



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Artículo Científico

Buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarius de Luis del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020

Autores:

- Rugama Galeano Anyoli Carolina
- Toruño Cruz Paola Iveth

Docente

- MSc. Arelis Esmeralda Moreno

Estelí, 22 de febrero 2021

Buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarious de Luis del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020¹

Anyoli Carolina Rugama Galeano²
Paola Iveth Toruño Cruz³
Arelis Esmeralda Moreno⁴

RESUMEN

La presente investigación tiene el objetivo de analizar la importancia de implementar buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarious de Luis del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la entrevista, la cual contribuyó a la realización de resultados que dieron salida a los objetivos planteados inicialmente.

Con la aplicación de los instrumentos, se conoció que la correcta gestión hotelera permite la eficacia, rendimiento y mejoras en los procesos operativos del lugar. Sin embargo, se detectó que la empresa presenta debilidades en su proceso de gestión hotelera, específicamente en la falta de capacitación de los colaboradores en temas ambientales, correcto manejo de los recursos, contratación del talento humano, falta de renovación de políticas internas ambientales, comprometidas con la comunidad, colaboradores y medio ambiente.

Todo indica que la empresa muestra deficiencias administrativas que deben ser superadas adecuadamente y uno de los primeros pasos es mejorar en este mercado competitivo en el tema de responsabilidad social empresarial, con el propósito de cambiar las expectativas de los grupos de interés generando confianza, percepción favorable para el medio ambiente y ayudar al mantenimiento de la motivación, compromiso y productividad de los empleados. Se ha diseñado una política que contiene buenas prácticas ambientales y sociales, creadas bajo un contexto de excelencia, sostenibilidad y responsabilidad empresarial que conlleven a la satisfacción de los clientes y buen reconocimiento de la empresa.

Palabras claves: gestión hotelera, prácticas, responsabilidad empresarial, Apart hotel.

1 Este Artículo se basa en la investigación titulada Buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarious de Luis del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020, para optar al título de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera en UNAN Managua/ FAREM-Estelí.

2 UNAN-Managua, FAREM Estelí. Correo electrónico: anyolirugama4@gmail.com

3 UNAN-Managua, FAREM Estelí. Correo electrónico: paolicruz17@gmail.com

4 Máster en dirección y consultoría turística en la universidad de Miguel de Cervantes España. Docente Titular de la UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: aremorelo1507@yahoo.es

ABSTRACT

This research aims to analyze the importance of implementing good business social responsibility practices in the hotel management of Apart-Hotel Acuarius de Luis in the municipality of Estelí, in the second half of 2020. The technique used for data collection was the interview, which contributed to the realization of results that gave way to the objectives initially raised. With the application of the instruments, it was known that the correct hotel management allows the efficiency, performance and improvements in the operational processes of the place. However, it was found that the company has weaknesses in its hotel management process, specifically in the lack of training of employees in environmental issues, correct management of resources, recruitment of human talent, lack of renewal of internal environmental policies, committed to the community, environmental collaborators. Everything indicates that the company shows administrative deficiencies that must be adequately overcome and one of the first steps is to improve in this competitive market in the issue of corporate social responsibility, with the purpose of changing the expectations of stakeholders generating confidence, environmental perception and helping to maintain employee motivation, commitment and productivity. Therefore, a policy has been designed that contains good environmental and social practices, created under a context of excellence, sustainability and business responsibility that lead to customer satisfaction and good recognition of the company.

Keywords: hotel management, internships, business responsibility, apart hotel.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el sector turístico o empresas dedicadas a la oferta de servicios, se constituyen como un elemento importante para lograr el desarrollo económico. Dentro de ello es importante mencionar que la práctica de estrategia de responsabilidad social empresarial (RSE) tiene como propósito que las organizaciones sean reconocidas por sus prácticas en materia de desarrollo sostenible, en beneficio tanto de la sociedad como del medio ambiente, lo que tiene un impacto positivo al interior y exterior de la empresa.

Su importancia radica en que es un modo de generar negocios sustentables, con medidas, cultura y valores que les permitan perdurar a largo plazo, ya que la RSE contribuye a mejorar las condiciones del mercado laboral, y en el caso de la producción de bienes, cuidar y mejorar el medio ambiente.

Para cualquier empresa prestadora de servicios, es de suma importancia hacer un uso adecuado de sus recursos ambientales y más aún hacer una promoción de los mismos acompañados de políticas como la responsabilidad social.

Apart-Hotel Acuarius de Luis, se encuentra ubicado en el Barrio Boanerges López de la ciudad de Estelí, de Cotrán Sur 1/2c al norte, 800 mts al este, el cual se dedica a la prestación de servicios a turistas y personas en general, entre los cuales se mencionan servicios de alojamiento, alimentación y sus instalaciones se ponen a disposición como centro de eventos.

