el municipio no esté dentro de las zonas de prioridad para el desarrollo turístico, se deben buscar alianzas estratégicas entre la academia y los gremios para fortalecer el tema de sostenibilidad y garantizar un desarrollo turístico menos impactante para el medioambiente, la cultura y más beneficioso para la economía local.

Se ha elaborado un plan de acción compuesto de 4 líneas estratégicas, cada línea es presentada en una matriz que comprende objetivos, metas, acciones, indicadores, tiempo para la ejecución de las acciones y define los responsables para lograr llevar a cabo las acciones.

Este plan tiene la finalidad de aumentar el porcentaje de cumplimiento de las buenas prácticas en los dos alojamientos incluidos en este estudio, considerando que la mayoría de acciones propuestas son acciones a corto plazo y que requieren más de un cambio de actitud y la búsqueda de alianzas, que de una inversión monetaria.

XI. Bibliografía

- Acerenza, M. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. México: Trillas.
- Ayuso, S. (2003). *Gestión Sostenible en la Industria Turística. Retórica y práctica en el sector hotelero español*. . Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona .
- Gurría., M. (1997). *Introducción al Turismo*. México : Trillas .
- INTUR. (2016). *Boletín de estadísticas de turismo*. Managua: INTUR.
- INTUR. (S/F). *Plan Nacional de desarrollo turístico sostenible de Nicaragua. Estrategia de desarrollo*. . Managua: INTUR.
- Mercado., C. (s/f). *Cartilla No. 12 Buenas Prácticas. Material orientativo y de consulta para el examen de guías idóneos*. Argentina.
- Pérez, M. (2012). *Manual del Turismo Sostenible. Como conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable*. . México: Mundi-Prensa.
- Rainforest Alliance. (2008). *Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible*. Guatemala .
- Sancho, A. (1994). *Introducción al Turismo*. OMT.
- UC3M, E. t. (2011). *Formación profesional y turismo sostenible. Agente de desarrollo en turismo sostenible*. . España: Universidad Carlos III de Madrid.

Consultas Electrónicas

- Global Sustainable Tourism Council. (2011). Los Criterios Globales de Turismo Sostenible (español). Consultado el domingo 09 de diciembre de 2018. <https://www.gstcouncil.org/los-criterios-globales/?lang=es>
- Solano, Neivy. (s/f). Buenas Prácticas de Turismo Sostenible. Consultado el día martes 18 de diciembre del año 2018. <https://www.monografias.com/trabajos93/buenas-practicas-turismo-sostenible/buenas-practicas-turismo-sostenible.shtml>
- IMF Business School. (S/f). Tipos de organigramas en hoteles. Consultado el día martes 18 de diciembre del año 2018. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/mba/tipos-organigramas-hoteles/>
- INTUR. (s/f). Turismo aporta a la economía nacional. Consultado el día jueves 20 de diciembre del año 2018. <https://www.intur.gob.ni/2018/04/turismo-aporta-4-2-a-la-economia-nacional/>

XII. Anexos

7.1. Anexo: Empresas registradas en el 2018 – Delegación Juigalpa, Chontales. Muestra el universo de estudio.

N°	Establecimiento 2018	Actividad	Segmento	Categoría 2018	Municipio
1	El Bosque	09 Hostal Familiar	Ciudad	Una Estrella	Juigalpa
2	Chele Vargas	05 Casa de Huésped	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa
3	El Regreso	09 Hostal Familiar	Ciudad	Una Estrella	Juigalpa
4	Rubio	09 Hostal Familiar	Ciudad	Una Estrella	Juigalpa
5	Holuma	12 Motel	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa
6	La Casona	09 Hostal Familiar	Ciudad	Dos Estrellas	Juigalpa
7	La Hacienda	10 Hotel	Ciudad	Dos Estrellas	Juigalpa
8	El Mirador	09 Hostal Familiar	Ciudad	Una Estrella	Juigalpa
9	Mayales	05 Casa de Huésped	Ciudad	Una Estrella	Juigalpa
10	Casa Ensueño	09 Hostal Familiar	Ciudad	Dos Estrellas	Juigalpa
11	Hotel Luna	09 Hostal Familiar	Ciudad	Dos Estrellas	Juigalpa
12	Casa Contry	09 Hostal Familiar	Ciudad	Una Estrella	Juigalpa
13	Los Arcángeles	10 Hotel	Ciudad	Dos Estrellas	Juigalpa
14	2 Aries	10 Hotel	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa
15	Cely	05 Casa de Huésped	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa
16	Finca Los Ángeles	09 Hostal Familiar	Rural	Una Estrella	Juigalpa
17	El Viajero	05 Casa de Huésped	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa
18	Juigalpa	05 Casa de Huésped	Ciudad	Una Estrella	Juigalpa
19	Masagua	10 Hotel	Ciudad	Una Estrella	Juigalpa
20	El Nuevo Milenium	09 Hostal Familiar	Ciudad	Una Estrella	Juigalpa
21	La Terraza	05 Casa de Huésped	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa
22	Caracolitos	12 Motel	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa
23	Quintanilla	10 Hotel	Ciudad	Dos Estrellas	Juigalpa
24	Central	09 Hostal Familiar	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa
25	El recuerdo	09 Hostal Familiar	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa
26	Las Miradas	05 Casa de Huésped	Ciudad	Dos Estrellas	Juigalpa
27	EL Gavilán	12 Motel	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa
28	Santa María/café	10 Hotel	Ciudad	Dos Estrellas	Juigalpa
29	San Pedro	09 Hostal Familiar	Ciudad	Una Estrella	Juigalpa
30	Otero	09 Hostal Familiar	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa

