



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

**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**

Trabajo de seminario de graduación para optar

Al grado de

Licenciado en la Carrera Administración Turística y Hotelera

Autores

Rugama Galeano Anyoli Carolina
Toruño Cruz Paola Iveth

Tutor

MSc. Arelis Esmeralda Moreno

Estelí, 10 de febrero 2021





UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

**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**

Trabajo de seminario de graduación para optar

Al grado de

Licenciado en la Carrera Administración Turística y Hotelera

Autores

Rugama Galeano Anyoli Carolina 16051062

Toruño Cruz Paola Iveth 16050842

Tutor

MSc. Arelis Esmeralda Moreno

Estelí, 10 de febrero 2021



Línea de Investigación

Línea II: Gestión, innovación y desarrollo en la hotelería.

Tema

Buenas prácticas en la gestión hotelera.

Subtema

Responsabilidad social hotelera.

Delimitación del Tema:

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

Dedicatoria

Dedicamos nuestra tesis a:

Dios, que nos dio la sabiduría, conocimiento e inteligencia necesaria para desarrollar nuestra tesis y con ello culminar nuestra carrera, nos brindó fortaleza en cada momento y nos guió para seguir adelante ante cualquier adversidad, reconocemos que sin su ayuda nada podríamos lograr, a él sea toda honra y toda gloria.

A nuestros padres, porque ellos son el principal cimiento para la construcción de nuestras vidas profesionales, sembraron en nosotros las bases de la responsabilidad, humildad y los deseos de superación; siempre estuvieron ahí brindándonos su apoyo incondicional, consejos y sobre todo la motivación para luchar por nuestros sueños y alcanzar las metas propuestas, también por inculcarnos valores para ser unas personas de ejemplares en todos los aspectos de nuestras vidas.

Docentes, por compartir sus conocimientos y acompañarnos en esta etapa de nuestras vidas, aportando a nuestra formación profesional para ser personas de bien ante la sociedad.

Agradecimiento

A Dios: Porque nos ha dado la sabiduría y las fuerzas necesarias para cumplir nuestras metas y sueños propuestos.

A nuestros Padres: Por habernos brindado su apoyo incondicional en nuestra formación profesional y por su esmero que día a día nos impulsó para llegar a alcanzar nuestros anhelos.

A MSc. Arelis Moreno: Por guiarnos en este largo trayecto de nuestra formación universitaria, por brindarnos sus conocimientos, experiencia y sobre todo su dedicación y motivación que nos enseñaron que vale la pena el esfuerzo personal.

A la Universidad: Porque tuvimos la oportunidad de pertenecer a una prestigiosa Facultad universitaria donde adquirimos los conocimientos y las bases para ser profesionales competentes, exitosos y de calidad, ya que orgullosamente logramos completar nuestro ciclo educativo y el presente trabajo.

A la Empresa Apart Hotel Acuarious de Luis y su propietaria doña Blanquita Rodríguez: Por habernos brindado la oportunidad de estudiar esta entidad y proporcionarnos la información necesaria para lograr culminar nuestra investigación, cumpliendo los objetivos propuestos que nos planteamos y que de alguna manera ayudaron a mejorar la eficiencia de la empresa.

A Lic. Meyling Ramírez: Por acompañarnos en este proceso, brindarnos parte de sus conocimientos por motivarnos día a día a seguir adelante y ser un ejemplo a seguir para nosotras.

Somos conscientes de que la vida se encuentra plagada de retos y uno de ellos es la universidad. Tras vernos dentro de ella, nos hemos dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base no solo para entendimiento del campo en el que nos hemos vistos inmersos, sino para lo que concierne, a la vida y al futuro.

Valoración del Docente

A través de la presente hacemos constar que: Rugama Galeano Anyoli Carolina y Toruño Cruz Paola Iveth, estudiante del V año de la carrera de Administración Turística y Hotelera ha finalizado su trabajo investigativo con el tema: “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”.

Este trabajo fue apoyado metodológicamente y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindadas en pre defensa, defensa final y consultas realizadas a especialistas en el tema, consideramos que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento a las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarious de Luis del municipio de Estelí

Además, la amplia literatura científica consultada está relacionada con el tema indicado y evidencia que ocupa un lugar importante entre los desarrollos recientes de la administración turística y hotelera orientados a mejora continua de las empresas turísticas y hoteleras.

De igual manera se presentó el artículo científico el cual abarca los elementos necesarios para ser presentado. Por consiguiente, valoramos que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa y, por lo tanto, está listo para ser entregado ante la institución rectora.

Dado en la ciudad de Estelí a los dos días del mes de marzo del 2021.

Atentamente.

MSc. Arelis Moreno López
Docente tutora
FAREM- ESTELÍ

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 Acuarius 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, la falta de renovación de políticas internas ambientales, comprometidas con la comunidad, colaboradores 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.

Por lo tanto, 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.

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.

Tabla de contenido

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	3
1.2. Planteamiento del problema.....	6
1.3. Formulación del problema	7
1.4. Justificación	8
CAPITULO II. OBJETIVOS.....	9
1.5. Objetivo general.....	9
1.6. Objetivos específicos	9
CAPITULO III. MARCO TEÓRICO.....	10
1.7. Buenas Prácticas	10
1.7.1. Concepto	10
1.7.2. Importancia de las buenas prácticas en las empresas.....	11
1.7.3. Características de las buenas prácticas.....	11
1.7.4. Tipos de Buenas Prácticas.....	12
1.7.5. Utilidad de las buenas prácticas en las empresas hoteleras.....	12
1.8. Responsabilidad Social	13
1.8.1. Concepto	13
1.8.2. Importancia de la responsabilidad social	13
1.8.3. Beneficios de la responsabilidad social	14
1.8.4. Características de la responsabilidad social	16
1.8.5. Tipos de responsabilidad social	17
1.8.6. Aspectos claves para diseñar una responsabilidad social para una empresa.....	18
1.9. Gestión Hotelera	21
1.9.1. Concepto	21
1.9.2. Importancia de la gestión hotelera	21
1.9.3. Objetivos de gestión hotelera.....	22
1.9.4. Características de la gestión hotelera	22
1.9.5. Indicadores de la gestión hotelera	23
1.10. Apart Hotel.....	24
1.10.1. Hotel Concepto	24

1.10.2. Importancia de los hoteles.....	25
1.10.3. Tipos de hoteles	25
1.10.4. Clasificación de los hoteles por estrella.....	26
1.10.5. Elementos del servicio hotelero	27
1.10.6. Estructura Organizacional de los hoteles	29
1.10.7. Incidencia de los hoteles en la economía de Nicaragua.....	29
1.10.8. Normas ISO en Nicaragua	30
CAPITULO IV. HIPÓTESIS.....	31
CAPITULO V. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	32
CAPITULO VI. DISEÑO METODOLÓGICO	38
1.11. Línea de Investigación	38
1.12. Tipo de investigación	38
1.13. Tipo de estudio.....	39
1.14. Población y muestra	39
1.15. Métodos y técnicas de recolección de datos.....	41
1.16. Etapas de investigación.....	41
CAPITULO VII. RESULTADOS	43
CAPITULO VIII. CONCLUSIONES	61
CAPITULO IX. RECOMENDACIONES.....	62
CAPITULO X. BIBLIOGRAFÍA.....	63
CAPITULO XI. ANEXOS	66

CAPITULO I. 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 Acuarious 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.

La presente investigación se encuentra estructurada en seis capítulos, cada uno forma parte fundamental de la misma, y están distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo 1: Presenta de forma general los aspectos relacionados con los antecedentes del estudio, en donde se hace referencia a investigaciones relacionadas con el tema seleccionado, de igual manera señala el planteamiento de los diferentes problemas identificados en la empresa, las preguntas planteadas para tener una idea más clara de lo que va a trabajar. Así mismo se justifica el motivo de la presente investigación y se mencionan los fundamentos necesarios para proceder a su inicio.

Capítulo 2: Señala los objetivos planteados para el desarrollo del presente trabajo, el objetivo general y por consiguiente los específicos.

Capítulo 3: Se refiere a los aspectos teóricos que soportan la investigación, los cuales son de suma importancia en el desarrollo de los resultados de este trabajo. Dentro de los aspectos están, buenas prácticas, responsabilidad social empresarial, gestión hotelera y hotel.

Capítulo 4: Establece la hipótesis de la investigación de igual forma la matriz de categoría y subcategorías.

Capítulo 5: Plantea el diseño metodológico en el que se especifica el tipo de investigación, la cual tiene un enfoque cualitativo, tipo de estudio, así mismo la población, muestra y unidad de análisis seleccionada. Detalla las técnicas de recolección de datos (entrevista y guía de observación) y, por último, pero no menos importante las etapas de la investigación.

Capítulo 6: Una vez aplicados los instrumentos, se continúa con el proceso de los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación dando salida a los objetivos específicos propuestos. A partir de esto es que se redactan las conclusiones y recomendaciones a la unidad de estudio a fin de que ellos mejoren en la problemática encontrada.

1.1. Antecedentes

Es importante mencionar que el trabajo investigativo propuesto en este documento no se ha llevado a cabo en Apart Hotel Acuarius de Luis, donde se pretende determinar la importancia de implementar 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.

A fin de buscar temas investigativos que sirvan de antecedentes al presente trabajo, a nivel local, se realizaron consultas en la biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí, sobre la existencia de temas relacionados a la presente investigación donde se corrobora que el tema de investigación propuesto no ha sido abordado y por ende no se encuentran documentos que contengan información sobre el tema planteado, sin embargo, se encontraron las siguientes tesis:

- En tesis: **“Diagnóstico de la responsabilidad social de la empresa de servicios turísticos Hotel Los Arcos de Fundación Familias Unidas en Estelí”**, para optar al título Licenciado en turismo sostenible, donde se plantean diagnosticar la responsabilidad social de la empresa de servicios turísticos de hotel Los Arcos de Fundación Familias unidas en Estelí.

El proceso Metodológico utilizado durante la etapa de investigación y recolección de datos fue de carácter mixto según el tipo de investigación, descriptivo y deductivo, el cual se llevó a cabo en el Periodo de Agosto a Octubre del año 2017. A través de la observación, recopilación de datos, análisis y procesamiento de los mismos para darle salida a cada uno de los objetivos.

El instrumento de investigación utilizado fue la entrevista, la cual se aplicó a los encargados del hotel, personal de la empresa, clientes de la misma. Además se consultó información por medio de manuales y bibliografía que sirvieron de guía durante el proceso de investigación para dirigir el tema y cumpliendo el objetivo principal.

Según los autores llegaron a la conclusión que las prácticas ambientales que se han desarrollado en el hotel surgieron como iniciativa propia al ver el comportamiento de muchos de los huéspedes, y como pilar principal de las metas planteadas son reducir, reutilizar, reciclar.

El hotel hace uso de energías renovables, iluminando parte de los corredores con paneles solares. En cuanto a la responsabilidad social empresarial en los servicios ofertados, se percibió un nivel de satisfacción del 90%. Los huéspedes del hotel logran identificar la promoción de prácticas sostenibles con el medio ambiente dentro de las instalaciones del hotel y estos en su mayoría acatan las normas de cuidado del medio ambiente que son promovidas.

- En la tesis: “**Buenas prácticas de turismo sostenible en el Centro Turístico Apart Hotel Acuarius de Luis, en el departamento de Estelí durante el II Semestre 2017**”, para optar al título de licenciado en turismo sostenible, donde se pretendía diseñar un manual de buenas prácticas de sostenibilidad para el centro turístico Apart Hotel Acuarius de Luis. Su objetivo general estaba basado en diseñar un manual de Buenas prácticas de sostenibilidad para el centro turístico Apart Hotel Acuarius De Luis.

Para la realización de la misma se utilizó el método cualitativo, descriptivo y exploratorio, el cual consistió en la recolección de información en 3 fases o etapas: En la primera fase, se realizaron las primeras visitas al Centro para conocer el destino, entrevistar a los colaboradores y propietarios, recoger la información histórica, social y política del establecimiento turístico; en la segunda fase se encuestó a gerentes de diferentes establecimientos y la tercera fase fue la recolección de información por medio de sitios web, el ente regulador de Turismo INTUR, documentos (Tesis, libros, Guía Rainforest Alliance) para fortalecer la propuesta ya establecida en el lugar.

Al final, los autores concluyeron que a través de la propuesta de fortalecimiento de la creación de un manual de buenas prácticas en el centro turístico, se logra un uso sostenible de los recursos naturales y desechos sólidos para un mayor nivel de sostenibilidad para la empresa.