Dada la importancia de implementar buenas prácticas plasmadas en una política de responsabilidad social empresarial establecida, surge la necesidad de determinar la incidencia de tal implementación en la gestión hotelera, con el propósito de descubrir si se podría mejorar la productividad, la eficiencia de los procesos, el nivel de demanda, entre otros aspectos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación es cualitativa, ya que lo que se busca es entender la importancia que la responsabilidad social tiene sobre la gestión hotelera en la empresa en estudio, a fin de presentar resultados completos según la problemática planteada. Por otro lado, se pretende estudiar a profundidad los fenómenos que se desarrollan dentro de un entorno específico, sin distorsionar la información recolectada para poder dar soluciones a las dificultades identificadas.

El tipo de estudio de esta investigación es de carácter descriptivo, porque trata de identificar aspectos en la gestión del hotel a nivel de descripción y se pretende determinar cuál sería la importancia de crear una política de responsabilidad social para dicho hotel. Por su finalidad es aplicada, ya que este tipo de estudios se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren y depende mucho de la investigación básica porque se necesitan de los resultados y avances de esta última.

La población de este estudio está conformada por el Hotel Apart Acuarious de Luis, del municipio de Estelí. La muestra está conformada por el gerente general, debido a que la información proporcionada para la investigación es brindada directamente por el responsable de este hotel. El tipo de muestreo es no probabilístico, por conveniencia porque se pretende seleccionar a un individuo específico para aplicar instrumentos claves para la accesibilidad a la información de la temática en estudio. Los instrumentos diseñados en la metodología, fueron las entrevistas.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Apart Hotel Acuarious de Luis, nace del sueño de Don Luis, el cual era tener un lugar de paz y armonía con la naturaleza y los peces, con dificultades pero con deseos de alcanzar su meta dio inicio con sus primeros pasos, sin embargo el destino no permitió a Luis lograr ver realizado su sueño. Pero sus seres queridos hicieron suyo sus sueños y convirtieron el lugar en un paraíso de descanso y recreación con todas las comodidades necesarias para disfrutar de un ambiente natural donde los nacimientos de manantiales, piscinas, peces, naturaleza y comodidades en la estancia se combinan para el disfrute de sus visitantes.

Por lo tanto se puede decir que uno de los hoteles que está obteniendo renombre por calidad en servicio y belleza natural es Apart-Hotel Acuarious de Luis, ubicado en la ciudad de Estelí a 800 metros de SERMESA, el cual se ha caracterizado por el servicio amplio y completo que ofrece en sus instalaciones.

Es un hotel donde hay existencia de áreas verdes variadas y se le puede considerar como un lugar comprometido con el medio ambiente.

Como su mismo nombre lo indica, es considerado un Apart hotel, ya que tiene la estructura necesaria para que los clientes puedan consumir alimentos dentro de la habitación (por ejemplo, al contar con horno y heladera). Es decir que ofrece el servicio de habitaciones y apartamentos equipados totalmente.

Así mismo puede clasificarse como un hotel de cuatro estrellas, ya que posee instalaciones de lujo, sus habitaciones son grandes, decoradas, cuenta con facilidades como lavandería, centro de negocios empresariales y espacios para la recreación. Su restaurante oferta comida internacional y platos típicos de reconocida calidad y tradición. Su administración está fundamentada en una gerencia hotelera calificada.

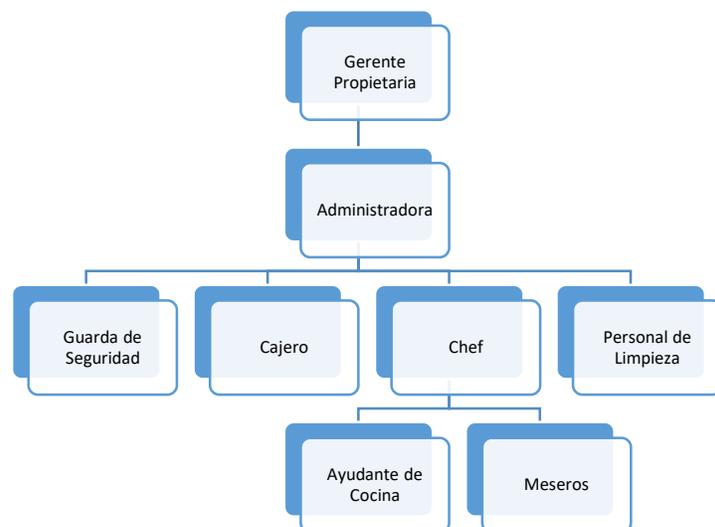
Desde sus inicios la gerente propietaria de este lugar, creó su misión y visión, las cuales se muestran a continuación:

Su Misión es: Asegurarse que los huéspedes disfruten de un lugar lleno de comodidad y armonía con la naturaleza, a la misma vez brindarles un paraíso de recreación con todas las comodidades necesarias mediante un excelente servicio de primera clase.