31	Haley	09 Hostal Familiar	Ciudad	Una Estrella	Juigalpa
32	Rosse	10 Hotel	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa
33	El paraíso	12 Motel	Ciudad		Juigalpa
34	La Quinta	10 Hotel	Ciudad		Juigalpa
35	Imperial	05 Casa de Huésped	Ciudad		Juigalpa
36	Babilonia Park	10 Hotel	Ciudad		Juigalpa
37	Doña Lety	05 Casa de Huésped	Ciudad		Juigalpa
38	Rey Jesús	09 Hostal Familiar	Ciudad		Juigalpa
39	EL Gavilán	12 Motel	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa
40	Mil Amores	05 Casa de Huésped	Ciudad	0 categoría D	Juigalpa
41	Rubio García	05 Casa de Huésped	Ciudad	Una Estrella	Juigalpa
42	Ethos INNS	09 Hostal Familiar	Ciudad		Juigalpa

Fuente: Delegación INTUR - Juigalpa

7.2. Anexo: Instrumentos para la recolección de información



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Recinto Universitario Rubén Darío
Facultad de Educación e Idiomas
Departamento de Francés
Especialización en Gestión Turística y Desarrollo Sostenible del Territorio.

Lista de Cotejo

Objetivo: Obtener un registro visual de lo que ocurre en las empresas en estudio, características y condiciones de las mismas en relación a la aplicabilidad de las Buenas Prácticas de Sostenibilidad Turística, identificando el cumplimiento de buenas prácticas económicas, socioculturales o ambientales.

Gestión Empresarial				
Tema: Gestión Sostenible				
ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
1	Cuentan con una política de sostenibilidad que incluye un compromiso con los principios del turismo sostenible.			
2	La empresa concreta su política de sostenibilidad o lleva a cabo programas o acciones específicos.			
3	La política de sostenibilidad está disponible			
4	La política de sostenibilidad es comprendida por colaboradores, clientes, proveedores y comunidad.			
5	Garantiza la equidad étnica y de género entres sus trabajadores.			
6	No permite el trabajo infantil en ninguna actividad (menores de 14 años, respetando las pautas de la Organización Internacional del Trabajo OIT			
Tema: Calidad del Empleo				
ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
7	Posee un manual de puestos donde se describe el perfil del personal y funciones de cada puesto de trabajo.			
8	La empresa respeta las convicciones religiosas y políticas de sus empleados.			
9	Las instalaciones destinadas al personal reúnen condiciones de higiene, seguridad y comodidad aceptables.			
10	La empresa contrata a su personal de manera legal, respetando las condiciones exigidas por ley.			
11	Existe un programa de incentivos para los trabajadores que presentan los mejores índices de desempeño.			

Gestión Empresarial				
Tema: Leyes y Regulaciones				
ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
12	Los documentos legales están vigentes.			
13	Los permisos de operación se mantienen vigentes.			
14	Si realiza actividades turísticas en áreas naturales y patrimonios culturales, la empresa cumple con los reglamentos, permisos y demás requisitos que se requieran.			
Tema: Calidad				
ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
15	Las instalaciones físicas, mobiliarios y equipos demuestran estar en perfecto estado de mantenimiento y limpieza.			
16	Las áreas de almacenamiento tienen mantenimiento y limpieza periódica.			
17	Existe un plan de mantenimiento preventivo, reconstructivo y de reparación de instalaciones y equipos.			
18	Existe una ficha de registro de visitantes.			
19	Cuenta con un mecanismo estándar para recopilar opiniones, quejas y/o sugerencias y medir el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a los productos o servicios (boletas, buzón, libros, web)			
20	Tienen un área destinada al recibimiento de los huéspedes.			
21	Las actividades de limpieza y mantenimiento preventivo se realizan en horarios adecuados para evitar molestias a los clientes.			
22	La empresa establece normas de conducta al visitante y al personal, siendo acatadas por todos.			
23	El personal de planta utiliza uniforme y distintivo con su nombre para facilitar su identificación.			
24	Se monitorea el consumo de insumos operativos, de limpieza y alimenticios.			
25	Existe un responsable de la adquisición de productos, que está capacitado con relación a criterios sanitarios y ambientales.			
Tema: Comunicación y Mercadeo.				
ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
26	La información de los productos y servicios se muestra de forma clara y completa en una página web y/o material promocional, en al menos dos idiomas.			
27	Se tiene información de los atractivos de la zona sin crear expectativas sobre especies poco comunes o difíciles de observar.			
28	Se brinda al cliente información histórica, cultural y ecológica sobre la región, en al menos dos idiomas.			