Se considera que para esta tesis, este antecedente fue de gran ayuda, ya que poseía información de utilidad y mostró cierta pauta en la estructura de buenas prácticas.

- En la tesis: “**La ética y la responsabilidad social como un desafío de las empresas**”, para optar al título de licenciado en administración de empresas, donde se pretendía describir los aspectos fundamentales de la ética y la responsabilidad social como un desafío en las empresas a través de un proceso investigativo para aportar al buen desarrollo ético empresarial.

La técnica que se destaca en el desarrollo de este escrito es la investigación documental, la cual establece base teóricas para el lector y así aplicar a la práctica el contenido de este informe.

Este informe demuestra que la ética y la responsabilidad empresarial es clave en toda institución ya sea privada o pública, ya que los principios y valores éticos se aplican a las personas físicas, son ellas las que hacen dar una buena o mala imagen a las empresas. Pues será de provecho al lector este informe cuando su interés principal es de enriquecer su conocimiento en la ética y la responsabilidad social y mejorar su comportamiento en la empresa donde se desarrolla como dueño o empleado, aplicándolo en el nivel que se encuentre en sus funciones laborales.

Los autores concluyeron que la propuesta de investigación de este informe basado en los aspectos más fundamentales de la ética y la responsabilidad social empresarial, son la base para el buen desarrollo ético de las empresas, lo que conlleva al éxito.

Esta tesis forma parte de los antecedentes de esta investigación puesto que se coincide que una empresa que se comporta socialmente responsable se perfila hacia la excelencia, estableciendo las bases para un buen futuro social, económico y medioambiental de una nación.

Las investigaciones antes mencionadas hacen énfasis en la implementación de prácticas ambientales que permitan el máximo aprovechamiento de los recursos naturales, es decir, que se enfocan más en la responsabilidad ambiental. Si bien existen investigaciones sobre implementación de buenas prácticas de responsabilidad social, es necesario destacar que la presente investigación determinará la importancia de implementación de responsabilidad social pero enfocada la gestión hotelera en un sentido amplio, lo cual es diferente a lo estudiado en las tesis indicadas anteriormente, lo que la hace una nueva propuesta de investigación.

Con este estudio, se pretende demostrar que la responsabilidad empresarial es clave en toda institución especialmente en las empresas dedicadas a la oferta de servicios turísticos, a fin de actuar de manera consciente con el ambiente y las personas en general.

1.2. Planteamiento del problema

El sector turismo abarca un sinnúmero de empresas de servicios que buscan satisfacer las necesidades y demandas crecientes, donde las nuevas tendencias se centran en sitios naturales mejores conservados y la convivencia con las comunidades, lo que obliga a las empresas de servicios turísticos implementar medidas de responsabilidad social enfocados en servicios de calidad, atención especializada y compromiso con la comunidad donde prestan sus servicios, lo que conlleva al desarrollo social, mejora en la calidad de vida y el cuidado y preservación del medio ambiente.

En Estelí, las empresas que ofrecen servicios turísticos han llegado a tener gran relevancia en el municipio debido a la creciente afluencia de lugares ecológicos, turísticos y llamativos ante los clientes pero también lugares comprometidos con el ambiente y la sociedad.

Con lo antes mencionado se cree importante desarrollar esta investigación centrada en analizar la incidencia que puede llegar a tener la creación e implementación de buenas prácticas de responsabilidad social en la gestión hotelera del prestigioso Apart-Hotel Acuarius de Luis, esto, ya que este lugar no posee una política de responsabilidad social empresarial establecida.

Según la información proporcionada, este hotel no posee una política que contribuya con la sociedad en general, pues no lo han considerado como una estrategia para hacerse más atractivo ante sus visitantes, por lo tanto, no han podido determinar la importancia que esta puede llegar a tener en su gestión hotelera, es decir en la administración efectiva de sus procesos para garantizar el éxito empresarial.

Por lo tanto, al analizar la falta de compromiso social y ambiental del hotel, se piensa brindar una serie de buenas prácticas mediante la responsabilidad social que contribuya a que mejoren con empresa y sirva como clave del crecimiento y éxito del hotel, a fin de tener una continua evolución e innovación de los procesos internos, visuales y administrativos del mismo.

1.3. Formulación del problema

Pregunta Problema

- ¿Cuál es la importancia de implementar 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?

Sistematización del problema

- ¿Cómo se describe la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarius de Luis del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020?
- ¿Cómo se lleva a cabo el proceso existente en la gestión hotelera en Apart-Hotel Acuarius de Luis, durante el segundo semestre 2020?
- ¿Cómo diseñar una política de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial para Apart-Hotel Acuarius de Luis, como una variable competitiva de reconocimiento en las empresas turísticas del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020?

1.4. Justificación

El buen funcionamiento y éxito de las distintas empresas turísticas en el municipio puede estar asociado en administrar de manera responsable y eficiente los recursos con que estas cuentan, para poder maximizar las riquezas, permanecer estable en el mercado, pero también el éxito hoy en día abarca el estar comprometidos con la sociedad mediante políticas de responsabilidad social, lo cual lo hace un reto más grande.

En Nicaragua, no todas las empresas prestadoras de servicios turísticos cuentan con una responsabilidad social empresarial establecida e implementada, tal es el caso de Apart Hotel Acuarius de Luis, que a pesar de ser un mediano hotel, reconocido en la ciudad, no tienen establecida buenas prácticas de responsabilidad social que los comprometan a tener un aporte y cuidado responsable con el ambiente y la sociedad.

La idea de ejecutar esta propuesta de responsabilidad social empresarial en el centro turístico Apart Hotel Acuarius De Luis ha sido conformada con el fin de que sea de utilidad para la dueña del establecimiento, ya que, con la política de responsabilidad social podrán comprometerse a apoyar distintas fundaciones y servirá a los futuros investigadores para que tengan cierto conocimiento de la importancia de la RSE y cómo esta puede influir en su gestión hotelera.

Por lo tanto se considera que en Apart Hotel Acuarius de Luis es necesario crear una serie de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial para cooperar de manera consciente con la sociedad, además que esta podría ayudar a minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad turística en el entorno sociocultural, ambiental y empresarial de Estelí.

CAPITULO II. OBJETIVOS

1.5. Objetivo general

- Analizar la importancia de implementar 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.

1.6. Objetivos específicos

- Describir la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarius de Luis del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020.
- Evaluar el proceso existente en la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarius de Luis, durante el segundo semestre 2020.
- Diseñar una política de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial para Apart-Hotel Acuarius de Luis, como una variable competitiva de reconocimiento en las empresas turísticas del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020.

CAPITULO III. MARCO TEÓRICO

El presente marco teórico se constituye como la base de esta investigación la que proporcionará a los lectores ideas más claras acerca del tema de estudio. Dado que esta investigación se centra en determinar la incidencia 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, es necesario proponer diversas teorías creadas por diferentes autores que se constituyen como ejes de apoyo a los resultados de investigación.

El marco teórico se ha organizado en base a los siguientes ejes: 1) buenas prácticas; 2) responsabilidad social; 3) gestión hotelera y 4) hotel, los que a continuación se desarrollan.

1.7. Buenas Prácticas

1.7.1. Concepto

Según (Comunidad de Prácticas en APS, 2012) una buena práctica es una experiencia o intervención que se ha implementado con resultados positivos, siendo eficaz y útil en un contexto concreto, contribuyendo al afrontamiento, regulación, mejora o solución de problemas y/o dificultades que se presenten en el trabajo diario de las personas en los ámbitos clínicos, de la gestión, satisfacción usuaria u otros, experiencia que pueden servir de modelo para otras organizaciones.

Por otro lado, (Duynen Montijn; Carré Marcela, 2011) expresa que las buenas prácticas constituyen lineamientos de mejora continua que desde las empresas de alojamiento, transporte, gastronomía, entretenimiento y de viajes se deberían ir aplicando en las áreas operativas y de gestión.

En general el concepto de “buenas prácticas” se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto. (Gestión en salud, 2015)

1.7.2. Importancia de las buenas prácticas en las empresas

En relación a lo expresado por (Montenegro Camacho, 2016) las buenas prácticas empresariales que se realizan dentro de una organización son fundamentales para cualquier tipo de compañía debido a que por medio de ellas el comportamiento interno de empleados y directivos, favorece a la obtención de los resultados que se busca obtener a nivel global. Las prácticas empresariales son herramientas fundamentales en el desarrollo de cualquier compañía, a partir de su aplicación, los resultados de la empresa logran verse reflejados a mediano y a largo plazo.

El uso de las buenas prácticas puede verse modificado de una organización a otra a causa de una variedad de factores que dependen principalmente de los valores e ideologías de los miembros pertenecientes a los altos cargos de la compañía, aquellos que tienen poder de decisión ante ciertas circunstancias. (Montenegro Camacho, 2016)

1.7.3. Características de las buenas prácticas

Una buena práctica cumple con algunas características como:

- Presenta un resultado valioso para el usuario.
- Es sencilla y simple.
- Emerge como respuesta a una situación que es necesario modificar o mejorar.
- Es pertinente y adecuada al contexto local en donde se implementa
- Es sostenible en el tiempo (puede mantenerse y producir efectos duraderos)
- Fomenta la replicación de la experiencia en una situación distinta pero con condiciones similares
- Es innovadora (entendiendo que la innovación no sólo implica una nueva acción sino que puede ser un modo diferente y creativo de realizar prácticas tradicionales o de reorganizarlas).
- Considera elementos de evaluación de resultados, retroalimentación de las acciones y reorganización de ellas a partir de lo aprendido.
- Responden a necesidades específicas y claramente identificadas.
- Se basan en evidencias.
- Suelen tener un punto de innovación en su diseño y aplicación.
- Se fundamentan en principios y valores básicos.
- Responden a perspectivas muy claras del problema que pretenden encarar.
- Permiten la retroalimentación y reorientación de las acciones.
- Sistematizan tanto procesos como resultados.
- Propician la repetición de experiencias positivas. (Comunidad de Prácticas en APS, 2012)

1.7.4. Tipos de Buenas Prácticas

En referencia a lo expresado por (jerezrural.com, 2012), según la exigencia del cumplimiento existen dos tipos de buenas prácticas:

- Buenas prácticas obligatorias: Son buenas prácticas de obligado cumplimiento, basta no cumplir con una para no tener opción al distintivo de compromiso de calidad turística.
- Buenas prácticas recomendables: Son buenas prácticas a implantar a largo plazo como acción de mejora en la empresa/servicio turístico.

Atendiendo su alcance existen dos tipos de buenas prácticas:

- Buenas prácticas intersectoriales: Son buenas prácticas comunes a todos los oficios.
- Buenas prácticas sectoriales: Son buenas prácticas específicas de cada oficio.

1.7.5. Utilidad de las buenas prácticas en las empresas hoteleras

Según el autor (Duynen Montijn; Carré Marcela, 2011) las buenas prácticas de turismo son muy útiles en las empresas ya que minimizan los impactos negativos directos que las actividades causan en el ambiente y la cultura locales, y potencian todas las acciones que contribuyan con impactos positivos.

Así, las buenas prácticas favorecen la consolidación de destinos turísticos responsables que contribuyen a la conservación de la biodiversidad y al bienestar de las comunidades locales, demostrando que el turismo puede desarrollarse de una manera sustentable. (Duynen Montijn; Carré Marcela, 2011)

La aplicación de estos lineamientos genera beneficios para la empresa y para el cliente. Para la empresa implica una mejora en la calidad e imagen del producto y del destino que promociona. (Duynen Montijn; Carré Marcela, 2011)

También, un mejor desempeño económico y social que se traduce en ahorros importantes en su estructura de costos, haciendo más eficiente su operación. (Duynen Montijn; Carré Marcela, 2011)

A su vez, la empresa puede acceder a nuevos mercados más especializados y mejorar su competitividad al diferenciarse con un negocio más amigable con el medio ambiente y la cultura local. Por su parte, el cliente valora positivamente que, tanto la empresa como el destino, cumplan con este tipo de criterios, pues representan una de sus principales motivaciones en la toma de decisión. (Duynen Montijn; Carré Marcela, 2011)

1.8. Responsabilidad Social

1.8.1. Concepto

En relación a lo publicado por (Significados.com, 2018) la responsabilidad social es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y de proteger el ambiente.

La responsabilidad social puede estar comprendida por acciones negativas y positivas, es decir, las primeras se refieren a abstenerse de actuar y las segundas a actuar.