Su Visión es: Ser los mejores en el negocio de Apart Hotel, mediante una excelente atención, ya que su única meta es: **CLIENTES SATISFECHOS.**

Estructura Organizacional

Al ser un hotel de mediana estructura, clasificándose así por el número de colaboradores, sus tareas están divididas según las áreas y cada persona conoce sus responsabilidades y funciones por cumplir, las cuales son supervisadas por la gerente propietaria y administradora.



Es decir, que este hotel funciona, con una gestión convencional basada en la división departamental. Esto es, una

estructura dividida en áreas funcionales (o departamentos) de corte jerárquico que trabajan bajo la mirada contenedora de la Gerencia.

Al final, todos los colaboradores, independientemente de sus roles o tareas, están mentalizados de que el cumplimiento correcto de sus funciones en sus puestos de trabajo puede marcar la diferencia entre ser un alojamiento de calidad y no serlo.

Cada uno de ellos trabaja de tal manera que puedan cumplir con los objetivos del hotel, a fin de alcanzar el éxito indiscutible del mismo, dentro de esos objetivos están:

- Brindar un servicio de Calidad y eficiencia a cada uno de sus clientes.
- Proporcionar seguridad a cada una de las personas que ingresa en las instalaciones de todas las maneras posibles.
- Producir utilidades que permitan invertir en mejoras que beneficien a sus clientes y propietarios.
- Satisfacer a los clientes reales y potenciales

En relación a los servicios que ofrecen están:

- Alojamiento.
- Alimentación.
- Bar.
- Piscina.
- Creación de eventos.

En cada uno de esos servicios que Apart hotel ha brindado, se ha enfocado en elementos de gran importancia que hacen que el hotel mejore competitivamente y satisfaciendo a los clientes como son: la calidad, las particularidades y los beneficios.

La calidad está propiamente reflejada en el servicio que se brinda desde que el cliente entra en las instalaciones hasta que da por terminada su visita, es decir que factores como la atención, la educación de los colaboradores, la rapidez, la calidez, la eficiencia, la limpieza, hacen que el servicio sea clasificado como de calidad por parte de los clientes, lo cual incide positivamente en el prestigio y reconocimiento del hotel en la ciudad y otros departamentos que lo visitan.

Por otro lado, las particularidades llamativas y distintivas de Apart Hotel Acuarius de Luis radican en aquellas características tanto físicas como operativas del hotel, por ejemplo, en relación a su decoración o temática, está propiamente inspirado en la naturaleza, cuentan con un estanque lleno de peces el cual está ubicado alrededor del restaurante y bar, lo que lo hace un lugar

refrescante y agradable a la vista, cuenta con 3 piscinas de tamaños considerables y en relación a las edades y tallas de los visitantes, poseen cabañas al gusto del cliente, sus muebles son confortables y lo que lo hace diferente en cuanto a su arquitectura es que cada habitación tiene aspecto de un hogar acogedor.

Y en relación de los beneficios que reciben los clientes están aquellas promociones inmersas en los servicios, tal como si consume dentro del restaurante tiene derecho a piscina.

Gestión Hotelera

Conociendo ya un poco del contexto histórico y actual de Apart Hotel Acuarious de Luis, es fundamental, conocer de qué manera el lugar está siendo administrado y qué decisiones importantes está tomando la gerente para el bienestar de la misma.

De tal manera, es importante aclarar todo lo relacionado con la gestión hotelera, sabiendo que con esto se hace referencia a la acción de administrar un lugar y dirigirlo. Por lo tanto, se puede decir que Apart Hotel Acuarious de Luis al principio era administrado y dirigido por la propietaria pero de una manera empírica y fue con el paso del tiempo que decidieron contratar un administrador para poder tener control y correcta supervisión de todas las áreas.

Por otro lado, se puede decir que a pesar de la poca experiencia que los propietarios en un momento tuvieron, el lugar ha sido administrado de una manera satisfactoria, lo cual se refleja en el crecimiento tanto de personal como de estructura que este ha mostrado en los últimos años, es decir que han hecho un correcto manejo de los recursos pecuniarios con que contaban y sus inversiones en el sitio han sido bastantes acertadas.

Según la propietaria del lugar, la gestión hotelera en este lugar, se ha desarrollado siguiendo los objetivos propuestos al inicio de su apertura. Como ella lo mencionaba, empezó con un negocio de ferretería, apreciando las ganancias que el mismo le proporcionaba, pero con su esposo siempre tuvieron una visión más grande y era el de un día poder abrir un Apart hotel, que cumpliera con las exigencias de los clientes y poder satisfacerlos completamente.