Gestión Empresarial				
Tema: Capacitación al personal				
ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
29	Tiene un programa de capacitación dirigido al personal sobre temas ambientales u otros de prioridad para la empresa.			
30	La empresa realiza simulacros sobre temas de emergencias (terremotos, incendios)			
31	Existe un plan de capacitación sobre principios de sostenibilidad dirigido al personal.			
32	La empresa ha capacitado a su personal para brindar información a los visitantes sobre la localidad y sus diferentes atractivos.			
33	Cuenta con evidencia de la capacitación técnica realizada para mejorar el desempeño de las competencias laborales.			
Tema: Diseño y construcción				
ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
34	El diseño constructivo de las instalaciones es respetuoso con el paisaje y el patrimonio cultural y es de escala apropiada.			
35	Incorpora en su decoración y arquitectura elementos típicos de las culturas indígenas y locales de la región en donde se ubican sus operaciones.			
36	Las instalaciones de la empresa han sido diseñadas o adecuadas con facilidades para personas con necesidades especiales.			
Tema: Salubridad y seguridad				
ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
37	Todo desecho de aceite, disolvente y material peligroso e inflamable es almacenado en recipientes adecuados al tipo de combustible y de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.			
38	Cuenta con un botiquín de primeros auxilios que contiene los insumos necesarios en cantidad y tipo, para la atención de emergencias.			
39	La empresa cuenta con extintores de fuego de fácil acceso y en lugares de alto riesgo.			
40	Las rutas de evacuación están señaladas de manera escrita y gráfica en todas las instalaciones.			
41	Las salidas de emergencia se encuentran libres de obstáculos y debidamente señalizadas considerando que también sean visibles durante la noche.			
42	Tienen identificados los factores de riesgos naturales y accidentales más probables a los que está expuesta su operación			
43	Exhiben en sus instalaciones las indicaciones de seguridad preventiva que se deben adoptar en caso de emergencia.			
44	Toda habitación tiene agua apta para consumo humano.			
Gestión Empresarial				
Tema: Suministros y proveedores				
ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	

45	Las plantas y animales utilizados para la alimentación de clientes y colaboradores provienen de fuentes seguras y preferiblemente sostenibles.			
46	Si se utiliza leña en el hotel, su provisión sigue criterios sostenibles.			
Tema: Monitoreo y acciones correctivas				
ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
47	Realiza análisis de las opiniones de los clientes y toma acciones correctivas.			
48	La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.			

Gestión Socio – Cultural				
Tema: Respeto a las culturas y poblaciones locales.				
ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
1	La política de sostenibilidad incluye un compromiso con la protección del patrimonio histórico y cultural.			
2	La empresa participa activamente en el desarrollo de actividades deportivas, artísticas, culturales o de beneficencia de las comunidades vecinas.			
3	Informa a sus clientes y colaboradores sobre actividades recreativas o socioculturales, de organizaciones o empresas locales.			
4	Se promueve la participación de los visitantes en las actividades y manifestaciones culturales de las comunidades locales, previo consentimiento de las partes.			
5	Se elaboró un código de conducta para las actividades en comunidades indígenas o locales.			
6	Tipo de apoyo que brinda la empresa a un sitio de patrimonio arqueológico, histórico o sagrado, siempre que esté dentro de su área de influencia: <ul style="list-style-type: none"> • Algunas investigaciones que se realizan. • Administra un sitio histórico. • Aporta para el manejo del sitio. 			
7	La empresa no impide el acceso de los residentes locales a sitios de importancia histórica, cultural o espiritual.			
8	No participa ni permite la venta, tráfico o exhibición de artefactos arqueológicos, a menos que se trate de exhibiciones que cuente con los permisos de la entidad pública correspondiente.			
9	Las demandas de servicios básicos de la empresa, (agua, energía), no afectan la provisión de estas necesidades a las comunidades de la zona.			
10	Adopta y da a conocer acciones concretas contra la explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes.			
Gestión Socio – Cultural				
Tema: Contribución al desarrollo local.				
ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	

11	Participa y estimula a sus colaboradores a participar en actividades comunitarias de desarrollo.			
12	Facilita el uso de sus instalaciones, para que las organizaciones comunales puedan expresar sus proyectos e iniciativas de interés turístico o desarrollo local.			
13	Realiza contribuciones en especies o en efectivo para la ejecución de proyectos comunales, dejando registro de las contribuciones.			
14	Existe un procedimiento para evaluar el grado de satisfacción y los reclamos de la comunidad local, sobre las actividades promovidas a su favor.			
15	La empresa identifica y selecciona productos, servicios e insumos que pueden ser suministrados por las comunidades locales.			
16	Existe coordinación con las empresas comunitarias de turismo para vender los circuitos que ellos ofrecen.			
17	Se prioriza la contratación de personas de la localidad donde la empresa tiene su operación.			
18	La empresa incentiva la venta de artesanías y productos típicos de la región o elaborados por la comunidad, siempre que no afecte el manejo sostenible de los recursos naturales y la biodiversidad.			