La responsabilidad social es llevada a cabo por un individuo (responsabilidad social individual) o por el personal que conforma una empresa u organización. (Significados.com, 2018)

El autor (Geo Innova, 2016) expresa que esta consiste en la actitud por parte de las grandes empresas de comprometerse de manera activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental, con el objetivo de aumentar su competitividad, valoración y valor añadido.

La RSE aplica principalmente a las grandes empresas. Es un concepto de administración y gestión que se engloba en un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones anteriormente citadas. Se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medio ambiente y sobre la sociedad en general. Se busca conseguir una concienciación de todas las personas que conforman la empresa en los impactos que tienen las actuaciones y las actividades colectivas que en ella llevan a cabo. (Geo Innova, 2016)

1.8.2. Importancia de la responsabilidad social

La importancia de la responsabilidad social para las organizaciones radica en la construcción del desarrollo sostenible. Se trata de un sistema de gestión que beneficia a empresas, colaboradores, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de interés. (Adecco.com, 2019)

Las empresas que se comprometen con la RSE saben que dicho compromiso carece de carácter obligatorio, por lo que significa que sus prácticas estratégicas en favor del entorno, deberán trascender la normatividad vigente, de manera que marquen un nuevo estándar para su industria y para el sector corporativo en general. Es algo extra que ofrecer a las comunidades locales y globales. (Adecco.com, 2019)

Toda 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. (Adecco.com, 2019)

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. (Adecco.com, 2019)

1.8.3. Beneficios de la responsabilidad social

Beneficios para las empresas

- **Reputación corporativa**

La responsabilidad social influye positivamente en la reputación de una empresa y su relación con los stakeholders.

Las empresas que demuestran su compromiso con diversas causas son percibidas como más filantrópicas que las empresas cuyos esfuerzos de responsabilidad social corporativa son inexistentes. La reputación de una compañía depende en gran medida de cuán profundamente esté comprometida con la RSE y cuán conscientes seas sus grupos de interés sobre dicho compromiso; es decir qué tan bien trabaja al comunicar responsabilidad social tanto al interior como al exterior. (Exponews.com, 2017)

Así que cuando te preguntes por qué es importante la RSE, recuerda que los consumidores se sienten bien comprando productos y servicios de marcas que se preocupan por su entorno. (Exponews.com, 2017)

- **Exposición mediática**

Tener un sólido programa de RSE puede aumentar las posibilidades de que su empresa obtenga cobertura mediática.

No importa qué tan profundo sea el compromiso de tu marca con la RSE si nadie lo conoce. Comunicar tus esfuerzos adecuadamente es fundamental para la creación de vínculos sólidos con tus grupos de interés y los medios de comunicación pueden ser grandes aliados para esta tarea siempre que hagas bien tu parte.

Los medios adoran contar buenas historias, ya sea que favorezcan a una marca o no. Necesitas asegurarte de que lo que digan sobre ti sea favorable y para ello nada es mejor que contar una historia responsable.

Asegúrate de construir una relación positiva con los medios de comunicación. Trata a los periodistas como uno más de tus grupos de interés y gana su atención ofreciéndoles lo que necesitan. No, ellos no necesitan una entrevista con tu directora de RSE, necesitan una historia que contar que sea de interés, no para tu marca, sino para su audiencia.

Cuanto mejor sea tu historia, mejor será la cobertura. Así que olvida el delirio de protagonismo y piensa: ¿Qué puede ser de interés para otros? Si crees que tu marca es importante por sí misma, será mejor que vuelvas a empezar, porque la última vez que revisé a nadie le gustaba ser invadido con publicidad.

- **Satisfacción laboral**

La responsabilidad social corporativa ayuda a atraer y retener a los empleados comprometidos y productivos.

Las personas adoran colaborar con una empresa de la que puedan sentirse orgullosos, que comparta sus valores, que goce de una buena reputación y que contribuye activamente en la construcción de un futuro mejor para todos.

Los colaboradores felices tienen a menudo un mejor rendimiento que aquellos que están insatisfechos con su empleo.

Casi el 60% de los trabajadores que están orgullosos de la responsabilidad social de su empresa están comprometidos con sus valores y trabajan activamente a favor de los objetivos de su organización.

Las empresas que demuestran estar comprometidas con generar un impacto positivo en sus comunidades atraen y retienen talento más comprometido; lo que favorece su productividad y reduce la rotación de personal.

- **Atracción de inversores**

Los inversores se preocupan por la responsabilidad social corporativa de las empresas. A nadie le gusta relacionarse con los malos.

Quienes invierten dinero en las empresas desean saber que sus fondos se están utilizando correctamente. No solo porque les preocupa la rentabilidad, sino porque nadie quiere estar vinculado ya con terroristas empresariales que dañen a las comunidades.

Esto no solo significa que las empresas deben tener planes de negocios y presupuestos sólidos, sino que también debe tener un fuerte sentido de responsabilidad social corporativa.

Cuando las empresas tienen un compromiso sólido con la RSE, la integran en sus operaciones e involucran a sus colaboradores, demuestran a los inversores que no solo les importan las ganancias.

En cambio, muestran que tienen un interés en la comunidad local y global.

Es más probable que los inversores se sientan atraídos y continúen apoyando a las empresas que demuestren un compromiso no solo con los empleados y los clientes, sino también con las causas y las organizaciones que impactan las vidas de los demás. (Exponews.com, 2017)

1.8.4. Características de la responsabilidad social

Algunas de las principales características de la RSE expresadas por (Escuela de Organización Industrial.es, 2013) son:

- Se trata de una visión integral de negocios, donde la compañía crea valor económico (beneficio económico), ambiental (planeta) y social (personas).
- La RSE está integrada en todos los procesos del negocio. Esto significa que todas las decisiones de negocios buscan un equilibrio entre los intereses de los diferentes actores involucrados.
- La RSE es personalizada. Cada empresa implementa la RSE de manera diferente, dependiendo de su tamaño, sector, cultura empresarial y estrategia.
- La RSE es una estrategia de negocios que genera ganancias económicas a mediano y largo plazo: reduce sus costos optimizando procesos, genera crecimiento (nuevos productos, mercados y consumidores) y mejora la imagen de su empresa.
- La RSE se puede implementar en PYMES y en grandes multinacionales. A veces, es hasta más fácil implementarla en una PYME, dado que se implementa el modelo de gestión

sustentable antes de que la empresa empiece a crecer y así forma parte de la cultura organizacional. (Escuela de Organización Industrial.es, 2013)

1.8.5. Tipos de responsabilidad social

En relación a lo publicado por (Significados.com, 2018) la responsabilidad social puede estar dividida en:

- **Responsabilidad social empresarial**

La responsabilidad social empresarial es la gestión ética, transparente y legal por parte de las empresas u organizaciones con el fin de disminuir los impactos negativos del medio ambiente y la sociedad.

Actualmente, las gestiones empresariales se basan en una postura responsable en torno al impacto de las actividades que se llevan a cabo, por tanto, crean planes para actuar desde la óptica de desarrollo sustentable.

La RSE, es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

Por lo tanto, la RSE es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad.

Para lograr ser una RSE se ha dispuesto un decálogo de la empresa socialmente responsable mismo que contiene las 10 acciones de una empresa socialmente responsable (ESR).

- **Responsabilidad social ambiental**

Se refiere a los diferentes programas o planificaciones que adopta la empresa para preservar o salvaguardar la naturaleza en conjunto y a las futuras generaciones.

Actualmente, las empresas adoptan estrategias para reducir el impacto ambiental, y tienen como objetivo principal la sustentabilidad. La RSA es la imputabilidad de una valoración positiva o negativa por el impacto ecológico de una decisión. Se refiere generalmente al daño causado a otras

especies, a la naturaleza en su conjunto o a las futuras generaciones, por las acciones o las no-acciones de otro individuo o grupo.

En la RSA se incluyen acciones para ayudar a cuidar nuestro entorno como la regla de las 3 rs y la regla de las 5 rs ecológicas para reducir basura y residuos. Aplicando estas reglas correctamente podemos ayudar a reducir el calentamiento global y el cambio climático para prevenir desastres naturales.

- **Responsabilidad social universitaria**

La responsabilidad social universitaria se refiere a que la universidad no solo tiene como objetivo formar excelentes y reconocidos profesionales, sino individuos comprometidos con el desarrollo del país y de la comunidad.

La RSU es la respuesta que tiene la universidad para formar ciudadanos responsables con su entorno, generadores de ideas creativas y comprometidas para ayudar a solucionar problemas sociales y ambientales.

- **Responsabilidad Social Gubernamental**

La **RSG** es cuando el gobierno asegura y promueve iniciativas en pro del beneficio de las mayorías, a través de su gestión enfocada al compromiso con su pueblo. Lo anterior debe derivar en leyes, reglamentos, normas en el país que contribuyan al bienestar de los ciudadanos. (Responsabilidadsocial.net, 2019)

- **Responsabilidad Social Individual (RSI)**

La **RSI** es responder por las acciones propias, cumplir las obligaciones del rol que cada uno desempeña en la sociedad; al mismo tiempo que estemos comprometidos y seamos respetuosos con nuestro prójimo y nuestro entorno familiar, social y mundial. (Responsabilidadsocial.net, 2019)

1.8.6. Aspectos claves para diseñar una responsabilidad social para una empresa

Según el autor (Isotools.org, 2018), se definen los siguientes aspectos:

- **Desarrollar una visión**

El comportamiento socialmente responsable en un negocio empieza con la toma de conciencia de quién es y qué cree como empresa. Pregúntese sobre sus creencias fundamentales, sus estrategias de negocio y su modelo de éxito. Una vez que pueda responder a estas preguntas, puede empezar a buscar programas e iniciativas que se adecuen bien a la misión de la empresa. Recuerde que las

iniciativas de RSE que adopte deben coincidir con la cultura y los valores del negocio. Si no es así, habrá una desconexión que los clientes y los empleados lo notarán.

- **Promocionar con el ejemplo**

Una vez que haya decidido evaluar las iniciativas y los programas socialmente responsables para la empresa, tómese un momento para evaluar cuán bien se adecuan los programas con los productos y los procesos actuales. Al buscar programas socialmente responsables, esfuércese por promover la empresa, así como las prácticas de esta. Por ejemplo, si el negocio busca promover la preocupación por el medio ambiente, cree una conexión muy visible entre lo que dice y lo que hace.

En esta época cada vez más transparente, cualquier hipocresía, incluso una percepción de hipocresía, puede dañar de forma seria los esfuerzos de RSE. Las empresas que lanzan un programa para plantar un árbol durante una semana con mucha algarabía y a la semana siguiente son noticia por un escándalo de desperdicio tóxico, con certeza no comprenden de qué se trata la RSE.

- **Realizar un lanzamiento intenso y monitoree con efectividad**

Cuando ha diseñado el programa de RSE, debe crear conciencia e implementar las iniciativas con efectividad, pero no olvide crear procedimientos continuos para monitorear con cuidado cómo funcionan estas iniciativas. Letreros, anuncios inteligentes y lemas que creen sensación pueden propalar el mensaje, pero lo que en verdad cuenta es monitorear el éxito del programa y cuán bien encaja con las prácticas empresariales establecidas. De hecho, evaluar con qué efectividad puede monitorear el programa a largo plazo puede ayudarle a decidir si es adecuado realizarlo en ese momento.

- **Considerar las necesidades y preferencias de los clientes**

Evalúe los programas de RSE en el contexto de las necesidades de los clientes, ya que los necesita a bordo. La buena noticia es que la mayoría de personas apoya las prácticas éticas. Los clientes compran productos a los negocios que hacen un bien en el mundo. Sin embargo, debe mantener en mente las necesidades de los clientes al promocionar o adoptar programas costosos o programas que no son apropiados para sus necesidades, sus valores y su filosofía.

- **Utilizar la RSE para mejorar el reclutamiento de talentos**

Al practicar o implementar los programas que promueven la responsabilidad social empresarial, la empresa atraerá empleados entusiastas, educados y talentosos que valoran las iniciativas y filosofías que fomenta. Cuando la empresa está llena de personas que acogen y se involucran con el programa de RSE y que creen verdaderamente en sus valores, es más fácil mantener y promover tales programas. Esto puede crear un círculo virtuoso, ya que el éxito genera éxito, impulsado por las personas que están comprometidas y alineadas con la visión del negocio.

También, para abordar un plan de RSC es necesario abordar una estrategia dividida en las siguientes fases:

- **Reflexionar sobre el alcance e impacto de un plan de RSC**

Antes de ponerse a diseñar una estrategia de RSC es importante abrir un debate dentro de la empresa donde se reflexione, se aporten ideas y se recopile información sobre:

- Los problemas que preocupan actualmente a la sociedad y qué puede aportar la empresa para su solución.
- Buscar ejemplos novedosos e impactantes de acciones de responsabilidad social puestas en práctica por otras empresas y tomarlos como referencia.