Según Doña Blanquita, con la correcta gestión hotelera se busca mejorar la eficacia y el rendimiento de los procesos operativos (es decir aquellos procesos o servicios donde tienen contacto directo con el cliente), donde se establecen estrategias para lograr que el hotel se diferencie de lo que ofrecen sus competidores, se buscan las mejores maneras para mejorar la experiencia del usuario y la satisfacción de los clientes, etc.

Según la propietaria del lugar, expresa que en la actualidad la administración de un hotel no es una tarea simple, ya que requiere de bastante cuidado para tener un buen control y aún más, tener conocimiento sobre el mercado y los competidores para poder incluir las preferencias de los clientes. Además expresa que actualmente, la gestión hotelera en este lugar se ha centrado en

cuestiones de alojamiento, hospitalidad y restaurante, es decir la manera en como administran y dirigen estas áreas de trabajo. Ellos se han centrado en estas áreas puesto que son las que más ingresos le proporcionan.

Para agilizar un poco su proceso de control, han incluido un sistema tecnológico llamado SICPME, en el cual se incluyen elementos importantes de control para el área de caja e inventario, donde se regulan los ingresos por ventas y servicios, gastos administrativos, gastos operacionales, dividiendo ingresos por categoría de servicio, lo que les proporciona información útil acerca de aquellos paquetes que les generan más utilidades, así como también pueden ver los servicio que generan más gastos y no tantas utilidades y con esto agilizan su proceso de toma de decisiones.

Como parte de su gestión, ella ha tomado en cuenta que la atención al cliente es la clave del éxito, ya que un hotel requiere de ciertos parámetros indispensables para garantizar el éxito, es decir que es la clave para garantizar que los huéspedes quieran volver al establecimiento, apliquen el marketing vos a vos y recomienden el lugar por sus redes sociales.

Como se sabe, la gestión hotelera no se limita a la administración de personas sino que controla el trabajo (calidad de servicio), los procesos y las operaciones.

Hablando del primer indicador, administración de personas, se puede decir que en este hotel, la inducción, capacitación y administración del talento humano es llevado a cabo por la misma persona, la gerente general del lugar, lo cual se cree debe ser mejorado, ya que es importante que la contratación y preparación del personal sea mediante un proceso ordenado, responsable, a fin de que sea la mejor decisión para Apart-Hotel Acuarious de Luis.

Según algunas de las opiniones de la gerente general, en este lugar sus colaboradores no han sido contratados de la manera correcta ya sea siguiendo un protocolo, mediante entrevista, es decir, no se han analizado capacidades, actitudes y aptitudes, si cumple los requisitos que realmente se buscan.

Dicho eso, no se está haciendo un correcto manejo del talento humano, ya que se pueden estar desaprovechando personas que realmente aportarían nuevas y mejores ideas que hagan crecer el lugar, que tengan experiencia en la administración en los negocios, que tengan conocimiento de la parte legal, ya que en su mayoría los trabajadores simplemente han sido contratados por ser conocidos por la propietaria o por ser familia de los colaboradores.

Por lo tanto, mediante esta evaluación, se piensa que para lograr una correcta gestión hotelera es necesario emplear mecanismos de inducción, formar a los empleados en protocolos, técnicas de ventas, gestión de eventos varios, atención al cliente, estrategias de fidelización y habilidades comunicativas, sensibilización de carácter medioambiental y esto es algo en lo que han reconocido en la dirección de este lugar que están fallando, ya que desde hace tiempo no han

dado charlas o capacitaciones sobre el trato humano, atención al cliente, estrategias de ventas que preparen de mejor manera a sus colaboradores.

Por otro lado, hablando de los procesos, servicios y calidad que se manejan en el lugar, es importante mencionar que en los hoteles existe un manual donde se norma de forma general los servicios que se llevan a cabo en el área de alojamientos u hotelería y la manera en que deben ser brindados a los clientes, sin embargo muchos de los elementos contemplados en los manuales son obviados. Pero todo eso se debe a que la dirección aunque tenga objetivos, metas operacionales, una visión y una misión escrita, no está trabajando o dirigiendo de manera correcta el lugar o simplemente no están presionando a sus trabajadores.

Abarcando esto, según las entrevistas realizadas, las funciones no siempre se cumplen por las personas a quienes se les designan labores, lo que implica cierta baja en la calidad, ya que cuando una persona es designada en un área es porque se cree que cumple con los estándares y exigencias de los clientes, sin embargo al no ejercer sus funciones, sino otras, puede ocasionar cierta inconformidad, es decir que algo está fallando dentro de su gestión hotelera, lo que implica mayor supervisión por la gerencia o la administración.