Gestión Medio Ambiental

Tema: Agua

ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
1	Realiza monitoreo y mantiene registro de su consumo de agua.			
2	Ha establecido metas para el ahorro de su consumo de agua, en un plan que esté documentado.			
3	Utiliza dispositivos para reducir el consumo de agua en grifos e inodoros y/o riego (aireadores para grifos, tanques para inodoros de menor galonaje, grifos temporizados o electrónicos, descarga dual)			
4	La empresa realiza mantenimientos y supervisiones regulares para evitar el desperdicio de agua.			
5	Cuenta con rotulación e información ubicada estratégicamente para promover que los clientes y colaboradores participen de sus acciones de uso sostenible del agua.			
6	Existe un equipo de trabajo o persona a cargo del plan de uso sostenible del agua.			

Gestión Medio Ambiental

Tema: Energía

ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
7	El hotel cuenta con medidores para monitorear el consumo de energía.			
8	Ha documentado su plan de acción para el ahorro y uso sostenible de la energía.			
9	Utiliza fuentes de energía alternativa en sus instalaciones (paneles solares, fuentes eólicas, hídricas, geotérmicas)			
10	Adopta medidas concretas para aprovechar la luz natural.			

11	Existen acciones concretas para el apagado de equipos eléctricos cuando no están siendo utilizados.			
12	Utiliza dispositivos para reducir el consumo de energía en las instalaciones (bombillos eficientes de bajo consumo, sistema de apagado automático “Timers”, reductores de intensidad “Dimmers”)			
13	Se utiliza la ventilación natural, la reflexión de luz y calor, la sombra u otros medios pasivos para procurar un ambiente agradable.			

Tema: Biodiversidad

ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
14	La empresa no permite la venta, tráfico o exhibición de especies silvestres a menos que sean productos de un programa de crianza y/o reproducción legalmente establecido (criaderos, viveros, plantaciones autorizadas)			
15	No utiliza especies en peligro de extinción en platillos típicos.			
16	Cuando la empresa vende o permite la venta de artesanías, se asegura que las mismas no son elaboradas con materiales provenientes de especies amenazadas o en peligro de extinción.			
17	No mantiene animales silvestres en cautiverio			
18	No se permite la alimentación de especies silvestres excepto por medio de la siembra de plantas que les proveen alimentos.			
19	La empresa informa a los clientes sobre los impactos adversos provocados por alimentar animales silvestres (folletos, rótulos, guías)			
20	No tiene iluminación excesiva sobre el hábitat natural, que pueda causar cambios en el comportamiento de las especies silvestres.			

Tema: Áreas naturales y de conservación

ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
21	Existe evidencia del apoyo de la empresa para la conservación y/o mantenimiento de algún área natural, ya sea estatal o privada.			
22	Participa activamente en los programas de reforestación, limpieza, mantenimiento o similares, de las áreas naturales y comunidades vecinas.			
23	La empresa cumple con las disposiciones de las áreas protegidas para la realización de sus actividades turísticas.			

Gestión Medio Ambiental

Tema: Desechos sólidos

ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
24	Cuenta con un plan por escrito para el manejo sostenible de los desechos sólidos.			
25	Se toman acciones para reducir la cantidad de desechos generados.			
26	Se toman acciones de recolección y manejo de desechos en todos usados por la empresa (separación de desechos)			
27	La empresa evita la compra y uso de empaques individuales, desechables y sustancias no biodegradables.			
28	Se reciclan o reutilizan desechos plásticos, de aluminio, de vidrio, papel u otros.			

29	La empresa cuenta con un área limpia y ordenada para la disposición de desechos antes de su recolección final.			
30	El personal de limpieza de habitaciones separa los desechos cuando el cliente no lo hace.			
31	Los desechos orgánicos son tratados mediante alguna de las siguientes acciones: a) elaboración de compost (abono orgánico); b) cobertura de suelos; c) desperdicio para animales.			
32	Los desechos inorgánicos que han sido separados se entregan formalmente a personas o empresas privadas, públicas o comunitarias que se dedican a estos temas.			

Tema: Contaminación

ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
33	Tiene en funcionamiento un sistema para el tratamiento de las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, que es adecuado al tipo de operación y evita la contaminación ambiental.			
34	El sistema de tratamiento de aguas cuenta con el mantenimiento preventivo determinado por el fabricante o el personal técnico calificado.			
35	Se han tomado medidas para manejar y evacuar las aguas de lluvia, para evitar la erosión, lavado de suelos, inundación de terrenos vecinos y otros impactos ambientales negativos.			
36	Los productos cosméticos de higiene y/o limpieza que utiliza son biodegradables.			
37	Todo baño social y de huéspedes se encuentra provisto de bote con tapa, papel higiénico, toallas de papel o tela y productos biodegradables en dispensadores.			

Tema: Educación ambiental

ID	Indicador	Respuesta		Observación
		Si	No	
38	La empresa realiza acciones de educación ambiental y otros temas relacionados, dirigidas a las comunidades cercanas, clientes y personal.			
39	La empresa participa activamente en los programas de educación ambiental existentes en su región, o apoya su creación cuando estos no existen.			
40	Informa a sus clientes sobre la política de NO extracción de especies de Flora y Fauna.			
41	Se brinda información a los visitantes sobre los códigos de conducta aplicables en las áreas naturales y sitios patrimonio.			
42	Las principales especies de plantas están debidamente identificadas con su nombre local y su nombre científico.			
43	Hay un mapa de las instalaciones del hotel a disposición de los visitantes.			