- **Elaborar una estrategia**

La etapa de reflexión anterior nos va a proporcionar la base suficiente sobre la que definir una estrategia, en la que además deberemos tener en cuenta:

- El punto inicial en el que se encuentra en la empresa.
- Los recursos disponibles, tanto económicos como humanos y de infraestructuras, en este momento y en corto y medio plazo.
- Identificar y dialogar con grupos de interés: clientes, accionistas, ONG, etc.
- Definir objetivos y priorizarlos.
- Formular un plan con acciones concretas teniendo en cuenta factores claves como: visión y política de la empresa, códigos de conducta, misión, valores y objetivos estratégicos.

- **Desarrollar los programas**

Tomando como pilar básico las estrategias definidas, se deben definir una serie de programas de actuación donde se concreten:

- Acciones a ejecutar.
- Fechas de realización.
- Responsables.
- Medios disponibles.
- Indicadores de medición que ayuden en el análisis de resultados.

- **Comunicación de las acciones**

Tan importante es llevar a cabo unos buenos planes de responsabilidad social como comunicarlos eficazmente tanto a nivel interno (los propios empleados) como externo (los clientes y la sociedad general). De esta forma obtendremos beneficios como: mejorar la imagen de

marca y de producto, potenciar la satisfacción y el bienestar de los empleados, conseguir la lealtad de los clientes reales, facilitar la consecución de nuevos clientes y mejorar las relaciones con clientes, proveedores y la sociedad en general. (Isotools.org, 2018)

1.9. Gestión Hotelera

1.9.1. Concepto

El concepto de gestión, proviene del latín *gestio*, el cual hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. (Pérez Porto & Merino, Definición.de, 2012)

Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos. (Pérez Porto & Merino, Definición.de, 2012)

En tanto, la gestión hotelera comprende toda una serie de procesos que afectan al funcionamiento de un hotel mediante la optimización de los procedimientos operativos del hotel. (ihcshotelconsulting.com, 19)

Dentro de un alojamiento turístico hay multitud de variables y áreas implicadas en el éxito y la rentabilidad del mismo. Uno de los conceptos más importantes es la gestión hotelera, que engloba la parte más administrativa y organizativa de un hotel. Cada formato hotelero tiene sus características y dependerá de ello el cómo se deban organizar los departamentos y las partidas de presupuestos. (estudiahostelería.com, 2014)

1.9.2. Importancia de la gestión hotelera

Con la gestión hotelera se busca mejorar la eficacia y el rendimiento de los procesos operativos, 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. También comprende todo lo relacionado con los trabajadores (como la contratación, despido, pago de salarios, mejora de rendimiento), así como una completa sucesión de procesos relacionados en el ahorro de costes operativos. (ihcshotelconsulting.com, 19)

Además, la importancia de la gestión hotelera radica en intentar conseguir el aumento de los resultados óptimos de una industria o compañía, fundamentalmente basado en cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas. (ihcshotelconsulting.com, 19)

Por otro lado, busca mejorar el rendimiento y competitividad de una empresa o negocio. La gestión empresarial es primordial dentro de la dinámica de una economía de mercado, ya que las empresas tienen la oportunidad de analizar los distintos escenarios dentro de la economía que respalden una óptima rentabilidad, que se ve reflejada en la generación de bienes y servicios. (ihcshotelconsulting.com, 19)

1.9.3. Objetivos de gestión hotelera

Según (Gestiónyadministración.com, 2019), los objetivos de la gestión hotelera son los siguientes:

- El objetivo de toda gestión hotelera es sin duda poder cumplir con la exigencia de la mayoría de los clientes turistas, por lo que necesitan un modelo para poder llevar a cabo la persecución a este objetivo fundamental.
- Mejorar la eficacia y el rendimiento de los procesos operativos.
- Establecer estrategias para lograr que el hotel se diferencie de lo que ofrecen sus competidores.
- Cumplir con la exigencia de la mayoría de los clientes turistas, por lo que necesitan un modelo para poder llevar a cabo la persecución a este objetivo fundamental.
- Analizar la eficiencia en el uso de los recursos y las prácticas de la gestión ambiental en los hoteles.
- Sensibilizar al sector sobre la importancia de la gestión ambiental.
- Promover el uso de energías renovables y la adopción de buenas prácticas ambientales en la actividad hotelera.
- Mejorar la imagen “verde” del sector hotelero ante las exigencias de la demanda turística.
- Contribuir a la sostenibilidad económica del turismo en la región en la que nos encontremos

1.9.4. Características de la gestión hotelera

El autor de (Quonext.com, 2014), señala que las características de la gestión hotelera, son los siguientes:

- **Orientada a objetivos:** Cada hotel se configura con un objetivo predeterminado y la gestión empresarial ayuda a alcanzarlos de manera oportuna y sin problemas.

- **Proceso continuo:** Es un proceso continuo que se requiere en todas las esferas de la organización, ya sea producción, recursos humanos o finanzas.
- **Multidimensional:** La gestión no se limita únicamente a la administración de personas, sino que también controla el trabajo, los procesos y las operaciones. Lo que la convierte en una actividad multidisciplinaria.
- **Actividad grupal:** Una organización consta de varios miembros que tienen diferentes necesidades, expectativas y creencias. Cada persona se une a la organización con un motivo diferente, pero después de convertirse en parte de la organización, trabajan para lograr el mismo objetivo. Estos requieren supervisión, trabajo en equipo y coordinación.
- **Función dinámica:** Las organizaciones existen en un entorno empresarial que tiene varios factores como sociales, políticos, legales, tecnológicos y económicos. Un ligero cambio en cualquiera de estos factores afectará el crecimiento y el desempeño de la organización. Entonces, para superar estos cambios, la gerencia formula estrategias y las implementa.
- Búsqueda de innovaciones.
- Gestión de la innovación de los proyectos de la empresa.
- Gerencia de los proyectos planificados.
- Desarrollo de productos y servicios según los recursos disponibles.
- Dirección económica y financiera.
- Aplicación tecnológica.
- Control de calidad o mejora continua de la calidad.
- Optimización de los procesos.
- Agilidad en las reservas: un sistema rápido y práctico que permitirá a nuestros huéspedes poder realizar cualquier tipo de reserva. No solo eso, en el sistema se quedará almacenada gran cantidad de información como: información de la facturación, hora de entrada y salida, régimen, tipo de habitación.

1.9.5. Indicadores de la gestión hotelera

Uno de los elementos fundamentales en la gestión hotelera es el análisis de demanda en cuanto a los aprovisionamientos. El objetivo principal que persigue este elemento es la determinación de las cantidades necesarias de cada artículo en el hotel para brindarle al cliente un servicio eficiente. (Gestiónadministración.com, 2019)

El desarrollo de este elemento se realiza en tres etapas: el análisis de los clientes, la clasificación de los productos que se encuentran en los puntos de venta y la proyección de la demanda. Para el análisis de la demanda es importante conocer todo tipo de informaciones relacionadas a los

clientes, como pueden llegar a ser, las características que poseen los clientes de los principales países emisores, la cantidad de clientes que se tiene prevista, los niveles de ocupación proyectados y lo más importante de todo, la expectativa general de los clientes. (Gestiónyadministración.com, 2019)

Para lograr una caracterización de los principales mercados, se debe disponer de informaciones tales como la esas predominante, el status socio-económico, el índice de satisfacción colectiva, la preferencias en cuanto a bebidas y comidas, la modalidad de turismo que se tenga según el área en donde se encuentre el hotel, los planes de pensión que se otorguen en el hotel y la estacionalidad de la demanda. (Gestiónyadministración.com, 2019)

Por su parte, en la investigación sobre la determinación de los índices correspondientes a la estacionalidad con respecto a aquellos turistas, no solo posee relevancia para la elaboración de pronósticos, sino que también, es muy importante para poder desarrollar en una forma mucho más objetiva y eficiente, una logística que responda a la exigencia de gustos y preferencias de los clientes en general como también, administrar el inventario del hotel acorde al grado de actividad y ocupación de la gestión hotelera con un efecto positivo sobre los costos. (Gestiónyadministración.com, 2019)

1.10. Apart Hotel

El término **Apart-hotel** viene de la conjunción entre ‘apartamento’ y ‘hotel’. El Apart Hotel es un tipo de edificio de apartamentos destinado al alojamiento temporal que es gestionado con un sistema de reservas de igual manera que un hotel. (Turistum, s.f.)

1.10.1. Hotel Concepto

Según (ConceptoDefinición, 2019) el origen de la palabra hotel, proviene del francés “hôtel”, varias fuentes afirman que el termino comenzó a utilizarse a finales del siglo XI para describir una “morada”, ya en el siglo XIX se utilizaba para designar cualquier lugar o establecimiento para huéspedes y viajeros; este vocablo a su vez viene del latín “hospitalis domus” que quiere decir “hospital para acoger a huéspedes”.

Esa misma página agrega que ahora bien se puede describir o definir como hotel al establecimiento o asentamiento en el cual se hospeda o se acoge a los huéspedes o viajeros, que pagan por su alojamiento, comida y otra serie de servicios brindado por dichos establecimientos. (ConceptoDefinición, 2019)

Estas estructuras son creadas con el fin y objetivo de brindarles el mayor confort a sus huéspedes, que por diferentes motivos deben posar fuera de su entorno habitual o residencia por un tiempo determinado. (ConceptoDefinición, 2019)

1.10.2. Importancia de los hoteles

En relación a lo expresado por (FERVICTEL, 2019), hoy en día, la forma en que las personas pasan sus vacaciones ha cambiado mucho. A la gente le encanta pasar un buen rato con la familia y los amigos mientras exploran varios lugares turísticos de todo el mundo. Como resultado, la industria del turismo en todo el mundo ha experimentado un crecimiento sin precedentes, lo que también ha resultado en un crecimiento significativo en las instalaciones hoteleras.

Los cómodos hoteles e instalaciones de alojamiento desempeñan un papel muy importante en la popularización de cualquier destino turístico. Si una persona que se encuentra lejos de su hogar disfruta de las mismas facilidades y comodidades que en su hogar, está obligada a adherirse a ella. Por otro lado, si el turista se encuentra en un lugar donde los hoteles y las instalaciones de alojamiento no son satisfactorios, es muy probable que nunca regrese a este lugar. (FERVICTEL, 2019)

Según (Educativo, 2015), la industria hotelera y turística es una de las mayores generadoras de empleo a nivel mundial. Esta industria tiene claras perspectivas de desarrollo y crecimiento, debido al amplio espectro de oportunidades laborales. En la actualidad, esta industria necesita profesionales capaces de dominar los diferentes sectores que componen el negocio hotelero.

1.10.3. Tipos de hoteles

Según el autor (Pérez Porto & Merino, Definición.de, 2011), es posible distinguir entre distintos tipos de hoteles.

- **Hoteles rurales:** Como su propio nombre indica son aquellos que se encuentran situados en un paraje medioambiental, en plena naturaleza, y alejados de lo que es bullicio y estrés de las grandes ciudades. En los últimos años se han convertido en unos establecimientos muy demandados ya que en ellos el huésped encuentra tranquilidad y puede realizar todo tipo de actividades al aire libre tales como senderismo o rutas a caballo.
- **Hoteles-monumento:** En concreto se trata de establecimientos hoteleros que se asientan en una edificación histórica como puede ser un palacio, un castillo o incluso una iglesia. En el caso de España es habitual que a los alojamientos de este tipo se les conozca por el nombre de paradores.
- **Hoteles balnearios:** Estos son unos establecimientos donde los clientes no sólo tienen todos y cada uno de los servicios que se pueden encontrar en cualquier hotel sino que además disponen de un balneario. Así, gracias a ello pueden recibir todo tipo de tratamientos termales y medicinales mediante masajes, circuitos de baños, barros.