Se considera que algunas de estas debilidades pueden estar estrechamente relacionadas con el manejo empírico del lugar, lo que significa que para la gestión o administración del lugar no se están llevando las etapas básicas de cualquier administración que son: la planeación, la organización, la dirección y control del lugar. Es decir que ellos no está haciendo una correcta administración pues no se han proyectado lo que quieren hacer de futuro, no han tomado en cuenta lo que deben mejorar.

Hablando de las operaciones y acciones del lugar, se observó que este lugar mantiene precios fijos en sus servicios y no están empleando estrategias de marketing que lo hagan más llamativo para la población, lo que genera pérdida de clientes y menores utilidades. Dicho eso, se deben intentar crear promociones, eventos o cualquier estrategia que incremente la base de clientes y por ende el nivel de demanda.

Esto no es enseña, que la gestión hotelera es tan inmensa y que cada componente es tan necesario para que el lugar funcione correctamente.

Por otro lado, para que un lugar crezca estando ya establecido en el mercado, es necesario que ellos renueven sus políticas internas, revisen sus estrategias de posicionamiento, pero sobre todo, que tomen en cuenta que al ser un lugar turístico y rodeado de naturaleza plena, deben poseer una política establecida de responsabilidad social empresarial comprometida con la comunidad, sus colaboradores y también con el medio ambiente. Sabiendo que esto es algo que no solo lo hará más atractivo ante los clientes, sino que va a estar contribuyendo con la sociedad en general.

Según las entrevistas aplicadas, se conoció que ellos no poseen una política de responsabilidad social empresarial, no por falta de recursos sino, por falta de iniciativa, de proyección, de información acerca de la temática y de propuesta por sus mismos trabajadores.

Es decir que una de sus mayores debilidades radica en no tener un reconocimiento social en el tema de responsabilidad social empresarial, ni divulgación, ni proyección a futuro con esta temática.

En tanto, creemos que un tema de gran importancia a desarrollar en este proyecto de tesis, el cual brindará importantes herramientas que ellos pueden incluir a futuro para crear su propia responsabilidad social.

Tomando en cuenta lo que la gerente expresó, la política de RSE sería un excelente mecanismo para tener un compromiso comunitario que brinde apoyo a un sector vulnerable que lo necesite y que también cooperen de mejor manera con el mismo ambiente.

Hay que tomar en cuenta que al igual que las empresas han venido adquiriendo un interés en la responsabilidad social empresarial, los consumidores también han mostrado un cambio en su comportamiento de consumo, reflejado en una revolución a favor de lo responsable y ecológico, por lo cual consideramos que es de suma importancia diseñar dicha política.

En ese sentido, la creciente demanda y curiosidad del turista por experimentar nuevas y emblemáticas experiencias, ha generado que dentro de la gestión de las empresas turísticas, existan cambios con respecto al rumbo que deberían tomar las empresas para ir en sincronía con la responsabilidad social empresarial, y la idea de vincular de manera estrecha el consumo con la satisfacción.

Hoy día para cada lugar que se abre en el mercado competitivo, hay tres variables que están ganando importancia, tal es así que deben ser consideradas de carácter estratégico, y son: la sostenibilidad, la responsabilidad social empresarial y la excelencia. Estas variables no son independientes sino que están interrelacionadas, ya que con una actuación responsable las organizaciones tienden a la excelencia y contribuyen al desarrollo sostenible.

Por todo lo mencionado, la optimización de los procesos está relacionado con los recursos pecuniarios, y es importante tomar en cuenta que entre más estrategias de responsabilidad social empresarial mayor es la satisfacción de los clientes y el reconocimiento de la empresa.

Para la propietaria de este lugar, la responsabilidad social empresarial hace referencia al compromiso que se debe tener con la comunidad y con la sociedad en general, sin embargo afirman que ellos no han implementado un modelo de RSE en sus políticas internas, por lo que ya se mencionó anteriormente.

Las políticas empresariales que se van a crear para este lugar, serán de responsabilidad social empresarial, de calidad y ambientales. Así, no solo Apart Hotel Acuarius de Luis tendrá

una gestión hotelera y administrativa de calidad, sino que también una gestión sustentable del hotel con una responsabilidad social empresarial incluida.

Propuesta de política de responsabilidad social empresarial para Apart Hotel Acuarious de Luis, Estelí.

Para esta nueva propuesta de responsabilidad social empresarial, es necesario reformular sus objetivos, por lo cual se sugieren los siguientes:

- Mantener el liderazgo de la industria turística.
- Consolidar un equipo profesional y responsable.
- Impulsar y fomentar las acciones de promoción de la industria turística hacia el desarrollo del hotel.
- Elevar los estándares de calidad de los servicios que se ofrecen a través de programas de capacitación, alianzas estratégicas, desarrollo de productos innovadores y mejora continua de los procedimientos.
- Fomentar el trabajo en equipo con otras asociaciones y organizaciones de promoción turística para lograr objetivos comunes.