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Recinto Universitario Rubén Darío
Facultad de Educación e Idiomas
Departamento de Francés

Especialización en Gestión Turística y Desarrollo Sostenible del Territorio.

Guía de Entrevista

Dirigida a los propietarios o gerentes de las empresas

Objetivo: Obtener información sobre la caracterización de sus empresas (legalización, operatividad, administración), experiencias con la sostenibilidad turística, factores que influyen en la aplicación de Buenas Prácticas en Turismo y así mismo conocer el grado de interés y compromiso de ellos con el desarrollo sostenible del turismo en sus empresas y municipio.

I. Datos generales.

Nombre del entrevistado:	Fecha de la entrevista:
Cargo:	Profesión:
e-mail:	Teléfono de contacto:

II. Desarrollo

¿Cuál es el nombre legal y comercial de la empresa?

¿Cómo nace la empresa? Nos puede contar la historia (fecha de apertura, de donde viene nombre, de quien fue la idea, entre otros aspectos)

¿Se encuentran inscritos en alguna dependencia estatal? INTUR, Alcaldía, DGI entre otras

¿Qué tipo y categoría de alojamiento tienen? ¿La obtuvieron desde un inicio o con el paso del tiempo?

¿Cuántas habitaciones posee y de qué tipo?

¿Cuál es la capacidad total del establecimiento?

¿Qué servicios ofrecen?



¿Cómo está compuesto el colectivo laboral de la empresa?

Colaboradores	Permanentes	No permanentes
Hombres		
Mujeres		
Sub total		
Total		

¿Los colaboradores son locales o foráneos?

¿Cómo realizan el proceso de reclutamiento?

¿Cuentan con un organigrama empresarial que refleje los puestos de trabajo y la persona que los ocupa?

¿Ha tenido alguna experiencia con el tema de sostenibilidad turística?

¿Cree que las Buenas Prácticas en turismo sostenible favorecen a las empresas?, ¿de qué forma?

¿Cuáles han sido los factores que han influido en la aplicación de las buenas prácticas en su empresa?

¿Le interesaría participar en algún programa de sostenibilidad turística?



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Recinto Universitario Rubén Darío
Facultad de Educación e Idiomas
Departamento de Francés

Especialización en Gestión Turística y Desarrollo Sostenible del Territorio.

Guía de Entrevista

Dirigida al delegado departamental del INTUR - Chontales

Objetivo: Conocer sobre el apoyo que ha brindado la institución a los empresarios en la temática de sostenibilidad turística, el trabajo interinstitucional para el desarrollo de un turismo sostenible en el territorio y los factores que influyen en la aplicabilidad de las Buenas Practicas en el sector turismo del municipio.

III. Datos generales.

Nombre del entrevistado:	Fecha de la entrevista:
Tiempo en el cargo:	Profesión:
e-mail:	Teléfono de contacto:

IV. Desarrollo

¿Posee la delegación un Plan de trabajo de buenas prácticas en turismo sostenible?

En caso que la Institución no cuenta con un plan, ¿Qué acciones concretas ha realizado sobre el tema de sostenibilidad turística con los empresarios de hospederías del municipio?

¿Qué factores han incidido en la ejecución de Buenas Prácticas de Sostenibilidad Turística por parte de la hospedería del municipio?

¿Existen oportunidades de desarrollar Buenas Practicas en Turismo Sostenible con los alojamientos de 2 o 1 estrella?

¿Qué precepción tiene la institución de los empresarios, de ser parte de un programa de sostenibilidad turística impulsado por el ente regulador?

¿Cuáles son las proyecciones de la institución referente a las Buenas Practicas en Turismo Sostenible?



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Recinto Universitario Rubén Darío
Facultad de Educación e Idiomas
Departamento de Francés
Especialización en Gestión Turística y Desarrollo Sostenible del Territorio.

Guía de Entrevista

Dirigida al representante de la Cámara de Turismo de Juigalpa

Objetivo: Conocer sobre el apoyo que han brindado a los empresarios en la temática de sostenibilidad turística, el trabajo interinstitucional para el desarrollo de un turismo sostenible en el territorio y los factores que influyen en la aplicabilidad de las Buenas Prácticas en el sector turismo del municipio.

I. Datos generales.

Nombre del entrevistado:	Fecha de la entrevista:
Tiempo en el cargo:	Profesión:
e-mail:	Teléfono de contacto:

II. Desarrollo

¿La cámara ha tenido alguna experiencia con el tema de sostenibilidad turística?

¿Cree que es un tema de importancia para el turismo municipal?, ¿por qué?

¿Cuentan con un Plan de trabajo como cámara?, ¿incluye este, acciones concretas de sostenibilidad turística para el territorio?