- **Un apart-hotel:** es aquel que tiene la estructura necesaria para que el cliente pueda consumir alimentos dentro de la habitación (por ejemplo, al contar con horno y heladera).
- **Hotel alojamiento o albergue transitorio:** al hotel que alquila sus cuartos por hora para brindar privacidad a las parejas que desean tener relaciones sexuales. Estos hoteles no requieren del registro de los pasajeros sino que basan su servicio en la discreción.
- **Hotel de Residencia:** Aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en apartamentos o cabañas, ofreciendo al huésped un mínimo de servicios básicos y complementarios según su categoría. Su tarifa de alojamiento está definida por día, y en caso de estancias prolongadas se le da un plan especial.
- **Motel:** Establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones privada, ofreciendo al huésped servicios básicos y complementarios según su categoría. Los moteles se ubican generalmente en las proximidades de vías automotores y fuera de las zonas urbanas.
- **Resort:** Establecimiento que reúne las características que define a un hotel. Tiene como propósito principal, ofrecer actividades recreativas y de descanso al aire libre, o en espaciosos recintos interiores asociados a su entorno natural, posee un número significativo de instalaciones, equipamiento, infraestructura y variedad de servicio.
- **Cabaña:** Unidad habitacional generalmente aislada de los servicios principales del establecimiento turístico, pero, formando parte integral del mismo; La cabaña une y accede a uno o más ambientes, una o más habitaciones, con sus respectivas camas y servicios sanitarios completos.

1.10.4. Clasificación de los hoteles por estrella

Según (Catalonia Hotels & Resorts, 2016), el proceso para clasificar los hoteles por estrellas depende de cada región y de los requerimientos propios de cada zona. Normalmente, los hoteles deben cumplir unos requisitos mínimos para tener diferentes estrellas que van desde la superficie mínima de las habitaciones, hasta el equipamiento con el que cuenta el hotel.

El mismo autor expresa que dentro de estos requisitos entran el ascensor, caja fuerte, aire acondicionado, calefacción, tamaño de las escaleras para los usuarios, escaleras de incendio, pasillos, etc. En la medida que dispongan de estos requerimientos, podrán acceder a la calificación pertinente. De esta manera, la normativa establece una serie de rangos para tener las diferentes estrellas como establece la confederación española de hoteles y alojamientos turísticos, entre ellos:

Hoteles 1 estrella

Es la puntuación que tiene menos requisitos. Deberán tener la habitación doble de 12 metros cuadrados mínimo, habitación individual de 7 metros cuadrados mínimo, cuarto de baño de 3,5 mínimo, calefacción y ascensor.

Hoteles 2 estrellas

Aquí los requerimientos para las estrellas de los hoteles van aumentando en superficie y acondicionamientos. Se requiere habitación doble de 14 metros cuadrados mínimos, habitación individual de siete metros cuadrados mínimos, cuarto de baño de 3,5 metros cuadrados mínimo, teléfono en la habitación, calefacción, ascensor y caja de seguridad.

Hoteles 3 estrellas

Habitación doble de 15 metros cuadrados mínimo, habitación individual de 8 metros cuadrados, cuarto de baño de 4 metros cuadrados, teléfono en la habitación, calefacción, aire acondicionado en zonas comunes, ascensor, bar y caja de seguridad.

Hoteles 4 estrellas

Habitación doble de 16 metros cuadrados mínimo, habitación individual de 9 metros cuadrados, cuarto de baño con baño y ducha de 4,5 metros cuadrados mínimo, teléfono en la habitación, calefacción, aire acondicionado en la habitación, ascensor, bar y caja fuerte dentro de la habitación.

Hoteles 5 estrellas

Estos son los requisitos para ser hotel 5 estrellas. Habitación doble de 17 metros cuadrados mínimo, habitación individual de 10 metros cuadrados mínimos, cuarto de baño con baño y ducha de 5 metros cuadrados mínimo, teléfono en la habitación, calefacción, aire acondicionado en la habitación, ascensor, bar y caja fuerte en la habitación.

1.10.5. Elementos del servicio hotelero

El autor (Tamayo Garza & Japhet, 2017) señala que hay diez elementos básicos que todo establecimiento de hospedaje debe considerar al momento de definir los momentos de verdad en su ciclo de servicio; haciendo énfasis en que si se descuida lo básico, difícilmente el huésped valorará los detalles extras o actividades adicionales a estos elementos:

- Seguridad. Es bien cubierta cuando se puede decir que se brinda al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

- **Credibilidad.** Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta. En este punto es imprescindible cumplir las promesas o compromisos que se hacen con el cliente tanto de manera explícita como implícita.
- **Comunicación.** Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya se han cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa. El elemento idiomático y cultural, deben considerarse relevantes en este elemento y para ello cada establecimiento debe conocer las características del mercado al que atiende y el tipo de clientes que con mayor frecuencia se hospedan en su establecimiento.
- **Comprensión del cliente.** No se trata de sonreírle al cliente en todo momento, sino de mantener con él tal nivel de comunicación efectiva, que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea para realizar empatía y entendimiento de sus necesidades.
- **Accesibilidad.** Para dar un excelente servicio se deben tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente en sitio, como de manera remota o electrónica; hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para el manejo de este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia, sino de establecer acciones reales que permitan sacarle provecho a las fallas que los clientes han detectado en los productos o servicios de la organización.
- **Cortesía.** Simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas costumbres no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a los clientes si se les da un excelente trato y se les brinda una gran atención.
- **Profesionalismo.** Destrezas necesarias y conocimiento en la ejecución del servicio de parte de todos los miembros de la organización, no sólo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio, sino todos. Los planes, asignación presupuestal, programas de capacitación y desarrollo en la organización, juegan un papel medular en este rubro.
- **Capacidad de respuesta.** Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. La tecnología y los sistemas son de gran utilidad, obviamente sin descuidar la actitud del personal.
- **Fiabilidad.** Es la capacidad de una organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

- Elementos tangibles. Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente.

1.10.6. Estructura Organizacional de los hoteles

Según (Katers, 2018), la estructura organizativa de un hotel es un plan integral del propietario de un hotel para definir las actividades y responsabilidades departamentales. Esta estructura pone orden en todos los aspectos de operación del establecimiento, desde la recepción y servicio de habitaciones hasta el departamento de recursos humanos.

Las estructuras organizativas para un hotel son necesarias para asegurar la máxima rentabilidad de cada habitación, restaurante y bar sobre una base diaria. Tu hotel puede funcionar de manera eficiente si se crea una estructura que es fácil de entender. Una estructura organizativa de un hotel es inútil sin una lista inicial de objetivos de la organización. (Katers, 2018)

Estos objetivos abordan asuntos internos y externos para el hotel para que las metas que éstos plantean puedan ser logradas por el personal apropiado. Uno de los objetivos internos de un hotel puede ser tener reuniones semanales entre los jefes de departamento para comunicar problemas de funcionamiento. (Katers, 2018)

Los objetivos externos dentro de una estructura organizativa de hotel pueden incluir metas de reclutamiento para el personal de temporada y precios variables para los días laborables y fines de semana. Puedes trabajar con una empresa de consultoría hotelera como HVS Hotel Management para establecer objetivos de corto y largo plazo desde el principio. (Katers, 2018)

1.10.7. Incidencia de los hoteles en la economía de Nicaragua

Según (intur.gob.ni, 2018) en 2018, el valor agregado turístico, VAT, generado por las industrias características y conexas al turismo como la hotelería determinó una participación de 4.2 por ciento en la economía nacional, es decir 15,701.4 millones de córdobas.

La misma página web sigue expresando 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.

Vacaciones, visitas familiares y trabajo o negocios fueron los principales motivos de viaje a Nicaragua. Los visitantes continúan utilizando como principal forma de ingreso al país la vía terrestre.

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.

Por otro lado, la página (elnuevodiario.com.ni, 2016), afirma que el sector hotelero del país está experimentando cada año un crecimiento de entre 2.5% y 3% impulsado principalmente por el turismo, estima la Asociación de Hoteles de Nicaragua (Ashotnic).

Muchas empresas de Costa Rica, Guatemala, Panamá y de otros países tienen negocios en Nicaragua. Además en 2015 Nicaragua recibió más de 1.4 millones de visitantes extranjeros, el turismo generó 528, 600.00 millones de dólares.

1.10.8. Normas ISO en Nicaragua

Las normas ISO según (Brenes Montoya & Pérez-Alonso, 2005), son estándares, son buenas prácticas que cualquier organización puede seguir para mejorar un área específica: calidad, medio ambiente, seguridad y salud, seguridad alimentaria, Estas mejores prácticas han sido repetidas en muchos países, y son ampliamente reconocidas internacionalmente, por lo que son muy útiles para las empresas que planean exportar.

Las Normas ISO son las que regulan la calidad de los bienes o de los servicios que venden u ofrecen las empresas, así como los aspectos ambientales implicados en la producción de los mismos. Esta no solo se traducen en leyes que regulan la producción de bienes o servicios si no que su influencia tiende a dar estabilidad a la economía, ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas. (Brenes Montoya & Pérez-Alonso, 2005)

Uno de los principales estándares, su estándar insignia, es el estándar ISO 9001 sobre gestión de la calidad, cuyo objetivo es lograr la satisfacción del cliente y la mejora continua de cualquier organización que lo implemente. (Brenes Montoya & Pérez-Alonso, 2005)

En los negocios, los estándares ISO hacen posible que:

- Se reduzcan los costos: permiten una optimización de las operaciones.
- Incrementen la satisfacción del cliente: colaboran a mejorar la calidad de los productos y/o servicios cumpliendo con las exigencias de los usuarios.
- Permiten que abra el acceso a nuevo mercados: reducen las barreras al comercio internacional.
- Incrementa la cuota de comercio: aportan una ventaja competitiva.

CAPITULO IV. HIPÓTESIS

La implementación de la responsabilidad social empresarial en Apart Hotel Acuarious de Luis, contribuirá a lograr una mayor competitividad empresarial en el sector turístico del municipio de Estelí.

CAPITULO V. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo	Variable	Conceptualización	Indicadores	Preguntas	Escala	Técnica (instrumento)	Dirigido/ encargado
1. Describir la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarious de Luis del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020.	<ul style="list-style-type: none"> Gestión hotelera (V.I) Apart-Hotel (V.D) 	<p>Gestión hotelera: comprende toda una serie de procesos que afectan al funcionamiento de un hotel mediante la optimización de los procedimientos operativos del hotel. (INTERNATIONAL HOTEL CONSULTING SERVICES 2020, 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia en la Gestión Hotelera. Rendimiento de los procesos productivos. Oferta de los servicios del hotel. Demanda de los servicios del hotel. 	<p>¿Sabe a qué refiere el término gestión hotelera? Si o No, explicar.</p> <p>¿Cómo se caracteriza la gestión hotelera del Apart-Hotel Acuarious de Luis del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020?</p> <p>¿Para qué sirve la gestión hotelera?</p>	Cualitativa	Entrevista	Apart-hotel Acuarious de Luis

				<p>¿Cómo funciona la gestión hotelera?</p> <p>¿Cuáles son los elementos básicos de la gestión hotelera?</p> <p>¿Cuál es la eficacia de la gestión hotelera?</p> <p>¿Cuál es el rendimiento de los procesos básicos?</p> <p>¿Cómo es la oferta de los servicios del hotel?</p> <p>¿Cuál es la demanda de los servicios del hotel?</p> <p>¿Cree que es importante tener una buena gestión hotelera?</p>			
2- Evaluar el proceso	Proceso (V.I)	<ul style="list-style-type: none"> • Procesamiento o conjunto de operaciones a 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios turísticos 	¿Qué son procesos?	Cualitativa	Entrevistas	Propietario o administrador

<p>existente en la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarious de Luis, durante el segundo semestre 2020.</p>		<p>que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • FODA 				<p>Apart-hotel Acuarious de Luis.</p>
<p>3- Diseñar una política de buenas prácticas de responsabilidad social como una variable competitiva de reconocimiento en las empresas turísticas del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política Responsabilidad social empresarial. (V.D) • Buenas Prácticas (V.D) • Mercado Competitivo (V.I) 	<p>La política de una organización es una declaración de principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir. En ella se dan una serie de reglas y directrices básicas acerca del comportamiento que se espera de sus empleados y fija las bases sobre cómo se desarrollarán los demás documentos de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de políticas en una empresa. • Importancia de las políticas. • Ventajas de establecer políticas de buenas prácticas. • Impacto de la RSE en el mercado turístico competitivo. 	<p>-¿Qué entiende por buenas practicas RSE? ¿Cuáles son las ventajas de establecer RSE? ¿Qué es una política empresarial? ¿Qué es RSE? ¿Cuál es el objetivo principal de RSE?</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Apart-hotel Acuarious de Luis</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • RSE: Es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad. • Buenas prácticas: Se refiere a cualquier acción que produce, en un determinado periodo de tiempo, una mejora en un producto, servicio o situación. 		<p>¿En que se focaliza la RSE?</p> <p>¿Cuáles son las ventajas de la RSE?</p> <p>¿Cómo se pone en práctica la RSE?</p> <p>¿Usted considera que es importante la aplicación de la responsabilidad social en una empresa?</p> <p>-¿Conoce el valor de la RSE?</p> <p>-¿Le parece importante la idea de</p>			
--	--	---	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Mercado Competitivo: Un mercado competitivo es aquel en el que hay muchos compradores y muchos vendedores, por lo que cada uno ejerce una influencia insignificante en el precio de mercado. 		<p>implementar la RSE? ¿Por qué?</p> <p>-Según su criterio: ¿Qué idea de RSE cree conveniente para el sitio?</p> <p>-</p> <p>¿Considera poseer los requisitos para la implementación de la RSE?</p> <p>¿Qué hacer para implementar adecuadamente la RSE?</p> <p>-</p> <p>¿Considera que la RSE es una ventaja en el mercado competitivo?</p> <p>¿Cuál es el impacto positivo de</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>implementar RS en empresas turísticas?</p> <p>-¿Es importante para usted consumir en una empresa que aplica la política de RS?</p> <p>-¿Cuál de las siguientes repuestas considera de relevancia en una empresa?</p> <p>1- RSE, 2- imagen, 3- marca.</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

CAPITULO VI. DISEÑO METODOLÓGICO

1.11. Línea de Investigación

La línea de investigación definida para esta investigación, es la línea N° II, la cual hace énfasis en la gestión, innovación y desarrollo en la hotelería.