Política de responsabilidad social

Apart Hotel Acuarious de Luis, en su política, buscará siempre el mantenimiento de las relaciones solidarias con las personas, enmarcadas dentro de principios éticos como responsabilidad, respeto a la dignidad de otros sin distinción de raza, sexo, ideología política, religión, a tener responsabilidad legal según las normas establecidas desde su creación, estableciendo criterios de calidad, buscando el beneficio común entre la empresa y la sociedad basado en:

- Comportamiento ético.
- Transparencia.
- Respeto a los derechos humanos.
- Respeto al entorno en que se desarrolla.

Más específicamente este Apart Hotel, estará creando compromisos con los siguientes grupos:

1. Clientes

Se considera que la responsabilidad social empresarial puede beneficiar a los clientes satisfaciendo sus exigencias de forma óptima, fiable y competitiva y promoviendo relaciones

comerciales duraderas, basadas en una actitud permanente de servicio, confianza y aportación de valor, cumpliendo los estándares más exigentes de la ética empresarial.

Manteniendo un canal de comunicación bidireccional, usando las nuevas tecnologías, dando a conocer las actividades y novedades de la organización, y recogiendo las necesidades y requerimientos de nuestros clientes.

Estableciendo unos requisitos a nuestros servicios que incluyen los funcionales y de desempeño, requisitos legales y reglamentarios, requisitos de calidad, los establecidos por el cliente, los relativos a seguridad alimentaria, así como cualquier otro esencial para el consumidor final y la sociedad.

Fomentar entre los clientes el uso de buenas prácticas ambientales en el entorno, instando al ahorro de agua, energía y depositando la basura según sea su conformación.

Ofrecer en la medida de lo posible, algún mapa que ubique a los turistas que se hospedan, señalando las rutas de transporte colectivo cercanas al sitio.

2. Colaboradores

Promoviendo políticas de gestión de personas, capacitándolos más en temas de responsabilidad ambiental, sostenibilidad, realizando actividades para mejora de la capacitación, sensibilización y competencia profesional, estableciendo, entre otros, programas para la formación continua, mejores condiciones para el desarrollo personal y profesional en el lugar de trabajo, velando por su salud y bienestar, y fomentando la comunicación, la tolerancia, la igualdad y la integración entre el personal.

Formar a las distintas áreas en la adopción de buenas prácticas que prevengan riesgos derivados de la propia actividad que desempeñan.

Además se pretende proteger sus derechos humanos, tomando en cuenta que el código ético mundial para el turismo de la OMT (Organización Mundial para el Turismo) establece que la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, y especialmente la sexual y particularmente cuando afecta a niños, niñas y adolescentes, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia.

Además se pretende rescatar ese derecho a la igualdad de oportunidades y a un trato libre de discriminación.

Todas las políticas de captación, contratación, despido, pago, promoción y formación, están libres de discriminación.

Contratar a los trabajadores y pagar un salario justo que cubra o exceda las necesidades básicas, cumpliendo en todo momento con lo especificado en el convenio colectivo.

Como principio se establece que los empleados reciban un salario digno, siguiendo el convenio colectivo de hostelería y trabajando un número de horas correctas, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Realizar sesiones o jornadas de sensibilización para trabajadores del hotel mediante las cuales se informe al personal de las buenas prácticas ambientales.

Realizar carteles para las distintas áreas de trabajo, donde se ilustre las distintas prácticas ambientales que se pueden llevar a cabo desde cada puesto, referente sobre todo al consumo responsable de agua, electricidad y separación de residuos.

3. Sociedad

Dentro de las principales buenas prácticas de responsabilidad social para la sociedad están los aportes en materiales y en efectivo para fomentar actividades recreativas para niños.

Por otro lado, uno de los espacios que más necesitan contribución es el teletón, donde se propone aportar un cierto porcentaje de sus ganancias para apoyar a estos niños con capacidades diferentes.

Se pretende también crear acciones que beneficien al club de ancianos Santa Lucía de la ciudad de Estelí, aportando mensualmente una cantidad de dinero o donar recursos que hagan falta para estos ancianitos que necesitan tanto de la cooperación de empresas como estas.

En ocasiones o fechas especiales se deben llevar piñatas para divertir a los niños ya sea en los pipitos o en hogares que dan alojamiento a niños desamparados, realizando diversas actividades y llevándoles ropa.

Por otro lado, una excelente práctica de responsabilidad social, sería asumir alumnado en prácticas en el establecimiento procedente de universidades de la ciudad, con perfiles en los que puedan aprender y contribuir retroactivamente.