¿Qué factores económicos, técnicos, motivacionales y sociales, han incidido en la ejecución de buenas prácticas de sostenibilidad turística por parte de la hospedería del municipio? ¿Cuál de estos factores son los que influyen más en que las buenas prácticas se lleven a cabo?

¿Existen más oportunidades de desarrollar Buenas Prácticas en turismo sostenible con los alojamientos de 2 o 1 estrella?

¿Si se elaborara un programa de sostenibilidad turística, sería bien recibido por los empresarios?

¿Qué hace falta en el municipio para que la sostenibilidad turística sea una realidad en el desarrollo del turismo?

7.3 Anexos a las acciones del Plan

7.3.1 Modelo de Política de sostenibilidad turística



¿Qué es la política de sostenibilidad?

“Se refieren a herramientas que ordenan y estructuran la empresa, permitiendo definir criterios y marcos de actuación para la gestión en todos los niveles de la empresa. 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”.

Contar con una Visión, Misión y Valores Empresariales claros y bien definidos será el primer paso para alcanzar construir la política de sostenibilidad de su empresa, pues es desde esta fase de planificación donde debe insertarse el concepto y el anhelo de operar sosteniblemente en todos los ámbitos de la empresa. Es por eso que se definirá a continuación la visión, misión y valores de su empresa siempre considerando reflejar los tres grandes ejes: económico, socio-cultural y ambiental.

DEFINICIÓN DE VISIÓN.....

Es el concepto, idea, sueño que se tiene respecto al hotel en un futuro, es visualizar lo que se va a alcanzar en un futuro, esta deberá incluir: el tipo de empresa que quiere desarrollar y que busca alcanzar, por ejemplo:

“Ser un eco albergue reconocido en el ámbito nacional e internacional por la preservación de los recursos naturales y la promoción de la cultura nacional, con servicios turísticos de calidad para turistas nacionales y extranjeros identificados con la conservación de la

“Queremos ser una empresa de vanguardia en la industria hotelera, donde exista el compromiso de satisfacer a nuestros clientes, mediante la actualización constante de servicios, manteniendo los valores que nos identifican en el mercado turístico.”

Ahora escriba la visión de tu empresa turística

DEFINICIÓN DE MISIÓN.....

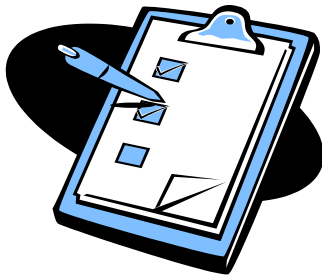
Es la razón para la cual se establece el negocio. Establece aquello que la organización piensa hacer y para quien lo hará. Debe ser un párrafo visible que permita al personal de la empresa enfocar sus esfuerzos. La misión debe tener carácter social, cultural, económico y ambiental. Y puede empezar con: *Somos una empresa...o...Somos un hotel...Somos un grupo de...*

“Somos una empresa turística dedicada a la prestación de servicios turísticos de alojamiento, alimentación y paquetes turísticos; a través del aprovechamiento de los recursos naturales existentes en el área de manera sostenible y brindando un servicio de calidad a nuestros huéspedes” ...

“Somos parte de un grupo turístico líder en Guatemala, que buscamos la satisfacción de nuestro cliente, con la convicción de brindar en un ambiente colonial, un servicio personalizado, cortés y humano. Todo en el marco cultural de la región y en armonía con el medio ambiente.”

Ahora escriba la misión de tu empresa turística:

DEFINA LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES A IMPLEMENTAR EN EL HOTEL.....



Las políticas se escriben a manera de enunciados generales. Para llevar a la empresa hacia la sostenibilidad, recomendamos implementar como mínimo las políticas que se expresan más adelante; cabe señalar que de un tipo de política pueden derivarse varias según la gerencia lo estime conveniente y agregar las que se encuentran en validez que quizás no estén reflejadas en las que se abarcarán a continuación:

Política(s) de Servicio(s): Establece el compromiso de la empresa en satisfacer las necesidades, requerimientos y deseos de los clientes. Ej.: políticas de calidad para los productos y servicios que se brindan, etc.

Política(s) Ambiental (les): Determina las acciones, comportamientos y compromiso de la empresa y sus trabajadores, por medio de la protección del medio ambiente. Ej.: Políticas de ahorro de agua, energía, disminución de desechos sólidos, etc.

Política(s) Social (les): Son reglas y normas de comportamiento de la empresa y sus trabajadores, con la sociedad y con la comunidad en donde se encuentra. Ej.: Política El cumplimiento de la legislación y las normas aplicables a la empresa, compromiso de protección del patrimonio histórico y cultural, criterios de compras y selección de proveedores, etc.

Política(s) 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. Ej.: Política de capacitación permanente del personal, política de contratación (no distinción por raza, género, convicción religiosa o política, etc.)

Política(s) 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.

Ejemplos:

1. La empresa realizará todas las acciones necesarias para seleccionar y adquirir productos no tóxicos y amigables al ambiente, fomentando así una mejor calidad de vida para sus empleados y clientes.
2. El hotel efectuará todas las acciones necesarias para lograr el debido aprovechamiento de los recursos naturales propiciando el ahorro de agua y energía en todas las áreas del hotel (cocina, habitaciones, jardines, etc.).
3. El hotel facilitará la capacitación y rotación del personal con el fin de elevar el nivel de conocimiento de los empleados de la empresa, así como la contribución al desarrollo personal.