Por otro lado, hablando de la descripción del área de estudio, esta, es donde se desarrolla el levantamiento de la información requerida para esta investigación.

Esta investigación se centra en el estudio sobre la importancia que tiene la implementación de 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.

1.12. Tipo de investigación

Según, (Raffino, 2020), expresa que existen diferentes tipos de investigación, explicando que la clasificación obedece al tipo de tratamiento que la investigación da a la información manejada, es decir, al tipo de metodología empleada para obtener resultados, las cuales pueden ser:

- **Investigación cuantitativa.** Son aquellas en las que se hace necesario medir, estimar, cotejar magnitudes, y recolectar datos mediante procedimientos técnicos y un lenguaje formal, como el matemático.
- **Investigación cualitativa.** Son aquellas, en cambio, en que no hay magnitudes que medir, ni hipótesis que probar, sino que se aspira a interpretar o comprender mejor la realidad de algún elemento determinado, hallando las hipótesis y las conclusiones en el camino.
- **Investigación cuali-cuantitativa.** También conocida como investigación mixta, aspira a ser un procedimiento intermedio entre cualitativo y cuantitativo, combinando las aproximaciones de ambas.

Con lo antes descrito, se piensa que este tipo de 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. Además la metodología para la recolección de datos está basada en entrevistas que describen y explican la manera en que se administra el apart hotel.

Por otro lado, se afirma que el tipo de investigación es cualitativa porque 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.

1.13. Tipo de estudio

El autor (Vásquez Hidalgo, 2015), señala existen diferentes tipos de estudios, los cuáles varían según el nivel de conocimiento científico (observación, descripción, explicación) al que espera llegar el investigador, se debe formular el tipo de estudio, es decir de acuerdo al tipo de información que espera obtener, así como el nivel de análisis que deberá realizar.

Por lo tanto, el tipo de estudio de esta investigación es de carácter descriptivo, en él se presentan características cualitativas porque se 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.

Además se piensa que es de tipo descriptivo ya que identifica características de la población en estudio, establece comportamientos, procesos y aplica técnicas básicas de recolección de datos como la observación, la entrevista y cuestionarios, que son muy propios de estos tipos de estudios.

Según su aplicabilidad

Es una investigación aplicada y su finalidad es la resolución de problemas prácticos inmediatos en orden a transformar las condiciones del acto productivo y a mejorar la calidad del producto. (Hernández, Collado, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010)

Además, se dice también que 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.

Además, pretende resolver un problema práctico sobre la incidencia que la responsabilidad social empresarial tiene sobre la gestión hotelera. Se propondrán buenas prácticas aplicables al hotel a fin de mejorar en todos sus aspectos.

1.14. Población y muestra

1.14.1. Población

La población, es un conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. (Enciclopedia económica.com, 2016)

Es decir, que la población hace referencia al grupo sobre el cual se desea saber algo,

El tema de investigación está dirigido a Hotel Apart Acuarious de Luis, del municipio de Estelí, departamento del mismo nombre, la que representa la población de este estudio, se considera que el hotel como tal es considerado como la población.

1.14.2. Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera que sea el estudio de la población. (Enciclopedia económica.com, 2016)

Como se conoce, en una investigación no es posible estudiar todos los elementos que están relacionados al objeto en estudio, por lo tanto, se tomó una muestra del apart hotel, donde en esta investigación, 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, además que es el área de estudio fundamental y el área donde se harán la mayoría de las recomendaciones y quien decidirá si implementar la política de responsabilidad social creada mediante este estudio.

1.14.3. Tipo de muestreo

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, es así, porque la información es proporcionada por el gerente quien es quien maneja y dirige la empresa.

1.14.3.1. Criterios de selección de muestra

Para seleccionar la muestra se definió el siguiente criterio:

1. Disposición del informante clave a ser entrevistado (gerente) que realiza los procesos control y monitoreo del lugar.

1.14.4. Unidad de análisis

Son los elementos en los que recae la obtención de información y que deben de ser definidos con propiedad, es decir precisar, a quien o a quienes se va a aplicar la muestra para efectos de obtener la información. (Enciclopedia económica.com, 2016)

La unidad de análisis, está compuesta por la gerencia general, debido a que es quien tiene un conocimiento profundo del tema bajo estudio y se considera que la información proporcionada por esta área, es de vital importancia para concluir el tema de investigación.

1.15. Métodos y técnicas de recolección de datos

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas para desarrollar los sistemas de información; se efectúa mediante la aplicación de los instrumentos diseñados en la metodología, utilizando: las entrevistas.

1.15.1. La entrevista

Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se considere fuente de información y tiene como propósito obtener información espontánea y abierta.

En esta investigación, se elaboraron entrevistas según los objetivos específicos propuestos con la finalidad de obtener información sobre los ejes principales relativos al tema de estudio, aplicando dicho instrumento a un área en específico, la gerencia general.

En este estudio se diseñaron tres entrevistas, una por cada objetivo, dirigidas a la gerente y a la administradora de Apart Hotel Acuarius de Luis, a fin de obtener la mayor cantidad de información para la redacción de resultados y culminación de tesis.

Como se explicaba anteriormente, las entrevistas fueron dirigidas a la muestra de la investigación, es decir a la gerente ya que ella es quien conoce exactamente el comienzo y manejo que ha tenido el hotel.

1.16. Etapas de investigación

La investigación, se presenta a través de un proceso sistemático que sigue un orden escalonado de etapas, según el avance de cada una de ellas, que en su totalidad se resumirán en cuatro, organizadas en tiempo y espacio. A continuación, detalles de cada una de ellas.

1.16.1. Etapa I: Investigación documental

En esta etapa se incluye el conocimiento previo de las líneas de investigación, las visitas a la institución para conocer los problemas existentes, elaboración y planteamiento del tema, obteniendo de esta manera el tema delimitado; revisión de tesis y fuentes teóricas relacionadas con la

investigación, como: libros, sitios web, que sirven para elaborar el marco teórico, y de esta manera formular la base teórica sólida para la obtención de resultados de calidad.

Para el análisis de las fuentes documentales, fue necesario la búsqueda y observación de los hechos materiales escritos acerca de los temas abordados en esta investigación para absorber sus planteamientos esenciales y aspectos lógicos de sus contenidos y propuestas, con el fin de extraer los datos útiles.

1.16.2. Etapa II: Elaboración de instrumentos

Para llevar a cabo la recolección de datos de la investigación, es necesaria la elaboración de entrevistas dirigidas al gerente general de Apart Hotel Acuarius de Luis, quien es la persona encargada del manejo del mismo. Este medio permite conocer los aspectos necesarios para llevar a cabo una evaluación que facilite un mejor análisis del problema y así llegar a resultados.

La entrevista posee preguntas abiertas para satisfacer las inquietudes planteadas en el trabajo de investigación y profundizar los objetivos.

1.16.3. Etapa III: Trabajo de campo

Esta etapa consiste en aplicar los instrumentos antes mencionados. Para aplicar la entrevista al gerente, es necesaria la asistencia al hotel, con el fin de obtener información sobre el tema a estudiar.

1.16.4. Etapa IV: Elaboración del documento final

Para la elaboración del documento final se hizo uso de entrevistas, documentos y análisis que contiene los pasos a seguir durante la investigación facilitando así un mejor orden lógico para lograr los objetivos propuestos.

Una vez recolectados los datos a través de las entrevistas aplicadas, se procede al análisis de la información, la que permite dar repuesta a los objetivos planteados al inicio de la investigación y poder concluir con éxito dicho estudio.

CAPITULO VII. RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación surgen de la información obtenida por medio de las entrevistas aplicadas a la señora Blanca Amelia Rodríguez, gerente propietaria y a Brenda Blandón, administradora de Apart Hotel Acuarious de Luis.

En este acápite, se pretende hacer referencia a los resultados de los objetivos propuestos con su respectiva discusión. Finalmente, se mostrará la política de responsabilidad social empresarial creada para este lugar.

Objetivo N° 1

- Describir la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarious de Luis del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020.

Generalidades de Apart Hotel Acuarious de Luis

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:

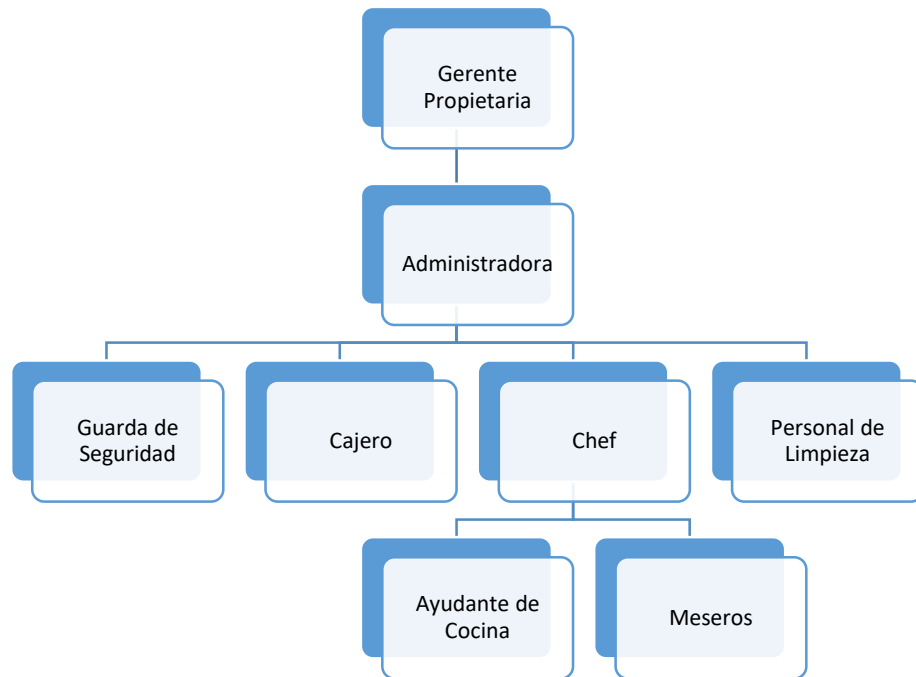
- Ser los mejores en el negocio de Apart Hotel, mediante una excelente atención, ya que su única meta es: CLIENTES SATISFECHOS.

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.

De tal manera que este hotel está estructurado de la siguiente manera:



Según la propietaria de este lugar, poseen fichas ocupacionales que presentan las actividades del personal, entre ellas están:

Datos del cargo	
Título del cargo:	Gerente Propietario
Ubicación:	Gerencia
Personal a su cargo:	Todas las áreas en funcionamiento.
Descripción del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Es el encargado de supervisar y coordinar las actividades que se realizan en la empresa y velar por el bienestar de la misma.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ejercer la representación legal de la empresa. ❖ Contratar al personal de Apart Hotel Acuarious de Luis. ❖ Tomar decisiones y hacer que se cumplan. ❖ Sugerir los medios y acciones que considere más beneficiosos para el progreso de la empresa. ❖ Establecer el salario de cada trabajador, entre otras.