Enviar algunas ayudas al Hospital San Juan de Dios en especial, al área de cardiología y oncología, así como colaborando con la Cruz Roja Nicaragüense promoviendo campañas de donación de sangre y explicando brevemente a los clientes la importancia de esta acción para la sociedad.

Brindar alojamiento gratuito a personajes que vengan a la ciudad a contribuir a una causa justa en beneficio a la salud de la población.

Participar con las áreas de bienestar social de la población de nuestro entorno en programas de formación orientados a la inserción social y laboral de los jóvenes, brindando oportunidad de trabajos de manera equitativa.

Apart Hotel Acuarius de Luis, está comprometido con la mejora continua de sus servicios, el cumplimiento de requisitos legales, y lograr el nivel de calidad máximo demandado por nuestros clientes, siempre procurando contribuir a las comunidades en las que vivimos y trabajamos, con el objetivo de ayudar a un buen desarrollo del turismo sostenible.

4. Gestión empresarial

Nuestra actitud en este sentido, es dar un enfoque a nuestra actividad que dé respuesta al reto de una sostenibilidad económica responsable, sin riesgos innecesarios, orientando las soluciones tecnológicas a nuestro alcance para mantener un desarrollo perdurable y consolidado mediante la aportación servicios diferenciados que contribuyan al progreso económico, desde una conducta ética y responsable requerida a todos los empleados del Apart Hotel Acuarius de Luis, así como en todas las posibles relaciones comerciales que se establezcan con terceros.

Por su parte, la gerencia debe comprometerse a:

- Promover la aportación de beneficios extraordinarios al personal como comidas, hospedaje, según casos y necesidades;
- Fomentar el desarrollo del personal en sus puestos de trabajo, mejorando sus capacidades con oportunidades de formación y desarrollo profesional;
- Tratar de conocer las cuestiones de la comunidad local que puedan afectar a sus vidas y asegurar que sus puntos de vista sean considerados por la toma de decisiones de la compañía.
- Gestionar activamente la protección de niñas, niños y adolescentes del abuso o la explotación sexual en el turismo;

La gerencia expresa su compromiso por el mantenimiento de una estrecha relación con nuestra comunidad local y lo hace a través de:

- Integración: Respetar, apoyar y promover la cultura, las normas y la conservación del entorno local.
- Colaboración: Mantener un diálogo permanente con la comunidad local y los agentes sociales para conocer sus necesidades y contribuir a su progreso a través de comportamientos responsables y con iniciativas que hagan mejorar la vida de la gente local, proteger el medio ambiente y preservar la cultura y las tradiciones de un destino.
- Compras: Priorizar la adquisición de productos locales para reforzar el desarrollo económico y social de la comunidad, siempre que se garanticen los estándares de calidad, precio y los criterios sanitarios y de seguridad. Escogemos activamente la compra de bienes y servicios de proveedores locales.
- Inversión social: Establecer una estrategia de colaboración con entidades sociales con las siguientes líneas de acción:
- Apoyo a la comunidad local.

Política Ambiental

Apart Hotel Acuarious de Luis, dentro de esta política ambiental se han creado lineamientos relacionados a mantener la responsabilidad con la protección y conservación del medio ambiente, por lo tanto este hotel se compromete a implementar y desarrollar buenas prácticas de responsabilidad social ambiental, teniendo como propósito el mejoramiento continuo de los procesos, minimizando los riesgos de contaminación al ambiente a través de mecanismos que permitan conservación ambiental.

Apart Hotel Acuarious de Luis, busca a cumplir esta política basándose en principios de:

- Cumplimiento de normativas ambientales establecidas en la ciudad.
- Desarrollo de todas las actividades o procesos operativos con el mínimo de impacto posible.
- Capacitación continua a todo el personal, a fin de que cada uno cumpla con medidas ambientales más estrictas.

Por lo tanto para el medio ambiente, Apart Hotel Acuarious de Luis debe asumir un compromiso con el medio natural propio y el entorno que rodea a Apart Hotel Acuarious de Luis, es nuestro deseo en seguir avanzando en disminuir el impacto ambiental que pueda generar nuestra actividad desempeñando:

- Una gestión responsable del agua, desarrollando un riego con agua natural recuperada, tratamiento, filtrado y reciclado del agua en las instalaciones acuáticas; uso de agentes desinfectantes del agua poco agresivos para el medioambiente y la salud.
- Instalar un sistema de riego por goteo y regar siempre en horas de la mañana o en horas de la tarde para evitar la evaporación del agua y así no se queman las plantas.
- Plantar vegetación autóctona en zonas de jardines ya que están más adaptadas al medio y no necesitan tanta agua para desarrollarse.
- Lavar las verduras en recipientes con agua y no con el grifo abierto para ahorrar más agua.
- Optimizando el uso de los recursos energéticos, incluyendo cambios de equipos por otros de nueva generación.
- Sugerir siempre a los clientes apagar los ordenadores u otros aparatos informáticos cuando no se estén utilizando, aunque sea por paradas cortas como desayunar o asistir a alguna reunión.
- Cambiar las bombillas convencionales por otras de bajo consumo, que a pesar de ser más caras, se amortizan durante más tiempo.
- Aprovechar al máximo la luz natural y retrasar el encendido de luces.
- Pintar las paredes de colores claros ya que absorben menos la luz.
- Hacer un uso eficiente del gas y la energía eléctrica en el área de cocina, apagando las perillas de la cocina cuando ya no se estén utilizando.
- Usar las lavadoras a plena carga para aprovechar cada lavada al máximo.

- Usar productos de limpieza, desinfección o refrigerantes más ecológicos y poco dañinos para el Medio Ambiente, usando las nuevas tecnologías de comunicación para suprimir el gasto en derivados y accesorios del papel, reduciendo, reutilizando.
- Elegir productos de limpieza y detergentes con PH neutro, biodegradables o de bajo contenido de fosfatos.
- Reciclar productos y materiales (papel, cartón, vidrio, envases plásticos, pilas, tubos de iluminación FC, aceites y grasas de cocina; etc.), y gestionando responsablemente los residuos generados, y usando en nuestros procesos de producción de comidas la mayor cantidad de envases duraderos y por tanto no desechables.
- Reutilizar sábanas y toallas viejas que ya no se utilicen para los clientes y usarlos como trapos para limpieza.
- Separar cada tipo de residuo, y poner botes específicos para la recolección de papel, vidrio y plástico.
- Aumentar la cantidad de contenedores de basura en la administración, cocina, cerca del restaurante, por cabañas y áreas verdes.
- Utilizar los desechos de vidrios o papel para realizar murales artísticos o manualidades.
- Promover la preservación de los recursos naturales y culturales de los alrededores del hotel.
- Para el uso interno se propone la impresión de documentos a doble cara.

CONCLUSIONES

Según el estudio realizado se llegó a las siguientes conclusiones:

El sector hotelero en el país ha venido haciendo un gran esfuerzo por mejorar sus instalaciones y los servicios, sin embargo han dejado de un lado aspectos importantes en su gestión hotelera. La responsabilidad social, ayuda a la empresa a mejorar su propia imagen, incrementa las ventas, genera buenas relaciones y cambia las expectativas de los grupos de interés generando confianza por parte de los mismos, mejora las condiciones de trabajo, reduce costos, pero, sobre todo fomenta una percepción favorable en la mente del consumidor por lo que es necesario que este Apart hotel empiece a aplicar su propia responsabilidad social.

Apart Hotel Acuarious de Luis presenta algunas deficiencias en cuanto a la correcta gestión hotelera, ya que no están regidos por manuales, protocolos formales, no cuenta con una política de responsabilidad social empresarial que le permita lograr mayor competitividad en el mercado, reducir costos y apoyar a la sociedad en general.

El estudio demostró que aunque Apart Hotel Acuarious de Luis tenga una excelente calidad en los diferentes servicios que se ofrecen, no posee una política de responsabilidad social empresarial, que demuestre que en este lugar hay una revolución a favor de lo responsable y ecológico, acompañado del respeto hacia los derechos humanos y la sociedad en general.

Es importante recalcar que la calidad del servicio de este hotel es muy cuidado y sus esfuerzos están dirigidos a reforzar la atención del personal, mejoras continuas en instalaciones, el menú y su preparación, así como los servicios complementarios, pues de ello depende que el cliente regrese y recomiende al lugar con las personas con quienes tienen contacto habitual.

Con la realización de esta investigación se comprendió la importancia de la Responsabilidad social empresarial en la estructura de toda empresa para poder adquirir diferentes beneficios como la generación de una ventaja competitiva, mejorar la reputación, aumentar la capacidad para atraer y retener trabajadores o miembros de la empresa, clientes o usuarios, ayuda al mantenimiento de la motivación, compromiso y productividad de los empleados.

BIBLIOGRAFÍA

Brenes Montoya, R. d., & Pérez-Alonso, E. M. (2005). *NORMAS Y PRACTICAS DE SOSTENIBILIDAD EN LOS HOTELES DE MANAGUA*. Managua.

Comunidad de Prácticas en APS. (20 de Octubre de 2012). Obtenido de <http://buenaspracticapsaps.cl/que-es-una-buena-practica/>

Montenegro Camacho, P. A. (2016). *ESTANDARIZACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES*. Nueva Granada.

Responsabilidadsocial.net. (25 de Febrero de 2019). Obtenido de <https://www.responsabilidadsocial.net/la-responsabilidad-social-que-es-definicion-concepto-y-tipos/>