Ahora escriba las políticas que regirán el quehacer de la empresa desde ahora en adelante, recuerde que una vez aprobadas deberán ser dadas a conocer a los empleados y clientes.

7.3.2. Suscripción al Código de conducta



La Institución

Sello Safe Travels

Delegaciones

Oferta Turística

Noticias

E

ESNNA

Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en el sector de Viajes y Turismo

El Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, tiene como política de Estado proteger a la niñez nicaragüense de cualquier forma de trabajo infantil, explotación sexual, trata de personas o actos delictivos, confirmando y ratificando su compromiso para la prevención y restablecimiento de los derechos de los NNA, a través de la protección integral de los mismos.

A través del INTUR, se promueve la suscripción al Código de Conducta, que es un instrumento de adhesión voluntaria de responsabilidad social que se aplica a las empresas turísticas a la hora de solicitar su licencia o renovarla; y que contiene criterios para proteger a la niñez contra la explotación sexual.

Sabías que... La Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes (ESNNA) en el sector de Viajes y Turismo es una **actividad ilícita**, que implica a personas que se desplazan desde su país o lugar de origen a otra región, con el objetivo de utilizar a Niñas, Niños y Adolescentes en actividades sexuales a cambio de una remuneración económica.

La explotación sexual se aplica a las personas menores de edad, sin consentimiento de las mismas. Es una de las violaciones más severas a los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes que atenta contra su dignidad, salud física y emocional, dejándoles secuelas difíciles de superar.



7.3. 3 Mensajes para el uso responsable del agua y la energía



Agua y Toallas

Estimado huésped,
únanse a nosotros para preservar la energía y los recursos naturales. Todos los días se usan toneladas de detergente y millones de galones de agua para lavar las toallas que sólo se han usado una vez.

Si cuelga una toalla significa: "la volveré a usar".
Si deja la toalla en el piso significa:
"por favor cámbiela".



Ropa de cama

Estimado huésped,
con el fin de proteger el medio ambiente por medio del ahorro de agua, nuestra práctica es cambiar la ropa de cama cada 3 días y al realizar el check-out.

Si desea que cambiemos su ropa de cama más frecuentemente, lo haremos con gusto.
Por favor infórmele al personal de recepción.

¡Tomemos decisiones ambientales correctas!

Fuente: imágenes de la web

Nota: Al no lavar toda la ropa de cama, ni las toallas cada día, un hotel pequeño puede ahorrarse más de 5 000 litros de agua al mes.

7.3.4 Ejemplo de normativa para los huéspedes.

Estimado huésped, es un agrado recibirlo en nuestro alojamiento.

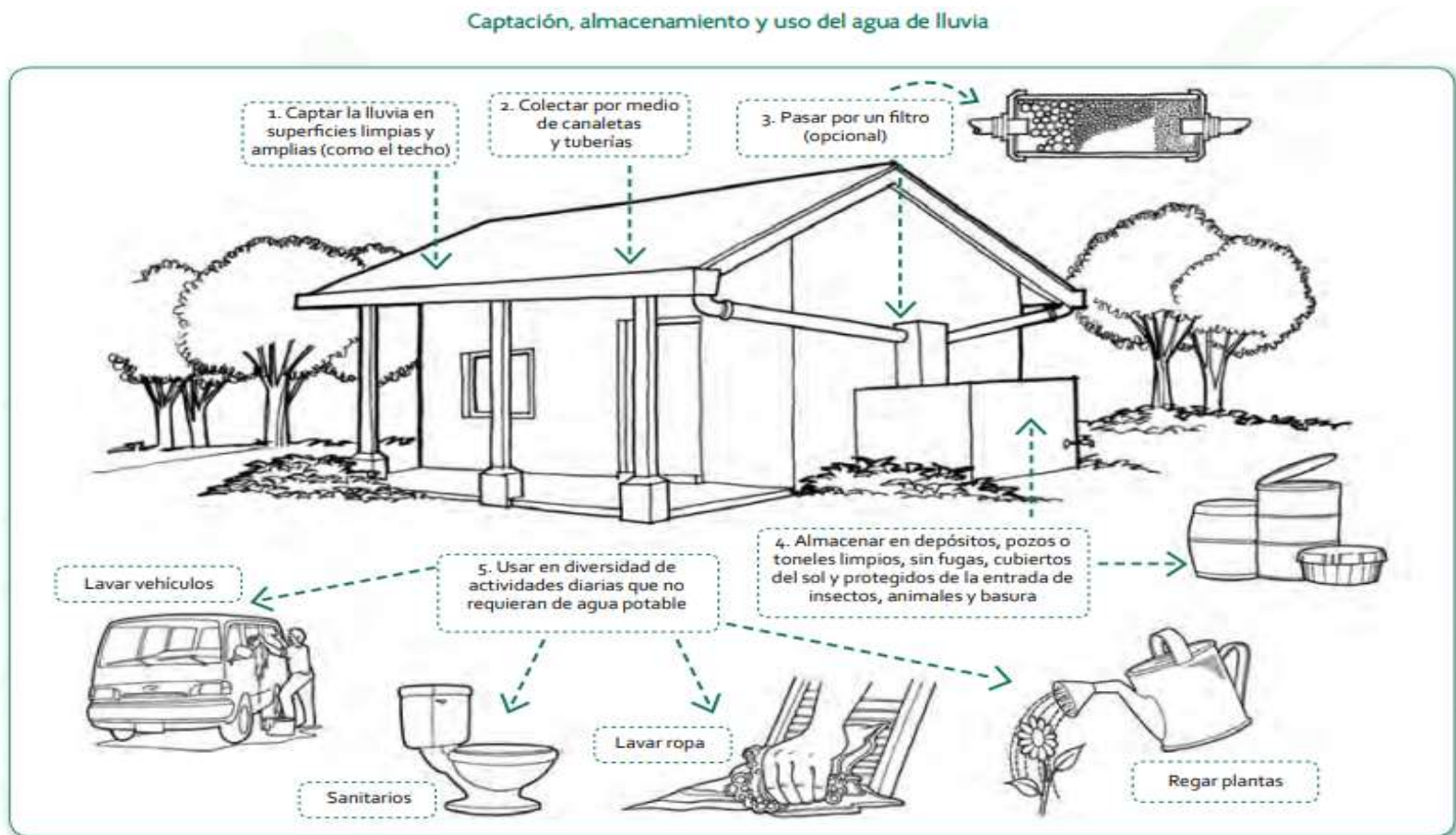
Para que su estadía sea más placentera le invitamos a ser parte de nuestra política empresarial que busca una mejor convivencia entre visitante y personal:

1. La hora de entrada (check-in) se fija a las _____ horas. La de salida (check-out) a las _____ horas de cada día
2. Para dar alojamiento a otra persona se debe pedir el consentimiento previo de la gerencia y llevarse a cabo los trámites correspondientes para su registro y el pago de la cuota de hospedaje respectiva.
3. Este establecimiento se adhirió voluntariamente al Código de Conducta Nacional para la protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo.
4. No se permite a los clientes tener ningún tipo de animal en la habitación, salvo aquellos que auxilien a personas con discapacidad.

En relación con el medioambiente, le invitamos a:

5. Apoyar nuestro programa de rehúso de toallas en las habitaciones
6. Cerrar los grifos mientras te cepillas los dientes o te enjabonas las manos.
7. Apagar las luces y desconectar los aparatos eléctricos cuando no estén en uso
8. En las bebidas, utiliza la pajilla solo cuando sea necesario
9. Depositar los residuos dentro de las papeleras
10. Si observas alguna fuga de agua o desperfecto eléctrico te agradecemos nos lo comuniqués.

7.3.5 Idea para el aprovechamiento del agua de lluvia.



Fuente: Guía de buenas prácticas de Turismo Sostenible para comunidades de Latinoamérica. Rainforest Alliance

7.3.6 Ejemplos de depósitos para clasificación de basura



Fuente: imágenes de la web.

7.3.7 Formato para monitoreo de consumo de agua y energía eléctrica

Para agua

Se recomienda llevar el registro considerando la información que aparece en el recibo de agua de cada mes (si tiene fuente de agua propia, coloque un medidor en la tubería de ingreso para llevar el control del consumo)

Fecha	Área	Consumo (m3)	Observaciones	Responsables
Noviembre 2021	Cocina	300	Aumento de 80 m3 con respecto al mes anterior. Revisar fugas	Edelmira Acevedo
	Habitaciones	400		
Diciembre 2022				

Para energía

CONSUMO ELÉCTRICO

Año: _____

Indicador → Mes ↓	KWH consumidos por mes	Costo de consumo eléctrico/mes en colones	Total Pax/noche/mes	Total KWH/pax/noche KWH consumidos x mes pax/noche/mes	Responsable	Observaciones
Enero						
Febrero						
Marzo						
Abril						
Mayo						
Junio						
Julio						
Agosto						
Setiembre						
Octubre						
Noviembre						
Diciembre						

Información sobre el consumo de energía por huésped por mes. (4 huéspedes por mes)

Cantidad aproximada de kilovatios por hora (kWh) consumidos por mes por 4 turistas en una empresa pequeña		
Aparato	Kilovatios/hora (kWh) mensuales	Porcentaje del total (%)
Aire acondicionado de ventana (10 000 BTU), 8 horas diarias	320	13,61
Ventilador de techo, 8 horas diarias	20	0,85
Iluminación (30 lámparas incandescentes)	338	14,38
Cocina eléctrica con horno	650	27,66
Refrigeradora con congelador	270	11,49
Lavaplatos automático	50	2,13
Horno de microondas	42	1,79
Tostadora	20	0,85
Coffee maker	12	0,51
Secadora de ropa	100	4,26
Lavadora de ropa	12	0,51
Televisión	40	1,70
Aspiradora	6	0,26
Calentador de agua	470	20
TOTAL	2350	100