Datos del cargo	
Título del Cargo:	Administrador
Personal a su cargo:	Guarda, aseadores, chef, cajero.
Descripción del Cargo:	
<p>Encargado de supervisar, organizar, dirigir y controlar las actividades operativas y económicas de la empresa. En Apart Hotel Acuarius de Luis, la administradora es quien lleva el registro de las ventas diarias, presenta los informes finales mensuales a partir de los cuales se hace la toma de decisiones. Es la aliada principal de la gerente propietaria pues ambas es que analizan las situaciones que se presentan y toman las mejores decisiones para el hotel.</p>	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conducir la administración general de los recursos operativos y económicos de la empresa. ❖ Ejercer supervisión y control sobre los colaboradores. ❖ Elaborar planillas para garantizar el pago de los salarios de los trabajadores. ❖ Revisar todas las entradas que registra el cajero. ❖ Realiza en conjunto con el cajero los arqueos pertinentes. 	

Datos del cargo	
Título del Cargo:	Chef
Personal a su cargo:	Meseros y ayudantes de cocina
Descripción del Cargo:	
<p>Es el responsable de la producción de alimentos, planificar los menús, manejo de presupuesto e incluso de la contratación y capacitación del personal de cocina.</p>	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestionar actividades: delega y supervisa actividades entre los cocineros y ayudantes de cocina. ❖ Entrenar: gracias a sus amplios conocimientos, brinda instrucciones a los cocineros y ayudantes para realizar una óptima preparación de las comidas. 	

- ❖ Inspeccionar: se asegura de que están cumpliendo las normas vigentes, para lo cual revisará las áreas de trabajo y el funcionamiento de los equipos.
- ❖ Supervisar: vigila que los alimentos crudos y preparados cumplan los estándares de calidad.
- ❖ Gestionar las finanzas: realiza cálculos de las cantidades y costos de los insumos requeridos para el adecuado funcionamiento de la cocina. Hace los pedidos de los suministros necesarios.
- ❖ Decorar: decide cómo se presentarán los alimentos a los comensales.

Datos del cargo

Título del cargo: Guarda de Seguridad

Dependencia: Gerencia y Administración

Descripción del cargo:

- Es el encargado de supervisar y brindar seguridad en todas las instalaciones del hotel, proporcionando vigilancia y resguardo tanto al equipo de trabajadores, así como clientes, huéspedes y vehículos de los mismos.

Funciones:

- ❖ Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles. Así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
- ❖ Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados. En ningún caso puedan retener la documentación personal.
- ❖ Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.

Datos del cargo

Título del cargo: Personal de limpieza

Dependencia: Gerencia y Administración

Descripción del cargo:

- ❖ El personal de limpieza puede consistir en un equipo de personas o, por el contrario, una persona en particular. Independientemente, esta persona o conjunto se ocupa de ejecutar las actividades de limpieza y mantenimiento que van a garantizar la correcta higiene de las instalaciones.

Funciones:

- ❖ Limpieza de suelos, muebles y cristales. Generalmente esto se basa en barrer, fregar, quitar el polvo, entre otros.
- ❖ Vaciado de papeleras o eliminación de residuos.
- ❖ Reposición de materiales, como papel higiénico o servilletas.
- ❖ Limpieza de las cabañas y habitaciones.
- ❖ Limpieza de cocina y oficinas
- ❖ Desinfectar los pisos y demás superficies utilizando trapeadores, productos especializados de limpieza, entre otros.
- ❖ Desempolvar y limpiar el equipo de la oficina, tomando las precauciones necesarias para no dañarlo.
- ❖ Reabastecer los sanitarios con jabón, papel sanitario y demás insumos.

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 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 Acuarius 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 Acuarius 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.

Básicamente la propietaria es quien se ha encargado de realizar la gestión hotelera, es quien se responsabiliza del éxito o fracaso del hotel, teniendo en cuenta que en sus manos se encuentra la correcta administración de cada una de sus áreas funcionales.

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.

Es decir que para ellos, un cliente satisfecho, feliz y agradecido es la mejor estrategia de marketing y crecimiento que se puede aplicar en cualquier lugar.

Objetivo N° 2

- **Evaluar el proceso existente en la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarious de Luis, durante el segundo semestre 2020.**

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.

La gerente en conjunto con la administradora del lugar son quienes supervisan y controlan los servicios que en el Apart hotel se brindan, son quienes analizan si la calidad de todos sus servicios es la adecuada, si se tiene que diseñar nuevos menú o servicios complementarios, sin embargo, no tienen una planeación definida, lo cual debe ser uno de los ejes a fortalecer para mejorar de manera en general en el Apart hotel.

Algo que se logró detectar dentro de este proceso evaluativo, es el amor que se tiene por la naturaleza, por querer preservar los medios naturales, que es un aspecto positivo que se debe reconocer.

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 nos 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.

Objetivo N° 3

- **Diseñar una política de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial para Apart-Hotel Acuarious de Luis, como una variable competitiva de reconocimiento en las empresas turísticas del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020.**

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 Acuarious 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.

Fomentar entre los clientes y empleados la alimentación saludable, compartiendo algunos tips de alimentos saludables.

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.

En Apart Hotel Acuarious de Luis no se utiliza trabajo infantil, y se respeta el derecho de los niños a la protección contra la explotación económica.

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 Acuarious 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 Acuarious 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 Acuarius 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 Acuarius 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 Acuarius de Luis debe asumir un compromiso con el medio natural propio y el entorno que rodea a Apart Hotel Acuarius 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.

CAPITULO VIII. 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.

CAPITULO IX. RECOMENDACIONES

Según lo analizado durante el desarrollo de este estudio y tomando en cuenta las problemáticas que se experimentan en la empresa, se brindan algunas recomendaciones a la gerente propietaria y también a la administradora del lugar, a fin de que mejoren internamente.

Dentro de las recomendaciones para la gerencia están:

- Uno de los principales pilares del turismo es el sector hotelero, por lo que se requiere que los servicios que se prestan en este hotel, sean de la más alta calidad, de modo que el extranjero o huésped desee volver.
- Es necesario que la gerencia del hotel cuente con un equipo de personas que trabajen juntos hacia un mismo objetivo, que es el de llenar las expectativas de sus clientes mediante un servicio de la más alta calidad, por lo tanto necesitan contratar personal capacitado y con aptitudes.
- Supervisar que todos los colaboradores de este lugar cumplan con las buenas prácticas de responsabilidad social.

A la administradora se le recomienda que:

- Es necesario contar con métodos que permitan medir la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, conocimiento que será de gran ayuda al tomar decisiones acertadas en cuanto al servicio y acciones correctivas. Estos métodos también facilitarán la identificación de sus puntos débiles y fallas que causan inconformidad al huésped.
- Crear conciencia en los clientes del hotel acerca de mejores prácticas ambientales, mediante la entrega de volantes que les enseñen algunas de las medidas que el hotel estará implementando para hacer cumplir las buenas prácticas de responsabilidad social.
- Luego de la implementación de la responsabilidad social empresarial, se recomienda medir y evaluar el rendimiento de las estrategias con el fin de conocer la efectividad de la misma.

CAPITULO X. BIBLIOGRAFÍA

- Adecco.com.* (22 de Octubre de 2019). Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/importancia-responsabilidad-social-empresarial/>
- BIRISKA.* (09 de Marzo de 2017). Obtenido de <https://biriska.com/la-importancia-de-adoptar-buenas-practicas-empresariales/>
- Brenes Montoya, R. d., & Pérez-Alonso, E. M. (2005). *NORMAS Y PRACTICAS DE SOSTENIBILIDAD EN LOS HOTELES DE MANAGUA*. Managua.
- Catalonia Hotels & Resorts.* (03 de Noviembre de 2016). Obtenido de <https://www.cataloniahotels.com/es/blog/tipos-de-hoteles/>
- Comunidad de Prácticas en APS. (20 de Octubre de 2012). Obtenido de <http://buenaspracticaps.cl/que-es-una-buena-practica/>
- ConceptoDefinición.* (18 de Julio de 2019). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/hotel/>
- Duynen Montijn; Carré Marcela.* (18 de Mayo de 2011). Obtenido de https://www.comunicarseweb.com/sites/default/files/biblioteca/pdf//1338847916_Guia_de_buenas_practicas_hoteleras.pdf
- Educativo, F. p. (10 de Agosto de 2015). *FUDE*. Obtenido de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-industria-hotelera-885.html>
- elnuevodiario.com.ni.* (10 de Junio de 2016). Obtenido de <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/394935-sector-hotelero-nica-crece-3-cada-ano/>
- estudiahostelería.com.* (28 de Octubre de 2014). Obtenido de <https://www.estudiahosteleria.com/blog/esah-estudios-superiores-abiertos-de-hosteleria/la-gestion-hotelera-como-elemento-estrategico>
- Exponews.com.* (27 de Octubre de 2017). Obtenido de <https://www.expoknews.com/por-que-es-importante-la-rse/>
- FERVICTEL.* (18 de Mayo de 2019). Obtenido de <http://www.fervictel.com/b/la-importancia-de-los-hoteles-y-el-alojamiento-en-la-promocion-del-turismo/>
- Geo Innova.* (Abril de 2016). Obtenido de https://geoinnova.org/blog-territorio/responsabilidad-social-corporativa-o-responsabilidad-social-empresarial/?gclid=CjwKCAjw8J32BRBCEiwApQEKgcNck15gQs8bsyCLgq_0giHabKaIT-yMjnbWghAsnNcYv7PEoZXXBhoCeQ0QAvD_BwE

- Gestión en salud.* (Agosto de 2015). Obtenido de http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2015/08/MS_RB_08_Concepto_Buenas_Practicas.pdf
- Gestión y administración.com.* (10 de Noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-hoteleria.html>
- ihcshotelconsulting.com.* (2017 de Septiembre de 19). Obtenido de <https://www.ihcshotelconsulting.com/es/blog/gestion-hoteleria/>
- informaticahotelera.com.* (2010). Obtenido de <https://sites.google.com/site/informaticahotelera/importancia-de-la-hoteleria>
- INTERNATIONAL HOTEL CONSULTING SERVICES 2020. (15 de Marzo de 2020). *International Hotel Consulting Services.* Obtenido de <https://www.ihcshotelconsulting.com/es/blog/gestion-hoteleria/>
- intur.gob.ni.* (04 de Abril de 2018). Obtenido de <https://www.intur.gob.ni/2018/04/turismo-aporta-4-2-a-la-economia-nacional/>
- Isotools.org.* (02 de Abril de 2018). Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/02/25/claves-para-ejecutar-un-plan-de-responsabilidad-social/>
- Javier, L. (19 de Mayo de 2014). *Hosteltur.com.* Obtenido de https://www.hosteltur.com/lat/133840_importancia-practicas-sustentables-hoteleria.html
- Katers, N. (01 de Febrero de 2018). *Cuidatudinero.com.* Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13117248/que-es-la-estructura-organizativa-de-un-hotel>
- Montenegro Camacho, P. A. (2016). *ESTANDARIZACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES.* Nueva Granada.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (26 de Septiembre de 2009). *Definición.de.* Obtenido de <https://definicion.de/hotel/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (26 de Septiembre de 2011). *Definición.de.* Obtenido de <https://definicion.de/hotel/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Definición.de.* Obtenido de <https://definicion.de/gestion/>
- PYME La Voz.* (2018). Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/ejemplos-de-politicas-internas-de-una-empresa-5306.html>
- Quonext.com.* (27 de Junio de 2014). Obtenido de <https://www.quonext.com/blog/caracteristicas-programas-gestion-hoteles/>
- Raffino, M. E. (05 de Octubre de 2020). *Concepto.de.* Obtenido de <https://concepto.de/tipos-de-investigacion/>

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

Significados.com. (19 de Noviembre de 2018). Obtenido de <https://www.significados.com/responsabilidad-social/>

Tamayo Garza, J. F., & Japhet, V. C. (Diciembre de 2017). *Eumed.net.* Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/turydes/23/cliente-industria-hotelera.html>

Turistum. (s.f.). Obtenido de <https://www.turistum.com/que-es-un-apart-hotel>

Vásquez Hidalgo, I. (18 de Diciembre de 2015). *Gestiopolis.com.* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>

CAPITULO XI. ANEXOS

Bosquejo

(Anexo N° 1)

I. Buenas prácticas

- 1.1. Concepto
- 1.2. Importancia de las buenas prácticas en las empresas
- 1.3. Características de las buenas prácticas
- 1.4. Tipos de Buenas Prácticas
- 1.5. Utilidad de las buenas prácticas en las empresas hoteleras

II. Responsabilidad Social

- 2.1. Concepto
- 2.2. Importancia de la responsabilidad social
- 2.3. Beneficios de la responsabilidad social
- 2.4. Características de la responsabilidad social
- 2.5. Tipos de responsabilidad social
- 2.6. Aspectos claves para diseñar una responsabilidad social para una empresa

III. Gestión Hotelera

- 3.1. Concepto
- 3.2. Importancia de la gestión hotelera
- 3.3. Objetivos de gestión hotelera
- 3.4. Características de la gestión hotelera
- 3.5. Indicadores de la gestión hotelera

IV. Hotel

- 4.1. Concepto
- 4.2. Importancia de los hoteles
- 4.3. Tipos de hoteles
- 4.4. Clasificación de los hoteles por estrella
- 4.5. Elementos del servicio hotelero
- 4.6. Estructura organizacional de los hoteles
- 4.7. Incidencia de los hoteles en la economía de Nicaragua.
- 4.8. Normas ISO en Nicaragua

Cronograma de actividades

(Anexo N° 3)

Etapa	Actividades												
Investigación Documental	Selección del Tema a Investigar												
	Planteamiento del Problema												
	Elaboración de Preguntas del Problema												
	Redacción de la Justificación												
	Planteamiento de los Objetivos												
	Planteamiento del Bosquejo												
	Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía, Recopilación de Información y Procesamiento de Información												
	Realización de la Matriz de Categoría												
	Elaboración de Diseño Metodológico de la Investigación												

Etapa	Actividades												
Elaboración de Instrumentos	Elaboración de la Entrevista dirigida al Gerente General.												
	Elaboración y aplicación de la guía de Observación												
	Aplicación de los Instrumentos de Investigación												

Elaboración de Documento Final	Elaboración de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones Obtenidos durante el Proceso de Investigación									

Planeado



Ejecutado





Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.
Entrevista

Somos estudiantes de V año, de la Facultad Regional Multidisciplinaria-Estelí (FAREM-ESTELÍ). En el desarrollo de Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciado (a) en Administración Turística y Hotelera, estamos realizando un estudio sobre la importancia que tiene la implementación de 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.

El objetivo principal de esta entrevista es recopilar información real, confiable y oportuna sobre las debilidades en la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarious de Luis, para dar respuesta a los objetivos planteados en esta investigación.

Objetivo

- Identificar la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarious de Luis del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020.

I. DATOS GENERALES

Nombre: _____

Cargo que desempeña: Gerente General

Área: _____

Fecha: _____

II. Preguntas

Categoría: Gestión Hotelera

- **Eficiencia de la gestión hotelera**
 1. ¿Cómo inició Apart Hotel Acuarious de Luis en el mercado Estiliano?
 2. ¿Por qué es considerado como Apart Hotel?

3. ¿Cómo se puede clasificar este hotel?
4. ¿Cuál es la misión de este lugar?
5. ¿Cuál es la visión propuesta?
6. ¿Cuál es la estructura organizacional de Apart Hotel Acuarius de Luis?
7. ¿Qué servicios ofrecen?
8. ¿Cómo se caracteriza la gestión hotelera de Apart Hotel Acuarius de Luis?
9. ¿Para qué sirve la gestión hotelera en Apart Hotel Acuarius de Luis?
10. ¿Cómo funciona la gestión hotelera?
11. ¿Cuáles son los elementos básicos de la gestión hotelera considerados en Apart Hotel Acuarius de Luis?
12. ¿Cómo es la oferta de los servicios del hotel?
13. ¿Cuál es el nivel de demanda de los servicios del hotel y el nivel de satisfacción de los clientes?
14. ¿Cree que es importante tener una buena gestión hotelera?
15. ¿Estaría dispuesto a mejorar la gestión hotelera?



Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.
Entrevista

Somos estudiantes de V año, de la Facultad Regional Multidisciplinaria-Estelí (FAREM-ESTELÍ). En el desarrollo de Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciado (a) en Administración Turística y Hotelera, estamos realizando un estudio sobre la importancia que tiene la importancia de 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.

El objetivo principal de esta entrevista es recopilar información real, confiable y oportuna sobre las debilidades en la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarious de Luis, para dar respuesta a los objetivos planteados en esta investigación.

Objetivo

- Describir las debilidades existentes en la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarious de Luis, durante el segundo semestre 2020.

III. DATOS GENERALES

Nombre: _____

Cargo que desempeña: Gerente General y Contador

Área: _____

Fecha: _____

IV. Preguntas

Categoría: Debilidades

- **Debilidades en los servicios turísticos**

1. ¿Cuáles son las principales debilidades en los servicios turísticos de Apart Hotel Acuarious de Luis?
2. ¿Los trabajadores cumplen todas las funciones o medidas que se muestran en las fichas ocupacionales por cargo?
3. ¿De qué manera captan el talento humano en este lugar?

Categoría: Política

4. ¿Qué es una política empresarial?
5. ¿Para qué sirven las políticas empresariales?

Categoría: Responsabilidad social empresarial

6. ¿Qué es RSE?
7. ¿Cuál es el objetivo principal de RSE?
8. ¿En que se focaliza la RSE?
9. ¿Cuáles son las debilidades existentes en Apart-Hotel Acuarious de Luis, al no existir política de responsabilidad social empresarial?
10. ¿Por qué en este hotel no han implementado una política de responsabilidad social?
11. ¿Considera que es importante implementar una RSE?
12. ¿Estaría dispuesto a aceptar la creación de RSE?
13. ¿Pondría en práctica la RSE planteada en el presente trabajo?



Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.
Entrevista

Somos estudiantes de V año, de la Facultad Regional Multidisciplinaria-Estelí (FAREM-ESTELÍ). Para el desarrollo de Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciado (a) en Administración Turística y Hotelera, estamos realizando un estudio sobre la importancia que tiene la implementación de 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.

El objetivo principal de esta entrevista es recopilar información real, confiable y oportuna sobre las debilidades en la gestión hotelera de Apart-Hotel Acuarious de Luis, para dar respuesta a los objetivos planteados en esta investigación.

Objetivo

- Diseñar una política de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial para Apart-Hotel Acuarious de Luis, como una variable competitiva de reconocimiento en las empresas turísticas del municipio de Estelí, en el segundo semestre 2020.

14. DATOS GENERALES

Nombre: _____

Cargo que desempeña: Gerente General y Contador

Área: _____

Fecha: _____

15. Preguntas

Categoría: Buenas prácticas

- **Política de buenas prácticas**

1. ¿Usted considera que es importante la aplicación de la responsabilidad social en una empresa?
2. ¿Conoce el valor de la RSE?
3. ¿Le parece importante la idea de implementar la RSE? ¿Por qué?
4. Según su criterio: ¿Qué idea de RSE cree conveniente para el sitio?
5. ¿Considera poseer los requisitos para la implementación de la RSE?
6. ¿Qué hacer para implementar adecuadamente la RSE?
7. ¿Considera que la RSE es una ventaja en el mercado competitivo?
8. ¿Cuál es el impacto positivo de implementar RS en empresas turísticas?

Fotografías de Apart Hotel Acuarious de Luis



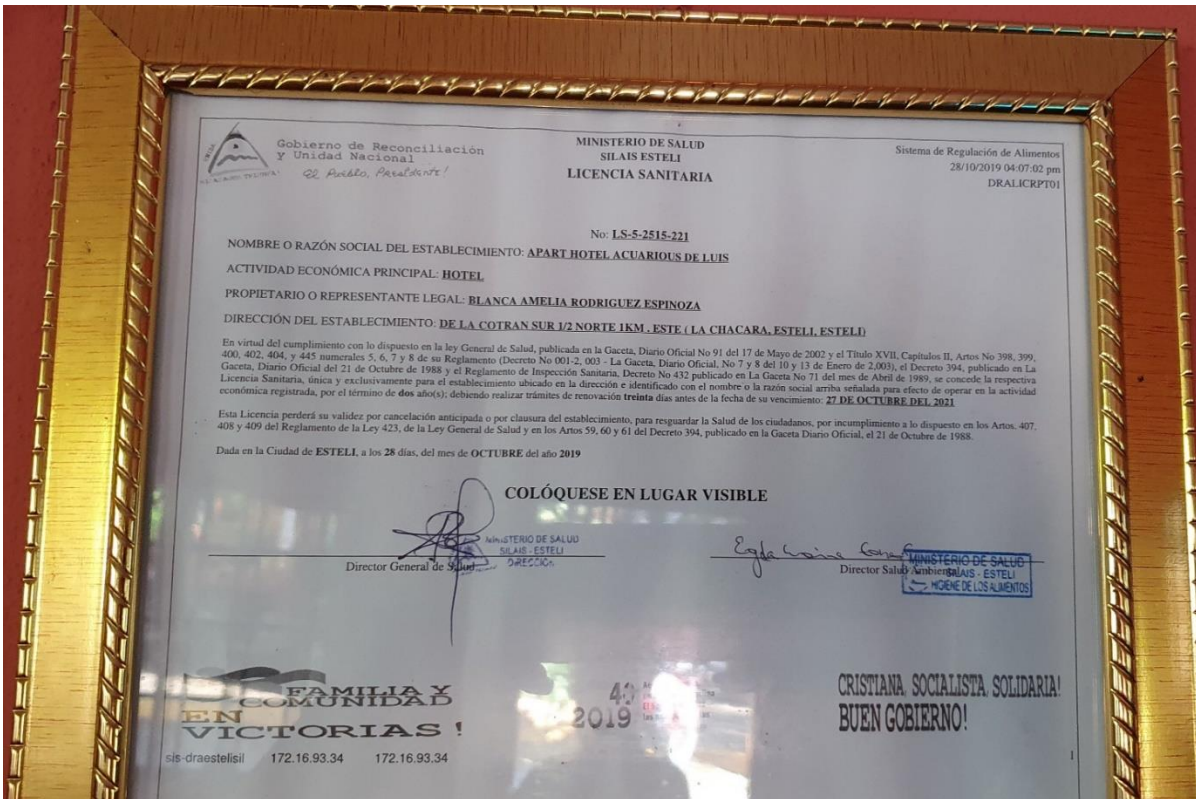
Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



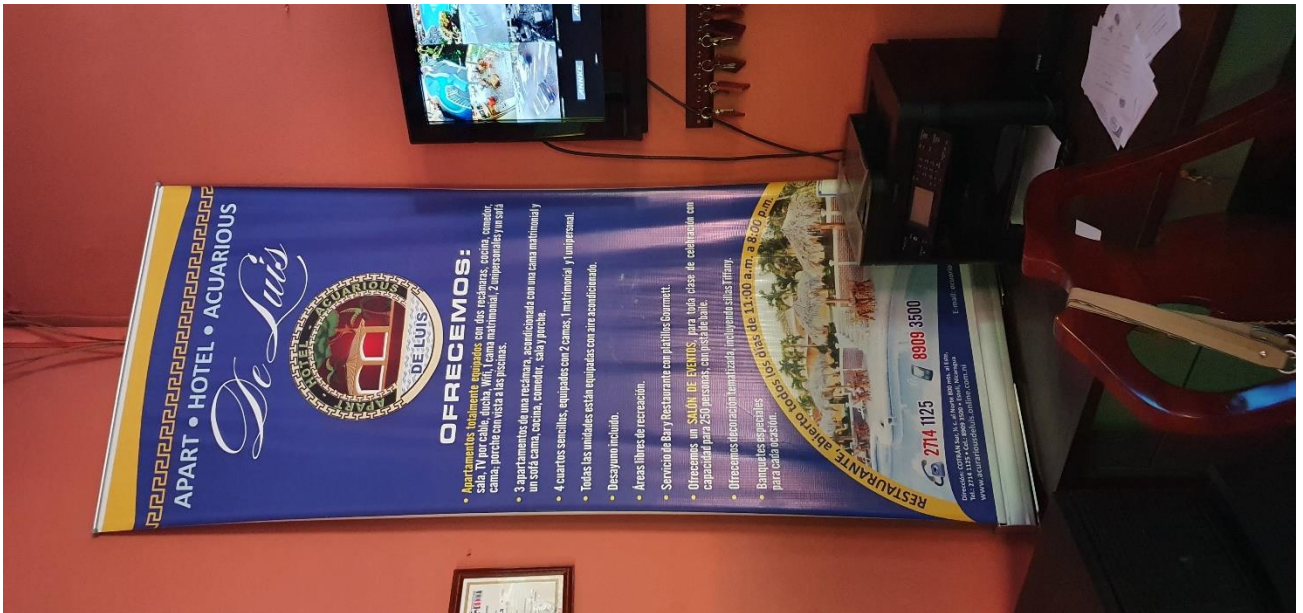
Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia